

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Evangelická teologická fakulta

ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DOMOVĚ  
PRO SENIORY KOLEŠOVICE

Bakalářská práce

Autor: Alena Milerová

Katedra: Sociální pedagogiky

Vedoucí práce: PaedDr. Marie Vorlová

Studijní program: sociální práce (B7508)

Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Rok odevzdání: 2009

## **Anotace**

*„Zavádění Standardů kvality sociálních služeb v domově pro seniory Kolečovice“*

Cílem této bakalářské práce je prozkoumat vývoj a proces zavádění Standardů kvality sociálních služeb. Sociální práce prošla složitým historickým vývojem a prodělala řadu proměn. Ty nejdůležitější změny charakterizují již v úvodu této práce.

Součástí práce je i popis jednotlivých Standardů. Zmiňuji i systém interní a externí kontroly kvality.

V praktické části potom poukazuji na problematiku zavádění Standardů v určitém domově pro seniory ve Středočeském kraji. Dotazníkovým šetřením jsem zjišťovala vztah a postoje zaměstnanců k zavádění Standardů. Šlo o zaměstnance z domovů pro seniory v Ústeckém kraji.

## **Klíčová slova**

Standardy, kvalita, sociální služba, sociální práce, domov pro seniory

## **Summary**

“The introduction of the Standards for quality in social services into the home for the elderly in Kolečovice”

The aim of this Bachelor thesis is to examine development and process of introducing of the Standards for quality in social services. Social work has gone through complicated historical development and many transformations. I describe the most important changes at the very beginning of this thesis.

This thesis includes a description of individual Standards. I also mention the system of internal and external quality inspection.

In the practical part I point out the issues of the introduction of the Standards in the definite home for the elderly in The Central Bohemia Region. I looked into the relation and attitudes of employees to the introduction of the Standards within

a questionnaire survey. The involved employees were from homes for the elderly in the Usti Region.

**Keywords**

Standards, quality, social service, social work, home for the elderly

„Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: „Zavádění Standardů kvality sociálních služeb v domově pro seniory Kolečovice“ zpracovala samostatně, výhradně s použitím uvedených pramenů a literatury.“

„Prohlašuji, že tuto práci nepředkládám k obhajobě na jiné škole.“

„Souhlasím s tím, aby uvedená práce byla v případě zájmu zapůjčována ke studijním účelům.“

„Souhlasím s tím, aby uvedená práce byla zveřejněna v elektronické podobě.“

V Hostokryjích dne 7. května 2009

.....

Alena Milerová

Ráda bych touto cestou poděkovala PaedDr. Marii Vorlové za odborné vedení a konzultace při zpracování této bakalářské práce.

Další dík patří také pracovníkům domovů pro seniory v Ústeckém kraji, kterým děkuji především za věnovaný čas a ochotu k vyplňování dotazníku. Děkuji také uživatelům a pracovníkům domova Kolečovice, kteří mi byli nápomocni při zpracování zejména praktické části této bakalářské práce.

ÚVOD .....	8
1 HISTORICKÉ SOUVISLOSTI .....	10
<b>1.1 Vývoj sociální práce</b> .....	10
<b>1.2 Pojetí sociálních služeb</b> .....	12
<b>1.3 Definice sociální práce</b> .....	14
2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	15
<b>2.1 Vznik standardů kvality sociálních služeb</b> .....	15
<b>2.2 Struktura standardů kvality sociálních služeb</b> .....	16
2.2.1 Procedurální standardy .....	16
2.2.2 Personální standardy .....	16
2.2.3 Provozní standardy .....	16
<b>2.3 Stručný popis jednotlivých standardů kvality</b> .....	18
3 DRUHOVÉ STANDARDY .....	24
4 KONTROLA KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	26
<b>4.1 Interní kontrola kvality</b> .....	26
<b>4.2 Externí kontrola kvality</b> .....	26
5 PROCES ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY V DOMOVĚ PRO SENIORY KOLEŠOVICE .....	28
<b>5.1 Domov Kolečovice</b> .....	28
5.1.1 Historie zámku .....	28
5.1.2 Poslání Domova .....	29
5.1.3 Okruh osob .....	30
5.1.4 Cíle služby .....	31
5.1.5 Principy (zásady) poskytovaných sociálních služeb .....	31
<b>5.2 Úskalí při zavádění standardů kvality</b> .....	32
6 VZTAH A POSTOJE ZAMĚSTNANCŮ KE STANDARDŮM .....	36
<b>6.1 Stanovení zkoumaného problému</b> .....	36
6.1.1 Cíle výzkumu .....	36
6.1.2 Výběr výzkumného souboru .....	36
6.1.3 Použitá metoda .....	36

<b>6.2 Stanovení hypotéz</b> .....	37
<b>6.3 Vyhodnocení dotazníků</b> .....	37
<b>6.4 Zjištění při vyhodnocování dotazníků</b> .....	49
<b>6.5 Ověření hypotéz</b> .....	51
<b>6.6 Závěr</b> .....	52
ZÁVĚR .....	54
ZUSAMMENFASSUNG .....	56
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	58
PŘÍLOHY .....	60

## ÚVOD

Zavádění Standardů kvality sociálních služeb je poměrně novým jevem, se kterým se poskytovatelé sociálních služeb, především v posledních dvou letech, setkávají. Standardy přinesl nový Zákon o sociálních službách, platný od 1. 1. 2007. Od této doby také začal v oblasti sociálních služeb figurovat nový nástroj pro kontrolu kvality, tedy inspekce.

Mgr. Tomáš Ján, ředitel Centra sociálních služeb Praha v úvodním slově Manuálu pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb říká, že: „*Česká republika jako člen EU je povinna srovnat s unií mimo jiné i normy v sociální oblasti.*“ K tomuto cíli směřuje právě Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Touto normou by se měly odstraňovat diskriminační poměry v sociální oblasti.

Bude možná ještě nějakou dobu trvat, než zcela proběhne tento „transformační proces“, a to zejména v rezidenčních zařízeních. Jde o to, aby se poskytovatelé nesoustředili jen na kvalitu ubytování, ale spíše na kvalitu poskytovaných služeb.

Protože se Standardy zaměřují především na kvalitu poskytovaných sociálních služeb, vysvětlují význam slova „kvalita“ již v úvodu: *Kvalita v obecné rovině je souhrn vlastností, které ukazují na to, jaká daná věc vlastně je. Můžeme jej také nahradit synonymem „hodnota“. Je-li něco „kvalitní“, předpokládáme, že je to také „hodnotné“.*<sup>1</sup>

Sociální práce prošla složitým historickým vývojem a prodělala řadu změn. Zmiňuji alespoň některé klíčové momenty, které charakterizují dobu, v níž soc. práce vznikala jako profesionální aktivita.

Cílem této práce je ukázat proces zavádění Standardů kvality v Domově Kolečovice. Tuto instituci jsem zvolila proto, že zde již pátým rokem pracuji na pozici sociálního pracovníka. Zároveň zde vykonávám funkci tzv. „průvodce kvalitou sociálních

---

<sup>1</sup> Časopis: *Sociální služby*. Vydala Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Ročník XI. Březen 2009, s. 14.



služeb.“ Začátkem praktické části tedy nejdříve popisuji toto zařízení. Fotodokumentací, uvedenou v příloze č. 1, poukazuji na vývoj tohoto zařízení z hlediska komfortu ubytování a následného naplňování Standardů kvality. Dotazníkovým šetřením se pak zaměřuji na postoje pracovníků v přímé péči domovů pro seniory v Ústeckém kraji. Pro provedení výzkumu jsem záměrně volila jiný kraj než Středočeský, protože s většinou domovů Středočeského kraje jsem v kontaktu v rámci různých vzdělávacích akcí. Bylo tak možné očekávat, že výsledky dotazníkového šetření budou tímto vztahem ovlivněny. Dalším důvodem byl zájem o zjištění postojů a vztahu k zavádění Standardů pracovníků jiného kraje než Středočeského.

Dá se říci, že Domov Kolečovice procesem zavádění Standardů stále ještě prochází. Věnovala jsem proto celou kapitolu tzv. „úskalím“, s nimiž se se zaměstnanci v přímé péči v tomto procesu setkáváme. Zde se věnuji již jen procedurálním Standardům, neboť jich se nejvíce dotýká aplikace v praxi vzhledem k uživatelům sociálních služeb.

Tato práce vychází z právního vztahu ke dni 7. května 2009.

# 1 HISTORICKÉ SOUVISLOSTI

## 1.1 Vývoj sociální práce

Nejstarší známé uspořádání sociálních věcí bylo založeno na společném úsilí rodu o přežití – solidaritě.

Teprve s dělbou práce a vyšší společenskou organizací (rodové a kmenové uspořádání) vznikl problém péče o ty, kteří nebyli zařazeni do společenského systému tak, aby se mohli o sebe postarat.

Historicky nejstarší sociální instituci lze označit za patriarchální paternalismus, kdy na vrcholu stál otec – náčelník, který přiděloval role a prostředky všem, tedy i sociálně potřebným. Sociální instituce státu byly součástí přidělového systému.

První ucelený koncepční rámec pro sociální politiku v evropské civilizaci poskytly monoteistické církve svou výzvou k filantropii. Pomoc bližnímu byla formulována jako ctnost, kterou jednotlivec mohl dojít spasení a věčné blaženosti. Monoteistické církve tak položily ve svých náboženských textech morální základy filantropie. Křesťanská filantropie s sebou přinesla nové prvky – šlo o náhodnou, dobrovolnou, neinstitucionalizovanou, individualizovanou a nesystémovou péči o lidi; šlo o jakousi „sousedskou výpomoc“. Nejstarší impulsy k pomoci potřebným – chudým přišly od římskokatolické církve, která již v době svých počátků nabádala k pomoci bédným a nuzným. Římskokatolická církev vybuodovala již v 8. století útulky, vznikaly první žebравé řády pečující o chudé a pomoc chudým se stala předmětem činnosti klášterů i náboženských obcí.<sup>2</sup>

Růst chudoby ve 13. a 14. století způsobil, že církevní instituce byly schopny se starat jen o ty nejpotřebnější. V českých zemích byla hlavní formou zajištění chromých, nemocných nebo zmrzačených almužna z individuální žebroty.

---

<sup>2</sup> Tomeš, I.: Sociální politika. Socioklub, Praha 2001, s. 32-33.

Nová kvalita byla v tom, že o pomoc žebřákům se začala starat šlechta a obce. Některé obce tuto žebrotu regulovaly udělováním „práva žebrot“.<sup>3</sup>

Některé reformní křesťanské směry (např. husitství) odstoupily od filantropie a usilovaly o sociální rovnost.

V českých zemích pečovala církev o chudé až do 18. století – tato povinnost byla r. 1784 uložena vrchnosti. Od roku 1854 platila pro obce. Z povinnosti vrchnosti starat se o chudé vznikla „instituce“ ratejny jako společného ubytování a stravování chudých na statku.<sup>4</sup>

Jak v českých zemích tak i na území jiných států byly v 18. a 19. století formy i obsahy sociální práce velmi rozmanité. Sociální pomoc byla do 19. století poskytována převážně rodinou, sousedy a obcí prostřednictvím chudinských zákonů v pracovních domech a za pomoci církevní charity.

Procesy modernizace společnosti narušily účinnost těchto podpůrných mechanismů. Industrializace se stala základem nových požadavků na práci. Narostla potřeba bydlet v městských centrech. Města však na příchod velkého počtu přistěhovalců nebyla připravena. Lidé museli žít ve velmi problematických sociálních i hygienických podmínkách. Tyto procesy nastartovaly obavy lidí ze ztráty komunitní identity. Tisíce lidí se stěhovalo z míst, kde po staletí žili jejich předkové do měst, kde neměli žádné zázemí, druzí se museli smířit s tím, že jejich lokalitu obsazovalo velké množství neznámých přistěhovalců. Tato doba byla charakteristická vědomím, že dosavadní prostředky pomoci už nefungují.

Stát i dobrovolné organizace začaly budovat rozmanité instituce pro problémové skupiny lidí. Vznikají pracovní domy, špitály, azylové domy, sirotčince apod. Výhodiskem sociální práce, která se v rámci těchto zařízení uplatňovala, byla segregace problému.

V pozadí rozvoje sociální práce byly dva protichůdné prameny. Na straně jedné snaha pomoci řešit problémy trpících lidí. Na straně druhé strach z ničivé síly sociálních problémů. V této době se vedle budování institucí prudce rozvíjí medicína, biologie a psychologie. Objevuje se snaha zmapovat všechny problematické jevy a pokus tyto

---

<sup>3</sup> Tomeš, I.: Sociální politika. Socioklub, Praha 2001, s. 38-39.

<sup>4</sup> Tomeš, I.: Sociální politika. Socioklub, Praha 2001, s. 43.

jevy kategorizovat. Při práci s klientem se začínají sledovat: věk - rozlišení fáze věku; pohlaví; sexualita; deviantní subkultury - jsou identifikovány skupiny, které jsou považovány za příčinu sociálních problémů; rasa - kategorizační znak populace.

Základní formou sociální práce bylo v tomto období vytvoření osobního kontaktu mezi sociálním pracovníkem (často dobrovolníkem) a postiženým člověkem. Smysl osobního kontaktu byl vnímán především v možnosti předávání mravního příkladu. Sociální práce byla dále charakteristická tím, že směřovala k těm, kteří opouštějí instituci a mají se zařadit do běžného života, a měla za úkol vydělit ty, kterým je možnost pomoci v jejich přirozeném prostředí. Sociální práci poskytovaly zejména ženy ze středních vrstev a sociální práce se realizovala na základě hodnot této střední třídy s cílem předat tyto hodnoty jako soubor praktických pokynů a osobního příkladu. Cílem bylo spíše podpořit nezávislost než poskytovat materiální pomoc.

Po roce 1990 se sociální práce stává etablovanou disciplínou se svým vlastním etickým kodexem, metodikou, formálním způsobem výuky a se silným finančním a organizačním propojením na státní správu.<sup>5</sup>

Formování sociální práce jako oboru je ale nekončící proces, během něhož se objevují nové problémy a problémy dosud známé mění svůj význam. Je proto nutné tyto problémy evidovat, analyzovat a hledat nové metody jejich řešení. Proto sociální práce nebude mít nikdy dlouhodobě stabilní, jednoznačný obsah, nikdy nebude možné tuto disciplínu vyučovat po řadu let stejným způsobem.<sup>6</sup>

## **1.2 Pojetí sociálních služeb**

Sociální služby procházejí od roku 1989 procesem transformace. Změny v pojetí sociálních služeb vycházejí především z důrazu na práva a povinnosti každého občana v České republice. Sociální péče zajišťovaná státem se proměnila v široké spektrum nabídky sociálních služeb poskytovaných též nestátními neziskovými organizacemi, církví, samosprávou krajů a obcí i soukromými osobami. Po fázi rozšíření druhů sociálních služeb, služeb sociální péče a prevence pro osoby v nepříznivé sociální situaci, bylo vnímání zacíleno na kvalitu poskytovaných služeb, na nastavení jejich

---

<sup>5</sup> Navrátil, P.: Teorie a metody sociální práce. Brno 2001, s. 8-10.

<sup>6</sup> Matoušek, O.: Základy sociální práce. Portál 2001, s. 153.

pravidel, na přístup ke klientům či uživatelům služeb a na odbornost pracovníků, kteří tyto služby zajišťují. Pojetí sociálních služeb ovlivnila též politika Evropské unie v boji proti chudobě a sociálnímu začleňování.

V současném pojetí sociálních služeb v České republice je kladen důraz na poskytování takových sociálních služeb, které dbají na dodržování lidských práv osob při individuálním poskytování služeb, respektují svobodnou vůli osob a zajišťují jejich důstojný život a v neposlední řadě směřují k sociálnímu začleňování klientů.

Naplňováním principů sociálního začleňování je podporován běžný způsob života osob, jsou vyrovnávány jejich příležitosti na uplatnění ve společnosti. Poskytovatelé vytvářejí pro uživatele podmínky, aby mohli žít život obvyklého rytmu a způsobu jako jejich vrstevníci, kteří sociální služby nevyužívají. Obecným cílem sociálních služeb je zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému a důstojnému životu.

V procesu poskytování sociálních služeb je zásadní změnou zaměření se na konkrétní situaci klienta, z níž vychází uplatňovaný princip individuálního poskytování sociálních služeb. Poskytovatel společně s uživatelem uzavírají smlouvu o poskytování sociální služby. Tím jsou stanoveny základní práva a povinnosti obou smluvních stran. Samotné poskytování sociální služby vychází z individuálních potřeb, cílů a přání klienta a z možností konkrétního duhu sociální služby. Konkrétní sociální služba a její rozvoj má vždy vycházet z potřeb klientů, z jejich individuálních plánů.

Nositelem kvalitních sociálních služeb je personál, který poskytování sociálních služeb zajišťuje. Snaha o profesionalizaci sociálních služeb koresponduje s širokou nabídkou vzdělávacích kurzů a vyústila v nastavení odborné způsobilosti sociálních pracovníků i dalších pracovníků v sociálních službách. Pro poskytování bezpečných, kvalitních a efektivních služeb již nestačí nadšení a empatie, ale pracovníci musí rozvíjet svoji odbornost a přizpůsobovat se novým požadavkům na svoji profesi.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. MPSV 2008.

### 1.3 Definice sociální práce

Při stanovování definice sociální práce se vychází z toho, že sociální práce v 21. století je dynamická a neustále se vyvíjí, a proto žádnou definici nelze považovat za vyčerpávající. Původní definici, přijatou v roce 1982, však nahradila tato mezinárodní definice sociální práce:

*„Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Využívá teorií lidského chování a sociálních systémů. Sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“<sup>8</sup>*

Sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet selhání. Sociální práce je vzájemně provázaný systém hodnot, teorie a praxe.<sup>9</sup>

Sociální práce si musí být vědoma své důležitosti a stejně tak svého omezení. Je vybavena určitými kompetencemi a přesto nemůže vystupovat jako odborník. Konkuruje lékařským oborům a přitom je jim z definice stále ještě podřízena. Ví o užitečnosti své nabídky a přesto přenechává rozhodnutí klientovi, pouští se do blízkých vztahů a přesto musí udržovat profesní odstup.<sup>10</sup>

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109 sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

Sociální pracovník při své činnosti dbá zásad Mezinárodního etického kodexu sociální práce a Etického kodexu sociálních pracovníků ČR.

---

<sup>8</sup> Časopis: Sociální práce, č. 2/2008, ročník 8. Vydala: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, s. 35.

<sup>9</sup> Tamtéž.

<sup>10</sup> Student, Ch., J.: Sociální práce v hospici a paliativní péče, Praha 2006, s. 161.

## 2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů – proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu.<sup>11</sup>

### 2.1 Vznik standardů kvality sociálních služeb

Odborná veřejnost a také poskytovatelé sociálních služeb volali po novém zákoně léta. Ale složitost problematiky a střídání politického vedení způsobily, že nová právní úprava sociálních služeb byla v Česku vytvořena až v novém tisíciletí. V parlamentu byl nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přijatý díky dohodě všech politických stran počátkem roku 2006, přičemž v praxi začal platit od 1. ledna 2007.<sup>12</sup> Národní (obecné, základní) Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny zhruba v letech 2000-2003 ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že vznikly v takto široké a dlouhodobé diskusi, lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat sociální služba. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v ustanovení § 99 definuje Standardy kvality jako nástroj, pomocí kterého inspekce kvality ověřuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb a označuje Standardy kvality za soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami. Standardy kvality sociálních služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 k prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb.

---

<sup>11</sup> Matoušek, O.: *Metody a řízení sociální práce*. Portál. Praha 2003. ISBN: 80-7178-548-2.

<sup>12</sup> Časopis: *Komfort*. Číslo 5/2008, s. 4.

## **2.2 Struktura standardů kvality sociálních služeb**

Standardy se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně. Jsou rozloženy na kritéria, a to nejen z důvodu srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby daný požadavek splňují. Kritéria jsou totiž měřitelná. Měřitelnost kritérií je důležitá jak pro poskytovatele, které by měla zajímat kvalita vlastních poskytovaných služeb, tak pro vnější hodnotitele sociálních služeb (např. zájemce o sociální službu, inspekce kvality sociálních služeb). Plnění Standardů kvality se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou 0-3 body.

Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 od 15. U kritérií odpovídá první číslice pořadovému číslu standardu, ke kterému patří, druhá číslice za tečkou je pořadovým číslem kritéria v daném standardu.

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí:

### ***2.2.1 Procedurální standardy***

Jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.

### ***2.2.2 Personální standardy***

Věnují se personálnímu zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.

### ***2.2.3 Provozní standardy***

Definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost a rozvoj jejich kvality.



Standardy lze také dělit dle toho, kdo je zpracovává na:

- **týmové** – zpracovávají je pracovní týmy zainteresovaných zaměstnanců organizace – především přímé péče. Jedná se např. o Standard č. 1 (poslání, cíle, cílová skupina, principy), č. 2 (ochrana práv osob), č. 5 (individuální plánování průběhu sociální služby), č. 14 (havarijní a nouzové situace). Není důležitá forma týmové práce, ale důležité je, že tvorba pravidel se v týmu diskutuje a vychází se z praxe organizace.
- **manažerské** – zpracovává je management organizace. Není do nich potřeba tolik zapojovat pracovníky, i když částečné zapojení do některých částí se v praxi ukazuje jako smysluplné (např. Standard č. 3 – jednání se zájemcem o službu). Další manažerské Standardy jsou č. 4 (smlouva o poskytování služby), č. 6 (dokumentace o poskytování sociální služby), č. 7 (stížnosti), č. 8 (návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje), č. 9 (personální a organizační zajištění sociální služby), č. 10 (profesní rozvoj zaměstnanců), č. 11 (místní a časová dostupnost poskytované sociální služby), č. 12 (informovanost o poskytované sociální službě), č. 13 (prostředí a podmínky), č. 15 (zvyšování kvality sociální služby).

Standardy lze dle jejich povahy rozdělit také na:

- **dynamické** – tyto standardy se stále vyvíjejí a nikdy nejsou definitivně hotové. Vycházejí především z toho, že poskytování sociálních služeb je dynamický proces, který se stále vyvíjí. Patří sem zejména Standard č. 1 (poslání, cíle, cílová skupina, principy), č. 2 (ochrana práv osob), č. 5 (individuální plánování průběhu sociální služby). Jsou to Standardy, které budou poskytovatelé dopracovávat po celou dobu, po kterou budou sociální službu poskytovat.
- **stabilní** – pokud organizace tyto Standardy dobře zpracuje, není třeba je dále výrazněji obměňovat, protože se během poskytování služby dál nemění. Jde především o Standardy č. 6 (dokumentace o poskytování sociální služby), č. 8 (návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje), č. 9 (personální a organizační zajištění sociální služby), č. 10 (profesní rozvoj zaměstnanců), č. 11 (místní a časová dostupnost poskytované sociální služby), č. 12 (informovanost o poskytované sociální službě), č. 13 (prostředí a podmínky), č. 15 (zvyšování kvality sociální služby).

## 2.3 Stručný popis jednotlivých standardů kvality

**Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb** – v tomto Standardu jsou stanoveny základní požadavky na sociální službu. Zařízení má zde formulováno a zveřejněno základní prohlášení organizace, její obecný cíl, poslání, okruh osob a principy poskytovaných sociálních služeb. Tento rámec usnadňuje uživatelům služeb orientaci, a tak zvyšuje jejich důvěru v poskytované služby.

**Standard č. 2 – ochrana práv osob** – Standard zabezpečuje ochranu práv uživatelů sociálních služeb, patří ke standardům klíčovým a při inspekci k těm nejvíce sledovaným. Jde především o to, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv uživatelů i pracovníků a aby sociální služba aktivně hledala možné oblasti střetu zájmů, ke kterým by mohlo dojít v důsledku toho, že uživatel sociální službu využívá. Mnohem významnější a důležitější jsou samotná opatření, která rizikům čelí. Identifikace rizik v písemné formě je důležitá jako pomůcka pro další činnost – hledání cest, jak jim zabránit.

Lidská práva uživatelů sociálních služeb spočívají v několika základních zdrojích. Jsou to zejména: Úmluva o právech osob s postižením, Všeobecná charta lidských práv, Deklarace práv zdravotně postižených osob, Madridská deklarace a Lisabonská smlouva – ochrana práv občana členské země EU.

Základní myšlenky těchto dokumentů se promítly do Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a do standardů kvality zakotvených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., v platném znění.

V ČR zajišťuje ochranu občanských a lidských práv Ústava a Listina základních práv a svobod. Významné jsou i různé etické kodexy, které zavazují pracovníky nejrůznějších profesí – charty práv a kodexy sester, lékařů, pedagogů, sociálních pracovníků aj. Tyto etické kodexy a charty však nejsou vymahatelné zákonem.

**Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu** – jednání se zájemcem je proces probíhající podle stanovených pravidel. Pracovník organizace zjišťuje, co zájemce od služby očekává a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba naplňovat dojednané cíle. Poskytovatel má také stanovena

pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

**Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby** – zákon o sociálních službách přichází se zásadními změnami v doposud víceméně direktivním systému sociální politiky. Jednou z oněch změn je právě Smlouva o poskytování sociálních služeb. Zákon totiž především přináší rovnost subjektů, kteří v procesu poskytování sociálních služeb vstupují do vzájemných interakcí – poskytovatelé a uživatelé. Uzavírání Smlouvy o poskytování sociálních služeb se řídí nejenom zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ale také ustanoveními Zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Standard č. 5 – Individuální plánování služby** – účelem poskytování sociálních služeb je sociální začleňování, což je proces, který zajišťuje, že osoby ohrožené sociálním vyloučením dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Tím je jasně definována povinnost poskytovatele sociálních služeb plánovat sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů a průběžně hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob. Individuální plánování není diagnostika, ani hodnocení či posuzování uživatele. Je to dialog mezi uživatelem a pověřeným (klíčovým) pracovníkem o potřebách uživatele. Je to vyjednávání – kontraktování o tom, jaké jsou potřeby uživatele a zda mu je organizace může pomoci naplnit.

**Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby** – tento standard je opět jedním z těch, které obracejí pozornost k dodržování lidských a občanských práv a ochraně osobních údajů. Dokumentaci o poskytování sociální služby lze považovat i za možný zdroj neoprávněných zásahů do práv uživatelů, zejména z hlediska narušení nebo dokonce porušení ochrany jejich osobních a citlivých údajů, případně osobních údajů osob jim blízkých. Vedení dokumentace je z hlediska činnosti poskytovatele

zcela nezbytné a organizace tak musí mít zpracována taková vnitřní pravidla pro její vedení, zpracování a evidenci, která eliminují možnost porušení práv uživatelů.

**Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** – i přes různé preventivní mechanismy bránící možnému poškozování práv a zájmů uživatelů jako jsou např. vytvoření pravidel a postupů proti možnému porušení práv či střetů zájmů s uživateli, nouzové a havarijní situace, jednání se zájemcem o sociální službu nebo individuální plánování, nelze zcela vyloučit, že nenastane situace, kdy se uživatel může cítit ve svých právech dotčen. I na takové situace je třeba pamatovat a mít již dopředu připraven jasný, průhledný a srozumitelný způsob, který nám umožní tyto situace řešit a současně umožní i uživateli nejen domoci se nápravy, ale i případně dosáhnout toho, aby řešení, s nímž by nebyl spokojen, následně přezkoumal někdo jiný, nezaujatý. Vzhledem k tomu, že osoby závislé na poskytování sociálních služeb často tento svůj stav vnímají velmi citlivě a mohou se cítit snadno zranitelné ze strany poskytovatele, je třeba jim umožnit, aby své případné podněty, připomínky nebo stížnosti mohly uplatnit i anonymně – bez obavy z možných nepříznivých dopadů jejich podání na ně samotné.

**Standard č. 8 – Návaznost na vnější zdroje** – návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje znamená, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat. Vychází se z toho, co využívají běžně lidé ve věku našich uživatelů, definují se tedy jejich potřeby a možnosti naplnit je v blízkém okolí. Společně s uživatelem se tak plánují jeho cíle a mapují se služby či instituce, které mu jeho osobní cíl pomohou naplnit. Poskytovatel není povinen zajistit naplnění všech osobních cílů uživatele, musí ale vytvářet podmínky a informovat uživatele tak, aby byl sám co nejvíce schopen aktivizovat své vlastní zdroje. Poskytovatel tedy aktivně spolupracuje v rámci místních institucí (např. možnost využití sportovních a rekreačních aktivit, kulturních akcí, církevních zařízení apod.), vytváří podmínky pro upevňování vztahů s rodinou a přáteli, pokud o to uživatel stojí.

**Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění služby** – ke zpracování tohoto Standardu je nutná spolupráce širšího spektra pracovníků v organizaci. Personální zajištění služby a organizační struktura jsou již „odsouhlaseny“ zřizovatelem v procesu registrace poskytované sociální služby. Přesto však lze strukturu i „velikost“ personálu ovlivnit. Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti by měly předně odpovídat potřebám uživatelů služeb a umožnit tak naplňování standardů kvality sociálních služeb. Profesionální dovednosti pracovníků a jejich další vzdělávání musí reflektovat aktuální zvláštnosti v potřebách uživatelů služeb. Např. přítomnost osob se zdravotním postižením či seniorů ve stadiu výrazněji se zhoršujícího zdravotního či duševního stavu vyžaduje, aby v dovednostech týmu byla zastoupena dovednost alternativní komunikace.

**Standard č. 10 – Profesionální rozvoj pracovníků** – v rámci tohoto Standardu je důležité sladit to, co potřebuje organizace a to, co ke svému osobnímu a profesnímu rozvoji potřebuje pracovník. Na pracovníka jsou v rámci jeho profese kladeny požadavky, a by sledoval nové znalosti a aby dokázal v rámci své specializace pomáhat dobře a profesionálně. Ne každý pracovník má předpoklady ke všem činnostem – je úkolem organizace, aby dokázala podpořit to, co pracovník ve své profesi může nabídnout a rozvíjet a dala to do souladu s potřebami organizace. Poskytovatel zpracovává postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, program dalšího vzdělávání zaměstnanců, systém výměny informací mezi zaměstnanci, systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců a zajišťuje jim podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (především formou supervize).

**Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby** – dobrá sociální služba vychází z možnosti pro uživatele, co nejlépe ji využít. K tomu patří zejména doba a místo, kde je služba poskytována. U pobytových zařízení postavených v dřívějších dobách se často nedaří naplňovat zejména místní dostupnost poskytované sociální služby. Pokud je např. domov pro seniory umístěn na dopravně těžko dosažitelném místě, jsou tím omezeny možnosti uživatelů využívat návazné dostupné

veřejné služby a přímo tím i zamezuje možnosti kontaktů a vztahů uživatelů s přirozeným sociálním prostředím.

**Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě** – poskytovatel by měl mít zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je sociální služba určena. Zákon č. 108/2006 Sb. a Standardy kvality položily maximální důraz na partnerské vztahy mezi poskytovateli sociálních služeb a uživateli. K tomu, aby se zájemci o sociální službu mohli kvalitně rozhodnout, potřebují dostatek informací, kterým dobře porozumí. Prvořadá je relativně podrobná informace o samotné službě, velmi významná je však i informace o poskytovateli.

**Standard č. 13 – Prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb** – poskytovatel je dle tohoto Standardu povinen při poskytování sociálních služeb dodržovat všechny obecně závazné právní předpisy (hygienické normy, předpisy bezpečnosti práce aj.). Současně však také zajišťuje uživatelům v maximální možné míře soukromí a dále se předpokládá, že pracovníci organizace při poskytování sociálních služeb uplatňují a využívají speciální kompenzační a jiné pomůcky, které jsou za tímto účelem poskytovatelem pořízeny. Prostory zařízení by měly být přizpůsobeny speciálním potřebám uživatele (bezbariérový přístup) a uživatelé by měli mít možnost dle svých schopností podílet se na vytváření prostředí, ve kterém žijí.

**Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace** – tento Standard definuje nouzové, havarijní a mimořádné situace. Přičemž nouzová je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující její co nejrychlejší ukončení. Havarijní situace je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a kdy hrozí způsobení škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí. Poskytovatelé jsou povinni své služby poskytovat tak, aby byly bezpečné. Bezpečnost služby může být ohrožena vznikem některých, předtím neočekávaných a nebezpečných situací a jejich vzniku se nedá vždy zabránit. Poskytovatelé musí těmto situacím předcházet a pokud už k nim dojde, musí být připraveni je správně a co nejrychleji řešit.

Poskytovatel má mít definováno, k jakým situacím by mohlo dojít a má mít připraveny postupy pro řešení těchto situací.

**Standard č. 15 – Zvyšování kvality poskytované sociální služby** – tento Standard kvality završuje úsilí předešlých standardů. Nástrojem, jak zjistit, jak na tom s kvalitou služby jsme, je průběžné ověřování a hodnocení, zda jsou naše služby skutečně takové, jak deklarujeme svým posláním a zda poskytujeme služby určené cílové skupině. Způsoby jak průběžně kontrolovat a hodnotit odpovídají charakteru poskytovaných služeb. Organizace si stanoví způsoby a četnost, kdy hodnocení probíhá.

Dobrým nástrojem, jak zjistit možné oblasti ke zlepšení, je vyhodnocování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby. Pokud budeme vnímat stížnosti jako podnět pro další rozvoj a ne jako „shazování“ naší práce, můžeme získat užitečnou informaci, kde máme rezervy a co se s tím dá dělat.

### 3 DRUHOVÉ STANDARDY

Současně se zaváděním tzv. národních standardů kvality cítily některé organizace potřebu standardizovat rovněž svoji „specifickou odlišnost“. Vznikaly tak standardy, které navazují na obecné standardy sociálních služeb a dále definují svoji zvláštní odbornost určitého druhu sociální služby.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) se vznik odborných druhových standardů rozhodlo podpořit. Získalo finanční prostředky na Metodiku pro tvorbu druhových standardů.

Tyto standardy mají splňovat následující požadavky:

- jsou v souladu se základními národními standardy kvality sociálních služeb, které jsou přílohou vyhlášky zákona o sociálních službách,
- odráží zvláštní odbornost daného druhu sociální služby definovaného v zákoně o sociálních službách,
- jsou vytvářeny v souladu s Metodikou pro tvorbu druhových standardů kvality,
- slouží zastřešujícím subjektům určitého druhu sociální služby a jejich členským organizacím jako nástroj systému řízení kvality,
- nejsou neměnným produktem, ale budou průběžně aktualizovány v souladu s procesem řízení změny organizací.

MPSV zřídilo koncem roku 2006 nejen na svých webových stránkách diskusní fórum „Druhové standardy ano či ne“. Zde lidé (odborníci i laici) mohli vyjádřit svůj odůvodněný souhlas či nesouhlas s druhovými standardy.

Jedním z kladných názorů na druhové standardy je to, že díky nim by se měla zvyšovat kvalita poskytovaných služeb. Druhové standardy umožňují poskytovatelům kromě jiného dále se rozvíjet, jsou jedním z nástrojů ochrany uživatelů a pomáhají také pracovníkům poskytovatele sociální služby provádět svou práci kvalitně – ti poskytovatelé, kteří chtějí na druhových standardech pracovat, by tedy měli být ve svém snažení podpořeni. Mělo by se tedy začít s formulováním druhových standardů, které budou brát v úvahu větší míru podrobnějších, případně specifických



charakteristik, než například prováděcí vyhláška. Někteří poskytovatelé již druhové standardy zavedli jako přirozenou potřebu definování kvality specifických služeb, které poskytují, jedná se např. o ranou péči či Českou asociaci streetwork.

Ze záporných názorů na druhové standardy sociálních služeb zazněly výtky vůči předčasnému procesu zavádění druhových standardů vůči obecným standardům. Poskytovatelé si mohou zavádět vlastní druhové standardy po osvojení obecných standardů za přispění MPSV.

Dle zpráv z metodických návštěv např. domovů pro seniory ve Středočeském kraji (kde navíc byla poskytovatelům věnována systematická příprava průvodců kvality sociálních služeb) a z výsledků inspekčních zpráv nejsou organizace v současnosti schopny zcela naplnit ani národní standardy kvality sociálních služeb. Naplňování standardů v praxi jim ukládá Zákon o sociálních službách, v opačném případě hrozí poskytovatelům až odejmutí registrace k poskytované službě. Bylo by proto lepší podporovat zavádění těchto standardů a pak až začít s rozpracováním pro jednotlivé služby.<sup>13</sup>

V současné době druhové standardy pomáhají poskytovatelům s implementací zákonných standardů kvality. MPSV nechce druhové standardy národně řídit, ale pokud se jejich prostřednictvím zvýší kvalita poskytovaných sociálních služeb v organizaci, je připraveno je podpořit.

MPSV nechce mít nad druhovými standardy dohled, chce tuto činnost ponechat na asociacích – např. Asociace občanských poraden, (která již dnes má své druhové standardy).

---

<sup>13</sup> [www.mpsv.cz/druhovestandardy](http://www.mpsv.cz/druhovestandardy)

## 4 KONTROLA KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### 4.1 Interní kontrola kvality

Interní kontrolou kvality sociálních služeb může být kontrola kvality v rámci organizace. Tato činnost je mj. zakotvena ve Standardu č. 15 – zvyšování kvality poskytované sociální služby. Kvalita poskytované služby se jasně prokazuje tím, že se sociální služba stále vyvíjí, zlepšuje a směřuje k co největší kvalitě. Hodnocení probíhá formou anonymních dotazníků, rozhovorů s uživateli za pomoci nezávislého spolupracovníka, porad či pravidelných setkávání pracovníků organizace apod.

Důležitým nástrojem kontroly, zda je naše služba kvalitní, je zpětná vazba od našich uživatelů. Zpětná vazba od zaměstnanců může být také dobrým vodítkem, zda jsou naše služby opravdu kvalitní a co je v nich ještě možné zlepšit. Také zpětné vazby a hodnocení služby od rodinných příslušníků, spolupracujících a navazujících organizací mohou být dobrým nástrojem ke zlepšení kvality služby.

### 4.2 Externí kontrola kvality

Externí kontrolou kvality sociálních služeb v organizaci je Inspekce poskytování sociálních služeb (dále jen inspekce). Ta má od 1.1. 2007 svůj právní rámec v podobě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Také se opírá o zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole.

Inspekce slouží především jako nástroj k zajištění kvality služeb a ke kontrole práv uživatelů, kteří sociální služby využívají. Měřítkem pro zjišťování kvality jsou standardy kvality poskytovaných služeb uvedené v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Výsledkem je bodové hodnocení jednotlivých kritérií standardů a procentuální součet všech získaných bodů. Pokud není některé ze zásadních kritérií naplněno, služba tak nesplňuje požadovanou kvalitu a inspekcí neprojde.

Inspekce bývá někdy poskytovateli vnímána jako nástroj kontroly a následné represe. Provedením inspekce je i možností poskytovanou službu zlepšit a zkvalitnit na základě

postřehů a doporučení, které poskytovatelé ani nemusí vnímat skrze „provozní slepotu“. Bylo by proto škoda vnímat inspekci pouze jako nástroj kontroly a nevidět v ní i možnost dalšího zkvalitnění služby.

## **5 PROCES ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY V DOMOVĚ PRO SENIORY KOLEŠOVICE**

### **5.1 Domov Kolečovice**

Domov Kolečovice je příspěvková organizace zřízená Středočeským krajem za účelem poskytování sociálních služeb. Domov splňuje podmínky registrace dle § 78-87 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Domov Kolečovice má zaregistrovanou jednu sociální službu – dle § 49 Zákona o sociálních službách, tj. domov pro seniory.

Domov je umístěn ve středu obce v zámeckém objektu (viz fotodokumentace, příloha č. 1). V areálu se nachází hospodářská budova (starý zámek) s dnešními kanceláři, dílny, prádelnou, krejčovnou a lůžková část (nový zámek), kde jsou pokoje uživatelů, společenské místnosti, kuchyň, jídelna. Lůžková část se skládá ze tří podlaží. V budově je k dispozici osobní výtah. Uživatelé jsou ubytováni ve dvou až čtyř lůžkových pokojích. Koupelny a toalety jsou společné na každém oddělení.

#### **5.1.1 Historie zámku**

Zámecký areál se skládá z dvou budov (Starý a Nový zámek), nádvoří, anglického parku a rybníka.

Roku 1719 byl vlastníkem Kolečovic Jiří Olivier Wallis, jehož potomci na místě tvrze nechali postavit zámek - jméno stavitele je však neznámé, byť víme, že Wallisové pocházeli z Francie a Irska.

Starý zámek nebyl příliš výstavný, a tak po výstavbě nového zámku sloužil pro ubytování zaměstnanců, pro kanceláře a také dílny. Původně byl tento zámek renesanční, ale byl barokně přestavěn. Dodnes při starém zámku stojí dvě budovy, které se příliš nevyužívají. Jedna z nich pravděpodobně sloužila k ustájení koní a dobytka, druhá svým vzhledem, tvarem a prostorností nápadně připomíná jízďárnu.

Cílem syna Jiřího Oliviera Wallise – Štěpána Oliviera Wallise bylo další rozšiřování panství. Proto nechal postavit nový zámek – a to kolmo na ten starý. Není přesně známo, kdy a kým se tak stalo, ale prý byl v pseudorenesančním stylu. Budova má obdélníkový půdorys, je 51 metrů dlouhá a 20 metrů široká. Zdi obou budov jsou netradičně silné, vnější až 1,8 metru. Od starého zámku se liší nejen prostorností, ale také výzdobou. Stěny a stropy některých místností jsou vyzdobeny malbami. Jsou na nich mytologické výjevy, malované neznámými italskými malíři.

Na zámku bydleli Wallisové až do roku 1946. Po roce 1946 byli Wallisové vyhnáni, jelikož se za války otevřeně hlásali k nacistům. V roce 1948 přešel zámek do majetku Ministerstva zdravotnictví a sociální péče. Budovy však po 230 letech potřebovaly důkladné opravy a pro sociální účel odpovídající adaptace. K tomu se stát odhodlal v letech 1953-1954. V roce 1960 byla přistavěna vrátnice – jako samostatná budova. Další, poměrně rozsáhlé a nákladné opravy, se zámek dočkal od roku 2002 do roku 2003. Při těchto přestavbách byl také objeven vchod z jižní strany do kaple v jižní části nového zámku. Od roku 1946 sloužil zámek k různým účelům. V r. 1954, po dokončení rozsáhlé přestavby, sem byl přemístěn Státní domov válečných invalidů, který byl v r. 1955 přejmenován na Zaopatřovací ústav pro přestárlé. Od r. 1956 do r. 2006 nesl název Domov důchodců. Od r. 2004 se stal zřizovatelem Středočeský kraj. Do té doby šlo o Centrum soc. služeb, které sdružovalo a dohlíželo nad správou několika soc. zařízení v Rakovnickém okrese. Patřil mezi ně Domov důchodců Kolečovice, Rakovník a Nové Strašecí. K 1.1.2007 se název změnil na Domov Kolečovice, poskytovatel sociálních služeb.

### ***5.1.2 Poslání Domova***

Domov pro seniory Kolečovice je zařízení k celoročnímu pobytu pro seniory od 60 let věku.

Služba je zaměřena na pomoc a podporu uživatelů při zachování běžného způsobu života a respektování jejich individuálních potřeb.

Organizace poskytuje:

- ubytování,
- stravování,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- aktivizační činnosti,
- sociální podporu - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### **5.1.3 Okruh osob**

Cílovou skupinu tvoří senioři od 60 let věku, kteří jsou částečně či zcela imobilní. Cílovou skupinu dále tvoří senioři,:

- kteří pro trvalé změny zdravotního stavu nemohou již dále setrvat v prostředí, ve kterém dosud žili,
- kterým nemůže být potřebná podpora zajištěna členy jejich rodiny ani pečovatelskou službou nebo jinými službami sociální péče,
- kteří nejsou závislí na speciální dietě – s výjimkou diety racionální, diabetické či šetřící.

Domov Kolečovice neposkytuje sociální službu seniorům, kteří naplňují kritéria pro přijetí do Domova se zvláštním režimem.

Soc. služba se také neposkytuje v případech stanovených Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a to v § 36 této vyhlášky. Jedná se o osoby,:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- které nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
- jejichž chování by z důvodu duševní poruchy narušovalo kolektivní soužití.

#### **5.1.4 Cíle služby**

- ubytování,
- stravování,
- služba (v rámci možností) podporuje udržení samostatnosti a soběstačnosti uživatele,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- aktivizační činnosti,
- sociální podpora – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- vytváření podmínek pro kulturní a společenský život uživatelů, pro jejich zájmovou a dobrovolnou činnost,
- podpora klidu, pohodlí, soukromí, respektování názoru uživatelů a jejich rozhodnutí.

#### **5.1.5 Principy (zásady) poskytovaných sociálních služeb**

- respektování volby uživatelů – např. volba lékaře; lidských práv, důstojnosti,
- podpora uživatele je individuální, v závislosti na jeho zdravotním stavu – poskytované služby se přizpůsobují potřebám uživatele,
- pohlížení na situaci uživatele v souvislostech, zohledňování celkové situace, klienta, schopnost spolupracovat s ostatními organizacemi, institucemi, rodinou apod.,
- udržení kvality života ve vyšším věku,
- ochrana a respektování soukromí bez ztráty individuality,
- vytváření přirozeného prostředí domova v rámci možností zařízení,
- poskytnutí pohody, klidu, jistoty,
- poskytování služeb je v souladu s etickým kodexem jednotlivých pracovníků.

## 5.2 Úskalí při zavádění standardů kvality

V Domově Kolečovice se s zaváděním Standardů začalo v průběhu r. 2004. Tehdy ještě nikdo netušil, jak náročný a dlouhý proces máme před sebou. V tuto dobu nebyly o této problematice k dispozici téměř žádné materiály a literatura. Zaměstnanci postrádali informace o tom, co to Standardy jsou, k čemu mají vést, co je jejich cílem. Velmi záhy na tuto situaci zareagoval Středočeský kraji tým, že zajistil s finanční podporou MPSV a EU školicí organizace. Tak vzniklo např. Centrum pro kvalitu a standardy (Cekas), které se v oblasti Standardů kvality zaměřilo na rozvoj pracovníků pověřených zaváděním Standardů v jednotlivých organizacích (tzv. průvodců kvalitou). Tato příprava „průvodců kvalitou“ trvala bezmála 2 roky. Na pravidelných setkáních byly probírány jednotlivé Standardy + příklady z praxe, školení ve způsobech alternativních a imaginativních technikách komunikace s uživateli. Pozitivní bylo také to, že jsme zde s ostatními pracovníky měli možnost předávat si informace a zkušenosti, navštěvovat zařízení, která již se zaváděním Standardů začala, a lze v nich již sledovat jejich naplňování v praxi.

Při vytváření a zavádění Standardů kvality často narážíme na řadu protichůdných či až někdy těžko řešitelných situací. V následujících odstavcích nastíním problematiku procesu zavádění Standardů v našem zařízení, zaměřím se pouze na vybrané procedurální Standardy.

### Problematika Standardu č. 1 (cíle a způsoby poskytování sociálních služeb) a č. 2 (ochrana práv osob):

Problémy u Standardu č. 1 spatřujeme především při stanovování cílové skupiny-okruhu osob. Naše zařízení si stanovilo (jak je již výše uvedeno) okruh osob částečně či převážně imobilních klientů. Často si tak o naši službu žádají lidé s různým stupněm demence. Tím jsme došli např. ke střetu zájmů některých našich uživatelů.

Dříve (před účinností Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) bylo mimo jiné jedním z důvodů umístění do tehdejších „domovů důchodců“ řešení bytové situace lidí. Často šlo o lidi bez domova; osoby ohrožené sociálním vyloučením; občany



s psychiatrickou diagnózou - jinak velmi dobře mobilních; občany závislé na návykových látkách - především na alkoholu a lécích.

Po nabytí účinnosti Zákona o soc. službách jsme byli nuceni „sestavit“ cílovou skupinu osob, kterým budeme naše služby poskytovat. Tato cesta byla bezesporu správná, neboť se tak jasně jednotlivá zařízení vymežila a mohla se začít specializovat (vybavením, požadavky na personál aj.) na určitý okruh osob.

V zařízeních tak stále zůstávaly osoby, které do něj byly přijaty před účinností Zákona o soc. službách. V častých případech tak dochází ke střetu zájmů mezi jednotlivými uživateli, neboť se ne vždy daří ubytovat uživatele podle diagnóz, mobility, zdrav. stavu či jiných specifik. V tomto případě (stanovení cílové skupiny osob) snad nejvíce platí ona dynamičnost Standardu, neboť dle žadatelů, kteří naši službu vyhledávají, je neustále nutné tuto cílovou skupinu osob upravovat.

V našem zařízení zůstává problemickou péče o uživatele se závislostí na alkoholu. Tito uživatelé mají často problém při kolektivním soužití, přičemž přemístění takového uživatele do pro něj vhodného zařízení (např. se zvláštním režimem) se jeví jako téměř nemožné (a to většinou z důvodů kapacitních nebo z důvodu absence takovýchto zařízení v příslušném kraji). Domovy pro seniory nejsou schopny zajistit péči o tyto uživatele, zákon toto navíc uvádí jako kontraindikační stav, přesto tito uživatelé v domovech nadále zůstávají a jejich osudem jsou často střídavé pobyty v psychiatrických léčebnách.

Jak již vyplývá z výše zmíněného popisu domova Kolečovice (zámecký objekt), je patrné, že v tomto prostředí (zvl. vnitřním) bylo dosti problematické naplňování Standardu č. 2 (ochrana práv). Není daleko doba, kdy měl domov Kolečovice ještě šesti a sedmi lůžkové pokoje. V takto doslova „přeplněných“ pokojích nešlo naplňování Standardů kvality realizovat. Během posledních třech let prošlo toto zařízení velikou změnou. V zámeckém objektu, který navíc ještě spadá pod odbor kultury a památkové péče, ale nebylo jednoduché některé změny prosadit. Šlo zejména o snížení počtu uživatelů ze stávajících 130 na nynějších 94; o zrušení pěti, šesti a sedmi lůžkových pokojů a tím zajištění soukromí uživatele na pokoji apod. Některé změny prezentují formou fotodokumentace, uvedené v příloze č. 1 této práce.

### Problematika Standardu č. 3 (jednání se zájemcem o sociální službu) a č. 4 (smlouva o poskytování sociální služby)

Je bezpochyby dobře, že nedílnou součástí metodiky Standardů kvality byla i povinnost písemného stanovení pravidel při procesu jednání se zájemcem o sociální službu. Je dobré, pokud má zařízení tuto metodiku zveřejněnu např. na svých webových stránkách. Zájemci (nebo jejich rodiny) tak mohou před osobním jednáním v organizaci očekávat jeho průběh.

V našem zařízení však není vždy zcela možné zapojit do jednání přímo samotného zájemce. To pramení ze struktury naší cílové skupiny. Často si k nám podávají žádost o poskytování sociálních služeb lidé s různým stupněm demence a pohybových schopností, kteří jsou převážně umístěni v nemocnicích – na lůžkách následné péče či v léčebnách dlouhodobě nemocných. Žádost navíc seniorům často vyřizuje rodina nebo sociální pracovník příslušného zdravotnického zařízení. Zákon o sociálních službách sice organizaci nařizuje provádět sociální šetření – to je ale možné pouze v okolí. Nemáme kapacity (personální ani technické) na to, abychom jezdili jednat s žadatelem např. mimo Středočeský kraj.

Protože jednáme místo s žadatelem v převážné většině s jeho rodinou, je problematické stanovit ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb osobní cíl uživatele. V jednání se někdy promítají cíle a přání spíše rodiny, než samotného budoucího uživatele. Rodina nám často interpretuje potřeby seniora, ale v budoucnu se pak ukáže, že uživatel si vlastně přál zcela něco jiného. S těmito situacemi je třeba počítat, avšak „ošizené“ jednání se samotným žadatelem se poté následně odráží v jeho adaptaci u nás.

Problematické se také jeví (opět vzhledem k cílové skupině uživatelů) ustanovení Zákona o sociálních službách, kdy je třeba seznámit uživatele jasným a pro něj srozumitelným způsobem se Smlouvou o sociálních službách.

### Problematika Standardu č. 5 (individuální plánování)

Na problematický okruh jsme narazili v souvislosti s cílovou skupinou také při naplňování Standardu č. 5 – individuální plánování. Pracovník, který plánuje s uživatelem službu, je nazýván klíčovým pracovníkem. Pro pracovníky v přímé péči

je dost složité plánovat službu s uživateli se středně těžkou, těžkou nebo Alzheimerovou demencí. I když je personál školen ve zvládnání alternativních technik komunikace s uživateli, kteří nekomunikují, je pro mnohé z nich téměř nemožné dohodnout se s uživatelem na nějakém cíli. Tito uživatelé mívají zpravidla za cíl jen uspokojení základních životních potřeb. Podle Standardů je navíc povinností vést o plánování s klienty písemné záznamy, které následně kontroluje pracovník určený zaměstnavatelem (zpravidla koordinátor klíčových pracovníků) a následně také inspekce kvality. Není divu, že pro mnohé pracovníky tak naplňování Standardu č. 5 v praxi znamená stresující záležitost.

## 6 VZTAH A POSTOJE ZAMĚSTNANCŮ KE STANDARDŮM

### 6.1 Stanovení zkoumaného problému

Jak vnímají pracovníci v přímé péči (dále jen PPP) zavádění Standardů kvality sociálních služeb (SQ) ve vybraných domovech pro seniory (dále jen DpS) Ústeckého kraje. Jsou zkoumány především jejich postoje, vliv a vztah ke SQ.

#### 6.1.1 Cíle výzkumu

- zjistit, jaké jsou postoje PPP k zavádění SQ,
- jaký mají pracovníci názor a vztah ke SQ,
- jak pracovníci popisují vliv SQ na jejich práci v DpS.

#### 6.1.2 Výběr výzkumného souboru

Výzkumný soubor jsem zvolila záměrný, dostupný. Respondenti byli vybíráni z řad zaměstnanců Domovů pro seniory v Ústeckém kraji – konkrétně šlo o pracovníky v přímé péči. Těchto zaměstnanců se zavádění standardů nejvíce dotýká.

#### 6.1.3 Použitá metoda

Vzhledem k přehlednosti získaných informací od respondentů a následného vyhodnocování jsem zvolila metodu dotazníkového sběru dat. Dalším důvodem použití této metody bylo zjišťování informací z organizací, které se nacházejí v jiném kraji než Středočeském.

Otázek bylo celkem 23 z toho 4 se týkaly demografických údajů (pohlaví, věk, vzdělání, pracovní pozice). Používala jsem otázky otevřené, uzavřené i škálové.

## 6.2 Stanovení hypotéz

Na základě dosavadních zkušeností s touto problematikou jsem zformulovala několik výzkumných předpokladů (hypotéz), jež jsem následně ověřovala výsledky dotazníkového šetření.

### Hypotéza č. 1

Předpokládám, že většina respondentů ví o čem jde, když se řekne „Standardy kvality sociálních služeb“.

### Hypotéza č. 2

Předpokládám, že Standardy v jednotlivých zařízeních vypracovávají převážně pracovníci na vyšších pozicích – management organizace.

### Hypotéza č. 3

Domnívám se však, že ve většině organizací se zaměstnanci scházejí a o Standardech kvality hovoří v týmu.

### Hypotéza č. 4

Domnívám se, že zaměstnanci mohou vidět ve Standardech zkvalitnění péče o seniory.

## 6.3 Vyhodnocení dotazníků

Celkový počet respondentů byl 57:

- 10 respondentů bylo z DpS Žatec,
- 14 z DpS Mašťov,
- 14 z DpS Kadaň a
- 19 z DpS Chomutov.

Z celkového počtu 57 dotazovaných bylo 55 žen a 2 muži.

**Tab. č. 1** Věková struktura respondentů

18-25	7
26-39	25
40-55	21
56 a více	4

**Tab. č. 2 Vzdělání**

Základní	2
Vyučen, střední bez maturity	12
Středoškolské, vyučen s maturitou	35
Vyšší odborné	5
Vysokoškolské	3

**Tab. č. 3 Pracovní pozice**

Sociální pracovník/ice	20
Ergoterapeut/ka	4
Fyzioterapeut/ka	0
Vrchní sestra, vedoucí soc.-zdrav. úseku	5
Staniční sestra	0
Zdravotní sestra	16
Zdravotnický asistent	1
Ošetřovatel/ka	0
Sanitář/ka	0
Pracovník soc. péče v přímé obslužné péči	8
Pracovník v soc. službách	0
Pracovník volnočasových aktivit	3
Instruktor soc. péče	0

I přes relativně širokou škálu pracovních pozic někteří respondenti nesprávně uváděli svoji pozici (blíže vysvětleno v kpt. 6.4).

**Otázka č. 1****Tab. č. 4 Znalost pojmu „Standardy kvality sociálních služeb“**

Vím, oč jde	44
Zhruba vím, oč jde	12
Nejsem si jistý/á, jestli vím, oč jde	1

Nevím, co si pod tím představit	0
---------------------------------	---

Očekávaná byla samozřejmě odpověď, že respondenti vědí, co znamená pojem „Standardy kvality sociálních služeb“. Překvapil mě však relativně vysoký počet lidí, kteří zvolili odpověď „zhruba vím, o čem jde“, neboť všichni dotazovaní pracují v přímé péči a Standardy kvality by v této době měli již dobře znát.

## Otázka č. 2

**Tab. č. 5 Smysluplnost Standardů**

Standardy mají smysl	38
Moc smysluplné mi nepřipadají	16
Neodpověděli	3

V DpS Kadaň, Žatec a Chomutov připadaly SQ smysluplné naprosté většině respondentů. V DpS Mašťov 11 respondentům ze 14 SQ moc smysluplné nepřipadaly.

## Otázka č. 3 – Kdo ve Vaší organizaci (převážně) zpracovává Standardy?

Tato otázka byla v dotazníku položena jako otevřená, bez možností výběru z jednotlivých variant. 28 respondentů odpovědělo, že SQ v jejich organizaci zpracovává vedení domova, střední management; 23 odpovědělo, že SQ zpracovává tým zaměstnanců a 6 respondentů na tuto otázku neodpovědělo. Ze zmiňovaných 6 respondentů, kteří neodpověděli, bylo 5 pracovníků z DpS Kadaň.

## Otázka č. 4

**Tab. č. 6 Fáze zpracování Standardů v organizaci**

Ano	8
Převážně ano	42
Převážně ne	2
Ne	2
Nevím	3

Vzhledem k tomu, že respondenti vypracovávali dotazníky v říjnu r. 2008, kdy již některé organizace nenavštívila Inspekce kvality sociálních služeb, dala se

předpokládat odpověď, že v zařízeních budou již Standardy převážně zpracovány (blíže viz kpt. 6.4).

Bližší pohled na situaci zpracování Standardů v jednotlivých zařízeních:

#### **DpS Žatec**

Ano	1
Převážně ano	6
Převážně ne	1
Ne	0
Nevím	2

#### **DpS Mašťov**

Ano	3
Převážně ano	8
Převážně ne	1
Ne	2
Nevím	0

#### **DpS Kadaň**

Ano	4
Převážně ano	10
Převážně ne	0
Ne	0
Nevím	0

#### **DpS Chomutov**

Ano	0
Převážně ano	18
Převážně ne	0
Ne	0
Nevím	1



### Otázka č. 5

**Tab. č. 7 Možnost pracovníků navštěvovat školení ohledně Standardů kvality**

Často	11
Občas	28
Zřídka	13
Vůbec	5

Překvapivě velký počet dotazovaných odpověděl, že má možnost navštěvovat různá školení na Standardy kvality jen občas či zřídka (blíže viz kpt. 6.4).

### Otázka č. 6

**Tab. č. 8 Využití možnosti navštívit školení**

Často	18
Občas	19
Zřídka	12
Vůbec	6
Neodpověděli	2

49 respondentů odpovědělo, že možnost školení využívají, ať už často, občas či alespoň zřídka. Vůbec tuto možnost nevyužívá 6 pracovníků.

### Otázka č. 7

**Tab. č. 9 Přínos Standardů pro organizaci**

Rozhodně ano	11
Spíše ano	36
Spíše ne	10
Rozhodně ne	0

Naprostá většina respondentů spatřuje ve Standardech kvality přínos pro svou organizaci. Hodnotím však jako poměrně velké číslo u odpovědi, že Standardy spíše nemají přínos pro organizaci, což se převážně objevilo u respondentů z DpS Mašťov (viz níže).

Bližší pohled na situaci přínosu Standardů pro organizaci v jednotlivých zařízeních:

### **DpS Žatec**

Rozhodně ano	1
Spíše ano	8
Spíše ne	1
Rozhodně ne	0

### **DpS Mašťov**

Rozhodně ano	0
Spíše ano	6
Spíše ne	8
Rozhodně ne	0

### **DpS Kadaň**

Rozhodně ano	5
Spíše ano	9
Spíše ne	0
Rozhodně ne	0

### **DpS Chomutov**

Rozhodně ano	5
Spíše ano	13
Spíše ne	1
Rozhodně ne	0

### **Otázka č. 8**

#### **Tab. č. 10 Přínos Standardů pro uživatele**

Rozhodně ano	15
Spíše ano	22
Spíše ne	19
Rozhodně ne	1

37 dotazovaných se domnívá, že Standardy kvality mají přínos pro uživatele sociálních služeb, poměrně velká skupina se však také domnívá, že tento přínos Standardy spíše

nemají. Jeden respondent odpovídá, že Standardy rozhodně pro uživatele přínos nemají. Zajímavé jsou také odpovědi respondentů na tuto otázku z hlediska jednotlivých zařízení (viz níže).

Bližší pohled na situaci přínosu Standardů pro uživatele v jednotlivých zařízeních:

**DpS Žatec**

Rozhodně ano	2
Spíše ano	7
Spíše ne	1
Rozhodně ne	0

**DpS Mašťov**

Rozhodně ano	1
Spíše ano	1
Spíše ne	11
Rozhodně ne	1

**DpS Kadaň**

Rozhodně ano	8
Spíše ano	5
Spíše ne	1
Rozhodně ne	0

**DpS Chomutov**

Rozhodně ano	4
Spíše ano	9
Spíše ne	6
Rozhodně ne	0

### Otázka č. 9

**Tab. č. 11 Bez Standardů ....**

By se mi pracovalo lépe	7
By se mi pracovalo stejně	42
By se mi pracovalo hůř	8

Zajímavá je odpověď naprosté většiny dotazovaných, že bez Standardů by se jim pracovalo stejně (pozn.: v předchozích otázkách respondenti většinou uváděli, že Standardy mají pro uživatele i organizaci přínos). Možná by se tento výsledek dal chápat jako: „Standardy nám sice pomohly, ale přidělaly práci ....“ – viz následující otázka.

### Otázka č. 10

**Souhlasíte s tvrzením: „Standardy nám přidělaly práci, kterou bychom jinak mohli věnovat péči o uživatele.“**

**Tab. č. 12**

Rozhodně ano	11
Spíše ano	23
Spíše ne	15
Rozhodně ne	8

Zde se potvrzuje domněnka u předchozí otázky. Na jednu stranu vidí respondenti ve Standardech přínos (viz otázky č. 7, 8 a 11), ale zároveň se většinově vyjádřili, že Standardy nám přidělaly práci na úkor péče o uživatele.

### Otázka č. 11

**Souhlasíte s tvrzením: „Je dobré, že tu nějaké Standardy jsou, už bylo potřeba vnést do soc. služeb nějaká pravidla.“**

**Tab. č. 13**

Rozhodně ano	12
Spíše ano	28
Spíše ne	11

Rozhodně ne	6
-------------	---

2/3 dotazovaných hodnotí příchod Standardů jako dobrý, poněvadž již bylo potřeba vnést do sociálních služeb nějaká pravidla.

### Otázka č. 12

**Souhlasíte s tvrzením: „Standardy jsou zbytečné, dosud jsme svoji práci dělali dobře a nějaké Standardy to nezmění.“**

**Tab. č. 14**

Rozhodně ano	11
Spíše ano	13
Spíše ne	24
Rozhodně ne	9

Zajímavé jsou odpovědi respondentů (oproti předchozí otázce), kteří vyjádřili svůj souhlas s tvrzením, že Standardy jsou zbytečné, dosud dělali svoji práci dobře a nějaké Standardy to nezmění. Nesouhlas s tímto tvrzením vyjádřilo 33 lidí.

### Otázka č. 13

**Souhlasíte s tvrzením: „Standardy o zařízení říkají, co a jak dělá, jsou jakýmsi nástrojem kvality soc. služeb, kontrolou, která tu dosud nebyla. Proto je dobře, že Standardy vznikly.“**

**Tab. č. 15**

Rozhodně ano	10
Spíše ano	24
Spíše ne	14
Rozhodně ne	5
Neodpověděli	4

Odpovědi na tuto otázku jsou v souladu s předchozími odpověďmi, kdy 34 dotazovaných vyjádřili souhlas s posláním Standardů a s tím, že je dobře, že tu jsou.

#### Otázka č. 14

**Tab. č. 16 Změna pohledu na svoji práci v organizaci díky Standardům**

Ano	21
Ne	34
Neodpověděli	2

Téměř 2/3 dotazovaných nezměnili díky Standardům pohled na svoji práci v organizaci. Poměrně dost lidí (21) však ano.

#### Otázka č. 15

**Tab. č. 17 Změna pohledu na svoji práci ve smyslu:**

Rozhodně v pozitivním	7
Spíše v pozitivním	9
Spíše v negativním	3
Rozhodně v negativním	1
Neodpověděli	1

Změna spočívala u většiny lidí v pozitivním slova smyslu. Pouze u 4 dotazovaných v negativním.

#### Otázka č. 15a) – V čem byla největší změna?

Tato otázka se nabízela 21 respondentům, kterým se díky Standardům změnil pohled na práci v organizaci. Šlo o otevřenou otázku, což mohlo přispět k tomu, že na ni naprostá většina (13) respondentů neodpověděla. U respondentů, kteří odpověděli, se 4x objevilo „Standards přinesly pracovníkům pravidla a zároveň je chrání“, 3x respondenti odpověděli „změna byla v pohledu na individualitu uživatele, jeho práva, soukromí a přání“, pouze 1x se objevila negativní změna vůči Standardům, a to „administrativa na úkor péče“.

#### Otázka č. 16

**Tab. č. 18 Zkvalitnění péče o seniory v zařízení s přispěním Standardů**

Rozhodně ano	10
Spíše ano	23

Spíše ne	17
Rozhodně ne	5
Neodpověděli	2

Z respondentů, kteří odpověděli na tuto otázku, si „pouze“ polovina myslí, že Standardy kvality obecně přispějí ke zkvalitnění péče o seniory v domově pro seniory.

#### **Otázka č. 17**

##### **Tab. č. 19 Společné setkávání zaměstnanců na utváření Standardů**

Ano	50
Ne	7

Naprostá většina respondentů uvádí, že se jako zaměstnanci na utváření Standardů setkávají společně.

*Další odpovědi se týkají pouze výše uvedených 50 respondentů:*

#### **Otázka č. 18**

##### **Tab. č. 20 Hodnocení setkávání zaměstnanců na tvorbě Standardů**

Zbytečné	4
Spíše zbytečné	3
Spíše přínosné	23
Přínosné	20

43 respondentů hodnotí společné setkávání na tvorbě Standardů kvality jako přínosné, pouze 7 dotazovaných nikoliv.

#### **Otázka č. 19**

##### **Tab. č. 21 Setkávání zaměstnanců při tvorbě Standardů**

Se rád/a účastním	5
Účastním se se strachem a obavami, že nebudu něco vědět	0
Jdu tam jen proto, že musím	8
Je dobré, když se sejdeme a povídáme o věcech společně	33
Dozvíím se tam podstatné věci	3

Jiné .....	1
------------	---

U varianty „jiné“ respondent uvedl: „Víc hlav, víc ví“.

Naprostá většina dotazovaných hodnotí společné setkávání zaměstnanců za účelem vytváření Standardů kvality jako přínosné.

### Otázka č. 20

**Tab. č. 22 Při setkáních....**

Se neprojevuji	0
Pouze odpovídám, když jsem tázán/a	4
Když něčemu nerozumím, zeptám se	22
Se aktivně účastním	23
Neodpověděli	1

Naprostá většina dotazovaných se při společných setkáních aktivně účastní, komunikuje, ptá se na nejasné věci apod.

### Otázka č. 21 – Jak často se společně setkáváte kvůli Standardům?

**Tab. č. 23**

Dle potřeby	12
1x týdně	9
2x měsíčně	7
1x měsíčně	2
1x za dva měsíce	14
Čtvrtletně	3
Neodpověděli	3

Tato otázka byla položena jako otevřená a respondentům byl tak dán prostor pro sdělení četnosti či časové škály setkávání.



## Otázka č. 22

**Tab. č. 24 Dostatečnost četnosti setkávání zaměstnanců**

Postačuje mi dosavadní časová frekvence	41
Vyhovovala by mě častější frekvence setkávání než dosud	3
Vyhovovala by mě méně častější frekvence setkávání než dosud	6

Naprosté většině dotazovaných postačuje dosavadní časová frekvence setkávání. Pouze 9 respondentům by vyhovovala častější, příp. méně častější frekvence setkávání než dosud.

*Tato otázka se vztahuje na výše uvedených 9 respondentů.*

## Otázka č. 23

**Proč by Vám vyhovovala častější, popř. méně častější frekvence setkávání?**

**Tab. č. 25**

Schůzka trvá krátkou dobu, nestihneme si říci vše podstatné	0
Mezi našimi schůzkami jsou příliš dlouhé časové intervaly	0
Mezi našimi schůzkami jsou příliš krátké časové intervaly	3
Naše setkávání je neplánované, není příliš možností se na něj připravit	1
Na schůzce se někdy řeší jiné – nepodstatné věci	0
Jiné .....	1
Neodpověděli	4

3 respondenti uvedli, že mezi schůzkami jsou příliš krátké časové intervaly, 1 respondent se domnívá, že setkávání u nich v organizaci je neplánované a tudíž není příliš možné se na něj připravit. U varianty „jiné“ respondent uvedl: „Není dostatek času řešit vzešlé potřeby zaměstnanců v souvislosti se Standardy kvality“. 4 respondenti neodpověděli.

## 6.4 Zjištění při vyhodnocování dotazníků

Při samotném vyhodnocování dotazníků jsem narazila na určité nejasnosti, pro výsledek výzkumu více či méně závažných.

Při vyhodnocování vyplněných údajů o pracovní pozici jsem zjistila příliš velký počet sociálních pracovníků (20). Protože jsem dotazníkové šetření prováděla

pouze ve čtyřech domovech pro seniory, 20 sociálních pracovníků byl příliš veliký. Po telefonickém ověření skutečnosti jsem zjistila, že počet sociálních pracovníků ve zmíněných čtyřech domovech pro seniory je 5. Dále – při dalším zpracování dotazníků – jsem proto přebytečných 15 „sociálních pracovníků“ počítala do „pracovníků sociální péče“ nebo „pracovníků v sociálních službách“, kde naopak byl uveden velmi malý nebo žádný počet respondentů. Tato skutečnost se dala zjistit i z uvedeného vzdělání (např. právě respondenti se základním vzděláním či vyučení často uváděli pozici „sociální pracovník“ – přestože na tuto pozici je třeba min. vzdělání vyšší odborné či vysokoškolské).

Dalším poznatkem při vyhodnocování byla nejasnost v otázce č. 4 „Jsou ve Vaší organizaci Standardy již zpracované, hotové?“ Možná slovo „hotové“ není v oblasti zavádění Standardů kvality to pravé. 3 respondenti uvedli, že neví – je možné, že otázka právě nebyla dosti jasná, neboť zpracovávání a zavádění Standardů je dynamickým procesem, který se neustále vyvíjí, a tak není zcela možné odpovědět, zda jsou Standardy v organizaci již hotovy.

Prekvapující byly také odpovědi u otázek č. 5 a č. 6 („Máte možnost jezdit na různá školení o Standardech?“ a „Využíváte této možnosti?“). Pokud vezmu v úvahu, že respondenti dotazníky vyplňovali v říjnu r. 2008, kdy byl v účinnosti Zákon o sociálních službách necelé dva roky a nabídkami školení o Standardech se poštovní schránky a maily jen hemžily, je s podivem, že většina respondentů odpovídala, že nabídky dostávají jen málo, zřídka či vůbec. Důvodem mohla být skutečnost, že jsem výzkum prováděla v Ústeckém kraji a situaci srovnávám s krajem Středočeským, kde těchto nabídek bylo až přespříliš. Možná je to tím, že dotazované domovy pro seniory nezřizuje Ústecký kraj, ale příslušné město, ve kterém se nacházejí. Možná se jen informace o nabídkách školení nedostala od vedení domovů k pracovníkům přímé péče. Tyto otázky by možná stálo za úvahu zjistit, to ale nebylo předmětem tohoto výzkumu. Navíc, respondenti v otázce č. 6 – zda nabídky školení využívají – odpovídali v převážné většině že občas, zřídka či vůbec.

V celém dotazníku se nacházely pouze tři otevřené otázky. Při vyhodnocování jsem zjistila, že respondenti dost často na otevřenou otázku neodpověděli. Někdy

se však otevřené otázky vyhnout nedá, ne vždy lze totiž vše, co by možná respondent chtěl sdělit, vyjádřit v nabízené škále odpovědí.

## **6.5 Ověření hypotéz**

### **Hypotéza č. 1**

„Předpokládám, že většina respondentů ví o čem jde, když se řekne Standardy kvality sociálních služeb“.

Hypotéza č. 1 se potvrdila, neboť naprostá většina dotazovaných znala pojem Standardů kvality a k souvisejícím otázkám by se bez znalosti tohoto termínu vyjadřovala ztěžlí.

### **Hypotéza č. 2**

„Předpokládám, že Standardy v jednotlivých zařízeních vypracovávají převážně pracovníci na vyšších pozicích – management organizace.“

Hypotéza č. 2 se potvrdila zčásti. „Pouze“ polovina dotazovaných odpověděla, že Standardy v jejich zařízení vypracovává vedení domova, střední management. Téměř druhá polovina shodně uvedla, že Standardy vypracovává tým zaměstnanců. Jelikož se jednalo o otevřenou otázku, není možné zcela vyloučit, že i pod pojmem „tým zaměstnanců“ se skrývá vedení organizace.

### **Hypotéza č. 3**

„Domnívám se však, že ve většině organizací se zaměstnanci scházejí a o Standardech kvality hovoří v týmu.“

Hypotéza č. 3 se potvrdila, neboť z celkového počtu 57 respondentů jich 50 uvedlo, že se společně scházejí za účelem utváření Standardů kvality v organizaci.

#### **Hypotéza č. 4**

„Domnívám se, že zaměstnanci mohou vidět ve Standardech zkvalitnění péče o seniory.“

Hypotéza se potvrdila alespoň v části, neboť převážná většina respondentů spatřovala ve Standardech kvality přínos jak pro uživatele, tak i pro celou organizaci. Byť přínos pro organizaci spatřovalo o 10 více respondentů než přínos pro uživatele samotné.

Většina pracovníků však odpověděla, že nezměnila díky Standardům pohled na svoji práci v organizaci a z těch, kteří ho změnili, byla většina v pozitivním slova smyslu. Tam se potom v nejčastěji uváděných odpovědích objevovalo: „Standarty vnesly pravidla a ochranu pracovníkům; Standarty vnesly pohled na individualitu uživatele, jeho práva, soukromí a přání“.

V odpovědích ale také zaznívaly výroky: „administrativa na úkor péče; Standarty přidělaly práci, kterou bychom jinak mohli věnovat péči o uživatele; Standarty jsou zbytečné, dosud jsme dělali svoji práci dobře“.

#### **6.6 Závěr**

Vzhledem k relativně malému počtu respondentů nelze výsledky tohoto výzkumu zobecňovat u ostatních domovů pro seniory v Ústeckém či jiném kraji. Obecně lze ale říci, že mě některé odpovědi překvapily a některé zaujaly. Poměrně velký počet dotazovaných spatřoval ve Standardech kvality pozitivní směr práce s uživateli, poměrně velkou byla také ale skupina, která ve Standardech vidí přidělení práce navíc bez dopadů, které by jejich dobré zavedení v organizaci mohlo mít.

Jelikož je zavádění Standardů poměrně novým jevem v naší společnosti (především pak v sociálních službách), netroufla jsem si stanovovat náročnější hypotézy, ale pouze ty, které jsem ze svých zkušeností mohla víceméně předpokládat a které se tímto dotazníkovým šetřením daly ověřit.

Stálo by možná za úvahu zkoumat blíže jednotlivé domovy z hlediska názoru a vztahu ke Standardům – viz otázka č. 2 (vztah ke Standardům, jejich smysluplnost). To ale nebylo do takové míry předmětem této práce.

S výsledky prováděného výzkumu jsem byla spokojena, protože faktem zůstává, že ptát se lidí na vztah a postoje k relativně nově zaváděným Standardům a provádět

dotazníkové šetření v době, kdy zákon o sociálních službách platí necelé dva roky, organizace jsou navštěvovány inspektory kvality a celé sociální služby zaznamenávají nemalé změny, nebylo zrovna jednoduché.

## ZÁVĚR

Cílem Standardů kvality je mj. přinést do sociálních služeb chybějící pravidla, díky nimž by sociální služby získaly pevný právní rámec, výhodný jak pro uživatele, tak i pro poskytovatele. Všeobecně lze říci, že Zákon o sociálních službách je krok správným směrem. Přesto tento zákon potřebuje ještě několik zásahů a změn. Některé změny byly realizovány v předchozích novelách a jiné se již připravují. Zákon přinesl řadu pozitivních věcí – a to především přístup k uživateli, respektování jeho vůle a práv, jeho zrovnoprávnění, zaměření na kvalitu poskytovaných služeb, snadnější možnost výběru poskytovatele, transparentnost celého systému aj. Jako dobré hodnotím možnost připomínkování jednotlivých novelizací Zákona o soc. službách z řad poskytovatelů sociálních služeb a jejich zaměstnanců. Jako problematický se zatím ukazuje systém inspekci kvality poskytovaných sociálních služeb.

Inspekce je „trnem v oku“ odborné veřejnosti i lidí z praxe. Důvodem je zřejmě příliš obecná formulace Standardů v Zákoně a různorodá úroveň jednotlivých inspekci. Obecnost Standardů je však záměrná. Každé zařízení si musí procesem tvorby Standardů projít samo.

Cílem této práce bylo představit zavádění Standardů kvality v Domově pro seniory Kolečovice. Za podstatné jsem považovala připomenout historický vývoj sociální práce, představit definici sociální práce tak, jak je vnímána v současné době. Nezbytné také bylo vysvětlit účel jednotlivých Standardů kvality, k čemuž neodmyslitelně patří také kontrola, zda bylo tohoto účelu dosaženo. V praktické části jsem se poté zaměřila na vztah a postoj zaměstnanců k problematice zavádění Standardů ve vybraných domovech pro seniory v Ústeckém kraji. Výsledky ukázaly, že postoje jednotlivých pracovníků jsou někdy až dosti rozdílné. Je třeba ale brát v úvahu, že proces zavádění je v některých institucích ještě stále v začátcích. Dále jsem v praktické části poukázala na problematické situace některých Standardů při jejich zavádění v našem domově pro seniory.

Důležitou součástí zavádění Standardů kvality byla (především zpočátku) účast na odborných setkáváních. Šlo o různá školení, která hojně probíhají dodnes. Pracovníci zde měli možnost porozumět účelu jednotlivých Standardů a naučit se vytvářet pro jednotlivé Standardy metodiku. Kapitulu „vzdělávání v oblasti zavádění Standardů kvality sociálních služeb“ jsem však do této práce nezařadila (až na zmínku v kpt. 5.2). Přesto si myslím, že stanoveného cíle této práce bylo dosaženo.

Zavádění kvality v sociální instituci by mělo mít své principy a pravidla. Důležitá je především motivace, proškolení pracovníků a vytvoření realizačního týmu, který bude Standardy zavádět. Pokud není v organizaci fungující pracovní tým (zvláště v přímé péči), o to těžší je zavádění Standardů do praxe. Tato práce by si možná ještě zasloužila samostatnou kapitolu pojednávající o lidských právech. Já jsem zde některé dokumenty lidských práv pouze zmínila (např. v kpt. 2.3). Přesto však musím alespoň na závěr pár slov o problematice lidských práv říci. Standardy kvality obracejí pozornost k dodržování lidských a občanských práv a ochraně osobních údajů poměrně často. To dokazuje, jak mimořádný význam je jim připisován a jak je důležité, aby poskytovatel měl tuto problematiku neustále na mysli v celém průběhu své činnosti. Právě osoby v obtížné sociální situaci, závislé při jejím řešení na pomoci jiných, patří mezi nejohroženější skupiny osob z hlediska respektu k jejich lidským a občanským právům a oprávněným zájmům.

Standardy kvality sociálních služeb chtějí po poskytovatelích, aby byli těmi, kdo bude nejen dbát všech práv a oprávněných zájmů svých uživatelů, ale kdo bude v přiměřeném rozsahu práva svých klientů chránit a dokonce jim i účinně pomáhat při jejich naplňování.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Čámský, P.; Krutilová, D.: Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha 2008, s. 7.

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Einführung der Standarde von Qualität ist gänzlich das neue Phänomen. Mit diesem Phänomen treffen sich überwiegend die Sozialesdienstbringer in letzten zwei Jahren.

Die Sozialarbeit hat die komplizierte historische Entwicklung durchgemacht. Ich erwähne in dieser Bakkalaurearbeit die wichtigsten historischen Momente. Das ist die Zeit, in welcher die Sozialarbeit als die professionelle Aktivität entstand.

Ich arbeite etwa fünf Jahre als die Sozialarbeiterin im Altersheim Kolesovice. Ich schreibe auch über dieses Altersheim – ich beschreibe seine Sendungen, Ziele usw. Das Ziel der Bakkalaurearbeit ist der Prozess der Einführung der Standarde von Qualität im Sozialesdienst. Und zwar überwiegend im Altersheim Kolesovice. Ich prüfe im praktischen Teil die Stellungen der Angestellten in Altersheimen im Region Usti. Die Ergebnisse dieser Forschung sind sehr interessant. Die Sozialesdienste gehen seit dem Jahr 1989 durch die Transformation. Wir können jetzt sagen, dass die Sozialarbeit den Sozialwechsel fördert. Sie löst die Probleme in den zwischenmenschlichen Beziehungen. Die Sozialarbeit hat die wichtige Stütze im Gesetz über Sozialdienst N. 108/2006 Sa. Dieses Gesetz fasst gerade Die Standards von Qualität im Sozialdienst um. Die Standards gehören in alle Sozialdienst. Sie sind formuliert sehr allgemein. Standards sind auf drei Grundteile geteilt. Prozedurale, personale und Betriebsstandarde. Weiter können wir Standarde auf Team- oder Managerstandarde teilen. Die Standarde entwickeln sich immer, sie sind dynamisch. Unter die wichtigsten Kapiteln gehören auch die verschiedene Deklarationen der Menschenrechte. Das ist namentlich: Die Deklaration der Rechte der Personen mit der Behinderung, die Urkunde der Grundrechte und Freiheit, verschiedene Erklärungen der Vereinigten Nationen usw.

Auch die Kontrolle der Qualität bildet ein selbständiges Kapitel dieser Arbeit. Die interne Kontrolle ist wichtig für Organisation, aber auch für selbe Klienten in der Organisation. Sehr wichtig ist, dass die Leute nicht abhängig von Personal oder



Dienst werden. Die externe Kontrolle dient vor allem als Instrument für die Qualität und die Sicherung der Rechte von Klienten.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### **Literatura:**

Matoušek, O.: Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha 2003.  
ISBN 80-7178-548-2.

Matoušek, O.: Slovník sociální práce. Portál, Praha 2003. ISBN 80-7178-549-0.

Matoušek, O.: Základy sociální práce. Portál, Praha 2001. ISBN 80-7178-473-7.

Michalík, J.: Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb. ESF, IER Praha 2007. ISBN 80-903657-2-8.

Navrátil, P.: Teorie a metody sociální práce. Brno 2001. ISBN 80-903070-0-0.

Řezníček, I.: Metody sociální práce. Slon 1994. ISBN 80-85850-00-1.

Student, Ch., J.: Sociální práce v hospici a paliativní péče, Praha 2006. ISBN 80-7319-059-1.

Tomeš, I.: Sociální politika. Socioklub, Praha 2001. ISBN 80-86484-00-9.

### **Časopisy, metodiky, vyhlášky a zákony:**

Čámský, P.; Krutilová, D.: Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha 2008.

Časopis: *Sociální práce*. Vydala Asociace vzdělavatelů v sociální práci.  
Č. 2/2008, ročník 8.

Časopis: *Sociální služby*. Vydala Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Ročník XI. Březen 2009.

Časopis: *Komfort*. Číslo 5/2008.

Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb. MPSV 2008.

Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele.  
MPSV 2008.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., k zákonu o sociálních službách, (ve znění pozdějších novel).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, (ve znění pozdějších novel).

**Internetové zdroje:**

[www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

[www.sqss.cz](http://www.sqss.cz)

## **PŘÍLOHY**

### **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Fotodokumentace domova pro seniory Kolečovice (je uvedena v samostatném souboru „fotodokumentace“).

Příloha č. 2: Dotazník zaměstnanců domovů pro seniory v Ústeckém kraji

Příloha č. 3: Souhlas s uveřejněním fotografií

## Příloha č. 2: Dotazník zaměstnanců Domovů pro seniory v Ústeckém kraji

*Vážená paní, vážený pane,*

*jmenuji se Alena Milerová a jsem studentkou 3. ročníku Univerzity Karlovy, ETF, obor sociální a pastorační práce. Budu zpracovávat bakalářskou práci na téma „Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Domově pro seniory“, ve které bych chtěla zjistit mj. zda Standardy nějak ovlivnily Vaši práci či pohled na problematiku, ve které pracujete. Ráda bych Vás proto požádala o pečlivé a pravdivé vyplnění tohoto dotazníku.*

*U odpovědí, kde je nabízena varianta, prosím zakroužkujte příslušnou odpověď.*

*Tento dotazník je zcela anonymní a bude sloužit pouze pro potřeby bakalářské práce. Předem Vám děkuji za laskavost a ochotu k vyplňování.*

*Alena Milerová*

### **SQ/08**

Na úvod Vás poprosím o několik identifikačních údajů, které jsou nezbytné pro vyhodnocení určitých otázek.

#### **Pohlaví:**

- a) žena
- b) muž

#### **Věková kategorie:**

- a) 18-25
- b) 26-39
- c) 40-55
- d) 56 a více

#### **Nejvyšší dosažené vzdělání:**

- a) základní
- b) vyučen, střední bez maturity
- c) středoškolské, vyučen/a s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

#### **Pracovní pozice – dle prac. zařazení: (při více pracovních pozicích uveďte tu, kterou vykonáváte na vyšší prac. úvazek)**

- a) sociální pracovník/ice
- b) ergoterapeut/ka
- c) fyzioterapeut/ka
- d) vrchní sestra-vedoucí soc.-zdrav. úseku
- e) staniční sestra

- f) zdravotní sestra
- g) zdravotnický asistent
- h) ošetřovatel/ka
- i) sanitář/ka
- j) pracovník soc. péče v přímé obslužné péči
- k) pracovník v soc. službách
- l) pracovník volnočasových aktivit
- m) instruktor soc. péče

*Z následujících odpovědí prosím vyberte tu, která se nejvíce blíží Vašemu názoru.*

**1) Když se řekne: „Standardy kvality sociálních služeb“ (dále jen Standardy) ...**

- a) vím, oč jde
- b) zhruba vím, oč jde
- c) nejsem si jistý/á, jestli vím, oč jde
- d) nevím, co si pod tím představit

**2) Jaký je Váš názor na Standardy kvality v soc. službách:**

- a) Standardy mají smysl
- b) moc smysluplné mi nepřipadají

**3) Uveďte prosím, kdo (pracovní pozice) ve Vaší organizaci (převážně) zpracovává Standardy (neuvádějte jméno, pouze pracovní pozici/e osob/y).**

.....

.....

.....

.....

**4) Jsou ve Vaší organizaci Standardy již zpracované, hotové?**

- a) ano
- b) převážně ano
- c) převážně ne
- d) ne
- e) nevím

**5) Máte možnost jezdit na různá školení zabývajícími se Standardy kvality soc. služeb?**

- a) často
- b) občas
- c) zřídka
- d) vůbec

**6) Využíváte Vy osobně tuto možnost nabídky školení?**

- a) často
- b) občas
- c) zřídka
- d) vůbec

**7) Myslíte si, že Standardy mají přínos pro Vaši organizaci?**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

**8) Myslíte si, že Standardy mají přínos pro Vaše uživatele?**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

**9) Bez Standardů ...**

- a) by se mi pracovalo lépe
- b) by se mi pracovalo stejně
- c) by se mi pracovalo hůř

**10) Souhlasíte s tvrzením: „Standardy nám přidělaly práci, kterou bychom jinak mohli věnovat péči o uživatele.“**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

**11) Souhlasíte s tvrzením: „Je dobré, že tu nějaké Standardy jsou, už bylo potřeba vnést do sociálních služeb nějaká pravidla.“**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

**12) Souhlasíte s tvrzením: „Standardy jsou zbytečné, dosud jsme svoji práci dělali dobře a nějaké standardy to nezmění.“**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne

d) rozhodně ne

**13) Souhlasíte s tvrzením: „Standardy o zařízení říkají, co a jak dělá, jsou jakýmsi nástrojem kvality soc. služeb, kontrolou, která tu dosud nebyla. Proto je dobře, že Standardy vznikly.“**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

**14) Změnil/a jste díky Standardům pohled na svoji práci v organizaci?**

- a) ano
- b) ne

**15) Pokud jste u předchozí otázky uvedl/a „ano“, v jakém smyslu jste změnila pohled na svoji práci? Pokud jste uvedl/a „ne“, pokračujte prosím otázkou č. 16.**

- a) rozhodně v pozitivním
- b) spíše v pozitivním
- c) spíše v negativním
- d) rozhodně v negativním

**15a) Uveďte prosím, v čem jste nevíce změnil/a svůj pohled:**

.....  
.....  
.....  
.....

**16) Domníváte se, že se s přispěním Standardů obecně zkvalitní péče o seniory ve Vašem Domově?**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

**17) Setkáváte se jako zaměstnanci společně na utváření Standardů:**

- a) ano
- b) ne

*Pokud jste na ot. č. 17 odpověděl/a „ano“, odpovězte prosím na všechny následující otázky (tj. ot. č. 18-23). Těm, kteří odpověděli „ne“, děkuji za vyplnění tohoto dotazníku.*



**18) Setkávání zaměstnanců na tvorbě Standardů kvality hodnotím jako:**

- a) zbytečné
- b) spíše zbytečné
- c) spíše přínosné
- d) přínosné

**19) Setkávání zaměstnanců při tvorbě Standardů:**

- a) se rád/a účastním
  - b) chodím tam se strachem a obavami, že nebudu něco vědět
  - c) jdu tam jen proto, že musím
  - d) je dobré, když se sejdeme a povídáme o věcech společně
  - e) dozvím se tam podstatné věci
  - f) jiné
- .....
- .....

**20) Při setkáních:**

- a) se neprojevuji
- b) pouze odpovídám, jen když jsem tázán/a
- c) když něčemu nerozumím, zeptám se
- d) se aktivně účastním

**21) Jak často se společně setkáváte kvůli Standardům:**

.....

.....

.....

**22) Postačuje Vám toto setkávání zaměstnanců a tvorba Standardů v týmu ...**

- a) postačuje mi dosavadní časová frekvence setkávání
- b) vyhovovala by mě častější frekvence setkávání než dosud
- c) vyhovovala by mě méně častější frekvence setkávání než dosud

**23) Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a variantu „b)“ nebo „c)“, prosím – odpovězte proč? (můžete uvést i více variant)**

- a) schůzka trvá krátkou dobu, ve které si nestihneme říct podstatné věci týkající se Standardů
- b) mezi našimi schůzkami jsou příliš dlouhé časové intervaly
- c) mezi našimi schůzkami jsou krátké dlouhé časové intervaly
- d) naše setkávání je neplánované, není příliš možností se na něj připravit
- e) na schůzce se někdy sklouzne k řešení jiných (z hlediska Standardů) nepodstatných věcí

f) jiné

.....  
.....  
.....  
.....

*Děkuji Vám za Váš čas strávený při vyplňování tohoto dotazníku.*

Příloha č. 3: Souhlas s uveřejněním fotografie v příloze č. 1 této práce

*„Prohlašuji, že lidé uvedení na obr. č. 3 a č. 8 souhlasili s uveřejněním fotografií do této bakalářské práce.“*

V Kolečovicích dne 15. května 2009

.....  
Alena Milerová