

Projekt diplomové práce

Historie organizace v návaznosti na kvalitu poskytované služby

Provoz zařízení, kterému se budu v rámci své diplomové práce věnovat v oblasti kvality poskytované služby, byl zahájen v padesátých letech minulého století. Od té doby prošlo zařízení mnohými rekonstrukcemi a modernizacemi a nejvíce žádaná a očekávaná přestavba se uskutečnila na konci roku 2009, kde díky rekonstrukci došlo ke snížení množství vícelůžkových pokojů na dvoulůžkové a jednolůžkové pokoje se společným sociálním zařízením pro dva pokoje a zvýšil se tak materiální komfort pro uživatele. V roce 2007 se v souvislosti s účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, začaly v organizaci vytvářet standardy kvality, metodické postupy a další vnitřní pravidla organizace. Za pět let práce na standardech se mnohé v rámci poskytované služby změnilo, navázala se úzká spolupráce s inspektory kvality a dalšími odbornými externími poradci, kteří byli při celkové implementaci standardů kvality nápomocni, např. formou tzv. „cvičné inspekce“ nebo sebehodnocení služby.

Formulace problému

Oblast zvyšování kvality poskytované služby domova pro seniory patří mezi kritéria standardů kvality, která organizace s ohledem na platnou legislativu naplňují. Rovněž patří do mého popisu pracovní činnosti a zodpovědnosti jako vedoucího pro kvalitu a sociální práci v Novém domově, příspěvkové organizaci v Karviné. Posláním služby je poskytovat celoroční pobytovou sociální službu, která vychází z individuálních potřeb seniorů. S uživateli je společně usilováno o zachování jejich soběstačnosti, přiblížení k domácímu prostředí, udržení společenských kontaktů a důstojného prožití života. Mezi hlavní zásady služby patří respektování práv uživatele, zachování svobod a lidské důstojnosti, poskytování služby dle individuálních potřeb a přání uživatele a respektování volby uživatele.

V organizaci není v současné době vytvořen program, pomocí kterého by bylo možno průběžně hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s výše definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů služby. Jde o kritéria, která jsou součástí standardu č. 15 - „Zvyšování kvality poskytované služby“.

Pro nastavení účinného programu zvyšování kvality je však nejprve potřeba zjistit, zda pracovníci chápou způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami, osobními cíli uživatelů služby a jak se jejich vnímání promítá do jejich postojů a chování.

Cíl práce

Cílem práce je proto zjistit, jak se projevuje v postojích a chování pracovníků jejich vnímání způsobu poskytování sociální služby, obsažený v posláním a zásadách služby, a také v osobních cílech uživatelů služby. Postoje a chování pracovníků budou sledovány ve vybraných situacích, které jsou v organizaci považovány z hlediska přímé péče a ochrany práv klienta za rizikové.

Na základě výsledků výzkumu budou vytvořena doporučení, která mohou být základem pro změny v pojetí kvality v dané pobytové sociální službě a nastavení programu jejího zvyšování.

Pracovní postup

V teoretické části se zaměřím na vydefinování kvality, a to v souvislosti s kvalitou poskytované služby domova pro seniory, popíši přístupy pobytových služeb ke zvyšování kvality, uvedu teoretická východiska a přístupy zaměřené na člověka jako modely, které mohou být vodítkem „dobré“ služby v návaznosti na možné prvky zvýšení kvality poskytovaných pobytových služeb pro osoby vyššího věku vycházející ze standardů kvality poskytovaných služeb.

V empirické části budu nejprve ověřovat vnímání způsobu poskytování sociální služby pracovníky a zjišťovat soulad s definovaným posláním, cíli a zásadami služby a osobními cíli uživatelů služby a rovněž, jak se toto vnímání promítá do postojů a chování pracovníků ve vybraných situacích. Následně se budu snažit na základě výsledků výzkumu formulovat patřičná doporučení a opatření ke zlepšení.

Z hlediska metodologického využiji v praktické části práce studium dokumentace (zpracované metodiky, individuální plány uživatelů), strukturované pozorování a focus groups pracovníky přímé péče dané organizace.

Časový plán

leden 2013

- vyhledávání a seznamování se s odbornou literaturou v dané problematice
- studium dokumentace (metodiky, individuální plány)
- příprava pozorování

únor 2013

- realizace pozorování
- příprava a realizace focus group
- psaní teoretické části práce

březen až duben 2013

- psaní teoretické části práce
- zpracování výsledků praktické části práce
- návrh programu zvyšování kvality v organizaci

květen 2013

- dokončení a odevzdání práce

Klíčová literatura:

Jůn, Hynek. 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. 978-80-7367-590-5.

Havrdová, Zuzana a kol., 2011. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze.

Holmerová, I. a kol. 2010. *Péče o pacienty s kognitivní poruchou*. Praha.

Zgola, J. *Úspěšná péče o člověka s demencí*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0183-9.

Horák, P. *Reportáž ze zařízení*. Sociální práce, 2003, č. 4 . ISSN 1213-624.

Baštecký, J., Kümpel, Q., Vojtěchovský, M., a kol. *Gerontopsychiatrie*. 1. vyd. Praha : Grada, 1994. ISBN-10 80-7169-070-8.

Matoušek, O., a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-818-0.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1. vyd. Praha: 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2008. *Výkladový sborník pro poskytovatele*.

Zákony a nařízení vlády:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

WWW:

www.alzheimer.cz<<http://www.alzheimer.cz>/<<https://email.jinonice.cuni.cz/owa/UrlBlockedError.aspx>>>

www.gerontologie.cz<<http://www.gerontologie.cz>>

www.mpsv.cz<<http://www.mpsv.cz>>