

Obsah

Úvod	7
1 Základní východiska	10
1.1 Východiska sociální práce	10
1.2 Klient jako zákazník	13
1.3 Služba jako produkt	16
2 Pojetí kvality	18
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
3 Vývoj kvality v sociální práci a sociálních službách	37
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
4 Česká a zahraniční perspektiva kvality sociální práce a sociálních služeb	49
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
5 Popis kvality v sociální práci a sociálních službách	69
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
6	Metody a techniky managementu kvality z tradičně tržní oblasti	80
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
7	Profesionální metody a techniky v oblasti managementu kvality	104
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
8	Zavádění managementu kvality do organizací sociální práce	114
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
9	Význam a kritika kvality sociální práce	126
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
	Souhrn / Summary	134
	Literatura	135
	Rejstřík	150