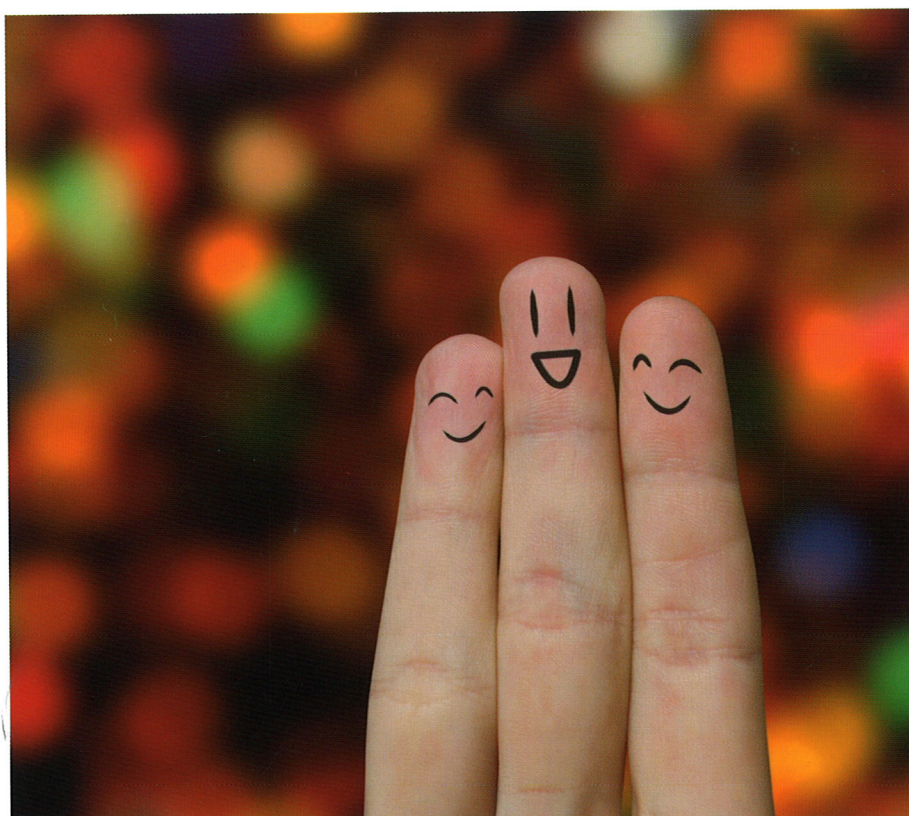


Věra Malík Holasová

---

# Kvalita v sociální práci a sociálních službách

---



**Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy**  
Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

**Mgr. Věra Malík Holasová, Ph.D.**

## KVALITA V SOCIÁLNÍ PRÁCI A SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

### Recenze:

Doc. PhDr. Slavomír Krupa, PhD.

Ing. Ondřej Mátl, MPA, MSc.

Doc. Ing. Ladislav Průša, CSc.

Vydání odborné knihy schválila Vědecká redakce nakladatelství Grada Publishing, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2014

Cover Photo © fotobanka allphoto, 2014

Podklady pro obrázky dodala autorka.

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 5440. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Karel Mikula

Počet stran 160

1. vydání, Praha 2014

Vytiskla Tiskárna v Ráji s.r.o., Pardubice

*Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.*

*Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění ale nevyplývají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.*

ISBN 978-80-247-4315-8

## Obsah

Úvod	7
<b>1 Základní východiska</b>	<b>10</b>
1.1 Východiska sociální práce	10
1.2 Klient jako zákazník	13
1.3 Služba jako produkt	16
<b>2 Pojetí kvality</b>	<b>18</b>
2.1 Kvalita	18
2.2 Kvalita a sociální práce	22
2.3 Management kvality	23
2.4 Charakteristiky služeb a sociálních služeb	26
2.5 Kvalita služeb a sociálních služeb	32
2.6 Kvalita jako střet zájmů	34
<b>3 Vývoj kvality v sociální práci a sociálních službách</b>	<b>37</b>
3.1 Z historie managementu kvality	37
3.1.1 Vývoj zájmu o kvalitu v České republice	39
3.2 Prosazování zájmu o kvalitu v sociální práci a sociálních službách	40
3.2.1 Krize sociálního státu a veřejných financí	41
3.2.2 Reformy veřejné správy, manažerizmus a legislativa	41
3.2.3 Kritika neefektivního poskytování sociálních služeb	43
3.2.4 Nároky klientů a další příčiny	45
3.3 Vybrané aspekty přístupu Evropské unie ke kvalitě sociálních služeb	45
3.3.1 Iniciativy pro vznik evropského pojetí kvality sociálních služeb	46
3.3.2 Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb	47
<b>4 Česká a zahraniční perspektiva kvality sociální práce a sociálních služeb</b>	<b>49</b>
4.1 Česká republika a kvalita sociální práce a sociálních služeb	49
4.1.1 Reforma sociálních služeb	50
4.1.2 Standardy kvality sociálních služeb	53
4.1.3 Současné iniciativy ke kvalitě sociálních služeb	58
4.2 Pojetí kvality sociální práce a sociálních služeb v zahraničí	62
4.2.1 Anglie	63
4.2.2 Finsko	64
4.2.3 Německo	64
4.2.4 Rakousko	66
4.2.5 Itálie	66
4.2.6 Švýcarsko	67
4.2.7 Slovensko	67
<b>5 Popis kvality v sociální práci a sociálních službách</b>	<b>69</b>
5.1 Postup při zpracování popisu	69
5.2 Znaky kvality	70
5.3 Standardy kvality	72

5.4	Dimenze kvality v sociální práci dle Donabediana . . . . .	74
5.5	Použité přístupy ke kvalitě v sociální práci . . . . .	78
<b>6</b>	<b>Metody a techniky managementu kvality z tradičně tržní oblasti . . . . .</b>	<b>80</b>
6.1	Hlavní koncepce managementu kvality . . . . .	80
6.1.1	Normy ISO . . . . .	80
6.1.2	TQM . . . . .	84
6.1.3	EFQM Model Excellence . . . . .	87
6.1.4	Metoda Service Assessment (ServAs) . . . . .	90
6.2	Další nástroje managementu kvality . . . . .	91
6.2.1	Metody a techniky pro plánování kvality (analýzy, experiment aj.) . . . . .	91
6.2.2	Metody a techniky pro řízení kvality (tabulky a diagramy) . . . . .	91
6.2.3	Metody a techniky pro zlepšování kvality (PDCA, benchmarking, kroužky kvality) . . . . .	94
6.3	Spokojenost klienta se službami . . . . .	99
<b>7</b>	<b>Profesionální metody a techniky v oblasti managementu kvality . . . . .</b>	<b>104</b>
7.1	Základní nástroje (profesní standardy, etické kodexy, profesní vzdělávání) . . . . .	104
7.2	Supervize . . . . .	105
7.3	Výzkum v sociální práci . . . . .	106
7.3.1	Evaluace . . . . .	106
7.4	Německé modely – GAB Mnichov, KQS . . . . .	108
7.5	Typologie managementu kvality v sociální práci . . . . .	110
7.5.1	Kritéria dobrého managementu kvality v sociální práci . . . . .	112
<b>8</b>	<b>Zavádění managementu kvality do organizací sociální práce . . . . .</b>	<b>114</b>
8.1	Zavádění kvality přináší změnu . . . . .	114
8.2	Postup implementace managementu kvality . . . . .	115
8.2.1	Implementace standardů kvality sociálních služeb (metodika průvodců v zavádění SQSS) . . . . .	118
8.2.2	Implementace systému managementu kvality sociálních služeb (příklad projektu v Královéhradeckém kraji) . . . . .	119
8.2.3	Implementace standardů kvality v sociálních službách (administrativní a na službu zaměřené pojetí) . . . . .	120
8.2.4	Implementace systému managementu kvality ISO normy, EFQM . . . . .	120
8.3	Postup zpracování příručky kvality . . . . .	122
8.4	Překážky při zavádění managementu kvality . . . . .	124
<b>9</b>	<b>Význam a kritika kvality sociální práce . . . . .</b>	<b>126</b>
9.1	Význam kvality v organizacích sociální práce . . . . .	126
9.1.1	Interní účinky . . . . .	127
9.1.2	Externí účinky . . . . .	128
9.2	Kritika kvality v sociální práci . . . . .	130
9.3	Postoje k řízení kvality sociální práce . . . . .	133
	<b>Souhrn / Summary . . . . .</b>	<b>134</b>
	<b>Literatura . . . . .</b>	<b>135</b>
	<b>Rejstřík . . . . .</b>	<b>150</b>