

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**Profesní vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků  
v sociálních službách**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Vedoucí bakalářské práce:**  
**doc. PhDr. František Vízdal, CSc.**

**Vypracovala:**  
**Eva Urbánková, DiS.**

**Brno 2011**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma **Profesní vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách** zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

**V Brně dne 25.04.2011**

.....

**Podpis**

## **Poděkování**

Děkuji doc. PhDr. Františku Vízdalovi, CSc., za to, že se ujal vedení mé bakalářské práce, a dále děkuji všem, kteří mi během psaní byli nápomocni radou, nápadem či pouhým povzbuzením.

Děkuji všem respondentům, kteří se zúčastnili průzkumného šetření, a odboru sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje za zpřístupnění zkoumaných dokumentů.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b>	<b>5</b>
<b>1 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ DLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b>	<b>7</b>
1.1 VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI V ČR PO ROCE 1989	7
1.2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	11
1.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	12
1.4 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	16
1.5 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ DLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	16
1.6 VZDĚLÁVACÍ PROJEKTY NA PODPORU PŘIJETÍ ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	18
<b>2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b>	<b>20</b>
2.1 VZNIK A LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	20
2.2 SOUČASNÉ POJETÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	21
2.1.1 NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY BĚHEM INSPEKČÍ	23
2.2 STANDARD Č. 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	25
2.3 STANDARD Č. 10 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ	27
<b>SHRNUTÍ</b>	<b>31</b>
<b>3 PRŮZKUM</b>	<b>32</b>
3.1 POPIS PRŮZKUMNÉHO PROBLÉMU, CÍL ZKOUMÁNÍ, POUŽITÉ METODY	32
3.2 HYPOTÉZA	33
3.3 VÝBĚR RESPONDENTŮ	33
3.4 VÝSLEDKY	34
3.4.1 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉ ČÁSTI	34
3.4.2 VÝSLEDKY ANALÝZY DOKUMENTŮ – INSPEKČNÍCH ZPRÁV	43
3.5 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PRŮZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	50
<b>ZÁVĚR</b>	<b>53</b>
<b>RESUMÉ</b>	<b>55</b>
<b>ANOTACE</b>	<b>56</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b>	<b>57</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>59</b>

## Úvod

Základem pro odvedení kvalitního a profesionálního pracovního výkonu je především nastavení bezpečného pracovního prostředí v organizaci, kvalifikovaný a profesionální tým spolupracovníků, přehledná organizační struktura, povinnost pracovníků dodržovat vnitřní předpisy organizace a samozřejmě také jasný systém oceňování zaměstnanců. Pokud je celý systém v organizaci špatně nastaven, musí se to zákonitě odrazit i na pracovním výkonu zaměstnanců, což může poté ohrozit klienty, pacienty nebo zákazníky. A vztahuje se to jak na komerční, tak na státní i neziskový sektor.

Řada profesí má vytvořena jasně daná kritéria a požadavky pro vzdělání a další rozvoj zaměstnanců v dané profesní oblasti (lékaři, zdravotní sestry, veřejná správa, policie, hasiči). Sociální oblast až do začátku roku 2007, kdy začal platit zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), žádná taková měřítko, požadavky a kritéria neměla. Před účinností zákona o sociálních službách nebyla oblast personálního zabezpečení a hlavně profesního rozvoje zaměstnanců v sociální sféře komplexně řešena vůbec.

V zákoně o sociálních službách je nyní jasně definováno, kdo může povolání sociálního pracovníka a povolání pracovníka v sociálních službách vykonávat. Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka a podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a v neposlední řadě i odborná způsobilost podle výše uvedeného zákona. Dále zákon prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb jasně říká, co všechno musí organizace směrem ke svému zaměstnanci naplňovat a zabezpečovat, aby mohla být současně poskytována kvalitní sociální služba i směrem k uživatelům.

V předkládané bakalářské práci se chci zaměřit právě na oblast profesního rozvoje zaměstnanců, zejména mne zajímá oblast odborné způsobilosti, možnosti absolvování vzdělávacích aktivit, možnosti konzultací s nezávislými odborníky a ochota zaměstnavatelů tyto možnosti zaměstnancům zajišťovat.

Výše uvedené budu zjišťovat dotazníkovou metodou přímo mezi zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb. Druhou oblastí, která mne zajímá a která úzce souvisí s profesním rozvojem zaměstnanců, je personální a organizační zajištění sociálních služeb, což mi poskytne náhled na předkládanou problematiku ze strany druhé, a to ze

strany zaměstnavatele. Tuto oblast budu analyzovat prostřednictvím inspekčních zpráv, které jsou výstupem z procesu inspekcí, tedy státních kontrol, které hodnotí kvalitu poskytovaných sociálních služeb a povinnosti poskytovatelů dle zákona o sociálních službách.

Bakalářská práce je rozdělena do tří kapitol. V první kapitole se budu zabývat vzděláváním v sociální práci po roce 1989 až do účinnosti zákona o sociálních službách. Na tuto oblast navážu současným vzděláváním sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách dle zákona o sociálních službách, kde se zaměřím zejména na jejich odbornou způsobilost. Konec kapitoly bude věnován shrnutí projektů, které se v oblasti přípravy na příchod zákona o sociálních službách uskutečnily.

Druhá kapitola je věnována standardům kvality sociálních služeb, jejich vzniku a současnému pojetí. Svoji pozornost zaměřím na rozbor dvou personálních standardů – standardu č. 9 – Organizační a personální zajištění služby - a standardu č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců.

Ve třetí a zároveň i poslední kapitole se pokusím zjistit, zda jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách spokojeni se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit a zda u zaměstnavatele nacházejí potřebnou podporu a možnost se vzdělávacích aktivit účastnit. V oblasti personálního a organizačního zajištění sociální služby, které je s profesním rozvojem zaměstnanců úzce spjato, bude mým cílem zjištění, zda poskytovatelé sociálních služeb naplňují tzv. personální standardy a u jakých kritérií byly zjištěny nedostatky.

Domnívám se, že má bakalářská práce přinese zajímavý náhled na stále aktuální problematiku vzdělávání pracovníků dle zákona o sociálních službách. Jako příklad mohou posloužit vysoké počty studentů/sociálních pracovníků, kteří právě vzhledem k nutnosti splňovat kvalifikační požadavky studují daný obor. Analýza inspekčních zpráv pak může přinést první ucelenější informace o stavu personálního zabezpečení sociálních služeb a může sloužit k případnému zlepšování v této oblasti.

# 1 Vzdělávání pracovníků dle zákona o sociálních službách

Obsahem průzkumného šetření této práce je zjištění spokojenosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit, a dále pak toho, zda tito pracovníci nacházejí potřebnou míru podpory a možnost se vzdělávacích aktivit účastnit. V oblasti personálního a organizačního zajištění sociální služby je mým cílem zjistit, zda poskytovatelé sociálních služeb naplňují tzv. personální standardy a u jakých kritérií jsou zjišťovány nedostatky při jejich hodnocení.

Na základě výše uvedeného si dovoluji uvést úvodní kapitolu, která si klade za cíl popsat zákonné požadavky na vzdělání a další vzdělávání zaměstnanců v sociální oblasti.

Úvodem se zaměřím na vzdělávání v dané oblasti z hlediska jeho vývoje v České republice po roce 1989. Rok 1989 se stal významným milníkem v historii naší země a nastartoval řadu změn ve všech oblastech našeho života. Pro účely této práce jsem nepovažovala za nutné, abych se zabývala situací před tímto rokem, což by, vzhledem k obsáhlosti problematiky, práci posunulo jiným směrem, než bylo plánováno. Mým cílem je poukázat na situaci, která v České republice panovala před účinností zákona o sociálních službách a uvést důvody, proč byla změna systému nevyhnutelná a tolik potřebná.

Dále se budu podrobně věnovat popisu toho, co musí pracovníci splňovat, aby povolání sociálního pracovníka, nebo pracovníka v sociálních službách, mohli vykonávat, a pak také tomu, jaké povinnosti v rámci svého rozvoje musí plnit v pracovním procesu. Závěr první kapitoly patří stručnému popisu projektů, které se zaměřily na vzdělávání v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách.

## 1.1 Vzdělávání v sociální práci v ČR po roce 1989

Po roce 1989 se v naší zemi mnoha lidem obrátil život naruby. Na jedné straně se občanům po svržení tzv. železné opony otevřely do té doby nevídané možnosti – cestování po celém světě, nové pracovní příležitosti, neomezený výběr zboží, ale také se objevily problémy, na které lidé dosud nebyli zvyklí. S nástupem nových sociálních

problémů (nezaměstnanost, bezdomovectví, závislosti) navíc chyběli i odborníci, kteří by se těmito problémy zabývali a kteří by těmito jevy postiženým lidem dokázali profesionálně pomoci. Jak uvádí Bednářová (2003, s. 12): „*Sociální problémy a sociálně - patologické jevy narůstaly, avšak chyběl dostatek erudovaných sociálních pracovníků, kteří by byli schopni a ochotni pracovat s novými metodami založenými zejména na terénní sociálně-výchovné a socioterapeutické práci se skupinou i s jednotlivcem s důrazem na preventivní aktivity.*“ Matoušek (2001) pak popisuje trnitou cestu vysokoškolských pedagogů a dalších odborníků, kteří od 90. let 20. století bojovali za vznik kateder sociální práce na českých vysokých školách. Počinání Jiřiny Šiklové na Karlově univerzitě v Praze a Iva Možného na Masarykově univerzitě v Brně a jejich týmů však nakonec bylo úspěšné. Byl položen základ pro vznik vysokoškolského oboru sociální práce.

Novotná a Schimerlingová (1992) jako jednu z podmínek profesionalizace sociální práce představují zdokonalení systému vzdělávání sociálních pracovníků, což s sebou nese možnost vysokoškolského studia, které je nezbytné pro získání vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovníků, ale zejména vybudování základny kvalitních pedagogů a rozvoj vědy a výzkumu v sociální práci.

Tématem profesionalizace se zabývá i Havrdová (1999, s.12), která uvádí toto: „*Jedním z nejrozšířenějších způsobů vymezení profesionální role je získání certifikátu o vzdělání. Vzdělání je samozřejmě klíčové pro formování profesní role. Starost o to, co má být obsahem vzdělání a jakým způsobem mají být studenti pro profesní roli formováni, je významným tématem od samého vzniku sociální práce jako oboru.*“ Vysokoškolsky vzdělaní sociální pracovníci byli a stále jsou nutností pro profesionální uchopení celého oboru. Do sociální práce byly zavedeny nové metody práce s klienty, techniky dotýkající se psychologie a pedagogiky, vyvstala nutnost znalosti právních předpisů, ale i etického chování a jednání. Ze sociální práce byl postupem času vytvořen jeden z nejkompexnějších společenskovedních oborů – co se týče samotné práce s uživateli.

Významným krokem k posílení studijního oboru sociální práce pak byl v roce 1991 vznik vyšších odborných škol. Tyto školy byly a stále jsou (zejména z toho důvodu, že jejich studijní programy zaměřené na sociální práci a příbuzné obory jsou zákonem o sociálních službách uznány jako odborný předpoklad pro pozici sociálního pracovníka) další alternativou mezi vysokoškolským studiem a středoškolským vzděláním.



Od 90. let 20. století a dále se na českém území také začaly formovat různé organizace, jejichž cílem bylo zlepšovat kvalitu vzdělávání v sociální práci. Jmenujme např. Asociaci vzdělavatelů v sociální práci ([www.asvsp.org](http://www.asvsp.org)), jejímž cílem je „*zvyšování odborné kvality vzdělávání v sociální práci v ČR ... zkvalitňovat vzdělávání v sociální práci a přispívat tím ke zdokonalování nabídky a výkonu služeb sociální práce v České republice ... vytváření Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci a vydávání časopisu Sociální práce/Sociálna práca.*“ (dostupné na <http://www.asvsp.org/index.php>, ověřeno k 24.3.2011) Jako další organizaci uvedme Profesi komoru sociálních pracovníků ([www.pksp.cz](http://www.pksp.cz)), která jako svůj cíl deklaruje „*podíl na rozvoji vzdělávání, rozšiřování dobrého jména a profesionalizaci oboru sociální práce.*“ (In Sociální práce, č. 3/2009, ročník 9, str. 24) Sdružení Rada pro rozvoj sociální práce ([www.rarosp.cz](http://www.rarosp.cz)) se zaměřuje na „*rozvíjení odborné úrovně, kvalitu a společenskou prestiž profese a oboru sociální práce prostřednictvím spolupráce, výměny zkušeností a příkladů dobré praxe mezi vzdělavateli v sociální práci, profesními organizacemi sociálních pracovníků a jejich zaměstnavateli.*“ (dostupné na <http://rarosp.cz/index.html>, ověřeno k 24.3.2011). Poslední organizací, kterou představím, je Společnost sociálních pracovníků České republiky ([www.socialnipracovnici.cz](http://www.socialnipracovnici.cz)), která pořádá odborné konference a semináře a jejímž cílem je „*rozšiřování nových poznatků a zkušeností z oblasti sociální práce v ČR a zahraničí.*“ (In Sociální práce, č. 3/2009, ročník 9, str. 25)

V obecné rovině je vzdělávání zaměstnanců řešeno zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, který v ustanovení § 141a uvádí následující: „*Zaměstnanec je povinen prohlubovat si soustavně kvalifikaci k výkonu práce sjednané v pracovní smlouvě; prohlubováním kvalifikace se rozumí též její udržování a obnovování.*“ Dále zde najdeme odkazy na povinnost zaměstnavatele nového zaměstnance zaškolit či zaučit, v dalších ustanoveních zákoníku práce se hovoří o prohlubování a zvyšování kvalifikace a v neposlední řadě i o odborné praxi absolventů škol. Z výše uvedeného je patrné, že i bez profesního zákona je povinnost si průběžně zvyšovat a prohlubovat kvalifikaci řešena alespoň v této obecné rovině.

Profesní vzdělávání dospělých definuje Novotný (2009, s. 31) jako „*učení se a vzdělávání spojené s pracovištěm, náplní práce, povoláním či profesí vykonávanou aktuálně, v budoucnu a dokonce i v minulosti.*“ V určitých formách tedy nějaké profesní vzdělávání v sociální oblasti probíhalo, nebylo však ukotveno v žádném

zákoně, které v té době upravovaly problematiku sociální sféry. Jednalo se zejména o tyto zákony a vyhlášky:

- zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení,
- zákon č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Pouze posledně jmenovaný zákon upravuje odbornou způsobilost pro poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami. Vymezuje obory vzdělání, jejichž absolvováním může na tomto úseku osoba vykovávat výše uvedenou činnost. V zákoně se však nehovoří o žádném dalším profesním rozvoji těchto zaměstnanců.

Při úvahách o vzniku zákona o sociálních službách se tvůrci řídili sedmi základními principy, které blíže popsali v Bílé knize v sociálních službách – dokumentu, který v roce 2003 přinesl první informace a nástiny kroků vedoucích k reformě v sociální oblasti (2003, s. 6). Tyto principy jsou:

- 1) **Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb** – nikoliv závislost
- 2) **Začlenění a integrace** – nikoliv sociální vyloučení
- 3) **Respektování potřeb** – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti; neexistuje model, který vyhovuje všem
- 4) **Partnerství** – pracovat společně, ne odděleně
- 5) **Kvalita** – záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem
- 6) **Rovnost bez diskriminace**
- 7) **Standarty národní, rozhodování v místě**

Dokument se dále v kapitole „Kvalita na úseku lidských zdrojů“ zabývá pracovníky v sociálních službách. Poukazuje na fakt, že určité pracovní pozice v sociálních službách by měli vykonávat pracovníci s určitou kvalifikací a odbornými dovednostmi – sociální pracovníci. Pro další pozice – pracovníky v sociálních službách - je nezbytné, aby se řídili etickými zásadami, dovedli šetrně a ohleduplně komunikovat a pracovat s uživateli služeb.

Cílem zvýšení kvality na tomto úseku pak dle tohoto dokumentu měla být kategorizace pracovních pozic v sociálních službách a závazné určení kvalifikačních

předpokladů, zajištění odpovídajícího vzdělání, zajištění uznání kvalifikace pro pracovníky s dlouholetými zkušenostmi, umožnění profesního rozvoje a tím i zvyšování znalostí a dovedností a v neposlední řadě i organizování rekvalifikačních kurzů.

Jak se tyto cíle promítly do samotného znění zákona, se podíváme v následující kapitole.

## 1.2 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách přišel s mnoha reformními kroky v sociální oblasti - vyjmenujme např. příspěvek na péči pro osoby, které jsou závislé na pomoci druhých osob, registrace poskytovatelů sociálních služeb, financování sociálních služeb, nové druhy sociálních služeb a další. Předkládaná bakalářská práce se věnuje především vzdělávání pracovníků a jeho návazností na standardy kvality sociálních služeb, proto výše uvedené oblasti reformy vynechávám a svoji pozornost budu věnovat cíleně sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách.

V úvodním ustanovení § 1 zákona o sociálních službách se dočteme, že upravuje *„předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách“* a *„předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.“* Sociální pracovníky tak můžeme najít na sociálních odborech obecních a městských úřadů (vykonávajících agendu příspěvku na péči, hmotné nouze, zdravotně postižených, sociálně-právní ochrany dětí, aj.), v neziskových organizacích zaměřených na různé cílové skupiny – závislí, sociálně vyloučené osoby, senioři, rodiny s dětmi, zdravotně postižení, příspěvkových organizacích obcí, krajů i Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (dále jen „MPSV“) - typu domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením, ale také i v nemocnicích nebo v léčebnách dlouhodobě nemocných.

### 1.3 Sociální pracovník<sup>1</sup>

Podle zákona o sociálních službách (konkrétně § 109) sociální pracovník: „*vykonává 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.*“ Jde tedy o vysoce kvalifikované činnosti, které sociální pracovníci vykonávají. V této souvislosti je na místě zamýšlet se nad tím, kde se mohou budoucí sociální pracovníci na tyto činnosti připravit.

Zákon o sociálních službách přesně vymezuje, které vystudované obory vzdělání jsou předpokladem pro vykonávání povolání sociálního pracovníka. Ustanovení § 110 odst. 4 pak uvádí, že

*„odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je*

- vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpis<sup>1</sup> v oborech vzdělání zaměřených*
- a) na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
  - b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,*
  - 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) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.“*

Povinnost vzdělání na vyšší odborné škole a vysoké škole, kde se po studentech požadují znalosti nejen z oboru sociální práce, ale i z oborů jako je psychologie,

<sup>1</sup> V textu uvádím označení sociální pracovník a pracovník v sociálních službách a jejich ekvivalenty pouze v mužském rodě. Je to z úspory a srozumitelnosti textu a nemá to za cíl působit diskriminačně.

sociologie, rozvoj lidských zdrojů, ekonomika, právo, filosofie, etika, je dobrým základem pro „vychování“ kvalitního sociálního pracovníka.

Novela zákona o sociálních službách k 1.8.2009 do svého znění zapracovala výjimky, díky kterým měli pracovníci, kteří výše uvedené odborné předpoklady nespĺňují, větší prostor k jejich naplnění. Sociální pracovníci vykonávající tuto činnost po účinnosti zákona o sociálních službách, kteří nespĺnili podmínku studia na vyšší odborné škole nebo na vysoké škole, ale zároveň pracovali na pozici sociálního pracovníka po dobu 10 let před účinností zákona a absolvovali rekvalifikační kurz pro sociální pracovníky, mají možnost odbornou způsobilost získat absolvováním 200 hodinového akreditovaného vzdělávacího kurzu - tento požadavek musí splnit nejpozději do 31.12.2013. Pracovníci, kteří v době účinnosti zákona – tedy k 1.1.2007 - dosáhli věku 50 let, a zároveň alespoň po dobu 2 let pracovali v sociální oblasti, nemusí akreditovaný vzdělávací kurz absolvovat.

Novela dále mezi obory bakalářských a magisterských stupňů studia, které je možno pro splnění odborné způsobilosti výkonu povolání sociálního pracovníka absolvovat, zahrнула i obory sociální patologie a právo, což je dle mého názoru krok vedle, neboť se jedná o obory, které jsou sociální práci poněkud vzdáleny.

V příspěvku Soni Chloupkové „10P (nejen) pro sociální pracovníky“ v časopise Sociální práce (č. 3/2009, s. 150), ve kterém se zaměřuje na základní charakteristiky činností sociálního pracovníka, se v závěru dozvídáme, že od sociálního pracovníka se očekává, že *„má talent pracovat s lidmi, splňuje odbornou způsobilost, zdatně komunikuje, dokáže se přizpůsobit klientovým schopnostem, podává informace srozumitelným způsobem, vzbuzuje u klientů důvěru, je emocionálně vyrovnaný, je schopen empatie, je schopen realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese, zná metody a systémy služeb a dokáže je správně využívat ve prospěch klienta.“* Z tohoto závěru je patrné, že předpoklady, které musí sociální pracovník pro výkon své profese splňovat, jsou poměrně vysoké. Základem pro odvedení kvalitního pracovního výkonu při poskytování služby uživatelům je samozřejmě vzdělání uskutečněné ve studijních programech, které jsem uváděla v textu výše. K jeho rozvoji a získání zkušeností je bezpochyby nutná i praxe a neustálé vzdělávání a sebevzdělávání.

Etický kodex sociálního pracovníka uvádí v kapitole 2. 4 ve vztahu k tomuto povolání a odbornosti následující: *„Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální*

*práce a uplatňování nových přístupů a metod. Brání tomu, aby odbornou sociální práci prováděl nekvalifikovaný pracovník bez patřičného vzdělání. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilema. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.*<sup>2</sup>

Sociální práce je obor, ve kterém je stálé vzdělávání, sebevzdělávání, rozvoj dovedností a zkušeností nutností. Autoři Mátel a Roman (2010) v příspěvku „Zodpovědnost sociálního pracovníka vůči sobě a defenzivní orientace v sociální práci“ pokládají za základní vnitřní předpoklady sociálního pracovníka v rámci své zodpovědnosti zejména uvědomění si toho, že sociální pracovník není dokonalý, že je stále co zlepšovat a pak také vyjádření vnitřního souhlasu s jeho profesním rozvojem, uvědomění si toho, že se chce rozvíjet a má potřebu zdokonalovat se. Složky, které jsou základem pro rozvíjení sebe sama, autoři nazývají „Podpůrnými subjekty“. V mimopracovní oblasti se jedná především o podporu rodiny a přátel, ale i širší společnosti. V pracovní oblasti jde pak o sdílení případů, problémů a názorů s kolegy na pracovišti, podpora zaměstnavatele ve vzdělávání a rozvoji, podpora nezávislých odborníků či supervizorů, ale také publikační činnost apod.

---

<sup>2</sup> Etický kodex sociálních pracovníků České republiky dostupný na:  
<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Eticky%20kodex%20SSPCR.pdf> (ověřeno k 12.3.2011)

Obr. 1 Schéma nástrojů profesního a osobního růstu a podpůrných subjektů ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi

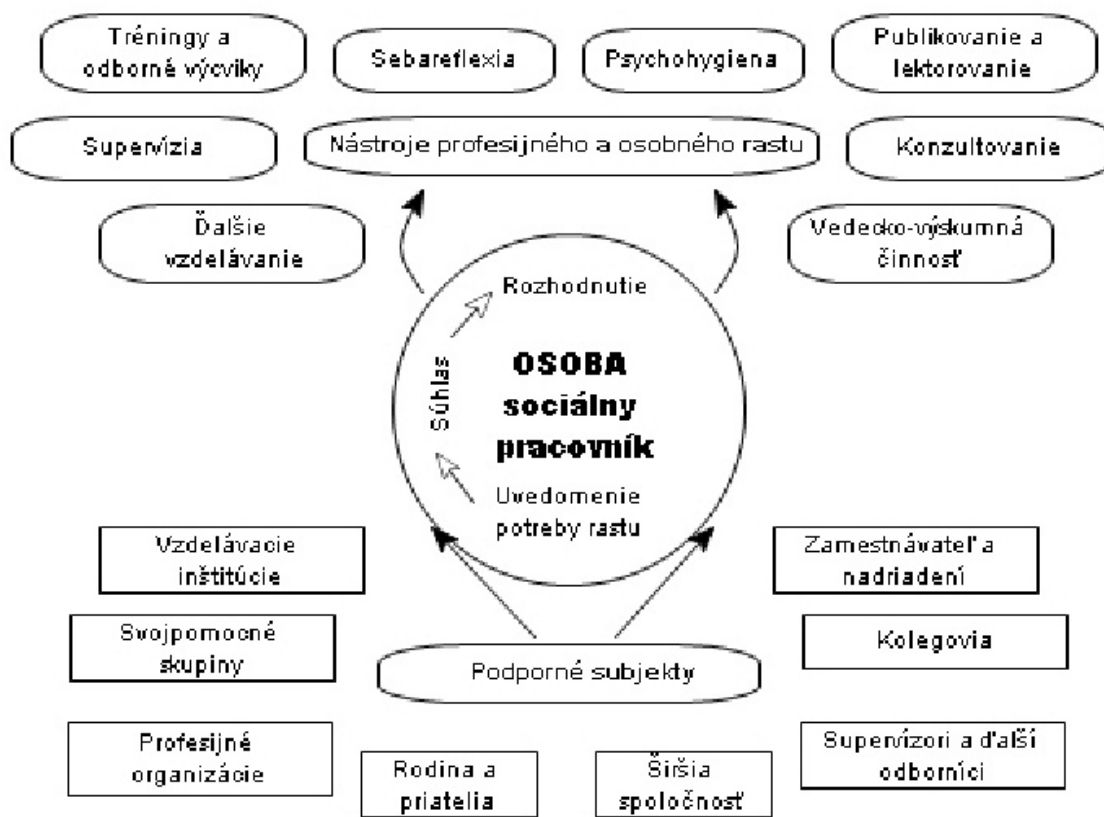


Schéma č. 4

Zdroj: MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociálnej práci*, s. 107

Jak vidíme na obrázku 1, mezi nástroje profesního a osobního růstu, které pracovníkovi mohou poskytnout oporu v této oblasti, se řadí supervize, akreditované vzdělávací programy, konzultace s odborníky a kolegy, psychohygiena, odborné výcviky a stáže a další.

V této části práce nahlížím na profesní rozvoj z pohledu sociálních pracovníků – jaké jsou jejich povinnosti a možnosti. V další části práce – v kapitole Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců - se na předkládanou problematiku zaměřím z pohledu standardů kvality sociálních služeb, tedy i z pohledu zaměstnavatele a jeho povinností.

## 1.4 Pracovník v sociálních službách

Zákon o sociálních službách se ve svých ustanoveních nevěnuje pouze sociálním pracovníkům. V praxi můžeme potkat i pracovníky v přímé péči/pečovatele/instruktory/ pracovníky v sociálních službách. Tito pracovníci jsou neoddelitelnou součástí pracovních týmů v dané sociální službě. Tyto pracovníky vidí uživatelé služby nejčastěji, jsou tzv. pojítkem mezi uživateli a sociálními pracovníky, popř. vedením služby.

Pracovníkem v sociálních službách je dle ustanovení § 116 odst. 1 zákona o sociálních službách ten, kdo vykonává

*„a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v náviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*

*b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,*

*c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,*

*d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“*

## 1.5 Další vzdělávání pracovníků dle zákona o sociálních službách

Dalším krokem, kterým sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách směřují k profesionalizaci své práce, je další vzdělávání během výkonu svého povolání. Jedná se o vzdělávání, které se uskutečňuje za zákonem stanovených podmínek. Mezi formy dalšího vzdělávání řadíme: „a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými



*školy a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,*

*b) účast v akreditovaných kurzech,*

*c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,*

*d) účast na školicích akcích.“ (§ 111 odst. 3 zákona o sociálních službách)*

Povinnost zabývat se dalším vzděláváním svých zaměstnanců mají zaměstnavatelé přímo ze zákona. Novela zákona o sociálních službách k 1.8.2009 zaměstnavatelům určila povinnost zabezpečit zaměstnanci další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok.

Dle zákona o sociálních službách (§ 117) by se vzdělávání mělo uskutečňovat pouze u akreditovaných vzdělávacích institucí, které prošly akreditačním řízením a splňují zákonem dané podmínky pro poskytování vzdělávacích programů. O udělení akreditace rozhoduje MPSV. V období od počátku roku 2007 do současnosti je v evidenci MPSV (dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/3493>, ověřeno k 11.04.2011) celkem 3576 akreditovaných programů zajišťujících vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Dle mého názoru toto vysoké číslo souvisí především se skutečností, že získat akreditační osvědčení je při doložení všech náležitostí poměrně jednoduchou záležitostí a tato oblast se stává velmi výnosným byznysem.

K povinnosti absolvovat pouze akreditovaný vzdělávací kurz a zejména pak k obsahu a lektorování vzdělávacích akcí se však někteří odborníci stavějí skepticky: „...výrazně se rozšířila nabídka různých vzdělávacích agentur. A přesto, že jejich semináře, kurzy či jiné vzdělávací aktivity jsou akreditované, úroveň je v některých případech velmi nízká“ (Sociální práce, str. 62, č. 4/2009). Stejně obavy vyslovují i další experti: „Některé vzdělávací akce jsou spíše ztrátou než přínosem, a tak je nezbytné důkladně zpracovávat vzdělávací plány zaměstnanců a pečlivě vybírat jak vzdělávací instituce, tak, a to především, přednášející lektory.“ (Sociální práce, str. 46, č. 2/2010)

Jaké jsou možnosti se vzdělávacích aktivit účastnit, zda zaměstnavatelé 24 hodinovou povinnost dodržují a jak jsou pracovníci s nabídkou a obsahy vzdělávacích aktivit spokojeni, budu zkoumat v další části práce.

## 1.6 Vzdělávací projekty na podporu přijetí zákona o sociálních službách

Jak jsem zmiňovala v kapitole výše, před účinností zákona o sociálních službách nebylo vzdělávání pracovníků v sociální oblasti řešeno vůbec. Příchod reformního zákona tuto povinnost zaměstnavatelům v sociální oblasti přímo nařídil, a tak bylo zapotřebí, aby i sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a další zainteresované osoby byli připraveni na příchod nového zákona.

MPSV v souvislosti s přijetím nového zákona realizovalo hned několik vzdělávacích projektů na podporu přijetí zákona o sociálních službách. Tyto se uskutečnily zejména za podpory Evropského sociálního fondu a byly určeny na rozvoj a vzdělávání pracovníků v sociální oblasti. Veřejnou zakázku, kterou MPSV vypsal, vyhrálo občanské sdružení Instand - Institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách.

Prvním projektem, o kterém se zmíním, byl projekt „Vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb“, realizovaný v letech 2007–2008 se záměrem podpory poskytovatelů sociálních služeb při zavádění standardů kvality sociálních služeb jak uvnitř samotných organizací – průvodci byli školeni z řad zaměstnanců poskytovatelů, aby mohli působit přímo v organizacích, tak i vně – vyškolení průvodci poskytovali nezávislé konzultace i dalším poskytovatelům sociálních služeb.

Dalším projektem, jež MPSV ve spolupráci se sdružením Instand, o.s. realizovalo, bylo „Vzdělání pracovníků jako základ rozvoje sociálních služeb“. Tento projekt zahrnoval mimo jiné vyškolení odborných supervizorů v sociálních službách, vyškolení pracovníků, kteří se podílejí na tvorbě metodických postupů při naplňování standardů kvality v sociálních službách, a další aktivity.

Třetím a posledním projektem, o kterém se zmíním, byl projekt „Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb“, jehož cílem bylo realizovat vzdělávací program pro budoucí i stávající inspektory, nastavit a sjednotit metodiku prováděných inspekcí a prostřednictvím těchto odborníků se podílet na zvyšování úrovně kvality sociálních služeb.

Na území Jihomoravského kraje byl pak v letech 2005–2007 realizován projekt „Vzdělávání pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Jihomoravském kraji“ podpořený Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky. Spolurealizátory projektu byl Jihomoravský kraj a Instand, o.s.

Hlavním cílem projektu bylo určit, jaké jsou vzdělávací potřeby pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Jihomoravském kraji, podpořit rozvoj sociálních služeb v tomto regionu, a podílet se tak na prevenci sociální izolace či sociálního vyloučení znevýhodněných skupin obyvatelstva.

Dílčími cíli projektu bylo:

1. analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků sociálních služeb v Jihomoravském kraji prostřednictvím sebehodnocení a následných konzultací
2. zlepšit dovednosti a schopnosti pracovníků vytvořením a pilotním ověřením dvou vzdělávacích programů
3. podpořit manažerské dovednosti vedoucích pracovníků vzděláváním ve strategickém plánování rozvoje sociálních služeb
4. podpořit rozvoj a transformaci sociálních služeb v Jihomoravském kraji a zajistit udržitelnost politiky sociálního začleňování znevýhodněných skupin obyvatelstva zakotvením zásad prevence sociálního vyloučení do koncepčního záměru rozvoje sociálních služeb v kraji. (<http://www.instand.cz/jihomoravsky/jihomoravsky.html>, ověřeno k 8.3.2011)

Ze závěrečné monitorovací zprávy pak vyplynulo, že projekt přispěl k podpoře pracovníků poskytovatelů sociálních služeb *„zejména v oblasti nové legislativy a standardů kvality sociálních služeb a jejich implementace (mj. stanovení poslání a cílů, cílových skupin, ochrana práv uživatelů apod.)“* Dále zpráva obsahovala poznatky o tom, že vzdělávání pomohlo pracovníkům k rozvinutí jejich kompetencí při práci s uživateli.

Projekty na podporu vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách však nerealizovalo jen MPSV a Jihomoravský kraj. Další projekty financované Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem České republiky či na krajských a obecních úrovních realizovaly samy neziskové organizace za podpory dalších akreditovaných institucí. Tyto projekty byly a jsou specifikovány vždy na konkrétní služby a požadavky zaměstnanců, proto je podrobnější popis nemožný.

Cílem této části bakalářské práce bylo seznámení se zásadními projekty, které zasahovaly do celé České republiky, potažmo Jihomoravského kraje. Úvodní kapitola měla za cíl čtenáře uvést do předkládané problematiky přijetí zákona o sociálních službách a nových požadavcích na vzdělání a rozvoj sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

## 2 Standardy kvality sociálních služeb

S účinností zákona o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“), se nově setkáváme s pojmy jako je inspekce poskytování sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, inspekční zpráva, atd.

V této kapitole krátce připomenu vznik standardů kvality sociálních služeb, jejich legislativní ukotvení, současné pojetí a podrobněji se budu věnovat standardům č. 9 a 10, které se zabývají personálním a organizačním zajištěním sociální služby a profesním rozvojem zaměstnanců, tedy oblastmi, které budu v další části bakalářské práce analyzovat.

Oblast kvality v sociálních službách je i přes svoje nynější legislativní ukotvení a širší povědomí odborné veřejnosti stále oblastí, které se na poli odborné literatury dostalo jen málo prostoru. Proto v této kapitole čerpám informace zejména z vyhlášky, metodik utvořených MPSV a jeho dalších publikacích a v neposlední řadě i z vlastních zkušeností, které jsem získala jako inspektor kvality sociálních služeb.

### 2.1 Vznik a legislativní ukotvení

Samotný vznik Standardů kvality sociálních služeb (dále jen „Standardy kvality“) spadá hluboko před účinnost zákona o sociálních službách. Již po roce 1989 se mezi odborníky hovořilo o transformaci sociálních služeb a Standardy kvality jsou jedním z hmatatelných výsledků této iniciativy. Jsou také výsledkem tzv. Česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb, který na přelomu tisíciletí MPSV realizovalo. První Standardy kvality byly vytvořeny pod metodickým vedením britských odborníků ve spolupráci s MPSV, odborníky z praxe, uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Standardy kvality jsou formulovány obecně tak, aby mohly být použity u všech poskytovatelů sociálních služeb (tzn. jak u pobytové, ambulantní nebo terénní služby, tak u domova pro seniory, pečovatelské služby, chráněného bydlení nebo odborného sociálního poradenství a dalších, které jsou taxativně vyjmenovány v zákoně o sociálních službách<sup>3</sup>). Je poté na každém

---

<sup>3</sup> §§ 38 – 52 a §§ 54 – 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

poskytovateli sociální služby, jak tyto obecné formulace konkrétně použije na svou službu a individualizuje její tvář.

Výstupem tohoto projektu bylo vydání publikace Standardy kvality sociálních služeb (MPSV, 2002) a navazující publikace Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele (MPSV, 2002), provedení pilotních inspekcí v Olomouckém a Libereckém kraji (tj. inspekce, během kterých se zkoušela a ověřovala měřitelnost jednotlivých kritérií), projekt Vzdělávání inspektorů kvality (blíže viz kapitola 1.7 Vzdělávací projekty na podporu přijetí zákona o sociálních službách) a vznik registru inspektorů – specializovaných odborníků.

Dle publikace Standardy kvality sociálních služeb z roku 2002 tyto definujeme takto: „*Standardy kvality popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.*“ Z této definice vycházíme dodnes.

Standardy kvality se během dalších 4 let dále upravovaly, zkoušely a ověřovaly. Původně byla součástí standardů také oblast ekonomického zajištění služby a personální standardy byly rozděleny místo dnešních dvou oblastí na oblasti tři. Do roku 2006 však byly standardy pouze pomůckou či vodítkem pro kvalitní zajišťování sociální služby bez opory v zákoně. S účinností zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky, tj. od 1.1.2007, dostaly Standardy kvality oporu v zákoně a v dnešní době má každý poskytovatel registrované sociální služby zákonnou povinnost Standardy kvality dodržovat, a to dle ustanovení § 88 písm. h) zákona o sociálních službách.

Cílem této kapitoly bylo krátké seznámení se vznikem Standardů kvality a procesem jejich vytváření až do dnešní podoby. V následující kapitole se zaměřím na jejich dělení, současný stav a návaznost zejména na inspekce kvality sociálních služeb.

## 2.2 Současné pojetí standardů kvality sociálních služeb

Jak jsem zmínila již v předcházející kapitole, poskytovatelé sociálních služeb byli zákonem donuceni se standardy při poskytování sociální služby řídit a hlavně je dodržovat. Dle zákona o sociálních službách sice za nedodržování Standardů kvality nehrozí poskytovateli žádný správní delikt (narozdíl od dalších taxativně

vyjmenovaných prohrěšků uvedených v § 107<sup>4</sup>), nicméně oblast Standardů kvality je předmětem tzv. inspekce kvality sociálních služeb (dále jen „Inspekce kvality“), což znamená, že *„kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“*<sup>5</sup> Zpracované Standardy kvality konkrétní služby tedy odráží úroveň její kvality.

Standardy kvality jsou dle vyhlášky rozděleny do tří základních částí:

### **Procedurální standardy**

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Procedurální standardy popisují, jak má poskytování služby vypadat. Věnují se především poslání, cílům, zásadám, okruhu osob poskytované služby, ochraně práv uživatelů, způsobu jednání se zájemcem o službu, plánování podoby služby a osobního rozvoje uživatelů. V neposlední řadě se také zabývají ochranou uživatelů služby tím, že definují podobu zacházení s osobními a citlivými údaji a oblast stížností.

### **Personální standardy**

9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

---

<sup>4</sup> např. neuzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby, neposkytování sociální služby v rozsahu stanoveném v rozhodnutí o registraci, nevedení evidence žadatelů o sociální služby, stanovení vyšší úhrady za poskytnutí sociální služby, než je maximální výše úhrady stanovená prováděcím předpisem, apod.

<sup>5</sup> ustanovení § 99 odst. 1 zákona o sociálních službách

Personální standardy se zabývají personálním zajištěním služeb, řízením, pracovními podmínkami a možnostmi rozvoje pracovníků. Jelikož se sociální služby vyrábějí i spotřebovávají současně, pozdější náprava nekvalitní služby směrem k uživateli je velmi těžká, ne-li nemožná. Proto kvalita služeb přímo závisí na pracovnících, kteří je poskytují, a ti musí mít odpovídající vzdělání, dovednosti, pracovní podmínky a hlavně podporu managementu.

### **Provozní standardy**

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

Provozní standardy se zabývají otázkami dostupnosti sociálních služeb, jejich transparentního zajištění i kontinuálního zvyšování kvality. Určují, jak mají vypadat materiální podmínky pro poskytování služeb v závislosti na jejich charakteru.

#### *2.1.1 Naplňování Standardů kvality během inspekci*

Termín Inspekce kvality sociálních služeb nám nově přinesl zákon o sociálních službách. Jak zmiňuji v této kapitole výše, inspekce prostřednictvím kritérií jednotlivých Standardů kvality (která jsou vypsána ve vyhlášce) hodnotí kvalitu poskytované sociální služby. Bodové ohodnocení a přepočtení na procenta tak ve výsledku stanoví, jak kvalitní služba je. Standardy kvality mohou být splněny výborně (90 – 100%), dobře (70 – 89%), částečně (50 – 69%), nebo mohou být nesplněny: (není splněno některé ze zásadních kritérií nebo je celkový počet bodů nižší než 50%).

Krajské úřady provádějí Inspekci kvality u poskytovatelů, jimž bylo vydáno rozhodnutí o registraci. V případech, kdy kraj vykonává u poskytovatele funkci zřizovatele nebo zakladatele, provádí Inspekci kvality MPSV<sup>6</sup>. Inspekční tým tvoří zpravidla zaměstnanec kraje nebo MPSV a specializovaní odborníci – externí inspektoři kvality sociálních služeb zapsaní na seznamu MPSV<sup>7</sup>. Praxe jednotlivých krajů se však

---

<sup>6</sup> § 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<sup>7</sup> [http://www.mpsv.cz/files/clanky/9689/Databaze\\_inspektoru\\_31032010b.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/9689/Databaze_inspektoru_31032010b.pdf) (ověřeno k 07.03.2011)

může lišit. V Jihomoravském kraji (dále jen „JMK“) inspekci zajišťuje inspekční tým složený z jednoho zaměstnance Krajského úřadu JMK a dvou specializovaných odborníků. Složení inspekčního týmu v JMK uvádím záměrně, neboť právě inspekční zprávy tohoto kraje budu později analyzovat.

V JMK bylo ke dni 07.03.2011 registrováno dle Registru poskytovatelů sociálních služeb<sup>8</sup> 656 sociálních služeb. V letech 2007–2010 bylo v Jihomoravském kraji provedeno celkem 111 inspekcí kvality sociálních služeb, přičemž Standardy kvality splnilo 28 sociálních služeb (podrobněji viz tab. 1).

**Tab. 1 Přehled inspekcí v jednotlivých letech na území Jihomoravského kraje**

	r. 2007	r. 2008	r. 2009	r. 2010	Celkem
<b>Celkový počet provedených inspekcí</b>	8	51	11	41	111
<b>Standardy kvality splněny</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>28</b>

Zdroj: interní statistika odboru sociálních věcí, oddělení sociálních služeb Krajského úřadu JMK

Nejvyššího hodnocení v JMK dosáhla sociální služba Chráněné bydlení, která získala 99,32 %, naopak nejmenšího hodnocení dosáhla sociální služba Pečovatelská služba, která dosáhla 28,57 %<sup>9</sup>. Jak je vidět na tomto příkladu, kvalita v jednotlivých službách může dosahovat propastných rozdílů. Díky zákonem stanovené povinnosti dodržovat Standardy a kontrolnímu systému v podobě Inspekce kvality se snad budou v budoucnu tyto rozdíly co nejvíce eliminovat a budeme řešit otázky nikoliv toho, zda daná sociální služba vůbec naplňuje Standardy kvality, ale toho, jaké nadstandardní služby oproti jiným garantuje a poskytuje.

V předkládané práci se budu konkrétně zabývat pouze standardy č. 9 a 10, proto vysvětlování ostatních jednotlivých standardů vynechám. Podrobněji se podívám právě na znění kritérií dvou personálních standardů, které budu v další části této práce analyzovat.

<sup>8</sup> <http://iregistr.mpsv.cz/> (ověřeno ke dni 07.03.2011)

<sup>9</sup> Zdroj: interní statistika odboru sociálních věcí, oddělení sociálních služeb Krajského úřadu JMK



## 2.2 Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

Personální standardy se ve svých kritériích zabývají oblastmi organizační a řídicí práce v personální rovině. Jejich aplikace do praxe poskytovatele je obvykle v rukou vedoucího služby, metodika či sociálního pracovníka. Nicméně je žádoucí a ku prospěchu věci, aby do procesu tvorby vnitřních pravidel byli přizváni i zástupci pracovníků v přímé péči s uživateli.

Personální standardy požadují, aby oblast pravidel, která souvisí s organizační strukturou a s řídicí a personální politikou byla jasně a srozumitelně stanovena, aby pro pracovníka bylo pracovní prostředí transparentní a bezpečné. Směrem k uživatelům služby a k veřejnosti vysílá poskytovatel prostřednictvím zpracovaných a závazných dokumentů signál, že naplňuje zásady sociálních služeb a to, že poskytovaná služba je profesionální, tudíž bezpečná. Úroveň organizačního a personálního zajištění služby a obsah uplatňované personální politiky významným způsobem ovlivňuje vše, co souvisí s vnímáním firemních hodnot, a stává se tak jedním ze základních stavebních kamenů firemní kultury.

Pojem firemní kultura představuje nejen hodnoty. Do svého obsahu zahrnuje i vize, styl řízení a vedení zaměstnanců, firemní symboly a styly firemního života. Barták (2008, s. 95) zdůrazňuje význam firemní kultury pro využití lidského potenciálu v pracovních procesech: *„Pokud se však podaří změnit základní atributy firemní kultury, organizační strukturu a lidem je svěřena práce odpovídající jejich způsobilostem, dostanou prostor pro vlastní aktivitu, stávají se motivovanými a angažovanými, dokáží být nejen realizátory, ale i spolutvůrci inovačních procesů.“*

Procesy změn, kterými procházejí poskytovatelé služeb napříč celým spektrem cílových skupin, nelze realizovat bez podpory a aktivní účasti celého pracovního týmu. Naplněním požadavků personálních standardů kvality je možné vytvořit prostor pro jeho tvůrčí činnost.

### **Standard č. 9, kritérium a)**

*„Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.“*

Cílem citovaného kritéria je zajištění adekvátní skladby a dostatečného počtu pracovníků, nezbytného pro zajištění kvality poskytované služby.

V rámci požadavků prvního kritéria je poskytovatel povinen vyhotovit popis struktury pracovního týmu s vyznačením počtu pracovních míst na dané pracovní pozici. Vzhledem k tomu, že v pracovním týmu může být pracovní pozice zastoupena jedním či více pracovníky, charakterizuje konkrétní pracovní místo pracovní profil. Popis pracovního profilu zahrnuje i kvalifikační požadavky a osobností předpoklady pracovníka. Z pohledu inspekce je toto kritérium posuzováno jako zásadní. (Holečková, M., et al., 2008)

#### **Standard č. 9, kritérium b)**

*Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;*

Druhé kritérium navazuje a dále rozpracovává povinnosti stanovené předchozím kritériem. Ukládá poskytovateli povinnost, aby v rámci organizační struktury stanovil kompetence, práva a povinnosti vyplývající z konkrétních pracovních pozic. Z grafického znázornění organizační struktury vyplývá hierarchické uspořádání pracovních vztahů v rámci organizace. Z pohledu zajištění kvalitního průběhu služby je nezbytné, aby o oprávněních a odpovědnosti jednotlivých pracovníků byli informováni i uživatelé služby. (Holečková, M., et al., 2008)

#### **Standard č. 9, kritérium c)**

*„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“*

Třetí kritérium ukládá poskytovateli povinnost stanovit pravidla jednak pro příjem nového pracovníka, jednak pro jeho zaškolení. Z pohledu Inspekce kvality mají pravidla obsahovat popis průběhu výběrového řízení, např. místo konání výběrového řízení, výčet použitých metod v rámci výběrového řízení (motivační dotazník, rozhovor apod.), popis kompetencí osob jmenovaných do přijímací komise, kritéria, podle kterých bude komise zájemce hodnotit, způsob vyrozumění zájemce. V některých zařízeních je uplatňován způsob tzv. testování. Zájemce je pozván, aby se účastnil určitých aktivit v rámci jednodenní stáže. Výhodou této praxe je, že pracovník získá

přesnější představu o obsahu pracovní pozice, a poskytovatel má částečnou možnost pozorovat zájemce při práci.

Zaškolování nových pracovníků představuje v sociálních službách důležitý a složitý proces, který je ovlivněn skutečností, že pracovník nemá možnost si vyzkoušet práci tzv. nanečisto. Pracovníci ve službách přicházejí ihned po nástupu do kontaktu s uživateli služeb, je proto nezbytné, aby proces zaškolování byl od prvních okamžiků veden jasně danými pravidly.

V rámci pravidel poskytovatel obvykle stanoví časový a obsahový harmonogram zaškolení, osobu odpovědnou za realizaci zaškolení, metody, kritéria a výstupy hodnocení v průběhu procesu zaškolení a po jeho ukončení.

Třetí kritérium ukládá současně i povinnost zpracovat pravidla přijímání a zaškolování i pro osoby, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem. Jedná se např. o stážisty, praktikanty, dobrovolníky. (Holečková, M., et al., 2008)

#### **Standard č. 9, kritérium d)**

*„Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“*

Další povinností vyplývající ze standardu č. 9 je vymezení práv a povinností osob, které nejsou v pracovním poměru. Jak je výše uvedeno, jedná se především o dobrovolníky a praktikanty. Tato pravidla by měla reflektovat činnosti, na kterých se pracovník podílí s důrazem na stanovení kompetencí a vymezení práv a povinností, které z pracovního zařazení vyplývají.

### **2.3 Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců**

První dvě kritéria desátého standardu se ve svém obsahu zaměřují na oblast hodnocení a vzdělávání pracovníků. Ukládají poskytovateli povinnost zpracovat pro tyto procesy pravidla, a to písemnou formou. Následující kritérium se zabývá kvalitou nastavených komunikačních systémů, v rámci kterých dochází mezi pracovníky k výměně informací. Poslední kritérium ukládá poskytovateli povinnost zajistit pro pracovníky přímé péče podporu nezávislého odborníka.

### **Standard č. 10, Kritérium 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; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje.“*

Transparentní a objektivní systém hodnocení pracovníků tvoří nezbytnou součást personální strategie poskytovatele. Systém hodnocení vnímají pracovníci jako jeden z motivačních prvků jejich osobního a profesního rozvoje.

Citované kritérium ukládá poskytovateli povinnost tento systém (pravidla) stanovit písemnou formou a současně požaduje, aby s těmito pravidly byli zaměstnanci prokazatelně seznámeni. Strukturované hodnocení obsahuje několik na sebe navazujících oblastí. Především se jedná o oblast samotného hodnocení, na kterou navazuje oblast stanovení osobních profesních cílů. V souladu s těmito výstupy je stanoven program dalšího vzdělávání směřujícího k profesnímu rozvoji. (Holečková, M., et al., 2008)

Potřeba další odborné kvalifikace z pohledu daného kritéria odráží potřeby uživatelů služby. V praxi se může jednat např. o semináře týkající se komunikace s uživateli s různými typy demencí, alternativní komunikace, individuálního plánování s uživateli, apod.

### **Standard č. 10, kritérium b)**

*„Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.“*

Jak jsem uváděla v první části této práce, důležitost vzdělávání v dnešním systému poskytování sociálních služeb zdůrazňuje především zákon o sociálních službách, který stanovuje požadavky na odbornou způsobilost pracovníků v přímé péči a sociálních pracovníků a současně ukládá povinnost dalšího vzdělávání.<sup>10</sup> Kritérium b) daného standardu vyslovuje požadavek, aby poskytovatel v souladu s příslušným ustanovením zákona zpracoval program vzdělávání, a to s ohledem na potřeby uživatelů služeb. V rámci vzdělávacího programu by měl poskytovatel určit tematické zaměření programu, jeho formu, rozsah, strukturu a časové období, na které je program stanoven.

---

<sup>10</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§111-116), ve znění pozdějších předpisů

### **Standard č. 10, kritérium c)**

*„Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.“*

Toto kritérium vychází ze skutečnosti, že veškeré činnosti prováděné v rámci procesu poskytování služby jsou zajišťovány týmem pracovníků, tudíž jsou záležitostí celého pracovního týmu. K tomu, aby pracovníci byli schopni kvalitně plnit své povinnosti, potřebují mít přístup k informacím a mít možnost vzájemného sdílení.

Citované kritérium ukládá poskytovateli povinnost, aby umožnil pracovníkům prostřednictvím definovaného systému přístup k informacím a aby určil pravidla komunikace v týmu. V rámci pravidel jsou obvykle ošetřovány tyto základní oblasti: předávání informací o klientech, informování o nových poznacích z oboru a předávání informací o provozních záležitostech zařízení.

### **Standard č. 10, kritérium d)**

*„Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.“*

Jak vyplývá z citace daného kritéria, má poskytovatel povinnost vytvořit transparentní systém finančního a morálního ocenění pracovníků. Ve smyslu finančního ocenění se v praxi jedná o určení způsobu, podle kterého budou pracovníkům přiznávány mimořádné odměny, tzn. stanovení jasných kritérií pro určení výše odměny a stanovení kompetencí pracovníků, kteří jsou do systému hodnocení zapojeni. Z pohledu morálního ocenění se jedná např. o určení forem (pochvala, uznání) a situací (porada, firemní akce), při nichž bude ocenění vysloveno. K tomuto ocenění je možné využít prostor i v dokumentech zařízení - např. ve výročních zprávách. (Holečková, M., et al., 2008)

### **Standard č. 10, kritérium e)**

*„Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“*

Povinnost vyplývající z tohoto kritéria je pro poskytovatele zcela nová. Zákonný požadavek poskytovat pracovníkům odbornou podporu nebyl před nabytím účinnosti zákona o sociálních službách nikdy definován.

Při plnění povinnosti vyplývající z tohoto kritéria je důležité, aby si poskytovatel uvědomil, co znamená v praxi termín nezávislost, odbornost a především, co obsahuje ve smyslu tohoto kritéria termín podpora.

Předpokladem naplnění tohoto kritéria je uzavřená smlouva s odborníkem, který má prokazatelné zkušenosti se specifiky pomáhající profese se zaměřením na problematiku seniorského věku a je schopen prokázat svou kvalifikaci, např. doložením osvědčení o nabytém vzdělání v oblasti podpory. (Holečková, M., et al., 2008)

Dalším aspektem posouzení kritéria je skutečnost, že odborník je nezávislý na poskytovateli a že uzavřená smlouva obsahuje ujednání o cílech podpory a jejich výstupech (zpráva odborníka).

## Shrnutí

Cílem první části předkládané práce bylo uvedení do problematiky profesního vzdělávání pracovníků dle zákona o sociálních službách. Z výše uvedeného vyplynulo, že před přijetím zákona o sociálních službách byla odborná způsobilost v oblasti sociální práce řešena pouze v obecné rovině, a to zákoníkem práce, který ukládá zaměstnavateli povinnost zaměstnanci umožnit prohlubování a zvyšování kvalifikace.

V 90. letech 20. století se obor sociální práce reformoval a se vznikem nových sociálních problémů logicky vznikaly i nové typy služeb, metody práce s uživateli, a tím pádem vznikla i poptávka po kvalifikovaných sociálních pracovnících.

Významnou skutečností tohoto období byl zrod kateder sociální práce při českých vysokých školách, což napomohlo oboru sociální práce zejména v získání kvalitních sociálních pracovníků a v neposlední řadě také v rozvoji na poli vědy a výzkumu v sociální práci. Další událostí, která pozitivně ovlivnila vzdělávací systém, byl zrod vyšších odborných škol, které vytvořily další vzdělávací stupeň.

Od 1.1.2007 se situace v sociální sféře radikálně změnila s příchodem zákona o sociálních službách. Cílem reformy, která se připravovala dlouhých 17 let, bylo v personální oblasti zejména zvýšení úrovně, znalostí a dovedností zaměstnanců pracujících v sociálních službách. K naplnění tohoto cíle vedly zejména zákonem nastolené kvalifikační a odborné požadavky na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Další oblastí, která měla za cíl zkvalitnit poskytované sociální služby, se staly Standardy kvality sociálních služeb, které kromě oblastí řešících přímo práci s uživateli, naplňování jejich práv, individuální přístup a zabezpečení služby po materiální a technické stránce, řeší i personální otázky poskytování sociálních služeb. Zejména pak organizační zajištění – z hlediska toho, zda má služba vzhledem k počtu uživatelů i dostatečné množství pracovníků, povinnost zaměstnavatele mít stanovené kvalifikační a osobnostní předpoklady, dbát na profesní rozvoj zaměstnanců a umožnit zaměstnancům využívat služby nezávislých odborníků a supervizi.

Na základě tohoto teoretického vymezení dané problematiky vyvstaly otázky, zda jsou pracovníci 5 let po účinnosti zákona spokojeni s nastoleným vzdělávacím systémem, zda mají možnost vzdělávací aktivity využívat a také otázky týkající se dodržování a naplňování Standardů kvality ze strany poskytovatelů v oblastech personálního a organizačního zajištění služby a profesního rozvoje zaměstnanců.

## 3 Průzkum

### 3.1 Popis průzkumného problému, cíl zkoumání, použité metody

Snahou průzkumu je zjistit, zda jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách spokojeni se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit a zda u zaměstnavatele nacházejí potřebnou podporu a možnost se vzdělávacích aktivit účastnit. V oblasti personálního a organizačního zajištění sociální služby bude mým cílem zjistit, zda poskytovatelé sociálních služeb naplňují tzv. personální standardy.

Po prostudování odborné literatury jsem se rozhodla k realizaci průzkumu mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách zvolit metodu dotazníku, který by mi získal informace od většího počtu respondentů. Podle Průchy (2009) dotazník slouží jako výzkumný a diagnostický prostředek ke shromažďování informací prostřednictvím dotazování osob. Podstatou je soubor otázek (výroků) zkonstruovaný podle kritérií vědecké metodologie, předkládaný v písemné formě.

Abych zjistila, jak je předkládaná problematika vnímána i z hlediska standardů kvality, jako další metodu jsem použila analýzu dokumentů. V sociálněvědním výzkumu můžeme zkoumat dokumenty ve formě textu, zvukového či obrazového záznamu, nebo jiného lidského výtvoru. Zkoumání dokumentů podle Hendla (2005) *„otevřít přístup k informacím, které by se jiným způsobem těžko získaly. Druhou výhodou je okolnost, že data nejsou vystavena působení zdrojů chyb nebo zkreslení, jež vznikají při uskutečňování rozhovorů nebo pozorování, měření a testování.“*

Pro obě metody použiji smíšenou strategii – tedy jak prvky kvantitativního výzkumu, kdy budou výsledky průzkumu zachyceny statisticky, tak prvky kvalitativního výzkumu, který mi pomůže problematiku zkoumat více do hloubky.



## 3.2 Hypotéza

**H1 - Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jsou se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit spokojeni a u zaměstnavatele nalézají potřebnou míru podpory a možnosti se aktivit účastnit.**

**H2 - Poskytovatelé sociálních služeb tzv. personální standardy naplňují výborně (80 – 100 %).**

Dílčí hypotézy

**H 1.1 - Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách splňují kvalifikační požadavky kladené na dané pracovní pozice.**

**H 1.2 - Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách považují zákonem stanovenou povinnost zaměstnavatele zabezpečit zaměstnanci vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok za nedostačující.**

**H 1.3 - Sociální pracovníci mají větší možnost si vybírat vzdělávací aktivity sami, než pracovníci v sociálních službách.**

**H 1.4 - Sociální pracovníci se účastní vzdělávacích akcí častěji, než pracovníci v sociálních službách.**

**H 1.5 - Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mají možnost využívat služeb nezávislých odborníků a supervizi.**

**H 2.1 - Personální standardy jsou v roce 2010 naplňovány lépe, než v roce 2007.**

## 3.3 Výběr respondentů

Respondenty jsem získala z řad sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Podmínkou zapojení se do průzkumu bylo zaměstnání v některé z registrovaných sociálních služeb na území Jihomoravského kraje. Území JMK jsem zvolila záměrně, protože i druhá metoda, kterou jsem pro svůj průzkum vybrala, a to analýza inspekčních zpráv, je spojena s tímto krajem.

Respondenti byli osloveni nahodile prostřednictvím e-mailu, ve kterém jsem je informovala o svém záměru, a byla jim dána možnost vyplnit dotazník, který byl přílohou e-mailu. E-mailové adresy respondentů jsem získala z webových stránek

jednotlivých poskytovatelů, které jsou veřejně dostupné. Z celkového počtu 138 rozeslaných e-mailů s žádostí o vyplnění dotazníku na moji výzvu reagovalo 54 respondentů, kteří mi vyplněný dotazník zaslali zpět, a návratnost tedy činila 39,1 %. Jednalo se zejména o sociální pracovníky. Druhá část respondentů byla oslovena prostřednictvím kolegů pracujících u některého z registrovaných poskytovatelů sociálních služeb. Touto cestou, kdy bylo rozdáno 60 dotazníků ve fyzické podobě, se mi zpět vrátilo 52 vyplněných dotazníků, a návratnost v tomto případě činila plných 87 %. Celkově se tedy sešlo 106 vyplněných dotazníků, z čehož bylo 5 dotazníků vyřazeno z důvodu neúplnosti vyplnění nebo nekorespondování s cílovou skupinou průzkumu. Průzkum byl tedy proveden s celkovým počtem 101 vyplněných dotazníků, z čehož bylo 52 dotazníků vyplněno od sociálních pracovníků a 49 dotazníků od pracovníků v sociálních službách.

Druhým zdrojem informací, ze kterého jsem čerpala, byly inspekční zprávy z inspekcí provedených na území JMK v rozmezí let 2007–2010<sup>11</sup>. Z celkového počtu 111 provedených inspekcí (viz tab. 1) jsem nashromáždila údaje z 64 inspekčních zpráv. Z toho bylo 8 inspekčních zpráv z roku 2007, 19 inspekčních zpráv z roku 2008, 9 inspekčních zpráv z roku 2009 a 28 inspekčních zpráv z roku 2010. Inspekční zprávy jsem nepoužila pro svůj průzkum celé, zajímala mě pouze hodnocená oblast kvality u standardu č. 9 a standardu č. 10. Dále jsem pro účely této práce použila pouze rok uskutečnění inspekce, počet dosažených bodů v jednotlivých kritériích, typ služby a zjištěné nedostatky. V textu záměrně neuvádím názvy poskytovatelů ani zařízení, ve kterých byly inspekce provedeny.

## 3.4 Výsledky

### 3.4.1 Výsledky dotazníkové části

Z celkového počtu 101 vyhodnocených dotazníků se do průzkumu zapojilo 90 žen a 11 mužů. Dotazník vyplnilo 52 sociálních pracovníků a 49 pracovníků v sociálních službách, z toho 45 sociálních pracovníků a 7 sociálních pracovníků a 45 pracovníků v sociálních službách a 4 pracovníci v sociálních službách. Co se týče

---

<sup>11</sup> Vzhledem k tomu, že jsem zaměstnancem Jihomoravského kraje, spadám pod etický kodex tohoto zaměstnavatele. Tímto způsobem byla zajištěna anonymita.

věkového rozdělení, nejčastěji odpovídali pracovníci v rozmezí let 18 – 30 let (44 x), 22 respondentů je ve věku 31 – 40 let, mezi 41 – 50 lety 19 respondentů a 16 respondentů ve věku 51 a více let.

Z výsledků dále vyplynulo, že průzkumu se zúčastnilo 71 respondentů z nestátního neziskového sektoru a 30 respondentů ze sektoru státního.

Obecně lze konstatovat, že nejčastěji dotazník vyplnila žena ve věku mezi 18 – 30 roky, sociální pracovnice s vysokoškolským vzděláním a do 5 let praxe v nestátním sektoru.

**Tab. č. 2 Respondenti dle typu služby, ve kterém aktuálně pracují**

Typ sociální služby	Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem	Procenta celkem (%)
terénní programy	2	5	7	6,9
domovy pro seniory	9	4	13	12,9
azylové domy	4	1	5	5
centra denních služeb	1	2	3	3
nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	1	5	6	5,9
sociální rehabilitace	0	6	6	5,9
sociálně aktivizační služby pro seniory a ZTP	0	3	3	3
domovy se zvláštním režimem	12	1	13	12,9
odborné sociální poradenství	0	4	4	4
sociálně terapeutické dílny	0	1	1	1
týdenní stacionáře	2	1	3	2,9
odlehčovací služby	0	2	2	2
denní stacionáře	3	3	6	5,9
osobní asistence	0	4	4	4
pečovatelská služba	0	2	2	2
chráněné bydlení	0	2	2	1,9
sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	1	6	7	6,9
domovy pro osoby se zdravotním postižením	12	2	14	13,9
<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Jak vidíme v tabulce 2, respondenti pracují v různých typech sociální služby - celkem je zastoupeno 18 různých typů služby (z celkového počtu 33 typů

vyjmenovaných v zákoně o sociálních službách v ustanovení §§ 37 - 70). Zkratka PSS znamená pracovník v sociálních službách, zkratka SP pak sociální pracovník – takto budu pracovníky označovat ve všech následujících tabulkách.

**Tab. č. 3 Dosavadní praxe**

Praxe ( v letech)	Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem	Procenta celkem (%)
0-5	25	34	59	58,4
6-10	10	13	23	22,8
11-15	11	2	13	12,9
16-20	1	2	3	3,0
21 a více	2	1	3	3,0
<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Lze konstatovat, že téměř 60 % respondentů se v sociálních službách pohybuje teprve od účinnosti zákona o sociálních službách, nemají tedy zkušenosti s předchozím nastavením vzdělávacího systému. Naproti tomu dobu před rokem 1989 v tomto průzkumu zažila pouze 3 % respondentů.

**Tab. č. 4 Vzdělání pracovníků v sociálních službách**

Stupeň dosaženého vzdělání	Frekvence	Procenta %
Základní vzdělání + akr. kurz	0	0,0
Výuční list + akr. kurz	18	36,7
Střední vzdělání s maturitou + akr. kurz	27	55,1
Vyšší odborné vzdělání + akr. kurz	1	2,04
Vysoká škola + akr. kurz	2	4,08
Jiné	1	2,04
<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

Tabulka ukazuje, že všichni respondenti – pracovníci v sociálních službách v současné době splňují požadované vzdělání dle zákona o sociálních službách – tj. odpovídající stupeň vzdělání a k tomu akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách. 27 respondentů má střední vzdělání s maturitou + akreditovaný kurz, což představuje více jak polovinu z celkového počtu respondentů.

**Tab. č. 5 Vzdělání sociálních pracovníků**

Stupeň dosaženého vzdělání	Frekvence	Procenta %
Střední vzdělání s maturitou + akr. kurz	2	3,8
Vyšší odborné vzdělání (sociální)	15	28,8
Vysoká škola (sociální)	31	59,6
Vysoká škola (jiné zaměření)	2	3,8
Jiné	2	3,8
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Sociální pracovníci, kteří se zúčastnili průzkumného šetření, jsou v celkem 31 případech absolventy vysoké školy sociálního směru. Tato skutečnost potvrzuje moji domněnku, že v současné době i samotní sociální pracovníci kladou důraz na své vzdělání. Vysoký počet vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovníků pak podtrhuje i poměrně vysoká frekvence respondentů vzdělaných na vyšší odborné škole (celkem 15 respondentů).

Tabulky 4 a 5 dokazují, že obě skupiny pracovníků, které se zúčastnily průzkumného šetření, v současné době splňují kvalifikační požadavky kladené na jejich pracovní pozice. **Tuto hypotézu potvrzují.**

**Tab. č. 6 Rozsah vzdělávacích aktivit**

Odpověď	Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem	Procenta celkem (%)
ano	31	34	65	64,4
ne	8	3	11	10,9
nevím	10	15	25	24,8
<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Z tabulky je patrné, že téměř 65 % respondentů odpovědělo kladně na otázku, zda se domnívají, že zákonem stanovená povinnost zaměstnavatele zabezpečit zaměstnanci vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok je dostačující. Počty kladně odpovídajících sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách jsou téměř shodné. Poměrně vysoké procento oslovených (celkem 25 %) nedokázalo na tuto otázku najít odpověď, resp. označili možnost „nevím“.

Z celkového počtu 101 respondentů pak 11 respondentů odpovědělo ne, a v tomto případě jim byla položena doplňující, otevřená otázka, jaký rozsah je podle nich dostačující. 4 respondenti odpověděli, že by byl pro ně dostačující rozsah 40 a více

hodin, 3 respondenti odpověděli, že více jak 48 hodin, 2 respondenti odpověděli 50 hodin a 1 respondent zvolil jako svoji odpověď 80 hodin. Další respondenti se vyjádřili písemně ve smyslu, že „*forma jako taková je vyhovující, ale rozsah zcela nedostačující*“. Další zajímavý názor vyplynul, že „*nejde o počet hodin, ale o kvalitu kurzu*“. Jiný respondent upozornil na fakt, že do vzdělávání lze „*započítat jen velice omezené množství vzdělávacích aktivit*“, což koresponduje se skutečností, že zaměstnavatelé jsou povinni zajistit vzdělání u akreditované vzdělávací instituce; pokud se zaměstnanec rozhodne pro neakreditovaný vzdělávací kurz, nelze ho započítat do jeho vzdělávání ve smyslu splnění 24 hodinové povinnosti za kalendářní rok, a tudíž se zaměstnavatelům nevyplatí na něj přispívat.

Lze konstatovat, že 65 % respondentů je s rozsahem vzdělávání spokojeno. Nespokojení respondenti (11%) by uvítali vzdělávání v rozsahu dvakrát větším, než v jakém je realizováno doposud. **Hypotézu zamítám.**

**Tab. č. 7 Možnost výběru vzdělávacích aktivit**

Odpověď	Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem	Procenta celkem (%)
ano	19	29	48	47,5
vybírám zaměstnavatel bez ohledu na přání	9	4	13	12,9
vybírám zaměstnavatel s ohledem na přání	21	19	40	39,6
<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Z tabulky vyplývá, že respondenti mají ve více než 87 % možnost se podílet na výběru svých vzdělávacích aktivit, přičemž 48 % respondentů si může vybírat vzdělávací aktivity samo a 40 % respondentů vybírá aktivity zaměstnavatel, avšak s ohledem na jejich přání a potřeby. 13 % respondentů pak nemá žádnou možnost si vzdělávací aktivity vybírat a vybírá je zaměstnavatel na základě svých kritérií. Pokud si odpovím na otázku, zda mají sociální pracovníci větší možnost si vybírat vzdělávací aktivity sami než pracovníci v sociálních službách – **hypotézu potvrzují.**

**Tab. č. 8 Účast na kurzech**

Odpoověď	Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem	Celkem procenta %
1-3	36	19	55	54,5
4-6	13	24	37	36,6
7-10	0	9	9	8,9
10 a více	0	0	0	0,0
<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Z tabulky je patrné, že téměř 55 % respondentů se účastnilo nejméně **jednoho až tří** kurzů během posledního roku. Vzhledem k průměrné délce školení v rozsahu 8 hodin z uvedeného vyplývá, že tak pravděpodobně i naplňují povinnost vzdělávat se v minimálním rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. 37 % respondentů se pak zúčastnilo **čtyř až šesti** školení a 9% respondentů **sedmi až deseti**, což považují za velice vysoké a nadstandardní číslo. Lze konstatovat, že sociální pracovníci se co do počtu kurzů během posledního roku zúčastnili více vzdělávacích akcí než pracovníci v sociálních službách, **hypotézu tedy potvrzují**.

### **Oblasti vzdělávání – nyní**

Otázkou „V jakých oblastech se nyní vzděláváte?“ jsem chtěla zjistit, jakých kurzů se respondenti účastní. Na výběr měli 16 různých variant odpovědí a pak také prostor pro vyjádření, pokud odpověď nezasahovala do taxativně vyjmenovaných možností. Respondenti měli možnost vybrat více odpovědí. Z uvedeného vyplynulo, že nejčastější oblastí, ve které se nyní pracovníci vzdělávají, je oblast **Individuálního plánování**, která se objevila v 26 případech. Tento fakt připisuji skutečnosti, že právě individuální plánování je stěžejním nástrojem v práci s uživateli a jedině dobře proškolený pracovník se může profesionálně podílet na stanovování cílů uživatele, na hodnocení cílů, atd. Další oblastí, kterou zvolilo 24 respondentů, je oblast **Standardů kvality sociálních služeb**. Zde se potvrzuje skutečnost, že Standardy kvality jsou v dnešní době nedílnou součástí poskytování kvalitní sociální služby a jejich používání v praxi vyžaduje odborný přístup pracovníků. 21 respondentů pak zvolilo kurzy zaměřené na **Metody práce s klientem** – což úzce souvisí s Individuálním plánováním

- a 12 respondentů absolvovalo kurzy zaměřené na **Specifickou komunikaci s klienty**. Další významnější účasti (po 10 respondentech) měly kurzy **Krizová intervence**, **Řešení konfliktů** a **Syndrom vyhoření**.

### Oblasti vzdělávání – budoucnost

Jakmile jsem zjistila, v jakých oblastech se pracovníci nyní vzdělávají, zajímala mě i otázka budoucnosti a toho, v jakých oblastech by se rádi vzdělávali. V této otázce jsem použila stejné možnosti výběru jako u předcházející otázky. 24 respondentů odpovědělo, že nejvíce by stáli o možnost účastnit se kurzu na téma **Řešení konfliktů**. Dalších 21 respondentů by se rádo vzdělávalo u tématu Příprava a realizace aktivizačních činností. Shodně po 18 odpovědích mělo **Individuální plánování** a **Metody práce s klientem**, tedy oblasti úzce propojené – jak jsem poukazovala výše. Dalších 18 respondentů pak zajímá **Krizová intervence** a 15 respondentů **Specifická komunikace s klienty**. Další kurzy zde neuvádím, neboť počty odpovědí dosahovaly jen kolem 6 - 8 odpovědí.

Tab. č. 9 Formy vzdělávání

Odpověď	Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem
<b>Přednáška, beseda</b>	4	7	11
<b>Seminář, workshop</b>	8	43	51
<b>E-learning</b>	0	1	1
<b>Konzultace s odborníky</b>	16	15	31
<b>Odborná stáž</b>	6	15	21

Tabulka nám ukazuje preferované formy vzdělávacích aktivit. Respondenti mohli zvolit více možností, proto zde chybí celkové souhrny. I tak z uvedeného vyplývá, že celá polovina oslovených (51 respondentů) preferuje formu semináře či workshopu s aktivní účastí. Druhou nejčastější formou vzdělávací aktivity je konzultace s odborníky přímo v zařízení (31 respondentů). Zcela pak propadla forma E-learningu,



což si vysvětlují tím (i vzhledem k ostatním preferencím), že pracovníci preferují praktické návčiky, ukázky, nikoliv teoretické poučky.

**Tab. č. 10 Nezávislí odborníci a supervize**

Odpověď		Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem	Procenta celkem (%)
	ano	46	46	92	91,1
	ne	1	6	7	6,9
	nevím	2	0	2	2,0
	<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Z tabulky vyplývá, že 91 % respondentů má možnost využívat služeb nezávislých odborníků a supervize. Jak posléze navážu i v kapitole věnované interpretaci dat získaných z inspekčních zpráv, ve kterých se (přímo ve znění standardu č. 10, kritériu e) hovoří o zajišťování nezávislého odborníka či supervizora, v této oblasti nastal veliký posun a zaměstnavatelé přišli na to, že tato podpora může být pro pracovníky velice přínosná a užitečná. Z celkového počtu 92 kladných odpovědí pak respondenti ve 41 případech mají možnost využívat **supervizi**, služeb **metodika** využívá 8 respondentů, **nezávislého odborníka** (může se jednat o auditora, konzultanta, inspektora kvality) využívá 6 respondentů a v odpovědích zazněly také formy **intervize**, **porady právníků, psychologů a kouče**.

V otázce využívání supervize mě pak dále zajímala skutečnost, jak často pracovníci supervizi využívají. Z odpovědí je patrné, že nejčastějším intervalem je 1x za 6 týdnů, což uvedlo 15 respondentů, druhým nejčastějším intervalem je pak 1x za měsíc a 1x za dva měsíce, což shodně uvedlo 7 respondentů. Dalšími odpověďmi pak bylo využívání 1x za půl roku, 1x za rok a 20x za rok.

Z výše uvedeného jasně vyplývá, že respondenti mají v drtivé většině možnost využívat služeb nezávislých odborníků a supervize a **hypotézu tímto potvrzují**.

**Tab. č. 11 Celková spokojenost s nabídkou vzdělávacích aktivit**

Odpověď		Frekvence PSS	Frekvence SP	Frekvence celkem	Celkem procenta
	ano	29	19	48	47,5
	spíše ano	10	19	29	28,7
	nevím	2	0	2	2,0
	ne	8	14	22	21,8
	<b>Celkem</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Tabulka ukazuje, že téměř 48 % respondentů je s nabídkou vzdělávacích aktivit spokojeno. Když k tomu přičteme dalších 29 % respondentů, u kterých spokojenost víceméně převažuje, dá se říci, že 76 % respondentů je s nabídkou spokojeno. 2 respondenti odpověděli, že neví a 22 respondentů odpovědělo, že spokojeno není.

Tuto odpověď pak nespokojení respondenti měli možnost dále rozvést. Z odpovědí vyplynulo, že by respondenti uvítali změny v následujících oblastech – **Zajištění kvalitních lektorů a kurzů**, respondenti by v této souvislosti rádi nejvíce „rozšířili nabídku kurzů o další témata“, dále „zlepšili kvalitu lektorů, případně firmy, která vzdělávání poskytuje“, uvítali by taktéž „zpřísnění požadavků na lektory (vzdělání, praxe v tématu, který vyučuje)“. Další respondent uvedl, že jde o úroveň „kvality nabízených vzdělávacích akcí, v některých oblastech pak chybí kvalitní nabídka“. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že respondenti vidí jako největší problém v této oblasti odbornou úroveň vzdělávacích akcí. Může tedy nastat skutečnost, že jim zaměstnavatel daný kurz dovolí absolvovat, ale odborná úroveň bude nulová a absolvovaný seminář pak pracovníkovi nebude k ničemu. To jsou však věci, které nelze dopředu odhadnout. Další oblastí, ve které by pracovníci rádi uvítali změnu, je **Možnost absolvovat i neakreditované kurzy**. Respondentka k této oblasti uvádí, že „větší zájem jsem měla o ty kurzy a semináře, které ale bohužel nebyly akreditované MPSV, což pak vzhledem k povinnosti vzdělávání v rozsahu 24 hod. ročně vede k tomu, že musím dát přednost těm akreditovaným, které mi ale moc nedají.“ Další respondent se vyjádřil podobně v tom smyslu, že by uvítal „toleranci i neakreditovaných kurzů/seminářů/stáží/odborných konzultací a jejich možnost si je započítat do povinného vzdělávání.“ Tuto oblast vnímají jako problematickou i další respondenti, kteří napsali, že by rádi měli „možnost absolvovat i neakreditované kurzy.“ Další shledávají mezery v systému s „nedostačující nabídkou akreditovaných kurzů (akreditace MPSV, některé z kurzů jsou akreditované jen MV či MŠMT, ale ty mi zaměstnavatel neuzná)“. Oblast **Finanční situace a možností** je další, kterou respondenti vnímají jako problematickou. Respondentka jednoduše vnímá negativně „finanční situaci“, další uvádí, že vzdělávání v organizaci je „omezeno finančními prostředky organizace, často se hledají kurzy spíše levnější, s menší časovou dotací, kterou je třeba absolvovat, abychom získali potřebné potvrzení. Vzhledem k financím se také často kurzy nechávají na poslední chvíli, až podle toho, kolik zbude na konci roku peněz.“. Jiný respondent by změnil „cenu kurzů, jakožto pracovník ve vedoucí pozici

*nestátní organizace, který potřebuje každou korunu pro práci s klienty. Některé kurzy jsou velmi nákladné, zvláště pak ty, které mají úroveň a potřebnou akreditaci, apod.“* Další uvádí skutečnost, že „zaměstnavatel nám vzdělání poskytovat nechce, nepodporuje nás finančně ani žádnými jinými benefity. Pokud chceme jít na kurz, musíme si vzít náhradní volno, či neplacené volno nebo dovolenou.“ Objevuje se i názor, že „na kvalitní dlouhodobé kurzy chybí v naší organizaci peníze.“ V neposlední řadě se jeví jako problematickou oblast **podpory odborníků a větší zapojení zaměstnavatelů do vzdělávacích procesů**. Respondentka k této oblasti uvádí absenci „možnosti více si sám volit směr ve vzdělávání podle svých potřeb.“ Další vnímá jako negativní skutečnost, že „vzdělávání je většinou skupinové a někdy bych ocenila větší možnost sama si zvolit vzdělávací kurz.“ Respondenti by uvítali také „možnost práce s odborníkem – supervizorem“ nebo „častější supervize“. Respondentka by „zavedla v našem zařízení supervizi a porady mezi sociálními pracovníky a pracovníky v přímé péči o klienty.“ V odpovědích se pak objevovalo, že by respondent uvítal „podporu ze strany zaměstnavatele“ a změnu v „přístupu vedení k nutnosti vzdělávat se a dodržovat zákon.“

Lze konstatovat, že 76 % sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách je se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit spokojeno.

Hypotézu – **Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jsou se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit spokojeni a u zaměstnavatele nalézají potřebnou míru podpory a možnosti se aktivit účastnit – potvrzují**, neboť z výsledků je patrné, že téměř 76 % respondentů považuje nabídku vzdělávacích aktivit za uspokojující, téměř 87 % respondentů se podílí na výběru svých vzdělávacích aktivit a 91% respondentů potvrdilo, že mohou využívat a využívají supervize a další odborníky.

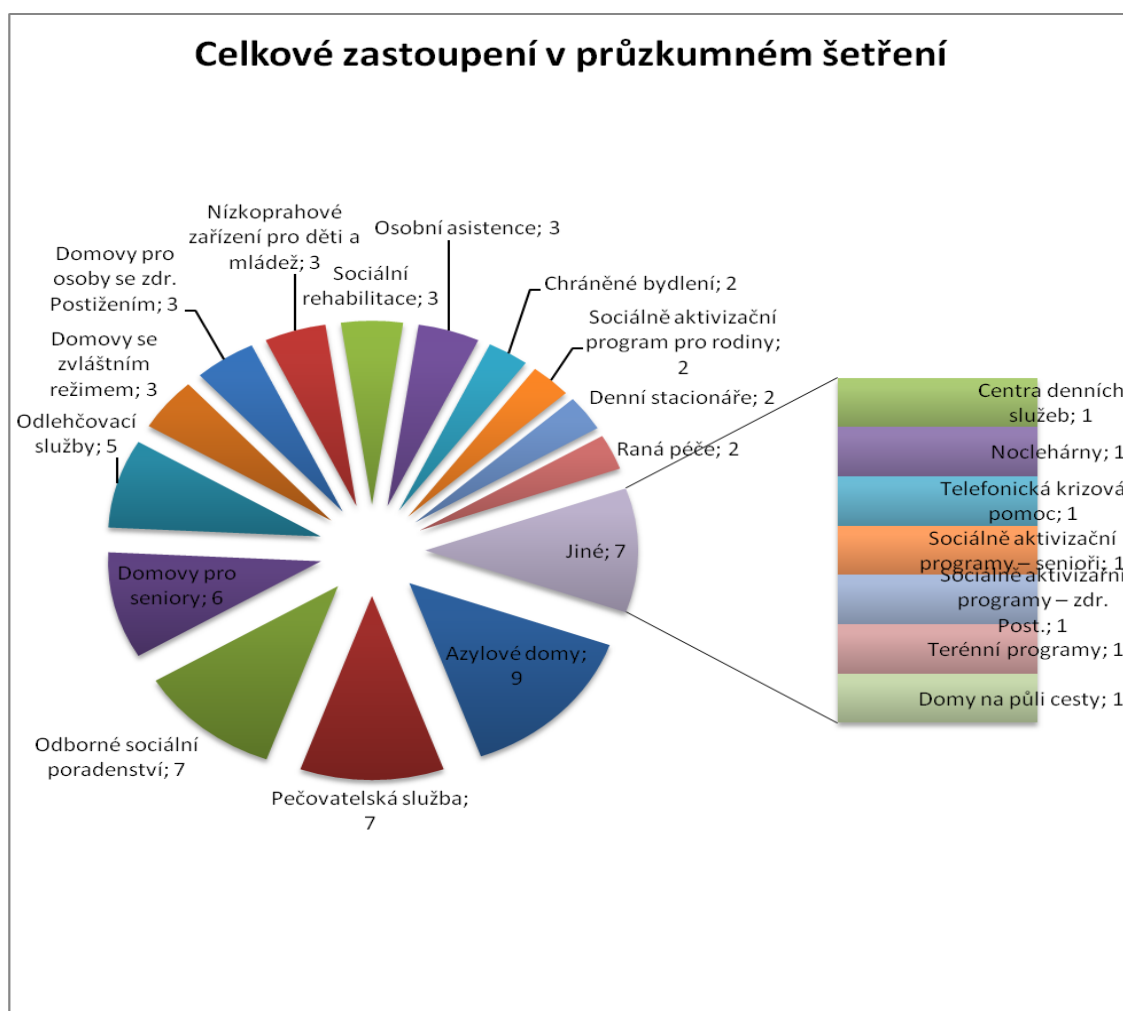
### 3.4.2 Výsledky analýzy dokumentů – inspekčních zpráv

Pro zjištění, zda jsou poskytovateli sociálních služeb naplňovány personální standardy, jsem jako metodu zkoumání zvolila analýzu dokumentů – inspekčních zpráv. Do svého šetření jsem zahrнула celkem 64 inspekčních zpráv, tj. celou polovinu z inspektovaných sociálních služeb v Jihomoravském kraji, které se uskutečnily mezi

lety 2007 - 2010. Jelikož je mým zájmem i porovnání služeb z hlediska časového, zvolila jsem z každého roku několik náhodně vybraných inspekčních zpráv. Rok 2007 je zastoupen 8 inspekčními zprávami, rok 2008 – 19 inspekčními zprávami, rok 2009 – 9 inspekčními zprávami a rok 2010 – 28 inspekčními zprávami. Počty inspekčních zpráv jednotlivých let jsou různé, neboť i počty inspekcí se v daném roce výrazně lišily, čímž opět odkazují na tabulku 1, která zahrnuje celkové počty provedených inspekcí z jednotlivých let v JMK.

Co se týče rozdělení dle typů sociálních služeb, z celkového počtu 33 typů, je v šetření zahrnuto 21 různých typů sociálních služeb.

**Graf č. 1 Celkové zastoupení v průzkumném šetření**



V následující části popíšu výsledky analýzy inspekčních zpráv. Jednotlivé oblasti jsem rozdělila podle kritérií standardů č. 9 a 10. Tato kritéria jsem popsala v předchozí části bakalářské práce v kapitole Standardy kvality sociálních služeb, proto zde uvedu pouze zjištěné nedostatky v jednotlivých kritériích a nebudu jednotlivá

kritéria rozepisovat. V níže uvedených tabulkách uvádím vždy příslušné kritérium a počet sociálních služeb, které byly bodově ohodnoceny, dle splnění daných kritérií. 3 body znamenají, že kritérium je naplněno výborně, 2 body znamenají, že kritérium je z větší části naplněno, avšak je třeba na dané oblasti ještě zapracovat. V případě, že je kritérium ohodnoceno jedním bodem, znamená to, že daná oblast je zpracována pouze částečně a vyžaduje z větší části dopracování. 0 bodů pak signalizuje, že oblast není zpracována vůbec a není tedy co hodnotit. Příloha č. 2 obsahuje kompletní přehled bodového ohodnocení, získaného analýzou inspekčních zpráv.

**Tab. č. 12 Standard č. 9 kritérium a)**

St. č. 9 kr. a)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	0x	9x	23x	32x

Výše uvedená tabulka nám ukazuje, že plná polovina služeb naplnila první kritérium standardu č. 9 výborně a v uvedené oblasti nebyly shledány žádné nedostatky. 23 služeb obdrželo 2 body a mezi nejčastější nedostatky patřilo nezpracování kvalifikačních a osobnostních předpokladů zaměstnanců. Jedním bodem bylo ohodnoceno celkem 9 služeb a mezi nejčastější zjištěné nedostatky lze považovat skutečnost, že tyto služby neměly dostatečné personální obsazení pro kvalitní poskytování sociální služby: „*aktuální personální stav je nevyhovující*“, „*je nutné službu personálně navýšit, nevyhovuje*“, „*personální zatížení je na hranici únosnosti*“, „*u poskytovatele při současném počtu zaměstnanců není dostatečně zajištěn potřebný rozsah péče vzhledem k potřebám uživatelů*“. Žádná z analyzovaných služeb neobdržela v tomto kritériu 0 bodů a lze tedy konstatovat, že tato oblast byla ve všech případech alespoň částečně zpracována. Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,35.

**Tab. č. 13 Standard č. 9 kritérium b)**

St. Č. 9 kr. b)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	1x	7x	12x	44x

Z tabulky vyplývá, že ve 44 případech služba naplnila kritérium výborně a byl jim udělen plný počet bodů. V případech, kdy služba obdržela 2 body, byly největšími nedostatky následující zjištění: „*poskytovatel nemá písemně stanovené oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců, s výjimkou pozice sociálního pracovníka*“.

*a vedoucí zařízení“*, „*v organizační struktuře nejsou stanoveny oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců*“. U služeb s jedním bodem je největším problémem oblast, kdy jsou oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců zpracovány pouze v obecné rovině. 0 bodů pak získala služba, která nemá pracovní náplně zaměstnanců zpracovány vůbec. Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,54 a toto kritérium je druhým nejlepším ohodnoceným kritériem.

**Tab. č. 14 Standard č. 9 kritérium c)**

St. Č. 9 kr. c)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	4x	7x	20x	33x

Tabulka ukazuje, že i toto kritérium má více jak polovina poskytovatelů zpracováno dostatečně. Plných 20 služeb kritérium z větší části naplňuje a nejčastějším nedostatkem u tohoto kritéria je zjištění, že: „*není zpracován postup pro zaškolování osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.*“ U služeb s 0 body je pak ve všech případech nedostatkem skutečnost, že: „*poskytovatel nemá písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem. Poskytovatel nemá písemně zpracována vnitřní pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.* Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,28.

**Tab. č. 15 Standard č. 9 kritérium d)**

St. Č. 9 kr. d)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	14x	7x	4x	39x

Z tabulky vyplývá, že toto kritérium je hodnoceno nejhůře ze všech kritérií. Ve 14 případech je kritérium ohodnoceno bodem 0 a jasným zjištěným nedostatkem ve všech těchto případech je skutečnost, že: „*pravidla nejsou zpracována, nelze podle nich postupovat.*“ Dalšími nedostatky u hodnocení body 1 a 2 jsou: „*poskytovatel v pravidlech pro přijímání, zaškolování a působení fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, nezahrnuje všechny osoby, které v zařízení působí*“, „*...pravidla neobsahují oprávnění osob*“, „*nejsou zpracována pravidla pro působení stážistů a praktikantů ve službě*“, „*nedostatečně formulovaná*

*oprávnění a povinnosti pro studenty v průběhu praxí“*. Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,06. Skutečnost, že poskytovatelé nemají tuto oblast v daných případech zpracovánu, příkládám zejména faktu, že si neuvědomují, že stážisté, praktikanti nebo dobrovolníci mají jiné postavení a tedy i jiná práva a povinnosti, než zaměstnanci a že je nutné mít tuto oblast řádně zpracovánu.

**Tab. č. 16 Standard č. 10 kritérium a)**

St. Č. 10 kr. a)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	9x	10x	12x	33x

Tabulka ukazuje, že i toto kritérium patří k těm, které jsou hodnoceny nižšími body. Ve všech 9 případech, kdy bylo kritérium hodnoceno bodem 0, se zjištěné nedostatky dotýkají následujícího: *„poskytovatel nemá písemně zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců.“* Mezi další nedostatky, které se v inspekčních zprávách objevily, patří: *„hodnocení není vykonáváno systematicky (vyplynulo z rozhovoru se zaměstnanci)“*, *„vnitřní předpis nestanovuje, jakým způsobem hodnocení probíhá“*, *„hodnocení není zaměřeno na naplňování profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace zaměstnanců“*, *„v současné době poskytovatel zaměřuje hodnocení zaměstnanců pouze na hodnocení pracovních výsledků bez přímé souvislosti na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů zaměstnanců a potřeby další odborné kvalifikace.“* Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,07.

**Tab. č. 17 Standard č. 10 kritérium b)**

St. Č. 10 kr. b)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	6x	13x	9x	35x

Nedostatkem tohoto kritéria, který se objevuje v analyzovaných inspekčních zprávách, je v případě snížení bodového hodnocení, zejména nedostatečné zpracování programu dalšího vzdělávání zaměstnanců: *„vzdělávací plány jsou stejné, nereflektují vzdělávací potřeby jednotlivých pracovníků“*, *„vzdělávací program nevychází z individuálních vzdělávacích potřeb pracovníků služby“*, *„hodnocení pracovníků a jejich program dalšího vzdělávání nemají prokazatelnou návaznost“*, *„poskytovatel nepostupuje podle přijatého programu dalšího vzdělávání zaměstnanců“*. Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,15.

**Tab. č. 18 Standard č. 10 kritérium c)**

St. Č. 10 kr. c)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	6x	6x	12x	40x

Z tabulky vyplývá, že toto kritérium poskytovatelé splňují ve 40 případech na výbornou a v dalších 12 případech uspokojivě. Za nejzávažnější nedostatky kritéria c) tohoto standardu, které byly v inspekčních zprávách objeveny, lze považovat následující: „*system není písemně zpracován*“, „*porady probíhají dle zápisů z klientských porad 1x za měsíc, podle písemných pravidel mají probíhat 1x týdně*“, „*system nebyl prokazatelně doložen*“, „*předávání informací se praktikuje zejména ústní formou*“, „*není zpracován systém výměny informací, informace jsou podávány ústně na poradách, e-mailem (vyplynulo z rozhovoru)*“, „*nejsou pořizovány zápisy z porad*“. Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,34.

**Tab. č. 19 Standard č. 10 kritérium d)**

St. Č. 10 kr. d)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	6x	7x	11x	40x

I toto kritérium poskytovatelé, dle dat uvedených v tabulce, splňují ve 40 případech na výbornou a v dalších 11 případech uspokojivě. V případě snížení bodového hodnocení byly jsou jako nedostatky uvedeny následující skutečnosti: „*system není písemně zpracován, nelze podle něj postupovat*“, „*system finančního a morálního oceňování je zpracován v písemné podobě ve velmi omezeném rozsahu*“, „*finanční ohodnocení není řešeno systémově, není stanovena oblast morálního oceňování*“, „*poskytovatel nemá zpracovány bližší podmínky pro finanční ohodnocení, včetně pravidel pro přidělování osobního ohodnocení a mimořádných odměn*“, „*finanční oceňování postrádá kritéria pro stanovení výše platu a nenárokových složek platu. Morální ocenění poskytovatel zúžil na pochvaly na poradách, ale nejsou uvedeny jiné formy morálního ocenění a nefinančních benefitů*“. Průměrně je toto kritérium hodnoceno bodem 2,32.



**Tab. č. 20 Standard č. 10 kritérium e)**

St. Č. 10 kr. e)	0 bodů	1 bod	2 body	3 body
	5x	3x	7x	48x

Z tabulky vyplývá, že poslední kritérium standardu č. 10 je zároveň i nejlépe hodnoceným kritériem, s průměrným bodovým ohodnocením 2,56. V celkem 48 případech poskytovatelé získali plný počet bodů. I v této oblasti však najdeme nedostatky a ty se týkají zejména skutečnosti, že poskytovatelé prozatím nezajišťují pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. „*Supervize pracovníků neprobíhá (nevyplývá potřeba ze strany pracovníků, nejsou k dispozici finanční prostředky)*“, „*poskytovatel prozatím nezajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka*“, „*podpora probíhá 1x ročně*“, „*poskytovatel má pouze interního supervizora, pracovníkům to nevyhovuje, hledají externistu*“. Toto kritérium je provázané i s otázkou, kterou jsem kladla pracovníkům v dotazníku: „Máte ve Vašem zaměstnání možnost využívat služeb nezávislých odborníků a supervize?“ A plných 91 % respondentů odpovědělo, že tuto možnost zaměstnavatel nabízí (viz. tabulka 10). Což odpovídá i výsledkům analýzy tohoto kritéria, které bylo hodnoceno ve většině případů nejvyššími body.

Podívám-li se na oblast personálních standardů z hlediska úspěšnosti jednotlivých služeb, pouze 7 z celkového počtu 64 analyzovaných služeb, získalo maximální bodové hodnocení těchto standardů, tedy 27 bodů. Nejhuře hodnocenou službou je služba, která z celkového počtu bodů, získala pouze 2 body.

Porovnám-li úspěšnost v jednotlivých letech, můžu konstatovat, že procentuálním vyjádřením průměru získaných bodů jednotlivých služeb, úspěšnost od roku 2007 do roku 2010, stoupá vzhůru. V roce 2007 služby naplnily personální standardy na 60,49 %, v roce 2008 byly služby v inspekčním procesu úspěšnější a v průměru personální standardy naplnily na 71,85 %. Rok 2009 znamenal stagnaci a služby dosáhly 71, 48 % naplnění. V roce 2010 služby získaly procentuálně nejvyššího skóre a to 76,37 %. Shrnu-li procentuální výsledky všech služeb, celkově byly personální standardy naplněny ze 70,05 %. Dílčí hypotézu: Personální standardy jsou v roce 2010 naplňovány lépe, než v roce 2007 **potvrzuji**.

Hypotézu: Poskytovatelé sociálních služeb tzv. personální standardy naplňují výborně (80 – 100 %) však musím na základě výše uvedených výsledků **zamítnout**, neboť poskytovatelé personální standardy naplňují pouze na 70,05 %.

### 3.5 Shrnutí výsledků průzkumného šetření

Cílem průzkumného šetření bylo potvrdit či vyvrátit hypotézy, které jsem si na začátku psaní této práce stanovila. Vzhledem k tomu, že jsem pro získání potřebných informací zvolila dvě metody sběru dat, stanovila jsem si i dvě hlavní hypotézy.

Nejprve jsem se zaměřila na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Dotazníkovým šetřením bylo respondentům položeno celkem 15 otázek, týkajících se možnosti vzdělávání v jejich zaměstnání.

**H 1.1- Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách splňují kvalifikační požadavky kladené na dané pracovní pozice** – tato hypotéza byla potvrzena, neboť z dotazníkového šetření vyplynulo, že všichni respondenti, kteří se průzkumného šetření účastnili, kvalifikační požadavky splňují. Za nejzajímavější výsledek považuji skutečnost, že z 52 sociálních pracovníků celkem 46 těchto pracovníků má vysokoškolské, nebo vyšší odborné vzdělání.

**H 1.2 - Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách považují zákonem stanovenou povinnost zaměstnavatele zabezpečit zaměstnanci vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok za nedostačující** – tato hypotéza byla zamítnuta, neboť 65 % respondentů je s rozsahem vzdělávání spokojeno. Nespokojení respondenti (11%) by uvítali vzdělávání v rozsahu dvakrát větším, než v jakém je realizováno doposud.

**H 1.3 - Sociální pracovníci mají větší možnost si vybírat vzdělávací aktivity sami, než pracovníci v sociálních službách** – tuto hypotézu potvrzují, neboť z výsledků vyplynulo, že 92,3 % sociálních pracovníků má možnost si vybírat samo vzdělávací aktivity, na rozdíl od pracovníků v sociálních službách, kteří tuto možnost mohou využít v 81,6 %. Lze však konstatovat, že oba výsledky jsou velmi pozitivní, a výsledná procenta ukazují, že pracovníci mají ve výběru vzdělávacích aktivit poměrně volné pole působnosti.

**H 1.4 - Sociální pracovníci se účastní vzdělávacích akcí častěji, než pracovníci v sociálních službách** – tuto hypotézu potvrzují, neboť sociální pracovníci se co do počtu kurzů během posledního roku zúčastnili více vzdělávacích akcí než pracovníci v sociálních službách. Počty vzdělávacích kurzů, kterých se pracovníci účastnili, ve škále 1 – 3, 4 – 6 byly poměrně vyrovnané. 9 % sociálních pracovníků se však účastnilo sedmi až deseti kurzů, což je dle mého názoru poměrně vysoké číslo a lze z toho vyvodit, že některé organizace průběžné vzdělávání svých zaměstnanců

podporují. Otázkou zůstává, zda účast na těchto kurzech hradí zaměstnavatel nebo zaměstnanec.

**H 1.5 - Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mají možnost využívat služeb nezávislých odborníků a supervizi** – tuto hypotézu potvrzují, neboť z výsledků je zřejmé, že respondenti mají v drtivé většině (91 % respondentů) možnost využívat služeb nezávislých odborníků a supervize. Z otázky, jak často respondenti supervizi využívají, vyplynulo, že nejčastějším intervalem je 1x za 6 týdnů, což uvedlo 15 respondentů, druhým nejčastějším intervalem je pak 1x za měsíc a 1x za dva měsíce, což shodně uvedlo 7 respondentů.

**H 1 - Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jsou se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit spokojeni a u zaměstnavatele nalézají potřebnou míru podpory a možnosti se aktivit účastnit** – tuto hypotézu potvrzují, neboť z výsledků je patrné, že téměř 76 % respondentů považuje nabídku vzdělávacích aktivit za uspokojující, téměř 87 % respondentů se podílí na výběru svých vzdělávacích aktivit a 91% respondentů potvrdilo, že mohou využívat a využívají supervize a další odborníky.

I přesto, že z výsledků šetření je zřejmé, že většina pracovníků je v oblasti vzdělávání spokojena, celých 24 % respondentů vyjádřilo svoji nespokojenost. Za první problémovou oblast označili „Nemožnost absolvovat i neakreditované kurzy“, což vnímám jako vysoce problematickou oblast, neboť zákon uznává pouze vzdělávání absolvované v některé z akreditovaných vzdělávacích institucí. Nebylo by špatné na toto téma zavést plošnou diskuzi a pokusit se do zákona prosadit i možnost absolvovat jiné vzdělávací kurzy, které by se pracovníkům do vzdělávání započítaly.

Další oblastí, se kterou respondenti nejsou spokojeni, je „Finanční situace a možnosti organizace“. Pracovníci vnímají vzdělávání jako potřebné, ale vzhledem k finančním možnostem zaměstnavatele jejich vzdělávání není možné, popř. jsou zaměstnavatelem nuceni si vzdělávání platit ze svého. Tato oblast působí jako začarovaný kruh. Na jedné straně je zaměstnavatel povinen zaměstnanci vzdělávání zabezpečit ze zákona, na straně druhé jsou kurzy tak drahé, že zaměstnavatelé nejsou schopni vzdělávání svých pracovníků finančně utáhnout a proto volí třeba i méně kvalitní – a tím pádem levnější kurzy.

Tímto se dostávám k další oblasti, která pracovníky trápí a to je „Odborná způsobilost lektorů a kvalita kurzů“. Jak zmiňuji výše, oblast vzdělávání je poměrně drahou záležitostí (cena kurzů se pohybuje průměrně kolem 1 500,- Kč/ za 6-8 hodinový

kurz/na osobu – pozn. autorky), a proto se domnívám, že by měly být stanoveny vzdělávací povinnosti i pro lektory vzdělávacích kurzů. V teoretické části jsem zmiňovala počty organizací, zaměřených na vzdělávání, které prošly akreditačním řízením MPSV a mohou v této oblasti působit. Vyslovila jsem domněnku, že tato oblast může být velmi dobrým byznysem, což mi nyní potvrzují i respondenti, kteří zmiňují často katastrofální nepřípravenost a neodbornost lektorů, neschopnost odpovídat na kladené dotazy k probíranému tématu apod.

Poslední oblast nespokojenosti respondentů se dotýká zaměstnavatelů a projevování jejich nezájmu ke vzdělávání svých pracovníků. V této souvislosti respondenti poukazovali na skutečnost, že zaměstnavatelé je ve vzdělávání nepodporují a nevnímají signály, které pracovníci vysílají např. v oblasti podpory nezávislých odborníků, kdy zaměstnavatelé tuto podporu sice zabezpečují, avšak v rozsahu nevyhovujícím pracovníkům.

V oblasti Standardů kvality, ve které jsem se zaměřila na analýzu inspekčních zpráv, jsem dospěla k následujícím výsledkům.

Hypotézu **H 2.1 - Personální standardy jsou v roce 2010 naplňovány lépe, než v roce 2007** potvrzují, neboť z výsledků analýzy vyplynulo, že personální standardy u služeb, u kterých byla provedena inspekce v roce 2010, jsou naplňovány lépe, než u služeb, u kterých byla inspekce provedena v roce 2007. Rozdíl činí 16 %.

Hypotézu **H 2 - Poskytovatelé sociálních služeb tzv. personální standardy naplňují výborně (80 – 100 %)** zamítám, protože z výsledků vyplynulo, že poskytovatelé personální standardy naplňují pouze na 70,05 %.

## Závěr

Bakalářská práce se věnovala tématu **Profesního vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách**. Téma předkládané práce jsem si vybrala ze dvou důvodů. Prvním důvodem je fakt, že v sociální oblasti pracuji na pozici inspektora kvality sociálních služeb a mojí náplní práce je kontrola poskytovatelů sociálních služeb, mimo jiné i v oblasti personální - zda zaměstnavatelé pracovníkům vzdělávání umožňují, jaké mají na nové zaměstnance požadavky, zda mají tyto oblasti písemně zpracovány a podle nich postupují, atd. Druhým důvodem, proč jsem si toto téma vybrala, je, že od svých známých a kolegů často slýchávám názory, že jim zaměstnavatel vzdělávání a rozvoj sice umožňuje, ale nereflektuje jejich vzdělávací potřeby, na vzdělávání je málo peněz, nebo že nemají podporu nezávislého odborníka, i když by ji při své práci potřebovali.

Cílem této práce bylo zodpovědět otázky, zda jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách spokojeni se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit a zda u zaměstnavatele nacházejí potřebnou podporu a možnost se vzdělávacích aktivit účastnit a zda poskytovatelé sociálních služeb naplňují tzv. personální standardy a u jakých kritérií byly zjištěny nedostatky.

Na základě stanovených cílů jsem se v první části práce zaměřila na zmapování vzdělávání v sociální oblasti jak před účinností, tak i po účinnosti zákona o sociálních službách. Zákon o sociálních službách přinesl reformu v podobě ukotvení povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách a předpoklady pro výkon těchto povolání, což do doby účinnosti zákona v České republice nemělo právní ukotvení. Dále jsem zmapovala oblast vzdělávání těchto pracovníků a zaměřila jsem se i na popis vzdělávacích projektů, jejichž cílem byla příprava na přijetí zákona o sociálních službách.

Na tuto oblast jsem navázala charakteristikou Standardů kvality sociálních služeb a bližším popisem tzv. personálních standardů.

Praktická část této práce měla za cíl ověřit, zda nastavený vzdělávací systém je funkční a pracovníkům vyhovuje. Dotazníkovým šetřením mezi 101 sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách jsem dospěla k závěrům, že respondenti považují nabídku vzdělávacích aktivit za uspokojující. Většina respondentů si může vybírat vzdělávací aktivity sama a zároveň téměř ve všech případech mají respondenti k dispozici supervizi nebo podporu jiného nezávislého odborníka (auditora, konzultanta,

psychologa). Většina pracovníků preferuje aktivní účast na seminářích a všichni splňují kvalifikační předpoklady kladené na jejich pracovní pozice.

Výsledky průzkumu mě překvapily v oblasti zákonné povinnosti zaměstnavatele zabezpečit zaměstnanci vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Předpokládala jsem, že pracovníci budou s touto hodinovou dotací nespokojeni a uvítali by povinné vzdělávání ve větším rozsahu. 11 % respondentů by větší rozsah vzdělávání uvítalo, ale plných 65 % respondentů je s tímto nastavením spokojeno.

V oblasti Standardů kvality a analýzy inspekčních zpráv jsem dospěla ke konstatování, že poskytovatelé rok od roku úspěšněji naplňují personální standardy. Má očekávání z celkového naplnění u všech služeb, které byly do průzkumného šetření zahrnuty, se však nepotvrdila a zde jsem musela konstatovat, že poskytovatelé personální standardy naplňují pouze na 70,05 %, oproti předpokládaným 80 – 100 %.

Domnívám se, že tato práce může přinést zajímavé informace např. poskytovatelům sociálních služeb, pro které je inspekce kvality stále ještě strašákem. Na základě popsaných zjištěných nedostatků, které jsou v této práci přímo vytaženy z inspekčních zpráv, a reflektují tedy realitu, mohou poskytovatelé získat náhled na oblasti, které jsou při inspekci vnímány jako problematické a tato práce může být inspirací při zpracování personálních standardů.

Kdybych se měla zamyslet, kam dál tuto práci směřovat nebo jak její výsledky využít, pravděpodobně bych zvolila cestu hlubšího rozpracování a komplexní analýzy všech Standardů kvality. Zajímavé by mohlo být i zkoumání vzdělávacích potřeb pracovníků v konkrétním zařízení a na základě zjištěných výsledků vytvoření vzdělávacího programu šitého na míru.

## Resumé

Bakalářská práce se věnuje tématu **Profesního vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách**. Tato práce se zaměřila na oblast profesního vzdělávání a rozvoje zaměstnanců, zejména na oblast odborné způsobilosti, možnosti absolvování vzdělávacích aktivit, možnosti konzultací s nezávislými odborníky a ochoty zaměstnavatelů tyto možnosti zaměstnancům zajišťovat. Druhou oblastí, na kterou se předkládaná práce zaměřuje, je personální a organizační zajištění sociálních služeb.

Bakalářská práce je rozdělena do tří kapitol. První kapitola pojednává o vzdělávání v sociální práci po roce 1989 až do účinnosti zákona o sociálních službách. Na tuto oblast navázala kapitola o požadavcích na vzdělání a současným vzděláváním sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách dle zákona o sociálních službách. Konec kapitoly je věnován shrnutí projektů, které se uskutečnily jako podpora při zavádění zákona o sociálních službách, aby usnadnily jeho zapracování do stávající praxe.

Druhá kapitola je věnována standardům kvality sociálních služeb, jejich vzniku a současnému pojetí. Pozornost je zaměřena na rozbor dvou personálních standardů – standardu č. 9 – Organizační a personální zajištění služby a standardu č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců.

Ve třetí a zároveň i poslední kapitole bylo cílem zjištění, zda jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách spokojeni se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit a zda u zaměstnavatele nachází potřebnou podporu a možnost se vzdělávacích aktivit účastnit. V oblasti personálního a organizačního zajištění sociální služby si práce kladla za cíl zjistit, zda poskytovatelé sociálních služeb naplňují tzv. personální standardy a u jakých kritérií byly zjištěny nedostatky, což bylo zjišťováno pomocí analýzy inspekčních zpráv.

## **Anotace**

**Eva Urbánková, DiS.,** *Profesní vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách*, Bakalářská práce, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Institut mezioborových studií Brno, 2011

*Počet slov:* 17 160

Bakalářská práce na téma Profesní vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách informuje o nastavení vzdělávacího systému v sociální oblasti jak před účinností, tak po účinnosti zákona o sociálních službách. Dotýká se odborné způsobilosti pracovníků, možností vzdělávacího systému a v neposlední řadě také standardů kvality sociálních služeb – profesních standardů. Analýza a interpretace dat se zaměřuje na zjištění, zda jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách spokojeni se stávající nabídkou vzdělávacích aktivit a zda u zaměstnavatele nachází potřebnou podporu a možnost se vzdělávacích aktivit účastnit a zda poskytovatelé sociálních služeb naplňují tzv. personální standardy.

## **Klíčová slova**

zákon o sociálních službách, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, inspekce kvality, standardy kvality, vzdělávání

## **Annotation**

The theme of this thesis is Professional education of social workers and workers in social services. The thesis to informs how educational system in social sphere works before the Act on social services, had come into form and how it works after it. It concerns the competence of workers, the possibilities of the educational system and, ultimately, Standards for Quality of Social Services – Personnel Standards. Analysis and interpretation of data target on the findings whether social workers and workers in social services are satisfied with current offer of educational activities, and whether the employer is the necessary support and opportunity to participate in educational activities and social service providers that meet the so-called Personnel Standards.

## **Keywords**

Act on social services, social worker, worker in social services, quality inspection, Standards for Quality of Social Services, education



## Seznam použité literatury

### Zákony, vyhlášky

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

### Knihy, skripta, časopisy

BARTÁK, J. *Od znalostí k inovacím*. 1.vyd. Praha: Alfa nakladatelství, 2008, 190 s.

ISBN 978-80-87197-03-5

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*, 1.vyd. Brno:

Doplněk, 2003, 104 s. ISBN 80-7239-148-8

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 4. vyd. Praha: Karolinum,

2002. 373 s. ISBN 80-246-0139-7.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, Praha: Osmium, 1999, 165 s.

ISBN 80-902081-8-5

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

CHLOUPKOVÁ, S., *10P (nejen) pro sociální pracovníky*. In Sociální práce č.3/2009, ročník 9, s. 147-151, ISSN 1213-6204

MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. 2010. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno : Institut mezioborových studií, 2010. 236 s. ISBN 978-80-87182-13-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7

NOVOTNÁ, V., SCHIMERLINGOVÁ, V., *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, Praha: Karlova Univerzita, 1992, 115 s. ISBN 80-7066-483-5

NOVOTNÝ, P., *Učení pro pracoviště – Prostor pro uplatnění konceptu workplace learning v českém prostředí*, Brno: MU, 2009, 153 s. ISBN 978-80-210-5116-4

KOPŘIVOVÁ, J. *Posláním zastřešujících organizací české sociální práce by měly být rozvoj, stabilizace a podpora oborové komunity*. In Sociální práce, č.3/2009, ročník 9, s. 23-26, ISSN 1213-6204

PRŮCHA, J. *Pedagogický slovník*. Portál: Praha, 2009. 395 s. ISBN 978-80-7367-647-6

### **Metodiky, vzdělávací materiály**

Bílá kniha v sociálních službách – konzultační dokument, Praha: MPSV ČR, 2003

ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ P. 2008. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb.

HOLEČKOVÁ M., et al. *Standardy kvality v sociálních službách – výkladový sborník pro poskytovatele: výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008

Standardy kvality sociálních služeb, 1.vyd. Praha: MPSV ČR, 2002, 24 s. ISBN 80-86552-23-3

ŘEHOŘ, A. *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské a diplomové práce*.

Brno: IMS, 2008, 47 s.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele, dotisk 1.vyd. Praha: MPSV ČR. 2003, 112 s. ISBN 80-86552-45-4

### **Internetové odkazy**

Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]. Dostupný na WWW: [www.asvsp.org](http://www.asvsp.org)

Etický kodex sociálních pracovníků české republiky [online]. Dostupný na WWW: <http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Eticky%20kodex%20SSPCR.pdf>

Instand, o.s. - Institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách [online]. Dostupný na WWW: <http://www.instand.cz/>

Profesní komora sociálních pracovníků[online]. Dostupný na WWW: [www.pksp.cz](http://www.pksp.cz)

Rada pro rozvoj sociální práce [online]. Dostupný na WWW: [www.rarosp.cz](http://www.rarosp.cz)

Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. Dostupný na WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/>

Společnost sociálních pracovníků České republiky [online]. Dostupný na WWW: [www.socialnipracovnici.cz](http://www.socialnipracovnici.cz)

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ [online]. Dostupný na WWW: <http://www.mpsv.cz/>

## Seznam příloh

### Příloha č. 1 Dotazník pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách

Dobrý den, jmenuji se Eva Urbánková a jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a současně Institutu mezioborových studií Brno, oboru Sociální pedagogika. Dovoluji si Vás oslovit v rámci průzkumu prováděného pro praktickou část bakalářské práce s názvem „**Profesní vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách**“, kde se zabývám vzděláváním výše uvedených pracovníků dle zákona o sociálních službách. Vyplnění dotazníku je anonymní a zjištěná data budou použita pouze pro tuto práci.

Své odpovědi, prosím, zakroužkujte, při vyplňování elektronické verze označte např. zvýrazněním písma, jinou barvou písma, apod.

Dotazníky, které budou vyplněny elektronicky, zašlete prosím na e-mail: [e.urbankova@gmail.com](mailto:e.urbankova@gmail.com)

Děkuji Vám za poskytnuté informace a čas, který vyplnění dotazníku budete věnovat.

---

1. Pohlaví:

- Žena
- Muž

2. Věk:

- 18 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 a více let

3. Vaše dosavadní praxe v sociálních službách (sociální oblasti):

- 0-5 let
- 6-10 let
- 11-15 let
- 16-20 let
- 21 a více let

4. Pracujete:

- Ve státním sektoru
- V nestátním sektoru

5. V jakém typu sociální služby pracujete (vypište, např. domov pro seniory, osobní asistence, odlehčovací služba, azylové domy, ...):

.....

6. Vzdělání a kvalifikace – vyberte jednu z možností **dle své pracovní pozice**:

a) Vzdělání a kvalifikace pro výkon povolání **sociálního pracovníka**:

- Střední vzdělání s maturitou + akreditovaný kurz

- Vyšší odborná škola (v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost)
- Vysoká škola (zaměřená na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, speciální pedagogiku, sociální péči, sociální patologie, právo)
- Vysoká škola (zaměřená na jiné oblasti)
- Jiné (prosím, vypište) .....

b) Vzdělání a kvalifikace pro výkon povolání **pracovníka v sociálních službách**:

- Základní vzdělání + akreditovaný kurz
- Střední vzdělání s výučním listem + akreditovaný kurz
- Střední vzdělání s maturitou + akreditovaný kurz
- Vyšší odborné vzdělání + akreditovaný kurz
- Vysoká škola + akreditovaný kurz
- Jiné (prosím, vypište).....

7. Domníváte se, že zákonem stanovená povinnost zaměstnavatele zabezpečit zaměstnanci vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok je dostačující?

- Ano
- Nevím
- Ne
  - Pokud ne, jaký rozsah je podle Vás dostačující: .....

8. Máte možnost si vybírat témata vzdělávacích aktivit sám/sama?

- Ano
- Vybírá zaměstnavatel bez ohledu na přání a potřeby zaměstnanců
- Vybírá zaměstnavatel s ohledem na přání a potřeby zaměstnanců

9. Kolika kurzů/seminářů/školení, jste se v posledním roce zúčastnil/a?

- 1 – 3                      ○ 7 – 10
- 4 – 6                      ○ 10 a více

10. Měly absolvované kurzy/školení/semináře přínos pro Vaši práci?

- Nejpřínosnější byl .....
- Nejméně přínosný byl .....

11. Jakou formu vzdělávání preferujete?

- Přednáška, beseda - pasivní účast
- Seminář, workshop – aktivní účast
- E-learning
- Konzultace s odborníky (přímo ve Vašem zařízení)
- Odborná stáž v obdobném zařízení

12. V jakých oblastech se nyní vzděláváte? (lze vybrat více možností)

- Specifická komunikace s klienty (s demencí, mentální postižení, agresivní klient)
- Ochrana práv uživatele
- Komunikace mezi zaměstnanci, výměna informací
- Individuální plánování
- Odpovědnost pracovníků ve vztahu ke klientům
- Standardy kvality sociálních služeb
- Vedení týmu
- Metody práce s klientem
- Problematika domácího násilí
- Sociálně právní minimum
- Krizová intervence
- Zdravověda
- Řešení konfliktů
- Příprava, realizace aktivizačních činností
- Syndrom vyhoření
- Jiné (prosím, vypište)

.....  
.....

13. V jakých oblastech byste se chtěl/a dále vzdělávat? (lze vybrat více možností)

- Specifická komunikace s klienty (s demencí, mentální postižení, agresivní klient)
- Ochrana práv uživatele
- Komunikace mezi zaměstnanci, výměna informací
- Individuální plánování
- Odpovědnost pracovníků ve vztahu ke klientům
- Standardy kvality sociálních služeb
- Vedení týmu
- Metody práce s klientem
- Problematika domácího násilí
- Sociálně právní minimum
- Krizová intervence
- Zdravověda
- Řešení konfliktů
- Příprava, realizace aktivizačních činností
- Syndrom vyhoření
- Jiné (prosím, vypište)

.....  
.....

14. Máte ve Vašem zaměstnání možnost využívat služeb nezávislých odborníků a supervizi ?

- Ano
  - Pokud ano, tak jaké služby využíváte? .....

➤ Pokud ano, tak jak často služby využíváte? .....

- Ne
- Nevím

15. Jste spokojen/a se současnou nabídkou vzdělávání ve Vašem zaměstnání?

- Ano
- Spíše ano
- Nevím
- Ne
  
- Změnil/a byste něco?.....

---

Děkuji Vám za Váš čas, vyplnění dotazníku a přeji mnoho úspěchů ve Vaší práci.

**Příloha č. 2** Data získaná z inspekčních zpráv

	9A	9B	9C	9D	10A	10B	10C	10D	10E	zisk	celkem max	%	rok	průměr %
1	2	1	0	0	0	0	0	0	3	6	27	22,22	2007	60,49
2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	23	27	85,19	2007	
3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	23	27	85,19	2007	
4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25	27	92,59	2007	
5	1	3	2	3	2	3	2	0	0	16	27	59,26	2007	
6	3	3	3	3	2	1	0	1	3	19	27	70,37	2007	
7	3	3	3	3	1	2	2	2	3	22	27	81,48	2007	
8	3	2	2	0	0	1	3	0	2	13	27	48,15	2007	
9	2	1	1	1	0	1	1	0	0	7	27	25,93	2008	71,85
10	2	2	2	3	1	3	1	1	3	18	27	66,67	2008	
11	2	3	2	0	3	1	3	3	3	20	27	74,07	2008	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	0	24	27	88,89	2008	
13	3	3	2	2	1	0	3	3	1	18	27	66,67	2008	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	100,00	2008	
15	3	3	2	0	2	0	0	3	3	16	27	59,26	2008	
16	3	2	3	3	1	3	2	3	1	21	27	77,78	2008	
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	96,30	2008	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	27	96,30	2008	
19	1	3	2	0	3	3	3	3	3	21	27	77,78	2008	
20	3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	27	92,59	2008	
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	96,30	2008	
22	2	3	1	1	0	1	1	3	1	13	27	48,15	2008	
23	3	3	3	3	3	1	3	3	3	25	27	92,59	2008	

24	1	0	0	0	0	0	1	0	3	5	27	18,52	2008	
25	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	96,30	2008	
26	2	1	2	3	2	1	2	3	2	18	27	66,67	2008	
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	96,30	2008	
28	3	3	3	3	3	3	3	1	3	25	27	92,59	2009	71,48
29	2	3	2	3	2	1	3	3	2	21	27	77,78	2009	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	100,00	2009	
31	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	27	7,41	2009	
32	3	2	3	3	2	3	3	3	3	25	27	92,59	2009	
33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	27	96,30	2009	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	100,00	2009	
35	3	3	3	0	3	3	2	3	3	23	27	85,19	2009	
36	2	3	1	3	1	3	0	2	2	17	27	62,96	2009	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	100,00	2010	76,37
38	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	27	92,59	2010	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	100,00	2010	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	100,00	2010	
41	3	3	3	3	1	1	2	2	3	21	27	77,78	2010	
42	2	3	3	3	2	2	3	2	3	23	27	85,19	2010	
43	3	3	2	0	2	3	0	3	3	19	27	70,37	2010	
44	2	2	3	3	3	2	3	2	3	23	27	85,19	2010	
45	2	1	2	3	2	3	3	3	3	22	27	81,48	2010	
46	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25	27	92,59	2010	
47	1	2	0	0	1	2	3	2	3	14	27	51,85	2010	
48	3	3	1	1	3	3	3	3	3	23	27	85,19	2010	
49	3	3	1	0	2	1	1	2	3	16	27	59,26	2010	
50	1	2	1	0	0	1	1	1	2	9	27	33,33	2010	



51	1	2	2	2	3	3	2	3	3	21	27	77,78	2010
52	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25	27	92,59	2010
53	2	2	3	3	0	1	3	2	3	19	27	70,37	2010
54	2	2	3	1	3	2	2	1	3	19	27	70,37	2010
55	2	3	2	3	3	3	2	3	3	24	27	88,89	2010
56	3	3	2	3	1	3	3	3	0	21	27	77,78	2010
57	1	1	2	0	0	1	2	1	3	11	27	40,74	2010
58	3	3	2	1	1	2	3	2	3	20	27	74,07	2010
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	27	96,30	2010
60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	96,30	2010
61	1	1	1	0	1	0	2	3	3	12	27	44,44	2010
62	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	27	92,59	2010
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	100,00	2010
64	3	3	2	1	2	2	3	2	3	21	27	77,78	2010
	2,359375	2,546875	2,28125	2,0625	2,078125	2,15625	2,34375	2,328125	2,5625				