

Technická univerzita v Liberci
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2012

Anna Levinská

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: B7508 Sociální práce

Studijní obor: Sociální pracovník

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
SOCIAL CARE QUALITY STANDARDS**

Bakalářská práce: 11-FP-KSS- 3022

Autor:

Anna Levinská

Podpis:



Vedoucí práce: Mgr. Květuše Sluková, Ph.D.

Konzultant:

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
64	11	0	11	26	5+1CD

V Liberci dne: 27. dubna 2012

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Anna LEVINSKÁ
Osobní číslo: P09000029
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální pracovník
Název tématu: Standardy kvality sociálních služeb
Zadávající katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl: Charakterizovat standardy kvality sociálních služeb a občanské poradenství. Zjistit postoj respondentů na standardy kvality sociálních služeb v občanském poradenství.
Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.
Metody: Dotazování

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- HARGAŠOVÁ, Marta. Skupinové poradenství. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2642-7.
- KREBS, Vojtěch a kol. Sociální politika. 3. vyd. Praha: Aspi, 2005. ISBN 80-7357-050-5.
- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální práce v praxi. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-7367-331-4.
- NOVÁK, Tomáš, DRINOCKÁ Hana. Partnerské a rodinné poradenství. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1526-0.
- VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. 3. vyd., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
- VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-247-1526-0.
- VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Květuše Sluková, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce:

1. dubna 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

27. dubna 2012



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.

děkan

L.S.



doc. PaedDr. PhDr. Ilona Pešatová, Ph.D.

vedoucí katedry

dne 22-04-2011

Čestné prohlášení

Název práce: Standardy kvality sociálních služeb
Jméno a příjmení autora: Anna Levinská
Osobní číslo: P09000029

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo.

Prohlašuji, že má bakalářská práce je ve smyslu autorského zákona výhradně mým autorským dílem.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval/a samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

Prohlašuji, že jsem do informačního systému STAG vložil/a elektronickou verzi mé bakalářské práce, která je identická s tištěnou verzí předkládanou k obhajobě a uvedl/a jsem všechny systémem požadované informace pravdivě.

V Liberci dne: 27. 4. 2012



Anna Levinská

Poděkování:

Ráda bych poděkovala především paní Mgr. Květuši Slukové, Ph.D., vedoucí mé práce, za odborné vedení, cenné rady a kritické avšak konstruktivní připomínky.

Dále bych ráda poděkovala pracovníkům občanských poraden, kteří mi umožnili realizaci praktické části.

Název bakalářské práce: Standardy kvality sociálních služeb

Jméno a příjmení autora: Anna Levinská

Akademický rok odevzdání bakalářské práce: 2011/2012

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Květuše Sluková, Ph.D.

Anotace:

Bakalářská práce se zabývala problematikou standardů kvality sociálních služeb a jejich aplikací a přínosem pro občanské poradny sdružených v Asociaci občanských poraden České republiky. Vycházela ze současné platné legislativy a odborné literatury. Jejím cílem bylo charakterizovat jednotlivé standardy kvality sociálních služeb a odborné sociální poradenství poskytované prostřednictvím občanských poraden. Práci tvořili dvě stěžejní části. Jednalo se o část teoretickou, která pomocí zpracování a prezentace odborných zdrojů objasňovala základní pojmosloví z oblasti standardů kvality sociálních služeb, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a občanského poradenství. V části praktické byl zjišťován postoj sociálních pracovníků – poradců v občanských poradnách na přínos legislativně zakotvených standardů kvality sociálních služeb do praxe. Výsledky praktické části prokázaly pozitivní přínos taxativně vymezených standardů kvality sociálních služeb na odbornost a kvalitu odborného sociálního poradenství. Zjištění vyústila v navrhovaná opatření v oblasti legislativní úpravy standardů kvality sociálních služeb, jejich aplikace na konkrétní sociální služby, transparentní kontrola a zajištěné financování sociálních služeb. Za největší přínos práce bylo možné považovat zjištění, že kvalita sociálních služeb je jasně hodnotitelná.

Klíčová slova: Standardy kvality sociálních služeb, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, občanské poradny, odborné sociální poradenství, sociální služby.

Title of Bachelor Thesis: Social care quality standards

Author: Anna Levinská

Academic year of the bachelor thesis submission: 2011/2012

Supervisor: Mgr. Květuše Sluková, Ph.D.

Summary:

The bachelor thesis dealt with social care quality standards and its application and contribution for civil counseling services (Citizens Advice Bureau) as the members of the Association Citizens Advice in Czech Republic. It was based on current valid legislation and technical bibliography. The aim was to characterize individual social care quality standards and professional social counseling provided by civil counselling services. The thesis consists of two key parts. The theoretical part described basic terminology from the field of social care quality standards, Act no. 108/2006 coll. of social services and civil counselling services by means of processing and presentation of professional sources. The practical part determined the attitude of social workers - consultants in civil counseling services on benefits legislatively embodied social care quality standards. The results in the practical part demonstrated positive contribution enumerating strict social care quality standards on expertise and quality of professional social civil counselling. Based on these findings, specific measures were proposed, such as field of legislative adjustment of social care quality standards, its application on specific social services, transparent control and secured financing of social services. The greatest contribution of this thesis could be the findings, that quality of social services is clearly evaluated.

Keywords: Social care quality standards, Act no. 108/2006 coll. of social services, civil counselling services (Citizens Advice Bureau), professional social counseling, social services.

OBSAH

I	ÚVOD.....	10
II	TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1	Standardy kvality sociálních služeb	11
1.1	Procedurální	14
1.2	Personální.....	19
1.3	Provozní	20
1.4	Inspekce kvality sociálních služeb.....	22
1.4.1	Kontrola kvality sociálních služeb	23
1.4.2	Typy inspekcí kvality sociálních služeb	24
1.4.3	Hodnocení kvality sociálních služeb.....	25
1.4.4	Složení inspekčního týmu	26
1.4.5	Odborná způsobilost inspektora kvality.....	26
2	Zákon o sociálních službách.....	28
2.1	Členění sociálních služeb.....	29
2.1.1	Sociální poradenství v systému sociálních služeb	30
2.1.2	Formy poradenské pomoci.....	31
3	Občanské poradny	32
3.1	Historie Občanských poraden	34
3.2	Uživatelé občanských poraden	37
3.3	Sociální pracovníci – poradci v Občanských poradnách	38

III	PRAKTICKÁ ČÁST	39
1	Cíl praktické části bakalářské práce.....	39
2	Stanovené předpoklady	40
3	Použité metody	40
4	Popis zkoumaného vzorku a průběh průzkumu	41
5	Výsledky výzkumu	42
6	Vyhodnocení předpokladů	58
IV	ZÁVĚR	59
V	NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ.....	60
VI	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	61
VII	SEZNAM PŘÍLOH.....	64

I ÚVOD

Tématem předložené bakalářské práce jsou standardy kvality sociálních služeb, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a problematika občanských poraden České republiky. Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části bakalářské práce se autorka zabývá představením a popsáním standardů kvality sociálních služeb a jejich následnou kontrolou. Dále charakterizuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a občanské poradenství.

V praktické části bakalářské práce byl sledován postoj a názor respondentů na uzákonění standardů kvality sociálních služeb a jejich vliv na kvalitu odborného sociálního poradenství poskytovaného v občanských poradnách. Prostřednictvím vzorku respondentů tvořenému ze sociálních pracovníků – poradců občanských poraden je zjišťován přínos standardů kvality sociálních služeb na odbornost a kvalitu občanského poradenství. Cílem předložené bakalářské práce je charakterizovat standardy kvality sociálních služeb a občanské poradenství. Bakalářská práce vychází ze dvou hlavních předpokladů a to, že se lze domnívat, že 70% respondentů neshledává pozitivní vliv standardů kvality sociálních služeb na občanské poradenství. 50% respondentů se domnívá, že by bylo vhodné legislativně upravit standardy kvality sociálních služeb. Pro ověření obou předpokladů byla pro předloženou bakalářskou práci zvolena metoda dotazníkového šetření. Práce je určena pro skupinu nejen sociálních pracovníků a odborníků v oblasti sociálních služeb, ale zároveň i pro širokou veřejnost, která se o tuto problematiku zajímá. Smyslem a účelem předložené bakalářské práce je představit standardy kvality sociálních služeb a jejich vliv na kvalitu a odbornost občanského poradenství.

II TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části bakalářské práce budou charakterizovány jednotlivé standardy kvality sociálních služeb, tak jak je vymezuje vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 391/2011 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále budou představeny inspekce kvality sociálních služeb včetně složení inspekčního týmu a způsobilosti jednotlivých komisařů. Teoretická část bakalářské práce dále seznámí čtenáře se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a s fungujícími členskými poradnami Asociace občanských poraden v České republice.

1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality sociálních služeb¹ jsou právně vymezeny v příloze č. 2 ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 391/2011 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jejich dodržování je dle § 88 tohoto zákona jednou z mnoha povinností poskytovatelů sociálních služeb². Zároveň jsou předmětem inspekce kvality u poskytovatelů sociálních služeb. „Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 99).

¹ „Standardy kvality sociálních studií je soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. V ideálním případě se procesu vytváření s. k. s. účastní poskytovatelé služeb, nezávislí experti a uživatelé služeb. Kritéria mohou být zakotvena v zákoně nebo v normách z něj odvozených, v interních předpisech zřizovatele agentury poskytující službu nebo přímo v provozním řádu konkrétní instituce“ (Matoušek 2008, s. 225).

² „Poskytovatelé služeb jsou subjekty provozující státní nebo nestátní sociální služby“ (Matoušek 2008, s. 94).

Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny ve spolupráci mezi uživateli sociálních služeb³ a jejich poskytovateli. V důsledku toho, že vznikaly v poměrně dlouhodobé intenzivní diskusi, lze je vnímat jako obecně platnou a přijatelnou představu o kvalitě sociálních služeb. Jedná se o soubor patnácti kritérií, které definují minimální úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb (Čermáková, aj. 2002, s. 5).

Vzhledem k tomu, že se standardy kvality sociálních služeb vztahují na všechny sociální služby,⁴ jsou definovány obecně. Jsou měřitelná, aby bylo možné zhodnotit, zda je daná sociální služba splňuje. Jsou pomocníkem pro poskytovatele, kteří usilují o profesionalitu, odbornost a především kvalitu při poskytování sociální služby. Zároveň upozorňují na efektivitu a kvalitu služeb v různých zařízeních, která poskytují totožný typ sociální služby. „Standardy kvality sociálních služeb by měly přispět k vytvoření systému kvalitních sociálních služeb, neboť vycházejí z koncepce naplňování základních lidských práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v Deklaraci základních lidských práv a svobod a zakotveny v právních dokumentech České republiky“ (Kolář, aj. 2006, s. 17).

Kolář definuje standard jako „normu, resp. definici, která popisuje proces, postup a podmínky pro poskytování sociální služby. Je nástrojem, který umožňuje popsat a zhodnotit úroveň, resp. kvalitu poskytované služby“ (Kolář, aj. 2006, s. 15). Jedná se tedy o obecně uznávanou ideu toho, jak má být sociální služba poskytována, zajišťována a nabízena.

Matoušek uvádí: „Jelikož standardy mají sloužit jako metodický nástroj inspektorům kvality, mají orientovat uživatele služeb a mají být organizacemi, jež poskytují služby využitelné pro sebeposuzování, je třeba, aby za jejich konstrukci i konečnou podobu odpovídali experti s dostatečnou způsobilostí v metodologii výzkumu“ (Matoušek, aj. 2007, s. 125).

³ „Uživatelé služeb jsou fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují“ (Matoušek 2008, s. 94).

⁴ „Sociální služby jsou všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti“ (Matoušek 2008, s. 214).

Definování standardů kvality pro určité skupiny podobných či stejných sociálních služeb je relativně jednoduché. Naproti tomu taxativní formulace patnácti standardů kvality pro všechny druhy a typy sociálních služeb není zcela snadné a ne vždy odpovídající pro všechny organizace a druhy poskytovaných služeb. Matoušek ve své knize upozorňuje na fakt, že některá kritéria jsou zcela měřitelná a tím pádem plně objektivní. Naproti tomu jsou některá subjektivně zabarvena a neexistuje jednoznačný a spolehlivý nástroj jejich měření. Například kritéria týkající se lidské důstojnosti nejsou jednoznačně hodnocena a posuzována. Proto je žádoucí, aby při kontrole naplňování tohoto či obdobného kritéria byl přizván nezávislý odborník či sám uživatel sociální služby. Předchází se tak zkreslenému pohledu na stávající stereotypy a praktiky používané v organizaci (Matoušek, aj. 2007, s. 125).

Kolář ve své publikaci také upozorňuje na skutečnost, že „kvalita sociálních služeb je velmi obtížně měřitelná. Obtížné je i definování toho, co znamená *kvalitní sociální služba*. Záleží to na mnoha vnějších i vnitřních faktorech a aktuální situaci ve společnosti“ (Kolář, aj. 2006, s. 14). Dále si autor klade otázku, co můžeme při kontrole kvality sociální skupiny změřit. Jedná se o fakta v oblasti dlouhodobosti poskytování dané sociální služby, počtu pracovníků v zařízení či počtu lůžek a intervencí. „Všechna měřitelná a čísla vyjádřená kritéria jsou při hodnocení kvality neopominutelná, avšak svůj smysl mají pouze v souvislostech s potřebami a představami uživatelů v konkrétních podmínkách daného místa“ (Kolář, aj. 2006, s. 14).

„Standardy kvality sociálních služeb (2002) užívané v ČR pomáhali českým zpracovatelům vytvářet výše citovaní autoři Chris Payne a Andrea Taylor v rámci česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb“ (Matoušek, aj. 2007, s. 127). Stejně jako v minulosti bylo cílem podporovat uživatelovu samostatnost, nezávislost a jeho vztahovou síť. Chránit jeho práva a poskytovat mu efektivní a účelnou pomoc při řešení jeho obtížné životní situace.

Standardy kvality sociálních služeb se dělí do tří oblastí – procedurální, personální a provozní (viz dále).

1.1 PROCEDURÁLNÍ

Jedná se o nejrozsáhlejší oblast, která stanovuje podobu a formu sociální služby. Definuje veřejný závazek vůči společnosti, který obsahuje cíl, poslání a cílovou skupinu konkrétní sociální služby. Upravuje jednání se zájemcem a posléze s uživatelem služby. Dále se zabývá ochranou práv uživatelů služby, řešení jejich stížností a vymezuje ochranné mechanismy proti střetu zájmu. Chrání uživatele sociální služby proti negativnímu hodnocení.

„1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2).

Autorka uvádí kazuistiku, na které představuje praktickou aplikaci prvního standardu kvality sociálních služeb v Občanské poradně v Pardubicích, o. s. do praxe. Jedná se konkrétně o uplatňování vnitřních pravidel pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Těmito pravidly jsou povinni řídit se všichni poradci Občanské poradny v Pardubicích, o. s.

KAZUISTIKA

Uživatel služby Občanské poradny Pardubice, o. s., muž, 45 let, příslušnost k romskému etniku, žijící v Pardubicích, přichází do občanské poradny s problémem patologické předluženosti, kterou již není schopen řešit sám ani s pomocí své rodiny. Využitím sociální služby odborného sociálního poradenství se bojí negativního hodnocení ze strany jeho komunitní společnosti či jeho známých žijících v Pardubicích. V důsledku jeho etnického původu musí celý život čelit mnoha předsudkům a stigmatizaci ze strany většinové společnosti.

Občanská poradna Pardubice, o. s. má dle prvního standardu kvality sociálních služeb upravena vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Jedná se například o tato zásadní pravidla:

- Zájemce, uživatele služby a poradnu hodnotíme na veřejnosti kladně pomocí článků v místním tisku, prostřednictvím televizních reportáží, internetu, atd.
- Všichni zaměstnanci přistupují k zájemci o službu s respektem a úctou, rovnoprávně a bez předsudků. Zájemce o službu je brán jako rovnocenný partner.
- Podporujeme všechny zájemce o službu bez rozdílu a rasové diskriminace.

Poradna sídlí ve velké administrativní budově, kde se zájemce/uživatel služby nemusí obávat nepříjemného setkání se svými známými, kolegy či rodinou. Není tedy primárně signifikován jako „sociální případ využívající sociální službu“. Zájemce/uživatel má samozřejmě právo na důstojné prostředí, ve kterém jsou služby poradnou poskytovány. Zájemce/uživatel má právo na zajištění soukromí během konzultace – znamená to, že konzultace je poskytována ve zvláštní místnosti k tomu určené /v konzultovně/, kde je během konzultace přítomen pouze zájemce/uživatel a službu konající poradce. V čekárně Občanské poradny Pardubice, o. s. je zapnuto rádio, které zajišťuje, že ostatní čekající zájemci nemohou zaslechnout probíhající rozhovor.

Všechna tato opatření chrání zájemce/uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

„2. Ochrana práv osob

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2).

Autorka uvádí konkrétní příklady ze své praxe v Občanské poradně v Pardubicích, o. s. na kterých demonstruje případy, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmu.

- Obrátí-li se na poradnu zájemce/uživatel, u něhož je zřejmé, že je protistranou či účastníkem případu, který je již poradnou řešen a hrozí-li, že by došlo k ohrožení zájmů prvního z uživatelů /tj. poradce by byl v situaci, kdy by poskytoval služby oběma stranám jednoho sporu/.
- Je-li poradce na případu zájemce/uživatele osobně zainteresován /příbuzný, známý, soused, apod./ a nemohl by tak zaručit nestrannost a nezávislost při řešení případu.
- Je-li zájemcem/uživatelem vyžadována služba, která je v rozporu se službami občanského poradenství či s obecnými mravními normami.

„c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

4. Smlouva o poskytování sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2).

1.2 PERSONÁLNÍ

Upravují personální zajištění sociální služby. Vzdělání jednotlivých pracovníků a jejich osobnostní rozvoj.

„9. Personální a organizační zajištění sociální služby

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2).

1.3 PROVOZNÍ

Soustředí se na prostory, ve kterých je sociální služba poskytována, na její dostupnost a rozvoj její kvality.

„11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

13. Prostředí a podmínky

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální službu v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2).

Jednotlivá kritéria jsou hodnotitelná prostřednictvím stupnice 0 – 3 (viz dále). Jednak proto, oba poskytovatelé sociálních služeb mohli provádět sebehodnocení a zároveň se jedná o nástroj vnější kontroly, která může posoudit, zda služba splňuje standardy kvality sociálních služeb.

Standardy kvality sociálních služeb jsou ideálním nástrojem pro poskytovatele sociálních služeb, kteří usilují o poskytování odborných a kvalitních služeb. Nastavují univerzální kritéria toho, jak má kvalitní sociální služba vypadat. Aplikace standardů kvality sociálních služeb do praxe umožňuje srovnání efektivity a kvality jednotlivých služeb, které poskytují stejný druh služby. Výstupy z těchto srovnání by měly mít význam i pro zřizovatele, instituce a donátory, které sociální služby financují. Hlavním úkolem a cílem standardů kvality sociálních služeb je zajištění respektu vůči zájemcům a uživatelům sociální služby, ochrana jejich práv a zároveň ochrana práv pracovníků v sociálních službách. (Čermáková, aj. 2002, s. 5).

1.4 INSPEKCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou prováděny inspekce poskytování sociálních služeb. Inspekce je vždy prováděna v místě poskytování sociální služby, které byla příslušným krajským úřadem udělena registrace poskytovatele⁵ sociálních služeb. Do konce roku 2011 byl k provádění inspekce pověřen příslušný krajský úřad. V případech, kdy byl zřizovatelem či zakladatelem bylo pověřeno Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV). Společně se sociální reformou došlo

⁵ „Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a právnické a fyzické osoby uvedené v § 84“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 85, odst. 1)

s účinností od 1. 1. 2012 k následujícím změnám. Pověřeným orgánem k provádění inspekci poskytování sociálních služeb je nyní krajská pobočka Úřadu práce. Místní příslušnost se řídí podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby či podle sídla právnické osoby.

1.4.1 KONTROLA KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Předmětem kontrol u poskytovatelů sociálních služeb je především dodržování povinností poskytovatelů sociálních služeb uvedených v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách. Dále je zjišťována a ověřována kvalita poskytovaných služeb. Postup při provádění inspekce poskytování sociálních služeb se řídí zákonem o státní kontrole (Zákon č. 108/2006 Sb., § 97–98).

Kontrola kvality může probíhat buď jako ohlášená či neohlášená inspekce. V prvních případech byl do konce roku 2011 prováděn náhodný výběr formou losování. U většiny poskytovatelů již inspekce alespoň na jeden typ sociální služby proběhla, proto se od ledna roku 2012 nebudou poskytovatelé sociálních služeb na kontrolu losovat, ale vybírat. „V současné době je Krajská pobočka Úřadu práce kompetentní k provedení inspekce u všech poskytovatelů zaregistrovaných na Krajském úřadě Pardubického kraje včetně příspěvkových organizací kraje. Seznam poskytovatelů, u kterých bude provedena inspekce v daném pololetí kalendářního roku, budou zveřejněni na webových stránkách ÚP. Vlastní realizace (datum) řádné inspekce bude konkrétnímu poskytovateli oznámena písemně 3 – 4 týdny před konáním inspekce“ (Integrovaný portál MPSV: Úřad práce ČR).

Poskytovatel ovšem nemusí být vždy o kontrole předem informován. Neohlášená inspekce se provádí pouze v případech, kdy byl podán podnět či stížnost pro neplnění standardů kvality sociálních služeb či povinností poskytovatele uvedené v § 88 a § 89 zákona č. 108/2006 Sb. Dále v případech, kdy by odklad ohlášené inspekce mohl mít za následek zhoršení kvality poskytované služby. V neposlední řadě se jedná o nástroj prevence (Integrovaný portál MPSV: Úřad práce ČR).

1.4.2 TYPY INSPEKČÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Inspekce kvality sociálních služeb se dělí do několika typů. Do konce loňského roku se jednalo o inspekce typu A, B a C. U typu A se jednalo o kontrolu kvality poskytovaných sociálních služeb. Typ B obsahoval kontrolu uložených opatření v prvním kole kontroly. Třetí typ kontroly probíhal pouze u poskytovatelů, na které byla podána stížnost.

Od ledna roku 2012 je rozdělení typů inspekčí kvality sociálních služeb upraveno novou metodikou MPSV a má následující podobu:

ZÁKLADNÍ INSPEKCE

Cílem základní inspekce je odhalení nejzásadnějších a nezávažnějších nedostatků u poskytovatelů sociální služby. Předmět kontroly vychází z dokumentace, kterou poskytovatel doručil na základě výzvy inspekčnímu týmu. Dále se určuje dle „doporučení MPSV ke stanovení oblasti kontroly u poskytovatelů sociálních služeb, informací získaných v průběhu místního šetření u poskytovatele služby, informací získaných z postupu zpracování rizik poskytované sociální služby“ (Metodický pokyn č. 1/2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, s. 6).

Na základě výsledků *základní inspekce* je sociální služba zařazena do dalšího plánu inspekčí, případně je nařízena inspekce hloubková. Základní inspekce probíhá zpravidla cca 1–3 dny a je zaměřena na identifikaci nedostatků jak v písemných dokumentech, tak v praxi.

HLOUBKOVÁ INSPEKCE

Hloubková inspekce je prováděna v případech, kdy byly u sociální služby zjištěny vážné nedostatky. Inspekce je prováděna v plném rozsahu a trvá zhruba 2-4 dny.

NÁSLEDNÁ INSPEKCE

Cílem následné inspekce je kontrola uložených opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Může buď probíhat v místě poskytovatele sociálních služeb případně pouze kon-

trolou písemné dokumentace, která nedostatky obsahovala (Metodický pokyn č. 1/2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, s. 8).

1.4.3 HODNOCENÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Znění patnácti kritérií standardů kvality sociálních služeb zůstalo i po novelizaci vyhlášky stejné. Změna platná od ledna roku 2012 spočívá v tom, že jednotlivé standardy se přestaly dělit na zásadní a nezásadní. Hodnocení plnění standardů sociálních služeb upravuje § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

„(1) Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započítou

- 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně,
- 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře,
- 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně, nebo,
- 0 bodů, jestliže kritérium není splněno“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 38, odst. 1, písm. a-d).

Z výše uvedeného vyplývá, že celkové hodnocení o splnění či nesplnění kontroly standardů kvality sociálních služeb již není legislativně vymezeno. Krajská pobočka Úřadu práce v Pardubicích informovala, že případná opatření k odstranění nedostatků budou ukládána v případech, kdy celkový výsledek bude nižší než 50 % či při hodnocení jakéhokoliv kritéria 1 či 0 bodem.

Následná inspekce cílená na odstranění zjištěných nedostatků a plnění uložených opatření bude probíhat u výše uvedených poskytovatelů (Integrovaný portál MPSV: Úřad práce ČR).

1.4.4 SLOŽENÍ INSPEKČNÍHO TÝMU

V případech kontroly poskytování sociálních služeb u pobytových zařízení je inspekční tým složen minimálně ze tří členů. U ostatních typů služeb musí být tým minimálně dvojčlenný. Do konce roku 2011 musel být alespoň jeden člen inspekčního týmu zaměstnancem příslušného krajského úřadu, popř. Ministerstva práce a sociálních věcí. S účinností novely zákona o sociálních službách musí „alespoň jeden člen inspekčního týmu být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce v krajské pobočce Úřadu práce. Kraj může do inspekčního týmu vyslat svého zaměstnance; krajská pobočka Úřadu práce zařadí tohoto zaměstnance do inspekčního týmu“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 97–98).

1.4.5 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST INSPEKTORA KVALITY

Inspektor kvality nesmí být v pracovněprávním či obdobném vztahu k žádnému z poskytovatelů v kraji, ve kterém provádí inspekce. Pokud si kontrola kvality sociálních služeb žádá přizvání a posouzení situace od specializovaného odborníka na danou oblast poskytovatel sociální služby musí jeho účast povolit a umožnit. Přizvaný odborník nesmí být vůči sociální službě podjatý či zaujatý (Zákon č. 108/2006 Sb., § 97–98).

Dle zákona o sociálních službách mohou inspekci poskytování sociálních služeb provádět zaměstnanci krajských úřadů, Ministerstva práce a sociálních věcí a jejich specializovaní odborníci, kteří jsou externími spolupracovníky. „Kvalifikační předpoklady a odborná způsobilost ale nejsou upraveny normativem a vychází z podmínek stanovených MPSV pro vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb (dále jen „Seznam MPSV“). Zájemce o činnost specializovaného odborníka – inspektora kvality sociálních služeb musí projít vstupním vzděláváním, které nepravdělně pořádá odbor sociálních služeb MPSV“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí: PROFIL_inspektora_2010).

Zájemce o absolvování vstupního vzdělávacího kurzu pro výkon specializovaného odborníka – inspektora kvality sociálních služeb musí splňovat řadu kritérií a požadavků:

- mezi nejzákladnější patří vysokoškolské vzdělání v bakalářském či magisterském studijním programu, popř. akreditované vyšší odborné vzdělání,
- dále musí splňovat pětiletou praxi v poskytování sociálních služeb, přičemž přímá práce s uživatelem služby je nutností a zkušenost s vedením týmu výhodou,
- povinností je čistý trestní rejstřík,
- osobností a charakterové vlastnosti uchazeče jsou také prověřovány. Především pak odolnost vůči stresu, schopnost týmové spolupráce, aplikace standardů kvality sociálních služeb do praxe, motivace k výkonu této profese, atd.

„Vzdělávací program má rozsah cca 150 hodin po dobu šesti měsíců. Skládá se z teoretické a praktické části. Vzdělávání specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb bylo hrazeno z prostředků MPSV, ESF a od účastníků. Od úspěšně vyškolených frekventantů je požadováno, aby byli připraveni po oslovení krajským úřadem nebo MPSV, plnit úlohu inspektora v rámci státní kontroly“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí: PROFIL_inspektora_2010).

Úspěšný absolvent vstupního vzdělávacího kurzu pro specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb, který obhájí své portfolio, může být zařazen do Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV. Pouze inspektor, který je uveden v tomto seznamu je plně kompetentní k výkonu kontroly kvality sociálních služeb.

Inspektor kvality sociálních služeb je povinen řídit se a dodržovat Etický kodex inspektora kvality (viz příloha č. 2) sociálních služeb. Je vázán Metodikou inspekcí sociálních služeb MPSV. Dále je povinen účastnit se průběžného vzdělávání inspektorů a jednou ročně dokládat svůj výkaz činnosti inspektora kvality sociálních služeb.

2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Zákon o sociálních službách byl přijat v roce 2006 a vydán ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006 Sb. Právní úprava nabyla své účinnosti k lednu roku 2007. Zákon o sociálních službách vymezil za povinnosti všem registrovaným sociálním službám řídit se příslušným zákonem a plnit standardy kvality sociálních služeb. O července roku 2009 vzešel v účinnost zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Legislativa sociálních služeb byla ještě do nedávna označována za popelku českého práva sociálního zabezpečení. Sociální pracovníci a zároveň i uživatelé sociálních služeb byli posledních dvacet let nuceni vycházet a řídit se systémem sociální péče, která byla právně ukotvena ještě před rokem 1989. „V období vlády komunistické strany v naší zemi byl v padesátých letech do naší právní úpravy převzat tzv. sovětský model sociálního zabezpečení, a tedy i sociálních služeb.“ (Matoušek, aj. 2007, s. 35). Do roku 1956 byly sociální služby zajišťovány obcemi a dobročinnými spolky. Poté přešla veškerá zodpovědnost za sociální péči pro občany do rukou státu. Do šedesátých let mohla v oblasti sociálních služeb působit i církev a církevní řády.

„Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 1, odst. 1).

Zákon o sociálních službách jasně stanovuje, že „každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení“ (Matoušek, aj. 2007, s. 39).

2.1 ČLENĚNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 2).

Sociální služby můžeme rozdělit do několika skupin, které zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Jsou poskytovány ambulantně, terénně či formou pobytovou. Formy poskytování lze u sociálních služeb kombinovat. § 34 zákona o sociálních službách upravuje níže uvedená zařízení sociálních služeb:

- „a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,
- i) domy na půl cesty,
- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 34).

2.1.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ V SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozděluje sociální poradenství na dvě složky. První z nich je **základní poradenství**, které je povinna zajistit každá sociální služba (poskytovatel sociální služby). Prostřednictvím základního poradenství jsou uživatelům služby předávány potřebné informace, které jsou nezbytné k řešení jejich nepříznivé sociální situace.⁶ § 2 odstavec 1 zákona o sociálních službách jasně deklaruje právo každé osoby na bezplatné základní sociální poradenství.

Odborné sociální poradenství je druhou složkou sociálního poradenství. Tuto oblast vymezuje § 37 odstavec 3 zákona o sociálních službách. „Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 37, odst. 3).

Služby odborného sociálního poradenství v sobě zahrnují tři základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Zásady poradenské činnosti lze shrnout v několika základních principech. Především pak v bezplatnosti, zachování důstojnosti uživatele služby, autonomie a podpory, motivaci a podpory jeho samostatnosti a aktivity (Michalík, aj. 2007, s. 25).

⁶ Nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením (Zákon č. 108/2006 Sb., § 3, písm. b).

2.1.2 FORMY PORADENSKÉ POMOCI

Novosad ve své knize *Základy speciálního poradenství* vymezuje tři základní formy poradenské pomoci.

První z nich nazývá vedení, informování – guidance. „Má charakter osvětový a výchovný, snaží se poskytnout informace a další vstupy potřebné pro to, aby klient dokázal sám řešit svou situaci; je často orientované na větší skupinu klientů (např. práce se školní třídou, s výchovnou skupinou)“ (Novosad 2007, s. 62). Jedná se převážně o jednosměrnou komunikaci – předávání poznatků klientovi (přednáška, instruktáž, odpověď na dotaz klienta), svým charakterem se tedy blíží spíše vyučování.

Další formou je „poradenství v užším smyslu (br. counselling, am. counseling). Vede klienta (i skupinu klientů) k hlubšímu náhledu na jeho problém, jeho příčiny a možnosti řešení; má výrazně interaktivní, u psychologického poradenství i prožitkový charakter. Předpokládá obousměrnou komunikaci, individuální diagnostiku, terapeutickou intervenci“ (Novosad 2007, s. 62). Tento typ poradenství již požaduje vyšší kvalifikaci. I jeho cíle jsou vyšší. Usiluje zejména o změnu klientovi situace jeho prožívání a chování. Tento typ poradenství můžeme v psychologii označit jako psychoterapii.

„Specifickou podobou je např. doprovázení, jež pomáhá klientovi přijmout a nést situaci, která je objektivně nezměnitelná (např. umírání), ale jejíž subjektivní prožívání lze ovlivnit“ (Novosad 2007, s. 62).

Poslední formu lze označit jako konzultační činnost. „Představuje odbornou poradou poskytovanou jinému odborníkovi v rámci péče o klienta“ (Novosad 2007, s. 62).

3 OBČANSKÉ PORADNY

Asociace občanských poraden definuje existenci a působnost občanských poraden takto: „Občanské poradny jsou zřizovány při nevládních neziskových organizacích. Jejich posláním je asistovat všem klientům při řešení jejich tíživých životních situací. Poradny mají za úkol nejenom klientům poskytovat věcně správné informace a kontakty na jiná odborná pracoviště, ale být jim především průvodcem po celou dobu jejich obtíží. Občanské poradny jsou takto zázemím, které je nablízku jako instituce bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci“ (Asociace občanských poraden: Definice občanských poraden 2012).

Občanské poradny jsou nestátní neziskové organizace poskytující odborné sociální poradenství dle § 37, odst. 3 zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách. Občanské poradny vznikly v České republice po roce 1966 na základě britského vzoru. Existují ve všech krajských městech a i v některých bývalých okresních městech, které v současné době označujeme jako obce s rozšířenou působností. Odborné sociální poradenství v občanských poradnách je poskytováno zejména v těchto oblastech: občanskoprávní spory, rodina, bydlení, majetkové záležitosti, sociální dávky a služby a v poslední době především pak finanční a rozpočtová problematika, která je úzce spojena se zadlužeností občanů. Jedná se o velký fenomén současné doby.

Poradenství je poskytováno zejména v rámci osobní konzultace, popř. telefonického rozhovoru. Dále se mohou zájemci občanské poradny na poradce obracet písemnou formou, zejména využitím e-mailové korespondence. Občanské poradny fungují na základě čtyř hlavních principů. Jedná se o princip nezávislosti, nestrannosti, diskrétnosti a bezplatnosti.

- **bezplatnost** = poradenské služby jsou poskytovány bezplatně.
- **nestrannost** = služby jsou poskytovány všem osobám, které se na poradnu obrátí bez rozdílu věku, národnosti, pohlaví, zdravotního postižení, náboženského vyznání, politické příslušnosti, sociálního statusu, sexuální orientace apod. Pomoc

a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce.

- **nezávislost** = poradna poskytuje uživatelům služby nezávisle na státních či jiných organizacích, které poradnu finančně podporují.
- **diskrétnost** = poradci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů i o skutečnostech souvisejících se třetími osobami, o kterých se dozvěděli v souvislosti s výkonem své poradenské činnosti, včetně toho, že uživatel poradnu navštívil. Poradce je zbaven povinnosti mlčenlivosti pouze v případě, že by se dozvěděl o jednání, které je v rozporu s platnými právními předpisy. Jakékoliv údaje může poradce poskytnout třetí osobě pouze na základě souhlasu podepsaného uživatelem, který může vystupovat i anonymně nebo v zastoupení.

Cílem občanského poradenství je nabídnout uživateli možnosti řešení jeho problému. Posílit jeho odpovědnost. Poradce mu tedy nepodsouvá, dle vlastního názoru, nejlepší možné řešení, ale nabídne mu, co nejširší škálu možností a nechá uživatele, aby si řešení vybral a rozhodl se pro něj sám. Poradce je povinen uživatellovo rozhodnutí respektovat a ctít. Poradenství by mělo posilovat uživatellovu sebedůvěru a jeho dovednosti, které by mohly přispět k řešení jeho problému. Poradce uživatele podporuje ve využití jeho návazné sítě, ale v případě potřeby je schopen mu nabídnout návazné sociální služby, které mu poskytnou potřebnou pomoc (Matoušek, aj. 2007, s. 105).

Občanské poradny usilují o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy. Zájemci i uživatelé občanských poraden jsou pracovníky zcela respektováni. Poradci k nim přistupují nezávisle na svých pocitech a postojích. V žádném případě neposuzují jejich názory či hodnoty. Zájemci a uživatelé občanských poraden jsou při rozhodování a při řešení svých problémů vedeni k samostatnosti. Všichni pracovníci občanských poraden ctí rozhodnutí a způsob řešení, které si uživatelé zvolí.

Odborné sociální poradenství v občanských poradnách je poskytováno v osmnácti oblastech informačních databází:

- majetkoprávní vztahy
- rodina a partnerské vztahy
- finanční a rozpočtová problematika
- bydlení
- občanské soudní řízení
- pracovně-právní vztahy a zaměstnanost
- ochrana spotřebitele
- sociální dávky
- sociální služby
- pojištění
- zdravotnictví
- školství a vzdělání
- ekologie a životní prostředí
- základy práva ČR
- právní systém EU
- veřejná správa
- ústavní právo
- trestní právo

3.1 HISTORIE OBČANSKÝCH PORADEN

„Původní myšlenka občanského poradenství přichází z Velké Británie, kde začaly první občanské poradny působit již před 65 roky. V současnosti se model bezplatných poradenských center uplatňuje a rozvíjí ve více než 20 zemích světa, mezi které patří Česká republika, Polsko, Irsko, Izrael, Litva, Nový Zéland, Rumunsko, Slovensko, Jižní Afrika“ (Kolář, aj. 2006, s. 29).

Historie občanských poraden ve Velké Británii se datuje na počátek druhé světové války. Dle Koláře vznikaly první občanské poradny (Citizens Advice Bureaux, CAB) v roce 1939, kdy se v Británii ze dne na den rozpadly dosavadní životní jistoty a

zvyklosti. Živitelé rodin často odcházeli bojovat do války a ženy byly nuceny řešit problémy a situace, se kterými se doposud nebyly zvyklé setkávat. Tato neočekávaná událost zvedla v Británii velkou vlnu solidarity a občanské pomoci. Stále se zvětšující počet dobrovolníků bylo ochotno bezplatně poskytovat poradenství prakticky ve všech oblastech životních obtíží a situací. V roce 1939 bylo zřízeno prvních 200 poraden a v roce 1942 existovalo ve Velké Británii takových poraden již 1074. Richtrová ve své publikaci *Občanské poradenství* uvádí, že zpočátku šlo především o pomoc občanům, kteří se zajímali o své blízké bojující ve válce. Poradny tehdy zajišťovaly a snažily se o komunikaci mezi válečnými zajatci a jejich rodinnými příslušníky a nabízely jim různé formy pomoci (Richtrová 2002, s. 12). Občanská sounáležitost a solidarita přiměly občany Británie k zakládání dalších poraden a jejich dobrovolné činnosti v nich. Jak Kolář uvádí, jednalo se zpočátku o odborníky, kteří se již aktivně nevěnovali své právnické profesi, či profesi státních úředníků. „Obrovský zájem o tento typ poradenství a jeho potřeba způsobily, že se však do této činnosti zapojovalo stále více občanů – laiků v úzce odborných otázkách, a po počátečních obavách se ukázalo, že to funguje. Fungovalo to i pro to, že zkušenosti přinesly poznatek, že nestačí jen jedna odbornost. Objevovaly se kumulované problémy, které vycházely na povrch až po delším rozhovoru. Umění naslouchat problémům ostatních, objevit v nich to podstatné a následné řešení konzultovat s odborníky tak předurčilo další podobu občanského poradenství, jeho směřování a rozvoj až do současné podoby“ (Kolář, aj. 2006, s. 30).

Mohlo by se zdát, že s koncem války skončí i potřeba existence občanských poraden. Opak byl pravdou. Z války se v mnohých případech žitel rodiny již nevrátil, případně byl jeho návrat spojen s vážnými psychickými či fyzickými problémy. Rodiny se opět spojovaly a začaly vznikat nové situace a s nimi spojené nové problémy. Vznikaly nové nároky na typy sociálních dávek jako vdovský či sirotčí důchod, finanční pomoc veteránům či zdravotně postiženým vojákům. „Nejen tehdy, ale i v následujících letech, kdy se vytvářel nový sociální systém, se ukázalo, že je nezbytné, aby zde fungovala nezávislá zařízení, která budou občany informovat o jejich právech a povinnostech, budou jejich průvodci ve více či méně obtížných životních situacích a svou nestranností v případných sporech budou lidem poskytovat informace o reálných možnostech jejich řešení. Bezplatnost poskytovaných služeb pak umožnila jejich využívání všem bez rozdílu a princip zachovávání anonymity klienta odstranil případné psychické bariéry z návštěvy CABs“ (Kolář, aj. 2006, s. 30).

Občanské poradny jsou dnes nedílnou součástí Velké Británie. Patří již k takzvanému „životnímu stylu“ obyvatel Británie. Kolář ve své publikaci uvádí, že 90 % Britů si je vědomo existence občanských poraden. Oficiální webové stránky občanských poraden však uvádí, že až 97 % obyvatel Občanské poradny zná. „The CAB service is known by 97 per cent of the public“ (Citizens Advice http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus/factsheets/about_cab_advice.htm). 50% Britů jejich služby využívá. Pracovníci občanských poraden jsou z 90 % tvořeni dobrovolníky. Zájem ze strany dobrovolníků o práci v občanských poradnách mnohdy převyšuje poptávku za strany poraden. Z výše uvedeného je tedy patrné, jaký respekt, úctu, vážnost a důvěru si občanské poradny za dobu své existence vybudovaly a to i ze strany státu. Zástupci občanských poraden participují na tvorbě místních podmínek a spolupracují i s místní samosprávou státu. V současné době ve Velké Británii existuje 475 občanských poraden. Ty své služby poskytují na zhruba 3500 místech. „It is the largest advice-giving network in the UK, regularly providing advice from 3,500 locations. During 2009/10 we helped 2.1 million people deal with over 7 million new problems, in bureaux, by phone and email, at outreach sessions in places like GP surgeries, in courts and even in people’s homes“ (Citizens Advice http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus/factsheets/about_cab_advice.htm).

Z výše uvedeného zdroje vyplývá, že v letech 2009/2010 pomohly služby občanských poraden 2,1 milionů lidí. Celkem bylo zodpovězeno přes 7 milionů dotazů, ať už v kancelářích, po telefonu, e-mailem, při terénní práci (např.: v ordinacích praktických lékařů, u soudu a dokonce i u klientů doma). Občanské poradny jsou v současné době zhruba z 90 % hrazeny z veřejných zdrojů a rozpočtů. Staly se nedílnou součástí sociální sítě a pomoci ve Velké Británii. Jejich patronkou je od roku 1990 princezna Anna.

Historie občanských poraden v České republice má složitě dohledatelnou tradici. „Již před rokem 1997 existovaly v České republice organizace, jejichž cílem bylo poskytovat občanům ČR odborné a kvalitní poradenství sociálně právního charakteru, které pomáhalo občanům orientovat se ve velmi rychlých legislativních a společenských změnách“ (Kolář, aj. 2006, s. 32). V roce 1997 vznikly v České republice první občanské poradny. Velkým přínosem bylo setkání s britskou stranou, které se uskutečnilo v roce 1995 na půdě Informačního centra nadací. O dva roky později vzniklo sdružení

pro vybudování sítě občanských poraden (později Asociace občanských poraden), které převzalo „know how“ od britského Know How Fund. První občanské poradny v České republice tak převzaly osvědčený model a začínaly již se svoji vlastní chartou, standardy, jednotnými záznamovými archy a statistikou. Občanské poradny mají i od roku 2007 své místo v legislativě České republiky. Jsou součástí zákona o sociálních službách jako služba odborného sociálního poradenství. „Občanské poradny se staly místem nezávislého poskytování informací a zvyšování právního vědomí obyvatel. Reagují na aktuální potřeby veřejnosti, působí jako prostředníci mezi občany a úřady, pomáhají lidem orientovat se v jejich právech a povinnostech“ (Kolář, aj. 2006, s. 33).

3.2 UŽIVATELÉ OBČANSKÝCH PORADEN

Služby občanské poradny jsou poskytovány formou informací, rad a další případné pomoci všem zájemcům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci,⁷ nebo jim taková situace hrozí. Občanské poradny uplatňují politiku rovných příležitostí, což je poradci chápáno jako umožnění přístupu ke službám poradny pro všechny uživatele bez rozdílu národnosti, věku, pohlaví, náboženského vyznání, politického zařazení, sexuální orientace, zdravotního stavu či sociálního postavení, apod. Ze statistických údajů jasně vyplývá, že služeb občanských poraden mnohem častěji využívají ženy. Nejčastější dotazy spadají do oblasti „občanského soudního řízení“. Jedná se o problematiku soudní pravomoce a příslušnosti, řízení dle občanského soudního řádu, opravné prostředky, výkon rozhodnutí, exekuční řízení dle exekučního řádu, způsobilost k právním úkonům, řízení o zbavení způsobilosti k právním úkolům, práva a povinnosti opatrovníka, atd. Druhou nejčastější oblastí, kam směřují dotazy uživatelů občanských poraden je oblast „finanční a rozpočtové problematiky“. Jedná se o téma, které před pěti lety zajímalo 3.014 uživatelů občanských poraden a v roce 2010 se šlo již o 9.756 uživatelů služeb občanských poraden. Jedná se o enormní nárůst uživatelů, kteří již vlastními silami nejsou schopni efektivně řešit své finanční problémy. Třetí nejčastější oblastí problémů se kterou se klienti obraceli na občanské poradny, jsou „majetkoprávní

⁷ „Stav krize je obvykle popisován jako emoční rozrušení, které je často doprovázeno pocitem zmatku, úzkostí, deprese, hněvu a dezorganizace ve vztazích a v sociálním fungování. Krizí se dále rozumí zlom v normálním životním průběhu člověka“ (Navrátil 2001. s. 114).

vztahy a náhrada škody“. Do této oblasti spadá problematika vlastnictví, spoluvlastnictví, společné jmění manželů, věcná břemena, smluvní vztahy, dědění, atd.

3.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI – PORADCI V OBČANSKÝCH PORADNÁCH

Poradci v občanských poradnách poskytují informace, rady a případnou další pomoc uživatelům sociální služby v souladu s principy občanského poradenství - bezplatnosti, nestrannosti, nezávislosti a anonymity. Řídí se cíli a posláním organizace. Jejich dosažené vzdělání je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách - § 110. „Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 110). § 109 vymezuje výkon profese sociálního pracovníka. Jedná se o „sociální šetření, zabezpečení 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“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §109).

Poradci jsou povinni dodržovat program dalšího vzdělávání. Autorka k danému tématu doplňuje zkušenost z Občanské poradny v Pardubicích, kde si všichni zaměstnanci na začátku každého kalendářního roku vypracují „Individuální vzdělávací plán“ na daný rok. Pro každého zaměstnance je tento plán závazný. Vyhodnocování vzdělávacích plánů probíhá průběžně na pravidelných měsíčních schůzkách. Další vzdělávání zaměstnanců se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a od aktuální situace v Občanské poradně v Pardubicích, o. s.

III PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část bakalářské práce se zaměřuje se postoj sociálních pracovníků – poradců v občanských poradnách na zavedení standardů kvality sociálních služeb do praxe. Autorka pomocí dotazníkového šetření mapuje význam a přínos legislativně zaktovených kritérií do odborného sociálního poradenství. Autorka sama absolvovala inspekci kvality sociálních služeb v občanské poradně. Tato vlastní zkušenost ji přiměla k průzkumu mezi ostatními poradci.

1 CÍL PRAKTICKÉ ČÁSTI BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Cílem praktické části bakalářské práce bylo prostřednictvím adresného dotazníkového šetření zjistit postoj respondentů na standardy kvality sociálních služeb v občanském poradenství. Předmětem zkoumání byl přínos standardů kvality sociálních služeb a jejich aplikace v občanských poradnách České republiky. Autorka se zaměřila především na změny, ať již pozitivní či negativní, ke kterým podle domněnek poradců po uzákonění standardů kvality sociálních služeb došlo. Případně, zda poradci občanských poraden vnímají zvýšení kvality a odbornosti svých poskytovaných služeb. Účelem praktické části bakalářské práce tedy je zmapovat širokou síť občanských poraden v České republice, které jsou sdruženy v Asociaci občanských poraden a porovnat jejich postoje vůči standardům kvality sociálních služeb. Předmětem zkoumání je tedy přínos standardů kvality sociálních služeb a jejich aplikace v občanských poradnách České republiky.

2 STANOVENÉ PŘEDPOKLADY

Stanovené předpoklady, které budou ověřovány prostřednictvím anonymně vyhodnocovaného dotazníkového šetření, budou v praktické části bakalářské práce po provedení šetření verifikovány či falzifikovány. Následně dojde k jejich vyhodnocení a stanovení navrhovaných opatření.

1. předpoklad:

Lze se domnívat, že 70 % respondentů neshledává pozitivní vliv standardů kvality sociálních služeb na občanské poradenství (ověřováno pomocí dotazníku – položkou č. 7, 10).

2. předpoklad:

50 % respondentů se domnívá, že by bylo vhodné legislativně upravit standardy kvality sociálních služeb (ověřováno pomocí dotazníku – položkou č. 11).

3 POUŽITÉ METODY

Pro ověření stanovených předpokladů byla použita metoda adresného dotazníkového šetření. Dotazník byl zcela anonymní a anonymně byl také vyhodnocován. Autorka se dotazovala na jedenáct otázek ohledně zákona o sociálních službách a standardech kvality sociálních služeb. Jedná se tedy o kvantitativní výzkum prostřednictvím jedné z nejpoužívanějších metod pro sběr statistických dat. V dotazníku byly použity otázky uzavřené a polootevřené. Polootevřené otázky umožňovaly respondentům vybrat z nabízených možností odpovědi, případně doplnění vlastní odpovědi, která ve výčtu možností nebyla.

Dotazník je jednou z nejefektivnějších technik sběru statistických dat. Tato technika může obsáhnout velký počet respondentů i při relativně nízkých nákladech. Další velkou výhodou dotazníkového šetření je skutečnost, že výzkumník může sbírat a vyhodnocovat data sám bez pomoci mnoha dalších tazatelů. U respondentů bývá dotazník ceněn především proto, že věří v jeho anonymitu a objektivnost.

Dotazník má také svá úskalí. Především klade velké nároky na ochotu respondenta zúčastnit se dotazníkového šetření. Respondenti mohou odpovídat nezodpovědně, bez rozmyšlení nad tím, na co se výzkumník ptá. A v neposlední řadě je dotazníkové šetření rizikové v oblasti jeho návratnosti, které ovlivňuje reprezentativnost průzkumu (Disman 1998, s. 141).

4 POPIS ZKOUMANÉHO VZORKU A PRŮBĚH PRŮZKUMU

Dotazníkové šetření bylo provedeno mezi sociálními pracovníky – poradci v občanských poradnách sdružených v Asociaci občanských poraden České republiky (dále jen AOP). AOP v současné době sdružuje čtyřicet občanských poraden, které působí v každém větším městě České republiky. Některé z poraden mají svá detašovaná pracoviště. Celkem je tedy sdruženo šedesát šest poraden po celé České republice.

Autorka tedy oslovila všech šedesát šest poradenských míst a to prostřednictvím elektronicky zaslání adresného dotazníku. V každé poradně bylo o spolupráci na dotazníkovém šetření požádáno více pracovníků. Průzkum probíhal po celé České republice v únoru roku 2012. Návratnost dotazníků byla 97 %. V dotazníkovém šetření bylo zpracováno a vyhodnocováno 64 dotazníků.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

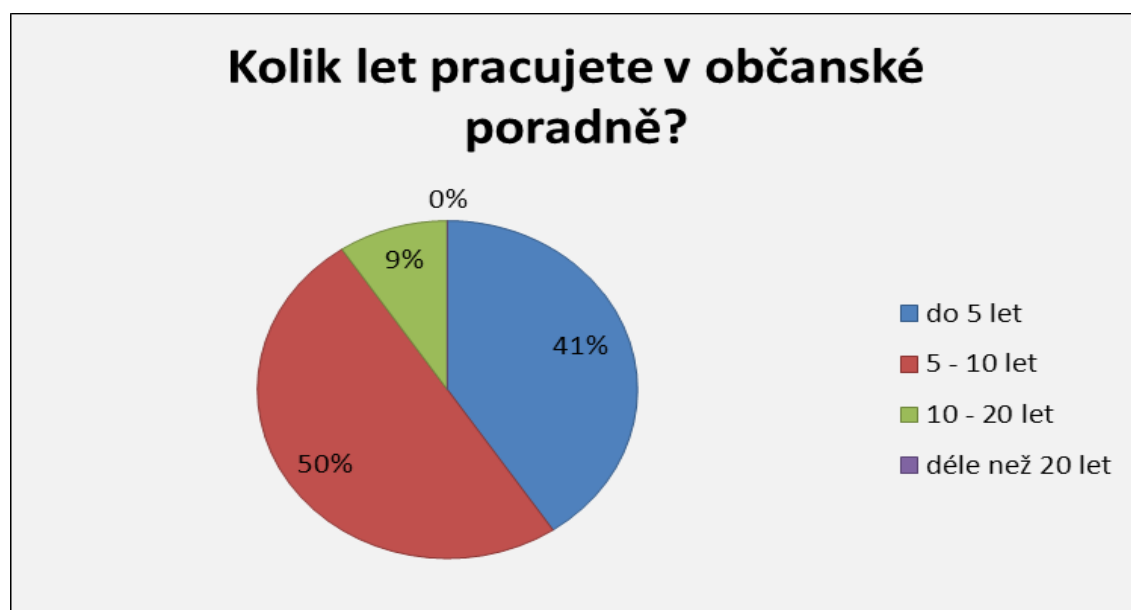
Otázka číslo 1 - Kolik let pracujete v oblasti sociálních služeb?

V první otázce se autorka zaměřila na pracovní zkušenosti v oblasti sociálních služeb. Z výsledků je patrné, že v oblasti sociálních služeb pracuje nejvíce respondentů mezi 5 – 10 lety. Celkem se jedná o třicet pracovníků, tedy 47% z dotazovaných. Druhou největší skupinou jsou pracovníci, kteří se v oblasti sociálních služeb pohybují do 5 let. Ti tvoří 31 %, tedy 20 pracovníků. Mezi 10 – 20 lety pracuje v oblasti sociálních služeb dvanáct pracovníků, tedy 19 %. 3 % respondentů, tedy pouze dva pracovníci, pracují v sociálních službách déle než 20 let.

Tabulka č. 1: pracovní zkušenost v oblasti sociálních služeb

1. Kolik let pracujete v oblasti sociálních služeb?	
do 5 let	20
5 - 10 let	30
10 - 20 let	12
déle než 20 let	2

Graf č. 1: pracovní zkušenost v oblasti sociálních služeb



Komentář: Výsledky první otázky ukazují, že v občanských poradnách nejčastěji pracují sociální pracovníci s praxí v sociálních službách do pěti či mezi pěti a deseti lety. Autorka k této skutečnosti doplňuje fakt, že z vlastní zkušenosti při setkávání se s ostatními poradci z jiných poraden v České republice zaznamenala vysoký počet mladých sociálních pracovníků, kteří v poradnách pracují. Mnohdy se jedná o jedno z jejich prvních pracovišť v sociálních službách. Autorka se v tomto tvrzení opírá o svou vlastní praxi a zkušenost ze setkávání se svými kolegy v občanských poradnách.

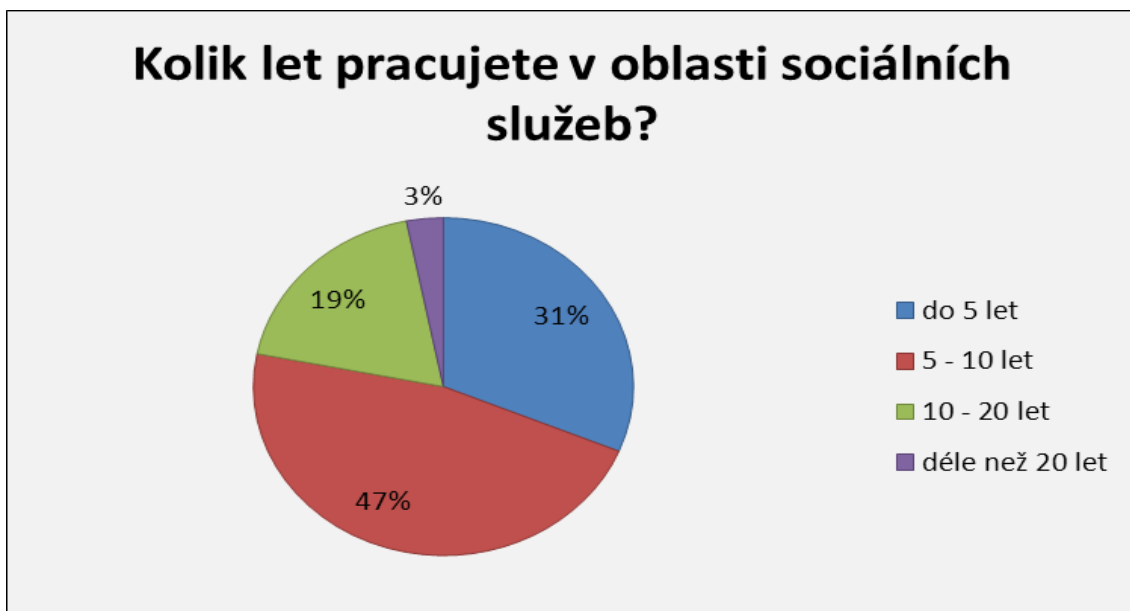
Otázka číslo 2 - Kolik let pracujete v občanské poradně?

Druhá otázka již cíleně zjišťovala počet let praxe konkrétně ve službě občanské poradny. Výsledky ukazují, že nejpočetnější skupinu tvoří respondenti s praxí v občanské poradně mezi 5 – 10 lety. Celkem 50 %, tedy 32 pracovníků. Praxi v občanské poradně do 5 let má celkem 26 pracovníků, tedy 41 %. Praxi mezi 10 – 20 lety má pracovníků 6, což činí 9 % respondentů.

Tabulka č. 2: pracovní zkušenost v občanské poradně jako sociální službě

2. Kolik let pracujete v občanské poradně?	
do 5 let	26
5 - 10 let	32
10 - 20 let	6
déle než 20 let	0

Graf č. 2: pracovní zkušenost v občanské poradně jako sociální službě



Komentář: Výsledky druhé otázky korespondují s výsledky první otázky. Nejpočetnější skupinu pracovníků v občanských poradnách tvoří pracovníci s praxí mezi pěti až deseti lety. Dále pak poradci pracující v občanských poradnách do pěti let.

Autorka uvádí z vlastní praxe skutečnost, že na poradce občanských poraden jsou kladeny vysoké nároky z oblasti odborných vědomostí, znalostí a poznatků; zároveň jsou vystaveni velké psychické zátěži. Tyto skutečnosti mohou mít na délku pracovního působení v občanské poradně vliv.

Otázka číslo 3 - Znáte zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách spolu s prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách?

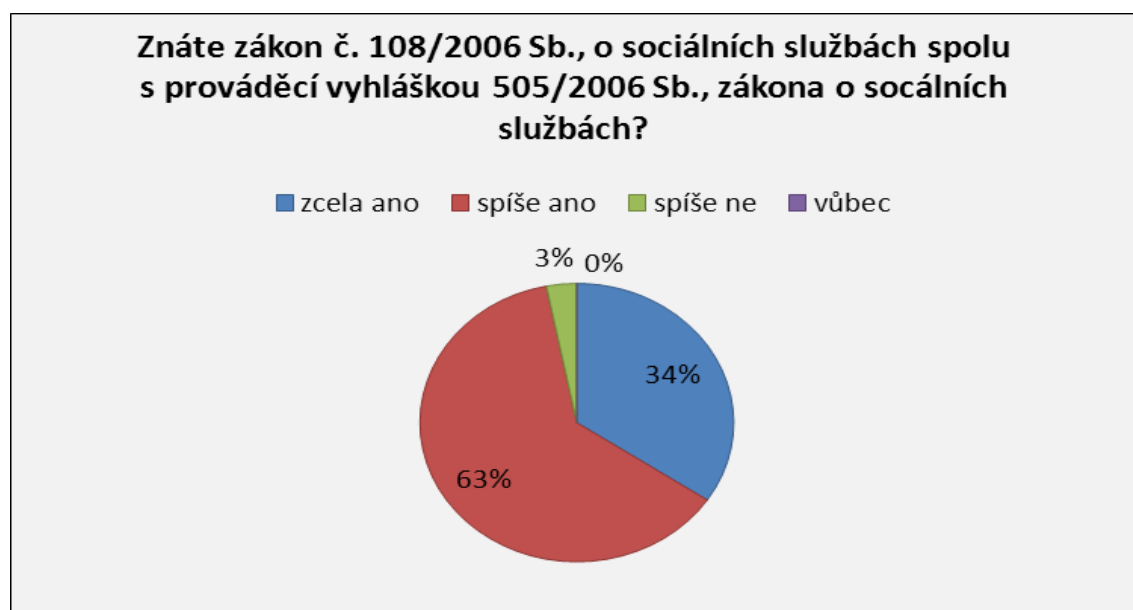
Třetí otázka dotazníkové šetření byla zaměřena na znalost zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách spolu s prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách. Z výsledků jasně vyplývá, že 40 poradců zodpovědělo, že zákon o sociálních službách „spíše zná“. Jedná se o 63 % dotazovaných. 34 %, tedy 22 poradců

v občanských poradnách odpovědělo, že zákon o sociálních službách „znají zcela“. Pouze 3 % respondentů, tedy dva pracovníci zákon o sociálních službách „spíše neznají“ a nikdo z dotazovaných neodpověděl, že by příslušný právní předpis neznal vůbec.

Tabulka č. 3: Znalost zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách spolu s prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách.

3. Znáte zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách spolu s prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách?	
zcela ano	22
spíše ano	40
spíše ne	2
vůbec	0

Graf č. 3: Znalost zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách spolu s prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách.



Komentář: Třetí otázka dotazníku ukazuje skutečnost, že 63 % sociálních pracovníků – poradců v občanských poradnách „spíše zná“ právní předpis upravující sociální služby v České republice. Celých 34 % jej „zná zcela“ pouze 3 % ho „spíše neznají“.

Z výsledků je tedy patrné, že poradci v Občanských poradnách jsou si vědomi svých práva a především svých povinností, které jim ukládá příslušný právní předpis.

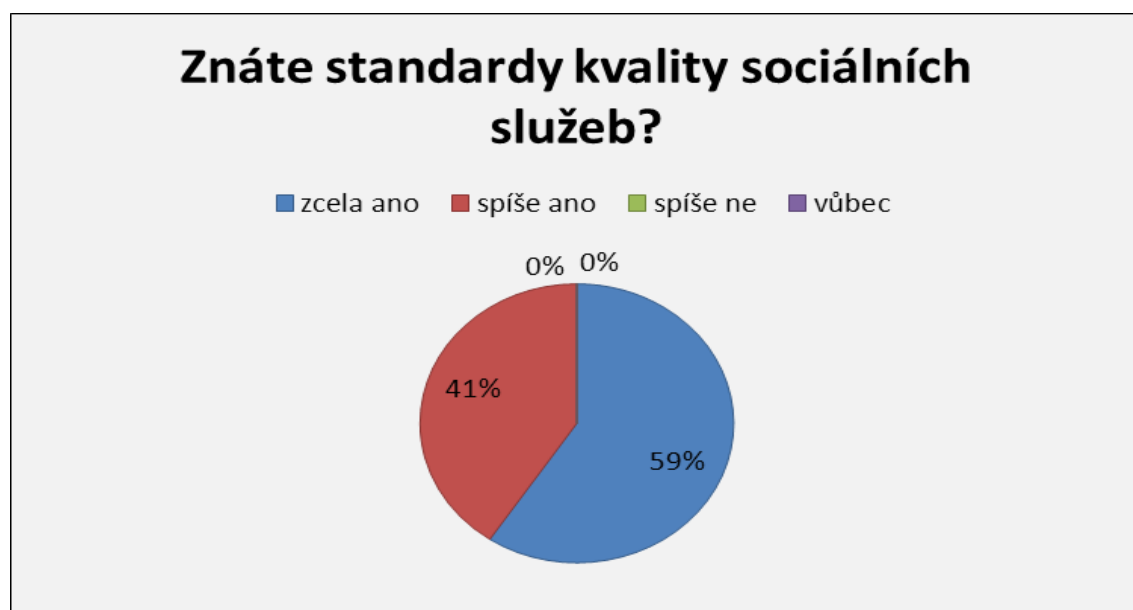
Otázka číslo 4 - Znáte standardy kvality sociálních služeb?

Ve čtvrté otázce dotazníkového šetření se autorka již zaměřila na znalost standardů kvality sociálních služeb. 38 poradců v občanských poradnách zodpovědělo, že příslušnou vyhlášku „znají zcela“. Jedná se o 59 % respondentů. „Spíše ano“ zodpovědělo 26 pracovníků, což činí 41 % respondentů. Ani jeden z dotazovaných neodpověděl, že by standardy kvality sociálních služeb „spíše neznal“ či „vůbec neznal“.

Tabulka č. 4: znalost standardů kvality sociálních služeb

4. Znáte standardy kvality sociálních služeb?	
zcela ano	38
spíše ano	26
spíše ne	0
vůbec	0

Graf č. 4: znalost standardů kvality sociálních služeb



Komentář: Čtvrtá otázka dotazníku ukazuje skutečnost, že 59 % sociálních pracovníků – poradců v občanských poradnách „zcela zná“ standardy kvality sociálních služeb. 41 % jej „spíše zná“. Nikdo z dotazovaných neuvedl, že by standardy kvality sociálních služeb z části neznal, či vůbec neznal.

Otázka číslo 5 - Absolvoval/a jste kontrolu standardů kvality sociálních služeb u Vás v občanské poradně?

Pátá otázka dotazníkového šetření je zaměřena na vlastní zkušenost respondentů z kontroly standardů kvality sociálních služeb. 26 pracovníků, tedy 41 % respondentů kontrolu kvality poskytovaných služeb absolvovalo. 38 poradců v občanských poradnách, celých 59 % respondentů kontrolu standardů kvality sociálních služeb nikdy neabsolvovalo.

Tabulka č. 5: absolvování kontroly standardů kvality sociálních služeb

5. Absolvoval/a jste kontrolu standardů kvality sociálních služeb u Vás v občanské poradně?	
ano	26
ne	38

Graf č. 5: absolvování kontroly standardů kvality sociálních služeb



Komentář: Pátá otázka ukazuje, kolik pracovníků v občanských poradnách v České republice má vlastní zkušenost s kontrolou standardů kvality sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že v otázce č. 4 odpověděli respondenti buď že standardy kvality sociálních služeb „znají zcela“ či „spíše znají“ je patrné, že na vytváření a zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe příslušných občanských poraden se podílejí všichni respondenti. Avšak jen 41 % z nich prošlo v rámci své „domovské poradny“ kontrolou kvality sociálních služeb.

Otázka č. 6 - Domníváte se, že kontroly standardů kvality sociálních služeb jsou prováděny objektivně?

Na šestou otázku odpovídali pouze respondenti, kteří absolvovali kontrolu kvality sociálních služeb. Tuto skutečnost zjišťovala předcházející otázka (otázka č. 5).

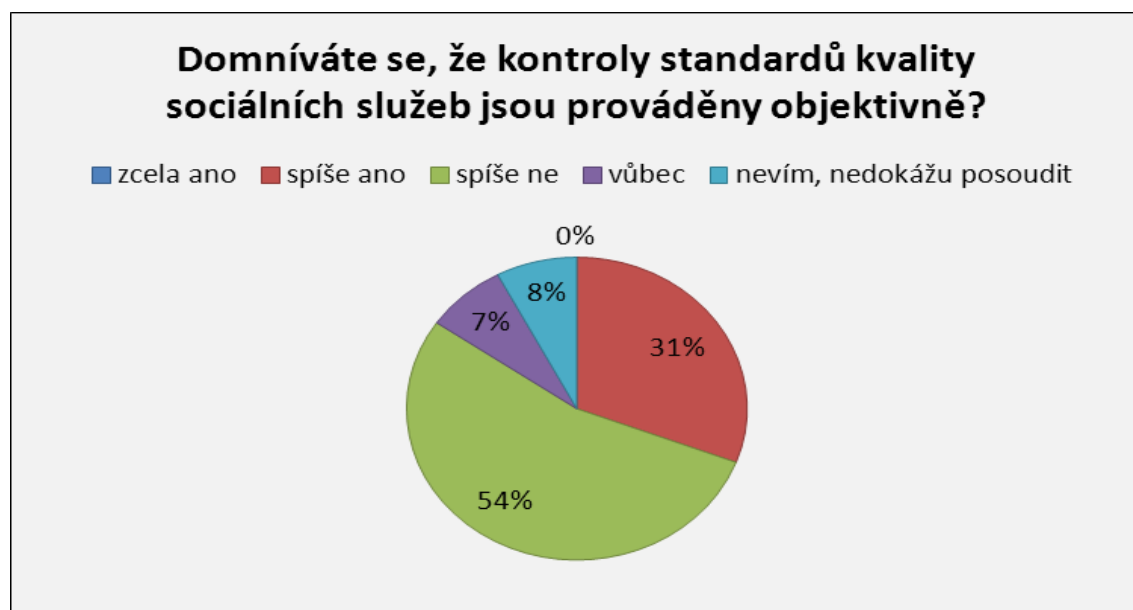
Šestá otázka se zaměřuje na objektivnost prováděných kontrol kvality sociálních služeb. Na tuto otázku žádný z respondentů neodpověděl, že by objektivnost shledával

„zcela“. Odpověď „spíše ano“ si vybralo osm respondentů, tedy 31 %. „Spíše ne“ zvolilo celkem 14 respondentů, což činí 54 %. Objektivnost „vůbec“ shledávají dva respondenti, tedy 7 % a dva respondenti vybrali odpověď, že objektivnost nedokážou posoudit.

Tabulka č. 6: objektivnost prováděných kontrol

6. Domníváte se, že kontroly standardů kvality sociálních služeb jsou prováděny objektivně?	
zcela ano	0
spíše ano	8
spíše ne	14
vůbec	2
nevím, nedokážu posoudit	2

Graf č. 6: objektivnost prováděných kontrol



Komentář: Výsledky šesté otázky ukazují názor respondentů na prováděné kontroly kvality sociálních služeb. Je patrné, že nadpoloviční většina se domnívá, že kontrola u poskytovatelů odborného sociálního poradenství není prováděna zcela objektivně. Autorka mohla do dotazníku dále začlenit otevřenou otázku zjišťující konkrétní příklady či subjektivně prováděné kroky ze strany inspektorů kvality sociálních služeb.

Otázka č. 7 - Přispělo uzákonění standardů kvality sociálních služeb ke zkvalitnění občanského poradenství?

Otázka č. 7 je klíčovou otázkou pro potvrzení či vyvrácení prvního předpokladu: Lze se domnívat, že 70 % respondentů neshledává pozitivní vliv uzákonění standardů kvality sociálních služeb na občanské poradenství.

Na tuto otázku odpovídali již všichni respondenti. Na základě výsledků dotazníkového šetření je patrné, že první předpoklad se nepotvrdil. Přínos legislativně zakotvených standardů kvality sociálních služeb na kvalitu občanského poradenství „spíše neshledává“ 14 respondentů, což činí 22 % z celkového počtu dotazovaných. „Vůbec žádný“ přínos neshledává 8 respondentů tedy 13 % dotazovaných. Naopak přínos „spíše shledává“ počet 38 respondentů, tedy 59 % dotazovaných. A přínos „zcela ano“ spatřují 4 dotazovaní, tedy 6 %.

Tabulka č. 7: vliv standardů kvality sociálních služeb na kvalitu občanského poradenství

7. Přispělo uzákonění standardů kvality sociálních služeb ke zkvalitnění občanského poradenství?	
zcela ano	4
spíše ano	38
spíše ne	14
vůbec	8

Graf č. 7: : vliv standardů kvality sociálních služeb na kvalitu občanského poradenství



Komentář: Na základě výsledků plynoucích ze sedmé otázky je patrné, že první předpoklad bakalářské práce se nepotvrdil. Zvýšení kvality občanského poradenství v důsledku uzákonění standardů kvality sociálních služeb shledává 65 %. Naproti tomu 35 % respondentů se domnívá, že nedošlo k významnému zkvalitnění. Zajímavé srovnání s výše uvedenými výsledky ovšem přináší závěry plynoucí z otázky č.10.

Otázka č. 8 - Pokud došlo díky standardům kvality sociálních služeb ke zkvalitnění Vašich služeb, v čem konkrétně?

Na otázku č. 8 odpovídali pouze respondenti, kteří spatřují v uzákonění Standardů kvality sociálních služeb přínos v oblasti kvality poskytovaného občanského poradenství.

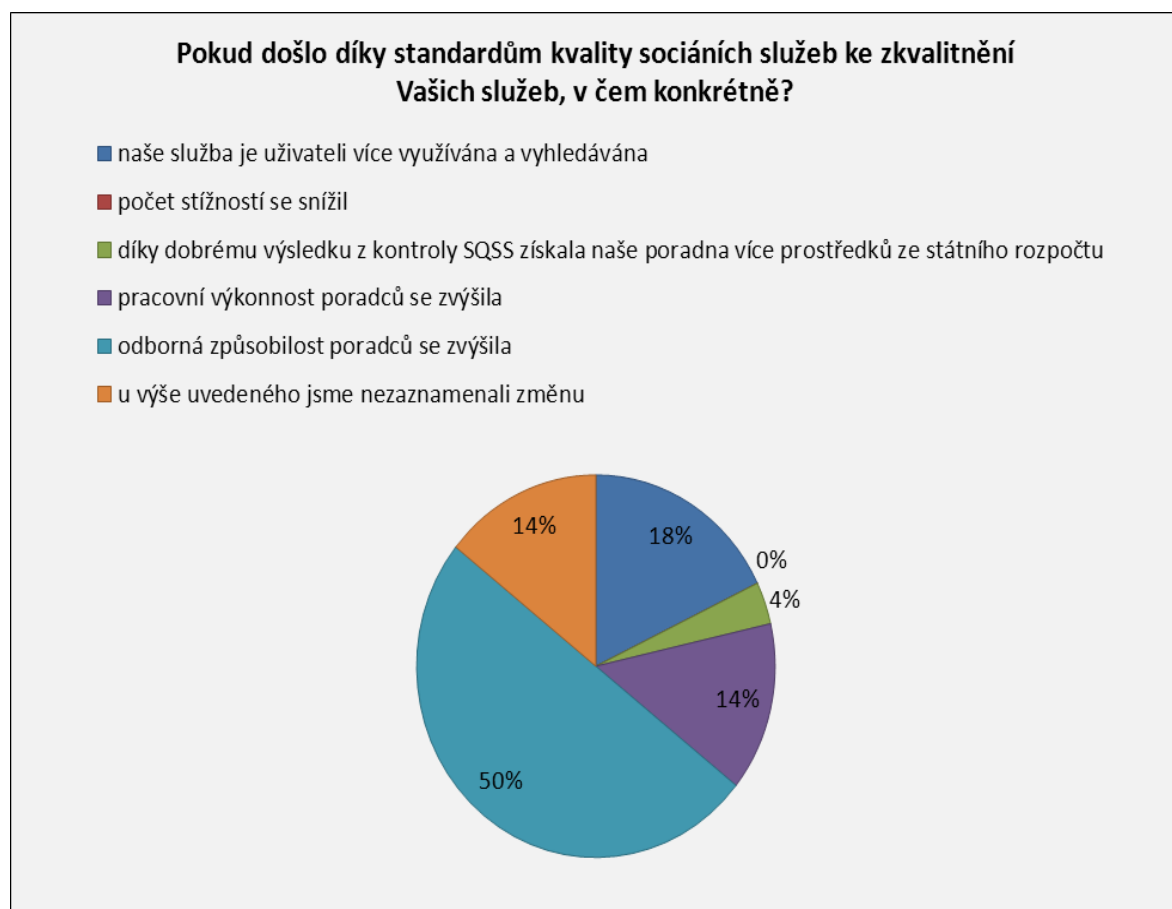
Osmá otázka se zabývá konkrétním přínosem standardů kvality sociálních služeb v kvalitě poskytovaných služeb. Autorka tuto otázku zpracovává nejprve po stránce kvantitativní a posléze i po stránce kvalitativní. Respondenti měli možnost vypsát své

vlastní poznatky v přínosu kvality, které v souvislosti s uzákoněním standardů kvality sociálních služeb spatřují.

Tabulka č. 8: v jakých konkrétních oblastech došlo ke zkvalitnění

8. Pokud došlo díky standardům kvality sociálních služeb ke zkvalitnění Vašich služeb, v čem konkrétně?	
naše služba je uživateli více využívána a vyhledávána	10
počet stížností se snížil	0
díky dobrému výsledku z kontroly SQSS získala naše poradna více prostředků	2
pracovní výkonnost poradců se zvýšila	8
odborná způsobilost poradců se zvýšila	28
u výše uvedeného jsme nezaznamenali změnu	8

Graf č. 8: v jakých konkrétních oblastech došlo ke zkvalitnění



Komentář:

Mezi další konkrétní oblasti ve kterých došlo ke zkvalitnění díky standardům kvality sociálních služeb respondenti uvádějí:

- Standardy kvality sociálních služeb vedou k hlubší reflexi práce konané v Občanských poradnách.
- Standardy kvality sociálních služeb nastavují jasná pravidla v Občanských poradnách a jejich kontrolovatelnost, měřitelnost a vymahatelnost.
- Standardy kvality sociálních služeb vymezují systémy práce v Občanských poradnách.
- Standardy kvality sociálních služeb určují pevné hranice poskytování sociálních služeb v Občanských poradnách.

Otázka č. 9 - Vnímáte kontrolu standardů kvality sociálních služeb jako přínosnou pro kvalitu a odbornost v občanských poradnách?

Devátá otázka dotazníkové šetření byla zaměřena na přínos kontroly standardů kvality sociálních služeb na kvalitu či odbornost v občanských poradnách. Respondenti odpovídali, zda v kontrolách ohledně dodržování standardů kvality sociálních služeb spatřují nějaký vliv na zlepšení kvality a odbornosti v jejich občanských poradnách. Přínos „zcela ano“ spatřuje v kontrolách 8 respondentů, tedy 13 %. „Spíše ano“ odpovědělo největší počet respondentů. Celkem 30, což činí 47 %. Druhý nejvíce zastoupený názor se naopak kloní k přesvědčení, že kontrola standardů kvality sociálních služeb „spíše nepřinesla“ zvýšení kvality. Jedná se o 20 respondentů, tedy 31 %. A 9 % respondentů – 6 dotazovaných v kontrole přínos „vůbec“ nespátřuje.

Tabulka č. 9: vliv kontroly standardů kvality sociálních služeb na kvalitu občanského poradenství

9. Vnímáte kontrolu standardů kvality sociálních služeb jako přínosnou pro kvalitu a odbornost v občanských poradnách?	
zcela ano	8
spíše ano	30
spíše ne	20
Vůbec	6

Graf č. 9: vliv kontroly standardů kvality sociálních služeb na kvalitu občanského poradenství



Komentář: I přesto, že výsledek šesté otázky jasně ukazuje, že více než 60 % respondentů se domnívá, že kontroly standardů kvality sociálních služeb neprobíhají objektivně, jejich přínos v oblasti kvality a odbornosti spatřují. Z výsledků těchto dvou otázek, lze vytvořit závěr, že i neobjektivně vnímaná kontrola je poskytovateli chápána jako dobrý regulátor kvality sociálních služeb.

Otázka č. 10 - Vnímáte kvalitu a odbornost v občanských poradnách před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb jako nižší?

Výsledky desáté otázky jasně ukazují, že 34 respondentů „spíše nevnímá“ kvalitu a odbornost v občanských poradnách před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb jako nižší. Jedná se o 53 % dotazovaných. 22 %, tedy 14 respondentů, tento fakt nevnímá jako reálný „vůbec“. Nižší kvalitu před vznikem právní normy „spíše vnímá“ 14 respondentů, tedy 22 % a 3 % respondentů se domnívají, že kvalita a odbornost „byla zcela jistě“ nižší.

Tabulka č. 10: kvality občanských poraden před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb

10. Vnímáte kvalitu a odbornost v občanských poradnách před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb jako nižší?	
zcela ano	2
spíše ano	14
spíše ne	34
vůbec	14

Graf č. 10: kvality občanských poraden před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb



Komentář: Autorka k výsledku této otázky doplňuje porovnání s otázkou č. 7, kde 65 % respondentů uvádí, že uzákonění Standardů kvality sociálních služeb přispělo ke zkvalitnění a k zlepšení odbornosti v občanských poradnách. Je tím tedy vyvrácen předpoklad č. 1, že se „lze se domnívat, že 70 % respondentů neshledává pozitivní vliv standardů kvality sociálních služeb na občanské poradenství“. Naproti tomu výsledek otázky č. 10 jasně ukazuje, že 75 % dotazovaných nevnímá kvalitu a odbornost v občanských poradnách před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb jako nižší. V těchto dvou výsledcích autorka tedy spatřuje rozpor.

Autorka k tomuto výsledku uvádí skutečnost a vlastní zkušenost ze setkávání s ostatními členskými poradnami České republiky. Občanské poradny měly vždy kvalitní a odborné personální zajištění.

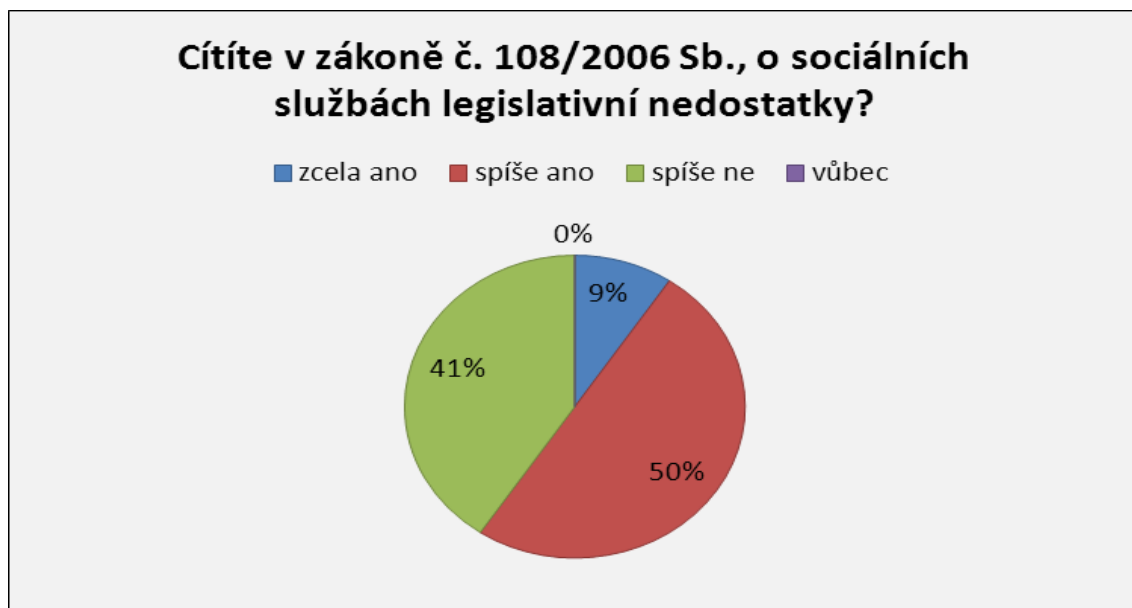
Otázka č. 11 - Cítíte v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách legislativní nedostatky?

Otázka č. 11 je stěžejní otázkou pro potvrzení či vyvrácení druhého předpokladu: 50 % respondentů se domnívá, že by bylo vhodné legislativně upravit standardy kvality sociálních služeb. Na základě výsledků poslední otázky je patrné, že druhý předpoklad se potvrdil. Legislativní nedostatky v zákoně o sociálních službách, tedy i ve standardech kvality sociálních služeb „spíše spatřuje“ 32 respondentů, což činí 50 %. „Zcela ano“ 6 dotazovaných, tedy 9 %. Celkem tedy 59 % dotazovaných se domnívá, že zákon o sociálních službách má své legislativní nedostatky. 26 respondentů uvedlo, že nedostatky v zákoně „spíše nespátřuje“. Jedná se o 41 % dotazovaných. „Vůbec žádné“ nedostatky nespátřuje ani jeden z dotazovaných.

Tabulka č. 11: legislativní nedostatky v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

11. Cítíte v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách legislativní nedostatky?	
zcela ano	6
spíše ano	32
spíše ne	26
vůbec	0

Graf č. 11: legislativní nedostatky v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách



Komentář: Poslední otázka dotazníkového šetření je autorkou zpracovávána nejprve po stránce kvantitativní a posléze i po stránce kvalitativní. Respondenti měli možnost uvést, dle svých názorů nejčastější či nejpalcivější legislativní nedostatky zákona.

Jedná se především o:

- nepružnost standardů kvality sociálních služeb (nastavení spíše na pobytové služby)
- velká administrativní zátěž pro poskytovatele sociálních služeb na úkor přímé práce s uživateli služeb
- nevymahatelnost financování sociálních služeb v minimální výši
- zákonem uložená povinnost bezplatnosti bez záruky minimálního/stabilního financování sociálních služeb
- absurdní snaha o plošnou aplikaci standardů kvality sociálních služeb na všechny druhy sociálních služeb
- odtrženost praxe od kompletnosti a správnosti písemné dokumentace sociální služby

6 VYHODNOCENÍ PŘEDPOKLADŮ

V následující části autorka vyhodnocuje stanovené předpoklady praktické části bakalářské práce.

1. předpoklad:

Lze se domnívat, že 70 % respondentů neshledává pozitivní vliv standardů kvality sociálních služeb na občanské poradenství.

Tento předpoklad byl ověřován dotazníkovou otázkou č. 7 a 10. Průzkumem bylo zjištěno, že zvýšení kvality občanského poradenství v důsledku uzákonění Standardů kvality sociálních služeb shledává 65 %. Naproti tomu 35 % respondentů se domnívá, že nedošlo k významnému zkvalitnění. **První předpoklad se nepotvrdil.** Zároveň 75 % dotazovaných nevnímá kvalitu a odbornost v občanských poradnách před uzákoněním Standardů kvality sociálních služeb jako nižší.

2. předpoklad:

50 % respondentů se domnívá, že by bylo vhodné legislativně upravit standardy kvality sociálních služeb.

Tento předpoklad byl ověřován dotazníkovou otázkou č. 11. Průzkumem bylo zjištěno, že celkem 59 % dotazovaných se domnívá, že zákon o sociálních službách má legislativní nedostatky. Konkrétně legislativní nedostatky v zákoně o sociálních službách, tedy i ve standardech kvality sociálních služeb „spíše spatřuje“ 32 respondentů, což činí 50 %. „Zcela ano“ 6 dotazovaných, tedy 9 %. **Druhý předpoklad se potvrdil.**

IV ZÁVĚR

Cílem teoretické části bakalářské práce bylo charakterizovat standardy kvality sociálních služeb a občanské poradenství. Autorka vymezila jednotlivé standardy kvality sociálních služeb a stručně je popsala i s odkazem na jejich aplikaci v praxi. Dále se zaměřila na inspekci kvality sociálních služeb. Popsala nejen postup kontroly kvality sociálních služeb, ale zároveň čtenáře seznámila s jednotlivými typy inspekcí, složením inspekčního týmu a odborným profilem inspektorů kvality sociálních služeb. Autorka dále představila zákon o sociálních službách a sociální poradenství v systému sociálních služeb. Seznámila čtenáře s historií občanských poraden, typologií jejich uživatel a pracovníky v nich.

Praktická část byla zaměřena na průzkum v oblasti standardů kvality sociálních služeb a jejich přínos na kvalitu a odbornost v občanských poradnách České republiky. Autorku zajímal především postoj respondentů na standardy kvality sociálních služeb v občanském poradenství. Formou dotazníkové šetření bylo osloveno šedesát šest poraden České republiky. V každé z poraden bylo o spolupráci na dotazníkovém šetření požádáno více sociálních pracovníků – poradců občanských poraden. Autorka sledovala především jejich názor na kvalitu a odbornost v občanských poradnách před a po uzákonění standardů kvality sociálních služeb.

Bakalářská práce vycházela ze dvou hlavních předpokladů a to, že se lze domnívat, že 70 % respondentů neshledává pozitivní vliv standardů kvality sociálních služeb na občanské poradenství. 50 % respondentů se domnívá, že by bylo vhodné legislativně upravit standardy kvality sociálních služeb. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že sociální pracovníci – poradci v občanských poradnách shledávají pozitivní vliv standardů kvality sociálních služeb na odbornost a kvalitu poskytovaného odborného sociálního poradenství v občanských poradnách. Zároveň ovšem nevnímají kvalitu a odbornost před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb jako nižší. Nadpoloviční většina respondentů shledává v zákoně o sociálních službách legislativní nedostatky.

Přínosem bakalářské práce je především v představení teoretického vymezení standardů kvality sociálních služeb, které je propojeno s praktickým postojem poradců občanských poraden.

V NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

1. opatření: úprava právní normy vymezující standardy kvality sociálních služeb

Právní úprava vymezující taxativní znění standardů kvality sociálních služeb je zcela jistě nezbytná a pro kvalitní fungování sociálních služeb potřebná. Jednotné standardy kvality platné pro všechny druhy sociálních služeb jsou pro některé organizace velice složitě aplikovatelné do praxe. Společné znění standardů kvality sociálních služeb by mělo být v zcela minimální míře. Například pouze v oblastech ochrany práv osob, diskrétnosti, nestrannosti či respektování lidských práv. Následně by měl mít každý druh sociální služby své vlastní standardy, které by byly právně zakotvené, a poskytovatelé by měli za povinnost se jimi řídit. Současná snaha o plošnou aplikaci standardů na kvality na všechny druhy sociálních služeb je vzhledem k jejich rozmanitosti velice komplikovaná a mnohdy až absurdní.

2. opatření: provádění kontrol v rámci jednoho druhu sociální služby

Je velice nelehké vyjadřovat se ke kontrolní praxi standardů kvality sociálních služeb. Mezi jednotlivými kraji a jednotlivými inspektory kvality mnohdy dochází k zásadním rozporům. Lze konstatovat, že inspektoři kvality se buď drží výkladů právních předpisů, nebo se snaží specifika a odlišnosti jednotlivých sociálních služeb řešit širším výkladem. Toto mnohdy vede k nejednotnému pochopení a interpretaci standardů kvality sociálních služeb. Bylo by proto vhodné, kdyby měli inspektoři kvality sociálních služeb specializaci na určitý druh sociální služby a cílové skupiny. Kontroly by měly být zaměřeny na skutečnou praxi a reálnou kvalitu služeb, nikoliv na kompletnost a správnost dokumentace, která může být zcela odtržena od praxe poskytování služby.

3. záruka minimální garantované finanční podpory sociálních služeb

Financování organizací poskytujících sociální služby, které jsou ze zákona pro uživatele bezplatné je velice palčivé, složité a dlouhodobě diskutované téma. Pokud nemá sociální služba zajištěnu minimální finanční podporu na chod a provoz organizace velice těžko může splňovat administrativní zátěž, kterou standardy kvality sociálních služeb po organizacích vyžadují.

VI SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Citizens Advice [online]. [vid. 18. 3. 2012]. Dostupné z: http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus/factsheets/about_cab_advice.htm)

ČERMÁKOVÁ K., JOHNOVÁ M., 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 80-86552-45-4.

DISMAN, M., 1998. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-141-2.

GABURA, J. PRUŽINSKÁ, J., 1995. *Poradenský proces*. Praha: Slon. ISBN 80-85850-10-9.

HARGAŠOVÁ, M., 2009. *Skupinové poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2642-7.

HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

CHRISTOVÁ, J. 2005. *Občanské poradenství*. Plzeň: Občanská poradna Plzeň.

Integrovaný portál MPSV: Úřad práce ČR [online]. [vid. 11. 2. 2012]. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/pak/inspekce_kvality_socialnich_sluzeb).

KREBS, V., aj., 2005. *Sociální politika*. 3. vyd. Praha: Aspi. ISBN 80-7357-050-5.

KOLÁŘ, I., aj., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden.

MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., aj., 2007. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O., aj., 2010. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, O. 2001. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [vid. 13. 2. 2012]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/9609/PROFIL_inspektora_2010b.pdf.

Metodický pokyn č. 1/2012 k PROVÁDĚNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb, 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

NOVÁK, T., DRINOCKÁ H., 2006. *Partnerské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-1526-0.

NOVOSAD, L. 2000. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-197-5.

Metodika kontrol kvality občanských poraden. 2005. Praha: Asociace občanských poraden.

RICHTROVÁ, M. 2002. *Občanské poradenství*. Praha: Socioklub.

Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.

VODÁČKOVÁ, D., aj., 2002. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-696-9.

VYBÍRAL, Z. 2005. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-247-1526-0.

VYMĚTAL, Š. 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-2510-9.

VII SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Standardy kvality sociálních služeb (viz text na s. 11 - 20)

Příloha č. 2: Etický kodex inspektora kvality (viz text na s. 27)

Příloha č. 3: Charta občanských poraden (viz text na s. 32)

Příloha č. 4: Etický kodex občanského poradce (viz text na s. 38)

Příloha č. 5: Dotazník použitý v praktické části (viz text na s. 40)

Příloha 2

Obsah standardů kvality sociálních služeb

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje

d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

2. Ochrana práv osob

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

4. Smlouva o poskytování sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat

b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb

c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována

b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolení nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace

b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena

13. Prostředí a podmínky

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

- a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby
- d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby

Příloha č. 2: Etický kodex inspektora kvality

ETICKÝ KODEX INSPEKTORŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1. Úvod

Etický kodex inspektora sociálních služeb je souborem principů, které se inspektoři sociálních služeb zavazují dodržovat. Kodex poskytuje rámec k prosazování hodnot této profese a etickému chování. Etický kodex byl vytvořen jako výstup projektu odboru sociálních služeb MPSV s podporou ESF “Systém kvality v sociálních službách”, realizátorem projektu EuroProfis s.r.o. “Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb” a Asociací hodnotitelů NSQ v červenci 2007. MPSV ČR zveřejňuje dokument v červenci 2008.

2. Poslání profese

Inspektor sociálních služeb se zasazuje o zvyšování a rozvoj kvality sociálních služeb tak, aby tyto služby dodržovaly práva těch, kteří je užívají a účinně jim pomáhaly posilovat jejich nezávislost, naplňovat osobní aspirace, využívat běžných životních příležitostí a přispívaly k jejich sociálnímu začleňování. Z těchto důvodů se inspektor zaměřuje na aspekty, které tvoří, přispívají či ovlivňují kvalitu sociálních služeb v naší společnosti. Inspektor sociálních služeb se řídí smyslem standardů jako nástroje zavádění kvality služeb. Usiluje o zvyšování povědomí poskytovatelů sociálních služeb, jejich zadavatelů, orgánů veřejné správy, politické reprezentace naší země i veřejnosti o tom, co je míněno kvalitní sociální službou. Přispívá k tomu, aby tyto subjekty považovaly zajištění takových služeb občanům za svoji prioritu. Toto poslání naplňuje jak prováděním inspekcí na všech úrovních, tak svojí další činností, zejména zobecňováním zkušeností z inspekcí a jejich předáváním odpovědným institucím.

3. Základní předpoklady a principy

K dosahování cílů profese inspektorů kvality sociálních služeb je nutné, aby inspektoři plnili řadu předpokladů či základních principů. Zejména jde o tyto základní principy:

- Bezúhonnost - Inspektor při své práci jedná čestně a v souladu se svým svědomím.
- Objektivita - Inspektor musí k výkonu inspekce přistupovat objektivně a bez předsudků, zaujatosti, střetu zájmů nebo vlivu jiných osob.

- Odborná způsobilost a řádná péče - Inspektor musí inspekce provádět pečlivě, svědomitě a odpovědně s odbornou způsobilostí a náležitou pílí a je povinen své odborné znalosti a dovednosti neustále udržovat na úrovni potřebné k tomu, aby mohl poskytovat vysoce odborné služby s uplatněním nejnovějších poznatků v oboru.
- Respekt k lidským právům - Inspektor respektuje lidská práva při všech činnostech souvisejících s výkonem inspekce, prosazuje a hájí respekt k lidským právům obecně ve společnosti.
- Důvěrnost - S informacemi získanými v souvislosti s výkonem inspekce nakládá inspektor s potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu. Přihlíží přitom k právu na ochranu osobních údajů a k platné metodice inspekci.

4. Odpovědnost ke své profesi

Inspektor:

- Je povinen posoudit svou osobní situaci (psychickou, sociální atd.) tak, aby byl schopen provádět inspekci objektivně a v dostatečné kvalitě. □
Během výkonu inspekce není pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek (případně se vyvaruje užívání silných léků, které by mohly mít negativní dopad na provádění inspekce).
- Vyvaruje se jednání, které by mohlo mít sexuální podtext nebo by tak mohlo být vnímáno.
- Při inspekci aplikuje pouze způsoby práce, které souvisí s rolí inspektora (nepoužívá např. terapii při rozhovoru s uživatelem služby, případovou sociální práci atd., supervizi při rozhovoru s pracovníky).
- Je povinen dodržovat platnou metodiku inspekci kvality sociálních služeb a využívá zkušenosti k jejímu průběžnému zlepšování.
- Během provádění inspekce si úsudek o zařízení vytváří celostně na základě více skutečností ověřených z více zdrojů a nesklouzává k závěrům pouze na základě vyhodnocení formálních skutečností či izolovaných kritérií standardů kvality.
- V případě, že se při výkonu inspekce setká se situací, kterou nemůže či neumí posoudit (v oblasti etické, střetů zájmů i odborné), je povinen konzultovat tuto situaci s odborníkem či supervizorem.

- Nepřipustí, aby došlo ke střetu jeho soukromého zájmu s postavením inspektora. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní vztahy.
- Má povinnost rozvíjet své odborné kompetence, kontinuálně se vzdělávat, využívat externí podpory a nabyté znalosti a dovednosti uplatňovat ve své praxi.
- Napomáhá zvyšování kvality sociálních služeb jako celku zejména zobecňováním zkušeností z inspekci a jejich předáváním odpovědným institucím.
- Snaží se o zvýšení kvality své profese i statusu inspektora ve společnosti.
- Propaguje národní standardy kvality sociálních služeb.

5. Vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci

Inspektor:

- Přistupuje ke všem uživatelům bez předsudků a uživatele služeb považuje za sobě rovného bez ohledu na rasu, etnickou příslušnost, náboženské vyznání, pohlaví, věk, handicap, sociální postavení a finanční situaci.
- Je si vědom svého postavení vzhledem k uživatelům, nezneužívá důvěru uživatele služeb ve svůj prospěch ani pro výkon inspekce.
- Vyvaruje se osobních vazeb s uživatelem.
- Dodržuje mlčenlivost o osobních a citlivých osobních údajích uživatele služeb, tyto informace poskytuje pouze v rozsahu nutném pro svou práci a dle pravidel stanovených v metodice inspekci.
- Nesmí žádným svým konáním ohrozit zdraví a bezpečnost uživatele služeb.
- Nevnáší do rozhovoru s uživatelem své osobní a soukromé problémy.
- Nevnučuje uživatelům své osobní přesvědčení a postoje (náboženské, filosofické, ekologické, ...).
- Chrání zájmy a práva uživatele služeb.
- Při provádění inspekce dbá vždy na bezpečí uživatele. Žádným svým konáním neohrozí zdraví a bezpečnost uživatele služeb. V případě, že zjistí

ohrožení života či zdraví uživatele bezodkladně jedná tak, aby toto ohrožení odstranil.

6. Vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci

Inspektor:

- Přistupuje k pracovníkům bez předpojatosti, s respektem, je schopen jim naslouchat a podpořit je v úsilí zvyšovat kvalitu sociálních služeb.
- Provádí inspekci s ohledem na bezpečí pracovníků, informace poskytuje pouze v rozsahu nutném pro svou práci a dle pravidel stanovených v metodice inspekci.
- Nepřijímá dary ani pohostinnost, o nichž by bylo možné se domnívat, že budou mít vliv na jeho odborný úsudek.
- Neprovádí inspekci v zařízení, u něhož vnímá výkon role inspektora jako střet zájmu. Za střet zájmů může být považováno např. předchozí odpovědnost za kontrolované zařízení, individuální podpora zařízení při zvyšování kvality sociálních služeb, konkurenční vztah k zařízení, předem vytvořený pozitivní či negativní postoj vůči inspektované službě).

Příloha č. 3 – Charta občanských poraden

CHARTA OBČANSKÝCH PORADEN

1. Občanské poradny jsou nezávislé nevládní organizace nezřizované za účelem zisku.
2. Občanské poradny usilují o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.
3. Na základě analýzy problémů, s kterými se lidé potýkají, pak prostřednictvím Asociace občanských poraden upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy, aplikační praxe a na neřešené problémy, a tím přispívají k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.
4. Občanské poradny poskytují informace, rady a případnou další pomoc ve stanovených oblastech. Jde zejména o problematiku sociální, pracovněprávní, bydlení, rodinných a mezilidských vztahů, spotřebitelskou, dluhovou a lidských práv.
5. Občanské poradny své služby poskytují bezplatně, nezávisle, důvěrně a nestranně. Služby musí být poskytovány neutrálně (bez hodnocení nebo ovlivnění jinými názory či zájmy) a s ohledem na situaci klientů.
6. Občanské poradny zachovávají důvěrnost sdělených problémů a respektují právo klientů vystupovat v občanské poradně anonymně. Bez souhlasu klienta může být důvěrnost prolomena jen v případech stanovených zákonem.
7. Občanské poradny respektují rozhodnutí klientů a podporují je k samostatnému jednání.
8. Pokud občanská poradna nemůže s určitým problémem pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může poskytnout potřebnou radu nebo pomoc.

Příloha č. 4: Etický kodex občanského poradce

ETICKÝ KODEX OBČANSKÝCH PORADCŮ

1. Občanský poradce je nezávislý:

- při poskytování poradenství sleduje legitimní zájem klienta a nenechává se ovlivnit vnějšími vlivy nebo zájmy třetích osob,
- pokud je jeho nezávislost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

2. Občanský poradce je nestranný,

- při poskytování poradenství postupuje bez ohledu na rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod či jinou okolnost, která je obecně vnímána jako nepřípustná diskriminace,
- nenechává se ovlivnit svými předsudky, postoji či pocity,
- pokud je jeho nestrannost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

3. Občanský poradce je diskrétní,

- zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v rámci či v souvislosti s poskytováním poradenství,
- mlčenlivosti poruší pouze na základě výslovného souhlasu klienta, či v situaci, kdy prolomení mlčenlivosti ukládá obecně závazný právní předpis, na tuto možnost klienty předem upozorňuje.

4. Občanský poradce nevyžaduje úplatu či prospěch,

- výslovně ani mlčky nevyžaduje a ani neočekává od klientů za poskytnutou službu žádný dar či jiný prospěch, případný dar či prospěch smí přijmout jen jménem a ve prospěch poradny.

5. Občanský poradce respektuje klienty,

- uvědomuje si, že účelem poradenství je splnit zakázku klienta a nikoliv očekávání poradce a proto respektuje právo klienta na vlastní přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí,
- respektuje lidskou důstojnost klienta a poskytuje službu způsobem, který odpovídá klientovým schopnostem a možnostem.

6. Občanský poradce usiluje o svůj odborný růst,

- uvědomuje si, že klienti spoléhají na odbornou úroveň služby a proto samostudiem, účastí na akreditovaných i neakreditovaných kurzech i dalšími vhodnými formami neustále prohlubuje a rozšiřuje své odborné znalosti.

7. Občanský poradce dbá o to, aby nepoškodil klienta,

- poradce si uvědomuje limity svých možností a schopností, navzdory případným očekáváním klienta neposkytne službu, která by šla nad jejich rámec.

Příloha č. 5: dotazník použitý v praktické části bakalářské práce

**DOTAZNÍK K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI
„STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“**

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Anna Levinská a jsem studentkou 3. ročníku Technické univerzity v Liberci, fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické, katedry sociálních studií a speciální pedagogiky, studijního oboru Sociální pracovník.

Dovolte mi, požádat Vás o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který bude stěžejní pro praktickou část mé bakalářské práce, která nese název „Standardy kvality sociálních služeb“.

Předem Vám děkuji za čas, který jste věnovali vyplňování dotazníku a poskytlí mi tím cenné informace, které mi pomohou v realizaci mé bakalářské práce.

Odpověď, která nejvíce vystihuje Váš názor, prosím, zvýrazněte či podtrhněte.

1. Kolik let pracujete v oblasti sociálních služeb?

- do 5 let
- 5 - 10 let
- 10 - 20 let
- déle než 20 let

2. Kolik let pracujete v občanské poradně?

- do 5 let
- 5 - 10 let
- 10 - 20 let
- déle než 20 let

3. Znáte zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách spolu s prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách?

- zcela ano
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

4. Znáte standardy kvality sociálních služeb?

- zcela ano
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

5. Absolvoval/a jste kontrolu standardů kvality sociálních služeb u Vás v Občanské poradně?

- ano
- ne

Pokud jste na otázku číslo 5 odpověděl/a ANO, pokračujte otázkou číslo 6. Pokud jste však odpověděl/a NE, pokračujte otázkou číslo 7.

6. Domníváte se, že kontroly standardů kvality sociálních služeb jsou prováděny objektivně? (Např.: ve všech organizacích poskytujících odborné sociální poradenství, a to stejně či podobně?)

- zcela ano
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec
- nevím, nedokážu posoudit

7. Přispělo uzákonění standardů kvality sociálních služeb ke zkvalitnění občanského poradenství?

- zcela ano
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

Pokud jste na otázku číslo 7 odpověděl/a ZCELA ANO/SPIŠE ANO, pokračujte otázkou číslo 8. Pokud jste však odpověděl/a SPIŠE NE/VŮBEC, pokračujte otázkou číslo 9.

8. Pokud došlo díky standardům kvality sociálních služeb ke zkvalitnění Vašich služeb, v čem konkrétně? *Možno zaškrtnout maximálně 3 odpovědi.*

- naše služba je uživateli více využívána a vyhledávána
- počet stížností se snížil
- díky dobrému výsledku z kontroly standardů kvality sociálních služeb získala naše poradna více prostředků ze státního rozpočtu
- pracovní výkonnost poradců se zvýšila
- odborná způsobilost poradců se zvýšila
- u výše uvedeného jsme nezaznamenali změnu
- jiné: *uved'te, prosím, maximálně 3 body*

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

9. Vnímáte kontrolu standardů kvality sociálních služeb jako přínosnou pro kvalitu a odbornost v občanských poradnách (ve službách poskytujících odborné sociální poradenství)?

- zcela ano
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

10. Vnímáte kvalitu a odbornost v občanských poradnách (ve službách poskytujících odborné sociální poradenství) před uzákoněním standardů kvality sociálních služeb jako nižší?

- zcela ano
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

11. Cítíte v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách či v prováděcí vyhlášce 505/2006 Sb., k zákonu o sociálních službách legislativní nedostatky?

- zcela ano
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec
- *pokud ano, zde můžete případné nedostatky uvést.*

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