

Obsah

Úvod	4
1. Materiální pojetí služeb - preference zajištění rozvážky	8
1.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	8
1.2. Předpokládané potíže při realizaci standardu kvality sociálních služeb	13
1.3. Náměty na řešení potíží	14
2. Poskytování nemateriální péče vybraným klientům	18
2.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	18
2.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	21
2.3. Náměty na řešení potíží	21
3. Neoficiální selekce „na vstup“	23
3.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	23
3.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	25
3.3. Náměty na řešení potíží	26
4. Nekomplexnost vstupního posouzení situace a potřeb klienta	28
4.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	28
4.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	30
4.3. Náměty na řešení potíží	30
5. Nedostatek zpětné vazby mezi poskytováním, hodnocením, zkvalitňováním a plánováním poskytovaných služeb	33
5.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	33
5.2. Předpokládané potíže při realizaci standardu kvality sociálních služeb	36
5.3. Náměty na řešení potíží	36
6. Zdvořilé přehlížení názorů klienta	39
6.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	39
6.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	41
6.3. Náměty na řešení potíží	41
7. Neoficiální vyřizování stížností	43
7.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	43
7.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	44
7.3. Náměty na řešení potíží	45
8. Zúžení spolupráce s jinými subjekty pouze na provozní záležitosti PS	47
8.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	47
8.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	48
8.3. Náměty na řešení potíží	48
9. Nerozpoznání potřeby dalšího vzdělávání	50
9.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	50
9.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	51
9.3. Náměty na řešení potíží	52
10. Absence supervize	60
10.1. Poznatky případové studie vybrané PS o dílčím standardu jednání v tomto zařízení	60
10.2. Předpokládané potíže při realizaci standardů kvality sociálních služeb	61
10.3. Náměty na řešení potíží	62



Závěr

67

Literatura

68

Příloha 1 Přehled dilemat v přístupech ke klientům

69

Příloha 2 Seznam členů Asociace vzdělavatelů v sociální práci

72

Příloha 3 Slovníček pojmů

74