

Studie – varia / Studies – Varia

Přístup sociálních pracovníků k implementaci standardů kvality sociálních služeb¹

Markéta Elichová, Anna Sýkorová

1. Úvod

Interpretace a přístup sociálních pracovníků² ke standardům kvality sociálních služeb (SQSS) je téma, které dosud nebylo v rámci ČR komplexně zpracováno včetně dat získaných rozhovory se sociálními pracovníky, ačkoliv je to téma pro současnou sociální práci vzhledem k chystané inovaci standardů kvality a očekávané sociální reformě dosti zásadní.

Cílem statí je zjistit interpretaci SQSS a přístup sociálních pracovníků k nim jak z hlediska žité praxe, tak z hlediska individuálního pojetí a chápání samotnými pracovníky. Konkrétně se zabýváme názory sociálních pracovníků na zavádění standardů kvality do praxe, realizaci metodik v praxi konkrétních organizací a vliv standardů na sociální práci.

Tím, že je objektem našeho zájmu samotný sociální pracovník realizující teorie a metody sociální práce v praxi a tvořící tak výslednou podobu sociální práce, zabýváme se základní rovinou implementace SQSS v praxi. Na tomto základě se pokusíme identifikovat možné silné a slabé stránky tohoto procesu. Protože se na základě odborných poznatků a rovněž osobní pracovní zkušenosti v nestátních neziskových organizacích domníváme, že samotná východiska a podstata SQSS jsou dobrá, zajímají nás zejména překážky v zavádění a realizaci SQSS v praxi.

Výsledky vypovídají o postojích a hodnotícím vztahu sociálních pracovníků k tématu SQSS, a přináší proto subjektivní pohled důležitých aktérů realizace odborné disciplíny sociální práce v praxi. Jsme si vědomy, že tento pohled může být odlišný např. od uchopení SQSS managementem organizací nebo odborníky vstupujícími do organizací zvenku, přesto je dle našeho názoru důležité zabývat se právě touto rovinou, poněvadž díky realizaci SQSS v praxi, jak potvrzuje i popis současného stavu níže, jsou sociální pracovníci přímí nositelé kvality v organizaci a rovněž dle Musila se pracovníci „zabývají spíše tím, co sami od standardů očekávají, tedy svou pre-koncepcí, než tím, co text standardů požaduje“.³

1 Vznik tohoto příspěvku byl podpořen grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“.

2 V textu používáme generické maskulinum „sociální pracovník / sociální pracovníci“ pouze z důvodu snazší srozumitelnosti textu a ušetření znaků.

3 Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, Praha: Galén, 2007, s. 46.

1.1 Současný stav problematiky

Kvalita života uživatelů nabývá významnosti v kontextu sociálních služeb od roku 2007 společně s příchodem zákona o sociálních službách,⁴ který přinesl již dříve známé, reformulované SQSS jako normu, jejíž naplňování je zároveň podmínkou poskytování sociální služby.⁵ Ovšem v praxi se ukázalo, jak potvrzuje např. i šetření z roku 2012, že standardy jsou pro službu užitečné, pouze pokud je s nimi poskytovatel schopen pracovat podle svých potřeb: interpretuje jejich smysl, přeloží si jejich znění na svoji situaci a používá je jako nástroj řízení kvality služby. Díky zavádění standardů pak poskytovatel sám stanovuje konkrétní rámec své služby.⁶

Praktické dopady zavedení standardů kvality do praxe sociálních služeb přinesly mnoho nejasností a problémů. V některých organizacích se např. kvalita sociálních služeb stala „obávanou normou“ a dostala nálepkou další administrativy zatěžující výkon sociálního pracovníka a odvádějící ho od přímé práce s klienty.⁷

S ohledem na interpretační nejednoznačnost standardů se ukázalo, že je naplňování některých kritérií a subkritérií ze strany poskytovatelů služeb problematické.⁸ Sociální pracovníci často nejsou schopni využívat volnosti, kterou jim vysoká míra obecnosti vymezení jednotlivých kritérií standardů poskytuje.⁹ Zároveň podle Musila příliš obecné nastavení standardů s sebou nepřineslo dostatečný tlak na změny a pro organizace je lákavé přizpůsobit si standardy navyklé rutíně nebo hledat cesty k jejich obcházení či pouze administrativnímu naplňování bez reálného průřezu do přístupu ke klientům.¹⁰ V mnoha případech pak sociální pracovníci tvoří písemné metodiky, které jsou nefunkční, tedy neodpovídají teoretickým východiskům používaným v praxi organizace,¹¹ nýbrž ilustrují představu sociálních pracovníků o tom, jak povinnosti dané standardy naplnit. Často dochází i k tomu, že organizace kopírují metodiky organizací, které prošly inspekcí, a nepřizpůsobí je vlastním specifikům.¹²

Ztížená srozumitelnost a subjektivní vykladatelnost povinností i standardů se pak negativně odrazila také v kontrolní oblasti kvality – při inspekcích. V kontrolním režimu jsou standardy měřitelná kritéria, jenže podle Palečka a Kocmana kritéria nikdy nemohou dosáhnout míry schematizace potřebné pro měření, protože jsou kvalitativní a otevřená výkladům. Měřitelnost kritérií tak nestojí na nějaké pevně ustanovené metrice, nýbrž na jejich interpretaci. Žádná stabilní

4 Srov. Oldřich MATOUŠEK, *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, Praha: Portál, 2011.

5 Srov. zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 82, 88.

6 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, listopad 2012, s. 6.

7 Srov. *Kvalita v sociálních službách*, odborná konference, Brno, 7. 4. 2011, [DVD] ASPSS ČR, 2011; Vladimír HANZL, Evergreen: Inspekce kvality, *Rezidenční péče* 4/2011, s. 12–13.

8 Srov. Miloš SLÁDEK, *Inspekce kvality v domovech pro seniory jako ukázka střetu různých hodnot*, in: *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*, ed. Zuzana HAVRDOVÁ, Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010, s. 116; © MPSV, *Individuální projekt MPSV – Inovace systému kvality sociálních služeb* (on-line), dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/18616/Socprace_Clanek.pdf, citováno dne 9. 12. 2015; © MPSV, *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení* (on-line), dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>, citováno dne 9. 12. 2015; © MPSV, *Pracovní dokument pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon). Konzultační dokument MPSV pro období červen až září 2014* (on-line), dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/18392/3a._Pracovni_dokument_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf, citováno dne 9. 12. 2015.

9 Srov. Kristýna ČERMÁKOVÁ – Milena JOHNOVÁ (ed.), *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*, Praha: MPSV, 2002.

10 Srov. Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*, s. 45.

11 Srov. © MPSV, *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb*.

12 Srov. Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*.

inspektorská interpretace přitom neexistuje.¹³ Navíc ve spojení s inspekcemi jsou standardy ambivalentním nástrojem, který sice na jednu stranu říká, že experty na naplňování standardů jsou poskytovatelé, na druhou stranu je však při inspekci tato role poskytovatelů zásadním způsobem zpochybněna. Při inspekci tak dochází ke konfrontaci dvou expertních interpretací standardů.¹⁴

V praxi proto dochází k nepochopení vlastního smyslu standardů, jež se snaží o záruky optimálního nastavení služby směrem k uživateli, zachování jeho důstojnosti a o udržení či posílení jeho sociálního začleňování.¹⁵ Někteří sociální pracovníci se chovají v rozporu s ideály sociální práce jako odborné disciplíny, která se snaží o udržení či rozvoj sociálního fungování jednotlivce, rodiny, skupiny, komunity i společnosti, vycházejíc přitom z hodnoty každé lidské bytosti a lidských práv.¹⁶ Přitom právě standardy svou orientací na osobní cíle uživatelů služeb umožňují konkretizovat abstraktní ideály, jako je lidská důstojnost, autonomie apod.¹⁷

Tuto interpretační nejednoznačnost a s ní spojené problémy, např. zbytečnou administrativní zátěž, řeší momentálně MPSV připravovaná revize SQSS vzniklá v rámci projektu Inovace systému kvality sociálních služeb.¹⁸

2. Metodika výzkumného šetření

Šetření bylo realizováno metodou polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumný soubor tvořili sociální pracovníci v organizacích a na úřadech, zastoupeny byly všechny kraje ČR a všechny formy poskytování sociálních služeb. Bylo vedeno 25 rozhovorů, které provádělo celkem 10 proškolených tazatelů. Sběr dat proběhl v říjnu, listopadu a prosinci roku 2013. Organizace a pracovníci byli vybráni podle předem daných parametrů pro jednotlivé kraje (typ služby a velikost obce). Samotný rozhovor probíhal na pracovištích respondentů.¹⁹

Data byla zpracována kvalitativními metodami (kódování, kategorizace, tematická analýza). Odpovědi komunikačních partnerů byly okódovány a kódy byly rozděleny do kategorií a subkategorií.

Pro potřeby tohoto textu jsme se rozhodly v následujících kapitolách předložit analýzu a závěry vyvozené z odpovědí na 4 otázky rozhovoru týkající se přímo standardů kvality: Jak jste byl/a zapojen/a do zavádění SQSS do praxe Vaší organizace?²⁰ Jak realizujete metodiky dle SQSS v pra-

13 Srov. David KOČMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*, s. 8; Pavel ČÁSLAVA, *Zpráva o výsledcích ankety mezi členy AÚSP k tématu zvyšování kvality sociálních služeb*, Sokolov: Asociace ústavů sociální péče, 2003; Jana DVOŘÁKOVÁ, *Kvalita sociálních služeb se zhorší*, *Zdravotnické noviny* 49/2004, s. 16–18; Libor MUSIL a kol., *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané organizaci. Závěrečná zpráva z výzkumu*, Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2007; Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*, s. 46.

14 Srov. David KOČMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*, s. 9.

15 Srov. zákon č. 108/2006 Sb.

16 Srov. IFSW, *Definition of Social Work* (on-line), dostupné na: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>, citováno dne 9. 12. 2015; Pavel NAVRÁTIL, *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Marek Zeman, 2001, s. 11–12; Oldřich MATOUŠEK, *Prolegomena k teorii sociální práce*, *Fórum sociální práce* 1/2011, s. 15–16.

17 Srov. Miloš SLÁDEK, *Inspekce kvality v domovech pro seniory jako ukázka střetu různých hodnot*, s. 115.

18 Srov. © MPSV, *Individuální projekt MPSV*; © MPSV, *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb*; © MPSV, *Pracovní dokument pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících*; © MPSV, *Projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce* (on-line), dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/17865>, citováno dne 9. 12. 2015.

19 Srov. Markéta ELIČHOVÁ, *Přihláška týmového grantového projektu*. Podpořeno grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU č.117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“, 2013.

20 Touto otázkou jsme zjišťovaly, jakým způsobem byly SQSS implementovány do praxe organizace a zda a jakým způsobem na tom

xi?²¹ V jakém směru ovlivnily SQSS samotnou sociální práci?²² Proč si myslíte, že SQSS vznikly?²³ Další otázky rozhovoru se zabývaly situací sociální práce v ČR.

Z celkového počtu 25 respondentů (R) jsme zpracovaly odpovědi 21 z nich. Zbývající 4 sociální pracovníci pracovali na úřadech, se standardy kvality se při své práci nikdy nesetkali a dle svých slov nemohli poskytnout relevantní odpovědi týkající se zavádění standardů do praxe organizace. Obsah SQSS a práce s nimi sice nejsou zařazeny do *Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelů v sociální práci* (ASVSP),²⁴ ale znalost standardů kvality patří mezi znalosti, které jsou někde vyžadovány při zkouškách odborné způsobilosti úředníků.²⁵ Sociální pracovníci pracující na úřadech proto byli v následné analýze odpovědí zařazeni do zvláštní kategorie.

Vzhledem k cíli výzkumného šetření a interpretaci dat operacionalizujeme pro potřeby této statě následující pojmy:

- Přístup ke SQSS – jak sociální pracovník standardy vnímá, posuzuje a hodnotí ve smyslu postoje neboli hodnotícího vztahu.²⁶
- Interpretace SQSS – jak sociální pracovník standardy vykládá (porozumění a chápání) s ohledem na svou praxi v organizaci neboli objasňování smyslu textu zejména s ohledem na následnou praktickou aplikaci.²⁷
- Sociální pracovník – pracujeme s vymezením daným zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109 a 110.²⁸

3. Problematika zavádění a realizace SQSS v praxi

Tato kapitola popisuje a hodnotí odpovědi respondentů na dvě otázky týkající se implementace standardů kvality do praxe konkrétních organizací. V odpovědích jsme identifikovaly dvě hlavní skupiny sociálních pracovníků; jedna popisovala pozitivní aspekty zavádění standardů do praxe (dobrou praxi), druhá negativní. Třetí, nejméně početná skupina sociálních pracovníků vykazovala

sociální pracovník participoval. Též nás zajímalo časové hledisko zavádění SQSS jak z pohledu doby zahájení (na základě povinnosti dané zákonem o soc. službách, nebo již dříve), tak z pohledu procesu (jednorázová akce, nebo průběžný proces). Vystanuvší témata byla dále rozvíjena.

21 Tato otázka zjišťovala, jak to v praxi organizace funguje, jak jsou standardy zavedeny do praxe, jak jsou užívány v každodenním životě organizace, jak je reflektuje a prožívá samotný sociální pracovník, ostatní zaměstnanci, vedení nebo uživatelé služeb. Byly pokládány doplňující otázky, které rozvíjely odpovědi.

22 Tato otázka zjišťovala, zda a nakolik reflektuje sociální pracovník svou profesi v širších souvislostech, zda není pouze úzce zaměřen na praxi dané organizace, zda a nakolik se orientuje a vnímá situaci týkající se SQSS na poli sociální práce jako vědní i praktické disciplíny.

23 Otázka zjišťovala subjektivní osobní názor na důvod vzniku standardů. Tazatel vedl komunikačního partnera k tomu, aby odpovídal na základě vlastních zkušeností a jejich reflexe, nikoliv pouze na základě znalostí o SQSS.

24 © ASVSP, *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP, Asociace vzdělavatelů v sociální práci* (on-line), dostupné na: <http://www.asvsp.org/standards>, aktualizace dne 6. 3. 2014, citováno dne 9. 12. 2015.

25 Srov. © INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA, *Soubor zkušebních otázek k ověření zvláštní části zvláštní odborné způsobilosti pro výkon správních činností při sociálně-právní ochraně dětí* (on-line), dostupné na: <http://www.institutpraha.cz/overeni-zoz/zkusebni-otazky/zoz-zvlastni-cast/kurz-7>, citováno dne 9. 12. 2015.

26 Srov. Milan NAKONEČNÝ, *Psychologie: přehled základních oborů*, Praha: Triton, 2011, s. 467; Milan NAKONEČNÝ, *Sociální psychologie organizace*, Praha: Grada, 2005, s. 43.

27 Srov. Dušan HENDRYCH, *Právní slovník*, 3. podstatně rozšíř. vyd., Praha: C. H. Beck, 2009, s. 295.

28 Srov. zákon 108/2006 Sb., § 109 a 110 (zkráceno): *Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost, odborné činnosti v zařízeních služeb sociální prevence, depistážní činnost, krizovou pomoc, sociální poradenství, sociální rehabilitaci, zjišťuje potřeby obyvatel a koordinuje poskytování sociálních služeb. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.*

ambivalentní odpovědi. Dle analýzy získaných odpovědí dva respondenti popisovali prvky dobré praxe zavádění standardů do praxe, ale rovněž uvedli několik problematických momentů, což bylo způsobeno tím, že v jejich organizaci byl proces zavádění SQSS do praxe teprve v počátcích.²⁹

3.1 Pozitivní aspekty

V souladu s odbornými poznatky byly identifikovány následující pozitivní aspekty práce se SQSS:

Zavádění standardů na základě praxe

Podle našich 14 komunikačních partnerů zavádění SQSS do jejich organizací probíhalo na základě praxe. Standardy tedy nebyly tvořeny od stolu, ale na jejich tvorbě sociální pracovníci pracovali v týmu spolu se svými kolegy pod odborným vedením a na základě proškolení, jak potvrzují např. následující výroky: „No, myslím si, že (realizujeme) v pohodě, protože ty naše standardy vznikly jako kdyby z praxe, že je popsána ta praxe, sem tam se dozvíme nějaký nový impuls, takže si myslím, že ty naše standardy jsou obrazem té naší práce.“ (R 12) „Zavádění bylo na základě praxe a potřeby jo, ale vím, že jsme měli nějaký odborný vedení.“ (R 7)

Sociální pracovník jako realizátor zavádění standardů do praxe organizace

Dvanáct sociálních pracovníků bylo dle vlastních slov hlavními osobami utvářejícími metodiky vázající se k zavádění a naplňování SQSS v organizaci, jak dokresluje např. výpověď R 1 nebo R 12: „Já jsem do toho zapojená i vlastně v tuhle chvíli, protože vlastně standardy předěláváme úplně od základu, já tam mám nějakým způsobem klíčovou úlohu.“ (R 1) „... ale největší díl je pak na tom sociálním pracovníkovi, který to pak musí učesat a do těch pravidel nějakým způsobem administrativně zpracovat.“ (R 12)

Role zavádějího pracovníka standardů kvality v organizaci je pro sociálního pracovníka přínosná, poněvadž, jak zmiňuje Kocman a Paleček, zavádění standardů přimělo pracovníky řady služeb začít koncepčně přemýšlet o procesu práce s klientem, a to s ohledem na smysl sociálních služeb a ochranu práv klientů.³⁰ Pozitivem je rovněž skutečnost, že když mají sociální pracovníci příležitost pracovat se SQSS podle svých potřeb, přeloží si jejich znění na svoji situaci a jasně uchopí konkrétní rámec své služby, jsou SQSS v souladu s výsledky šetření z roku 2012 pro službu užitečné.³¹ Navíc sociální pracovník je svým vzděláním kompetentní osobou pro toto konání, ideálně ve spolupráci s managementem organizace.

Zapojení všech zaměstnanců do procesu zavádění SQSS

V souladu s Mátlem a Jabůrkovou, kteří uvádějí, že dostupná literatura identifikuje jako předpoklad úspěšného řízení kvality služeb společnou práci – aktivní participaci všech pracovníků organizace –, či v souladu s *Kvalitou v občanských poradnách*, jež uvádí, že řízení kvality v praxi napomáhá i společná tvorba vnitřních pravidel,³² i našich 6 pracovníků hovořilo o co největší možné míře zapojení všech

29 Sociální pracovníci pracující na úřadech se SQSS nepřišli pracovně do styku.

30 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*, s. 6.

31 Srov. tamtéž.

32 Srov. Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*, s. 51.

zaměstnanců do procesu zavádění: „Je důležité, aby standardy tvořil celý tým, aby každý ten pracovník měl možnost se na té službě podílet...“ (R 12) V některých zařízeních se na tvorbě metodik podíleli i klienti: „U nás se na metodikách podílejí i klientky, protože takový některý základní věci, třeba i krizový situace, vymýšlí oni sami. My se jich zeptáme, jak by tohle řešily, a pak se jim to jednoduchým způsobem, jednoduchým jazykem, dá ta metodika k dispozici, aby podle ní uměly vlastně reagovat. No a pak ty složitější metodiky už vytvářejí pracovníci.“ (R 11)

Žitá praxe v souladu s metodikami

Dvanáct sociálních pracovníků uvedlo, že v jejich organizaci jsou zaměstnanci s metodikami a standardy seznámeni a postupují podle nich, rovněž individuální plánování bylo dle jejich slov dobře nastavené a funkční. Čtyři pracovníci dokonce popisovali v organizaci panující spokojenost se standardy. Je tak možné pracovat na kvalitě v organizaci, poněvadž pracovníkům pomáhají konkrétní metodické postupy, které musí být jednoduše dostupné a živé.³³

Pracovníci chápali jako součást zavádění a realizace SQSS bez negativní konotace i nutnou administrativu, která je v rozumné míře pro správné fungování služby nutná, jak potvrzuje např. Musil.³⁴

3.2 Negativní aspekty

Celkem 6 rozhovorů obsahovalo skutečnosti, které svědčily o problematickém zavádění a realizaci standardů kvality v praxi. Následně uvedené negativní aspekty jsou často opakem identifikovaných aspektů pozitivních a přináší příklady nedobré praxe popsané v kapitole 1.1.

Neznalost standardů

V několika případech sociální pracovníci dle svých výpovědí SQSS vůbec neznají, např. R 17 uvedl: „... Nevím. Ale můžu vám, můžu vás odkázat na někoho, kdo vám k tomu víc poví. Ale... Já nevím.“ Z dalších odpovědí těchto respondentů lze odvodit, že u nich v organizaci byly SQSS zaváděny bez kontaktu se zaměstnanci, ti pouze vědí, že se mají řídit manuálem, který dostali. Titiž respondenti tudíž vykazovali i následující aspekt.

Nezapojování zaměstnanců do procesu zavádění SQSS

Právě popsané doplníme krátkou citací: „Ne [nebyl jsem zapojen].“ (R 17) „Do procesu jsem nebyla zapojena vůbec...“ (R 10)

Zavádění SQSS „shora“

Sociální pracovníci uváděli, že mají pracovat dle metodik, manuálů, které jsou dané, viz R 15: „... takže prostě ty standardy, neměla jsem pocit, že by všichni o tom měli ponětí. Spíš to byl nějaký manuál, kterej byl někde jako v počítači, každej to měl mít, každej se podle toho měl řídit, ale jako nevím, do jaký míry si to ty lidi vůbec četli, nebo do jaký míry se s nima nad tím deba-

³³ Srov. tamtéž.

³⁴ Srov. Libor MUSIL, Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách, *Sociální práce / Sociální práce* 1/2004, s. 53–74.

tovalo..., oni nám to pak posílali jako hotovej prostě papír, no, s kterým jsme se zatím jako nikdo úplně pořádně neseznámil.“

Přebírání metodik jiných organizací

Zajímavým fenoménem byl souběh převzetí písemných metodik souvisejících s naplňováním SQSS v praxi od jiných organizací a hodnocení SQSS jako nesmyslných nebo zbytečných. Příkladem je R 19: „Myslím si, že standardy jsou v pečovatelské službě úplně zbytečný... To je prostě nesmyslný rozkaz.“ Respondentka dále popisovala, jak jsou (převzaté) metodiky nefunkční a jsou zátěží jak pro zaměstnance, tak pro samotný chod organizace, což se v případě nesprávného uchopení standardů může stát, jak potvrzují *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*.³⁵

Vytváření všezahrnujících a nepružných písemných metodik

Výrok R 22 demonstruje námi zaznamenaný způsob vytváření a práce s písemnými metodikami vázajícími se k jednotlivým kritériím standardů: „Musím říct, že [metodiky realizujeme] velmi těžce. Něco nastavíme, mezitím se zase mění nějaké podmínky a je potřeba ty metodiky znovu měnit a upravovat, takže je to velmi těžké z hlediska času, protože je těch změn velmi mnoho.“

Sociální pracovníci téma propojovali s časovou zátěží realizování SQSS v praxi, ale po hlubším rozkrytí tématu v hovoru se ukazovalo, že ve skutečnosti hovoří o nevhodně nastavené formě metodik v organizaci. Písemné metodiky byly v organizacích vytvářeny velmi obsáhle a konkrétně s nepružným způsobem aktualizování. Tento jev je dáván do souvislosti s obavami z inspekce, které poskytovatele často vedou k tomu, aby psaných postupů vytvářeli nadbytek, což způsobuje, že výsledné materiály jsou příliš složité, pracovníci je neznají a neorientují se v nich.³⁶

Realizace standardů v praxi jako komplikace výkonu sociální práce

Někteří sociální pracovníci byli přesvědčeni, že standardy zbytečně komplikují sociální práci a změny jimi nastolené jsou pouze formální. Šlo o respondenty uváděný nesoulad mezi psanými metodikami a praxí (viz citace R 15 výše) nebo o nenaplněné principy sociálních služeb ve vytvořených metodikách, kterými se pracovníci v organizaci řídí. Druhý případ popisoval např. R 10: „... komplikuje to práci s klientem, vlastně to je takové škatulkování.“ Tyto problémy při zavádění standardů kvality do praxe ve svém výzkumu potvrzují také Mátl a Jabůrková.³⁷

Interpretační nejednoznačnost standardů

Respondenti popisovali nejednoznačnost a nejasnost jednotlivých kritérií. Např. R 11 uvedl: „... ale nikdo je nedokázal úplně vysvětlit.“

35 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*.

36 Srov. tamtéž; © MPSV, *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb*.

37 Srov. Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*.

4. (Ne)přínosy SQSS pro sociální práci

Sociální pracovníci ve svých odpovědích na otázku zabývající se ovlivněním sociální práce SQSS rozlišovali několik rovin: makro – obor jako celek; mezo – realizaci sociální práce v sociálních službách nahlíženou optikou svých zkušeností na úrovni organizací poskytujících sociální služby; mikro – výkon profese sociálním pracovníkem.

Přínosy SQSS pro obor sociální práce

Jako přínos standardů oboru sociální práce 9 pracovníků vnímalo:

- ukotvení sociální práce jako disciplíny;
- usnadnění sociální práce;
- větší transparentnost sociální práce;
- profesionalizaci sociální práce;
- koncepční přemýšlení o procesu práce s klientem, jak potvrzuje vedle respondentů i Kocman;³⁸
- větší zaměření se na klienta, jak uvádí respondenti a potvrzuje i odborná literatura;³⁹
- ochranu práv klienta, viz např. výpověď: „Jo, tak myslím, že to zaměřilo sociální pracovníky na to, co je důležitý, to zaměření se na klienta jako na toho člověka, kterej je v centru toho dění, a neměly by být porušeny jeho práva a neměly by se realizovat cíle těch pracovníků, ale opravdu těch klientů. Takže nějaká ochrana zájmu nebo soukromí, prostě taková ochrana bezpečného prostoru toho klienta, zasahování tím sociálním pracovníkem jenom do té míry, do který si ten klient přeje.“ (R 15);
- nové metody práce;
- kontrolu organizací, viz např. výpověď: „No, určitě jsou důležitý pro nějakou kontrolu té práce...“ (R 25).

Přínosy pro sociální služby

Jako přínos pro sociální služby respondenti uváděli:

- to, že se kvalita poskytovaných sociálních služeb stala tématem ve veřejném diskurzu;
- zkvalitnění služeb;
- vydefinování organizace;
- to, že dodaly poskytování služeb řád a formu, jasná pravidla pro práci, jak popsal např. R 15: „Jako, když ta služba má pravidla a hranice, tak se poskytuje mnohem jednodušeji i pro ty pracovníky, že nemusejí improvizovat“;
- měřitelnost kvality sociálních služeb;
- sjednocení poskytování sociálních služeb. Standardy kvality určily a ujednotily témata, na která se musí sociální služby zaměřit, jak potvrzuje R 21: „... Lépe se orientujeme my i klienti v těch službách. Přineslo to určitý standard toho, co máme my nabídnout a ti klienti můžou očekávat.“

Tyto jmenované přínosy pro sociální služby potvrzuje i Kocman a Paleček.⁴⁰

38 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*, s. 6.

39 Srov. Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*; Martin BEDNÁŘ, Úvod do standardů kvality sociálních služeb, *Sociální práce / Sociální práce 2/2007*, s. 57–60; Kristýna ČERMÁKOVÁ – Markéta K. HOLEČKOVÁ, Úvod, in: *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*, s. 5–6 (on-line), dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf, citováno dne 9. 12. 2015; Pavel ČÁMSKÝ – Jan SEMBDNER – Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Praha: Portál, 2011.

40 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*.

Přínosy pro sociální pracovníky

Samotným sociálním pracovníkům dle výpovědí respondentů standardy přinesly:

- výzvu pracovat na nedostatkách a tím zlepšovat kvalitu služeb;
- rozšíření stávajících znalostí, jak potvrzuje např. odpověď R 9: „... když já se setkám s občanem, který se mě zeptá, jestli bych náhodou nevěděl, kam by oni mohli jít s tím člověkem, tak já už vím, jaká je ta náplň té organizace, a vím, že je tam mohu poslat. Rozšířilo to moje znalosti.“

Nepřínos SQSS pro výkon profese sociálním pracovníkem

Osm respondentů uvedlo negativní ovlivnění sociální práce SQSS na její mikroúrovni, konkrétně:

- neuchopení individuálního plánování. Výstižně tuto kategorii popsal R 20: „Dobrá věc je individuální plánování, i když je často špatně pochopeno, z mé zkušenosti. Vsunula se do toho i obrovským způsobem komerční sféra a počítačový programy. Lidi to pochopili myslím špatně“;
- administrativní zátěž umenšující časovou dotaci pro přímou práci s klienty. Dle mínění sociálních pracovníků je standardy zatěžují přílišnou administrativou, která pozměnila rozložení časové dotace na jednotlivé činnosti výkonu sociální práce. Někteří respondenti vypovídali o nárůstu byrokracie, ale vždy byla zmíněna souvislost s omezením času na kontaktní práci s klienty: „Co si myslím, že je hodně špatného na standardech, tak to je neuvěřitelný nárůst byrokracie. To je katastrofa. Opravdu došlo k velkému odosobnění. Tím, že jsou pracovníci zahlceni papírama, nemají zase čas úplně pracovat s tím klientem.“ (R 20) „Bohužel s sebou standardy přinesly velký administrativní zatížení. Hrozí nárůst byrokracie. Člověk je pořád v papírech. Pro nás jako i pro terénní službu je to dost komplikované, nemáme tolik času na klienty.“ (R 6) Je faktem, že při současné koncepci standardů představuje zpracovávání metodik požadovaných standardy pro služby velkou administrativní zátěž, jak potvrzují *Podněty k revizi standardů*.⁴¹

Nulový přínos

Podle Bednáře standardy do praxe sociálních služeb přinášejí nové metody a pohledy a jsou v mnohém inovativní,⁴² přesto ze strany sociálních pracovníků zaznělo i to, že SQSS vůbec sociální práci neovlivnily: „Nijak [neovlivnily sociální práci], vše zůstalo při starém. Většina údajů ve standardech již byla zpracována dříve jinou formou, například ve vnitřním řádu, tedy obdobnou formou. Takže to koresponduje se současnými standardy, jen se upravila forma, ale obsah zůstal stejný.“ (R 3) Jak je ale z citace respondenta patrné a jak potvrzují i další jeho formulace, v jeho organizaci téma kvality řešili již před vejitím zákona o sociálních službách a jím stanovených povinnostech v platnost.

5. Smysl vzniku SQSS

Většina sociálních pracovníků přemýšlí o SQSS v kontextu *rozvoje managementu kvality v sociálních službách*, jak potvrdily odpovědi 15 z nich na otázku zjišťující jejich názor na důvod vzniku standardů. Např. R 3 uvedl: „[Standardy vznikly], aby se ujednotily vztahy, vzniklo jakési minimum kvalit, které budou organizace závazně udržovat na nejméně stejné úrovni. Dále v tom vidím postupné sjednocování poskytovaných služeb, avšak ve smyslu určité záruky pro klienty, že jakékoliv zařízení bude poskytovat kvalitní služby.“

⁴¹ Srov. tamtéž, s. 10.

⁴² Srov. Martin BEDNÁŘ, Úvod do standardů kvality sociálních služeb, s. 59.

Naopak 3 z dotazovaných sociálních pracovníků nevidí žádné rozumné důvody vzniku standardů a ani jejich smysl, jak potvrzuje např. výrok R 18: „Já vůbec nevím [proč standardy vznikly]. Tohle papírování, pro samý papírování pak nemají čas pracovat s klientem. Na všechno musí být zápis, sedět u počítače a vždycky, když se něco kolem těch lidí dělá, tak to hned zapisovat. Tady jako v tom nevidím ten smysl.“ Tito respondenti v rozhovoru *téma SQSS redukovali na téma několika problémů*, které se jich prakticky dotýkají (např. nárůst administrativy, čili požadavek na písemnou dokumentaci klienta, povinnost individuálního plánování apod.), *o principech SQSS a jejich smyslu neuvažovali*.

Tři respondenti uváděli jak pozitivní, tak negativní aspekty vzniku standardů.

6. Zdroje problémů při implementaci standardů kvality do praxe

Na základě výsledků z našeho šetření jsme se pokusily identifikovat možné zdroje neúspěchu implementace SQSS do praxe pro požadovaný rozvoj managementu kvality organizací pomáhajících lidem v nepříznivé sociální situaci, kteří jsou více ohroženi diskriminací a sociální exkluzí a často mají méně moci nad vlastními životy. Dle našeho názoru lze vysledovat a popsat tři zdroje problémů:

- vlastní podobu standardů;
- nevhodnou práci se standardy;
- nedostatky na straně sociálního pracovníka.

Všechny tyto kategorie mají i svůj širší kontext. Tyto problémy se vyskytují jak na rovině *celospolečenské*, přes rovinu *vedení organizace a managementu*, až po rovinu *individuální*, tedy rovinu konkrétních jednotlivých sociálních pracovníků a jejich práce.

Vlastní podoba standardů

Problémem SQSS je nejednoznačnost a nejasnost jednotlivých kritérií následované nejednotností jejich výkladu samotnými pracovníky na různých pozicích v organizaci poskytující sociální služby, ale rovněž inspektory, pracovníky krajských úřadů, školiteli i dalšími odborníky nejen přednášejícími, ale i publikujícími. Problémem se v praxi ukázala právě ona vysoká míra obecnosti standardů, která způsobuje jejich určitou neuchopitelnost při implementaci do praxe, jak rovněž potvrzují výroky našich komunikačních partnerů.

Tato zjištění potvrzuje ve svém šetření i Kocman a Paleček⁴³ a podněty MPSV k *Inovaci kvality sociálních služeb*.⁴⁴ Konkrétně mezi zásadní nedostatky dle pracovní skupiny MPSV patří nedostatečná uzpůsobenost standardů různým typům služeb a cílovým skupinám, problematičnost standardů jako nástroje kontroly, nejasnost a složitost standardů, nadměrná administrativní zátěž a jejich neprovázanost s dalšími prvky systému.⁴⁵ Tyto nedostatky mohou v kombinaci s dalšími jmenovanými faktory prakticky způsobovat i negativní ovlivnění kvality poskytovaných služeb. Částečně zde již hovoříme o následujícím zdroji problémů.

43 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*.

44 Srov. © MPSV, *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb*.

45 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*, s. 5.

Nevhodná práce se standardy

Chybné a nevhodné uchopení standardů a jednotlivých kritérií, tedy např. jejich implementace bez kontaktu s praxí organizace, nedostatek komunikace v týmu pracovníků, kopírování metodik, vytváření nadbytku psaných postupů, nepochopení šíře možností aplikace a přizpůsobení konkrétní praxi, které standardy poskytují díky své obecnosti, jak potvrzují výsledky šetření našeho i Kocmanova s Palečkem,⁴⁶ přináší následnou nefunkčnost implementace SQSS v praxi na rozdíl od v šetření rovněž zaznamenaného opaku, který přináší funkčnost.

Tato rovina problémů implementace a realizace SQSS v praxi je propojena zejména s úrovní organizace, způsobem jejího vedení, jeho schopnostmi a dovednostmi a nastavením managementu kvality. Do oblasti kvality v organizaci zasahovaly i skutečnosti jako přítomnost, četnost a kvalita poskytované supervize, kterou v některých organizacích pracovníci využívali k řešení a pochopení témat kritérií standardů, adekvátnost nastavení vzdělávacích plánů pracovníků dle potřeb organizace i pracovníků, kvalita vzdělávacích aktivit apod.

V organizacích, v nichž byli zaměstnaní naši komunikační partneři a kde docházelo k nedobré praxi v rámci zavádění a realizace SQSS, jsme na základě jejich výpovědí zaznamenaly rovněž jev, který popisuje na základě šetření Musil a spol. – v praxi organizací nedochází k propojení cílů a způsobu poskytování sociálních služeb.⁴⁷ Respondenti jinými slovy popisovali oddělení teoretických východisek (poslání, cílů organizace) od praxe (samotné každodenní práce v zařízení), což nás opět odkazuje k určité nekompetentnosti vedení.

Nedostatky na straně sociálního pracovníka

Při aktuální podobě standardů s jejich „riziky“ popsány výše je k jejich správnému uchopení a převedení do praxe vlastní organizace zapotřebí kompetentní sociální pracovník, který má podporu kompetentního vedení a popř. dalších odborníků. Jak potvrzuje Matoušek svým tvrzením, že nedostatky na straně sociálního pracovníka souvisí s jeho schopností vykonávat sociální práci,⁴⁸ i výroky našich komunikačních partnerů, v organizacích, kde se takových pracovníků nedostává (u několika respondentů se ukazovaly problémy ve znalostech, dovednostech, ztotožnění se s profesí a organizací, přístupu k práci a zájmu o ni), se zavádění standardů kvality do praxe a naplňování jejich smyslu potýká s problémy. Nejlépe to asi dokumentuje naše zjištění o nepochopení individuálního plánování jako procesu spolupráce s klientem a přizpůsobování mu služby na míru, které zároveň přináší mnoho benefitů zaměstnanci, včetně jeho ochrany. (V našem celorepublikovém šetření mezi sociálními pracovníky byla dovednost individuálního plánování zmiňována jako nejvíce chybějící hned za psychologickými znalostmi, fundraisingem a ekonomickými znalostmi.⁴⁹) Je tak naznačován rozpor v oddělování teorie od praxe sociální práce a obecného od konkrétního v kontextu sociálních služeb. Příčinou mohou být nepřiléhavá forma vzdělávání sociálních pracovníků na pomaturitní úrovni i v oblasti celoživotního učení a nedostatečné osobnostní předpoklady pro výkon této profese.

46 Srov. tamtéž, s. 5–17.

47 Srov. Libor MUSIL – Pavel BAREŠ – Jana HAVLÍKOVÁ (ed.), *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR. Závěrečná zpráva o řešení veřejné zakázky ZVZ 217*, Praha: VÚPSV, 2011, s. 367, 375, 394.

48 Srov. Oldřich MATOUŠEK, *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 13.

49 Srov. Markéta ELICHOVÁ a kol., *Sociální práce*, Praha: Grada, 2017 (v tisku); Jana PETRÁŠKOVÁ, *Kompetence sociálních pracovníků v soudobé společnosti*, České Budějovice, 2015, bakalářská práce, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, vedoucí práce Markéta Elichová.

Změnit stávající stav problematického naplňování některých kritérií standardů ze strany poskytovatelů sociálních služeb by mělo být možné vstupem do každého z definovaných zdrojů problémů.

7. Závěr

Výše popsaným výzkumným šetřením jsme se snažily uchopit přístup sociálních pracovníků ke SQSS, jejich interpretaci standardů jak na rovině individuální, tak z hlediska žité praxe, identifikovaly jsme silné a slabé stránky tohoto procesu a rovněž jsme poukázaly na možnou souvislost pojetí sociální práce s přístupem ke standardům.

Ze zjištění našeho šetření i dalších jemu podobných⁵⁰ pak lze vyjít při formulaci oblastí k inovaci, podpoře nebo rozvoji, aby mohla být kvalita sociálních služeb a management kvality v nich lépe zajištěny a rozvíjeny.

Při zaměření se přímo na sociálního pracovníka jakožto přímého aktéra realizace kvality v praxi je konkrétně dle našeho názoru potřeba posílit motivaci sociálních pracovníků k celoživotnímu učení,⁵¹ aby např. nemohlo docházet k takovým situacím, že sociální pracovník ani standardy nezná nebo odmítá individuální plánování. Přitom platí nejen to, že odborný růst patří mezi základní praktické kompetence sociální práce,⁵² ale navíc zákon o sociálních službách přímo ukládá povinnost dále se průběžně vzdělávat.⁵³ Schopnost a ochota dále se vzdělávat je předpokládanou a ceněnou vlastností pracovníka, protože signalizuje mimo jiné jeho ucelenou profesní identitu a snahu odvádět kvalitní práci.⁵⁴ Sociální práce realizovaná i v rámci sociálních služeb jako odborná činnost vyžaduje vysokou odbornou přípravu⁵⁵ a je řazena mezi náročné pomáhající profese. Proto je vzdělávání, jak odborné, tak navazující, v sociální práci celoživotním procesem, jehož cílem je získat další znalosti a dovednosti včetně profesionálních zkušeností, které pracovník získává pro rozvoj své osobnosti či prohlubování své profese.⁵⁶ Jak ale tvrdí ředitel odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV David Pospíšil, nízká motivace k celoživotnímu vzdělávání je problémem zejména u sociálních pracovníků, kteří mají dlouhodobě velmi nízké příjmy. Říká rovněž, že tyto faktory jsou reflektovány a měly by být promítnuty do připravovaného profesního zákona.⁵⁷

Finance a odměňování pracovníků v sociální práci a sociálních službách jsou velkým tématem samy o sobě. MPSV hodnotí odměňování zaměstnanců v sociálních službách jako závažný dlou-

50 Srov. např. Ondřej MÁTL – Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*; Libor MUSIL, *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*; Miloš SLÁDEK, *Inspekce kvality v domovech pro seniory jako ukázka střetu různých hodnot*.

51 Srov. © Libor MUSIL, *Stanovisko Vědecké rady MPSV pro sociální práci k návrhu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a samosprávné profesní organizaci sociálních pracovníků* (on-line), dostupné na: http://www.socialniprace.cz/soubory/stanovisko_VR_k_ZSPR_brezen2013.pdf, citováno dne 12. 3. 2014.

52 Srov. Zuzana HAVRDOVÁ, *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, Praha: Osmium, 1999.

53 Srov. zákon č. 108/2006 Sb.

54 Srov. Markéta ELICHOVÁ – Anna SÝKOROVÁ, *Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé*, *Sociálnípráce / Sociální práce* 1/2015, s. 82.

55 Srov. © MPSV / ODBOR 22, *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům*, s. 4 (on-line), dostupné na: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf, citováno dne 1. 12. 2015.

56 Srov. © MPSV / ODBOR 22, *Návrh koncepce celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a výchovy k lidským právům*, s. 6 a 8 (on-line), dostupné na: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf, citováno dne 1. 12. 2015.

57 Srov. © David POSPÍŠIL – Martin HOLÍŠ, *Debata – Jaký je stav dalšího vzdělávání sociálních pracovníků v ČR?* (on-line), dostupné na: <http://www.socialniprace.cz/debata.php?id=7>, citováno dne 4. 12. 2014.

holetý problém a jako velmi neutěšené a dlouhodobě neřešené a uvádí, že je potřeba tento problém urgentně řešit. Uvědomuje si, že tento fakt má za následek kromě vysoké fluktuace pracovníků také nedostupnost odpovídající péče a snižování její kvality včetně znemožňování rozvoje potřebných sociálních služeb.⁵⁸

Je důležité ale též řešit kvalitu celoživotního učení, která je nyní kritizována.⁵⁹ Aktuálně se kvalita nabízených kurzů velice liší a spíše než na získávání kompetencí potřebných v sociální práci se v mnoha případech kurzy zaměřují pouze na legislativní změny.⁶⁰ Pokud se zaměříme na nabídku vzdělávání podrobněji, zjistíme, že prakticky jedinou formou dalšího vzdělávání jsou různé kurzy, a to především jednodenní, které jsou zároveň z důvodů finančních nejžádanější. Témata kurzů se navíc často opakují. Může tak snadno nastat situace, kdy se pracovník pracující v sociální oblasti na jedné pozici několik let potýká s problémem najít kurz, který ještě neabsolvoval. Nabídka vzdělávání navíc postrádá aktivity zaměřené na podporu zavedení nových poznatků a dovedností do praxe.⁶¹

Vzdělávání sociálních pracovníků – jako jeden z důležitých aspektů celé situace, poněvadž je dle Janebové médiem mezi teorií a praxí⁶² (naše výsledky poukazovaly v některých momentech na jejich vzdalování) a podle Bednáře má zásadní vliv na rozvoj kvality sociální práce⁶³ – má více nedostatků, jak potvrzujeme v jiné své studii.⁶⁴ Jako další můžeme uvést absenci pojetí kvality sociální práce v *Minimálním standardu vzdělávání ASVSP*,⁶⁵ která sdružuje velké množství škol (konkrétně 35)⁶⁶ vzdělávajících sociální pracovníky na pomaturitní úrovni a pro něž je *Minimální standard* závazný. Šancí je nyní započatá práce na inovaci oblasti Teorie a metody sociální práce. (Na ochotu dále se vzdělávat *Minimální standard* taktéž nereaguje, ale kompetence odborně růst by měla být na škole předávána v rámci nejrozšířenějšího kompetenčního modelu vzdělávání v sociální práci.⁶⁷)

Konkrétní oblast, kterou je také třeba v rámci vzdělávání posílit, je dovednost individuálního plánování.

Další oblastí, kam lze zaměřit pozornost v rámci procesu vzdělávání, je rozvoj kritické sebereflexe a kultivace osobnosti sociálního pracovníka, která je s touto profesí neodmyslitelně spjata.⁶⁸ Několik studií⁶⁹ potvrzuje, že toto je jedna z cest potřebných pro posílení profesní identity a přijetí

58 Srov. © MPSV, *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015*, s. 17 (on-line), dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/21192/NSRSS.pdf>, citováno dne 25. 5. 2016.

59 Srov. Melanie ZAJACOVÁ – Filip NOVOTNÝ, Informace o stavu připravovaného profesního zákona, *Sociální práce / Sociálna práca* 3/2014, s. 35–38.

60 Srov. Tereza MORONGO VÁ, *Motivace sociálních pracovníků k celoživotnímu vzdělávání*, České Budějovice, 2015, diplomová práce, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, vedoucí práce Markéta Elichová.

61 Srov. Dana NEJEDLÁ – Veronika PAVLÍKOVÁ BROŽOVÁ, Proč chceme dále vzdělávat pracovníky v sociálních službách – chceme pozitivní změnu v praxi nebo jen splnění zákonného požadavku, in: *Profesionalita, perspektivy a rozvoj sociální práce: Sborník z konference X. Hradecké dny sociální práce*, Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, s. 51–55.

62 Srov. Radka JANEBOVÁ, Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci?, *Sociální práce / Sociálna práca* 2/2008, s. 101.

63 Srov. Martin BEDNÁŘ, Kvalita sociální práce, in: *Encyklopedie sociální práce*, Oldřich MATOUŠEK a kol., Praha: Portál, 2013, s. 520.

64 Srov. Markéta ELICHOVÁ – Anna SÝKOROVÁ, Kompetence sociálního pracovníka.

65 Srov. © ASVSP, *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*.

66 Srov. © ASVSP, *Členové* (on-line), dostupné na: <http://www.asvsp.org/clenove>, citováno dne 4. 12. 2015.

67 Srov. Jitka NAVRÁTILOVÁ, Vzdělávání v sociální práci, in: *Encyklopedie sociální práce*, Oldřich MATOUŠEK a kol., s. 511.

68 Srov. Oldřich MATOUŠEK a kol., *Encyklopedie sociální práce*; Taňa FALTISOVÁ, Náplň práce a profesní identita sociálního pracovníka, *Sociální služby* 2010, s. 8–9; Zuzana HAVRDOVÁ, *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, Praha: Osmium, 1999.

69 Srov. např. Markéta ELICHOVÁ a kol., *Sociální práce*; Ladislav OTAVA, Institucionalizace sociální práce a sebezkušenost sociálních pracovníků, *Sociální práce / Sociálna práca* 3/2016, s. 105–116; Juliet C. ROTHMAN, *The Self-Awareness Workbook for Social Workers*,

hodnot sociální práce, což v praxi vede ke zvýšení profesionality, tedy profesionálního pojetí sociální práce, které se i dle našich výsledků jeví jako pro zvýšení kvality sociálních služeb nej-přiléhavější.

V praxi je dle našeho názoru třeba podpořit také dostupnost kvalitní supervize, která slouží také k rozvoji odbornosti pracovníků, jak potvrzují i výsledky našeho šetření. V současné době je ale stále obtížné zajistit kvalitního supervizora. Výsledky šetření studentů realizovaných v rámci řešení projektu GAJU⁷⁰ i naše zkušenost z odborných praxí často vypovídají o účasti vedení na supervizi, informování vedení o konkrétních výrocích pracovníků při supervizi, nedostatku financí na dojížděcího kvalitního supervizora apod.

Jak uvádí Clark a Newman, je třeba kombinovat profesionalitu sociální práce a manažerismus.⁷¹ Tímto se dostáváme k další problematické oblasti, o které jsme ještě nehovořily – rovině spojené s managementem organizace poskytující sociální služby. Dle Malík Holasové kvalitní služby sociální práce musejí být v souladu s celkovým řízením organizace. Pracovníci organizace musí brát v potaz, že sociální zařízení nejsou jen instituce poskytující pomoc, ale jsou to podniky, jejichž podnikové funkce musí být udržovány v chodu, aby mohl být naplněn účel poskytování pomoci. Za tímto účelem musí být organizace řízena a musí být realizovány úkoly vedení.⁷² Pokud je vedení kompetentní, mělo by se samo snažit podporovat rozvoj kvality ve své organizaci. Jak ale jinde popisujeme, ve vedení často stojí sociální pracovníci (také z důvodu výše mezd v sociálních službách), kteří pro tuto oblast mnohdy nemají dostatečné kompetence. Výuka managementu a řízení totiž standardně není obsahem pomaturitního studia sociální práce. Přestože v profilu absolventa *Minimální standard ASVSP* tuto dovednost uvádí, není uvedena v seznamu teoretických a praktických disciplín, které jsou pro vzdělavatele závazné. Tato oblast vzdělávání je tak na některých školách opomíjena a absolvent nemusí být pro tuto oblast dostatečně vybaven, což bez dalšího vzdělávání (pokud nemá dostatečně silnou kompetenci odborného růstu) nedožene ani dvěma lety praxe.⁷³ Kvalitní kurzy zaměřené na rozvoj dovednosti řízení jsou zároveň často velmi finančně nákladné.⁷⁴

Díky z našeho pohledu smysluplně koncipovanému projektu Inovace systému kvality sociálních služeb řešenému MPSV došlo v návrhu znění inovovaných SQSS ke změně formulací a požadavků jednotlivých kritérií standardů, které jsou lépe provázány se zákonnými povinnostmi poskytovatele dle zákona 108/2006 Sb.⁷⁵ v novelizované podobě, která je nyní v připomínkovém řízení. Inovace standardů by také měla významně zredukovat v písemných materiálech jak počet informací, tak i počet dokumentů, zjednodušit by se měl také systém vykazování.⁷⁶ Nově koncipováno bylo i vzdělávání inspektorů. Je potřeba, aby po wejítí novely zákona v platnost MPSV vhodně podporovalo poskytovatele sociálních služeb v zavádění změn, např. podporou odborníků nebo vhodnými příručkami – mohla by tak být ošetřena námi určená problematická oblast samotných SQSS. Ovšem zmiňovaly jsme, že každá oblast problémů způsobujících neúspěch implementace

Boston: Allyn & Bacon, 1999.

70 Srov. Markéta ELICHOVÁ, *Přihláška týmového grantového projektu*.

71 Srov. Věra MALÍK HOLASOVÁ – Libor MUSIL, Manažerismus, in: *Encyklopedie sociální práce*, Oldřich MATOUŠEK a kol., s. 247.

72 Srov. Věra MALÍK HOLASOVÁ, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, Praha: Grada, 2014, s. 127.

73 Srov. Markéta ELICHOVÁ – Anna SÝKOROVÁ, *Kompetence sociálního pracovníka*.

74 Srov. © REMEDIUM, *Manažerské dovednosti* (on-line), dostupné na: <http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/kurz-manazerske-dovednosti-pro-manazery-pomahajicich-profesi.php>, citováno dne 28. 10. 2016.

75 Srov. © MPSV, *Individuální projekt MPSV*.

76 Srov. © MPSV, *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb*.

standardů do praxe má svůj širší kontext na několika úrovních. Zde je rizikem samotný legislativní proces. Není jisté, zda v rámci novely zákona o sociálních službách v průběhu procesu ještě z různých důvodů nedojde k úpravě znění návrhu inovovaných SQSS; jeden zásah může narušit jejich kompaktnost jako provázaného celku...

Pokud naše výsledky porovnáme s popsány východisky, dospěli jsme na základě analýzy získaných odpovědí respondentů k relativně pozitivním závěrům. Ve všech oblastech výzkumu převažují odpovědi vypovídající o dobré praxi a profesionálním uchopení problematiky SQSS. Nicméně převaha pozitiv nad negativy stále netvoří optimální situaci v oblasti SQSS.

Zároveň z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že v současné době velice záleží na interpretaci a přístupu jednotlivých konkrétních sociálních pracovníků, kteří v procesu hrají klíčovou úlohu, poněvadž utváří pomáhající organizaci tím, že jí dávají podobu jak formulací poslání a ústředních dokumentů, tak samotným výkonem pomáhající profese.⁷⁷ Záleží na jejich přístupu, zkušenostech, schopnostech, znalostech, přístupu k práci, aktivitě či pasivitě, na schopnosti koncepčně uvažovat a na schopnosti aplikace teorie do praxe.⁷⁸ Závěrečnou otázkou, která tak vyvstává, je, pro koho jsou vlastně kritéria kvality formulována a zejména pro jakou úroveň či stav oboru sociální práce. Obecně řečeno, otázkou je správnost nastavení SQSS. Zdá se totiž, že ve stávající podobě nejsou schopny zaručit požadované zákonné minimální pojetí kvality, jakmile nejsou podpořeny při své implementaci profesionálními sociálními pracovníky, což kromě našeho výzkumu potvrzují i výsledky šetření realizovaného mezi poskytovateli i inspektory v rámci projektu Inovace systému kvality sociálních služeb.⁷⁹ Standardy kvality by však dle našeho názoru měly zajistit určitou minimální kvalitu i tam, kde se takovýchto profesionálních pracovníků nedostává. Otázkou zůstává, nakolik je v moci vedení organizace zajistit kvalitní zaměstnance v profesích, které mají nízkou společenskou prestiž⁸⁰ a podprůměrné platové ohodnocení.⁸¹ To můžeme doplnit obrazem z praxe: Při pilotážích nového znění standardů v rámci projektu Inovace systému kvality sociálních služeb členové konzultační skupiny identifikovali skutečnost, že mimo velká města je problém sehnat kvalifikované a motivované sociální pracovníky.⁸²

Uvědomujeme si, že do jisté míry úroveň oboru sociální práce a sociálních služeb jsou spojené nádoby, které ale obě ovlivňuje mnoho proměnných. Nyní je vysoce aktuální tzv. profesní zákon, který by mohl pomoci rozvoji sociální práce v ČR, pak by tedy mohlo dojít i ke zlepšení situace v sociálních službách. Čekat na to by ovšem nemusela být efektivní cesta, a proto vítáme inovaci SQSS a připravovanou novelu zákona o sociálních službách, kterou MPSV reaguje na potřeby a situaci v profesi sociální práce, protože je dle našeho názoru cestu za kvalitou sociálních služeb dobré řešit oběma směry – zvyšovat profesionalitu jak sociální práce, tak prostředí sociálních služeb.

77 Srov. Markéta ELIHOVÁ, Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací, *Caritas et veritas* 1/2011, s. 30–33.

78 V této souvislosti je klíčová také podpora pracovníků ze strany vedení organizace a jejího zřizovatele.

79 Srov. David KOCMAN – Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*, s. 14–15.

80 Srov. Markéta ELIHOVÁ a kol., *Sociální práce*.

81 Srov. © MPSV, *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015*, s. 17.

82 Osobní komunikace při setkání členů týmu GAJU č. 117/2013/H dne 15. 7. 2015 na téma profesionality sociálních pracovníků.

Přístup sociálních pracovníků k implementaci standardů kvality sociálních služeb

Abstrakt

Práce na základě analýzy výsledků výzkumného šetření popisuje přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb především z hlediska individuálního pojetí a chápání významu standardů pro sociální práci samotnými pracovníky, zejména s ohledem na jejich praxi v konkrétní organizaci. Názory a přístupy sociálních pracovníků jsou zasazeny do kontextu aktuální situace v oblasti sociálních služeb a MPSV připravované inovace standardů kvality. Na základě provedeného výzkumu jsou v textu popsány tři hlavní zdroje problémů při implementaci standardů, které se vyskytují na všech úrovních problematiky, od roviny celospolečenské po rovinu individuální. Na ně navazují návrhy řešení. Text se věnuje také vzdělávání v sociální práci jako faktor, který významně ovlivňuje utváření postojů sociálních pracovníků.

Klíčová slova: standardy kvality sociálních služeb, sociální pracovníci, zavádění, implementace, vzdělávání

Kontakt na autory

Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta, Katedra etiky, psychologie a charitativní práce
Kněžská 8, 370 01 České Budějovice
elichova@tf.jcu.cz

Mgr. Anna Sýkorová

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta, Katedra etiky, psychologie a charitativní práce
Kněžská 8, 370 01 České Budějovice
annasykorova@tf.jcu.cz