

1.1	Definice a účel sociálních služeb	11	
1.2	Sociální služby v České republice v letech 1989–2006	15	
1.3	Sociální služby v České republice po roce 2007		17
1.4	Kategorizace sociálních služeb	19	
1.5	Činnosti v sociálních službách	21	
1.5.1	Základní činnosti	21	
1.5.2	Fakultativní činnosti	22	
1.6	Subjekty sociálních služeb	23	
1.7	Cílová skupina	24	
1.8	Pobytové sociální služby	25	
1.8.1	Pobytové sociální služby pro seniory do roku 2006	27	
1.8.2	Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením do roku 2006	28	
1.8.3	Pobytové sociální služby pro seniory od roku 2007	29	
1.8.4	Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením od roku 2007	30	
1.8.5	Soukromé pobytové sociální služby	31	
1.8.6	Transformace pobytových sociálních služeb		37
	<b>Standardy kvality sociálních služeb</b>	<b>40</b>	
2.1	Geneze vzniku standardů kvality sociálních služeb v České republice	41	
2.2	Standardy kvality sociálních služeb od roku 2002 do roku 2006	43	
2.3	Standardy kvality sociálních služeb od roku 2007	44	
2.4	Obecný účel a význam standardů kvality sociálních služeb	47	
2.5	Standardy kvality sociálních služeb v Anglii		49
2.6	Právní rámec standardů kvality sociálních služeb	50	
2.7	Slabé stránky standardů kvality sociálních služeb	52	
2.8	Druhové standardy kvality sociálních služeb		55

Inspekce poskytování sociálních služeb	58	
3.1	Pilovní inspekce	59
3.2	Inspekce v letech 2007–2011	60
3.3	Právní rámec inspekce	61
3.4	Inspekční tým	62
3.5	Průběh inspekce	63
3.6	Předmět inspekce	64
3.7	Druhy inspekci	66
3.8	Škála bodového hodnocení	66
3.9	Základní postupy používané při inspekci pro zjišťování úrovně kvality sociální služby	67
3.10	Inspekční zpráva	69
3.11	Nejčastější pochybení zjištěná při inspekcích	70
3.12	Možné postupy poskytovatelů proti inspekčním závěrům	71
3.13	Inspekce kvality sociálních služeb v Anglii	74
Hodnoty v sociálních službách	76	
4.1	Hodnoty související s lidskými potřebami	78
4.1.1	SQSS č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	80
4.1.2	SQSS č. 2 Ochrana práv uživatelů	83
4.1.2.1	Dobrá praxe	84
4.1.3	SQSS č. 5 Individuální plánování sociálních služeb	88
4.2	Hodnoty související s normami	93
4.3	Hodnoty související s rozhodováním	95
4.4	Hodnotový model Milana Rokeache	97
Úvaha o etice z pohledu inspektora	100	
5.1	Aplikovaná etika	103
5.2	Profesní etika inspektora	104
5.3	Rozhodování svou povahou jako morální nebo etické	106
Etické kodexy	110	
6.1	Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb	111
6.2	Význam etických kodexů	113
Kvalita v sociálních službách	116	
7.1	Kvalita života uživatele sociálních služeb	119
7.2	Kvalita pobytových zařízení sociálních služeb	123
7.3	Hodnocení kvality sociálních služeb	126

Profese inspektora kvality sociálních služeb	130	
8.1	Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb	133
8.1.1	Vstupní vzdělávání	133
8.1.2	Průběžné vzdělávání	135
8.2	Seznam specializovaných odborníků- inspektorů kvality sociálních služeb	136
8.3	Vlastní výkon profese inspektora	137
8.4	Společenské ohodnocení profese inspektora	139
8.5	Finanční ohodnocení profese inspektora	141
8.6	Specifika profese inspektora kvality poskytování sociálních služeb	143
<b>Výzkumná část</b>	<b>146</b>	
9.1	Kvantitativní výzkum – dotazníkové šetření	148
9.1.1	Výzkumný vzorek	149
9.1.2	Metoda analýzy dat	149
9.1.3	Analýza výzkumného vzorku	149
9.1.4	Interpretace výsledků a deskripce zjištění	150
9.1.4.1	Zjištění k okruhu A	151
9.1.4.2	Zjištění k okruhu B	160
9.1.4.3	Zjištění k okruhu C	161
9.2	Kvalitativní výzkum – polostrukturované rozhovory	163
9.2.1	Výzkumný vzorek	164
9.2.2	Metoda analýzy dat	164
9.2.3	Interpretace výsledků a deskripce zjištění	165
9.2.3.1	Zjištění k ZVO <sub>1</sub>	165
9.2.3.2	Zjištění k ZVO <sub>2</sub>	168
9.2.3.3	Zjištění k ZVO <sub>3</sub>	170
9.3	Přehled nejpodstatnějších celkových výsledků výzkumu	173
9.3.1	Postoje inspektorů k inspekci kvality	178
<b>Inspekce kvality sociálních služeb od 1. ledna 2012</b>	<b>180</b>	
10.1	Nejdůležitější změny v systému inspekci od 1. ledna 2012	181
10.2	Přehled dalších změn v systému inspekci	183
10.2.1	Hodnocení plnění standardů kvality	185
10.2.2	Ukládání opatření	186
10.3	Specifika výkonu inspekci kvality sociálních služeb po 1. lednu 2012	187

Seznam použité literatury a dalších zdrojů	192
Seznam použitých symbolů a zkratek	203
Seznam schémat a tabulek	203
Seznam příloh	204
Příloha č. 1 – Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb	205
Příloha č. 2 – Kodex etiky zaměstnanců v ministerstvu práce a sociálních věcí	210
Příloha č. 3 – Etický kodex zaměstnanců resortu ministerstva práce a sociálních věcí	213
Souhrn	220
Summary	221