

# **Kvalita poskytovaných sociálních služeb v závislosti na vzdělání pracovníků**

Bc. Blanka Kolářová

---

Diplomová práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Blanka KOLÁŘOVÁ**

Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Kvalita poskytovaných sociálních služeb v závislosti na vzdělání pracovníků.**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti kvality sociálních služeb a vzdělávání pracovníků.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu v týdenním stacionáři pro osoby se zdravotním postižením v České Třebové.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**HAVRDOVÁ, Z.** Profesní struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2001. 113 s.

**HENDL, J.** Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

**JABŮRKOVÁ, M, et al.** Od paragrafů k lidem. Praha: SKOK, 2007. 76 s. ISBN 978-80-239-9506-0.

**MATOUŠEK, O.** Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

**VAŠŤATKOVÁ, J. et al.** Příručka sociálního pracovníka. 1. vyd. Praha: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 230 s. ISBN ISBN9788024419916.

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Jarmila Šťastná**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**12. ledna 2010**

Termín odevzdání diplomové práce:

**30. dubna 2010**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2010

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 29.4.2010 .....

..... Holáňová Blanka .....

<sup>1)</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odporá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Má diplomová práce je zaměřena na problematiku kvality sociálních služeb v závislosti na vzdělávání pracovníků. Teoretická část je úvodem do problematiky vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků, věnuje se legislativním ustanovením, možnostem a podmínkám vzdělávání. Dále se věnuje otázkám kvality sociálních služeb, standardům kvality poskytovaných sociálních služeb, jejichž součástí je i profesní rozvoj pracovníků. Cílem výzkumu v praktické části je zjištění vlivu dalšího vzdělávání pracovníků týdenního stacionáře v České Třebové na poskytované sociální služby a navrnutí možnosti dalšího zvyšování kvality sociálních služeb prostřednictvím vzdělávání pracovníků. Věnuji se zde zejména významu kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách a kurzů zaměřených do sociální oblasti pro přímou práci s klienty.

Klíčová slova: sociální služby, kvalita sociálních služeb, vzdělávání pracovníků, pomáhající profese.

## **ABSTRACT**

My diploma thesis is aimed at questions quality of social services in dependence on education of workers. The theoretic part is introduction to questions of education of social workers and workers in social services, it attend to legal enactments, educational possibilities and conditions. Below it attend to questions of quality of social services, standards of quality, whose part is also worker's profession development . The aim of research in the practical part is finding influence of further training of workers in weekly social welfare institution in Česká Třebová on provided social services and suggest possibilities of increases in quality of social services through worker's education. I follow importance of qualifying course for social workers and workers in social services and courses specialized in social sphere to care of users.

Keywords: social services, quality of social services, worker's education, helping professions.

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce Mgr. Jarmile Šťastné za ochotu, odborné vedení a cenné rady při zpracování mé práce. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině a příteli za trpělivost a zajištění dobrého zázemí. V neposlední řadě děkuji mým spolupracovníkům, kteří mi poskytli své názory a odpovědi, které jsem mohla využít ve své práci.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>12</b>
1.1 TÝDENNÍ STACIONÁŘ.....	12
1.1.1 Služby poskytované týdenním stacionářem .....	12
1.1.2 Pracovníci týdenního stacionáře.....	13
1.2 KVALITA POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	13
1.2.1 Historie chápání kvality a standardů kvality .....	15
1.2.2 Hodnocení kvality .....	15
1.2.3 Standardy kvality v sociálních službách.....	16
1.2.4 Inspekce.....	17
<b>2 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ</b> .....	<b>19</b>
2.1 HISTORIE VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ OBLASTI .....	20
2.2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB. ....	20
2.2.1 Podmínky výkonu.....	20
2.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB.....	21
2.3.1 Podmínky výkonu.....	21
2.4 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ .....	24
2.4.1 Analýza vzdělávacích potřeb v organizaci .....	27
2.4.2 Formy vzdělávání pracovníků .....	28
2.4.3 Problémy spojené se vzděláváním pracovníků .....	28
2.4.4 Pojetí profesionálního růstu .....	29
2.4.5 Supervize.....	30
<b>3 HODNOCENÍ PROFESIONÁLNÍHO VÝKONU</b> .....	<b>32</b>
3.1 STYLY HODNOCENÍ.....	32
<b>4 KOMPETENCE V PRAXI SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>33</b>
<b>5 POMÁHAJÍCÍ PROFESE</b> .....	<b>34</b>
5.1 MOC V SOCIÁLNÍ PRÁCI .....	34
5.2 ETIKA .....	35
5.2.1 Etický kodex.....	35
<b>6 LEGISLATIVA A SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY</b> .....	<b>37</b>
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>38</b>
<b>7 PROJEKT VÝZKUMU</b> .....	<b>39</b>



7.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	39
7.2	CÍL VÝZKUMU .....	39
7.3	DRUH VÝZKUMU .....	40
7.4	VÝZKUMNÝ VZOREK .....	40
7.5	METODA VÝZKUMU .....	40
7.6	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....	40
7.7	METODA ANALÝZY DAT .....	41
<b>8</b>	<b>POPIS ORGANIZACE .....</b>	<b>43</b>
<b>9</b>	<b>PRŮBĚH VÝZKUMU .....</b>	<b>45</b>
9.1	SHRnutí ODPOVĚDÍ .....	46
9.2	KATEGORIE .....	53
9.2.1	Rozpracování jednotlivých kategorií .....	53
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>59</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>64</b>

## ÚVOD

Na úvod své diplomové práce bych ráda uvedla důvody či motivy, které mě vedly k výběru tohoto tématu. Ve své praxi sociální pracovníce se neustále setkávám s problematikou výběru pracovníka, který bude splňovat všechny formální požadavky na vzdělání a zároveň bude vhodným pracovníkem splňujícím i požadavky etické. Za své praxe jsem zažila bohužel několik pracovníků, kteří splňovali buď požadavky první, nebo druhé, ale zřídka kdy oboje. Ve standardech kvality týdenního stacionáře, kde jsem výzkum prováděla, mají zakotveno, že při výběru pracovníka dávají přednost pracovníkům s maturitou, protože se domnívají, že lépe dodrží etické normy. Toto tvrzení však není žádným způsobem podloženo. Proto jsem se na základě objednávky od paní ředitelky týdenního stacionáře rozhodla, že se této problematice pokusím věnovat více a zjistit, zda má vzdělávání pracovníka vliv na poskytované sociální služby.

Se zavedením zákona č. 108/2006 o sociálních službách se ve velké míře změnila požadavky na vzdělání i další vzdělávání pracovníků v přímé péči i sociálního pracovníka. Domnívám se, že kvalita sociálních služeb je ve velké míře ovlivněna právě pracovníky, kteří pracují v přímé péči o klienty, a tudíž na nich také závisí, jak bude služba kvalitní. Proto bych se ve své práci chtěla věnovat zejména významu kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách, který je podmínkou výkonu tohoto povolání. Dále se budu věnovat i vlivu dalších vzdělávacích kurzů zaměřených do sociální oblasti, které se započítávají do povinného dalšího vzdělávání a jejich cílem je pracovníky profesně rozvíjet.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pro uvedení do problematiky vzdělávání a kvality v sociálních službách je důležité vymezit základní pojmy a souvislosti s tím spojené. Základním zdrojem informací je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Sociální služby můžeme tedy dle zákona 108/2006 Sb. §32, §34 rozdělit na: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Dále můžeme sociální služby dělit na terénní, ambulantní a pobytové. Pro poskytování sociálních služeb se zřizují tato zařízení: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra a zařízení následné péče.

Ve všech těchto zařízeních se setkáváme s pracovníky v sociálních službách a sociálními pracovníky, kteří musí dle zákona splňovat určité požadavky na vzdělání a další vzdělávání. Výzkum v praktické části byl realizován v zařízení poskytujícím služby týdenního stacionáře, proto se popisu této služby budu věnovat podrobněji.

### 1.1 Týdenní stacionář

Dle zákona č. 108/2006 o sociálních službách §47 se v týdenních stacionářích „poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“

Služby týdenního stacionáře jsou vhodné zejména pro děti rodičů, kteří mají své stálé zaměstnání, ale zároveň nechtějí ztratit kontakt se svými dětmi. Služby týdenního stacionáře jsou poskytovány od pondělí do pátku, mimo státní svátky.

#### 1.1.1 Služby poskytované týdenním stacionářem

Zákon o sociálních službách §47 uvádí tyto základní činnosti, které týdenní stacionář zprostředkovává: „poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlast-

ní osobu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

V praxi si lze týdenní stacionář představit jako druhou rodinu klienta, která zajišťuje komplexní péči o uživatele v pracovní dny.

### **1.1.2 Pracovníci týdenního stacionáře**

V zařízeních týdenního stacionáře vykonávají přímou obslužnou péči a základní výchovnou nepedagogickou činnost pracovníci v sociálních službách a v některých případech i sociální pracovníci. Profese sociálního pracovníka procházela mnoha změnami. To je patrné již z katalogu zaměstnání z roku 1992, kde byl sociální pracovník zařazen do 2. třídy (vědečtí a kvalifikovaní odborníci) a zároveň do třídy 3. (techničtí, zdravotničtí, sportovní pracovníci a pracovníci příbuzných oborů). Z tohoto vyplývá, že vymezení profese nebylo vždy zcela jasné. V současné době je sociální pracovník i pracovník v sociálních službách zařazen do oblasti sociální péče (Konopásek, 1995).

Nejasné nebo nekonkrétní bylo také vymezení činností a kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka. Této oblasti se budeme věnovat později v kapitole vzdělávání.

Počet pracovníků na uživatele není přesně stanovený, proto se vychází z potřeb a stupně postižení jednotlivých klientů a bohužel i z finančních možností organizace. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. poprvé přesně vymezuje požadavky, které musí pracovníci v sociální sféře k výkonu svého povolání splňovat. Toto vymezení je pokládáno za jeden z velkých kroků, které mají přispět ke zkvalitňování sociálních služeb. Problémem však bylo, že po schválení zákona většina již stávajících pracovníků v sociálních službách tyto požadavky nespĺňovalo.

## **1.2 Kvalita poskytovaných sociálních služeb**

Když se chceme zamýšlet nad tématem závislosti vzdělávání pracovníka na kvalitu poskytované sociální služby, bylo by na místě definovat, jak má kvalitní sociální služba dle MPSV (Ministerstva práce a sociálních věcí) vypadat.

„Spektrum sociálních služeb je nesmírně široké. V zájmu poskytovatelů i potencionálních uživatelů – tedy nás všech – je pečlivě sledovat kvalitu sociálních služeb. Naplnění poža-

„davků na kvalitu poskytované sociální služby bude v budoucnu jednou ze základních podmínek, které budou muset splňovat všichni její poskytovatelé“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2001, s. 2).

Konkrétní požadavky a systém hodnocení kvality v sociálních službách se začal systematictěji řešit až v souvislosti s přípravou nového zákona o sociálních službách, který se podařilo dokončit v roce 2006.

Hlavními cíli připravovaného zákona o sociálních službách bylo zejména:

- Vytvořit podmínky pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování.
- Naplnit princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti.
- Zajistit potřebnou podporu a pomoc pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti.
- Podpořit a podporovat proces sociálního začleňování.
- Zrovnoprávnit poskytovatele sociálních služeb.
- Zajistit potřebnou síť sociálních služeb v území (Jabůrková, 2007, s. 13).

Již v návrhu zákona o sociálních službách je zmiňována zejména „kvalita“ poskytovaných služeb. V tomto smyslu bylo uvažováno o kvalitní službě jako o službě, která bude pomáhat uživatelům žít běžným životem, bude sloužit k naplňování jejich vlastních cílů a ochraňovat jejich práva a zájmy (Jabůrková, 2007).

Kvalita poskytovaných sociálních služeb je v současné době naplňována pomocí tzv. Standardů kvality sociálních služeb. Její hodnocení probíhá pomocí inspekci z příslušných krajských úřadů. Tato inspekce je hlavním nástrojem kontroly kvality ze strany státu

„Kvalita služeb je přímo závislá na pracovnících, na jejich dovednostech a vzdělání, jejich řízení, podpoře a jejich pracovních podmínkách.“

(<http://www.cestakekvalite.cz/files/hodnoceni-kvality-socialnich-sluzeb-zaverecny-dokument-z-nadnarodni-spoluprace.pdf>)

### 1.2.1 Historie chápání kvality a standardů kvality

V České republice došlo po roce 1989 k velkému rozmachu sociálních služeb, začaly se zřizovat nové instituce, v péči o klienty se objevují moderní přístupy a celkově se mění přístup k poskytování sociálních služeb. Avšak až do roku 2007 chyběly pevné struktury ať již v oblasti legislativní, tak i koncepční a metodické. Tento problém měl vyřešit několik let připravovaný zákon o sociálních službách. Samotné tvorbě zákona předcházelo mnoho diskuzí, výzkumů, projektů, za účelem co nejlepšího zmapování současné situace a zejména potřeb v oblasti sociální péče. Výsledkem byl již tedy zmiňovaný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který přinesl velké množství nových informací, požadavků a změn v oblasti sociální péče (Krutilová, 2008). Jednou z nejdiskutovanějších oblastí je právě oblast zvyšování a hodnocení kvality sociálních služeb.

„Řízení kvality, zajištění kvality, kontrola kvality jako koncepce a metodika nebyly zavedeny dříve než počátkem 80. let ve Velké Británii. Od 80. let se celé odvětví vyvíjelo s ohledem na stanovení standardů, jejich definování, popis, měření a hodnocení kvality v mnoha různých souvislostech. Byla přijata tři hlavní kritéria kvality: efektivnost, výkonnost a hospodárnost, jejichž splnění je spatřováno v procesech, které jsou souhrnně nazývány řízením kvality“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2001, s. 5).

Při tvorbě standardů kvality Ministerstvo práce a sociálních věcí velmi úzce spolupracovalo s uživateli služeb, poskytovateli, ale právě i s odborníky z Velké Británie.

### 1.2.2 Hodnocení kvality

Ve svém zamyšlení nad perspektivou kvality v sociálních službách uvádí profesor sociální péče Chris Payne z Velké Británie zásady hodnocení kvality služeb:

- Uživatelé musí být zahrnuti do procesu hodnocení a rozvoje služeb.
- Hodnocení by se mělo zaměřovat na kvalitu při poskytování služeb a na jejich přínos uživatelům.
- Hodnocení musí zohledňovat subjektivitu ve vnímání kvality života a mělo by být zaměřeno na naplňování individuálních potřeb a přínos pro konkrétního uživatele.
- Prostředky pro hodnocení by v sobě měly zahrnovat uživatelem definované potřeby a měřítko pro výsledky.

- Musí být vytvořeny vhodné nástroje pro hodnocení ze strany uživatelů, které jim umožní definovat jejich vlastní potřeby a naděje.
- Je třeba hodnotit efektivitu služeb podle toho, jak se jim daří uspokojovat potřeby a představy uživatelů tak, jak byly jimi samotnými identifikovány.
- V centru průzkumu činností organizace musí být uživatel“ (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2001, s. 7).

### 1.2.3 Standardy kvality v sociálních službách

Jak jsem již uvedla výše, hlavním nástrojem pro zvyšování a kontrolu kvality sociálních služeb jsou v současné době v České republice Standardy kvality v sociálních službách. Standardy byly vytvořeny během posledních několika let ve spolupráci s uživateli a poskytovateli sociálních služeb. V souvislosti s tím, že standardům předcházela dlouhodobá a rozsáhlá diskuse, mohou být standardy považovány za všeobecně uznávaný nástroj k tomu, jak by kvalita sociálních služeb měla vypadat. Standardy jsou formulovány ve všeobecných termínech, proto je mohou používat všechny sociální služby. Zpočátku bylo počítáno s tím, že by mohlo být pro poskytovatele obtížné rozpoznat, čeho chtějí dosáhnout a jak standardy používat. Pro tyto účely realizovalo MPSV projekt Vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb a vydalo několik metodickým příruček a průvodců pro poskytovatele sociálních služeb.

Standardy byly tvořeny i s využitím zahraničních zkušeností. Základem této práce byly i principy sociálního začleňování přijaté Evropskou Unií. Standardy obsahují popis toho, jak by sociální služby měly vypadat. České standardy a kritéria jsou pro snadnější orientaci číslována od 1 do 15. Standardy jsou rozděleny do tří základních částí. Jsou to standardy procesní, personální a provozní. Na každou registrovanou sociální službu je nutné mít zpracované jednotlivé standardy kvality samostatně (Krutilová, 2008).

Názvy jednotlivých standardů kvality v sociálních službách jsou uvedeny v příloze P III.

Pro účely mé diplomové práce se budu věnovat podrobněji pouze standardu č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců.

Každý ze standardů kvality má definována kritéria, která by měla být splněna a jsou při jednotlivých inspekcích kontrolována. Tato kritéria stanovuje příloha č. 2 k vyhlášce 505/2006 Sb.



U standardu č. 10 jsou to tato kritéria.

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel pracuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Jelikož jsou právě pracovníci v sociálních službách jako jediní v každodenním přímém kontaktu s klienty a mají tedy přímý vliv na kvalitu poskytovaných služeb, je nutné věnovat jim patřičnou pozornost. Za tímto účelem jednotlivá kritéria stanovují požadavky, které musí poskytovatel zajistit, tak aby byl pracovníkům umožněn dostatečný rozvoj, motivace a podpora při řešení problémů vyplývajících z jejich práce.

(<http://www.cestakekvalite.cz/files/hodnoceni-kvality-socialnich-sluzeb-zaverecny-dokument-z-nadnarodni-spoluprace.pdf>)

#### **1.2.4 Inspekce**

Jak jsem již uvedla, inspekci poskytování sociálních služeb provádí pověření inspektoři z krajského úřadu. Až do roku 2009 tuto kontrolu prováděl příslušný krajský úřad, od 1.1. 2010 však tuto kontrolu provádí krajský úřad, který udělil registraci. Pravidla a podmínky inspekce jsou ustanoveny v § 97, 98 a 99 zákona 108/2006 Sb.

Hlavními cíli inspekce kvality je zajištění ochrany zájmů osob, kterým jsou sociální služby poskytovány, vůči neodborným nebo jinak nedostatečným postupům při poskytování služeb a podpora rozvoje kvality služeb u každého poskytovatele.

Poskytovatelé sociálních služeb však neustále volají po změně těchto podmínek, zejména však po změně procesu inspekcí, které jsou velmi často právě ze strany poskytovatelů napadány a kritizovány. Tato kritika se týká zejména samotných inspektorů, kteří jsou dle poskytovatelů málokdy přímo svázány s praxí a neobjektivně hodnotí jednotlivá kritéria.

## 2 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ

„Vzdělávání všeobecně zahrnuje učení, zvládnutí určitých zručností a předávání vědomostí, pozitivní úsudek a dobře rozvinutou moudrost. Jedno ze základních hledisek vzdělání je předávání kultury z generace na generaci“ (<http://www.cestakekvalite.cz/files/standardy-a-metody-aplikovane-ve-vzdelavacich-systemech-tretiho-sektoru.pdf>).

Vedle standardů kvality bylo jako jedním z nejdůležitějších nástrojů zvyšování kvality služeb právě definování odborné způsobilosti pracovníků v sociálních službách a jejich další vzdělávání, což v minulosti žádná právní úprava neřešila. Význam právní úpravy v oblasti vzdělávání je spatřován v možnosti dozoru a kontroly nad vzdělávacími programy, tak aby byl zaručen přiměřený obsah splňující očekávání, které plyne ze standardů veřejných služeb obvyklých v Evropské unii (Jabůrková, 2007).

Z výsledků pilotních inspekcí kvality sociálních služeb vyplývá, že kvalitativně i kvantitativně nedostatečné vzdělávání se již nyní odráží na kvalitě poskytovaných služeb.

Většina organizací poskytujících sociální služby vzdělává své pracovníky buď povinně, aby naplnily podmínky stanovené zákonem, nebo „za odměnu“, nebo podle jejich vyžádaných potřeb. Výsledkem bývají z povinnosti odchozená školení, ale význam pro rozvoj organizace je pramalý.

Změny v sociálním světě vyžadují, aby sociální pracovníci byli přizpůsobiví a měnili své techniky a metody intervence, aby byli schopni přehodnocovat cíle, které sledují, doplňovat svou přípravu a znovu promýšlet svou profesionální identitu. Profesionální identita je jedním z faktorů ovlivňující každodenní práci pracovníků. Profesionální identitu pracovník získává prolínáním poznatků a znalostí získaných dlouholetou zkušeností (Havrdová, 1995).

Jelikož je publikací zabývajících se problematikou dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách malé množství, získávala jsem informace zejména z projektů Ministerstva práce a sociálních věcí a dalších projektů zaměřených do oblasti sociálních služeb spolufinancovaných z evropských fondů.

## 2.1 Historie vzdělávání v sociální oblasti

Největší zásluhu na rozvoji vzdělávání v sociální oblasti má v České republice A. Berkovcová, A. Masaryková a R. Pelantová, kterým se podařilo otevřít v Praze v roce 1918 Vyšší školu sociální péče. Během několika dalších let docházelo k velkému rozkvětu a zakládání odborných škol, můžeme jmenovat například Masarykovu státní školu sociální péče založenou roku 1935 nebo Sociální univerzitu v Brně z roku 1947. Po nástupu komunistů a rozvíjení jejich myšlenek, že ve společnosti nebudou nadále žádné sociální problémy, došlo k velkému úpadku v oblasti sociální péče celkově. Mnoho škol bylo uzavřených a vymizel zájem o kvalifikované sociální pracovníky. K opětovnému velkému rozmachu došlo až po roce 1989, kdy se začaly opět rozšiřovat a zavádět nové obory v sociální oblasti. Neustále však vyvstávaly problémy s kvalifikací a odborností pracovníků, které vyřešil až zmiňovaný zákon z roku 2006 o sociálních službách.

(<http://www.cestakekvalite.cz/files/vzdelavani-socialnich-pracovniku-v-5-evropskych-zemich.pdf>)

V tomto zákoně byly nově stanoveny oblasti činností a podmínky výkonu pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. V následujících podkapitolách shrnu základní podmínky výkonu těchto pracovníků, jak jsou uvedeny v zákoně, což bude podkladem pro další kapitoly mé práce.

## 2.2 Pracovník v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb.

Zákon 108/2006 Sb. §116 definuje pracovníka v sociálních službách jako pracovníka, který vykonává přímou obslužnou péči, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost a pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství.

### 2.2.1 Podmínky výkonu

Zákon č. 108/2006 Sb. § 116 dále definuje podmínky výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách: „Způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.“

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách dle §116 zákona 108/2006 Sb. je:

- a) základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu – tento kurz se nevyžaduje u osob, které získaly způsobilost k výkonu povolání v oboru ošetřovatel a sociální pracovník.
- b) střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu - tento kurz se nevyžaduje u osob, které získaly způsobilost k výkonu povolání v oboru ergoterapeut a sociální pracovník.
- c) základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování kvalifikačního kurzu - tento kurz se nevyžaduje u osob, které získaly způsobilost k výkonu povolání v oboru ošetřovatel a sociální pracovník.

### **2.3 Sociální pracovník dle zákona č. 108/2006 Sb.**

Sociální pracovník vykonává dle zákona č. 108/2006 Sb. §109 „sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“

#### **2.3.1 Podmínky výkonu**

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka dle §110 odstavec (4) zákona 108/2006 Sb., je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost podle zákona.“

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního předpisu v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.

- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b).
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

Na jedné straně tu tedy máme pracovníky, kteří mají příslušný obor vystudovaný, a tudíž splňují podmínky pro výkon profese ihned a na druhé straně pracovníky, kteří sice již v sociálních službách pracují delší dobu nebo teprve chtějí pracovat, ale vystudovaný obor mají zcela jiný. V tuto chvíli nastává situace, kdy je takovýto pracovník povinen absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách či kurz sociálního pracovníka se zaměřením na jednotlivé oblasti činností, aby mohl svou práci dále zastávat.

### **Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách**

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se dělí podle zaměření na několik oblastí. Jedná se o zaměření na přímou péči, výchovně nepedagogickou, osobní asistenci a pečovatelskou činnost. Základní oblasti, které musí tento kurz obsahovat, uvádí vyhláška č. 505/2006:

„(1) Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se skládá z obecné a zvláštní části.

(2) Obecná část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:

- a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb,
- b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace,
- c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie,
- d) základy ochrany zdraví,

- e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost,
- f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,
- g) sociálně právní minimum,
- h) metody sociální práce.

(3) Zvláštní část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:

- a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění,
- b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času,
- c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- d) základy výuky péče o domácnost,
- e) odborná praxe,
- f) krizová intervence,
- g) úvod do problematiky zdravotního postižení,
- h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.“

Jak je zřejmé, kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se snaží obsáhnout celou oblast sociálních služeb a doplnit jej i o praktické zkušenosti. Otázkou však je, zda velké množství nabytých znalostí a zkušeností pracovníci ve své praxi využijí. Na tuto otázku bych si ráda odpověděla výzkumem v praktické části mé práce.

Vztahy mezi kvalifikací pracovníků a potřebami klientů názorně ukazuje model „dvojitá pyramida“ převzatý z UNICEF:

Obrázek č. 1 Vztahy mezi kvalifikací pracovníků a potřebami klientů



Copyright regarding the idea of "twin pyramids model": "UNICEF (International Child Development Centre) - "Children at Risk in Central and Eastern Europe: Perils and Promise". Florence (Italy), 1997

Specialized Professionals - pracovník specialista

Professional staff - odborný pracovník

Qualified staff - kvalifikovaný pracovník

Volunteer level – dobrovolník

I - IV : Osobní položky

Potřeba péče, potřeba podpory, zmenšování schopností, zranitelnost, ...

Typ služeb/opatření:

A: Doplnková podpora

B: Specializované služby, sociální práce, zdravotní péče, odporná podpora, ambulanční léčení

C: Institucionální péče, náhradní pečovatelské služby

Zdroj: (<http://www.cestakekvalite.cz/files/standardy-a-metody-aplikovane-ve-vzdelavacich-systemech-tretiho-sektoru.pdf>)

## 2.4 Další vzdělávání pracovníků

„Další profesní vzdělávání je konkrétní vzdělávací aktivita, všeobecně charakterizovaná vydaným osvědčením nebo bloky celoživotního vzdělávání (CEU). Úřady udělující licenci v řadě oborů ukládají osobám, které mají oprávnění provozovat určité povolání, požadavky na celoživotní vzdělávání. Tyto požadavky mají povzbuzovat profesionály, aby rozšiřovali základ svých znalostí a drželi krok s nejnovějším vývojem. Podle oboru je možné tyto požadavky uspokojit studiem na střední škole nebo univerzitě, v nastavbových kurzech nebo



účastí na konferencích či seminářích“ (<http://www.cestakekvalite.cz/files/standardy-a-metody-aplikovane-ve-vzdelavacich-systemech-tretiho-sektoru.pdf>).

S novelou 206/2009 Sb. s účinností od 1.8. 2009 byla uzákoněna povinnost zaměstnavatele zabezpečit sociálnímu pracovníkovi i pracovníkovi v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programech udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.

Formy dalšího vzdělávání jsou dle novely zákona č. 108/2006 Sb. §111 odstavec (3) následující:

- a) „Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou způsobilost k výkonu povolání.
- b) účast v akreditovaných kurzech
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb
- d) účast na školicích akcích.“

Jedním z hlavních předpokladů pro dosažení kvality sociálních služeb je kvalitně zpracovaný program dalšího vzdělávání a profesního rozvoje pracovníků. Z již dosud provedených inspekcí vyplývá, že pokud chce organizace dosáhnout požadované kvality, je nutné soustředit pozornost také na vzdělávání svých zaměstnanců na všech úrovních (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008).

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které vzdělávání pořádalo.

Organizací, které kurzy pořádají je mnoho. Základním předpoklad však je, že jejich kurzy musí získat akreditaci udělovanou ministerstvem práce a sociálních věcí.

Velmi důležitý je výběr instituce, která vzdělávání poskytuje. Mnoho organizací se setkalo s tím, že kurzy či školení neodpovídaly jejich potřebám. Nejdůležitějším úkolem vzděláva-

cích institucí je, aby jejich jednotlivé vzdělávací kurzy byly efektivní, a aby poznatky z těchto kurzů byly uplatnitelné v praxi.

([http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf))

V odborném čtvrtletníku, pro management ústavů sociální péče, s názvem Rezidentní péče je uvedeno šest rad, jak se nedopustit chyby při výběru vzdělavatele:

- „Zjistit, kdo v mém regionu v dané oblasti vzdělává, jak dlouho a kolik lidí dokončilo vzdělávání.“
- Jaké nároky klade na účastníky kurzu? Kolik z minulých účastníků neprošlo výstupním ověřením znalostí?
- Je schopen vzdělavatel vyhovět individuálním požadavkům objednavatele kurzu?
- Jaké podmínky budou pro účastníky kurzu? (Dostanou k dispozici výukové materiály, je k dispozici knihovna s literaturou, mohou se obrátit na lektora i mimo výuku?)
- Odpovídá cena za kurz kvalitě a podmínkám vytvořeným pro účastníky kurzu?
- Má vzdělavatel „dobrý zvuk“ v rámci oboru?“ (Rezidentní péče, 2009, s. 16)

Akreditací pro celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách bylo za poslední 4 roky uděleno mnoho. Aktuální seznamy lze nalézt na internetových stránkách ministerstva práce a sociálních věcí. Mezi nejznámější akreditované vzdělavatele kurzů pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách můžeme zařadit například tyto:

MARLIN, s.r.o., Centrum celoživotního vzdělávání

Diakonický institut

Slezská diakonie

Neziskovky.cz

### **ASVSP – Asociace vzdělavatelů v sociální práci**

V důsledku rozdílné kvality a standardů vzdělávání v sociální práci bylo ministerstvem práce a sociálních věcí iniciováno založení Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Součástí stanov asociace jsou takzvané Minimální standardy vzdělávání v sociální práci. „Hlavním cílem ASVSP je zvýšit profesionální kvalitu vzdělávání v sociální péči v České republice. Dlouhodobým cílem ASVSP a jejich členů je zkvalitňovat vzdělávání v sociální práci a přispívat tím ke zdokonalení nabídky a výkonu služeb sociální práce v České republice.“ (<http://www.cestakekvalite.cz/files/vzdelavani-socialnich-pracovniku-v-5-evropskych-zemich.pdf>)

Asociace ve spolupráci se Zdravotně sociální fakultou JČU v Českých Budějovicích vydává odborný časopis s názvem Sociální práce.

#### **2.4.1 Analýza vzdělávacích potřeb v organizaci**

Veškeré vzdělávací aktivity musí vycházet z reálných potřeb nejen zaměstnance, ale také organizace – jen tak bude mít vzdělávání smysl a bude naplňovat cíle a poslání organizace. Před tím, než se poskytovatel zaměstnavatel pustí do hledání kurzů pro své pracovníky, je důležité a doporučované, aby byla provedena analýza vzdělávacích potřeb.

Dle Milkoviče a Boudreaux (In Vzdělávání pracovníků v sociálních službách, 2008) může být analýza vzdělávacích potřeb realizována ve třech úrovních:

1. Organizační úroveň analýzy – cílem je zajistit nabídku klíčových způsobilostí v organizaci, zabezpečit efektivitu chodu organizace po stránce výkonnosti, nákladů a výnosů, zároveň i udržovat organizační kulturu.
2. Úroveň úlohy a tzv. „KSA“ (vědomost-zručnost, schopnost) – posuzuje, jakými způsobilostmi je potřebné disponovat pro úspěšné působení na jednotlivých pozicích v organizaci. V této souvislosti se musí vyzdvihnout role vyhodnocování pracovních výkonů jako zdroje informací o vzdělávacích potřebách zaměstnanců.
3. Osobní úroveň analýzy – posuzuje individuální charakteristiky zaměstnance a konzultant ji používá pro identifikaci rozdílů mezi existujícím a požadovaným chováním zaměstnance.

(<http://www.vcvscr.cz/index.php?page=kestazeni&kategorie=1&PHPSESSID=df2fb72bc6f9416854fba7b8c2a0f0bf>)

Analýza vzdělávacích potřeb je v mnoha organizacích velmi podceňována, kurzy a školicí akce nejsou vybírány na základě potřeb pracovníků či organizace, ale spíše s ohledem na finanční stránku či nejlepší dostupnost kurzu.

#### 2.4.2 Formy vzdělávání pracovníků

Jednotlivých forem vzdělávání pracovníků, ať už v jakémkoliv oboru, je mnoho. My si v následujících bodech ukážeme ty, které se nejčastěji využívají v sociálních službách. Je však nutné uvést, že ne všechny tyto formy spadají do dalšího vzdělávání pracovníků, které se počítá do již zmiňovaných povinných 24 hodin. Užití těchto forem tedy spíše závisí na osobní iniciativě zaměstnavatele, popřípadě pracovníka.

- Zadání či spolupráce na úkolu nebo projektu – pracovník se učí vlastním plněním konkrétního úkolu, posiluje se zde samostatné uvažování a rozhodování.
- Samostudium – proces zlepšování úrovně způsobilosti si zajišťuje pracovník sám.
- Stáž – krátkodobé působení na jiné pozici. Často je však v současné době využívána k ulehčení splnění podmínek dalšího vzdělávání, tím způsobem, že si jednotlivé organizace vymění pracovníky navzájem a tím jim odpadají problémy zajištění průběhu služeb, kvůli nepřítomnosti pracovníka.
- Mentoring/supervize – způsob předávání dovedností nebo informací, kdy se nadřízený nebo kolega (mentor) věnuje podřízenému z pozice člověka zkušeného, znalého problematiky a vede jej ke zdárnému splnění úkolu.
- Formální školení – standardní interní či externí tréninky, školení, semináře.
- Odborná konference – setkání odborníků s cílem sdílet nové trendy a způsoby řešení problematiky.

(<http://www.vcvscr.cz/index.php?page=kestazeni&kategorie=1&PHPSESSID=df2fb72bc6f9416854fba7b8c2a0f0bf>)

#### 2.4.3 Problémy spojené se vzděláváním pracovníků

Se zavedením zákona 108/2006 Sb. nastaly poskytovatelům sociálních služeb problémové situace, které museli a musí v souvislosti se vzděláváním pracovníků řešit. Jedná se zejména o oblast povinného vzdělávání, které musí zaměstnavatel svým zaměstnancům poskytnout. Mnoho organizací se potýká s finančními problémy spojenými s kurzy a školeními,

kteřé musí zaměstnavatel zabezpečit. Situace v sociálních službách, zejména v nestátním neziskovém sektoru, je po finanční stránce v současné době velmi náročná. Mnoho poskytovatelů má velké problémy zajistit samotný průběh služby a nyní musí vyhradit peníze i na vzdělávání. Samozřejmě lze říci, že povinné vzdělávání je pouze ku prospěchu služby, s tím nelze nesouhlasit, ale po finanční stránce to může mít pro organizace i existenční důsledky.

#### 2.4.4 Pojetí profesionálního růstu

„Profesionální rozvoj se často týká znalostí a schopností požadovaných k rozvoji určité profesní dráhy nebo všeobecných vědomostí a schopností nabízených celoživotním vzděláváním, včetně obecnější oblasti osobního vývoje. Je možné na něj nahlížet jako na vzdělávání, pomáhající k tomu, aby člověk udržel krok s měnící se technologií a praxí v dané profesi nebo v kontextu celoživotního vzdělávání.“

(<http://www.cestakekvalite.cz/files/standardy-a-metody-aplikovane-ve-vzdelavacich-systemech-tretiho-sektoru.pdf>)

„Profesionální růst je produktem ochoty a schopnosti se otevírat novým podnětům v profesionální roli a integrovat je do chování a postojů. Mezi stádia profesionálního růstu řadíme tyto:

- Neuvědomovaná nevědomost – pracovník neví, že nezná a neumí, vzdělání považuje za zbytečnou a neúčinnou formalitu a světem jde lehce a nezátížen odpovědností.
- Uvědomovaná nevědomost – pracovník objeví, co všechno nezná a neumí. Má potřebu se učit, pokud se nebude vzdělávat, může závidět vzdělanějším kolegům. Ohrožuje ho strach z toho, co vše může svou neznalostí pokazit.
- Uvědomovaná znalost – pracovník se vědomě snaží uplatňovat poznání a jednat co nejlépe. Rozlišování je namáhavé a tudíž nepřesvědčivé.
- Neuvědomovaná znalost - rozlišování se stalo samozřejmostí, v chování se obnovila nenucenost. Pracovník ani neví, že ví a umí“ (Havrdová, 1999, s. 23).

### *Charakteristika profesionálního růstu*

Profesionální růst je procesem dorůstání do modelu pracovník – respektující odborník. K efektivnímu růstu dochází tehdy, když jsou v souladu obsah, forma a cíl učení. Může definovat dvě charakteristiky procesu jeho podpory. První charakteristikou je jedinečnost, hodnota a právo na sebeurčení učícího se, z čehož vyplývá, že pracovník musí prosazovat stejné hodnoty a přesvědčení vůči všem (uživatelům, kolegům, nadřízeným, atd.) Druhá charakteristika je vyjádřena tím, že nejlepším zdrojem učení je reflektovaná aktivita ve skutečnosti což znamená, že člověk se nejlépe a nejefektivněji učí v reálné situaci, v životě, v práci (Havrdová, 1999).

#### **2.4.5 Supervize**

V dokumentu britské poradenské asociace (In Hawkins, 2000, s. 59) je uvedeno, že „supervize není určena jen pro supervidovaného, ale je také k užítku klientovi. Prvořadým smyslem supervize je ochrana nejlepších zájmů klienta.“

Velký vliv na kvalitu poskytovaných sociálních služeb má spokojený a sebejistý pracovník. Proto, aby pracovník takový byl, nám velkou měrou přispívá supervize. Hess 1980 (In Havrdová, 1999, s. 29) definuje supervizi jako k jádru směřující meziosobní interakci s obecným cílem setkání mezi supervizantem a supervizorem, ve snaze zlepšit schopnost prvního pomáhat lidem.

Častým problémem při supervizi bývá, že pracovník čeká od supervizora, že mu poskytne přesný návod, jak řešit konkrétní problémy s klienty a jak s nimi pracovat. Toto však není cílem supervize.

Hawkins and Shohet (In Havrdová, 1999, s. 34) shrnují cíle supervize takto:

- Poskytovat pravidelně prostor k reflexi obsahu a procesu vlastní práce.
- Rozvíjet pochopení a dovednosti v práci.
- Získat informace a jiný pohled na vlastní práci.
- Dostat zpětnou vazbu ohledně obsahu i procesu vlastní práce.
- Získat ocenění a podporu jako pracovník i jako osoba.

- Získat jistotu, že jako pracovník i jako osoba nebudu odkázán na to nést sám zbytečnou zátěž nesnází, problémů a projekcí.
- Mít prostor propátrat a vyjádřit osobní nepohodu, ztrátu zájmu, přenosu a protipřenosu, který má práce mohla vyvolat.
- Lépe plánovat a využívat osobní a profesionální zdroje.
- Být pro-aktivní spíše než retro-aktivní.
- Zajistit kvalitní práci.

Jak uvádí Novosad (2009) supervize je nedílnou součástí praxe pracovníka v sociálních službách. Hlavním cílem supervize je neustále sledování a uvědomování si práce a vztahů s klienty, zvažování jakým způsobem pracujeme, jaké máme možnosti a způsoby práce, posuzování efektivity, nalézání možností rozvoje, reflektování rizik a hledání cest k jejich předcházení.

### **Výzkum**

V roce 2005 byl v České republice německou agenturou Gfk proveden výzkum postojů k dalšímu vzdělávání mezi laickou veřejností. Výsledky výzkumu ukázaly čtyři oblasti přístupu veřejnosti dalšímu vzdělávání:

- Všeobecný přínos vzdělávání – pro získání pracovního uplatnění, profesionalizace práce a význam pro kvalitu života.
- Instrumentální přínos vzdělávání – vliv a možnosti, které vzdělávání dává - získávání známostí, nových možností
- Praktický přínos vzdělávání – spojené s finančním ohodnocením
- Kultivační přínos vzdělávání – užitek pouze pro člověka samého, pro jeho osobní život ([http://www.nvf.cz/kvalita/dokumenty/vzdel\\_program.pdf](http://www.nvf.cz/kvalita/dokumenty/vzdel_program.pdf))

### 3 HODNOCENÍ PROFESIONÁLNÍHO VÝKONU

Hodnocení profesionálního výkonu je velmi důležitá součást rozvoje pracovníka i organizace. Hodnocení by nemělo sloužit pouze k odhalení slabých stránek, ale naopak i silných, čímž může přispět k motivaci pracovníka k lepšímu výkonu či odhalení potřeby dalšího vzdělávání.

„Identita sociální práce je značně ovlivněna tím, co sociální pracovník dělá, jak s klientem zachází, jak řeší neobvyklé situace nebo situace eticky sporné“ (Havrdová, 1999).

Výkon pracovníka přímo souvisí s kvalitou poskytovaných služeb. Existují hranice, které má organizace nějakým způsobem zakotvené, pod které by profesionální výkon neměl klesnout. Klesnutí pod tuto hranici by znamenalo bezprostřední ohrožení práv klientů, zneužívání pravomocí související s neodborným přístupem k nim (Havrdová, 1999).

#### 3.1 Styly hodnocení

Havrdová (1995) uvádí dva styly hodnocení, které se uplatňují v oblasti sociální práce. Je to styl klasifikující a rozvíjející.

V klasifikujícím stylu se jedná o třídění pracovníků na úspěšné a neúspěšné, ale také o uchování dohodnutého standardu ve znalostech, dovednostech a postojích pracovníka. „Pro jeho použití je nezbytné stanovit spolehlivé, objektivní způsoby rozeznání hranic, za které hodnota výkonu nesmí klesnout. Význam tohoto stylu je v tom, že přispívá k uchování dohodnutého standardu ve znalostech, dovednostech a postojích sociálního pracovníka.“

Rozvíjející styl je charakterizován procesem, ve kterém dochází k předávání zpětné vazby odhalující silné a slabé stránky pracovníka a dává mu možnost k dalšímu rozvoji.



## 4 KOMPETENCE V PRAXI SOCIÁLNÍ PRÁCE

Havrdová (1999) uvádí základní koncepci kompetencí, která byla vytvořena roku 1997 mnoha odborníky, pedagogy, studenty a sociálními pracovníky. Hlavním cílem této soustavy je usilovat o sledování projevů v práci sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a jeho hodnocení, aby se mohli dále rozvíjet i v oblastech, kterým ve své dosavadní praxi nevěnovali tolik pozornosti. Tyto kompetence lze rozdělit do následujících šesti skupin.

- a) Schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami – rozvíjet účinnou komunikaci.
- b) Schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce – orientovat se a plánovat postup.
- c) Schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu – podporovat a pomáhat k soběstačnosti.
- d) Znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit .
- e) Přispívat k práci organizace.
- f) Odborně růst (Havrdová, 1999, s. 155).

Jednotlivé kompetence jsou dále rozpracovány na jednotlivá kritéria, která jsou přehledně seřazena do tabulek, na základě kterých lze pracovníka hodnotit a nalézat oblasti, ve kterých se může dále rozvíjet. Konkrétní podoba koncepce kompetencí je uvedena v příloze PII.

## 5 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

V pomáhajících profesích je mnoho oblastí, které mají vliv na kvalitu poskytovaných služeb – jednou z nich je i moc a etika v sociální práci. To jak pracovníci zacházejí s mocí, která jim je dána jejich profesí a jak respektují a dodržují etické normy, závisí na mnoha vlastnostech a také znalostech pracovníka, které mohou získat svým dalším vzděláváním.

„Pomáhající profese se od ostatních liší významem osobnostních vlastností. Ve všech profesích jsou důležité odborné znalosti a osvojené dovednosti. Osobnostní vlastnosti však u řady profesí bývají významné pouze ve vztahu ke spolupracovníkům, při vytváření týmů a posilování týmové součinnosti. V pomáhajících profesích však osobnostní vlastnosti determinují práci s klienty. Profesionální aspekty se s osobnostními a obecně lidskými vzájemně ovlivňují mnohem více, než je běžné v jiných profesích.

(<http://www.cestakekvalite.cz/files/vzdelavani-socialnich-pracovniku-v-5-evropskych-zemich.pdf>)

Havrdová (In Kopřiva, 1997) uvádí výsledky projektu, ve kterém byly na základě odpovědí účastníků kurzů supervizorů popsány vlastnosti sociálních pracovníků. Zajímavé je, že na prvních třech místech byly uvedeny kategorie vyjadřující vztah ke klientům – náklonnost, trpělivost, vcítění a až na čtvrtém místě znalosti a dovednosti. Toto může vypovídat o tom, že pro mnoho lidí není vzdělání pracovníků až tak důležité jako osobní vlastnosti, ale nemůže mít nedostatek vzdělání, znalostí a dovedností vliv na kvalitu poskytovaných služeb? Konkrétně se touto otázkou budu zabývat v praktické části své práce.

### 5.1 Moc v sociální práci

„Pomáhající z titulu své profese logicky disponuje informacemi, znalostmi nebo dovednostmi, které klienti či klientky nemají. Je pro ně v určité oblasti autoritou. Tento deficit staví klienta či klientku do pozice bezmocnějších. Moc pomáhajících profesí se projevuje v tom, že rozhodují o tom, do jaké míry použijí své dovednosti ve prospěch klienta či klientky a jaký prostor jim dají ve vztahu a rozhodování“ (Janebová, 2007, s. 8).

Téměř každého z lidí, kteří se rozhodnou pro pomáhající profesi se jeho okolí táže, co je přivedlo právě k volbě tohoto povolání. Musíme si přiznat, že málokdo, spíše nikdo si tuto práci nevybírání pouze s čistými úmysly. U některých pracovníků může být zakořeněná touha

po moci, u jiných kompenzace vlastních problémů, či naplňování vlastních přání pomocí druhých. Touha po moci může skrývat i potřebu stýkat se s lidmi, kteří jsou v horší situaci než já sám či touha po řízení osudů lidí, kteří od nás potřebují pomoc. Je však zvláštní, že když dojde k situaci, kdy je od nás očekáváno rychlé rozhodnutí, jsme často velmi bezmocní.

Aby se naše práce nestala pouze nástrojem moci, je důležité si uvědomit nejen klientovy potřeby, ale i naše, uvědomit si motivy, které nás v naší práci vedou a v neposlední řadě i naši zranitelnost a neschopnost pomoci v každém případě (Hawkins, Shohet, 2004).

Velmi častým problémem bývá, že pracovníkovi není umožněno pracovat s klienty podle jeho morálního ideálu, například na základě toho, že mu to neumožňují pracovní podmínky. Tato situaci, kdy se musí rozhodovat mezi jednáním, které je podle jeho morálních zásad správné a jednáním, které mu umožňují pracovní podmínky, může mít neblahé psychologické následky. Proto je důležité, aby každá organizace svému pracovníkovi nabídla možnost supervize (Janebová, 2008).

## 5.2 Etika

Každá organizace či instituce poskytující sociální služby musí mít vypracovaný takzvaný etický kodex, podle něhož by se pracovníci měli řídit. V tomto kodexu jsou vymezeny vztahy pracovníka jak k zaměstnavateli, tak zejména ke klientům. Dodržování etického kodexu je závazné.

Úlehla (2007, s. 114) ve své knize *Umění pomáhat* uvádí: „Etický kodex je užitečný, ale zjednodušující model. Do profesionální práce se ovšem musí promítat celý pracovníkův přístup k životu a lidem.“

I z důvodu moci, jak jsem již psala výše, je dodržování mravních a etických norem velmi důležité.

### 5.2.1 Etický kodex

Etický kodex obsahuje etické zásady, na kterých je sociální práce založena. Mezi tyto zásady patří zejména hodnoty demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte. Další zásadou je respekt k jedi-

nečnosti každého člověka, respektování práva na seberealizaci. Dále je zde zakotvena profesionální odpovědnost pracovníka, která má přednost před soukromými zájmy.

„Etický kodex sociálních pracovníků se mimo jiné zaměřuje do oblastí citlivého a etického přístupu sociálního pracovníka vůči jeho klientovi, respektování soukromí a vlastních rozhodnutí klienta, podpory k řešení nepříznivé situaci klienta, citlivé kontroly plnění dohodnutých cílů“ (Chloupková, Scháněl, 2008, s. 107).

Etický kodex by měl dále zahrnovat pravidla etického chování a to ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke svému zaměstnavateli, ve vztahu ke svým kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti.

V kodexu by měly být dále rozpracovány etické problémové okruhy, které mohou v souvislosti s vykonávanou praxí nastat.

## 6 LEGISLATIVA A SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Na závěr teoretické části bych ráda uvedla základní legislativu týkající se sociálních služeb a vzdělávání pracovníků a některé z dokumentů, které se týkají problematiky osob se zdravotním postižením. Celou mou prací se prolíná zejména zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, s účinností od 1.1. 2007, který předkládá základní požadavky a předpisy, kterými se všichni poskytovatelé i pracovníci v sociálních službách musí řídit. Mezi další zákony a dokumenty můžeme zařadit:

- Novelu č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách v oblasti sociálního zabezpečení
- Vyhlášku č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Nařízení vlády č. 137/2009 Sb., kterým se stanoví katalog prací ve veřejných službách a správě
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, hlava II. Odborný rozvoj zaměstnanců
- Deklaraci práv mentálně postižených osob
- Listinu základních práv a svobod
- Chartu práv tělesně postižených osob
- Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 7 PROJEKT VÝZKUMU

Ve své diplomové práci jsem se věnovala kvalitě poskytovaných sociálních služeb v závislosti na vzdělání pracovníků. Můj zájem o tuto problematiku vychází z mé osobní praxe. Jak jsem již uvedla, pracuji v týdenním stacionáři pro osoby se zdravotním postižením a v souvislosti se zaváděním standardů kvality v sociálních službách, je toto téma čím dál více aktuální. Prostřednictvím této práce bych proto ráda získala nové podněty a připomínky pro svou praxi.

V teoretické části diplomové práce jsem se věnovala vysvětlení základních pojmů souvisejících s problematikou sociálních služeb a kvalitou jejich poskytování, dále jsem nastínila možnosti zvyšování kvality sociálních služeb ze strany státu, zřizovatelů, ale i poskytovatelů. V teoretické části dále nechybí zmínka o standardech kvality v sociálních službách a inspekcích, které kvalitu kontrolují. V nejobsáhlejší části jsem se věnovala oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.

### 7.1 Výzkumný problém

Jaký vliv má další vzdělávání pracovníků týdenního stacionáře v České Třebové na poskytované sociální služby.

### 7.2 Cíl výzkumu

Cílem mého výzkumu je prokázat, zda má další vzdělávání pracovníků, zejména kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách a další akreditovaná školení a kurzy, vliv na poskytované sociální služby v A-centru, týdenním stacionáři v České Třebové.

Dílním cílem mého výzkumu je zjištění potřeby dalšího vzdělávání pracovníků. Výsledky bych ráda využila ve své praxi zejména zkvalitněním koncepce dalšího vzdělávání pracovníků stacionáře a vhodným výběrem kurzů a školení a tím přispěla ke zkvalitnění naší poskytované sociální služby.

### 7.3 Druh výzkumu

Kvalitativní výzkum.

### 7.4 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek byl vybrán záměrným kvalifikovaným výběrem. Vzorkem bylo šest pracovníků týdenního stacionáře pro osoby se zdravotním postižením pracujících v přímé péči o klienta, kteří absolvovali kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a pracují déle než jeden rok v sociální oblasti. Se všemi respondenty se již delší dobu osobně znám a máme velmi přátelské vztahy, což ulehčilo i průběh všech rozhovorů.

Respondenti jsou v práci uváděni pod fiktivními jmény, které si mohli sami zvolit. Všichni respondenti byli informováni o tématu výzkumu i jeho využití a jejich poučený souhlas byl zaznamenán na diktafon společně s rozhovorem.

### 7.5 Metoda výzkumu

- Metodou výzkumu jsem zvolila polostrukturovaný řízený rozhovor, který probíhal s jednotlivými pracovníky. Rozhovor se skládal z předem připravených otázek, které byly doplněny otázkami vyplývajícími z odpovědí respondentů. Tyto rozhovory probíhaly samostatně s každým respondentem v klidném a tichém prostředí. Před jednotlivými rozhovory jsem se pokusila o navození příjemné atmosféry přátelským rozhovorem, aby se respondenti zbavili nervozity z nahrávání rozhovorů.

### 7.6 Způsob zpracování dat

1. Provedla jsem fixaci získaných dat – z rozhovorů jsem pořídila za souhlasu respondentů audiozáznam na diktafon.
2. Se získanými daty jsem provedla doslovnou transkripci (převedení dat do textové podoby) se zachováním hovorové češtiny.



## 7.7 Metoda analýzy dat

Použila jsem techniku metody zakotvené teorie („zakotvená teorie je návrhem hledání specifické substantivní teorie, která se týká jistým způsobem vymezené populace, prostředí nebo doby“ Hendl, 2005, s. 243) otevřené kódování. V jednotlivých rozhovorech jsem hledala základní jednotky, témata, důležitá pro výzkum, kterým jsem přiřazovala označení – kódy. Podobné či shodné kódy jsem seskupila do jednotlivých kategorií, které jsem dále porovnávala. Pomocí techniky „vyložení karet“ („výzkumník vezme kategorizovaný seznam kódů, kategorie vzniklé skrze otevřené kódování uspořádá do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestaví text tak, že je vlastně převyprávěním jednotlivých kategorií“ Švaříček, Šedřová, 2007, s. 226) jsem výsledky interpretovala.

Otázky polostrukturovaného rozhovoru:

1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?
2. Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?
3. V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?
4. Absolvoval(a) jste kurz pro pracovníky v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?

Pokud v průběhu působení:

5. Změnil se nějakým způsobem Váš přístup k práci a klientům po absolvování kurzu PVS? Pokud ano, jakým?

Pokud před nástupem:

6. Domníváte se, že byste svou práci vykonával(a) jiným způsobem, kdybyste kurz PVS před svým nástupem neabsolvoval(a)?
7. Jaké nejdůležitější poznatky pro práci v sociálních službách Vám kurz přinesl?

Všichni:

8. Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?
9. Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?
10. Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?
11. Pokud ano, který z nich pro Vás byl nepřínosnější a proč?

12. Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?
13. Mohl(a) byste uvést konkrétní znalosti, zkušenosti z kurzů, které jste ve své práci využil(a)?
14. Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?

## 8 POPIS ORGANIZACE

Na tomto místě bych ráda uvedla stručný popis organizace, ve které jsem svůj výzkum realizovala. Informace pochází z internetových stránek organizace [www.a-centrum.ic.cz](http://www.a-centrum.ic.cz), které jsou volně přístupné.

Přátelství-občanské sdružení se sídlem v České Třebové je nestátní nezisková organizace, založena v roce 1994. Jejím hlavním cílem bylo provozovat stacionář s denním pobytem pro těžce zdravotně postižené. Toto zařízení se podařilo otevřít v roce 1997. Po prvních letech zkušeností bylo zřejmé, že nutným pokračováním provozu denního stacionáře bude stacionář s možností týdenního pobytu. Tato vize byla naplněna v roce 2006, kdy byl zahájen provoz týdenního pobytu pro 6 klientů a to v nově vybudované nástavbě budovy.

V současné době A-centrum poskytuje pouze službu týdenního stacionáře s kapacitou 12 lůžek.

**Posláním** občanského sdružení Přátelství je poskytovat sociální služby osobám se zdravotním postižením v A-Centru v České Třebové formou týdenního pobytu s ubytováním v pracovní dny v Týdenním stacionáři, s cílem začlenění těchto osob do běžného života.

### Logo občanského sdružení Přátelství



### Dlouhodobé cíle jsou

- Uživatelé služby, kteří jsou s naší podporou maximálně soběstační. Podpora je chápána jako pomoc a asistence tak, aby uživatelé nebyli omezováni a mohli vést samostatný a spokojený život. Za uživatele není prováděna žádná činnost, kterou jsou schopni si udělat sami.
- Rodiče nebo opatrovníci, kterým poskytované služby vytvářejí prostor pro kvalitativně dobrý život a umožňují jim vlastní profesní uplatnění.

### **Principy poskytování služby**

- Ve středu zájmu je vždy uživatel a jeho práva.
- Základem plánování služby je vlastní představa a přání uživatele a individuální přístup k němu.
- Snahou všech pracovníků je co nejvyšší stupeň samostatnosti a nezávislosti uživatele.
- Pilířem poskytované služby je sdílení společných hodnot a cílů všech pracovníků – etický kodex.

### **Vnitřní pravidla k zajištění naplňování stanovených cílů, poslání a principů**

Soulad mezi stanoveným posláním, cíly a principy a skutečně poskytovanými službami jednotlivým uživatelům, je zajištěn dodržováním vypracovaných standardů kvality v sociálních službách a dalších vnitřních směrnic, jako hlavních řídicích dokumentů závazných pro všechny pracovníky. Tato vnitřní pravidla jsou v plném souladu s platnými právními předpisy. Dalšími řídicími dokumenty jsou jednotlivé náplně práce pracovníků, popisy pracovních míst a individuální plány uživatelů.

Jednotliví pracovníci mají denně možnost konzultace své práce se svým nadřízeným popřípadě poskytovatelem služby, který stanovuje hlavní zásady chodu stacionáře a pobytu uživatelů.

A-centrum, týdenní stacionář pro osoby se zdravotním postižením prošel v roce 2008 úspěšnou inspekcí poskytování sociálních služeb.

## 9 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum probíhal se šesti pracovníky zařízení týdenního stacionáře pro osoby se zdravotním postižením v České Třebové. Jednotlivé rozhovory probíhaly přímo v zařízení, v klidné a tiché místnosti, bez okolních rušivých vlivů.

Na základě úvodní otázky rozhovoru jsem se dozvěděla základní informace o respondentech – jméno, věk a dosažené vzdělání.

Renata, 32 let, SOU, tkadlena,

Vladimír, 31 let, SOU, automechanik,

Milan, 53 let, SOŠ, doprava, přeprava,

Alice, 25 let, VOŠ, speciální pedagogika,

Jiří, 24 let, VŠ, sociální práce,

Petra, 44 let, SŠ, všeobecné gymnázium.

Jak jsem již uvedla výše, všichni pracovníci mají absolvovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.

U všech pracovníků převládala značná nervozita a napětí z toho, že rozhovory budou nahrávány, během prvních několika otázek však u většiny respondentů nervozita opadla a panovala přátelská atmosféra.

Během rozhovorů jsem byla nucena některé otázky v závislosti na odpovědích pokládat jiným způsobem, úplně vypustit či přidat otázky doplňující. Při kladení otázek jsem musela zároveň u některých respondentů přizpůsobit používaný jazyk pro navození neformální atmosféry. Při rozhovorech jsem dále sledovala verbální i neverbální projevy respondentů. Při otázkách, které byli respondentům nějakým způsobem bližší, přešli ze spisovné češtiny do hovorové a uvolnilo se napjaté držení těla. Naopak při otázkách, na které neuměli či nechtěli odpovídat, se objevovaly dlouhé pauzy, snaha o spisovné vyjadřování a celkové napětí. Všichni respondenti souhlasili s pořízením audiozáznamu z rozhovoru a jeho využitím v mé práci. Tento souhlas byl nahrán každým respondentem před začátkem rozhovoru na diktafon.

## 9.1 Shrnutí odpovědí

Na úvod mé analýzy dat, bych ráda pomocí tabulek uvedla stručné shrnutí odpovědí a odůvodnění významu použití otázek v rozhovorech. Význam shrnutí odpovědí je zejména v získání všeobecného přehledu o zaměření odpovědí respondentů bez nutnosti uvedení doslovných přepisů rozhovorů.

### Otázka č. 1: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?*“

Tato otázka je spíše informativního charakteru a podává nám přehled o tom, jaké vzdělání respondenti absolvovali. Důležitost otázky je zejména v identifikaci již nabytých vědomostí a znalostí ze sociální oblasti, která může mít význam, pro nahlížení na další vzdělávání. Shrnutí odpovědí na tuto otázku jsem uvedla již výše při seznámení s respondenty.

### Otázka č. 2: „*Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?*“

V oblasti sociálních služeb je otázka motivace pracovníků jednou z nejdůležitějších a také nejčastějších. Vede ke zjištění vlastních vnitřních motivů, které pracovníky vedly k rozhodnutí pracovat v této oblasti. Jak jsem již uvedla v teoretické části, základy jednání s klienty a přístup k vlastní práci, bývají právě v motivaci. Odpovědi na otázku, co pracovníky motivovalo k práci v sociálních službách, byly následující:

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	životní zkušenost
Respondent Renata	potřeba zaměstnání
Respondent Vladimír	životní zkušenost
Respondent Milan	náhodná možnost zaměstnání
Respondent Alice	touha pomáhat handicapovaným
Respondent Jiří	potřeba pracovat s lidmi

Otázka č. 3: „*V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?*“

Cílem této otázky byla snaha zjistit, jak vnímají pracovníci svou práci a v čem vidí její význam a přínos pro klienty. Někteří pracovníci uvedli konkrétní výčet každodenních činností, jiní však na svou náplň práce pohlíželi v hlubším smyslu. Někteří respondenti také uvedli konkrétní oblasti, kterým se věnují v organizaci pouze oni. V následující tabulce jsem heslovitě shrnula dle respondentů nejdůležitější oblasti jejich náplní práce:

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	terapie s klienty, přímá obslužná péče
Respondent Renata	opora pro klienty, nápomoc k soběstačnosti
Respondent Vladimír	terapie, aktivizační techniky, motivace klientů
Respondent Milan	terapie s klienty, přímá obslužná péče
Respondent Alice	rozvoj osobnosti klienta, pomoc k soběstačnosti
Respondent Jiří	přímá obslužná péče, aktivizační techniky

Otázka č. 4: „*Absolvoval(a) jste kurz pro pracovníky v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?*“

Tato otázka byla kladena z důvodu zjištění možných odlišností ve vnímání významu kurzu pro pracovníka, který již v sociálních službách pracoval dříve i bez absolvování kurzu nebo do sociálních služeb nastoupil až po absolvování.

Čtyři z našich respondentů (Petra, Milan, Alice, Jiří) absolvovali kurz již během svého působení v zařízení a dva (Renata, Vladimír) kurz navštěvovali před nástupem do sociálních služeb.

Otázka č. 5: „*Změnil se nějakým způsobem Váš přístup k práci a klientům po absolvování kurzu PVS? Pokud ano, jakým?*“

Tato otázka je první otázkou, která přímo směřuje k odpovědím rozhodným pro výzkumný problém. Cílem bylo zjistit, jakým způsobem kurz ovlivnil samotného pracovníka a hlavně jeho práci. Tato otázka se dotýkala pouze čtyř respondentů, poněvadž další dva kurz absolvovali ještě před nástupem.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	můj přístup se nezměnil
Respondent Milan	změna přístupu, nabytí základu znalostí ze sociální oblasti
Respondent Alice	přístup se nezměnil, zůstal stejný
Respondent Jiří	změna přístupu, získal jsem nové pohledy na práci

Oblasti, ze kterých získali respondenti největší znalosti a poznatky přínosné pro jejich práci, jsou uvedeny ve shrnutí otázky č. 8.

Otázka č. 6: „*Domníváte se, že byste svou práci vykonával(a) jiným způsobem, kdybyste kurz PVS před svým nástupem neabsolvoval(a)?*“

Tato otázka směřovala naopak na respondenty, kteří kurz absolvovali před svým působením v sociálních službách, a zjišťuje, jakým způsobem oni nahlíží na význam kurzu. Do tohoto okruhu spadají pouze dva respondenti a jejich odpovědi se velmi podobaly.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Renata	práci bych bez kurzu nebyla schopna vykonávat
Respondent Vladimír	ano, nabyl jsem jistotu a sebevědomí



Otázka č. 7: „*Jaké nejdůležitější poznatky pro práci v sociálních službách Vám kurz přinesl?*“

Tato otázka se opět vztahuje k pracovníkům, kteří kurz absolvovali před svým nástupem do sociálních služeb, a odhaluje přínos kurzu pro pracovníky, kteří neměli s prací v sociální oblasti žádné zkušenosti.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Renata	nezapomínat rozdávat radost a legraci
Respondent Vladimír	poznatky ze zdravotní oblasti a psychologie

Otázka č. 8: „*Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?*“

Otázka společná pro všechny respondenty zjišťovala, jak pracovníci zachází se znalostmi získanými v kurzu v praxi a jaký přínos mohou mít právě pro práci s klienty. Tabulka je shrnutím nejdůležitější oblastí, ve kterých získali nové znalosti a poznatky.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	nevyžívám žádné znalosti, vše již dříve
Respondent Renata	nové způsoby psychické podpory klientů
Respondent Vladimír	manipulace s tělesně postiženými a komunikace s nimi
Respondent Milan	zdravotnické znalosti, manipulace, úchopy, komunikace
Respondent Alice	psychická podpora a opora
Respondent Jiří	komunikace, osobní hygiena

Otázka č. 9: „*Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?*“

Tato otázka nás uvádí do oblasti zájmu jednotlivých pracovníků. Zajímavé je srovnání, že pro dvě třetiny respondentů je nejzajímavější právě oblast psychologie, které je v dnešní době velmi populární.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	gerontologie
Respondent Renata	psychologie
Respondent Vladimír	psychologie
Respondent Milan	psychologie
Respondent Alice	psychologie
Respondent Jiří	legislativa

Otázka č. 10: „*Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?*“

Otázka, která se přímo váže na otázku další, spíše informativního charakteru, díky které získáváme přehled o absolvovaných kurzech jednotlivých respondentů. Jelikož jsou všichni respondenti zaměstnanci jedné organizace, většinou absolvovali kurzy podobné či stejné.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	krizová intervence, komunikace s problémovým klientem
Respondent Renata	krizová intervence, komunikace s problémovým klientem
Respondent Vladimír	krizová intervence, komunikace s problémovým klientem, muzikoterapie
Respondent Milan	krizová intervence, komunikace s problémovým klientem, muzikoterapie, první pomoc při syndromu vyhoření
Respondent Alice	krizová intervence, komunikace s problémovým klientem, asertivní komunikace, zvládání psychické zátěže
Respondent Jiří	krizová intervence, komunikace s problémovým klientem, rétorika

Otázka č. 11: „*Pokud ano, který z nich pro Vás byl nejpřínosnější a proč?*“

Jak jsem již uvedla výše, tato otázka přímo navazuje na otázku předchozí a zjišťuje přínos jednotlivých kurzů dalšího vzdělávání na práci respondentů. Někteří pracovníci hodnotili přímo obsah kurzu, jiní naopak kurz po organizační stránce. Pro většinu respondentů byl největším přínosem kurz krizové intervence, oceňují zejména využití nejen v práci, ale i pro osobní život, dále hodnotí využití kurzů zaměřených do oblastí, kterým se přímo věnují (například muzikoterapie).

Otázka č. 12: „*Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?*“

Opět otázka motivace, ale tentokrát konkrétně motivace pro vzdělávání. Zde bylo pro mě důležité zjistit, zda kurzy absolvují z nutnosti či z nějakého vlastního zájmu nebo potřeby.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	nutnost získat osvědčení
Respondent Renata	potřeba zaměstnání
Respondent Vladimír	dělat práci, která mě baví
Respondent Milan	získání základů vědomostí z oblasti sociálních služeb, nutnost získat osvědčení
Respondent Alice	snaha přinášet klientům nové náměty
Respondent Jiří	potřeba zlepšovat, zdokonalovat svou práci

Otázka č. 13: „*Mohl(a) byste uvést konkrétní znalosti, zkušenosti z kurzů, které jste ve své práci využil(a)?*“

Otázka podobná otázce č. 8, nyní však zaměřená na kurzy a školení dalšího vzdělávání, ne pouze na kurz PVS.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	zkušenosti ze studia arteterapie
Respondent Renata	komunikace s klientem, trpělivost
Respondent Vladimír	komunikace s klientem
Respondent Milan	zkušenosti z muzikoterapie
Respondent Alice	asertivní komunikace
Respondent Jiří	znalosti zákona o soc. službách

Otázka č. 14: „*Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?*“

Otázka zjišťující další vzdělávací potřeby pracovníků. Právě z těchto odpovědí se může odvíjet konečné doporučení pro praxi, jakým směrem změnit či vylepšit podmínky pro vzdělávání pracovníků v organizaci. Kromě dvou respondentů mají všichni potřebu se dále vzdělávat a to například v následujících oblastech.

RESPONDENT	STRUČNÉ ODPOVĚDI
Respondent Petra	speciální pedagogika, andragogika
Respondent Renata	nemám potřebu se dále vzdělávat
Respondent Vladimír	dramaterapie, pracovní terapie
Respondent Milan	muzikoterapie
Respondent Alice	nemám potřebu se dále vzdělávat
Respondent Jiří	alternativní komunikace

## 9.2 Kategorie

Po stručném shrnutí odpovědí na otázky a opakovaném prostudování přepsaných rozhovorů jsem započala kódování a hledání znaků důležitých pro výsledky výzkumu. Z počátku se kódů jevílo velké množství, avšak po postupném přiřazování do kategorií, vyvstalo následujících pět kategorií.

- KURZ PVS ANO ČI NE?
- ZNALOSTI A ZKUŠENOSTI
- CO PŘINÁŠÍM KLIENTŮM?
- MOTIVACE
- ROZVOJ

### 9.2.1 Rozpracování jednotlivých kategorií

Poté co jsem si určila jednotlivé kategorie, provedla jsem techniku vyložení karet, kdy jsem jednotlivé kategorie podrobněji rozpracovala a interpretovala výsledky.

- **KURZ PVS ANO ČI NE?**

Absolvovat kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách je dle zákona o sociálních službách hlavní podmínkou výkonu tohoto povolání, pokud pracovník nesplňuje požadavky na vzdělání předepsané zákonem. Ve výzkumu mě však zajímal praktický význam kurzu pro jednotlivé pracovníky, zda je v jeho absolvování možno hledat hlubší význam pro jejich práci a jaké možnosti a nové impulsy může přinést pro zkvalitnění poskytované sociální služby.

Zajímavé bylo srovnání respondentů, kteří v sociálních službách působili již před absolvováním kurzu a těch, kteří kurz absolvovali ještě před nástupem. Z uvedených odpovědí vyplývá, že respondenti, kteří v sociální oblasti již působili, nevidí v kurzech tak velký význam. Naopak respondenti, kteří nastoupili až po absolvování kurzu, hodnotí jeho význam velmi vysoko. Jak uvádí jedna z respondentek: „*Myslím, že bych tuhle práci vůbec*

*nedělala, protože bych vůbec nevěděla, o co jde, neměla bych odvahu do toho jít bez znalostí.*“ Pouze dvěma respondentům nepřinesl kurz žádné užitečné znalosti ani zkušenosti. U jedné respondentky byla tato odpověď podmíněna tím, že kurz probíhal na stejné škole, kde studovala, proto pro ni kurz byl pouze zopakování již nabytých znalostí, u druhé k tomu byla přidána ještě dlouhodobá zkušenost v práci v sociálních službách. Ostatní respondenti však v kurzu význam i přínos vidí. Pro tyto pracovníky jsou také velmi důležité „vedlejší“ zkušenosti, které jim kurz přinesl a to zejména uvědomění si vztahu ke klientovi a identifikaci jeho potřeb. Toto potvrzují slova respondenta Jiřího: „*Určitě jsem získal nové pohledy na přístup ke klientům.*“

Na druhé straně z výzkumu vyplynulo, že většina respondentů by pravděpodobně kurz pracovníka v sociálních službách vůbec neabsolvovala, kdyby je k tomu nevedla nutnost získat příslušné osvědčení, nakonec však zjistili, že kurz je pro ně nejen nutným zlem, ale přinesl jim i užitečné zkušenosti. Při kódování rozhovorů se také ukázal pro pracovníky skrytý význam kurzu. Čtyřem respondentům kurz velmi pomohl i po osobní stránce a to zejména v nabytí jistoty ve svou práci, důležité pro ně bylo potvrzení toho, že svou práci dělají dobře.

#### • ZNALOSTI A ZKUŠENOSTI

Většina respondentů odpovídala, že nabyté znalosti ať už z kurzu pracovník v sociálních službách či z dalšího vzdělávání využívá ve své každodenní praxi, jedná se zejména o oblasti praktické výuky, jako zdravotnické techniky, manipulace s tělesně postiženými. Respondenti uvádí, že je důležité, aby pracovník, který se nikdy nesešel s handicapovanými lidmi, měl alespoň základy práce s nimi, neobornou manipulací by jim mohl způsobit například i zranění, či psychickou újmu. Pro respondenty je také důležité umět získané teoretické znalosti využít v praxi. Respondenti uvádí i to, že znalosti z kurzu získali a mají je v paměti, ale aby byly užitečné, je důležité umět je převést do praxe.

Při kódování rozhovorů jsem se dále zaměřila na srovnání respondentů, kteří mají vzdělání v příbuzném oboru a respondentů, kteří se pohybovali v oboru zcela odlišném. Vliv vystudovaného oboru na přístup a práci v sociálních službách se však žádným způsobem nepro-kázal. Všichni respondenti jsou nějakým způsobem odlišní, mají jiný přístup a vztah ke své práci, ale dosažené vzdělání u respondentů v této organizaci nehraje roli.

- **CO PŘINÁŠÍM KLIENTŮM?**

Většina respondentů vidí svou hlavní náplň práce hlouběji, než je v popisech jejich činností. Ukázala se zde jistá provázanost toho, jak využívají znalosti z kurzu v praxi s tím, v čem vidí svou hlavní náplň práce. Pozitivní stránkou výzkumu je to, že respondenti nepokládají za hlavní úlohu své práce běžné činnosti jako podávání stravy, hygienu, i když samozřejmě to také zmiňují, ale největší váhu dávají tomu, že klientům dávají pocit jistoty, pomáhají jim k překonání pocitů nedostatku a poskytují jim oporu ve všech situacích. Dále z odpovědí vyplynulo, že se díky kurzům naučili například správné přístupy v oblasti hygieny klientů, ale rozhodující pro ně jsou přání a potřeby klientů. V tuto chvíli musí pracovník „zapomenout“ na správnost postupů a řídit se právě individuálními potřebami klientů.

Při kódování rozhovorů dále vyplynulo, že si respondenti díky kurzům zlepšili nejen své dovednosti při práci s klienty, ale také se změnil i jejich vztah ke klientům. Nejčastěji bylo zmiňováno zlepšení či zdokonalení se v komunikačních dovednostech s klienty, uvědomění si toho, že klientům přináší radost a neustále se snažím o zlepšení jejich podmínek života.

- **MOTIVACE**

Jak je běžné u každého zaměstnání, motivace všech pracovníků pro danou profesi není vždy stejná. Respondent Milan uvádí svůj motiv pro práci v sociálních službách následující: „*K práci jsem se dostal náhodou, chtěl jsem využít znalosti hry na kytaru, nevěděl jsem, do čeho jdu.*“ Naopak respondent Vladimír svou motivaci našel v péči o nemocnou babičku. Ve své podstatě však vychází motivace u všech respondentů stejná – respondenti vidí ve své práci smysl, naplnění, získání pocitu důležitosti pro jiné osoby. Tyto výsledky v zásadě korespondují a potvrzují informace uvedené v teoretické části, kde jsou právě tyto motivy uváděny jako nejčastější.

Motivace pro další vzdělávání je u všech respondentů téměř totožná, převládá potřeba doplnění znalostí z oblasti sociálních služeb všeobecně, ale také nutnost získat potřebné osvědčení.

- **ROZVOJ**

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že ne všichni pracovníci mají potřebu dalšího vzdělávání. Někteří hovoří o nedostatku času či spokojenosti se stávající situací. Naopak však uvádí, že by rádi přinášeli nové poznatky pro klienty a obohatili svou práci. U většiny však převládá potřeba dále se vzdělávat a to zejména v oblastech, které jim jsou nejbližší. Ve většině případů se jedná zejména o oblasti vzdělávání v praktických činnostech, zejména terapiích, které mají přímý vliv na práci s klienty. Je zde viditelné, že respondenti by rádi svou práci zkvalitňovali a mají zájem na zlepšování péče o klienty. I z pozorování chování respondentů během rozhovorů jsem vyčetla, že mají velký zájem dozvědět se nové informace a rádi se o tuto potřebu podělí.

**Závěrečné zhodnocení výzkumu:**

Konečná odpověď na stanovený výzkumný problém „Jaký vliv má další vzdělávání na poskytované služby“ není zcela jednoznačná. Odpovědi respondentů byly často velmi skryté, proto bylo nutné zamýšlet se do hloubky na každou z odpovědí a hledat skryté významy. Většina pracovníků vidí v dalším vzdělávání velkou šanci na obohacení své práce, naopak však mají pocit, že mnoho znalostí a zkušeností již mají. Zřetelný je však fakt, že kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách i další vzdělání, význam i vliv na poskytované služby má. Větší význam je přikládán zkušenostem praktickým než teoretickým znalostem, což je pro sociální oblast a zejména pro klienty podle mého názoru pozitivní zjištění. Z výzkumu tedy vyplynulo, že vliv dalšího vzdělávání na poskytované sociální služby je zejména v neustálém nabývání nových znalostí a zkušeností důležitých pro praxi pracovníků, získávání nových pohledů na práci v sociální oblasti, která se neustále vyvíjí a zdokonalování se v konkrétních oblastech přímé práce s klienty. Z výsledků výzkumu lze tedy vypožorovat, že vzdělávání, ať již kurz pracovníka v sociálních službách či další školení mají pozitivní vliv na poskytované služby a tedy i jejich kvalitu.

Hlavní cíl mého výzkum byl splněn.



**Doporučení pro praxi:**

Jak jsem již uvedla na úvod praktické části, výzkum by měl posloužit zejména pro účely organizace, ve které byl prováděn. Je zřejmé, že výsledky výzkumu nelze zobecnit pro všechny typy těchto zařízení, protože každý pracovník má jiné zkušenosti, znalosti a i v jiných zařízeních mohou panovat rozdílné pracovní a vzdělávací podmínky. Mé doporučení pro praxi bude vyplývat zejména z odpovědí na dílčí cíl výzkumu.

Na základě výsledků bych tedy ráda shrnula doporučení pro zařízení týdenního stacionáře v České Třebové. Doporučila bych podrobnější analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků například pomocí postupu, uvedeném v teoretické části v podkapitole Analýza vzdělávacích potřeb. Jelikož je práce v pomáhajících profesích velmi psychicky náročná, může se stát, že někteří pracovníci postupem času ztratí zájem rozvíjet se a jejich práce se pro ně stane stereotypem. Proto je velmi důležitá pozitivní motivace a to nejen finančními odměnami, ale zejména oceněním jejich práce například ústním hodnocením. Jak vyplynulo z výzkumu, ne všichni pracovníci v organizaci jsou nyní k dalšímu rozvoji a vzdělávání motivováni. Proto by bylo vhodné provést například hodnocení kompetencí, které bylo také uvedeno v teoretické části a konkrétní podoba je uvedena v příloze. Prostřednictvím tohoto hodnocení by pracovníci mohli získat pro ně důležitou zpětnou vazbu o své práci a tím rozšířit a inovovat pohled a přístup ke své práci.

## ZÁVĚR

Závěrem mé práce bych chtěla poukázat na několik nových skutečností, které pro mě psaním diplomové práce vyvstaly. Je zřejmé, že vzdělávání pracovníků v sociální sféře dostalo za několik posledních let a měsíců mnoho změn. Požadavky na pracovníky se neustále zvyšují, tudíž se zvyšují i požadavky na vzdělávání. Jedním ze záměrů MPSV bylo právě zvyšování kvality sociálních služeb prostřednictvím vzdělávání pracovníků. Tohoto však lze dosáhnout pouze za podmínek, že nabízené vzdělávací kurzy budou na určité úrovni, jejich obsah bude odpovídat skutečným potřebám nejen pracovníků, ale zejména klientů. Za své praxe v sociálních službách jsem absolvovala množství kurzů, které svou kvalitou neodpovídaly ceně a mnohdy byly v rozporu s mými osobními zkušenostmi. Problémem také bývá, že lektor není svázán s praxí a tudíž je jeho výklad často nepoužitelným.

Jednou z dalších podmínek a podle mého názoru i podmínka nejdůležitější, je osobní motivace pracovníka pro vzdělávání. Při zajišťování dalšího vzdělávání pracovníků by se tedy poskytovatel měl nejdříve zaměřit na motivování a zjištění skutečných potřeb pracovníků. Jedině za těchto podmínek bude mít vzdělávání pro pracovníky smysl a bude se pozitivně odrážet v kvalitě jimi poskytovaných služeb.

Současný systém podmínek výkonu povolání pracovníka v sociálních službách je nastaven tak, že ho lze vykonávat za podmínky absolvování kvalifikačního kurzu PVS s téměř jakýmkoliv vzděláním. Proto je podle mého mínění důležité soustředit pozornost na kvalitu těchto kurzů, poněvadž je v mnoha případech prvním seznámením se samotnou prací a může se od něj vyvíjet i způsob práce jednotlivých pracovníků. Proto by se také v kurzu nemělo zapomínat na praktické ukázky a informace, které jsou v mnoha případech pro pracovníky důležitější než teoretické znalosti.

Lze tedy říci, že kvalita poskytovaných sociálních služeb je ve velké míře podmíněna vzděláním pracovníků, které má přímý vliv na jejich práci s klienty.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- [2] HAVRDOVÁ, Z. *Praktická výuka sociální práce*. Praha: s. n. 1995. 82 s.
- [3] HAWKINS, P., SHOHEIT, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
- [4] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [5] CHLOUPKOVÁ, S., SCHÁNĚL, M. Význam kontroly a podpory v činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. In *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s. 39-55. ISBN 978-80-7041-118-6.
- [6] JABŮRKOVÁ, M., DOHNALOVÁ, R. a kol. *Od paragrafů k lidem*. Praha: SKOK, 2007. 76 s. ISBN 978-80-239-9506-0.
- [7] JANEBOVÁ, R. Základy sociální práce. In *Sociální práce a sociální služby*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s. 3-13. ISBN 978-80-7041-105-6.
- [8] JANEBOVÁ, R. Moc a autorita. In *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s. 39-55. ISBN 978-80-7041-118-6.
- [9] KONOPÁSEK, Z. *Zaměstnavatelé a zaměstnanci na poli sociální práce*. Praha, s. n., 1995. 55 s.
- [10] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.
- [11] *Kvalita v sociálních službách*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 40 s. ISBN 80-86552-16-0.

- [12] KRUTILOVÁ, D. et al. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: s. n., 2008. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
- [13] MAŇÁK, J., ŠVEC, V. *Cesty pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2004. 78 s. ISBN 80-7315-078-6.
- [14] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [15] NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009. 272 s. ISBN 978-80-7367-509-7.
- [16] *Rezidentní péče, odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče*. Č. 1. Praha: MARCOM, 2009. ISSN 1801-8718.
- [17] ŠVAŘIČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [18] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ (SLON), 2007. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
- [19] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- [20] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

## INTERNETOVÉ ZDROJE

*Vzdělávání sociálních pracovníků v pěti evropských zemích*. [online] Chrudim: AJAK, 2006 [cit. 6.3. 2010]. URL: <<http://www.cestakekvalite.cz/files/vzdelavani-socialnich-pracovniku-v-5-evropskych-zemich.pdf>>

*Standardy a metody aplikované ve vzdělávacích systémech třetího sektoru*. [online] Chrudim: AJAK, 2007 [cit. 8.3.2010]. URL: <<http://www.cestakekvalite.cz/files/standardy-a-metody-aplikovane-ve-vzdelavacich-systemech-tretiho-sektoru.pdf>>

JEŽEK, P., SWIECICKI, I. *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách*. [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008 [cit. 28.3. 2010].

URL: <<http://www.vcvscr.cz/index.php?page=kestazeni&kategorie=1&PHPSESSID=df2fb72bc6f9416854fba7b8c2a0f0bf>>

*Hodnocení kvality sociálních služeb. Závěrečný dokument z nadnárodní spolupráce*. [online]. Iniciativa Společenství Equal, 2007 [cit. 6.4. 2010].

URL: <<http://www.cestakekvalite.cz/files/hodnoceni-kvality-socialnich-sluzeb-zaverecny-dokument-z-nadnarodni-spoluprace.pdf>>

*Standardy kvality sociálních služeb, výkladový sborník pro poskytovatele*. [online] Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008 [cit. 12.3. 2010].

URL: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>

*Vzdělávací program jako základní kategorie dalšího profesního vzdělávání*. [online] Národní vzdělávací fond o.p.s., 2008 [cit. 17.2.2010].

URL: <[http://www.nvf.cz/kvalita/dokumenty/vzdel\\_program.pdf](http://www.nvf.cz/kvalita/dokumenty/vzdel_program.pdf)>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

PVS Pracovník v sociálních službách

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Vztahy mezi kvalifikací pracovníků a potřebami klientů

## **SEZNAM PŘÍLOH**

PŘÍLOHA P I: Rozhovory s pracovníky

PŘÍLOHA P II: Kompetence v praxi sociální práce

PŘÍLOHA P III: Standardy kvality v sociálních službách



## **PŘÍLOHA P I: ROZHOVORY S RESPONDENTY**

### **RESPONDENT PETRA**

#### **1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?**

*Nejvyšší dosažené vzdělání je maturita, v oboru všeobecném.*

#### **2. Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?**

*A sice taková životní zkušenost.*

#### **3. V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?**

*Ve vztahu ke klientovi, vychází má práce vzhledem k tomu, že se zajímám o výtvarné činnosti a podobně. Takže převážně se týká výtvarné činnosti, konkrétně keramiky.*

#### **3.a A potom při nějaké té péči ještě?**

*Péče v zástupu občas za nějakého pracovníka v přímé péči. Celá přímá péče vlastně, co se týče celodenní péče o klienty.*

#### **4. Absolvoval(a) jste Kurz pracovník v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?**

*Až v průběhu svého působení v zařízení. Protože v přímém nástupu jsem měla jinou náplň práce a vlastně práce s klienty v ní nebyla zahrnuta.*

#### **Pokud v průběhu působení:**

#### **5. Změnil se nějakým způsobem Váš přístup k práci a klientům po absolvování kurzu PVS? Pokud ano, jakým?**

*Přístup se nezměnil. Víceméně zůstal stejný jako před tím. Protože jsem už v tech sociálních službách pracovala delší dobu.*

#### **6. Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?**

*Znalosti přímo z kurzu nevyužívám, protože kurz bylo více méně zopakování toho, co jsem všechno už měla nastudované, věděla jsem. Takže mě ničím neobohatilo, bylo to víceméně kvůli tomu, abych měla potvrzení o absolvování kurzu.*

**7. Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?**

*Některá témata ohledně gerontologické péče, protože té jsem se nikdy moc přímo jako nevěnovala, pouze ze zkušenosti v rodině. Ale některé nové skutečnosti mě zaujaly.*

**8. Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?**

*Ano, absolvovala jsem jich opravdu hodně.*

**9. Pokud ano, který z nich pro Vás byl nepřínosnější a proč?**

*Nejpřínosnější byla asi Krizová intervence, protože tento kurz vedla opravdu erudovaná školitelka, psychologka a kurz byl asi po té odborné stránce i organizačně nejlépe zvládnutý.*

**10. Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?**

*No chci se vzdělávat, protože v oboru se pořád něco - obor se vyvíjí a nerada bych ustrnula na současné, takové té výši. Takže pořád je co nového přinášet.*

**11. Mohl(a) byste uvést konkrétní znalosti, zkušenosti z kurzů, které jste ve své práci využil(a)?**

*Nejvíce využívám zkušenosti a znalosti z mého studia, celoživotního vzdělávání na Masarykově univerzitě v Brně v oboru arteterapie.*

**12. Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?**

*Ve speciální pedagogice nebo andragogice.*

**RESPONDENT RENATA**

**1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?**

*Střední odborné učiliště textilní, jako tkadlena.*

**2. Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?**

*No celkem žádná. Přišlo to tak náhodně, že jsem při mateřský, když jsem šla ze školky našla leták a zavolala jsem tam, že to jako zkusím. Protože když má člověk malý děti, tak nepřemýšlí, co by ho bavilo nebo ne. Takže, že to jako vyzkouším, jestli se na to hodím nebo ne.*

**2a v současné době máte nějakou motivaci?**

*Teďka taky ne, protože mám ty malý děti furt a furt je práce kolem někde takže náko teďka né.*

**2b A baví vás práce s klienty?**

*No to určitě.*

**3. V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?**

*Já si myslím, že hlavně být mu oporou a přítelem a pomáhat mu k soběstačnosti.*

**4. Absolvoval(a) jste Kurz pracovník v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?**

*Právě před nástupem do sociálních služeb.*

**5. Domníváte se, že byste svou práci vykonával(a) jiným způsobem, kdybyste kurz PVS před svým nástupem neabsolvoval(a)?**

*To já myslím, že bych tuhle práci vůbec nedála, protože bych vůbec nevěděla o co de. Asi bych neměla odvahu do toho jít bez znalostí.*

**6. Jaké nejdůležitější poznatky pro práci v sociálních službách Vám kurz přinesl?**

*No určitě být vnímavý a pozorný, hodně komunikovat a prostě jim hodně pomáhat no, aby byli samostatný.*

**7. Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?**

*Právě tu radost, když člověk musí radost dávat teda, tak ji i dostává, takže hlavně legraci, aby prostě ty klienti byli veselí, a když jsou veselí oni, tak je veselej i ten pracovník. Když jsou spokojený oni, tak jsou i ostatní okolo.*

**7a: Nějaké třeba konkrétní teoretické znalosti, které by se daly převést do praxe?**

*No co se týká kurzu, tak tam je to spíš povídání, takže praxe dá nejvíc. Oni třeba řeknou, jak se má mejt přibližně, ale nejlíp se umeje ten klient, tak jak on si to přeje žejo, jak prostě praxe, praxe určitě.*

**8. Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?**

*No charakteristika osobnosti a psychologie, to bylo nejzajímavější.*

**9. Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?**

*Ne.*

**9a: A ani během svého zaměstnání?**

*Zaměstnavatel nám zajistil dva bloky školení, krizovou intervenci a komunikaci s problémovým klientem v rámci našeho zařízení.*

**10. Pokud ano, který z nich pro Vás byl nepřínosnější a proč?**

*Víc mě zaujal ten kurz krizové intervence, tam to bylo hodně psychologie.*

**11 a: A bylo tam něco do praxe pro vás využitelné?**

*Určitě. Stresující situace, to tady je běžně, jak se chovat v těch situacích.*

**11. Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?**

*No určitě je problém se zaměstnáním, takže člověk shání, co se dá, že i jako kdybych toho hodně vyzkoušela a bavila mě jenom jedna věc a měla bych na výběr, tak si určitě vyberu, ale v dnešní době je to těžký něco sehnat, takže člověk shání dál, různé kurzy absolvovuje a tak podobě a buď se na to ten člověk hodí, nebo nehodí.*

**12. Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?**

*Teďka momentálně ne. Zatím mi to takhle vyhovuje, tahle práce, zatím nemám potřebu.*

**RESPONDENT VLADIMÍR**

**1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?**

*Tak moje nejvyšší dosažené vzdělání je vyučení automechanikem a myslím si, že i absolvování kurzu pracovník v sociálních službách považuju za zvýšení mého vzdělání je to taková malá jako by střední škola žejo je to vlastně dost si toho vážím no.*

**2. Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?**

*No podařilo se mi vlastně bydlet s babičkou a pak jsem se staral o tu babičku měl jsem vlastně péči o osobu blízkou a dost věcí jsem se naučil ohledně manuálních činností a rozhodl jsem se že tady ta práce není jednoduchá a myslel jsem si, že to jako zvládám, že jako v tom docela mě to de a aj ty manuální zručnosti jako práce to mě taky docela šlo tak jsem si říkal, že by to nebyla špatná práce – jo, že jsem vyzkoušel spoustu prací a tam většinou*

*ten podnikatel se snažil využívat vlastně těch těch zaměstnanců jako by tady tahle práce má nějaký smysl.*

**3. V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?**

*No tak rozhodně tam jde o to, aby ty klienti byli nějakým způsobem motivováni, k tomu, aby je to bavilo na tom světě podle mého názoru, aby prostě nepadali do nějakých depresí, aby nepohlíželi na tu svoji na ten hendikep jako nějaký vlastně nedostatek.*

**4. Absolvoval(a) jste Kurz pracovník v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?**

*Ten kurz jsem absolvoval před nástupem.*

**5. Domníváte se, že byste svou práci vykonával(a) jiným způsobem, kdybyste kurz PVS před svým nástupem neabsolvoval(a)?**

*No rozhodně mně ten kurz dodal větší jistotu ohledně toho zdravotního vzdělání a vlastně dokážu si, vlastně domnívám se, že jsem více připraven na tuto práci díky tomu kurzu – dokážu si poradit vlastně.*

**6. Jaké nejdůležitější poznatky pro práci v sociálních službách Vám kurz přinesl?**

*Určitě ta zdravotní a taky ještě ta psychologie a a nahlédnutí do této problematiky vlastně z jiného úhlu pohledu – jo než jako by pozorovatel z vnější, pozorovatel zevnitř. Že tam vlastně nám přednášeli vlastně doktorka budoucí a psychologka a i vlastně ten kurz byl zajímavý z toho, že si čook mohl udělat takovej psychologický profil osob, které také mají zájem, o tento kurz.*

**7. Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?**

*No tak rozhodně manipulace s vozíčkem, při vození vozíčkáře, s vlastně komunikace s vozíčkářem, komunikace s nevidomým člověkem, přístup vlastně ohledně tý psychologie, přístup k jako rodičům, nebo vlastně jako k lidem, kteří starají o...*

**8. Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?**

*Asi ta psychologie.*

**9. Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?**

*Absolvoval jsem tu krizovou intervenci, potom kurz muzikoterapie a pak tam byl nějaký problémový klient.*

**10. Pokud ano, který z nich pro Vás byl nepřínosnější a proč?**

*Asi ta krizová intervence.*

**11. Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?**

*Zkusil jsem si spoustu zaměstnání a opravdu mě zajímá ta psychologie a říkal jsem si, že by vlastně tady tahle práce byla pro mě nejvhodnější z toho důvodu, že by mě konečně nějaká práce bavila. Jako naplňovala, měl bych pocit jako, že dělám něco pro mě důležitého.*

**12. Mohl(a) byste uvést konkrétní znalosti, zkušenosti z kurzů, které jste ve své práci využil(a)?**

*No rozhodně tam bylo zajímavý to pojednávání o tom, o té komunikaci s tím člověkem, který má nějaký problém a vlastně nám tam ta školitelka ukázala jak postupovat a netlačit na pilu jak se říká – asi tak no.*

**13. Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?**

*Určitě nějaké třeba jsou kurzy manuálních zručností jako různé - co by se tam dalo dát – prostě těch manuálních činností a tam, mně by šlo spíš o vlastně potvrzení jo o nějaký jako příučení tady v týhle jako by sféře a taky třeba ještě by mě zajímala dramaterapie což je velice zajímavá technika práce s klientem, to je hodně těch klientů se stydí a já se stydím taky. A tím by mě to taky pomohlo.*

*No ještě by se dalo říct, že vlastně tady v této sféře zaměstnání se dá předpokládat, že pracují lidé s větším vzděláním a mně dělalo teda problémy pracovat s lidmi, kteří byli jenom vyučení, nebo třeba nebyli vyučení a myslím si, že tady ta práce je jednodušší a lidi si víc dokážou porozumět a je tam méně problémů ohledně zaměstnání a spolupráce. To je asi všechno teda.*

## **RESPONDENT MILAN**

### **1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?**

*Tak mám vzdělání střední odborné, absolvoval jsem střední železniční školu průmyslovou v Šumperku, obor doprava – přeprava, zakončený maturitou.*

### **2. Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?**

*K práci jsem se dostal náhodou, nebylo to nějak – hledal jsem zaměstnání a náhodou jsem se doslechl a tady o té práci a chtěl jsem tam v ní využít jako znalost hry na kytaru a také písničkáření, kterému jsem se věnoval a nevěděl jsem, do čeho du.*

### **3. V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?**

*Tak je to přímá obslužná péče, hygiena, oblékání, příprava jídla, muzikoterapie, rehabilitace, udržování aktivit, vzdělávací aktivity, vycházky a návštěva společenských koncertů, akcí, vystupování.*

### **4. Absolvoval(a) jste Kurz pracovník v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?**

*Absolvoval jsem v průběhu působení v zařízení.*

### **5. Změnil se nějakým způsobem Váš přístup k práci a klientům po absolvování kurzu PVS? Pokud ano, jakým?**

*No tak jsem si doplnil přehled o tom o tom oboru a spoustu takových teoretických znalostí, spíš teoretických z oblasti které ještě, o kterých jsem moc nevěděl no.*

### **6. Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?**

*Tak je to, je to třeba z oblasti psychologie jednání s klienty, ze které se kerými jsou třeba určité komunikační bariéry, nebo problémy, nebo mají určité postižení takové mentální většího rozsahu, kdy ten člověk musí uvažovat jak s nimi komunikovat a potom co se týče jako provádění různých úchopových prací a i co se týče zdravotnického ošetřování jednak a takových těch jednoduchých poranění, nebo .....*

### **7. Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?**

*Nejvíc, nejvíc mě zaujala psychologie. To se mi líbilo nejvíc no.*

### **8. Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?**

*Ještě jsem absolvoval kurz první pomoci, nebo spíš vzdělávací program první pomoc při syndromu vyhoření v Brně, potom úvod do komunikace s problémovými klienty, krizovou intervenci, jedničku a úvod do muzikoterapie.*

**9. Pokud ano, který z nich pro Vás byl nepřínosnější a proč?**

*Nejpřínosnější pro mě byl vlastně ten úvod do muzikoterapie, když vlastně tu muzikoterapii provádím a chci se v tom nějakým způsobem zdokonalovat. A ty další věci také co se týče třeba ta krizová intervence, nebo i ten úvod do komunikace s problémovým klientem.*

**10. Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?**

*Kurz pracovníků v sociálních službách jsme si dodělávali, protože to byla změna vlastně té vyhlášky, takže to bylo nutné a taky je to lepší mít. Když člověk jde do jiného oboru, aby měl nějaké vzdělání, takové základní aspoň a ty další kurzy jsou pro nás přínosné v tom, že vlastně člověk pořád si zdokonaluje ten pohled na tu oblast, zdokonaluje se profesně jako v té práci pomocí těch kurzů, nebo vzdělávacích programů.*

**11. Mohl(a) byste uvést konkrétní znalosti, zkušenosti z kurzů, které jste ve své práci využil(a)?**

*No tak hlavně třeba v té muzikoterapii tam se snažím postupovat podle těch zkušeností, nebo z těch znalostí, které jsem získal v tom kurzu i z praktických ukázek a z těch dalších věcí spíš z té oblasti psychologie při té každodenní praxi no.*

**12. Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?**

*No hlavně v té muzikoterapii bych potřeboval ještě další vlastně nějaké navazovací kurzy, si myslím, že by mi to tak asi nejvíc zajímalo k té práci.*

**RESPONDENT ALICE**

**1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?**

*Takže mé nejvyšší dosažené vzdělání je vyšší odborné, se zaměřením speciální pedagogika.*

**2. Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?**

*Tak moje motivace byla asi zájem pomáhat handicapovaným lidem, hlavně.*

**3. V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?**



*Takže pomáhat v každodenních situacích, vést k samostatnosti, rozvoj osobnosti, snaha zapojit je do každodenních činností, integrovat do společnosti, hlavně taky.*

**4. Absolvoval(a) jste Kurz pracovník v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?**

*V průběhu mého působení.*

**5. Změnil se nějakým způsobem Váš přístup k práci a klientům po absolvování kurzu PVS? Pokud ano, jakým?**

*Přístup k práci a klientům se nezměnil, jelikož kurz probíhal v pedagogické škole v Litomyšli, kde jsem i sedm let studovala, tři roky vošku, vyšší odbornou školu a čtyři roky střední a kurz byl zaměřen stejným směrem jako ve škole, tudíž pro mě tam nebyly žádné nové informace, takže se ten přístup nezměnil, všechno jsem už znala.*

**6. Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?**

*Tak snaha pomáhat handicapovaným, psychicky je podporovat v těžkých situacích, připravovat jim co nejlepší podmínky života.*

**7. Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?**

*No asi psychologie, ta je taková velice zajímavá, už i v té škole právě mě bavila.*

**8. Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?**

*Ano, asertivní komunikaci kurz, potom komunikační dovednosti a zvládání psychické zátěže a kurz krizové intervence.*

**9. Pokud ano, který z nich pro Vás byl nepřínosnější?**

*Asi ta asertivní komunikace.*

**9a: A proč?**

*No že jsem se naučila zvládat asertivní různé vypjaté situace, asertivně prostě jednat s lidmi.*

**10. Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?**

*Tak snaha zdokonalovat svoji práci v sociální oblasti, přinášet klientům řadu nových námetů třeba, rozšiřovat svoje vědomosti v sociální oblasti a podobně.*

**11. Mohl(a) byste uvést konkrétní znalosti, zkušenosti z kurzů, které jste ve své práci využil(a)?**

*Tak někdy právě tu asertivní komunikaci.*

**12. Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?**

*V současné době asi momentálně ne.*

**12a: Jste spokojená?**

*Spokojená zatím.*

## **RESPONDENT JIŘÍ**

**1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?**

*Tak moje nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské, bakalářské, v oboru sociální práce.*

**2. Jaká byla Vaše motivace pro práci v sociálních službách?**

*Motivace byla asi taková, že už již od studií na gymnáziu jsem směřoval k práci s lidmi, během studia vysoké školy jsem docházel na praxi do zdejšího stacionáře a tato práce mě velmi bavila. Když jsem potom sháněl zaměstnání, naskytla se mi příležitost jít pracovat právě sem, tak jsem neváhal a nabídku přijal.*

**3. V čem spočívá Vaše náplň práce ve vztahu ke klientovi?**

*Moje náplň práce spočívá v přímé obslužné péči, což je celodenní péče o klienty včetně zabezpečení hygieny, podání stravy, oblékání, naplnění volného času a různé aktivizačních technik a dále také částečně agenda klientů a spolupráce s rodiči.*

**4. Absolvoval(a) jste Kurz pracovník v sociálních službách (dále PVS) před nástupem do sociálních služeb nebo až v průběhu Vašeho působení v zařízení?**

*Kurz pracovníka v sociálních službách jsem absolvoval během mého působení v zařízení, protože jsem ještě neměl dostudovanou školu, tak jsem si ho musel dodělat.*

**5. Změnil se nějakým způsobem Váš přístup k práci a klientům po absolvování kurzu PVS? Pokud ano, jakým?**

*Nevím, jestli úplně změnil, ale určitě jsem získala nové pohledy na přístup ke klientům, zejména z praktických zkušeností lektorů a je tedy možné, že můj přístup se mohl částečně změnit, doufám, že k lepšímu.*

**6. Jak využíváte nabyté znalosti z kurzu PVS ve Vaší každodenní praxi?**

*Nabyté znalosti z kurzu využívám příležitostně, hlavně v oblasti hygieny a komunikaci s klientem. Někdy nastávají situace, kdy si vzpomenu, že právě tohle mi v kurzu říkali a já to dělám jinak.*

**7. Jaká témata Vás v kurzu PVS nejvíce zaujala?**

*Tak mě osobně asi nejvíce zaujala pasáž o legislativě v sociálních službách, protože v této oblasti jsem neměl až tolik nových znalostí a potom určitě oblast hygieny a vlastně přímé péče o klienty, kdy jsem si mohl porovnávat to jak některé činnosti dělám já a jak by se měli správně dělat.*

**8. Absolvoval(a) jste jiné vzdělávací kurzy zaměřené do sociální oblasti?**

*Ano, absolvoval jsem více kurzů, jako například rétorika v praxi, krizová intervence, a pak také kurzy zaměřené na legislativu v sociálních službách, zejména v souvislosti s přijetím novely zákona.*

**9. Pokud ano, který z nich pro Vás byl nepřínosnější a proč?**

*Tak přínosný je pro mě asi každý kurz, v každém se dozvím aspoň jednu dvě věci, které mi uvíznou v paměti a později je využiju.*

**10. Jaká je Vaše motivace pro další vzdělávání?**

*Tak kurz pracovníka v sociálních službách jsem absolvovala jen proto, abych splnila požadavky zaměstnavatele, ale nakonec se ukázalo, že to nebylo tak zbytečné, jak jsem si myslel...a ostatní kurzy a školení jsou pro mě výzvou něco nového se naučit, získat nové poznatky pro mou praxi a tím asi zlepšit i kvalitu mé práce.*

**11. Mohl(a) byste uvést konkrétní znalosti, zkušenosti z kurzů, které jste ve své práci využil(a)?**

*Tak konkrétně pro mě bylo velmi zajímavé školení o novele zákona o sociálních službách, kde jsem získal mnoho důležitých informací, které dennodenně využívám ve své práci.*

**12. Máte v současné době potřebu dále se vzdělávat? V jaké oblasti?**

*Ano, samozřejmě, člověk se musí neustále vzdělávat, aby se i on vyvíjel. Rád bych se v současné době věnoval oblasti alternativní komunikace, tak doufám, že se mi podaří najít nějaké vhodné kurzy.*

## PŘÍLOHA P II: SOUSTAVA PRAKTICKÝCH KOMPETENCÍ

Rada pro rozvoj sociální práce, 1999

### I. kompetence: Rozvíjet účinnou komunikaci

Definice: Umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.

Společná kritéria	důkazy	splnil	Datum podpis
1. Navázat kontakt (vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené verbální komunikace)			
2. Přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám			
3. Rozeznávat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle a respektovat je			
4. Poskytovat přiměřený prostor pro vyjasnění a vyjádření názorů a cílů klientů			
5. Uspadňovat komunikaci mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím			
6. Motivovat pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů klientů			
7. Udržovat pracovní vztah s klientem a jeho okolím v procesu změny a získávat a poskytovat přiměřenou zpětnou vazbu			

### II. kompetence: Orientovat se a plánovat postup

Definice: Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získávat přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagují na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Orientovat se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí			
2. Orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci			
3. Sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů			

4. Zvažovat spolu s klienty a jejich okolím různé možnosti působení a změny			
5. Rozeznávat rizikové faktory a stanovit meze			
6. Vést přiměřenou dokumentaci			
7. Pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhopvat možná řešení			
8. Vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí			
9. Dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny			

### III. kompetence: Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Definice: Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Umět poskytnout emoční podporu			
2. Pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky			
3. Umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění			

Kritéria pro pracovníky	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
4. Pomáhat účasti klientů na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění práv			
5. Podporovat získání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují soběstačnost			
6. Přímo vystupovat v zájmu klientů, obhajovat a vysvětlovat jejich oprávněné zájmy			
7. Zvažovat právo lidí přebírat na sebe riziko poškození			
8. Pomáhat lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí			

9. Chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku			
--	--	--	--

#### IV. kompetence: Zasaťovat a poskytovat služby

Definice: Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Znáť možnosti a metody poskytování služeb a intervence			
2. Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem			

Kritéria pro pracovníky	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
3. Pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty			
4. Organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů			
5. Vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni			
6. Aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí			
7. Aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko a zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí			
8. Pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí zlepšovat jejich spolupráci			
9. Připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby			

## V. kompetence: Přispívat k práci organizace (kompetence pracovníků)

Definice: Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování jejich práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.

Kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim			
2. Jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívat k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků			
3. Účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky			
4. Umět charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu			
5. Podílet se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívat ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů			
6. Znat dostupné zdroje organizace, efektivně je využívat a chápat priority			
7. Vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby o chodu organizace a o vlastní práci klientů a kolegů a navrhnout konstruktivní změny			

## VI. Kompetence: Odborně růst

Definice: Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci			
2. Využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru			



3. Ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit			
4. Reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladřovat			
5. Identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhat je překonávat			
6. Umět si zorganizovat práci a dosáhnout cíle, který si vytknul ve stanoveném čase			

<b>Kritéria pro pracovníky</b>	<b>Důkazy</b>	<b>Splnil</b>	<b>Datum/podpis</b>
7. Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti a mnohostrannost možných řešení a vyžadovat práva, potřeby a možnosti			
8. Rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí			
9. Tvořivě využívat příležitostí k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení			
10. Vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi			

## SOUHRNNÉ HODNOCENÍ PRAKTICKÝCH KOMPETENCÍ DLE PORTFOLIA

Jméno hodnoceného: ..... datum hodnocení: .....

pracoviště.....

hodnotitel: ..... za období: .....

Kompetence (obsah)	Současné dosažení
I. Rozvíjet účinnou komunikaci Naslouchat, vytvářet podmínky pro důvěru a otevřenost, iniciovat spolupráci a motivovat pro změnu	1 2 3 4 5 6 7
II. Orientovat se a plánovat postup Získávat přehled o souvislostech situací nouze a rizika a plánovat postup ke změně	1 2 3 4 5 6 7
III. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti Podporovat rozpoznání a využívání vlastních sil a schopností, přebírání zodpovědnosti a zabezpečení práv	1 2 3 4 5 6 7
IV. Zasadovat a poskytovat služby Poskytovat či zajišťovat přiměřenou podporu, ochranu a kontrolu a zapojovat se do prevence	1 2 3 4 5 6 7
V. Přispívat k práci organizace Pracovat odpovědně, hodnotit a zlepšovat účinnost služeb, efektivně využívat zdrojů, spolupracovat	1 2 3 4 5 6 7
VI. Odborně růst Plánovat a řídit své další vzdělání, využívat supervizi a sebereflexi k růstu, umět si zorganizovat práci a čas, rozhodovat se a spolupracovat v síti	1 2 3 4 5 6 7

Toto hodnocení vyjadřuje dosaženou úroveň v kompetencích, které hodnotitel posuzuje. Pokud chybí doklady nebo kompetence není posuzována, hodnocení proškrtněte.

1..... minimální zvládnutí dané kompetence v některých kritériích

2..... úplné zvládnutí kompetence ve všech kritériích

**Zdroj:** Havrdová, 1999, s. 155-162.

## **PŘÍLOHA P III: STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

### **Oblast procesní – vztah mezi uživatelem a poskytovatelem**

Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard č. 2 Ochrana práv osob

Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby

Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociálních služeb

Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

### **Oblast personální**

Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců

### **Oblast provozní**

Standard č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standard č. 12 Informovanost o poskytované sociální službě

Standard č. 13 Prostředí a podmínky

Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace

Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby

**Zdroj:** příloha č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcí předpis k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.