

# Obsah

Úvod .....	7
<b>1. Metodologie .....</b>	<b>10</b>
<b>2. Co je sociální práce .....</b>	<b>13</b>
2.1 Mezinárodní definice sociální práce .....	14
2.2 Role a cíle sociální práce perspektivou odborné literatury .....	14
2.3 Profesionalita výkonu sociální práce .....	16
<b>3. Významové roviny spojované sociálními pracovníky s pojmem „kvalita“ v sociální práci .....</b>	<b>20</b>
3.1 Normativní rovina pojmu kvalita .....	22
3.1.1 Význam rozlišení výrobků a služeb pro vymezení kritérií kvality .....	22
3.1.2 Typy hodnotících kritérií .....	23
3.1.3 Minimální standard versus ideál .....	25
3.1.4 Účel hodnotících kritérií .....	27
3.1.5 Zdroje hodnotících kritérií .....	29
3.1.6 Postup formulace hodnotících kritérií .....	30
3.1.7 Statické versus dynamické pojetí hodnotících kritérií .....	31
3.2 Evaluativní rovina pojmu kvalita .....	33
3.2.1 Externí hodnocení kvality .....	33
3.2.2 Interní hodnocení kvality .....	36
3.2.3 Pohled sociálních pracovníků v první linii .....	37
3.3 Rovina pojmu kvalita orientovaná na jednání .....	38
<b>4. Dimenze kvality výkonu sociální práce pohledem sociálních pracovníků .....</b>	<b>43</b>
4.1 Strukturní dimenze .....	47
4.1.1 Organizační podmínky .....	48
4.1.2 Personální podmínky .....	50
4.1.3 Materiální a technické podmínky .....	53
4.1.4 Pohled sociálních pracovníků v první linii .....	54
4.1.5 Shrnutí .....	56
4.2 Procesní dimenze .....	56
4.2.1 Odborný aspekt procesní dimenze .....	57
4.2.2 Povaha interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem .....	62
4.2.3 Pohled sociálních pracovníků v první linii .....	66
4.2.4 Shrnutí .....	67
4.3 Dimenze výsledku .....	68
4.3.1 Proč není „spokojenost klienta“ spolehlivým indikátorem kvality? .....	70
4.3.2 Výsledek z hlediska klienta .....	72
4.3.3 Výsledek z hlediska sociálního pracovníka .....	75
4.3.4 Výsledek z hlediska organizace .....	77
4.3.5 Výsledek z hlediska společnosti .....	78
4.3.6 Pohled sociálních pracovníků v první linii .....	79
4.3.7 Shrnutí .....	80
4.4 Dimenze kontextu .....	81
4.4.1 Prvky kontextu ovlivňující strukturní dimenzi kvality .....	81
4.4.2 Prvky kontextu ovlivňující procesní dimenzi kvality .....	88
4.4.3 Prvky kontextu ovlivňující výsledkovou dimenzi kvality .....	93
4.4.4 Pohled sociálních pracovníků v první linii .....	94

4.4.5 Shrnutí .....	94
4.5 Celková orientace organizace – nabídka vs. poptávka .....	95

<b>Závěr .....</b>	<b>97</b>
--------------------	-----------

<b>Literatura .....</b>	<b>100</b>
-------------------------	------------

**Přílohy**

Příloha č. 1 Empirická kritéria kvality – přehled .....	105
Příloha č. 2 Strukturní kvalita – Organizační podmínky s ilustrativními citacemi ....	116

<b>Výtahy z oponentských posudků .....</b>	<b>123</b>
--	------------

3.2.3 Rovinná pojma kvalita orientované na jednání .....	38
3.2.3.3 Pořadí sociálních pracovníků v první linii .....	37
3.2.2 Interní hodnocení kvality .....	36
3.2.1 Externí hodnocení kvality .....	33
3.2. Evoluční rovnice pojmu kvalita .....	33
3.1.7. Srovnání statické versus dynamické pojmy hodnocení kvality .....	31
3.1.6 Postup formulace hodnocení kvality .....	30
3.1.5 Změny hodnocení kvality .....	29
3.1.4 Účel hodnocení kvality .....	27
3.1.3 Minimální standard versus ideál .....	25
3.1.2 Typy hodnocení kvality .....	23
3.1.1 Význam rozlišení výtoků a vstupů pro vymezení kvalitní kvality .....	22
3.1. Normativní rovnice pojmu kvalita .....	22
v sociální práci .....	20
Významové rozdíly spojující sociální pracovníky a pojem „kvalita“ .....	20
4. Dimenze kvality výkonu sociální práce pohledem sociálních pracovníků .....	43
4.1. Strukturní dimenze .....	47
4.1.1 Organizační podmínky .....	46
4.1.2 Personální podmínky .....	50
4.1.3 Materiální a technické podmínky .....	53
4.1.4 Pořadí sociálních pracovníků v první linii .....	54
4.1.5 Shrnutí .....	56
4.2. Procesní dimenze .....	56
4.2.1 Obdobný způsob procesní dimenze .....	57
4.2.2 Pozitivní interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem .....	63
4.2.3 Pořadí sociálních pracovníků v první linii .....	66
4.2.4 Shrnutí .....	67
4.3. Dimenze výsledků .....	68
4.3.1 Proč není „spokojenost klienta“ společným indikátorem kvality? .....	70
4.3.2 Výsledek z hlediska klienta .....	73
4.3.3 Výsledek z hlediska sociálního pracovníka .....	75
4.3.4 Výsledek z hlediska organizace .....	77
4.3.5 Výsledek z hlediska společnosti .....	78
4.3.6 Pořadí sociálních pracovníků v první linii .....	79
4.3.7 Shrnutí .....	80
4.4. Dimenze kontextu .....	81
4.4.1 Prvky kontextu ovlivňující strukturní dimenzi kvality .....	81
4.4.2 Prvky kontextu ovlivňující procesní dimenzi kvality .....	82
4.4.3 Prvky kontextu ovlivňující výsledkovou dimenzi kvality .....	83
4.4.4 Pořadí sociálních pracovníků v první linii .....	84