Obsah

Úvod 7

1. Organizační a obsahové aspekty poskytování zkoumané sociální služby .. 12

2. Zavádění Standardů kvality jako výzva dosavadní kultuře poskytování sociálních služeb v Zařízení 15
2.1 Kolektivní preference pracovníků v Organizaci 15
2.2 Typizace role pracovníků v přímé péči v Organizaci 21
2.2.1 Typizace role sociálního pracovníka 21
2.2.2 Typizace role pracovníka v sociálních službách 23
2.2.3 Spolupráce různých pojetí sociální práce v rámci jednoho zařízení 27
2.3 Typizace klientů zkoumaného zařízení pracovníky v přímé péči 29
2.3.1 Ospravedlnění intervence typizací klienta 34
2.4 Vliv procesu zavádění Standardů kvality na pravidla jednání pracovníků služby vůči uživatelům 37
2.4.1 Využití individuálního plánu při práci s klienty 39
2.5 Shrnutí 44

3. Dilemata v přístupech ke klientům 46
3.1 Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem 46
3.2 Materiální vs. nemateriální pomoc 49
3.3 Množství klientů vs. kvalita služeb a priority poskytování péče 50
3.4 Komu poskytnout službu a komu ne? 51
3.5 Bezpečnost pracovníků vs. princip partnerství a právo klienta na soukromí ... 53

4. Reflexe vlivu zavádění Standardů kvality na vybrané aspekty kultury poskytování účastníky workshopu 54
4.1 Význam zavádění Standardů kvality pro práci s klienty 54
4.2 Organizační změny v zařízení - spolupráce pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků při práci s klienty 58

Závěr 61

Literatura 64

Příloha 66