

Obsah

Předmluva	7
Slovo úvodem	9
1. Politika kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory:	
Souhrnná zpráva z výzkumu	11
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
2. Shrnutí a analýza dostupné tuzemské literatury v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory	33
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
3. Výstupy z diskuse panelu expertů v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory	71
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
4. Výstupy z dotazníkového šetření v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory	85
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
5. Výstupy z případových studií – polostrukturovaných rozhovorů s poskytovateli služeb v oblasti řízení kvality sociálních/zdravotních služeb pro seniory	109
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
6. Seznam použité literatury	159
7. Přehled další relevantní literatury k tématu	167
Informace o autorech	173
Informace o katedře a projektu	175