

<b>Předmluva .....</b>	<b>7</b>
<b>Slovo úvodem .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Politika kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory:</b>	
<b>Souhrnná zpráva z výzkumu .....</b>	<b>11</b>
1.1. Úvod .....	11
1.2. Teoretická východiska .....	13
1.3. Metody výzkumu .....	15
1.4. Výsledky a zjištění výzkumu .....	17
1.4.1. Politika kvality péče o staré lidi .....	17
1.4.2. Opory a překážky zavádění, řízení a zvyšování politiky kvality .....	18
1.5. Mezinárodní srovnání .....	26
1.6. Diskuse .....	29
1.7. Závěry .....	30
<b>2. Shrnutí a analýza dostupné tuzemské literatury v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory .....</b>	<b>33</b>
2.1. Úvodní informace .....	33
2.2. Kvalita jako pojem .....	34
2.3. Systémy / metody řízení kvality .....	41
2.4. Zavádění kvality .....	47
2.5. Řízení kvality .....	50
2.6. Udržení a zvyšování kvality .....	58
2.7. Změny kvality a očekávaný vývoj .....	58
2.8. Závěrečné zhodnocení analýzy literatury .....	62
2.9. Přehled analyzovaných zdrojů literatury .....	63
2.10. Postoje ke standardům kvality sociálních služeb .....	66
<b>3. Výstupy z diskuse panelu expertů v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory .....</b>	<b>71</b>
3.1. Úvodní informace .....	71
3.2. Kvalita jako pojem .....	72
3.3. Systémy / metody řízení kvality .....	74
3.4. Zavádění kvality .....	76
3.5. Řízení kvality .....	77
3.6. Udržení a zvyšování kvality .....	79
3.7. Změny kvality a očekávaný vývoj .....	79

3.8. Závěrečné shrnutí diskuse panelu expertů.....	81
3.9. Složení panelu expertů.....	82
<b>4. Výstupy z dotazníkového šetření v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory .....</b>	<b>85</b>
4.1. Úvodní informace.....	85
4.2. Informace o organizacích .....	86
4.3. Systémy / metody řízení kvality služeb .....	89
4.4. Zavádění kvality.....	92
4.5. Řízení kvality.....	94
4.6. Udržení a zvyšování kvality.....	96
4.7. Závěrečné shrnutí dotazníkového šetření .....	102
4.8. Dotazník .....	103
<b>5. Výstupy z případových studií – polostrukturovaných rozhovorů s poskytovateli služeb v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory .....</b>	<b>109</b>
5.1. Úvodní informace.....	109
5.2. Informace o organizacích a jejich službách .....	110
5.3. Zdroje při řízení kvality sociálních a zdravotních služeb .....	113
5.4. Průběh a překážky řízení jakosti sociálních / zdravotních služeb .....	119
5.5. Dopad řízení kvality sociálních a zdravotních služeb .....	129
5.5.1. Pohled vedoucích pracovníků.....	129
5.5.2. Pohled pracovníků přímé péče .....	137
5.5.3. Pohled uživatelů.....	143
5.5.4. Horizontální srovnávání jednotlivých pohledů .....	145
5.6. Závěrečná reflexe případových studií .....	146
5.7. Zadání pro tazatele případových studií .....	153
<b>6. Seznam použité literatury.....</b>	<b>159</b>
<b>7. Přehled další relevantní literatury k tématu .....</b>	<b>167</b>
<b>Informace o autorech.....</b>	<b>173</b>
<b>Informace o katedře a projektu .....</b>	<b>175</b>