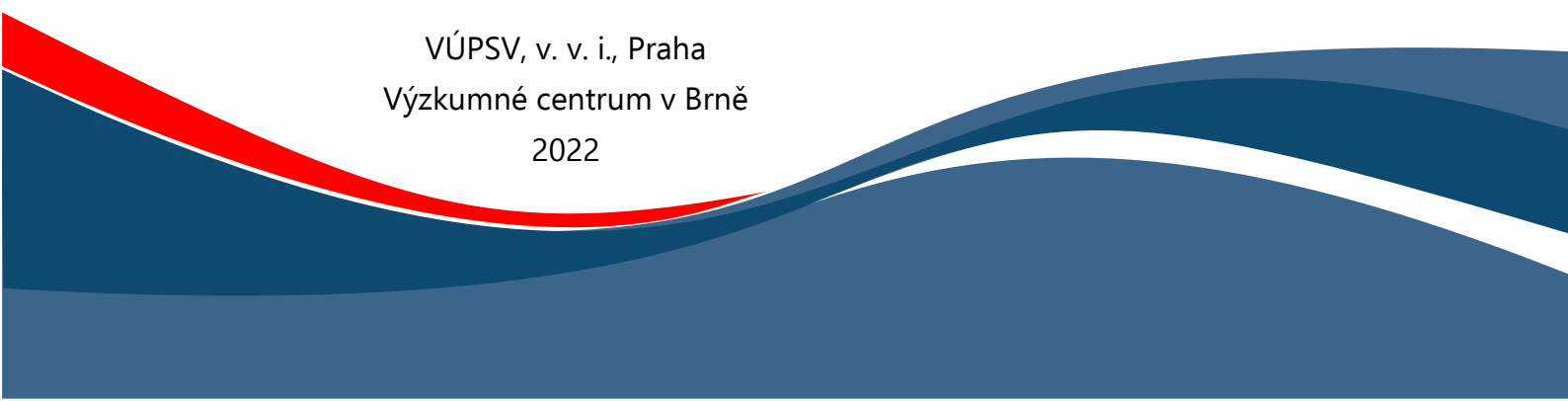


# **Soubor kritérií a indikátorů monitorování kvality výkonu sociální práce v ČR**

Jana Havlíková  
Olga Hubíková  
Robert Trbola

VÚPSV, v. v. i., Praha  
Výzkumné centrum v Brně  
2022



Vytvoření tohoto dokumentu bylo finančně podpořeno institucionální podporou na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018–2022. Tento dokument vznikl jako součást projektu „Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace“ (IP70707).



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons Uveďte původ 4.0 Mezinárodní veřejná licence.

(<http://www.creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.  
Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00  
Vyšlo v roce 2022, 1. vydání, počet stran 31  
Tisk: VÚPSV, v. v. i.

<https://www.vupsv.cz>

# Obsah

<b>Úvod</b> .....	4
<b>Koncepční východisko: Rozšířený Donabediannův model kvality výkonu sociální práce</b> .....	5
Vztah mezi jednotlivými dimenzemi při dosahování kvality.....	6
Proč v souboru kritérií a indikátorů není zahrnuta výsledková dimenze kvality .....	6
<b>Struktura souboru kritérií a indikátorů</b> .....	7
<b>Přehled kritérií a indikátorů dle jednotlivých dimenzí a oblastí kvality</b> .....	9
Oblast A1_1: Zohlednění poslání, cílů a hodnot sociální práce v organizaci .....	10
Oblast A1_2: Řízení sociální práce v organizaci .....	11
Oblast A1_3: Vymezení pracovního místa sociálního pracovníka.....	13
Oblast A1_4: Řízení lidských zdrojů – podpora odborného výkonu sociální práce v organizaci .....	14
Oblast A1_5: Řízení lidských zdrojů – péče o pracovní spokojenost sociálních pracovníků .....	15
Oblast A1_6: Záměrný rozvoj kvality výkonu sociální práce v organizaci.....	16
Oblast A1_7: Zajištění bezpečnosti práce sociálních pracovníků.....	17
Oblast A1_8: Vnitřní metodiky pro sociální práci v organizaci .....	18
Oblast A2_1: Základní charakteristiky pracovní síly v oblasti výkonu sociální práce .....	19
Oblast A2_2: Odborné kompetence sociálního pracovníka .....	20
Oblast A3_1: Pracoviště výkonu sociální práce .....	21
Oblast A3_2: Materiální a technické vybavení .....	22
Oblast A3_3: Prostředky pro informování veřejnosti o službách sociální práce .....	23
Oblast B_1: Odbornost výkonu sociální práce.....	24
Oblast B_2: Průběh interakcí s klienty.....	26
Oblast C_1: Orientace služeb sociální práce v organizaci na poptávku .....	28
Oblast D_1: Dostupnost zdrojů pro řešení nepříznivých sociálních situací klientů .....	29
Oblast D_2: Sociální práce jako instituce .....	30
<b>Literatura</b> .....	31

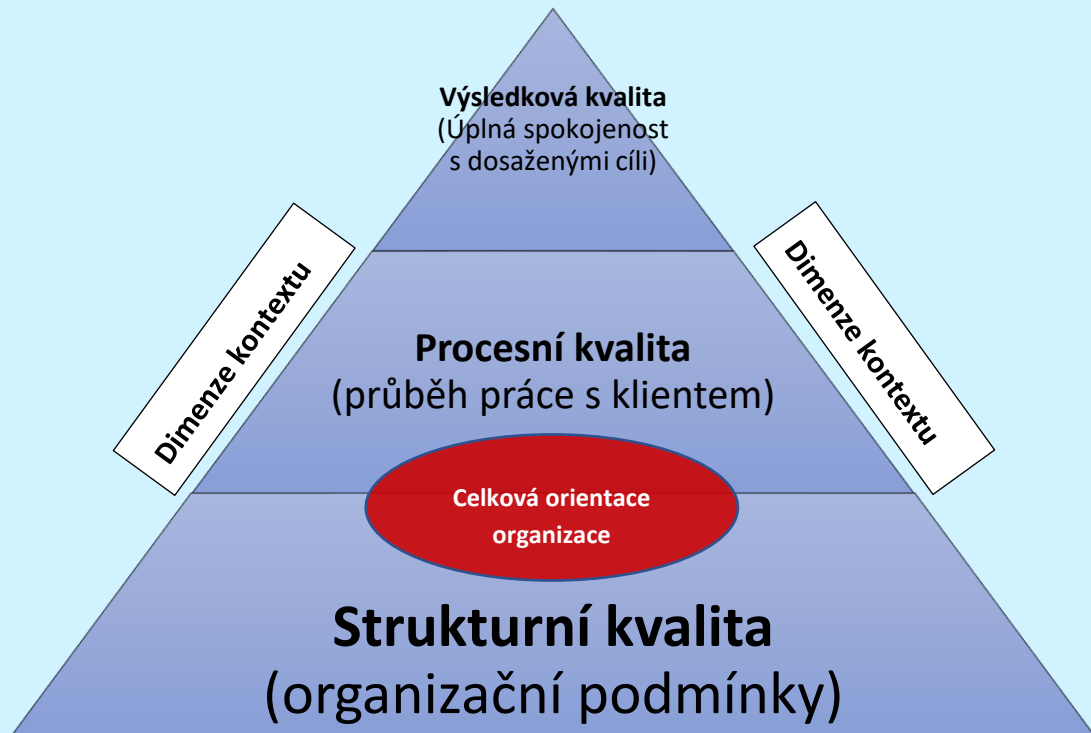
## Úvod

Dokument samostatně prezentuje **Soubor kritérií a indikátorů monitorování kvality výkonu sociální práce v ČR** (dále také „Soubor“), který představuje stěžejní část *Metodiky hodnocení kvality výkonu sociální práce v ČR*. Tento Soubor **byl vytvořen pro účely** standardizovaného plošného hodnocení kvality výkonu sociální práce ve všech oblastech, kde je v současné době sociální práce uplatňována. Cílem vyhodnocování jednotlivých parametrů kvality výkonu sociální práce bude získání relevantních empirických podkladů pro nastavování podpory rozvoje profesionální sociální práce v ČR. Soubor i Metodika jsou výstupy projektu „Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace“ (č. IP70707), řešeného brněnským pracovištěm Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i.

Níže uvedená soustava kritérií a indikátorů kvality výkonu sociální práce je doplněna o popis koncepčního východiska uplatněného při rozsáhlých analytických pracích, které předcházely vzniku tohoto Souboru (podrobně viz připravovaná *Metodika hodnocení kvality výkonu sociální práce v ČR*), a následně při uspořádávání kritérií a indikátorů do smysluplných dílčích celků.

## Koncepční východisko: rozšíření Donabedianův model kvality výkonu sociální práce

Obrázek č. 1 Dimenze kvality v sociální práci – rozšířený Dobabedianův model



Pozn.: Obrázek inspirovaný Bassarak (2002: 20), rozšířený o dimenze kontextu a celkové orientace organizace.

- **dimenze kontextu** – reprezentuje ty prvky ovlivňující dosahování kvality, které jsou vůči dané organizaci poskytující služby sociální práce vnější. Jedná se o institucionální a společenské aspekty výkonu sociální práce, jako např. legislativní zakotvení sociální práce, status sociální práce ve společnosti, ale i socioekonomické poměry a dostupnost sociálních služeb v regionu, kde je sociální práce vykonávána, existence profesní organizace apod. (srov. DBSH, 2009).
- **strukturní dimenze** – zahrnuje podmínky dosahování kvality přímo v organizaci. Jedná se především o organizační, personální a materiální podmínky výkonu sociální práce v organizaci.
- **procesní dimenze** – obsahuje všechny činnosti, které se dějí při poskytování služeb sociální práce klientům. Ibn El Haj, Lamrini a Rais (2013) v rámci procesní dimenze rozlišují *odborný aspekt* procesní dimenze, který odkazuje k uplatňování vhodných metod intervence, včetně včasného vyhledání osoby s potřebou pomoci a podpory, správného posouzení její životní situace, volby vhodných postupů řešení, zajištění návazné pomoci atd. A dále *aspekt interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem*, ten zahrnuje zejména pravidla jednání s klienty, etický kodex.

- **výsledková dimenze** – zahrnuje *výstupy* odkazující k činnostem realizovaným v organizaci sociálními pracovníky, bezprostřední *účinky* těchto činností (např. poskytnutí sociální dávky) a budoucí *dopady*, např. celkovou stabilizaci situace klienta. Pouze dosahování výstupů je přímo závislé na nastavení strukturní a procesní dimenze v organizaci. *Metodika hodnocení kvality výkonu sociální práce* s touto dimenzí nepracuje, proto tato dimenze není rozpracována ani v tomto *Souboru kritérií a indikátorů*.
- **dimenze celkové orientace - „nabídka vs. poptávka“** – tato dimenze explicitně zavádí do modelu kvality roli klienta sociální práce, tj. nakolik organizace designuje své služby podle skutečných potřeb klientů a nakolik podle svých vlastních představ (srov. Braakenburg, 2015). Celková orientace organizace zasahuje procesní i strukturní dimenzi kvality, můžeme říci, že je určitým jádrem, či srdcem poskytování služeb sociální práce.

## VZTAH MEZI JEDNOTLIVÝMI DIMENZEMI PŘI DOSAHOVÁNÍ KVALITY

Vztah mezi strukturní, procesní a výsledkovou dimenzí kvality je do určité míry lineární (Bassarak, 2002) – tedy **dobrá úroveň strukturní kvality se obvykle projeví v dobré procesní kvalitě a ta se pak odrazí ve výsledkové kvalitě**. Odborná literatura (Malík Holasová, 2014) i výsledky našeho výzkumu (Havlíková et al., 2021) však upozorňují na to, že **v praxi tato lineární souvislost ne vždy musí nastat**:

- **Osobně angažovaní sociální pracovníci se mohou snažit vytvářet procesní dimenzi vysoké kvality i v neutěšených strukturních podmínkách**. Ovšem kvalita výkonu sociální práce garantovaná pouze osobou konkrétního sociálního pracovníka není projevem kvality výkonu sociální práce celkově, dokonce tomu může být i naopak – **tento stav nemůže být dlouhodobě udržen bez poškození takovýchto angažovaných sociálních pracovníků** např. syndromem vyhoření a není udržitelný po jejich odchodu z pracoviště. **Kvalita na strukturní rovině je tedy základním stavebním kamenem při dosahování kvality v dalších dimenzích**.
- I když jsou strukturní a procesní dimenze kvality výkonu sociální práce na dobré úrovni, očekávané účinky a dopady na kvalitu života klienta a společnosti, tedy ukazatele výsledkové kvality, toto nemusí vždy jednoznačně odrážet, neboť na dosahování tohoto typu výsledků se podílí z definice sociální práce i sám klient, který může čelit různým překážkám a vlivům z jeho sociální prostředí, které jsou často mimo dosah činnosti sociálního pracovníka. **Výsledková kvalita je v sociální práci obtížně uchopitelná, mj. i kvůli externím faktorům, které ji ovlivňují**.

## PROČ V SOUBORU KRITÉRIÍ A INDIKÁTORŮ NENÍ ZAHRNUTA VÝSLEDKOVÁ DIMENZE KVALITY

*Soubor kritérií a indikátorů* byl vytvořen pro účely **plošného standardizovaného zjišťování kvality výkonu sociální práce**. **Výsledková dimenze není v tomto souboru zahrnuta, protože**:

- **s plošným sledováním výstupů**, které sice jsou obvykle kvantifikovatelné povahy, **je spojeno vysoké riziko** posunu cílů sociální práce a tzv. **creaming efektu**, a tedy **omezení dostupnosti služeb sociální práce pro klienty** (Havlíková et al., 2021).
- **dosahování účinků a dopadů** sociální práce **je zatíženo tolika intervenujícími faktory** (osobnost klienta, zdroje prostředí, souhra okolností apod.), **že určit skutečný vliv vykonané sociální práce na jejich dosažení je v podstatě nemožné**. Proto **nejsou výsledky spojené se změnou kvality života klientů (a potažmo i společnosti) vhodnými indikátory pro plošné hodnocení kvality výkonu sociální práce** (Osborne, 1992).

## Struktura souboru kritérií a indikátorů

Základní struktura *Souboru kritérií a indikátorů monitorování kvality výkonu sociální práce v ČR* (dále také jen „Soubor“) vychází z rozšířené verze Donabedianova modelu (Donabedian, 2003; Havlíková et al., 2021) popsané v předešlé kapitole.

Soubor tvoří několik **dimenzí**, přičemž je akcentována strukturní dimenze, neboť představuje základní předpoklad pro kvalitní výkon sociální práce v rámci procesní dimenze. Dimenze se pak člení na **oblasti**, v nichž je kvalita výkonu sociální práce sledována. Kvalita v rámci oblastí je zjišťována prostřednictvím naplnění určitých **kritérií**. To, zda či nakolik je kritérium naplněno, bude vyhodnoceno na základě **indikátorů** vymezených pro jednotlivá kritéria. Data pro zhodnocení indikátorů pak budou sbírána prostřednictvím příslušných otázek v dotazníku.

Obrázek č. 1 **Uplatněná logika utřídění indikátorů kvality výkonu sociální práce**

DIMENZE KVALITY ← OBLAST KVALITY 1 AŽ N ← KRITÉRIUM 1 AŽ N ← INDIKÁTOR 1 AŽ N ← otázky v dotazníku

### Dimenze zahrnuté v Souboru kritérií a indikátorů:

#### A. STRUKTURNÍ (40 kritérií)

- Organizační podmínky (A1)
- Personální podmínky (A2)
- Materiálně technické podmínky (A3)

#### B. PROCESNÍ (10 kritérií)

#### C. CELKOVÁ ORIENTACE SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI (2 kritéria)

#### D. KONTEXTOVÁ (5 kritérií)

Výše uvedené dimenze sestávají ze 17 oblastí, v nichž je sledováno celkem 57 kritérií, a to prostřednictvím 189 indikátorů.

V *Souboru kritérií a indikátorů monitorování kvality výkonu sociální práce v ČR* je užito generické maskulinum.

**Jednotlivé dimenze obsahují následující oblasti:**

#### **A1: DIMENZE STRUKTURNÍ – ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY**

Oblast A1\_1: Zohlednění poslání sociální práce v rámci poslání celé organizace

Oblast A1\_2: Řízení sociální práce v organizaci

Oblast A1\_3: Vymezení pracovního místa sociálního pracovníka

Oblast A1\_4: Řízení lidských zdrojů – podpora odborného výkonu sociální práce v organizaci

Oblast A1\_5: Řízení lidských zdrojů – péče o pracovní spokojenost sociálních pracovníků

Oblast A1\_6: Záměrný rozvoj kvality výkonu sociální práce v organizaci

Oblast A1\_7: Zajištění bezpečnosti práce sociálních pracovníků

Oblast A1\_8: Vnitřní metodiky pro sociální práci v organizaci

#### **A2: DIMENZE STRUKTURNÍ – PERSONÁLNÍ PODMÍNKY**

Oblast A2\_1: Základní charakteristiky pracovní síly v oblasti výkonu sociální práce

Oblast A2\_2: Odborné kompetence sociálního pracovníka

#### **A3: DIMENZE STRUKTURNÍ – MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ PODMÍNKY**

Oblast A3\_1: Pracoviště výkonu sociální práce

Oblast A3\_2: Materiální a technické vybavení

Oblast A3\_3: Prostředky pro informování veřejnosti o službách sociální práce

#### **B: DIMENZE PROCESNÍ**

Oblast B\_1: Odbornost výkonu sociální práce

Oblast B\_2: Průběh interakcí s klienty

#### **C: DIMENZE CELKOVÉ ORIENTACE SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI**

Oblast C\_1: Orientace služeb sociální práce<sup>1</sup> v organizaci na poptávku

#### **D: DIMENZE KONTEXTOVÁ**

Oblast D\_1: Dostupnost zdrojů pro řešení nepříznivých sociálních situací klientů

Oblast D\_2: Sociální práce jako instituce<sup>2</sup>

**V rámci tohoto členění jsou na následujících stránkách uvedena příslušná kritéria a jejich indikátory.**

---

<sup>1</sup> Pojem „služby sociální práce“ (nezaměňovat se sociálními službami) označuje soubor odborných činností, které sociální pracovník v dané oblasti/organizaci/pracovišti nabízí a poskytuje svým klientům (jedinec, skupina, komunita).

<sup>2</sup> Definicí instituce buď dle sociologického slovníku nebo Musila.



## **Přehled kritérií a indikátorů dle jednotlivých dimenzí a oblastí kvality**

**OBLAST A1\_1: ZOHLEDNĚNÍ POSLÁNÍ, CÍLŮ A HODNOT SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI**

Kritérium A1\_1.1 **Poslání a cíle sociální práce v dané organizaci jsou písemně stanoveny**

Kritérium A1\_1.2 **Organizace respektuje, že sociální práce je vázána vlastními hodnotami**

Kritérium A1\_1.3 **Organizace umožňuje sociálním pracovníkům realizaci sociální práce nad rámec práce s jednotlivcem či rodinou (tj. i skupinovou sociální práci a makro praxi<sup>3</sup>)**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_1.1</b>	<p><b>A1_1.1.1:</b> Naplňování poslání a cíle sociální práce je dle písemných dokumentů organizace nezbytnou součástí její činnosti</p> <p><b>A1_1.1.2:</b> Na vytvoření dokumentů vymezujících poslání a cíle sociální práce v organizaci se podíleli i sociální pracovníci organizace (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)</p>
<b>A1_1.2</b>	<p><b>A1_1.2.1:</b> Sociální pracovník má oporu v písemném stanovení hodnot, kterými se má sociální práce v organizaci řídit</p> <p><b>A1_1.2.2:</b> Na tvorbě dokumentu, který stanovuje hodnoty, kterými se má sociální práce v organizaci řídit, se podílel i odborník s kvalifikací sociálního pracovníka (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)</p> <p><b>A1_1.2.3:</b> Praktické uplatňování těchto hodnot je pravidelným tématem různých pracovních setkání v rámci organizace</p> <p><b>A1_1.2.4:</b> V organizaci jsou vymezené situace, kdy by mohlo při poskytování služeb sociální práce dojít ke zneužití moci sociálního pracovníka vůči klientovi<sup>4</sup></p> <p><b>A1_1.2.5:</b> Organizace má písemně stanovený postup, jak má sociální pracovník jednat, pokud zjistí, že dochází k porušování etických hodnot sociální práce</p>
<b>A1_1.3</b>	<p><b>A1_1.3.1:</b> Zaměstnavatel umožňuje sociálnímu pracovníkovi vykonávat činnosti, kterými sociální pracovník záměrně přispívá k sociální změně a k posilování sociální soudržnosti (zejm. uplatňování metod sociální práce zaměřených na komunitu, prevenci, depistáž, upozorňování na problémy s dostupností zdrojů<sup>5</sup> nezbytných pro naplnění sociálních potřeb jednotlivců či skupin osob)</p> <p><b>A1_1.3.2:</b> Sociální pracovník považuje rozsah svých pravomocí za dostatečný pro to, aby mohl v organizaci plně realizovat sociální práci (tj. jak samostatnou práci s klientem/rodinou, tak skupinovou sociální práci a makro praxi)</p>

<sup>3</sup> Makro praxi definuje odborná literatura (Levická a kol., 2007; Matoušek, 2008; Vrtišková, 2009; Popelková, 2020) jako sociální práci, která se orientuje na celou komunitu, a řadí sem rovněž reformní paradigmaty v sociální práci, jako je ekologická perspektiva, radikální a kritická sociální práce, antiopresivní přístup.

<sup>4</sup> Zneužití moci může vycházet jak ze specializovaných znalostí a informací, kterými disponuje, tak i případně z jejich pracovního zařazení, tj. parametrů dané pracovní pozice.

<sup>5</sup> Jedná se o zdroje v širším slova smyslu, tzn. sociální služby, odborníky z různých oborů, sociální bydlení a další veřejné služby, dávkové systémy a jejich nastavení atd.

**OBLAST A1\_2: ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI**

Kritérium A1\_2.1 **Přímý nadřízený sociálního pracovníka má dostatečný vhléd do problematiky sociální práce**

Kritérium A1\_2.2 **Sociální pracovníci se aktivně podílejí na řízení sociální práce v organizaci**

Kritérium A1\_2.3 **Na tvorbě klíčových materiálů relevantních pro výkon sociální práce v organizaci se podílí či podílel sociální pracovník**

Kritérium A1\_2.4 **Sociální pracovníci prezentují výkon sociální práce dalším subjektům**

Kritérium A1\_2.5 **Organizace uznává autonomii sociálních pracovníků při výkonu jejich práce**

Kritérium A1\_2.6 **Sociální pracovníci jsou zapojeni do systému sdílení informací v organizaci**

Kritérium A1\_2.7 **Organizace se zabývá pracovní zátěží sociálních pracovníků**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_2.1</b>	<p><b>A1_2.1.1:</b> Přímý nadřízený sociálního pracovníka má formální vzdělání v oboru sociální práce</p> <p><b>A1_2.1.2:</b> Dle zkušenosti sociálního pracovníka je možné s jeho nadřízeným řešit problematiku sociální práce na odborné úrovni</p>
<b>A1_2.2</b>	<p><b>A1_2.2.1:</b> Členem managementu organizace<sup>6</sup> je i pracovník organizace na pozici „sociální pracovník“</p> <p><b>A1_2.2.2:</b> Pracovník organizace na pozici „sociální pracovník“ se účastní klíčových jednání v organizaci</p> <p><b>A1_2.2.3:</b> Vedení organizace při rozhodování zohledňuje návrhy sociálních pracovníků</p> <p><b>A1_2.2.4:</b> Na popisu pracovního místa „sociální pracovník“ v organizaci se podílel i odborník s kvalifikací v oboru sociální práce (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)</p>
<b>A1_2.3</b>	<p><b>A1_1.1.2:</b> Na vytvoření dokumentů vymezujících poslání a cíle sociální práce v se podíleli i sociální pracovníci organizace</p> <p><b>A1_1.2.2:</b> Na tvorbě dokumentu, který stanovuje hodnoty, kterými se má sociální práce v organizaci řídit, se podílel i odborník s kvalifikací sociálního pracovníka</p> <p><b>A1_2.2.4:</b> Na popisu pracovního místa „sociální pracovník“ v organizaci se podílel i odborník s kvalifikací v oboru sociální práce</p> <p><b>A1_4.4.7:</b> Na formulaci písemných pravidel poskytování supervize sociálním pracovníkům v organizaci se podíleli sociální pracovníci</p> <p><b>A1_6.1.3:</b> Sociální pracovníci se podílejí či podíleli na vypracování písemných kritérií kvality výkonu sociální práce</p> <p><b>A1_6.2.2:</b> Sociální pracovníci se podíleli na vytvoření nástrojů pro reflektování a vyhodnocování práce sociálních pracovníků</p> <p><b>A1_8.1.3:</b> Na formulování interních metodických materiálů týkajících se práce s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace</p> <p><b>A1_8.2.2:</b> Na vytvoření obecné struktury záznamu o práci s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace</p> <p><b>A3_3.1.2:</b> Na tvorbě informačních materiálů pro klienty a veřejnost se podílí i sociální pracovník</p>

<sup>6</sup> U velkých organizací s členitou strukturou se v tomto případě jedná o management organizační jednotky (např. konkrétní sociální službu, kontaktní pracoviště ÚP ČR apod.), v jejímž rámci je sociální práce uplatňována.

## A1: DIMENZE STRUKTURNÍ – ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY

Kritérium	Indikátory
<b>A1_2.4</b>	<b>A1_2.4.1:</b> Sociální pracovník se účastní prezentování výkonu sociální práce dalším subjektům (např. financující subjekt, zřizovatel, politik apod.)
<b>A1_2.5</b>	<b>A1_2.5.1:</b> Sociální pracovník se podílí na stanovování svých pracovních úkolů <b>A1_2.5.2:</b> Rozhodování o odborných otázkách v rámci přímé sociální práce s klientem je sociálnímu pracovníkovi umožněno provádět samostatně <b>A1_2.5.3:</b> Jednání se subjekty mimo organizaci, která jsou potřebná v souvislosti s výkonem sociální práce, je sociálnímu pracovníkovi umožněno vést samostatně
<b>A1_2.6</b>	<b>A1_2.6.1:</b> Sociální pracovník je dobře informován o dění v organizaci, které se týká oblasti sociální práce <b>A1_2.6.2:</b> Sociální pracovník má efektivní možnosti předávat své informace kolegům v organizaci a vedení
<b>A1_2.7</b>	<b>A1_2.7.1:</b> V organizaci je pravidelně vyhodnocována pracovní zátěž sociálních pracovníků <b>A1_2.7.2:</b> Objem pracovních úvazků sociálních pracovníků v organizaci je dle sociálního pracovníka stanoven optimálně vzhledem k objemu práce, kterou výkon sociální práce v organizaci představuje <b>A1_2.7.3:</b> V organizaci stanovený počet pracovních úvazků sociálních pracovníků je aktuálně naplněn <b>A1_2.7.4:</b> Pracovní úvazky sociálních pracovníků nejsou kumulovány s jinými pracovními úvazky v organizaci <b>A1_2.7.5:</b> Sociální pracovník má možnost zástupu na pracovišti <b>A1_2.7.6:</b> Sociální pracovník považuje svoji pracovní zátěž za zvladatelnou

**OBLAST A1\_3: VYMEZENÍ PRACOVNÍHO MÍSTA<sup>7</sup> SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA**

Kritérium A1\_3.1 **Písemná náplň práce sociálního pracovníka je relevantní oboru sociální práce**

Kritérium A1\_3.2 **Odborné činnosti z oblasti sociální práce jsou v organizaci vykonávány výhradně sociálními pracovníky**

Kritérium A1\_3.3 **Organizace záměrně usiluje o zaměstnávání kvalifikovaných sociálních pracovníků s potenciálem pro další profesní rozvoj**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_3.1</b>	<p><b>A1_3.1.1:</b> V písemné náplni práce sociálního pracovníka převažují odborné činnosti z oboru sociální práce</p> <p><b>A1_3.1.2:</b> Skutečný výkon činností sociálního pracovníka v organizaci odpovídá jeho písemné náplni práce</p>
<b>A1_3.2</b>	<p><b>A1_3.2.1:</b> Pracovníci organizace na pracovních pozicích jiných než sociální pracovník nemají v písemné náplni práce odborné činnosti z oboru sociální práce</p> <p><b>A1_3.2.2:</b> Pracovníci organizace na pracovních pozicích jiných než sociální pracovník nevykonávají odborné činnosti z oboru sociální práce</p>
<b>A1_3.3</b>	<p><b>A1_3.3.1:</b> Organizace má písemně formulována kritéria pro výběr nových sociálních pracovníků, která zahrnují i odborné nároky nad rámec zákonných požadavků</p> <p><b>A1_3.3.2:</b> Organizace má zpracován odborný profil pozice sociálního pracovníka</p> <p><b>A1_3.3.3:</b> Organizace u uchazečů o pracovní pozici sociálního pracovníka testuje osobnostní a psychologické předpoklady pro zvládnutí dané pracovní pozice</p>

<sup>7</sup> Vymezení pracovního místa zahrnuje: popis pracovního místa (náplň práce, odpovědnosti, zařazení na ose nadřízený – podřízený), specifikaci požadavků jednotlivých pracovních míst na pracovníky, základní pracovní podmínky (odměna za práci, benefity apod.), srov. Armstrong, M., Taylor, S. 2015. Řízení lidských zdrojů. (13. vydání). Praha: Grada Publishing.

**OBLAST A1\_4: ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ – PODPORA ODBORNÉHO VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI**

Kritérium A1\_4.1 **Organizace má vypracovaný systém zaškolování nových sociálních pracovníků**

Kritérium A1\_4.2 **Organizace podporuje odborný růst sociálních pracovníků v rámci jejich profesní komunity**

Kritérium A1\_4.3 **Organizace vytváří dobré podmínky pro další vzdělávání sociálních pracovníků**

Kritérium A1\_4.4 **Organizace zajišťuje svým sociálním pracovníkům supervizi**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_4.1</b>	<p><b>A1_4.1.1:</b> Organizace má funkční systém zapracování nových sociálních pracovníků</p> <p><b>A1_4.1.2:</b> Adaptační proces nových sociálních pracovníků je vyhodnocován</p>
<b>A1_4.2</b>	<p><b>A1_4.2.1:</b> Sociální pracovník může v rámci své pracovní doby čerpat vnější metodickou podporu (např. konzultace s odborníky z jiných organizací)</p> <p><b>A1_4.2.2:</b> Sociální pracovník může v rámci své pracovní doby sám poskytovat metodickou podporu kolegům z jiných organizací</p> <p><b>A1_4.2.3:</b> Zaměstnavatel podporuje sociálního pracovníka, aby se účastnil aktivit zaměřených na rozvoj oboru sociální práce (např. možnost účasti v rámci pracovní doby, úhrada členských příspěvků, konferenčních poplatků)</p>
<b>A1_4.3</b>	<p><b>A1_4.3.1:</b> V organizaci probíhá pravidelné zjišťování vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků</p> <p><b>A1_4.3.2:</b> Zaměření dalšího vzdělávání je relevantní z hlediska aktuálního zaměření činnosti daného sociálního pracovníka</p> <p><b>A1_4.3.3:</b> Na výběru zaměření dalšího vzdělávání se podílí i sám sociální pracovník</p> <p><b>A1_4.3.4:</b> Další vzdělávání sociálních pracovníků, které vyžaduje příslušná legislativa, organizace plně hradí</p> <p><b>A1_4.3.5:</b> Další vzdělávání sociálních pracovníků, které vyžaduje příslušná legislativa, je vždy chápáno jako součást pracovní doby, nebo je poskytnuto placené volno</p> <p><b>A1_4.3.6:</b> Organizace podporuje sociální pracovníky i ve vzdělávání nad rámec zákonné povinnosti</p> <p><b>A1_4.3.7:</b> Další vzdělávání sociálních pracovníků je v organizaci upraveno vnitřním předpisem</p>
<b>A1_4.4</b>	<p><b>A1_4.4.1:</b> Sociální pracovníci mohou čerpat skupinovou i individuální supervizi</p> <p><b>A1_4.4.2:</b> Supervize se koná pravidelně, min. 6x ročně</p> <p><b>A1_4.4.3:</b> Sociální pracovník si může skupinovou i individuální supervizi vyžádat v případě potřeby kdykoliv</p> <p><b>A1_4.4.4:</b> Supervize je součástí pracovní doby</p> <p><b>A1_4.4.5:</b> Náklady na supervizi hradí zaměstnavatel</p> <p><b>A1_4.4.6:</b> Pravidla poskytování supervize sociálním pracovníkům v organizaci jsou upravena vnitřními předpisy</p> <p><b>A1_4.4.7:</b> Na formulaci písemných pravidel poskytování supervize sociálním pracovníkům v organizaci se podíleli sociální pracovníci (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)</p>

**OBLAST A1\_5: ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ – PÉČE O PRACOVNÍ SPOKOJENOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ**

Kritérium A1\_5.1 **Zaměstnavatel podporuje sociální pracovníky v péči o sebe**

Kritérium A1\_5.2 **V organizaci panuje bezpečné pracovní klima**

Kritérium A1\_5.3 **Organizace vytváří pro sociální pracovníky stabilní pracovní místa**

Kritérium A1\_5.4 **Sociální pracovníci jsou spokojeni s nastavením finančního ohodnocení jejich práce**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_5.1</b>	<p><b>A1_5.1.1:</b> Pracoviště je vybaveno prostory a prostředky nezbytnými pro zajištění osobních potřeb a regeneraci sociálních pracovníků (zejm. vlastní hygienické zařízení, vybavená kuchyňka, místnost pro odpočinek)</p> <p><b>A1_5.1.2:</b> Zaměstnavatel vytváří pracovní podmínky, které sociálním pracovníkům usnadňují sladění pracovního a osobního života</p> <p><b>A1_5.1.3:</b> Zaměstnavatel poskytuje sociálním pracovníkům materiální benefity</p> <p><b>A1_5.1.4:</b> Zaměstnavatel sociálním pracovníkům přispívá na konzultace s psychologem či osobním koučem, dle vlastního výběru pracovníka</p>
<b>A1_5.2</b>	<p><b>A1_5.2.1:</b> Sociální pracovník vnímá komunikaci v rámci kolektivu jako otevřenou a bezpečnou</p> <p><b>A1_5.2.2:</b> Sociální pracovník vnímá komunikaci se svými nadřízenými jako otevřenou a bezpečnou</p> <p><b>A1_5.2.3:</b> Sociální pracovník může v rámci svého pracoviště bezpečně řešit osobní indispozice promítající se do kvality výkonu sociální práce</p> <p><b>A1_5.2.4:</b> Organizace má písemně ošetřeno, jakým způsobem se postupuje v případě konfliktu odborných stanovisek sociálního pracovníka a jeho kolegů či sociálního pracovníka a vedení</p>
<b>A1_5.3</b>	<p><b>A1_5.3.1:</b> Pracovní poměr sociálního pracovníka je nejpozději po dvou letech v dané organizaci uzavřen na dobu neurčitou</p> <p><b>A1_5.3.2:</b> Sociální pracovník má v dané organizaci úvazek na výkon sociální práce alespoň ve výši 0,5</p>
<b>A1_5.4</b>	<p><b>A1_5.4.1:</b> Sociální pracovník považuje výši svého platového/mzdového ohodnocení za odpovídající nárokům spojeným s jeho pracovní pozicí (<i>indikuje i kritérium A2_1.3</i>)</p> <p><b>A1_5.4.2:</b> Sociální pracovník považuje přiznávání pohyblivých složek své mzdy/svého platu v organizaci za spravedlivé</p>

**OBLAST A1\_6: ZÁMĚRNÝ ROZVOJ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE  
V ORGANIZACI**

Kritérium A1\_6.1 **Organizace využívá mechanismy hodnocení kvality výkonu sociální práce**

Kritérium A1\_6.2 **Organizace má pro sociální pracovníky vytvořeny postupy a nástroje sebehodnocení**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_6.1</b>	<p><b>A1_6.1.1:</b> Organizace zavádí či využívá některý z modelů řízení kvality, který aplikuje i na řízení kvality sociální práce</p> <p><b>A1_6.1.2:</b> V organizaci mají písemně vypracována kritéria kvality výkonu sociální práce</p> <p><b>A1_6.1.3:</b> Sociální pracovníci se podílejí či podíleli na vypracování písemných kritérií kvality výkonu sociální práce (<i>indikuje též kritérium A1_2.3</i>)</p> <p><b>A1_6.1.4:</b> Sociální pracovníci spolupracují na hodnocení kvality zaměřených na zlepšování jejich práce</p> <p><b>A1_6.1.5:</b> Klienti jsou aktivně zapojováni do celého procesu<sup>8</sup> hodnocení kvality výkonu sociální práce na pracovišti</p> <p><b>A1_6.1.6:</b> Organizace v posledních 5 letech absolvovala takový audit či jiný proces vnějšího hodnocení zaměřený na kvalitu poskytování jejich služeb, jehož součástí bylo i hodnocení výkonu sociální práce</p>
<b>A1_6.2</b>	<p><b>A1_6.2.1:</b> V organizaci existují nástroje (např. sebehodnotící dotazníky) pro reflektování a vyhodnocování práce sociálních pracovníků</p> <p><b>A1_6.2.2:</b> Sociální pracovníci se podíleli na vytvoření nástrojů pro reflektování a vyhodnocování práce sociálních pracovníků (<i>indikuje též kritérium A1_2.3</i>)</p> <p><b>A1_6.2.3:</b> Sebehodnocení sociálních pracovníků probíhá pravidelně několikrát do roka</p> <p><b>A1_6.2.4:</b> Sebehodnocení sociálních pracovníků je v organizaci využíváno pro rozvoj kvality jejich práce</p>

<sup>8</sup> „Celý proces“, tj. od nastavení hodnocených oblastí, přes poskytnutí zpětných vazeb v rámci hodnocení až po jejich vyhodnocení.



**OBLAST A1\_7: ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ**

Kritérium A1\_7.1 **Organizace má zpracovány postupy zajištění osobní bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu sociální práce**

Kritérium A1\_7.2 **Organizace má odpovídající organizaci práce, materiální a technické prostředky pro zajištění osobní bezpečnosti sociálních pracovníků**

Kritérium: A1\_7.3 **Organizace se podílí na ochraně sociálních pracovníků v případech, kdy v souvislosti s výkonem sociální práce dojde ke vzniku škody či právního sporu**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_7.1</b>	<p><b>A1_7.1.1:</b> Organizace má vytvořenou analýzu rizik spojených s výkonem sociální práce v dané organizaci</p> <p><b>A1_7.1.2:</b> Organizace má pro sociální pracovníky písemně zpracované postupy prevence vzniku ohrožujících situací souvisejících s výkonem sociální práce</p> <p><b>A1_7.1.3:</b> Organizace má pro sociální pracovníky písemně zpracované postupy chování v ohrožujících situacích souvisejících s výkonem sociální práce</p> <p><b>A1_7.1.4:</b> Sociální pracovníci jsou proškoleni v problematice předcházení a řešení rizikových situací souvisejících s výkonem sociální práce</p> <p><b>A1_7.1.5:</b> V organizaci funguje systém reportování rizik a incidentů souvisejících s výkonem sociální práce</p>
<b>A1_7.2</b>	<p><b>A1_7.2.1:</b> Prostory pro jednání s klienty a jejich vybavení jsou uspořádány s ohledem na zajištění bezpečnosti sociálního pracovníka (<i>indikuje i kritérium A3_1.1</i>)</p> <p><b>A1_7.2.2:</b> Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce na pracovišti (<i>indikuje i kritérium A3_2.1</i>)</p> <p><b>A1_7.2.3:</b> Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce v terénu (<i>indikuje i kritérium A3_2.2</i>)</p> <p><b>A1_7.2.4:</b> Stávající způsob organizace práce sociálnímu pracovníkovi umožňuje dodržovat psaná a nepsaná pravidla předcházení vzniku ohrožujících situací souvisejících s výkonem sociální práce</p>
<b>A1_7.3</b>	<p><b>A1_7.3.1:</b> Organizace sociálním pracovníkům hradí pojištění odpovědnosti za škodu</p> <p><b>A1_7.3.2:</b> Organizace poskytuje sociálnímu pracovníkovi právní pomoc, pokud se sociální pracovník v souvislosti s výkonem své práce dostane do právního sporu</p>

**OBLAST A1\_8: VNITŘNÍ METODIKY PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI V ORGANIZACI**

Kritérium A1\_8.1 **Sociální práce s jednotlivcem/rodinou je v organizaci upravena interními metodickými materiály**

Kritérium A1\_8.2 **Organizace má zpracovány interní metodické materiály pro vedení záznamů o sociální práci s klientem (jednotlivcem či rodinou)**

Kritérium A1\_8.3 **Sociální práce nad rámec práce s jednotlivcem/rodinou je upravena interními metodickými materiály**

Kritérium	Indikátory
<b>A1_8.1</b>	<p><b>A1_8.1.1:</b> V organizaci jsou k dispozici metodiky popisující proces sociální práce s klientem (tj. jednotlivce, či jednotlivou rodinou)</p> <p><b>A1_8.1.2:</b> Součástí metodických materiálů k procesu sociální práce s klientem (tj. jednotlivce, či jednotlivou rodinou) je kompendium intervencí<sup>9</sup> (pojmenování a popsání intervencí, specifikování, pro jaké klienty/situace jsou vhodné apod.)</p> <p><b>A1_8.1.3:</b> Na formulování interních metodických materiálů týkajících se práce s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)</p> <p><b>A1_8.1.4:</b> Sociální pracovník považuje interní metodické materiály týkající se práce s klientem za vhodné pro svoji praxi</p>
<b>A1_8.2</b>	<p><b>A1_8.2.1:</b> Sociální pracovník má k dispozici návod pro obecnou strukturu záznamu o práci s klientem</p> <p><b>A1_8.2.2:</b> Na vytvoření obecné struktury záznamu o práci s klientem se podíleli sociální pracovníci organizace (<i>indikuje i kritérium A1_2.3</i>)</p> <p><b>A1_8.2.3:</b> Sociální pracovník považuje tuto obecnou strukturu záznamu o práci s klientem za odpovídající potřebám výkonu sociální práce v dané organizaci</p> <p><b>A1_8.2.4:</b> Struktura záznamů o sociální práci s klienty vždy obsahuje tyto základní prvky: relevantní údaje o životní situaci klienta; ujednání s klientem o cílech spolupráce a o krocích k naplnění cílů; průběh práce s klientem – co se udělalo; vyhodnocení dosažení cílů</p>
<b>A1_8.3</b>	<p><b>A1_8.3.1:</b> Činnosti z oblasti skupinové sociální práce jsou v organizaci metodicky upraveny</p> <p><b>A1_8.3.2:</b> Činnosti z oblasti makro praxe v sociální práci jsou v organizaci metodicky upraveny</p> <p><b>A1_8.3.3:</b> Sociální pracovník má k dispozici metodický návod pro záznam o výkonu skupinové sociální práce</p> <p><b>A1_8.3.4:</b> Sociální pracovník má k dispozici metodický návod pro záznam o výkonu činností z oblasti makro praxe v sociální práci</p>

<sup>9</sup> Termín intervence zde označuje nástroje, techniky a postupy, které jsou součástí odborného know-how sociálního pracovníka a sociální pracovník je využívá ve spolupráci s klientem v rámci služeb sociální práce, které na daném pracovišti poskytuje.

**OBLAST A2\_1: ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY PRACOVNÍ SÍLY V OBLASTI VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Kritérium A2\_1.1 **Těžiště profesní socializace<sup>10</sup> sociálních pracovníků spočívá v oboru sociální práce**

Kritérium A2\_1.2 **Složení sociálních pracovníků působících v oblasti výkonu sociální práce je heterogenní z hlediska pohlaví a věku**

Kritérium A2\_1.3 **Sociální pracovníci se ve své profesi cítí dobře**

Kritérium	Indikátory
<b>A2_1.1</b>	<p><b>A2_1.1.1:</b> Sociální pracovník má dosažené vzdělání ve studijním oboru/ programu sociální práce<sup>11</sup></p> <p><b>A2_1.1.2:</b> Sociální pracovník má těžiště pracovní praxe v oboru sociální práce</p>
<b>A2_1.2</b>	<p><b>A2_1.2.1:</b> Složení pracovní síly v oboru sociální práce je heterogenní dle věku</p> <p><b>A2_1.2.2:</b> Složení pracovní síly v oboru sociální práce je heterogenní dle pohlaví</p>
<b>A2_1.3</b>	<p><b>A2_1.3.1:</b> Sociální pracovník vnímá, že jeho profese je společensky pozitivně oceňována</p> <p><b>A2_1.3.2:</b> Sociální pracovník pocítuje ze své práce uspokojení</p> <p><b>A2_1.3.3:</b> Sociální pracovník uvádí, že na své současné pozici má dostatečný prostor uplatňovat širokou škálu svých znalostí a dovedností</p> <p><b>A2_1.3.4:</b> Sociální pracovník nezažívá pocity spojované se syndromem vyhoření</p> <p><b>A1_5.4.1:</b> Sociální pracovník považuje výši svého platového/mzdového ohodnocení za odpovídající nárokům spojeným s jeho pracovní pozicí</p> <p><b>A2_1.3.5:</b> Sociální pracovník spojuje své plány v oblasti dalšího pracovního uplatnění s oborem sociální práce</p>

<sup>10</sup> Profesní socializací rozumíme proces, během něhož se z laika postupně stává příslušník dané profese, v tomto případě sociální práce. Prostřednictvím internalizace kultury dané profese, tj. zejm. jejích hodnot, očekávání, principů či chování v roli profesionála daného oboru, dále také profesních závazků a zodpovědností, dochází k vytvoření profesní identity a předpokladů dalšího profesního rozvoje (srov. např. Shahr et al., 2019).

<sup>11</sup> Obory dle §10 zákona 108/2006, Sb.

### OBLAST A2\_2: ODBORNÉ KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

**Kompetenci obecně lze definovat jako** komplex schopností, dovedností a znalostí využívaných v odborné činnosti (srov. Elichová, 2019). V sociální práci se rozlišují kompetence odborné, osobní, sociální a metodické. Jejich průnik umožňuje, aby člověk byl schopen naplno jednat, zastávat svou profesi sociálního pracovníka (Mühleisen, Oberhuber, 2008).

Z definice kompetence vyplývá, že ji lze jen obtížně měřit/hodnotit dotazníkovým šetřením. Objektivní měření zvládnutí jedné kompetence vyžaduje rozsáhlý soubor otázek do dotazníku, což při hodnocení více kompetencí současně již vyžaduje opravdu rozsáhlý dotazník, natož, když je třeba jedním dotazníkem zjišťovat i ostatní oblasti kvality výkonu sociální práce. Kompetence lze dále hodnotit subjektivně, tj. s pomocí sebeevaluačních otázek. Tento typ hodnocení však má zcela jiný účel a jiný způsob interpretace, který lze realizovat právě jen v rámci sebeevaluace na pracovišti. Pro vyhodnocení úrovně kompetencí na základě sebeevaluačního dotazníku je třeba následně s daným pracovníkem jeho odpovědi prodiskutovat. A to proto, že z přesvědčení o vlastních dovednostech, např. o rozvinutých kompetencích, nelze zjistit, zda pracovník tyto kompetence skutečně má, nebo že je např. o dané oblasti tak málo zpraven, že neví, co vše obnáší, a nedohlédne tak rozsah vlastních kompetenčních deficitů.

**V návrhu *Souboru kritérií a indikátorů* proto nejsou zařazeny indikátory pro měření úrovně odborných kompetencí, pouze se zjišťuje, zda jsou v organizaci, v níž sociální pracovník působí, zpracovány kompetenční profily pro pozice sociálních pracovníků**, a tedy lze předpokládat, že organizace určitým způsobem systematicky podporuje rozvoj odborných kompetencí sociálních pracovníků (viz indikátor A1\_3.1.2: Organizace má zpracovány kompetenční profily či jinak popsané odborné předpoklady pro výkon dané pozice sociálního pracovníka).

**Kompetence sociálních pracovníků jsou dále v návrhu *Souboru kritérií a indikátorů* implicitně přítomny v řadě kritérií a indikátorů uvedených v rámci procesní dimenze**, kde naplnění některých kritérií předpokládá zvládnutí určitých kompetencí, **jedná se však o jejich nepřímé zjišťování.**

**OBLAST A3\_1: PRACOVIŠTĚ VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Kritérium A3\_1.1 **Sociální pracovníci mají na pracovišti k dispozici prostředí vhodné pro jednání s klienty**

Kritérium A3\_1.2 **Prostředí pracoviště výkonu sociální práce je pro klienty přívětivé**

Kritérium	Indikátory
<b>A3_1.1</b>	<p><b>A3_1.1.1:</b> Pracoviště sociálního pracovníka poskytuje pro jednání s klientem dostatek soukromí</p> <p><b>A3_1.1.2:</b> Sociální pracovník má možnost vyhradit si čas na nerušené jednání s klientem</p> <p><b>A3_1.1.3:</b> Sociálním pracovníkům jsou na pracovišti dostupné prostory vhodné pro jinou než individuální sociální práci (např. skupinovou sociální práci, skupinové rozhovory, případové konference)</p> <p><b>A1_7.2.7:</b> Prostory pro jednání s klienty jsou uspořádány s ohledem na zajištění bezpečnosti sociálního pracovníka</p>
<b>A3_1.2</b>	<p><b>A3_1.2.1:</b> Přístup k pracovišti sociální práce je bezbariérový</p> <p><b>A3_1.2.2:</b> Pracoviště sociálních pracovníků lze v budově, kde se pracoviště nachází, dobře najít</p> <p><b>A3_1.2.3:</b> Klientům jsou při čekání na služby sociální práce zajištěny dostatečně komfortní podmínky</p> <p><b>A3_1.2.4:</b> Vybavení pracoviště výkonu sociální práce odpovídá potřebám dané klientely (jedná-li se např. o děti, osoby s PAS, osoby se smyslovým postižením apod.)</p>

**OBLAST A3\_2: MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ**

Kritérium A3\_2.1 **Sociální pracovníci mají k dispozici odpovídající materiální a technické vybavení pro výkon sociální práce na pracovišti**

Kritérium A3\_2.2 **Sociální pracovníci mají k dispozici odpovídající materiální a technické vybavení pro výkon sociální práce v terénu<sup>12</sup>**

Kritérium A3\_2.3 **Sociální pracovníci mají k dispozici odpovídající komunikační a informační technologie**

Kritérium A3\_2.4 **Sociální pracovníci mají k dispozici relevantní odborné materiály**

Kritérium	Indikátory
<b>A3_2.1</b>	<p><b>A3_2.1.1:</b> Sociální pracovník má k dispozici vlastní pracovní počítač</p> <p><b>A3_2.1.2:</b> Sociální pracovník má k dispozici technické zařízení pro on-line komunikaci</p> <p><b>A3_2.1.3:</b> Sociální pracovník má k dispozici nezbytné kancelářské potřeby a kancelářské vybavení</p> <p><b>A1_7.2.2:</b> Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce na pracovišti</p>
<b>A3_2.2</b>	<p><b>A3_2.2.1:</b> Sociální pracovník má k dispozici vlastní pracovní mobilní telefon či tablet s daty</p> <p><b>A3_2.2.2:</b> Sociální pracovník má k dispozici potřebný pracovní oděv a obuv</p> <p><b>A3_2.2.3:</b> Sociální pracovník má k dispozici dle potřeby vhodný služební dopravní prostředek</p> <p><b>A3_2.2.4:</b> Ve větších městech má sociální pracovník zaměstnavatelem hrazenou síťovou jízdenku na MHD či je mu propláceno jízdné na MHD</p> <p><b>A1_7.2.3:</b> Sociální pracovník má k dispozici materiální a technické prostředky nezbytné pro zajištění své bezpečnosti při výkonu sociální práce v terénu</p>
<b>A3_2.3</b>	<p><b>A3_2.3.1:</b> Sociální pracovník má k dispozici software pro online komunikaci</p> <p><b>A3_2.3.2:</b> Sociální pracovník má k dispozici specializovaný software na záznam sociální práce s klientem</p>
<b>A3_2.4</b>	<p><b>A3_2.4.1:</b> Sociální pracovník má dle potřeby přístup (fyzicky či on-line) k aktuálním právním normám a komentářům k nim, které se vztahují k problematice, jíž se zabývá</p> <p><b>A3_2.4.2:</b> Sociální pracovník má dle potřeby (fyzicky či on-line) přístup k plným verzím aktuálních metodických materiálů vztahujících k oblasti výkonu sociální práce, v níž působí</p> <p><b>A3_2.4.3:</b> Sociální pracovník má dle potřeby k dispozici (fyzicky či on-line) odbornou literaturu či další odborné zdroje</p>

<sup>12</sup> Nebude vyhodnocováno u těch, kdo vůbec nepracují v terénu.

**OBLAST A3\_3: PROSTŘEDKY PRO INFORMOVÁNÍ VEŘEJNOSTI O SLUŽBÁCH SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Kritérium A3\_3.1 **Sociální pracovníci mají k dispozici prostředky pro informování veřejnosti o nabídce služeb sociální práce**

Kritérium A3\_3.2 **Prostředky pro informování veřejnosti jsou vytvářeny s ohledem na specifické potřeby potenciální klientely**

Kritérium	Indikátory
<b>A3_3.1</b>	<p><b>A3_3.1.1:</b> Sociální pracovník má k dispozici informační materiály pro veřejnost</p> <p><b>A3_3.1.2:</b> Na tvorbě informačních materiálů pro klienty a veřejnost se podílí i sociální pracovník (<i>indikuje též kritérium A1_2.3</i>)</p> <p><b>A3_3.1.3:</b> Sociální pracovník má pro šíření informací o službách sociální práce k dispozici různé informační kanály (např. místní periodikum, obecní rozhlas, veřejné nástěnky, sociální sítě)</p> <p><b>A3_3.1.4:</b> Na webových stránkách organizace jsou uceleně prezentovány informace o sociální práci v organizaci</p>
<b>A3_3.2</b>	<p><b>A3_3.2.1:</b> Obsah prezentace služeb sociální práce reaguje na specifika životní situace stávající i potenciální klientely (<i>indikuje též kritérium C_1.2</i>)</p> <p><b>A3_3.2.2:</b> Forma prezentace služeb sociální práce se řídí specifickými potřebami osob, na které je zaměřena</p> <p><b>A3_3.2.3:</b> Webové stránky pracoviště sociální práce splňují požadavky na přístupnost<sup>13</sup></p> <p><b>A3_3.2.4:</b> Informace na webových stránkách pracoviště sociální práce jsou pravidelně aktualizovány</p>

<sup>13</sup> „Za přístupnou lze obecně považovat takovou internetovou stránku či mobilní aplikaci, kterou bude osoba se zdravotním postižením schopna i přes svůj zdravotní hendikep za pomoci asistivních technologií či specializovaných programů, které má k dispozici, efektivně používat. Internetové stránky a mobilní aplikace musí být pro své uživatele vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.“ Zdroj: <https://www.mvcr.cz/clanek/pristupnost-internetovych-stranek-a-mobilnich-aplikaci.aspx> .

**OBLAST B\_1: ODBORNOST VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Kritérium B\_1.1 **Sociální pracovníci uplatňují individuální přístup**

Kritérium B\_1.2 **Sociální pracovníci situačně<sup>14</sup> využívají metody sociální práce**

Kritérium B\_1.3 **Při ukončování spolupráce s klientem sociální pracovníci posuzují potřebu zajištění návazné pomoci**

Kritérium B\_1.4 **Sociální pracovníci při poskytování pomoci a podpory klientům využívají širokou škálu materiálních a nemateriálních zdrojů pomoci**

Kritérium B\_1.5 **Sociální pracovníci realizují sociální práci nad rámec individuální práce s klientem (tj. i skupinovou sociální práci, makro praxi)**

Kritérium	Indikátory
<b>B_1.1</b>	<p><b>B_1.1.1:</b> Písemná pravidla organizace vyžadují, aby u každého klienta bylo poskytování služeb sociální práce „šito na míru“ jeho potřebám (<i>indikuje též C_1.1</i>)</p> <p><b>B_1.1.2:</b> U nových klientů je vždy prováděno posouzení jejich životní situace</p> <p><b>B_1.1.3:</b> Za posouzení životní situace klienta zodpovídá sociální pracovník, a to i v případě zapojení pracovníků s jinou odborností (např. ošetřovatelství)</p> <p><b>B_1.1.4:</b> Sociální pracovník má pro posouzení životní situace klienta k dispozici písemnou metodickou oporu</p> <p><b>B_1.1.5:</b> U dlouhodobějších klientů sociální pracovník provádí posouzení životní situace opakovaně či průběžně</p> <p><b>B_1.1.6:</b> Nastavení cílů spolupráce s klientem probíhá společně s klientem, včetně stanovení dílčích kroků a postupů jejich dosažení</p> <p><b>B_1.1.7:</b> O dílčích krocích směřujících k dosahování cílů spolupráce a o rozdělení zodpovědnosti mezi sociálního pracovníka a klienta za jejich realizaci je mezi sociálním pracovníkem a klientem sjednána písemná dohoda</p> <p><b>B_1.1.8:</b> Sociální pracovník s klientem průběžně vyhodnocují postup v dosahování cílů spolupráce a dle potřeby tyto cíle revidují</p> <p><b>B_1.1.9:</b> Sociální pracovník spolu s klientem při ukončování jejich spolupráce vyhodnocují naplnění cílů, které si vytyčili</p>
<b>B_1.2</b>	<p><b>B_1.2.1:</b> Sociální pracovník v práci s klienty (jednotlivec/ rodina) uplatňuje různé metody (např. na klienta orientovaný přístup, case management; multidisciplinární přístup, obhajoba zájmu klienta)</p> <p><b>B_1.2.2:</b> Sociální pracovník vědomě a odůvodněně volí nástroje sociální práce v závislosti na posouzení životní situace klienta</p> <p><b>B_1.2.3:</b> Sociální pracovník využívá techniky sebereflexe</p>
<b>B_1.3</b>	<p><b>B_1.3.1:</b> Při ukončování spolupráce probírá sociální pracovník s klientem dle potřeby možnosti další formální (tj. poskytované jinými odborníky či subjekty) či neformální pomoci a podpory</p> <p><b>B_1.3.2:</b> V případě potřeby sociální pracovník při ukončování spolupráce po dohodě s klientem sám vyhledává a zprostředkovává danému klientovi návaznou pomoc</p>

<sup>14</sup> Situačně znamená vědomě a odůvodněně volit postupy v závislosti na posouzení životní situace klienta.



## B: DIMENZE PROCESNÍ

Kritérium	Indikátory
<b>B_1.4</b>	<p><b>B_1.4.1:</b> Sociální pracovník má přehled o sociálních službách dostupných v jeho lokalitě/regionu nebo dle potřeby v celé České republice</p> <p><b>B_1.4.2:</b> Sociální pracovník má přehled o dalších dostupných zdrojích a dalších pomáhajících subjektech v jeho lokalitě/regionu nebo dle potřeby v celé České republice (např. dávky, další pomáhající odborníci, nadace, byty, potravinové banky, odlehčovací tábory pro děti s postižením, šatníky, svépomocné skupiny apod.)</p> <p><b>B_1.4.3:</b> Sociální pracovník aktivně vyhledává a oslovuje pomáhající subjekty a odborníky, s nimiž by bylo vhodné navázat spolupráci</p>
<b>B_1.5</b>	<p><b>B_1.5.1:</b> Sociální pracovník svojí činností záměrně přispívá k sociální změně a k posilování sociální soudržnosti (zejm. uplatňuje metody sociální práce zaměřené na komunitu, prevenci, depistáž, upozorňuje na problémy s dostupností zdrojů<sup>15</sup> nezbytných pro naplnění sociálních potřeb jednotlivců či skupin osob)</p> <p><b>B_1.5.2:</b> Sociální pracovník se svojí činností aktivně podílí na rozvoji oboru sociální práce (např. je členem profesního sdružení sociálních pracovníků – indikátor <b>D_2.1.1</b>, aktivně se účastní konferencí, odborná kolegia, působí jako vzdělavatel v sociální práci apod.)</p>

<sup>15</sup> Jedná se o zdroje v širším slova smyslu, tzn. sociální služby, odborníky z různých oborů, sociální bydlení a další veřejné služby, dávkové systémy a jejich nastavení atd.

**OBLAST B\_2: PRŮBĚH INTERAKCÍ S KLIENTY**

Kritérium B\_2.1 **Sociální pracovníci podporují klienty v uplatňování jejich práv spojených s využíváním služeb organizace, v níž působí**

Kritérium B\_2.2 **Sociální pracovníci podporují autonomii klientů**

Kritérium B\_2.3 **Sociální pracovníci usilují o takové nastavení komunikace, které klientům vyhovuje**

Kritérium B\_2.4 **Sociální pracovníci nastavují proces spolupráce s klienty tak, aby byl pro klienty transparentní**

Kritérium B\_2.5 **Sociální pracovníci v souladu s pravidly organizace chrání osobní údaje klientů**

Kritérium	Indikátory
<b>B_2.1</b>	<p><b>B_2.1.1:</b> Práva a povinnosti klientů spojené s využíváním služeb organizace, jsou podle sociálního pracovníka plně v souladu s hodnotami sociální práce</p> <p><b>B_2.1.2:</b> Sociální pracovník se osobně podílí na seznámení klienta s jeho právy a povinnostmi spojenými s využíváním služeb organizace</p> <p><b>B_2.1.3:</b> Sociální pracovník informuje klienty o možnostech podávání stížností uvnitř organizace</p> <p><b>B_2.1.4:</b> Sociální pracovník informuje klienty o možnostech podávání stížností i k nezávislému orgánu</p> <p><b>B_2.1.5:</b> Sociální pracovník v případě potřeby pomáhá klientovi stížnost podat nebo mu v této věci zprostředkuje pomoc jiného subjektu</p>
<b>B_2.2</b>	<p><b>B_2.2.1:</b> Sociální pracovník probírá s klientem možné varianty řešení jeho situace i s jejich důsledky</p> <p><b>B_2.2.2:</b> Sociální pracovník považuje za důležité respektovat volbu klienta do míry, v níž vlastním rozhodnutím klienta nedochází k vážnému ohrožení klienta nebo jeho okolí</p> <p><b>B_2.2.3:</b> Sociální pracovník aktivně motivuje klienta, aby si co nejvíc věcí zajišťoval sám nebo se na tom alespoň podílel</p> <p><b>B_2.2.4:</b> U klientů s významně sníženými kognitivními či rozhodovacími schopnostmi sociální pracovník usiluje o využívání mírnějších zákonných alternativ k omezení svéprávnosti: nápomoc při rozhodování (osoba tzv. podpůrce), zastoupení členem domácnosti či jmenování opatrovníka bez omezení svéprávnosti</p>
<b>B_2.3</b>	<p><b>B_2.3.1:</b> Sociální pracovník uplatňuje u klientů s problémy v komunikaci, které souvisejí s jejich zdravotním postižením, vhodné specializované komunikační prostředky či nástroje (např. při komunikaci s lidmi s PAS, s demencí) nebo zajistí tlumočnicka do znakové řeči</p> <p><b>B_2.3.2:</b> Při jednání s klientem vede sociální pracovník komunikaci v jazyce, v němž má klient funkční znalost, nebo dle potřeby využívá tlumočnické služby</p> <p><b>B_2.3.3:</b> Sociální pracovník při komunikaci s klientem ověřuje, že se navzájem správně pochopili</p>
<b>B_2.4</b>	<p><b>B_2.4.1:</b> Sociální pracovník s klientem dojednává taková pravidla jejich spolupráce, která jsou pro klienta srozumitelná</p> <p><b>B_2.4.2:</b> Sociální pracovník ověřuje, že klient chápe smysl jednotlivých činností v rámci jejich spolupráce</p> <p><b>B_2.4.3:</b> Sociální pracovník seznamuje klienta, jakým způsobem může uplatňovat právo na nahlížení do vlastní dokumentace vedené v rámci organizace</p>

## B: DIMENZE PROCESNÍ

Kritérium	Indikátory
<b>B_2.5</b>	<p><b>B_2.5.1:</b> Písemná pravidla týkající se povinnosti mlčenlivosti sociálních pracovníků v organizaci jsou podle sociálního pracovníka dobře uplatnitelná v praxi</p> <p><b>B_2.5.2:</b> V organizaci jsou písemně stanoveny povolené způsoby nakládání se záznamy o klientech sociální práce</p> <p><b>B_2.5.3:</b> Na začátku spolupráce sociální pracovník vysvětluje klientovi, že sociální pracovník je vázán mlčenlivostí</p> <p><b>B_2.5.4:</b> Pokud si sociální pracovník není jistý, jak v souladu se zákonem postupovat při nakládání s informacemi o klientech, organizace mu poskytuje možnost kvalifikovaně to konzultovat</p>

**OBLAST C\_1: ORIENTACE SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACI NA POPTÁVKU**

- Orientaci na poptávku chápeme jako aktivní snahu organizace být inkluzivní, co se týče rozsahu potřeb stávajících i potenciálních klientů z okruhu cílové skupiny/cílových skupin, na které se daná organizace, a hlavně služby sociální práce realizované v jejím rámci zaměřují. Jedná se tedy zejm. o otevřenost vůči zatím neuspokojeným potřebám klientů; o otázku, na jak širokou škálu potřeb své klientely a potenciální klientely, je organizace schopna a ochotna reagovat; o vnímavost vůči změnám v cílové skupině apod.
- Orientaci na poptávku sledujeme na úrovni organizace a na úrovni služeb sociální práce v organizaci – tedy z hlediska toho, jak podmínky (strukturní dimenze) a postupy, procesy (procesní dimenze) zohledňují oblast poptávky. Kontextuální faktory, které toto mohou systémově ovlivňovat, tedy např. bariéry orientace na poptávku na legislativní úrovni, zahrnuty nejsou.

**Kritérium C\_1.1 Písemné materiály organizace odrážejí orientaci služeb sociální práce na potřeby současných i potenciálních klientů**

**Kritérium C\_1.2 Organizace usiluje o sladování nabídky služeb sociální práce s potřebami současných i potenciálních klientů**

Kritérium	Indikátory
<b>C_1.1</b>	<p><b>B_1.1.1:</b> Písemná pravidla organizace vyžadují, aby u každého klienta bylo poskytování služeb sociální práce „šito na míru“ jeho potřebám</p> <p><b>C_1.1.1:</b> V organizaci jsou k dispozici písemná pravidla pro sledování souladu nabídky služeb sociální práce realizovaných v organizaci s vývojem potřeb klientů i potenciálních klientů</p>
<b>C_1.2</b>	<p><b>C_1.2.1:</b> Na pracovišti existuje vyhodnocování vhodnosti nastavení<sup>16</sup> poskytovaných služeb sociální práce vůči potřebám stávajících i potenciálních klientů</p> <p><b>C_1.2.2:</b> Na pracovišti existuje vyhodnocování předčasně ukončených spoluprací sociálního pracovníka a klienta</p> <p><b>C_1.2.3:</b> Na základě vyhodnocování potřeb klientů a předčasně ukončených spoluprací s klienty sociální pracovník navrhuje úpravy v nastavení služeb sociální práce</p> <p><b>A3_3.2.1:</b> Obsah prezentace služeb sociální práce reaguje na specifika životní situace stávající i potenciální klientely</p>

<sup>16</sup> „Nastavením“ je zde označena celá charakteristika nabídky/poptávky – tedy co nabízí, kdy či za jakých podmínek, za kolik atd., součástí „nastavení“ je i ladění nabídky s ohledem na poptávku.

**OBLAST D\_1: DOSTUPNOST ZDROJŮ PRO ŘEŠENÍ NEPŘÍZNIVÝCH SOCIÁLNÍCH SITUACÍ KLIENTŮ**

Kritérium D\_1.1 **V rámci území, kde sociální pracovníci působí, je dostupná škála služeb odpovídající potřebám jejich klientů**

Kritérium D\_1.2 **Dávkové systémy jsou podle sociálních pracovníků v souladu s cíli sociální práce**

Kritérium	Indikátory
<b>D_1.1</b>	<p><b>D_1.1.1:</b> Sociální pracovník má pro své klienty k dispozici dostatečnou kapacitu potřebných sociálních služeb</p> <p><b>D_1.1.2:</b> Sociální pracovník má pro své klienty k dispozici dostatečnou kapacitu potřebných služeb na pomezí resortů (sociálně zdravotní pomezí, sociálně školské pomezí atd.)</p> <p><b>D_1.1.3:</b> Sociální pracovník má pro své klienty k dispozici dostatečnou kapacitu dalších veřejných služeb (např. sociální bydlení, byty zvláštního určení, školka atd.)</p>
<b>D_1.2</b>	<p><b>D_1.2.1:</b> Současné nastavení systému sociálních dávek<sup>17</sup> (pojistných i nepojistných) dle sociálního pracovníka napomáhá dosahování cílů sociální práce s klientelou, s níž pracuje</p> <p><b>D_1.2.2:</b> Dávkové systémy jsou dle sociálního pracovníka v praxi realizovány tak, že to napomáhá dosahování cílů sociální práce s klientelou, s níž pracuje (tj. jak funguje rozhodování o přiznávání a odebrání sociálních dávek v praxi, jaké jsou lhůty apod.)</p>

<sup>17</sup> Termín „nastavení systému sociálních dávek“ označuje, jaké typy dávek systém zahrnuje, v jakých výších a jaké jsou zákonné podmínky nároku na tyto dávky.

**OBLAST D\_2: SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO INSTITUCE<sup>18</sup>**

Kritérium D\_2.1 **Sociální pracovníci mají k dispozici institucionální opory pro výkon své činnosti**

Kritérium D\_2.2 **Sociální pracovníci se cítí být okolím vnímáni jako profesionálové**

Kritérium D\_2.3 **Sociální pracovníci považují současné legislativní zakotvení sociální práce za vyhovující**

Kritérium	Indikátory
<b>D_2.1</b>	<p><b>D_2.1.1:</b> Sociální pracovník je členem národní či mezinárodní organizace sdružující sociální pracovníky</p> <p><b>D_2.1.2:</b> Sociální pracovník má pro oblast, v níž působí, k dispozici písemně formulovaný referenční rámec dobrého výkonu sociální práce</p>
<b>D_2.2</b>	<p><b>D_2.2.1:</b> Podle zkušeností sociálního pracovníka je veřejnost dostatečně obeznámena s tím, jaký okruh problémů řeší sociální práce</p> <p><b>D_2.2.2:</b> Sociální pracovník není zaměstnáván řešením problémů či situací, které nepřísluší oboru sociální práce</p> <p><b>D_2.2.3:</b> Sociální pracovník bývá profesionály z jiných oborů přizván ke společnému řešení případů, které se týkají i oboru sociální práce</p> <p><b>D_2.2.4:</b> Profesionálové z jiných oborů jsou dle sociálního pracovníka ochotni zapojovat se do řešení situací jeho klientů</p> <p><b>D_2.2.5:</b> Sociální pracovník vnímá, že další pracovníci, s nimiž v organizaci spolupracuje v rámci výkonu sociální práce, respektují jeho odborné názory</p>
<b>D_2.3</b>	<p><b>D_2.3.1:</b> Legislativa, kterou se sociální pracovník musí řídit ve své oblasti výkonu sociální práce, je dle jeho názoru v souladu s cíli sociální práce s daným typem klientely</p> <p><b>D_2.3.2:</b> Současný právní rámec upravující výkon sociální práce v České republice je dle sociálního pracovníka vhodně nastaven</p>

<sup>18</sup> Sociální práce jako sociální instituce představuje ustálené a uvědomované řešení specifických společenských problémů. Tento způsob řešení daných problémů odpovídá na národní úrovni převládajícím konsensuálním očekáváním od sociální práce (Musil, 2010). Profesní zákon, profesní komora, vlastní oborové standardy kvality, závazné etické kodexy a další formální opory sociální práce slouží jako prostředek ustavení sociální práce jako sociální instituce mj. právě tím, že zakotvují určité pojetí sociální práce, konsensus o očekávání společnosti od sociální práce a vymezují konkrétní okruh problémů, který před vznikem dané profese nebyl institucionalizovaným způsobem řešen a nyní se na něj specializuje sociální práce (Hubíková et al, 2021).

## Literatura

- BASSARAK, H. 2002. Entwicklung und Sicherung der Qualität der Jugendhilfe durch Jugendhilfeplanung. In: BASSARAK, Herbert a STEPPUHN, Uwe. Dieter (eds.). *Angewandte Forschung und Entwicklung an Fachhochschulen Sozialer Arbeit*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung, 13-50.  
Dostupné z: [https://www.boeckler.de/pdf/p\\_edition\\_hbs\\_55.pdf](https://www.boeckler.de/pdf/p_edition_hbs_55.pdf).
- BRAAKENBURG, H. 2015. Quality Management in Social Work in the Netherlands: Principles and Approach. *Socialině Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 2015(1), 49-56.  
Dostupné z: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8496>.
- DBSH, 2009. Qualitätskriterien des DBSH – Grundraster zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit. In: *Grundlagen für die Arbeit des DBSH e. V.* Essen/Berlin: DBSH – Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V., 29-40. Dostupné z: [https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/grundlagenheft\\_PDF-klein\\_01.pdf](https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/grundlagenheft_PDF-klein_01.pdf)
- DONABEDIAN, A. 2003. *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford: Oxford University Press.
- HAVLÍKOVÁ, J., HUBÍKOVÁ, O., TRBOLA, R. a MUSIL, L. 2021. *Kvalita výkonu sociální práce očima sociálních pracovníků*. Praha: VÚPSV, v. v. i. – výzkumné centrum Brno.  
Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_490.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_490.pdf)
- HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J., TRBOLA, R. a MUSIL, L. 2021. *Deficity ukotvení české sociální práce*. Praha: VÚPSV, v. v. i. – výzkumné centrum Brno.  
Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_489.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_489.pdf)
- IBN EL HAJ, H., LAMRINI, M. a RAIS, N. 2013. Quality of care between Donabedian model and ISO9001V2008. *International Journal for Quality Research*, 7(1), 17-30.  
Dostupné z: <http://www.ijqr.net/journal/v7-n1/2.pdf>
- LEVICKÁ, J. a kol. 2007. *Sociální práce I*. Trnava: ProSocio.
- MALÍK HOLASOVÁ, V. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál.
- MUSIL, L. 2010. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In: SMUTEK, M., SEIBEL, W. F. a TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.) *Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce – Rizika sociální práce*, konané 1. až 2. 10. 2010 [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 11-25. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: [https://www.prohuman.cz/files/2010\\_sbornik\\_UHK\\_Rizika\\_socialni\\_prace.pdf](https://www.prohuman.cz/files/2010_sbornik_UHK_Rizika_socialni_prace.pdf)
- OSBORNE, S. P. 1992. The quality dimension. Evaluating quality of service and quality of life in human services. *The British Journal of Social Work*, 22(4), 437-453.
- POPELKOVÁ, A. 2020. *Využití teorií a metod sociální práce při intervenci s nezletilými cizinci*. Absolventská práce VOŠ Caritas.
- SHAHR, H. S. A., YAZDANI, S., AFSHAR, L. 2019. Professional socialization: an analytical definition. *Journal of medical ethics and history of medicine*, 12, 17. <https://doi.org/10.18502/jmehm.v12i17.2016>
- VRTIŠKOVÁ, M. 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU, Knihovnicka.cz.