

Problematika vymezování kvality výkonu sociální práce

Jana Havlíková

Shrnutí

- Předpokladem vymezování kvality v sociální práci na obecnější úrovni (tj. oborové, regionální, národní apod.) je shoda na tom, co „výkon sociální práce“ je, a co naopak není.
- Mezi profesionály v sociální práci jsou přítomna různá, více či méně uvědomovaná pojetí kvality a lze předpokládat, že odlišná pojetí budou přítomna i na rovině policy-makerů, financujících subjektů a klientů.
- I když sociální pracovníci v praxi a v řídicích pozicích (tj. profesionálové v sociální práci) chápou kvalitu různorodě, sdílejí představu o tom, že kvalitu v sociální práci je třeba uchopit jako mnohohvrstevnatý jev; toto by tedy mělo být východiskem formulování kvality v dané oblasti.
- Výzkum identifikoval soulad mezi představami sociálních pracovníků o multidimenzionalitě kvality v sociální práci a rozšířeným Donabedianovým modelem: kvalitu výkonu sociální práce lze chápat jako výslednici kvality přítomné na strukturní, procesní a (omezeně) výsledkové a kontextové rovině výkonu sociální práce.
- Kvalitu výkonu sociální práce nelze ztotožňovat pouze s kvalitou výsledků, kterých dosahuje, a to proto, že účinky a dopady sociální práce na kvalitu života klientů a společnosti jsou velkou měrou ovlivňovány intervencujícími faktory, které leží mimo přímý vliv sociálního pracovníka.
- Z provedeného výzkumu plyne následující hlavní doporučení pro obecnější vymezování kvality v sociální práci: vymezení kvality výkonu sociální práce by mělo vzejít z řízené diskuse zainteresovaných stran, jejíž součástí bude nejprve vyjednávání shodného chápání pojmu kvalita (např. jako analyticko-deskriptivního, normativního, evaluativního či na jednání orientovaného konceptu) a průběžně pak dalších klíčových pojmů, jako je „standard“ (minimální standard vs. ideál), „spokojený klient“ apod.

Úvod

Kvalitu obecně je třeba vnímat jako sociální konstrukt, případně konvenci, tedy výsledek dohody. **Není nic jako „objektivní“ kvalita, která by existovala nezávisle na čemkoliv.** Kvalita není faktem. Merchel (2013:41) vysvětluje, že „kvalita je konstrukt, který není mimo prostor společenských a osobních norem, hodnot, cílů a očekávání myslitelný.“ Pokud tedy někdo hovoří o kvalitě, pak takový výrok vždy implicitně odráží některé normy, hodnoty, cíle a očekávání, které jsou blízké určité sociální skupině a danému mluvčímu. Proto, i když lidé mívají sklon mluvit o kvalitě jako o „objektivní kategorii“, kterou netřeba dále upřesňovat, mají ve skutečnosti často pouze nejasnou představu o tom, co slovy „kvalita“ a „kvalitní“ vlastně myslí. To přináší řadu nedorozumění a představuje to

významnou překážku při vyjednávání o kvalitě a jejím rozvoji.

V oblasti sociální práce lze rozlišit tři velké „zájmové“ skupiny, jejichž pohledy na kvalitu se budou více či méně lišit. Jedná se o: 1) stakeholdery, tj. klienty sociálních pracovníků, donátory, financující subjekty a tvůrce politik; 2) organizace zaměstnávající sociální pracovníky; 3) odborníky a profesionály v oboru sociální práce, kteří sociální práci vykonávají v praxi a také se podílí na rozvoji svého oboru. Právě pohled třetí z jmenovaných skupin prezentujeme v tomto textu (viz Hlavní poznatky).

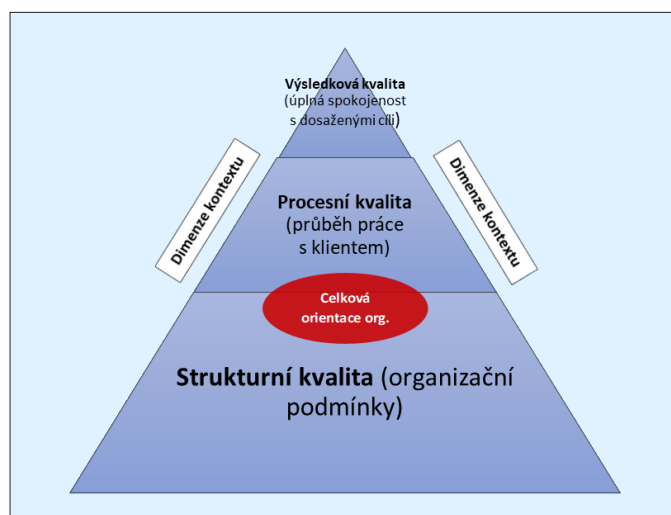
Kvalitu v sociální práci nelze chápat úzce, např. jen jako „spokojené klienty“. Vhodným přístupem je Donabedianův model dimenzí kvality rozšířený o „kontext“ a „celkovou orientaci organizace“ (viz obr. 1):

Svími policy briefs nabízí VÚPSV stručná shrnutí odborných poznatků a kvalifikovaná doporučení ohledně aktuálních témat sociální politiky.

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., (VÚPSV) je veřejnou výzkumnou institucí provádějící aplikovaný výzkum v oblasti práce a sociálních věcí na regionální, celostátní i mezinárodní úrovni. Vykonává rovněž konzultantskou činnost, organizuje konference a vydává odborné publikace.

- **dimenze kontextu** – tj. prvky ovlivňující dosahování kvality, které jsou vůči dané organizaci poskytující sociální práci vnější, jako např. legislativní zakotvení sociální práce, status sociální práce ve společnosti, ale i socioekonomické poměry v regionu apod.
- **strukturní dimenze** – zahrnuje podmínky dosahování kvality přímo v organizaci, jedná se především o organizační, personální a materiální podmínky.
- **procesní dimenze** – obsahuje všechny činnosti, které se dějí při poskytování služeb sociální práce klientům, přičemž se rozlišuje odborný aspekt a aspekt interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem.
- **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.
- **dimenze celkové orientace organizace – „poptávka vs. nabídka“** – explicitně do modelu kvality zavádí roli klienta sociální práce, tj. nakolik organizace designuje své služby podle skutečných potřeb klientů a nakolik podle svých vlastních představ.

Obrázek č. 1 Dimenze kvality v sociální práci



Pozn.: Obrázek inspirovaný Bassarak (2002), rozšířený o dimenzi kontextu a celkovou orientaci organizace.

Hlavní poznatky z výzkumu

V současné době je pro českou sociální práci charakteristická její nevyhraněnost, tj. chybí její jednotné pojetí. Chybí tak i nezbytný základní kámen pro vytváření konceptů kvality

na národní úrovni. Implicitně odlišná pojetí sociální práce jednotlivých respondentů se dle našich zjištění odrážela v základním uvažování o významových rovinách spojovaných s kvalitou: **mezi respondenty nepanovala shoda** na tom, zda je žádoucí **pouze vymezit „mantinely“** či **„ideál, ke kterému směřujeme“**, nebo zda je kvalitu třeba **i hodnotit** a zda ve třetím kroku má/může toto **hodnocení přispívat k dalšímu rozvoji kvality**. Respondenti se naopak **shodovali** na tom, že kvalita v sociální práci **je multidimenzionálním jevem**. Poněkud překvapivě se na rovině obecných představ o obsahu jednotlivých dimenzí kvality výkonu sociální práce výrazně neodrážela zmíněná odlišná implicitní pojetí sociální práce zastávaná jednotlivými respondenty. Je ovšem pravděpodobné, že rozpory by nastaly, pokud by dotázaným byly k diskusi předloženy konkrétní prvky tvořící jednotlivé dimenze, které jsme zachytili naším výzkumem.

Obecně bylo respondenty uznáváno, že sociální pracovníci potřebují ke kvalitnímu výkonu sociální práce odpovídající organizační, personální a materiální podmínky (tj. **strukturní dimenze**). To v praxi znamená, že nároky sociální práce se promítají nejen do vymezení pracovní pozice „sociální pracovník“ a do kvalifikačních nároků na kandidáty na tuto pozici, ale jsou zohledněny i v celkové filozofii organizace, v řízení lidských zdrojů, v organizaci práce, vnitřních metodikách apod. Toto by se mohlo zdát po 30 letech novodobé historie sociální práce v ČR samozřejmostí, ale není tomu tak. Respondenti se zkušeností zejména z bytových sociálních služeb a Úřadu práce ČR upozorňovali, že v současné době někteří sociální pracovníci působí v takových strukturních podmínkách, které jim v podstatě výkon sociální práce neumožňují, což je alarmující. Potíže v tomto směru lze očekávat dále i v oblastech výkonu sociální práce realizovaných mimo resort MPSV ČR, srov. např. Havlíková (2018).

Těžké kvalitního výkonu sociální práce pak bylo spatřováno v **procesní dimenzi**. A to jak v oblasti odbornosti, tak v oblasti povahy interakcí mezi sociálními pracovníky a jejich klienty. Dominantní metodou sociální práce je dle názoru respondentů individuální či případová práce s klientem, přičemž hlavním nástrojem je odborně vedený rozhovor. Současně však zazníval apel části dotázaných na uplatňování i dalších přístupů v sociální práci, a to těch orientovaných na komunitu, kultivaci sociálního prostředí a aktivitu sociálních pracovníků při formování jejich oboru. V rámci interakcí mezi sociálními pracovníky a klienty je za výchozí rámec kvality považován etický kodex sociálního pracovníka, obvykle však ve vyjádřeních respondentů nebylo zřejmé, který z etických kodexů přítomných v ČR mají na mysli (to je jeden z projevů výše zmíněné nevyhraněnosti sociální práce v ČR). Někteří respondenti z řad expertů pak považovali za důležité uplatňovat při práci s klienty nejen v sociálních službách hodnoty obsažené v §2 zákona o sociálních službách. Ze stanoviska sociálních

pracovníků se dále jeví, že v první linii je vnímán jako důležitější zdroj hodnot při práci s klientem na klienta/člověka orientovaný přístup. Jako podstatný prvek utvářející kvalitu v rámci procesní dimenze bylo řadou respondentů uváděno uplatňování postupů reflexe (supervize, intervize, interní porady, setkávání sociálních pracovníků napříč organizacemi) a sebereflexe činnosti sociálních pracovníků.

Hojně byla diskutována též **výsledková kvalita**. Druh výsledku, který je „v rukou“ sociálního pracovníka a jeho zaměstnavatele, tj. „výstup“, nebyl dotázanými z důvodu rizika posunu cílů sociální práce a creaming efektu vnímán jako ten, který hovoří o kvalitě sociální práce, a to na rozdíl od výsledků spojených s kvalitou života klientů, tedy účinků a dopadů sociální práce. Dosahování účinků a dopadů sociální práce je však zatíženo tolika intervencujícími 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 hodnocení kvality výkonu sociální práce. Přesto však část respondentů vnímala spokojenost klientů jako důležitou proměnnou, a to zejména při řízení kvality na úrovni jednotlivých organizací poskytujících služby sociální práce. Upozorňovali však, že je vždy třeba jasně stanovit, co je vlastně „spokojenost klientů“ v daném kontextu myšleno.

V neposlední řadě dotázaní spontánně zmiňovali řadu faktorů přítomných v prostředí, v němž sociální práce operuje (**dimenze kontextu**). Tyto ovlivňují nejen kvalitu výsledku, ale i procesu a strukturních podmínek. Uváděny byly zejména

příklady, jejichž společným jmenovatelem je slabá institucionalizace sociální práce v ČR a také současná podoba kvalifikačního vzdělávání, která dle některých dostatečně nepřipravuje na přechod do praxe.

Na **celkovou orientaci organizace** jsme se v rámci našeho výzkumu, stejně jako u předchozích dimenzí, přímo neptali. Z analýzy ale lze usuzovat, že toto **téma ještě není natolik samozřejmou součástí diskurzu, aby o něm respondenti hovořili v souvislosti s kvalitou výkonu sociální práce spontánně. Část z nich přesto uváděla, že perspektiva klienta je v rámci usilování o kvalitu významná** a někteří pak zmínili i příklady ze svých organizací, jak s pohledem klientů pracují.

Vztah mezi strukturní, procesní a výsledkovou dimenzí kvality je do určité míry lineární: **dobrá úroveň strukturní kvality se obvykle projeví v dobré procesní kvalitě a ta se pak odrazí ve výsledkové kvalitě**. Odborná literatura i naši respondenti však upozorňovali na to, že **v praxi tato lineární souvislost ne vždy musí nastat**: osobně angažovaní sociální pracovníci jsou schopni vytvářet procesní dimenzi vysoké kvality i v neutěšených strukturních podmínkách (otázkou je, jak dlouho je takový stav udržitelný bez poškození těchto pracovníků). Očekávané účinky a dopady na kvalitu života klienta a společnosti se nemusí vždy dostavit, ani když jsou předešlé dvě dimenze na dobré úrovni, neboť na dosahování tohoto typu výsledků se podílejí z definice sociální práce i sám klient, jenž může při dosahování výsledkové kvality čelit různým překážkám, a jeho sociální prostředí, tedy skutečnosti, které jsou mimo dosah činnosti sociálního pracovníka.

Metodologie

Kvalitativní šetření uskutečněné **ve druhé polovině roku 2020** zahrnovalo sběr dat prostřednictvím **polostrukturovaných rozhovorů** a online dotazování s využitím postupů **metody Delphi**. Hlavním cílem bylo identifikovat představy **sociálních pracovníků v první linii** (metoda Delphi – 18 sociálních pracovníků a pracovníků působících na obecních úřadech, kontaktních pracovištích Úřadu práce, OSPOD, v nemocnicích, školských zařízeních a v sociálních službách) a **sociálních pracovníků – reprezentantů řídicích orgánů a střešních organizací v oblasti sociální práce** v ČR, kteří se podílejí na tvorbě koncepcí a politik, účastní se různých oborových pracovních skupin a vyjednávají s policy-makery apod. o tom, **co všechno spojují s tématem „kvalita výkonu sociální práce“** (polostrukturované rozhovory – 23 osob, celková délka rozhovorů 25,5 hod.).

Tematická analýza měla primárně deduktivní charakter. Vycházela z **obecných rovin pojmu „kvalita“** a rozšířeného **Donabedianova modelu dimenzí kvality**.

Doporučení

Na počátku jakýchkoliv diskusí o kvalitě a souvisejících tématech je nezbytné:

1. nejprve vyjasnit, co pod pojmem „kvalita“ rozumí každý jednotlivý účastník takové diskuse a v ideálním

případě i porozumět, proč chápe pojem kvalita právě takto. Tento krok by měl být „nehodnotící“. Tedy účastníci si sdělují, jak oni chápou kvalitu, ale navzájem si své koncepce nehodnotí (která je „lepší“ a proč, v jakém směru apod.). Pouze se jednotlivé koncepce mezi sebou porovnávají – co



Vznik tohoto policy brief byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018–2022, je součástí projektu VÚPSV „Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace“.

VÚPSV, v. v. i.
Dělnická 213/12
170 00 Praha 7

tel.: +420 211 152 711
e-mail: vupsv@vupsv.cz
datová schránka: xy9n88n
<https://www.vupsv.cz>

tým: Obecné otázky sociální politiky
vedoucí týmu:
prof. PhDr. Tomáš Sirovátka, CSc.
tomas.sirovatka@vupsv.cz

© Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Praha, 2021

Policy Briefs VÚPSV, v. v. i.
ISSN 2694-9482

mají společného a v čem se liší.

- 2. následně** v rámci rovnocenné diskuse, která pracuje pouze s věcnými argumenty, **formulovat obsah pojmu „kvalita“, který bude sdílený všemi zúčastněnými a bude východiskem pro další jednání** např. o „podpoře“ kvality, „minimálním standardu“ kvality, „rozvoji“ kvality či „hodnocení“ kvality.

Zdroje

Havlíková, J., Hubíková, O., Trbola, R., Musil, L. 2021. *Kvalita výkonu sociální práce očima sociálních pracovníků*. Praha: VÚPSV, v. v. i. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/fulltext/vz_490.pdf.

Bassarak, H. 2002. Entwicklung und Sicherung der Qualität der Jugendhilfe durch Jugendhilfepfplanung. In Bassarak, H., & Steppuhn, U. D. (Eds). *Angewandte Forschung und Entwicklung an Fachhochschulen Sozialer Arbeit*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung, s. 13–50.

Bez těchto dvou kroků lze s velkou mírou pravděpodobnosti předpokládat, že diskuse o kvalitě skončí zklamáním a rozladěním zúčastněných, tedy bez kladného výsledku.

Na základě výše prezentovaných poznatků lze dále doporučit, aby ke kvalitě v sociální práci bylo důsledně přistupováno jako k multidimenzionálnímu konceptu.

Donabedian, A. 2003. *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford: Oxford University Press.

Havlíková, J. 2018. *Sociální práce na základních školách a ve školských poradenských zařízeních: analýza současného stavu v České republice*. Praha: VÚPSV, v. v. i.

Merchel, J. 2013. *Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit: eine Einführung* (4. aktualizované vydání). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Mgr. Jana Havlíková, Ph.D.

(jana.havlikova@vupsv.cz) od roku 2005 působí jako výzkumná pracovnice ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i. Dlouhodobě se zaměřuje na témata spojená s výkonem sociální práce v různých prostředích, zejména v dávkových agendách Úřadu práce ČR, na obecních úřadech, ve školství, v sociálních službách.