

Obsah

Úvod	7
1. Metodologie	10
2. Co je sociální práce	13
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
3. Významové roviny spojované sociálními pracovníky s pojmem „kvalita“ v sociální práci	20
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
4. Dimenze kvality výkonu sociální práce pohledem sociálních pracovníků	43
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

