

Využití metodiky sociální služby Nového domova Otrokovice v praxi

Bc. Alena Sirkovská

Diplomová práce
2012

 **Tomas Bata University in Zlín**
Faculty of Humanities

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Alena SIRKOVSKÁ**

Osobní číslo: **H09783**

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

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Využití metodiky sociální služby Nového domova
Otrokovice v praxi**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti realizace sociální služby.

Příprava metodiky výzkumné části.

**Realizace kvalitativního výzkumu zaměřeného na důležitost metodiky sociální služby
v azylovém domě pro matky s dětmi v tísni, Nový domov Otrokovice.**

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

HÁJEK, Karel. Práce s emocemi pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-346-8.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-181-6.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2007. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

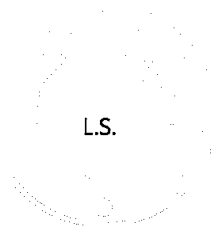
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jana Kitliňská, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **27. dubna 2012**

Ve Zlíně dne 17. ledna 2012


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

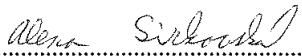
Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 25.4.2012


.....

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

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

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomovou práci „*Využití metodiky sociální služby Nového domova Otrokovice v praxi*“ tvoří teoretická a praktická část. Teoretická část se věnuje sociální službě a její charakteristice, kterou doplňuje popisem sociální služby Nového domova Otrokovice. Definiuje metodiku v sociálních službách a její zakotvení v zákoně a dále ji doplňuje o standardy kvality sociálních služeb. Popisuje práci sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Cílem praktické části je metodou kvalitativního výzkumu zjistit, jak působí metodika sociální služby Nového domova Otrokovice na zaměstnance při jejich práci s uživatelkami.

Klíčová slova: sociální služba, standardy kvality sociální služby, metodika, sociální pracovník, sociální práce, Nový domov Otrokovice.

ABSTRACT

This thesis „*Utilization of methodics of social services Nový domov Otrokovice in practice*“ consists of the theoretical and the practical part. The theoretical part is focused on the social service and its characteristic, which is completed of a social service's description on Nový domov in Otrokovice. It defines the methodology in the social services and its provision in the law. Moreover it is completed of social service's quality standards. It describes a job of a social worker and a worker in the social service. The target of the practical part is to find out by the quality research methodology how the social service's methodology of Nový domov in Otrokovice affects the employees during their work with the users.

Keywords: social service, social services of quality standards , methodology , social worker , workers in social services, Nový domov Otrokovice.

Motto:

„Neustále musíme čelit úžasným příležitostem, brilantně převlečeným za neřešitelné problémy“.

Lee Iococca

Děkuji své vedoucí diplomové práce Mgr. Janě Kitliňské Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Sobotíně dne 25. dubna 2012 Bc. Alena Sirkovská

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA NOVÝ DOMOV OTROKOVICE	12
1.1 SPOLEČNOST A SOCIÁLNÍ SLUŽBY	12
1.1.1 Azylový dům	15
1.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBA - VYMEZENÍ V ZÁKONĚ.....	17
2 METODIKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	19
2.1 STANDARDY KVALITY A JEJICH VÝZNAM V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	20
2.2 METODIKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	22
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	26
3.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	26
3.2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	30
4 AZYLOVÝ DŮM - NOVÝ DOMOV OTROKOVICE	33
4.1 POSLÁNÍ A CÍLE SLUŽBY	33
4.2 METODIKA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ NOVÝ DOMOV OTROKOVICE	37
II PRAKTICKÁ ČÁST	39
5 VÝZKUM	40
5.1 CÍLE VÝZKUMU	40
5.2 METODY VÝZKUMU	41
5.2.1 Okruhy témat a nástin otázek	41
5.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	43
5.3.1 Charakteristika respondentů	43
5.3.2 Průběh výzkumu.....	44
5.4 ANALÝZA ÚDAJŮ	45
5.4.1 Kategorie	45
6 VALIDIZACE DAT	51
7 HODNOCENÍ POMOCÍ FAKTORŮ	54
7.1 CELKOVÉ ZHODNOCENÍ VÝZKUMU	56
ZÁVĚR	58
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	60
SEZNAM OBRÁZKŮ	63
SEZNAM PŘÍLOH	64

ÚVOD

Od roku 2006 je v České republice zaveden do praxe nový zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Před tímto rokem se zkoumalo a zjišťovalo, co a jak je potřeba v, tehdy ještě zastaralém, systému sociálních služeb změnit. Jako odpověď na zkoumání současného stavu a závěrečného zjištění vyšlo poměrně dost publikací. Patří mezi ně například i Bílá kniha v sociálních službách, která vyšla roku 2003 a popisuje, jak asi bude vypadat nový zákon, co se v něm změní a v čem bude jeho podstata. Zmiňuje se také o standardech, kde se píše, že: „*Standards poskytují záruky uživatelům služeb a jejich rodinám. Standards se zaměřují na výstupy, které musejí být poskytovány, nikoli na vstupy. Standards budou aplikovány na všechny služby bez ohledu na to, kdo je poskytuje*“.(Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 7). To se také v roce 2006 s přijetím nového zákona o sociálních službách stalo – standardy byly zavedeny do praxe, což předtím nebylo.

Tyto standardy jsou zavedeny v metodice neboli vnitřních předpisech každé sociální služby. Mají být návodem, jak zkvalitnit sociální službu, jak ji vést, tak aby byla v souladu se zákonem a splňovala nejvyšší atributy kvality, které může poskytnout svým uživatelům, což pak zhodnotí inspekce sociálních služeb.

Dále se mluví o tom, že kvalitu služby také určuje profesionalita a kvalifikovanost pracovníků, nemluvě o zákonem předepsaném vzdělání. Už se ale nikdo nedívá, co může metodika zaměstnancům nabídnout. Které standardy v sociálních službách nebo definované postupy, mohou zaměstnancům sociálních služeb být při ruce v jejich každodenních nelehkých situacích, které zažívají se svými uživateli v práci. Metodika je de facto příručkou a rádcem v problémových situacích zaměstnance a uživatele. Tyto dané vnitřní předpisy – metodika, mohou pomoci k větší jistotě a stabilitě zaměstnance v práci. Hodnoty jako jistota a stabilita vedou ke spokojenosti zaměstnance, který pak odvádí kvalitní práci, spočívající v pevných a stálých rozhodnutích vůči uživatelům.

Teoretická část se snaží o objasnění metodiky, jejího významu, funkce a smyslu. To, jak se metodika napíše, co v ní je a jakým způsobem napsáno, jsou regule, na které se pak obrací s vírou o pomoc zaměstnanců. Dále obsahuje zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., a s tím související standardy kvality, které tvoří základ metodiky v sociální službě. Dále uvádí sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v odrazu zákona a snaží se nastínit náplň a povahu jejich práce. Obsahuje také popis sociální služby, ve které byl proveden výzkum.

Výzkum je zaměřen na působení metodiky na zaměstnance, kteří ji mají při ruce nejen jako direktivního instruktora co a jak v práci podle nařízení dělat, ale i jako pomocníka, na kterého se obrací v problémových situacích, které v práci zažívají. Výsledky z empirické části vycházejí z kvalitativního výzkumu provedeného v azylovém domě pro matky s dětmi v tísni v Novém domově Otrokovice a poskytují k nahlédnutí význam, jaký má pro zaměstnance sociální služby metodika při práci s uživateli jako pracovní pomůcka.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA NOVÝ DOMOV OTROKOVICE

Tato diplomová práce se v empirické části věnuje výzkumu provedeného v azylovém domě pro matky s dětmi v tísní – Nový domov Otrokovice, což je **sociální služba**. Proto považuji za vhodné v teoretické části blíže tuto službu popsat. Nabízím zde pohled na sociální službu jako takovou - poskytující pomoc lidem, kteří se ocitli v tíživé situaci. Tato část také nabízí náhled do zákona, ve kterém je sociální služba ukotvena. Představí se zde rámcově standardy kvality, jejich zavedení v sociálních službách a uchopení v praxi.

1.1 Společnost a sociální služby

Sociální služby jsou o lidech a jejich přirozeném prostředí, ve kterém žijí. Každý člověk má své místo a roli v životě společnosti. Je to místo, kde žijeme a pracujeme. Sociální služby mají za cíl pomoci lidem udržet si nebo znovu získat místo v životě společnosti, pokud ho ztratili anebo si ho nejsou schopni udržet. Jsou zaměřeny na lidi – jedince, jejich rodiny a na jejich sociální síť. To, jaké jsou jim nabízeny služby, pak vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb společenství – komunit, ve kterých tito lidé žijí. Potřeby jednotlivce se různí případ od případu stejně jako potřeby jednotlivých společenství. Z toho vyplývá, že musí být k dispozici taková nabídka sociálních služeb, která tyto odlišné potřeby bude schopna flexibilně řešit. (Bílá kniha, 2003)

Sociální služba

Sociální služby dle Matouška (2007) jsou služby poskytované v zájmu veřejnosti a financovány z veřejných rozpočtů. Jsou také podrobněji definovány legislativou a díky tomu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. **Hlavní účel sociální služby** spočívá v poskytování služby lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby tak zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do kterých patří, eventuálně zájmy širšího společenství. V kontextu rezortního pojetí ČR jsou sociální služby pojaty jako součást státního systému sociálního zabezpečení. Legislativa je zařazuje do oblasti, kterou nazývá sociální pomoc. Tato pomoc zahrnuje také finanční a věcné dávky, poskytované lidem ve stavu hmotné nouze.

Jak zákon stanovuje, uvádí Michalík (2007), sociální služba by se měla při svém poskytování držet základních pravidel, které představují vodítko a interpretační přístup k jednotlivým ustanovením paragrafového znění zákona. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, které nabízí možnosti řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí dbát na zachování lidské důstojnosti osob.

- Pomoc musí vždy vycházet z individuálních potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k činnostem, které vedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a zabráňovat jejich společenskému vyloučení.

- Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v patřičné kvalitě.

Tímto chtěli zákonodárci zajistit, aby služby byly podle nového systému: dostupné, bezpečné a především kvalitní.

Co se týče **formy poskytované pomoci sociálních služeb**, měla by, jak píše Michalík a kol. (2008), splňovat 5 charakteristik:

Dostupnost – z pohledu typu pomoci, uzemní dostupnosti, informační dostupnosti a, což je také důležité, dostupnosti ekonomické.

Efektivita – uzpůsobení tak, aby sociální služba vyhovovala především potřebě člověka a nikoliv potřebám systému.

Kvalita – měla by být zajištěna způsobem a v rozsahu, který odpovídá současnému poznání a možnostem společnosti.

Bezpečnost – nesmí omezovat oprávněná práva a zájmy osob.

Hospodárnost – systém má být nastaven tak, aby veřejné i soukromé výdaje používané na poskytnutí pomoci maximálně pokrývaly objektivizovaný rozsah potřeb.

Poskytování služby vychází ze 7 principů, které obsahuje 1. standard a to jsou, jak píše Michalík a Jesenská (2007):

Nediskriminační přístup -> rovný přístup ze strany všech skupin k možným i stávajícím uživatelům. **Nezávislost** na subjektech, které se podílejí na řešení sociální situace uživatele

-> poskytovatelích. **Autonomie** -> sociální poradenství uživateli, respektuje jeho zájmy a autonomní sféru rozhodování. **Integrace** -> sociální služby podporuje setrvávání uživatele v přirozeném prostředí rodiny a komunity. **Respektování potřeb** uživatele, jejich objektivní vyhodnocení a dle toho nastavení sociální služby. **Partnerství a komunikace** -> sociální služba je založena na otevřenosti a naslouchání k uživateli. **Subsidiarita** -> služba usiluje o řešení problému uživatele všemi dostupnými a vhodnými prostředky. **Bezplatnost** -> sociální poradenství v rámci sociálních služeb je uživateli poskytnuto bezplatně.

Dělení sociálních služeb

Sociální služby, jak uvádí Matoušek (2001), lze primárně dělit do dvou základních skupin, a to na:

- Sociální služby státní a obecní
- Sociální služby nestátní

Ze zákona se dále sociální služby dělí na:

- Sociální poradenství
- Služby sociální péče
- Služby sociální prevence

Dle forem se dělí na (§33 zákon o sociálních službách):

- Pobytové
- Ambulantní
- Terénní

Sociální poradenství - (§ 37 zákon o sociálních službách) se dělí na základní a oborové, přičemž základní poradenství zahrnuje poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace a odborné poradenství se poskytuje zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách.

Služby sociální péče – (§38 zákon o sociálních službách) pomáhají lidem zajistit jejich soběstačnost a zapojují je v největší možné míře do běžného života společnosti. Pokud to jejich stav vylučuje, mají jim tyto služby zajistit důstojné prostředí a zacházení. Zákon rozlišuje služby sociální péče následně: osobní asistence, pečovatelské služby, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, do-

movy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Služby sociální prevence – (§53 zákon o sociálních službách) tyto služby pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke střetu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Služby sociální prevence se rozlišují na: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

Každá z výše zmíněných sociálních služeb je v zákoně blíže definována.

Na sociální služby se lze dívat i z jiných kritérií a to například kdy, s jakým cílem nebo jakým způsobem jsou poskytovány. Matoušek (2001) je dělí na:

- sociální služby preventivní, terapeutické, pečovatelské, rehabilitační nebo intervenční
- služby poskytované v bytě, v centru – s provozem denním nebo týdenním, nebo v domově (ústavu)
- službu poskytnutí informace (eventuálně potřebných věcí), zastupování (pomoc při vyjednávání na úradech) nebo úkonem (dovoz jídla, úklid domácnosti)
- péči po určitou dobu (v denním centru) nebo trvalou péči v rezidenčním zařízení

Jak uvádí Řezníček (1994) poskytováním služeb, má klientům pomoci, vymanit se ze závislosti na sociálních podporách a dávkách nebo jim upravit život a jeho uspořádání tak, aby byli schopni žít integrovaně v širší společnosti.

1.1.1 Azylový dům

Azylové domy spadají do služeb sociální prevence, pobytové formy.

Azylový dům je sociální zařízení sloužící v ČR, dle Matouška (2008), pro osoby bez přístřeší, jež by těm uživatelům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo

umožnit začlenění do společnosti. Délka pobytu uživatele v azylových domech je většinou omezena na několik měsíců. Zřizovateli jsou převážně církve nebo méně často nestátní organizace či obce. Předpokládá se, že v azylovém domě budou poskytovány služby uživatelům, kteří si vydělávají a chodí do práce, tudíž jsou schopni si službu zaplatit. Azylový dům je koncipován komfortněji než noclehárny či jiná přechodná zařízení. Mají se co nejvíce přiblížit běžnému bydlení, dřívějšímu bydlení uživatele.

Azylový dům poskytuje uživatelům kromě přístřeší sociální poradenství a pomocí nastaveného individuálního plánu přesně na uživatele se jej snaží začlenit zpět do společnosti a odpoutat ho od závislosti na službě. To se však mnohdy nedaří a uživatelé tzv. azyloví turisté, cestují mezi azylovými domy a využívají tak sociálních služeb nepřetržitě, čímž se stávají na službě závislími.

Azylový dům pro matky s dětmi

(Často jen dům pro matky s dětmi, dodáváno ještě v tísni)

Sociální zařízení tohoto typu je určeno matkám s dětmi, obvykle mladších 3 roky, které byly nebo stále jsou ohrožovány svým partnerem v domácnosti nebo na něj, či jejich děti působil jiný nepříznivý vliv a ony tak nebyly schopny řádně vychovávat své dítě. Převážně je určen matkám s „dětmi“ do 26 let věku, pokud děti stále studují a nevydělávají tak. V momentě, kdy dítě dosáhne věku 18 let a nestuduje, je zapsáno na pracovním úřadě nebo si vydělává, již je považováno za zaopatřené dítě a matka musí opustit azylový dům, jelikož nesplňuje hlavní podmínky pro pobyt v azylovém domě. Azylový dům poskytuje matkám a jejich dětem zázemí po dobu zpravidla půl roku, každý azylový dům si to však nastavuje sám. V bytové jednotce azylového domu mají k dispozici samostatnou místnost s kuchyňským koutem, standardním vybavením jako jsou postele, stůl, židle a skříň a dále pak koupelnu s vlastním WC. Azylový dům pro matky s dětmi nabízí maminkám podporu nebo instruktáž při výchově, sociální poradenství, doprovody na úřady a pomocí individuálního plánu je vedou k soběstačnosti, trvalému řešení jejich problému, zajištění samostatného života v budoucnu a s tím spojené začlenění se do společnosti. To mnohdy představuje více času než jen půl roku a tak matka i s dětmi často přebíhá mezi jednotlivými azylovými domy. Za pobyt si matka platí taxu omezenou zákonem o sociálních službách.

1.2 Sociální služba - vymezení v zákoně

Sociální služba a její nejnovější uchopení v zákoně je poměrně velkou změnou oproti době před rokem 1989, kdy se kladl důraz především na celodenní ústavní péči. Podle Matouška a kol. (2007) alternativní služby především před zmiňovaným rokem 1989 v podstatě neexistovaly. Služby terénní a jiné začaly poskytovat až nestátní subjekty, které vznikly po roce 1989. Změna v sociálních službách nastala s rokem 2006, kdy byl přijat nový zákon o sociálních službách, který spolu s dalšími právními předpisy a to zákonem č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu a zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi přinesl změnu systému sociální péče. Nový zákon o sociálních službách byl přijat v květnu 2006 a byl zakotven ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006 Sb.

Jak uvádí Michalík (2007, s. 7) „*současné pojetí smlouvy o poskytování sociálních služeb jako právního i faktického základu vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem vytváří, alespoň formálně, lepší předpoklady pro aktivní podíl uživatele na definování jeho potřeb a jim příslušejících sociálních služeb*“.

Nově dle Matouška (2007) zákon o **sociálních službách praví**, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, dále pak skrze sociální služby možnost řešení nepříznivé situace nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté sociální službou, musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Jak píše Michalík a kol. (2008), podporou a pomocí se rozumí takové spektrum činností, jež je nezbytné pro sociální začlenění osob a vytváří důstojné podmínky života, odpovídající úrovni rozvoje společnosti. S tím souvisí cíl tohoto zákona a to je – podporovat proces sociálního začleňování a sociální soudržnost společnosti.

Zákon o sociálních službách, jak uvádí Michalík (2007), přinesl i **rozšíření na větší okruh služeb**. Namísto dřívějších způsobů sociální péče uskutečňované jen v ústavech sociální péče, domovech důchodců a v rámci pečovatelské služby nově umožňuje zákon rozvoj mnoha dalších typů sociálních služeb. Kromě rozšíření okruhu sociálních služeb ale **definiuje i jejich obsah**, který je daný v obsahu tzv. základních činností uvedených pro jednotlivé služby přímo v textu zákona. Další zásadní změna v zákoně o sociálních službách je, že **smlouva o poskytování sociálních služeb** nahradila dřívější rozhodnutí orgánu veřejné správy. Pro smlouvu jako takovou platí základní zásada a to zásada rovnoprávného postavení obou stran smluvního vztahu, což přináší, oproti dřívějšímu modelu veřejnoprávního

rozhodování, zvýšení odpovědnosti uživatele za důsledky vlastního rozhodování a volby. Jednu z hlavních změn, kterou s sebou zákon přinesl, je **stanovení standardů kvality sociálních služeb**, ze kterých služba vychází, opírá se o ně a určuje si jimi kvalitu služby. Standardy kvality nastavují ve službě normy a kvality, dle kterých se pak sociální služba řídí.

Lze říci, že dle nového zákona o sociálních službách je novým měřítkem služby její kvalita. Ve stručnosti lze roztrždit měřítka kvality sociálních služeb dle jejich zásad na zásadu ochrany lidských práv uživatele, zásadu individualizace služby, zásadu odbornosti a zásadu provozního zabezpečení. (Michalík a kol., 2008) Dále se věnuje standardům kvality - kapitola Standardy kvality a jejich význam v sociálních službách.

V neposlední řadě přinesl zákon o sociálních službách stanovení předpokladu pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, aby byla zaručena standardní kvalita poskytovaných sociálních služeb přímo ze strany sociálního pracovníka. A co je důležité od zavedení výše zmíněného nového zákona pro sociální služby, byl zaveden systém registrace u krajských úřadů, bez které není možné sociální službu provozovat. Tento krajský „orgán“ má rovněž pravomoc provádět inspekci poskytování sociálních služeb, při níž se hodnotí zvláště kvalita poskytovaných služeb. (Michalík, 2007)

2 METODIKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Metodika

Pokud se budeme zabývat metodikou, abychom jí lépe porozuměli, považuji za vhodné rozepsat a ukázat ji v širším kontextu. Následující kapitoly budou rozebírat metodiku v obecném měřítku, dále její uchopení, smysl, funkci a v neposlední řadě podobu v sociálních službách. Představí se zde rámcově standardy kvality, jejich zavedení v sociálních službách a uchopení v praxi.

Metodika, jako soubor vnitřních pravidel

Metodika je soubor pravidel, směrnic, norem a předpisů, které určují pracovní postup a říkají, jak se má sociální služba vést.

Organizace, instituce, škola, školka, kluby nebo služby, všichni se řídí určitými řády, směrnicemi, předpisy. Je v nich napsáno, co se smí, nesmí nebo co se naopak musí v dané společnosti dělat. Důvodem je nastolení pravidel, aby společnost věděla, jak se chovat anebo neublížit svým chováním či jednáním ostatním.

Jsou však i předpisy, které říkají, jak při práci postupovat, aby člověk mohl vykonávat práci svědomitě, kvalitně, efektivně a hlavně jistě tak, jak zákon udává. Tyto předpisy můžeme shrnout do souboru více vnitřních předpisů s názvem metodika.

Z čeho vychází metodika v sociálních službách

Metodikou neboli vnitřními předpisy, disponuje každá sociální služba. Určuje a řídí chod celé služby a zaměstnanci sociálních služeb v nich hledají oporu a pomoc při práci. Metodika v sociálních službách se opírá o standardy kvality vycházející ze zákona č. 108/2006 sb. o sociálních službách.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (www.mpsv.cz, metodiky pro plánování služeb, 11. 3. 2009) na svých internetových stránkách definuje metodiku v sociálních službách jako „sбірku doporučených principů a postupů použitelných v praxi plánování sociálních služeb. Jsou tedy metodickou pomůckou a vodítkem při činnostech, jež směřují k dosažení dostupných sociálních služeb“. V zásadě jsou metodiky určeny těm, kteří plánování sociálních služeb v obcích a krajích přímo uskutečňují. Jejich funkcí je představit a provést realizátory plánování sociálních služeb od východisek plánování a jeho obecných zásad až po jednotlivé tematické oblasti, které plánování postihují. (www.mpsv.cz, 11. 2. 2009)

Za zákona každá sociální služba musí disponovat touto výše zmíněnou metodikou neboli vnitřními předpisy. Tyto vnitřní předpisy obsahují soubor materiálů, jejichž rozsah je dán ustanoveními obecně právních předpisů a to zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. Obsah a vymezení vnitřních předpisů - metodiky sociální služby, řídí standardy kvality, upravené vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb.

2.1 Standardy kvality a jejich význam v sociálních službách

Jak uvádí Matoušek (2007), kvalitu služeb lze garantovat tím, že bude prověřena podle předem definovaných, nejlépe měřitelných parametrů. Tyto parametry zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách nazývá standardy kvality § 99 a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., která tyto standardy upravuje. Standardy mohou formulovat poskytovatelé sociálních služeb společně se zřizovateli služeb a uživateli. Standardy kvality slouží jako metodický nástroj inspektorům kvality, mají orientovat uživatele služeb a být organizacemi, jež poskytují sociální služby, využitelné pro sebeposuzování. Je proto třeba, aby kvalita nastavených a zavedených standardů v sociální službě byla zavedena odborně, v ideálním případě metodikem k tomu proškoleným. Dalo by se říct, dle Kostečky a kol. (2008), že standardy kvality sociálních služeb jsou systémem pro sledování, řízení a zvyšování kvality v konkrétní sociální službě. Standardy kvality, jak píše Matoušek (2007), se hodnotí podle určitých nastavených kritérií. Některá kritéria mají charakter objektivně zjistitelných dat, například od kdy do kdy je sociální služba otevřena, kdy se tam vydávají obědy či kolik uživatelů spolu žije na jednom pokoji. Další měřítka jsou subjektivnější, hodnocení jejich naplnění je závislé na postoji hodnotícího. To jsou kritéria, týkající se lidské důstojnosti. Je proto nutné, aby se k naplňování těchto kritérií mohli vyjadřovat jak uživatelé, tak nezávislí odborníci.

Každé kritérium standardů sociálních služeb a jeho měřitelnost je důležitá pro poskytovatele, z hlediska kvality vlastních sociálních služeb a pro vnější hodnotitele těchto služeb. Po porovnání kritérií se skutečností lze snadno zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit (Čermáková a Johnová, 2002). Standardy kvality sociální služby jsou dle Matouška a kol.(2007) de facto ideálem toho, aby byla naplněna podpora nezávislosti – přirozených vazeb a osobního růstu uživatele služby, přičemž budou respektována jeho práva a bude mu nabídnuta efektivní pomoc při řešení jeho náročné životní situace.

Z toho vycházejí standardy, které se dělí, jak píše Čermáková a Johnová (2002), na tři okruhy, a to:

Procedurální standardy – jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, na co je třeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu a jak přizpůsobit službu individuálním potřebám každého uživatele. Velká část textu se věnuje ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou postupy při vyřizování stížností nebo pravidla proti střetu zájmů.

Personální standardy – se věnují personálnímu zajištění sociálních služeb. Kvalita služeb je přímo závislá na pracovnících, majících potřebné dovednosti a vzdělání, vedení, podporu a podmínky pro svou práci.

Provozní standardy – tyto definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na jejich dostupnost, ekonomické zajištění a rozvoj kvality.

Jednotlivé názvy standardů, dle rozdělení výše:

Procedurálních standardy obsahují: cíle a způsoby poskytovaných služeb, ochrana práv uživatelů sociálních služeb, jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služeb, plánování a průběh poskytování služeb, osobní údaje, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, návaznost na další zdroje.

Personální standardy: personální zajištění služeb, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů.

Provozní standardy: místní a časová dostupnost služby, nouzové a havarijní situace, zajištění kvality služeb, ekonomika.

Každý jednotlivý standard má kritéria, která se jsou definovaná ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. V příloze č. 2.

Jak uvádí Čámský a kol. (2008, s. 37), „*povinnost podržování standardů kvality sociálních služeb ukládá zákon všem (registrovaným) poskytovatelům sociálních služeb v ustanovení § 88 písm. h. To, zda poskytovatel dodržuje SQ (standardy kvality), ověřuje Inspekce kvality*“.

Všechny standardy kvality sociálních služeb jsou zpravidla obsaženy v metodikách konkrétních sociálních služeb.

Inspekce kvality

Inspekce poskytování sociálních služeb, jak píše Čámský a kol. (2008, s. 38), „*má od 1. 1. 2007 svůj právní rámec v podobě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Také se opírá o zákon č. 552/1991 Sb. o státní kontrole. Inspekce slouží především jako nástroj k zajištění kvality služeb a ke kontrole práv uživatelů, kteří sociální služby využívají.*“ Měřítkem pro zjišťování kvality sociálních služeb jsou již výše zmiňované standardy kvality. Výsledkem je bodové hodnocení jednotlivých kritérií standardů a následný součet všech získaných bodů, které jsou uděleny podle splnění jednotlivých kritérií. Maximální počet bodů pro jednotlivé kritérium -> 3body. Maximální možný počet bodů je 144. Z pohledu poskytovatele sociálních služeb, je inspekce kvality mnohdy vnímána jako nástroj kontroly a následné represe. Inspekce kvality má, mimo jiné, poskytovanou konkrétní službu zlepšit a zkvalitnit na základě postřehů a doporučení, které sami poskytovatelé sociální služby ani nemusí vnímat, jelikož se ztratí v běžném chodu služby. Inspekce kvality je nejen nástroj kontroly kvality v sociálních službách, ale i pomoc, jak a kde ještě zkvalitnit sociální službu.

2.2 Metodika v sociálních službách

Funkce metodiky

Jak píše Kořínková (2008), funkce metodiky v sociálních službách spočívá zejména v **zajištění efektivního poskytování služby** v souladu s právními předpisy, které jsou vytvořeny konkrétně pro dané zařízení a opírají se o znalosti právních předpisů, zkušenosti personálu i potřeby uživatelů. Dále pak **poskytují větší jistotu pro personál** a to hlavně z toho důvodu, že metodika uvádí podrobně, co se v jakých situacích očekává od personálu i od uživatelů, a jaký je obsah a rozsah poskytovaných základních a fakultativních činností. Metodika také umožňuje **snazší orientaci uživatelům** služby – ve smyslu reálné orientace, jako je orientační plán a evakuační plán a ve smyslu orientace pravidel, poskytované služby a vzájemného soužití s personálem. Neméně důležitá je i funkce, která metodiku vidí jako vodítko pro řešení komplikovaných situací, jenž skrývají postupy, co, jak a v jakých situacích dělat. A v neposlední řadě plní metodika takovou funkci, že umožňuje zájemcům o službu seznámit se s obsahem a kvalitou nabízené služby.

Smysl metodiky

Pokud budeme hledat smysl metodiky, setkáme se zejména u pracovníků v službách s její nesympatií. Sami častokrát, nedokážou říct jiný smysl než ten, že to požaduje zákon. Podle Holkové a Gabryše (2011) je smysl metodiky v sociální službě jako požadavek zákona pouze část pravdy. Pokud se nepodaří najít další význam a smysl metodiky ve službě, vede tento postoj často jen k formálnímu naplnění povinností, to je k vytvoření jakéhosi množství „papírů“. Bohužel jen vytvoření hromady „papírů“ stejně nestačí inspekci k tomu, aby službu vyhodnotila tak, že požadovaná kritéria kvality byla naplněna. Kritéria kvality totiž obsahují nejen požadavek na písemné zpracování pravidla, ale i požadavek na užívání písemných pravidel v praxi. Můžeme tedy vidět, že ne úplně je tedy pochopen smysl a význam metodiky v sociálních službách.

Hlavní smysl metodiky, jak uvádí Kořínková (2008), je standardizovat procesy probíhající v organizaci, a tím i úroveň a kvality činnosti organizace – poskytovaných služeb. Metodika v sociálních službách obsahuje pravidla a postupy pro řešení situací, které mohou nebo mají v průběhu sociální služby nastat. Vzhledem k tomu, že se metodika neustále aktualizuje, jsou tyto postupy opřeny z velké části i o praxi. Dále je v neposlední řadě podle Holkové a Gabryše (2008) neméně důležitý smysl ten, že metodika poskytuje určitou stabilitu a jistotu pracovníkům a uživatelům v sociální službě.

Podoba metodiky

Podoba metodiky v sociálních službách může být různá. Většinou se však jedná o jeden celek dokumentu čítající několik desítek (nebo i více než stovku) stran s jednotlivými vnitřními předpisy, které jsou vnitřně provázány. (Kostečka a kol., 2008)

V zásadě ale každá metodika musí splňovat určité náležitosti a to:

1. **Řády** – předpisy, které jak uvádějí Holková a Gabryš (2011), celkově upravují základní pravidla pro službu v určité oblasti. Obvykle rozpracovávají platné právní normy a stanovují na jejich základě principy činnosti služby. Vydává je nejvyšší vedení služby. Patří zde mimo jiné i etický kodex pracovníků, který stanovuje základní pravidla profesionálního chování zaměstnanců služby.

V rámci těchto řádů a předpisů je úhlavním dokumentem **zřizovací listina**. Podle Čámského a kol. (2008) jsou poskytovateli sociálních služeb příspěvkové organizace, které zřizují orgány státní správy a to městské, obecní nebo krajské úřady. Zřizovací listina obsahuje statut poskytovatele a v hlavním, případně i vedlejším, předmětu činnosti uvádí, co si zřizovatel přeje, aby sociální služba vykonávala, a na co také plánuje ze svého rozpočtu přispívat.

2. **Směrnice nebo pravidla** - podle Holkové a Gabryšze (2011) podrobněji rozpracovávají řády pro jednotlivé oblasti činnosti služby. Určují pravidla pro to, jak mají zaměstnanci a uživatelé postupovat a co se od nich očekává v daných oblastech. Vydává je vedení služby, ale může je vydávat i pověřený pracovník – například sociální pracovník. Můžeme zde zařadit například pravidla o ochraně práv uživatelů, jež rozpracovávají podrobněji část etického kodexu pracovníka, v oblasti ochrany práv uživatelů (manuál pro metodiky).

Z hlediska kritérií standardů kvality pak právě tato pravidla jsou chápána jako základní dokumenty, z nichž by mělo být patrné poslání organizace jako poskytovatele sociálních služeb, dále cíl organizace, cílová skupina osob, ke kterým sociální služba směřuje. Popisují způsob, jakým chce organizace svých sociálních cílů dosáhnout, jejich prostředky materiální, technické a personální, které jim v naplnění cílů služby pomohou. (Čámský a kol., 2008)

3. **Pracovní postupy** – jsou určeny dle Holkové a Gabryšze (2011) ke standardizaci činnosti. Zpracovává je obvykle odborný pracovník tj. metodik, ale většinou je to výsadou týmu zaměstnanců služby. Vydává je pověřený pracovník - což ve velké míře bývá sociální pracovník.

Pracovní postupy v oblasti sociálních služeb se uplatňují zejména tam, kde lze předvídat vznik určitých pracovních a provozních situací, na které je možno aplikovat nejvhodnější řešení zvláště z hlediska efektivnosti. (Čámský a kol., 2008)

Jak uvádí Holková a Gabryšz (2011), metodika musí splňovat určitou formální stránku. Předpisy musí mít jednotný styl a systém, který by měl mít:

- Název a číslo předpisu, pravidla, pracovního postupu aj.
- Uvedeno kdo jej vydává, případně kdo jej schválil.
- Stanovený předmět (co upravuje, jakou oblast činností, jakých osob se týká).
- Stanovené vlastní pravidla chování, činností.
- Danou časovou působnost a účinnost předpisu.
- Podpis oprávněné osoby.

Při zpracování metodiky je dle Kořínkové a kol. (2008) důležité, aby se dbalo na **účelnost**, to znamená, že množství předpisů, bude odpovídat typu a rozsahu poskytované služby a daný předpis řeší, co je potřeba řešit. Tyto vnitřní předpisy ošetřují pouze činnosti nebo postupy, které je potřeba nějakým způsobem popsat a sjednotit nebo u nich zajistit jednotný výklad. Obsah a rozsah předpisů se odvíjí od typu služby (jiný rozsah bude pro terénní službu, jiný pro azylový dům, který čítá 120 lidí). Dále by měla metodika být **jasná a přehledná**, to je, že v předmětu úpravy je popsáno, co předpis řeší a text se neodchyluje a nezabíhá do jiných oblastí, než jakých udává předmět. Jinak řečeno, to, co hledám, je obsaženo v textu, který koresponduje s nadpisem. Dalším atributem metodiky je její **srozumitelnost**. Srozumitelný předpis je ten, jenž se vyhýbá složitým větným konstrukcím, cizím slovům, odborné terminologii a má grafickou úpravu odpovídající cílové skupině. Měl by být srozumitelný co nejširšímu okruhu lidí. Neméně důležité je, aby byla metodika **zařazená do smysluplného a přehledného systému**. Předpisy by měly mít systém, který je praktický, přehledný a dá se v něm snadno orientovat. (Kořínková a kol., 2008)

Čámský a kol. (2008) uvádí, že podle jejich povahy a konkrétních podmínek poskytovatele je možné některá pravidla sloučit v jedno, některá vypustit - poskytovatelé terénní pečovatelské služby zřejmě nebudou mít domovní řád.

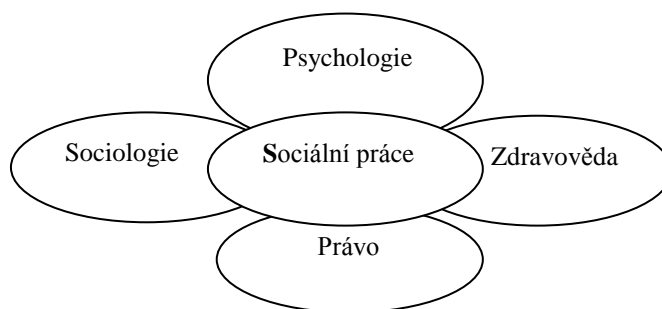
Souhrnem lze metodiku označit jako dokumentaci sociální služby, jejíž předpisy zakotvují vnitřní pravidla a pracovní postupy s cílem zajistit trvalou kvalitu poskytované služby, upravují provádění odborných činností a zajišťují podmínky pro dodržování a realizaci všech práv a svobod uživatelů. (Kořínková a kol., 2008)

3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Pro správný chod sociální služby je zapotřebí kvalitních a profesionálních sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Jelikož se na ně a jejich práci zaměřuji v praktické části, považuji za vhodné zmínit, jaká je jejich činnost v sociálních službách, uvést, jak se vymezují v zákoně, a jaké jsou předpoklady pro výkon tohoto povolání. Uvádím zde i o sociální práci jako hlavní náplň sociálního pracovníka.

3.1 Sociální pracovník

Sociální služby prostřednictvím sociálních pracovníků realizují sociální práci, na tom se služba zakládá. Matoušek a kol. (2001) uvádí, že profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich cíle, programy nebo projekty, tzn., poskytovali sociálním objektům (uživatelům) předměty (dávky a především služby) k uspokojování jejich sociálních potřeb. Školení sociální pracovníci sociální služby profesionalizují a zvyšují jejich kvalitu. Tito profesionální sociální pracovníci poskytují informace a rady, nazývané jako intervence, zastupují, pracují s klienty a poskytují jim jiné odborné služby. Odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, zdravotní, psychologie, práva a sociální politiky rozpoznat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout mu optimální řešení. Neposkytuje však odborné rady z oboru psychologie, zdravotní, právní nebo jiné odborné služby, nýbrž na ně uživatele odkazuje a motivuje v případě potřeby ke kontaktu – s právníky, psychology, lékaře a jiné.



Obr. 1. Profesionalita sociální práce. (Matoušek, 2001)

Zákon a sociální pracovník

Sociální pracovník má ze zákona stanovené předpoklady pro výkon povolání. Jak uvádí Matoušek (2007), ze zákona sociální pracovník: vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální kontakty včetně řešení sociální právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízení poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost dle § 110 ods.1. zákona o sociálních službách. Činnost sociálního pracovníka nelze vykonávat bez minimálně vyššího odborného vzdělání specializovaného na sociální práci, jak zákon stanovuje v § 110 odst. 4 a 5, § 116 odst. 5 a § 117. Sociální pracovník se musí nadále vzdělávat a doplnit obecné předpoklady o specifické okruhy znalostí a dovedností. K tomu jsou určeny a akreditační kurzy, odborné stáže a různé školicí akce.

Schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka

Každý sociální pracovník má mít ze zákona, ale i z profesního hlediska určité dovednosti a schopnosti, aby mohl vykonávat svou práci v sociálních službách. Z profesního hlediska jsou to, jak uvádí Matoušek (2003), schopnosti a dovednosti (kompetence):

- Umět rozvíjet účinnou komunikaci
- Dokázat se zorientovat se a naplánovat postup
- Umět pomáhat a podporovat uživatele k soběstačnosti
- Dokázat zasahovat a poskytovat služby
- Přispívat k práci organizace
- Nadále odborně růst

Každá tato kompetence zahrnuje určitá kritéria, aby došlo k jejich naplnění. Například zasahovat a poskytovat služby, zahrnuje kritéria – znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence, poskytovat pomoc a služby v souladu s dohodnutým postupem, pravidelně hodnotit měnící se situaci uživatele, organizovat a poskytovat pomoc z různých zdrojů, pomáhat zvládat konflikt a jiné. Takto formulované kompetence často slouží jako koordinátory vzdělávání i supervizí. Sociální pracovník by tedy měl být všestranně orientovaný a univerzálně připravený, jen tak dokáže kvalitně a efektivně pomoci uživatelům služeb.

Sociální práce

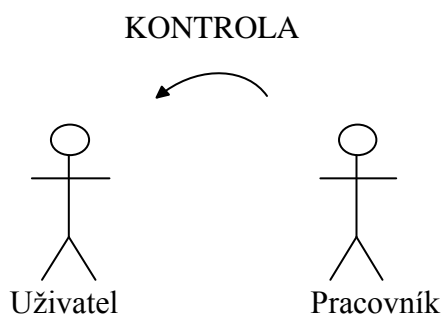
Sociální práce je hlavní náplní sociálního pracovníka. Dle Janouškové (2007, s. 14, in Úlehla, 1999) „by sociální pracovník měl vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient, tzn., sociální pracovník by měl být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta“.

Sociální práce -> pracovník x uživatel

Jak uvádí Úlehla (1999), sociální práce jako práce sociálního pracovníka se zakládá na kontrole a pomoci ve vztahu k uživateli. Obojí patří do „technické“ vybavenosti pracovníka, obojí má své místo a je potřebné. Je to profesionální způsob sociální práce a vyskytuje se v průběhu rozhovoru s klientem. Aby pracovník přesně věděl, kdy mluví o pomoci, potřebuje ji pochopit jako výsledek vzájemné interakce s klientem, která splňuje následující kroky:

- První krok je uživatelova objednávka, ve které je uživatelovo přání.
- Druhý krok je pracovníkova nabídka, kterou si pracovník otevírá příležitost nabídnout pomoc. Je to jeho odpověď na objednávku, což je nabídnout pomoc vycházející vstříc v hledání pomoci.

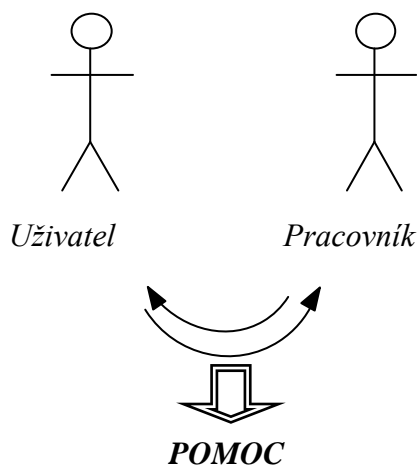
Tyto kroky se opakují v určitém sledu, kterému se říká dojednávání nebo nabízení pomoci. Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli -> o zakázce, kontraktu. Jinými slovy to znamená, že pracovník a uživatel se domluvili na společné práci, jejím cíli a cestě, jak jej dosáhnout.



Obr. 2. Kontrola uživatele (Úlehla, 1999)

Kontrola uživatele (obr. 2.) – je rozhodnutí sociálního pracovníka, konat dle svého vlastního uvážení, z jeho pohledu. Pracovník tak kontroluje uživatele na základě svého uvážení, že uživatel právě toto potřebuje. Pracovník sleduje i jiné zájmy, než jen přímé

zájmy uživatele, k vyřešení problému. Vkládá do procesu informace na příklad z širšího okruhu osob, se kterými je uživatel ve vzájemném vztahu. (Úlehla, 1999)



Obr. 3. Pomoc uživateli (Úlehla, 1999)

Pomoc (obr. 3.) – je výsledný dojednaný způsob práce, kterou si uživatel přeje a sociální pracovník mu ji nabízí. Pracovník si však nesmí plést kontrolu s pomocí. Není to stejné, často bývá kontrola chápána pracovníky jako pomoc. Profesionální pracovník by to měl umět rozlišit. (Úlehla, 1999)

Sociální pracovník může poskytnout radu, podporu nebo informace z několika oblastí, a to:

1. **Poskytování informací v rámci konkrétní sociální služby:** je to základní typ intervence. Jedná se o konkrétní informace, které uživatel potřebuje k vyřešení své situace. Jsou to informace, které souvisí s poskytováním služby a jejím průběhem.
2. **Poskytování podpory při řešení obtížné situace uživatele:** jde o rozsáhlejší podporu, při které sociální pracovník zkoumá a hledá informace, které pomohou uživateli k řešení jeho situace. Je to nastavení postupů, zdrojů a prostředků, pomocí nichž uživatel dojde k trvalému zlepšení své situace – nastavení individuálního plánu.
3. **Mediace** – sociální pracovník se může stát prostředníkem k vyřešení nějakého sporu uživatele.
4. **Zastupování uživatele:** jde o zastupování uživatele na základě plné moci, v důležitých úkonech. Například řešení příspěvku na péči, zprostředkovávání sociálních nebo navazujících služeb.

5. **Pomoc při obstarávání osobních záležitostí, běžných záležitostí a uplatňování práv a oprávněných zájmů:** jde o podporu a pomoc, kde si uživatel není jistý a potřebuje osobu, která se v dané věci dokáže lépe orientovat a jednat a může mu pomoci při jeho rozhodování. Například na úradech, či jiných institucích.
6. **Pomoc při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou nebo nejbližším sociálním prostředím:** zde působí zejména poradenské a podpůrné rozhovory nebo doprovody.
7. **Osvětové aktivity:** jde o aktivity mířené směrem k uživateli k prohloubení jeho znalostí například o problematice formou přednášek, besed nebo publikační činnosti (Michalík, 2008).

Práce sociálního pracovníka vychází z několika principů: **individualizace** (každý uživatel je jedinečný, stejně tak i jeho problémy. Proto ke každému uživateli přistupuje sociální pracovník individuálně), **vyjadřování pocitů** (prostor k volnému vyjádření pocitů uživatele), **empatie, akceptace** (sociální pracovník vnímá uživatele takového jaký je, podporuje vědomí uživatele v jeho vnitřní důstojnost a hodnoty), **nehodnotící postoj** (nemoralizování uživatele), **sebeurčení** (sociální pracovník respektuje uživatelovo přání a potřebu svobodně se rozhodnout a vybírat si mezi možnostmi, při řešení jeho nepříznivé situace).

3.2 Pracovník v sociálních službách

Stejně jako sociální pracovník i pracovník v sociálních službách a jeho vymezení vychází ze zákona. Zákon definuje vzdělání i náplň práce pracovníka v sociálních službách. Vychází ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách § 116, kde vymezuje okruh činností, kde u každé činnosti je dále vymezeno požadované vzdělání.

Pracovník v sociálních službách vykonává:

- **přímou obslužnou péči o osoby ambulantních nebo pobytových zařízení sociálních služeb** (jedná se o nácvik jednoduchých denních činností, pomoc při obstarávání osobní hygieny, při oblékání, pomáhá při manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem udržování čistoty a osobní hygieny, podporuje uživatele v soběstačnosti, pomáhá při posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů, uspokojování psychosociálních potřeb).

- **základní výchovnou nepedagogickou činnost** (která směřuje k prohlubování a upevnování základních hygienických a společenských návyků, působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, posiluje manuální zručnost a pracovní aktivity, provádí volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečuje zájmové či kulturní činnosti a vykonává funkci osobní asistence).

- **pečovatelskou činnost osoby v domácnosti** (kde vykonává práci spojenou s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťuje sociální pomoc, provádí sociální depistáž pod vedením sociálního pracovníka, poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti). (Janoušková, 2008).

U každé činnosti se u pracovníka v sociálních službách požaduje ze zákona potřebné vzdělání a absolvování akreditačního kvalifikačního kurzu. Obsah a rozsah akreditačního kvalifikačního kurzu definuje §37 vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Stejně jako sociální pracovník musí pracovník v sociálních službách ze zákona splňovat způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost.

Klíčový pracovník

Standardy kvality, konkrétně standard č. 5, kritérium b a d stanovují, že poskytovatel má pro plánování průběhu poskytování sociální služby a hodnocení naplňování osobních cílů pro každého uživatele služby určeného zaměstnance. Jinými slovy, je to někdo, kdo řídí a reguluje individuální plánování konkrétního uživatele. Sleduje a projednává s ním postupný průběh jeho kroků, které vedou ke zlepšení jeho situace, nastavené individuálním plánem sociálního pracovníka. V opačné rovině to znamená, že má uživatel „důvěrníka“, na kterého se obrací při řešení jednotlivých kroků svého individuálního plánování. V praxi pak tento pracovník bývá uživateli nejbliže.

Tuto funkci má sociální pracovník i pracovník v sociálních službách.

Předpoklady pro práci v sociálních službách

Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách má však i jiné předpoklady, než jen ty, stanovené v zákoně. Jsou to předpoklady osobnostní, charakterové, bez kterých by sociální práce neměla svou hodnotu a smysl.

Jak uvádí Matoušek (2003, in Butrym, 1976), jedná se o následující:

- Úcta a respekt ke klientovi
- Měl by mít přesvědčení o sociální povaze lidí – to znamená, že člověk je jedinečná bytost, avšak završení této jedinečnosti závisí na lidských bytostech
- A co je důležité, **měl by mít víru v to, že každý jedinec je schopen změny, růstu a sebezdokonalení**

4 AZYLOVÝ DŮM - NOVÝ DOMOV OTROKOVICE

Protože se tato práce věnuje metodice v sociální službě azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Otrokovicích, považuji za vhodné, abych zde tuto službu popsala a věnovala jí v této práci větší pozornost. Objasním zde poslání služby, společně s jejími hlavními cíli a podstatou a nahlédnu zde do tvorby metodiky dané služby.

Nový domov Otrokovice

Nový domov se nachází v klidné části Otrokovic. Jejím zřizovatelem je město Otrokovice a provozovatelem Charita sv. Anežky Otrokovice. V její těsné blízkosti se nachází škola, školka a obchod s potravinami. Pro danou cílovou skupinu je tedy umístěn na strategickém místě.

4.1 Poslání a cíle služby

Cílem služby je pomocí individuálního plánu minimalizovat závislost uživatelů služeb, matek s dětmi, na systému sociální pomoci. Podporovat je v aktivním řešení jejich tíživé situace, dále pak podporovat při uplatňování práv, podporovat při vyhledávání zaměstnání, uzavírání smluv, vyhledávat rekvalifikační kurzy a zprostředkovávat kontakty na třetí subjekty – lékaře, školy, právní poradny, úřady. (www.otrokovice.caritas.cz)

Posláním Nového domova Otrokovice je poskytnout ubytování a podporu matkám s nezletilými dětmi, nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které jsou z Otrokovic a nejbližšího okolí, ale i z jiných obcí ČR, a to na přechodnou dobu.

Za hlavní cíl, se považuje pomoci ženám překlenout jejich nepříznivou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení a podpořit je v soběstačnosti a aktivitě, aby dokázaly samy řešit své problémy a vrátit se tak k plnohodnotnému životu. (www.otrokovice.caritas.cz)

Poskytované služby Nového domova Otrokovice

- *ubytování*
- *pomoc při zajištění stravy*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*
- *v případě potřeby zajištění doprovodu uživatelky na úřadech*
- *poradenství v oblasti vedení domácnosti a péče o děti*

- *zprostředkování kontaktů na další odbornou pomoc (Metodika NDO, 2010, s. 6.)*

Zařízení má ode dne 26. 8. 2003 uděleno pověření Krajským úřadem Zlínského kraje k výkonu sociálně právní ochrany dětí dle zákona č. 359/1999 sb.

Definované cíle Nového domova Otrokovice

- zajištění základních životních potřeb, jako je : ubytování, možnost přípravy stravy, potravinová pomoc, ošacení, základní poradenství
- vybavení uživatelů potřebnými znalostmi a dovednostmi v osobní situaci, stabilizace v právech a povinnostech a orientace v konkrétní situaci
- motivace uživatelů k posílení jejich samostatnosti
- vedení uživatelů k uvědomění si zodpovědnosti za sebe a především za své děti
- naučení uživatelů rozpoznání problému a nalezení optimálního řešení
- zlepšení a obnovení mezilidských, rodinných a sociálních vztahů (metodika NDO, 2008)

Cílová skupina

Matky s nezletilými a nezaopatřenými dětmi, těhotné ženy, nezletilé matky a těhotné se souhlasem zákonného zástupce bez přístřeší v obtížné životní a sociální situaci. Konkrétně - matky v krizi, matky jako oběti domácího násilí a matky, které jsou ohroženy rizikovým způsobem života nebo jsou ohroženy jejich děti. (www.otrokovice.caritas.cz)

Personální zajištění

Nový domov Otrokovice má 6 zaměstnanců. Z toho 4 pracovníky v sociálních službách – sociální asistentky a 2 sociální pracovnice, z toho 1 je současně vedoucí.

Základní činnosti a fakultativní činnosti

Základní činnosti:

- **poskytnutí ubytování**
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
(výše zmíněné, vychází ze zákona o sociálních službách)
- *pomoc při zajištění chodu domácnosti*
- *výchovné a aktivizační činnosti*
- *nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucí k sociálnímu začleňování*
- *pomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o své dítě*
- *poskytnutí podmínek pro osobní hygienu*
- *sociální poradenství*
- *podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností*
- *zprostředkování odborného poradenství (pracovníka sociálního odboru nebo OSPOD, psychologa, psychiatra, právníka, manželskou a rodinnou poradnu aj.)*
- *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - Pozvánky do kina, divadla, muzea, hudební představení, nabídka kroužků pro děti, nízkoprahových zařízení pro děti a mládež aj.*
- *Poskytování doprovodu na úřady*
- *Sociálně rehabilitační činnosti (motivační a aktivizační programy k upevňování a rozvoji sociálních dovedností týkajících se především domácnosti a péče o děti, prováděny skupinově nebo individuálně)*
- *Výchovné, vzdělávací činnosti (zprostředkování přednášek a besed s odborníky přímo v NDO, průběžně provádí také vedoucí NDO)(Metodika NDO ,2008, s. 14)*

Fakultativní činnosti

Jsou činnosti, které nabízí Nový domov Otrokovice svým uživatelkám jako doplňkové služby, pro zpestření volného času, vybavení domácnosti (povlečení, příkrývky, utěrky, aj.), zlepšení ekonomické situace pomocí materiálních darů z šatníků a pro zábavu dětí.

- Internet – hodina na každou uživatelku denně
- Půjčování literatury
- Zapůjčení potřeb do domácnosti, které nejsou běžným vybavením bytové jednotky – jedná se o ubrusy, povlečení, ručníky, utěrky a podobně.
- Materiální pomoc z Charitního šatníku Otrokovice

- Půjčování kol, koloběžek, odrážedel, sportovního nářadí, hraček na písek – půjčování se odvíjí od věku dítěte, jež je zakotveno v domovním řádu Nového domova Otrokovice

Aktivizační programy pro uživatelky NDO

Nový domov Otrokovice nabízí matkám aktivity, které se periodicky opakují týdně, měsíčně nebo ročně v závislosti na typu akce. To je buď:

Tvořivý program pro uživatelky a jejich děti, který se koná 1x týdně. Službu konající sociální asistentka si připraví program, který vyvěsí na nástěnku. Uživatelky s dětmi si mohou vyrobit drobné upomínkové předměty, bižuterii nebo dekoraci do domácnosti.

Společné vaření/pečení pro uživatelky, návrh na recept se vyvěsí na nástěnku. Uživatelky mají možnost se naučit uvařit/upéct levné, zdravé a chutné jídlo, které si po vzájemné dohodě samy zvolí. První týden v měsíci se vaří polévka, druhý týden v měsíci zeleninové jídlo, třetí týden se připravuje sladké jídlo, poslední týden v měsíci se připravuje pokrm z masa.

PC kurz pro uživatelky – uživatelky mají možnost se přihlásit do PC kurzu, pořádaném v NDO. Sociální pracovník naučí uživatelky základním znalostem na PC (Word, Excel, Internet). Absolventka kurzu obdrží po absolvování kurzu osvědčení a získává možnost využívat internet v NDO denně o hodinu déle než ostatní uživatelky, které kurzem neprošly.

Jednodenní výlety, exkurze a akce pro uživatelky a jejich děti - Vybraný pracovník, nebo sociální pracovník vyvěsí na nástěnku pozvánku na plánovanou exkurzi, výlet nebo akci. Typ výletů, exkurzí, případně akcí se vždy odvíjí od věkové struktury dětí a zájmu uživatelek. Akce jsou dobrovolné, bezplatné a konají se v případě zájmu alespoň dvou uživatelek.

Odborné přednášky pro uživatelky - na schůzkách s uživatelkami zjišťuje vedoucí/sociální pracovnice zájem o téma přednášky. Na základě přání a potřeb uživatelek je pozván odborník, který uskuteční přednášku.

V NDO se uskutečňují také pravidelně se opakující akce – pořádání akce při Dni dětí a při Dnu otevřených dveří v Novém domově (zvána i široká veřejnost), pálení čarodějnic, Mi-

kulášská besídka s nadílkou, karneval. Informace o těchto akcích jsou předávány uživatelům stejným způsobem, jak je uvedeno výše. Akce jsou dobrovolné a bezplatné. (Metodika NDO, 2010)

4.2 Metodika v sociální službě Nový domov Otrokovice

Metodika jako každá jiná by měla být materiál, který se aktualizuje dle potřeby, vyplývající z různých změn, ať už organizačních nebo zákonných. Na vypracování těchto aktualizací v metodice v Novém domově Otrokovice se podílí hlavním slovem a písmem sociální pracovníce a vedoucí, která všechny tyto změny přednáší na pracovních poradách zaměstnanců, jež je mohou připomínkovat nebo doplnit o svoje poznatky. Tyto porady se konají 1x za 14 dní a zaměstnanci jsou dopředu informováni, co se na nich bude probírat, aby se mohli předem připravit. Změny, celé vypracování pracovního postupu nebo vypracovaný nový standard v metodice, je záležitostí celého pracovního týmu. Každou pracovní poradou se jeden standard přednese a diskutuje se o něm, co je tam potřeba napsat a proč. Každý pracovník si předem nachystá připomínky a návrhy na zapracování, jaký standard se bude probírat, se opět dozví předem, než bude samotná porada. Tyto připomínky, návrhy pak vedoucí společně se sociální pracovnící zapracují do metodiky.

Pokud si s něčím sociální pracovníce či vedoucí ve vypracovávání metodiky neví rady, obrací se na metodické poradce k tomu v organizaci určené. Stejně tak i schválení konečné podoby metodiky nebo její části, jde přes metodického poradce organizace. Dále se jednou za půl roku konají metodické supervize, u kterých je přítomna vedoucí a sociální pracovníce. Na supervizích mají sociální pracovníce a vedoucí prostor zmínit svůj problém, týkající se buď vypracování, nebo zapracování nějakého problému do metodiky. Výsledek z této supervize je opět předkládán na pracovních poradách.

Jelikož spadá Nový domov Otrokovice pod charitu Sv. Anežky Otrokovice, konají se ve prospěch sociálních pracovníků, v rámci organizace a jejich služeb, setkání, na kterých se projednávají standardy, a každý za svou službu sdělí své vypracování v metodice. Vyměňují se tak informace mezi službami organizace a sociální pracovníci získávají zkušenosti, které vkládají do metodiky. Výsledek tohoto setkání je opět předložen na pracovní poradě, kde se k tomu blíže mohou vyjádřit ostatní pracovníci.

Za komplexnost správnosti metodiky Nový domov Otrokovice odpovídá v konečném důsledku vedoucí.

Každý pracovník má možnost si metodiku nechat vytisknout a mít ji tak ve fyzické podobě k nahlédnutí nebo si ji nechat uloženou na počítači, ke kterému má neustálý přístup, a má ji tak kdykoliv k dispozici. Musí ji však mít neustále při ruce a mít k ní snadný přístup.

Vzhledem k tomu, že je metodika interní záležitost a know-how dané sociální služby a její organizace, vkládám do příloh diplomové práce pouze její obsah.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUM

Výzkum jsem zaměřila na zkoumání metodiky a jejímu působení na zaměstnance v dané sociální službě a to Nový domov Otrokovice. Výzkumy, provedené v této tématice se zaměřují na metodiku a její uplatnění v praxi. Zaměřila jsem se na metodiku, z hlediska praktického využití co může metodika zaměstnancům nabídnout, které standardy v sociálních službách nebo jiné definované postupy, jim mohou v práci pomoci, při rozhodování svízelných nebo problémových situací.

A protože, si myslím, že metodika v sociálních službách, může být právě ta opora a pomoc pro zaměstnance, rozhodla jsem se, že se tomu budu v diplomové práci věnovat.

Vzhledem k tomu, že se metodika aktualizuje na současné problémy a doplňuje o poznatky, které se zjišťují v průběhu chodu služby, zajímalo mě srovnání metodiky „původní“, neboli té co byla nastavena v Novém domově Otrokovice, když se do praxe právě zaváděly standardy kvality sociálních služeb a „nové“ metodiky, která se v Novém domově aktualizovala téměř před rokem. Konkrétně mě zajímalo to, co znamená využívání metodiky v sociálních službách pro zaměstnance Nového domova Otrokovice a jak vnímají odraz změny - aktualizace metodiky, ve své práci.

5.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem mého výzkumu bylo zjistit, **jak působí metodika sociální služby Nového domova Otrokovice na zaměstnance při jejich práci s uživatelkami**. Při zkoumání jsem se zaměřila na působení metodiky, jako formy pomoci zaměstnancům při jejich rozhodování v práci a současně s tím zkoumání odrazu aktualizace „původní“ metodiky na jejich práci.

Pro naplnění tohoto cíle jsem si stanovila dílčí cíle, které z výše uvedeného výzkumného problému vyplývají. To jsou:

- Rozkrýt s jakými problémy s uživatelkami při práci se zaměstnanci setkávají a jaká je jejich práce s uživatelkami, při které se obrací na metodiku
- Zjistit jak zaměstnanci vnímají používání metodiky, její funkci a dopad na práci v Novém domově Otrokovice

- Odhalit jaké nedostatky při práci zaznamenali zaměstnanci v původní (dříve vypracované) metodice
- Zjistit, co pro zaměstnance znamená změna - aktualizace metodiky

Tyto dílčí cíle pak daly podnět k vypracování otázek, které byly respondentům kladeny.

5.2 Metody výzkumu

K získání odpovědí, plynoucích z dílčích cílů, jsem se rozhodla použít metodu kvalitativního výzkumu. Pro kvalitativní výzkum jsem se rozhodla proto, že jsem chtěla postihnout hlubší význam dané problematiky. Zajímala mě metodika jako pomoc zaměřená na zaměstnance sociální služby, jenž se nedá kvantifikovat nebo zobecňovat. Hendl (s. 52) píše že, kvalitativním výzkumem se „výzkumník snaží získat integrovaný pohled na předmět studie, na jeho kontextovou logiku na explicitní a implicitní pravidla, která fungují v dané oblasti“. Výzkumník se snaží ve svém hledání významů a snaze pochopit aktuální tematiku, vytváří podrobný popis toho, co zpozoroval nebo zaznamenal a tím se snaží nevynechat nic co by pomohlo vyjasnit situaci.

Pro získání těchto údajů jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor, který v sobě dle Miovského (2008) obsahuje prvky strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru. Je to nejrozšířenější podoba rozhovoru. Pro rozhovor je nutné si připravit určité schéma, které se zakládá z určitých okruhů, dle kterých se pak u rozhovoru řídíme. Výhodou je, že můžeme pořadí otázek dle potřeby měnit a konkrétní otázku v případě potřeby upravit tak, abychom z rozhovoru vytěžili co nejvíce informací. Polostrukturovaný rozhovor se přizpůsobí svému respondentovi v jeho konkrétní situaci a konkrétnímu prostředí. Ve svém výzkumu jsem si s ohledem na výše zmíněné výzkumné cíle vymezila čtyři základní okruhy. Každý okruh obsahuje několik otázek. Otázky jsou zformované s ohledem na porozumění a situaci respondenta, jsou otevřené a dávají tak prostor respondentovi se svobodně a osobitě k otázce vyjádřit.

5.2.1 Okruhy témat a nástin otázek

1. Základní údaje

- Jakou máte, prosím Vás, pozici v Novém domově Otrokovice, kde pracujete?
- Kdy jste do práce NDO nastoupila?

- Dokázali, byste mi říct co je to metodika?
- Víte, v čem spočívá její funkce?

2. Problémy s uživatelkami a práce s nimi

- Ve kterých standardních situacích při své práci využíváte metodiku, můžete mi prosím, některé situace říct?
- Myslím si, že kromě řešení standardních situací v ND, s kterými se denně potýkáte, máte na starost i jinou práci spojenou s uživatelkami, můžete mi nějakou nastínit?

Otázky z druhého a třetího okruhu se k sobě vztahují, ne však tematikou.

3. Využitelnost staré metodiky

- Jak vám v těchto problémech pomáhala metodika? (Reakce na první otázku z druhého tematického okruhu)
- Co konkrétně v pokynu jste pro to využila a bylo to pro vás přínosem? (Reakce na druhou otázku z druhého tematického okruhu)
- Myslíte si, že byl pro vás stav předchozí metodiky dostačující, tak abyste vykonávala dobře svou práci a proč? (Tato otázka se k žádné otázce z druhého tematického okruhu nevztahuje)

4. Funkčnost nové – aktualizované metodiky

- Jak víte téměř před rokem se v NDO aktualizovala metodika, předpokládám, že jste si ji již přečetla a jste s ní tudíž obeznámena, jak velkou jste v ní zpozorovala změnu a v čem oproti předchozí metodice?
- Mohla byste mi prosím, vyjmenovat pozitivní stránky nové metodiky?
- A její negativní stránky a v čem?
- Rok už poměrně dostatečná doba na zhodnocení, určitě už nové či aktualizované pokyny z Metodiky aplikujete do praxe, kde jsou její slabiny, které jste zjistila?
- V čem vidíte největší plus a mínus toho, že se aktualizovala metodika NDO?

5.3 Výzkumný soubor

Jelikož se ve své práci věnuji metodice a její využití v praxi, vytvořené v Novém domově v Otrokovicích, byly tudíž nejvhodnějšími respondenty pro výzkum, zaměstnanci zmíněné sociální služby. V Novém domově Otrokovice pracuje 6 zaměstnanců z toho 4 sociální asistentky (pracovníci v sociálních službách) a dvě sociální pracovnice (z toho 1 je na částečný úvazek i vedoucí). Pro výzkum jsem si tedy zvolila respondenty, kteří jsou nejvíce v kontaktu s mým objektem výzkumu čili všechny zaměstnance Nového domova Otrokovice.

5.3.1 Charakteristika respondentů

Výzkumný vzorek tvořilo 6 respondentů – 6 žen. Abych zajistila ochranu jejich údajů změnila jsem jejich jména na asistentka a k tomu přiřadila číslo stejně tak i sociální pracovnice a k tomu přiřadila číslo. Všichni respondenti byli o zapojení do mého výzkumu obeznámeni a všichni s tím souhlasili.

Asistentka 1

- Je při rozhovoru uvolněná a na otázky odpovídá spontánně a nenuceně
- V Novém domově Otrokovice pracuje nejdéle (8let)
- Při odpovídání udržuje oční kontakt a pohotově reaguje

Asistentka 2

- V rozhovoru je trochu zdrženlivá, nejistá, už v úvodu setkání se ptá, jak je rozhovor dlouhý
- V Novém domově Otrokovice pracuje nejkratší dobu ze všech zaměstnanců (rok a půl)
- Při odpovídání dlouho čeká, než něco vysloví, neudržuje oční kontakt

Asistentka 3

- V rozhovoru odpovídá stroze, žádné rozsáhlé věty
- V Novém domově Otrokovice pracuje jako druhá nejdéle (7let)
- Při odpovídání velice rychle reaguje, dřív než se dořekne celá otázka

- Po ukončení rozhovoru ihned rychle odchází pryč. V jednání přesto působí velice klidně.

Asistentka 4

- V rozhovoru působí vyrovnaně a klidně. Odpovědi si promýšlí, má snahu odpovědět co nejvíce
- Je velice komunikativní a udržuje stále oční kontakt
- V Novém domově Otrokovice pracuje jako druhá nejkratší dobu (dva roky)
- K odpovědím se staví zodpovědně

Sociální pracovnice 1

- K rozhovoru je hned od začátku velice otevřená, má zájem odpovídat co nejrozsáhleji, doplňuje informace, na které se někdy nepřímou ptají otázky
- U některých otázek, kde si není jistá, dělá pauzy a přemýšlí nad odpověďmi, které jsou pak trochu nejisté
- V Novém domově Otrokovice jako sociální pracovnice pracuje nejkratší dobu (téměř 3 roky)
- V otázkách, kde si je jistá udržuje oční kontakt, v opačném případě očima utíká a působí roztržitě

Sociální pracovnice 2

- V odpovědích lze cítit jistotu a uvědomělost problematiky.
- Občas někde udělá pauzu na rozmyšlení, to pak ale doplní pohotovou odpovědí
- Udržuje oční kontakt, působí rozhodně a sebejistě
- V Novém domově Otrokovice pracuje jako sociální pracovnice nejdéle (4 roky)

5.3.2 Průběh výzkumu

Před samotným výzkumem v dané sociální službě, jsem se telefonicky domluvila na schůzce s vedoucí sociální služby - Nový domov Otrokovice, kde jsme si stanovily podmínky, za kterých zde mohu výzkum provádět. S výzkumem souhlasila a na pracovní poradě uvědomila zaměstnance o průběhu a zapojení se do mého výzkumu. Na rozhovory jsem se do-

mlouvala s každým respondentem zvlášť podle jeho časových možností. Samotný rozhovor se konal až na sociální pracovníci 2 v místnosti pro asistentky, kde se cítí jistě a bezpečně. Sociální pracovníce 2 uskutečnila rozhovor u sebe v kanceláři. Všichni respondenti byli obeznámeni s tím, že se bude rozhovor natáčet a k čemu rozhovor s nimi použiji.

Rozhovor trval průměrně 8 minut. Hned po skončení rozhovoru, jsem je požádala o vypracování psaného projevu na zadání, které jsem jim zadala a požádala jsem o zpracování do 14 dnů. Zadání jsem respondentům vysvětlila a ujistila se, že tomu rozumí.

5.4 Analýza údajů

Po přepsání doslovné transkripce zaznamenaných rozhovorů, jsem získaná data následně zpracovávala pomocí otevřeného kódování (příklad transkripce uvádím v příloze). Jak tvrdí Švaříček a Šedřová (2007), otevřené kódování je poměrně univerzální a velmi efektivní způsob, jak nastartovat analýzu dat. Začíná se analýzou textu, který rozdělíme na jednotky. Může to být už slovo, věta, sekvence či odstavec. Takto vzniklé jednotce přiřadíme kód, jméno nebo označení. Vytvořený seznam kódu se systematicky kategorizuje. Vznikají tak nové kategorie, ke kterým postupně přiřazujeme kódy, které připadají ke stejnému jevu. Ke stejné kategorii může být přiřazeno i několik kódů.

Při zpracování dat získaných transkripcí rozhovoru, jsem je následně podrobila analýze a získala tak jednotky – data, ke kterým jsem pak přiřazovala kódy, jenž byly pro mě významné. Jednalo se o slovo, slovní spojení nebo celou větu. Získané kódy jsem pak uspořádala to tematických celků a následně ještě do podkategorií a kategorií, kterým jsem pak v závěru přiřadila jejich vlastnosti.

5.4.1 Kategorie

Výsledkem kódování jsem získala následujících 5 kategorií:

znalost metodiky, pracovní činnost personálu, pomoc při práci, původní metodika, aktualizovaná metodika.

1. Znalost metodiky

Všichni respondenti - zaměstnanci Nového domova Otrokovice, byli a jsou s metodikou sociální služby seznámeni. Jejich znalost obeznámení s metodikou vyšlo jak na úrovni teoretické znalosti obecné, tak i na úrovni teoretické znalosti metodiky dané sociální služby,

jako velice pozitivní. Na obecné rovině vědí všichni respondenti co to vlastně metodika, jako taková, je a jaký je její význam. „*Já bych řekla, že je to spis, který má každý azylový dům, ve kterém je napsáno co je to za službu*“ (Asistentka 2). Konkrétněji to vidí sociální pracovnice 2, která popsala metodiku jako „*dokument, obsahující vnitřní předpisy, normy a instrukce jak postupovat v práci a jak zabezpečit chod služby*“. Kromě sociální pracovnice 2 a asistentky 2 se všichni respondenti shodli na tom, že metodika je „*vnitřní předpis*“ (asistentka 1), který uvádí, jak se má v práci postupovat. Respondent sociální pracovnice 2 ještě dodala „*samozřejmě, že metodika vychází ze standardů kvalit, které udává zákon o sociálních službách*“. Zakotvení metodiky ve standardech kvality také zmínila sociální pracovnice 1 a asistentka 1. Metodiku se respondenti vybavovali nejen jako regulérní spis, ale i jako praktickou pomůcku, kterou používají při práci. Její funkci spatřují především v tom, že „*umožňuje pracovníkům při práci se sjednotit*“ (asistentka 3). Dále pro ně znamená „*návod co a jak dělat, když si nevím rady*“. (sociální pracovnice 2). Respondenti jsou tedy obeznámeni s tím, co to metodika je, jaký je její význam a funkce. Sociální pracovnice navíc dodaly, z čeho metodika vychází, což se od pracovníků na této úrovni předpokládá.

2. Pracovní činnost personálu

Dotazovaní mají práci, která obnáší komunikaci a spolupráci s matkami a jejich dětmi. Jejich pracovní náplň tedy vychází z toho, co s nimi dělají a jak s nimi pracují. Při zamyšlením nad tím, co jejich práce obnáší, si respondenti - asistentky jako první vybavovaly řešení různých problémových situací s uživatelkami, které však řadí do tzv. „*denních problémů*“ neboli problémů, se kterými se setkávají každý den. Řadí tam například: „*Řešení úklidu s uživatelkami*“ (asistentka 2), „*neuklizení si obuvi, vulgarita uživatelék nebo pozdní příchody uživatelék*“ (asistentka 1), „*hygiena a úklid, s tím se tady taky hodně zápasí, maminky to chtějí obcházet*“ (asistentka 3), dále pak: „*Přijímání návštěv, protože maminky chtějí, aby chodily jejich návštěvy na pokoj*“ (asistentka 4), což dle pravidel neumožňuje jejich domovní řád. Mnohokrát respondenti zmínili jako častý problém, který musí s matkami řešit „*běhání dětí samotných po chodbách*“ (asistentka 2), což vidí asistentka 1 jako „*nedostatečný dozor*“ (asistentka 1) od matek. Práce asistentek se při rozhodování jak vyřešit problémové „*denní*“ situace s uživatelkami opírá převážně o domovní a provozní řád. Ten stanovuje závazná pravidla, dle kterých se musí uživatelky řídit: „*Nejvíce použí-*

vám domovní řád, v řádu je to dané, tak se to musí (uživatelky) dodržovat“ (asistentka 3). V souvislosti s denním provozem a řešení situací s uživatelkami z toho vyplývající se o domovním a provozním řádě také zmiňuje asistentka 4 a asistentka 2.

Jako stěžejní práci s uživatelkami vidí asistentka 1 „individuální plánování“, na tuto činnost jako úzkou spolupráci s uživatelkami si vzpomněli všichni respondenti. Asistentka 2 to ještě doplnila o činnost, která patří k individuálnímu plánování uživatelky a to „průběžné sledování, jak se jí plnění daných cílů... daří“. Kromě práce na individuálním plánu uživatelky si asistentka 3 vzpomněla na „fakultativní činnosti“, které uživatelkám poskytovala když „uživatelka to nezvládala“ ... „vařila jsem s nimi“.

Odlišnou „denní“ práci má na starost sociální pracovnice 1, je sice v kontaktu s uživatelkami, ale ne v tak intenzivním a častým jako asistentky, které jsou s nimi v kontaktu několikrát denně. „No, já mám trochu odlišnou práci jako sociální asistentky tady v azylovém domě“ ... *napadá mě teď kontrola individuálních plánů po asistentkách nebo pomoc uživatelkám se sociálním poradenstvím, ještě kontroluji intervence*“. Jako hlavní pracovní náplň spatřuje sociální pracovnice v sociálních anamnézách, „které sepisuji s uživatelkami, když přijdou k nám“, dále „nastavuji individuální plán“ ... „mimojiné se podílím na tvorbě metodiky a průběžné aktualizaci tady u nás v Novém domově a vedu počítačový kurz“. Respondent sociální pracovnice 2 je zároveň sociální pracovnice i vedoucí takže její práce směřuje převážně k zajišťování a zabezpečování chodu služby, mimojiné tak řeší s uživatelkami „platby za pobyt“, a dále „přestupky uživatelky“. Z práce sociální pracovnice provádí individuální plánování a podílení se na tvorbě metodiky.

3. Původní metodika

Původní metodika byla nastavená hned po otevření Nového domova Otrokovice (v roce 1999). Avšak fungovala víceméně na bázi domovního řádu. Když po té zavedl nový zákon o sociálních službách standardy kvality, odrazilo se to v metodice. Vypracování a zapracování standardů bylo v metodice pouze v základních bodech. Což se také odrazilo na práci zaměstnanců. Jak tvrdí sociální pracovnice 2 „moc tady toho v té metodice zavedené nebylo“, sociální pracovnice 2 říká, že to tam bylo hodně věcí „obecně napsáno“. Na tom se shodla i asistentka 2. Asistentka 3 ještě dodala, že původní metodika „v podstatě pomáhala, ale nebyla tak rozšířená jako teď“. Všichni respondenti se shodli jednoznačně na tom,

že v původní metodice nebylo popsáno a zapracováno individuální plánování s uživatelem. Sociální pracovníci 2 tam chybělo rozepsané „*personální zajištění*“, dále „*profesní rozvoj zaměstnanců ani srozumitelně napsané, jak uzavřít smlouvu o poskytnutí služby*“. Kromě sociální pracovníce 2 si všichni respondenti také stěžovali na neaktuálnost postupů řešení problémových situací s uživatelkami. Co do úplnosti původní metodiky, měl ve své zásadě domovní a provozní řád, jak uvádí asistentka 4: „*Dříve jsme se opíraly o domovní a provozní řád, ale z toho jsme nevyčetly konkrétní situace*“, respondenti také zmiňují, že jim chybělo i řešení krizových situací, které se při službě občas objeví. Jak říká asistentka 3: „*Krizové situace se řešily tak, že když byl malý problém, ta asistentka, která měla službu tak ho řešila a řešila podle sebe. Jestli to vyřešila dobře, se řešilo až potom co už se předávala služba*“. Sociální pracovníce 1 však spatřuje v původní metodice dobrý základ, pro další možnost vypracování a zdokonalování metodiky. Původní metodiku „*jsem považovala jako takový odrazový můstek, s tím co tam bylo napsané*“...to pak použila pro to, aby mohla metodiku dále „*vypracovávat do lepších a lepších forem a instrukcí, třeba to individuální plánování*“ (sociální pracovníce 1).

4. Aktualizovaná metodika

Po předchozím stavu metodiky, se metodika zaktualizovala na nynější stav. Je tomu rok, co se předělávala. Obsahuje nově přidané standardy, které v metodice upravují například „*personální zajištění*“ (sociální pracovníce 2), dále pak „*ochranu osobních údajů nebo vedení kroniky*“ říká asistentka 4, která dále pokračuje „*nově obsahuje i naši definovanou pracovní náplň*“. Upřesnilo se také „*přijímání návštěv*“ (asistentka 3). S vypracováním a zapracováním některých standardů, šlo doprovodně i zapracování aktuálních problémů s uživatelkami a jejich řešení do aktualizované metodiky. Což si pochvalují všichni respondenti: „*Je tam více problémů ze současné doby, ... hodně příkladů z praxe a jak postupovat při jejich řešení*“, uvádí asistentka 2. Respondenti si u aktualizované metodiky pochvalují, že je vypracovanější, podrobněji napsaná, srozumitelnější a jasnější. Její vypracování s sebou nese i stinné stránky: „*Metodika se mi zdá až moc obsáhlá*“, tvrdí asistentka 1, k tomuto názoru se připojují i ostatní respondenti. „*Někdy se tam něco obtížně hledá*“, (asistentka 4), sociální pracovníce 2 z praxe doplňuje, že je někde „*složitěji napsaná*“. Po ročním zavedení aktualizované metodiky do praxe vidí především sociální pracovníce 1 její nedokonalost v zavedení nově vypracovaného individuálního plánování s uživatelkami:

„Ted' vidím, že nejsou některé věci úplně dotaženy do konce a v praxi to pak vypadá trochu jinak, ... uživatelky ne zcela dobře chápou tu formu mého psaného individuálního plánu“.

Jak říká sociální pracovnice 2: *„Pro uživatelky až moc rozepsané“*. Obě respondentky vidí problém v tom, že psaná forma individuálního plánování, který dostanou uživatelky do ruky, obsahuje až moc informací, ve kterých se pak ztrácí a neorientují se.

Celkově však v aktualizované metodice sociální pracovnice 1 vidí hlavně plus a to v tom, že *„je úplná a má konečně to co má opravdu mít“*.

Metodika jako teoretický materiál, jehož výhodou jak tvrdí respondenti je, že se opírá o praxi, ale dále už v sobě nezahrnuje člověka jako individualitu a tzv. „jedinečnost“ každého případu uživatelky zvlášť. Na to, že metodika vychází z racionálního základu, si stěžuje asistentka 4 a asistentka 2, která tvrdí: *„Že se tam zapomíná na lidskost a na pocity. Ona totiž každá situace je jedinečná a každá maminka by se měla posuzovat individuálně“*. Podobný dojem má i asistentka 3, které v metodice *„chybí tam přístup individuální, protože každá maminka je jiná, chybí tam lidský přístup“*.

5. Pomoc při práci

Respondenti se o metodice často zmiňovali jako o formě pomoci, kterou využívají při práci. Kromě pracovního postupu, jenž upravuje co a jak v práci vykonávat, pomáhá metodika respondentům například v tom, že všechny zaměstnance pracovní sjeďnocuje: *„Dříve jsme se prakticky domlouvaly jen mezi sebou“*, (asistentka 3), každá si však stála za svým rozhodnutím, které si myslela, že je pro danou situaci nejlepší. Po dopracování metodiky a sjeďnocení některých pravidel poskytuje metodika respondentům větší stabilitu a jednotnost při rozhodování: *„já i kolegyně pracujeme ted' jednotně, je to pro nás velká pomoc“*. Jednotnost jako formu pomoci, kterou při práci poskytuje metodika, zmiňuje i asistentka 4. Další formu pomoci, kterou jim poskytuje metodika, vidí asistentka 2 a sociální pracovnice 1 v jistotě: *„hlavně vůči asistentkám, které jsou si jistější v tom, co dělají a jak řeší různé situace“*. To potvrzuje i asistentka 3, která tvrdí, že *„já jsem si v práci více jistější“*. Pro asistentku 2, je metodika také *„opora při práci, můžu se o ni opřít, když nějaký problém neznám...“*. Respondentka asistentka 3 si myslí, že metodika může být pomoc pro nově přijaté zaměstnance: *„když přijde nový pracovník do práce a neví co má přesně a jak dělat, nikdo mu nic nevysvětlí, tak si vezme metodiku, kde je vše napsáno“*. Všichni respondenti

tedy ve své podstatě vidí metodiku jako formu pomoci, kterou využívají při práci v Novém domově Otrokovice.

Metodika je: „*jakási pomoc nebo jakási berlička v práci pro pracovníky, o kterou se můžou opřít, když něco neví...*“.(sociální pracovníce 1). Na druhou stranu, má asistentka 4 pocit, že při práci „*musím zalistovat v té metodice a už nemůžu použít ten selský zdravý rozum*“.

6 VALIDIZACE DAT

Abych si ověřila platnost dat získaných z rozhovorů s respondenty, požádala jsem respondenty o vypracování úkolu, který měli písemně zpracovat. Téma znělo:

„Jak by vypadala Vaše práce, kdyby v Novém domově Otrokovice nebyla Metodika.“

Popište mi, jak byste pracovali, a řídil by se chod služby, kdybyste pro rozhodování při práci neměli stanovenou metodiku a vše byste museli řešit dle vlastního uvážení.

Písemný projev od respondentů jsem zpracovala pomocí obsahové analýzy.

„Hlavním účelem této metody je vyhledávání konkrétních slov a konceptů v analyzované komunikaci a stanovit četnost výskytu, významu, vzájemného vztahu“.
(<http://www.antropologie.org>, obsahová analýza)

Práce respondentů jsem vyhodnotila vzhledem ke struktuře vzniklých kategorií.

1. Znalost metodiky

Znalost metodiky respondenti projevili jak v oblasti teoretické, tak v oblasti praktického využití. Metodiku vidí jako potřebu pro výkon své práce i chod služby. Uvědomují si, co to v podstatě metodika je, z čeho vyplívá a jsou si vědomi i její funkce. Respondenti opět potvrdili, že metodika jim udává pravidla, která jsou pro jejich práci potřebná. Jak napsala asistentka 1: *„Bez metodiky bychom neměli pohromadě všechny předpisy a směrnice“.* *„Bez pravidel se pracovat nedá“* (asistentka 2). Metodiku berou jako zdroj informací, potřebných pro výkon práce: *„Bez metodiky by služba fungovala i nadále, jen by bylo zřejmě obtížnější vyhledávat potřebné informace“*, důležitost zde vidí hlavně pro zaměstnance, kteří *„by museli vyhledávat informace ze zápisů z porad nebo by museli existovat zvlášť jiné metodické pokyny či směrnice“* (sociální pracovníce 1). *„Díky metodice vědí všichni pracovníci o veškerém dění v zařízení“* (asistentka 3). Respondenti udali, že metodika vnáší do jejich práce řád a pořádek a nedovedou si tedy chod služby bez nastavené metodiky představit.

5. Pomoc při práci

Metodika dává pomoc hlavně v podobě jednotnosti v práci, vidí to tak 4 respondenti: „*Pokud nastane nějaká situace, je potřeba abych věděla, jak se mám zachovat. Také vím, že stejný způsob zvolí moje kolegyně*“ (asistentka 2). Dále zde respondenti postihli význam metodiky jako pomoci pro nové zaměstnance. „*Pokud by přišla nová pracovnice, nemohla by se tak snadno orientovat v denní službě*“ (asistentka 4). Absenci metodiky její pomoci pro nové zaměstnance vidí i sociální pracovnice, která tvrdí, že „*bylo by obtížnější a časově náročné zaučovat nového pracovníka. Díky metodice stačí onomu pracovníkovi dát k nastudování metodiku a tento člověk by měl být schopen vykonávat svou práci prakticky bez dalšího instruování*“. Jistotu a oporu v práci, kterou jim poskytuje metodika vlastně nikdo, kromě sociální pracovnice 2 nikdo nezmínil. Respondenti zde vyzdvihli metodiku hlavně jako pomoc pro nového pracovníka a jako pomoc při jednotném jednání zaměstnanců s uživatelkami.

2. Pracovní činnost personálu

V práci s uživatelkami by se absence metodiky podle asistentky 3 projevila hlavně v tom, že „*nemohly bychom tak důsledně jednat s matkami a nyní, když už metodika je, tak máme černé na bílém naše i jejich kompetence a nesení zodpovědnosti za svá rozhodnutí*“. V případě nepřítomnosti metodiky, by respondenti řešili situace s uživatelkami dle svého rozhodnutí, což by způsobilo nejednotnost mezi zaměstnanci a „*maminky by pak věděly jak na nás, dokázaly by s námi manipulovat*“ (asistentka 1). Dále by respondentům chyběl domovní a provozní řád, ze kterého, zejména asistentky, čerpají svá každodenní rozhodnutí vůči uživatelkám: „*nejvíc by mi chyběl domovní řád, když se maminky domáhají určitých výhod – návštěvy, denní a noční klid, hygiena, úklid, večerní odchody ...*“. Dále „*neměly bychom komplexní návod k potřebným činnostem, ale i k řešení sporných otázek mezi pracovníci a uživatelkou*“ (asistentka 2). Považuji za překvapivé, že 2 respondenti vidí důležitost metodiky ne jen pro zaměstnance a chod služby, ale i pro uživatelky samotné: „*uživatelka se tak naučí dodržovat pravidla (například jen to, že dá dítě pravidelně spát a tím dodrží režim)*“ (asistentka 4).

6. Aktualizovaná metodika

Respondenti sice měli odpovídat v písemném projevu na metodiku v obecné rovině, avšak do svých odpovědí zakomponovali i stav a novinky aktualizované metodiky. Jinými slovy při popisování faktu, kdyby ve službě metodika nebyla, zmiňovali i pracovní postupy či návrhy řešení problémových situací s klientkami, které však uvádí až aktualizovaná meto-

dika. Považuji tedy za vhodné zmínit, že si respondenti uvědomují změnu a aktualizovanou metodiku a již si nedovedou bez této změny představit práci s uživatelkami. V případě, že by se metodika nezaktualizovala, chyběly by respondentům v práci definované některé pracovní postupy a pravidla, jak tvrdí sociální pracovnice 1 a to „*od cílů a poslání služby, přes cílovou skupinu, nabízenou pomoc, práva uživatelů, práci s nimi až po řešení stížností, krizových a havarijních situací či hodnocení kvality*“. Aktualizovanost metodiky a její změnu v práci si uvědomuje i asistentka 4: „*Chyběly by nám cíle a principy naší služby. Rozcházel bychom se při poskytování krizových potravin či hygienických potřeb a v jejich důsledném využití či navrácení*“. Kromě sociální pracovnice 2 a 1 se ostatní respondenti shodují na přínosné změně v metodice a to že, „*nová metodika je víc z praxe...*“ (asistentka 3) potvrzuje asistentka 1: „*Připravena je se zkušenostmi, vše je pečlivě ověřeno v praxi. To co tam najdeme, můžeme rovnou využít*“. Největší přínos tedy respondenti spatřují v tom, že je po stránce aktualizovanosti dopracovaná především v oblasti řešení problémů s uživatelkami. Individuální plánování sice respondenti zmínily jako podstatnou práci s uživatelkami, která by však nebyla, v případě absence metodiky, ale nemůžu to zařadit do kategorie metodika aktualizovaná, protože nemluví o formě individuálního plánu, nýbrž o práci jako takové s uživatelkou. A tu respondenti konali i za stavu původní metodiky.

3. Původní metodika

Vzhledem k tomu, že otázka na absenci metodiky, se ptá na metodiku spíše obecného charakteru, nedá se s ní postihnout význam a působení metodiky původní a její stav na zaměstnance ve službě Nového domova Otrokovice. Nicméně si, ale uvědomují, co jim do práce přinesla nová metodika, protože se při absenci metodiky ve službě často zmiňují o tom, že by jim chyběli postupy a řešení vyplývající z aktualizované metodiky.

7 HODNOCENÍ POMOCÍ FAKTORŮ

Následující faktory zastupují konkrétní kódy v rozhovorech a psaných projevech respondentů. Představují okolnosti, věci, situace, názory a myšlenky, které působí v kontaktu respondenta – zaměstnance s metodikou jako možnou překážkou nebo bariérou. Tyto faktory mohou ovlivnit nebo přímo ovlivňují postoj, vztah a přístup respondenta ke svojí práci - pracovním postupu. A to pozitivně nebo negativně.

<u>POZITIVNÍ FAKTORY</u>	<u>NEGATIVNÍ FAKTORY</u>
Jednotnost	Přílišná racionálnost
Zjednodušení (práce)	Velká obsáhlost
Rychlejší rozhodnost	Striktní vymezenost
Ulehčení	Absence rozhodnutí dle „selského rozumu“
Danost pravidel	Neustálé přibývání informací
Vymezenost kompetencí	Plošná sumarizace
Ucelenost informací	

Co se týče pozitivních faktorů, má velký vliv na práci a pracovní postup respondentů **jednotnost**, metodika respondenty - zaměstnance sjednocuje v postupu a v rozhodnutích vůči uživatelkám. Mohou si být jisti, že stejný postup jaký zvolí, zvolí při řešení problému s uživatelkou i jejich kolegyně. Což vnímají všichni respondenti jako velice pozitivní. Respondentům dále metodika poskytuje **zjednodušení** jejich práce, protože nemusí sami vymýšlet postup řešení problémových situací: „*Mohla jsem se do ní podívat, kdykoliv nalistovat, jak se k tomu problémy postavit, co tam o tom píše metodika*“ (asistentka2). Což koresponduje s **rychlejší rozhodností** respondentů při práci, jelikož si v krizové situaci mohou okamžitě dohledat problém, který je buď podobný, nebo povahově stejný. Celkové **ulehčení** tak poskytuje, dle respondentů přínos metodiky, v jejich práci s uživatelkami. Vše mají hned po ruce a svá rozhodnutí mají o co opřít. Při práci se respondenti v metodice spoléhají především na **danost pravidel**, je to jistota něčeho stabilně daného, co platí pro všechny stejně a nedá se tak obejít: „*Pravidla v metodice vnesla do všeho řád a přehled-*

nost“(asistentka 4), což spatřují jako velké pozitivum. Pomáhá to respondentům stát si pevně za svým rozhodnutím a neuhýbat z něj, pokud například naléhá uživatelka a chce pro sebe výhodu. Pozitivum vidí tak ve **vymezenosti kompetencí**, metodika jasně udává, kde jsou hranice pracovníka a kde uživatele služby. Dále vymezuje, co se od pracovníka ve službě očekává a určuje tak i jeho pracovní náplň. V neposlední řadě poskytuje metodika respondentům **ucelenost informací**, které tak nemusí dohledávat v různých zdrojích. Mohou se spolehnout na metodiku, jako na zdroj potřebných informací pro vykonávání jejich práce.

Až **přílišnou racionálnost** vytýkají respondenti metodice, která se dle nich opírá o rozum a nezahrnuje v sobě pocity a osobní náhled na situaci zaměstnanců: „*Je brána hodně racionálně a zapomíná se na pocity*“, (asistentka2), což je bezesporu pro zaměstnance demotivující, negativní faktor metodiky. S aktualizací metodiky a její změnou jde ruku v ruce i její **velká obsáhlost**, na kterou si respondenti ztěžují. Je tam: „*Až příliš informací, u něčeho až zbytečně moc*“ (asistentka 3). Jelikož je metodika tvořená z racionálního pohledu, nese s sebou pravidla pro všechny stejně vymezená. Tyto pravidla metodika vymezuje a z pohledu respondentů jsou pojaty jako **striktní pravidla**, protože nemyslí na ojedinělost případu: „*Ona totiž každá maminka je jedinečná a každá maminka by se měla posuzovat individuálně*“(asistentka 2). Racionální přístup metodiky také představuje pro respondenty překážku v použití „**selského rozumu**“. Již se nemohou dále spoléhat pouze na svůj zdravý úsudek, ale jejich rozhodnutí musí z něčeho daného vycházet, co jim říká co a jak v případné situaci dělat, což je metodika. A protože se metodika neustále upravuje, podle například změn v zákoně o sociálních službách, ve standardech, nebo ve vnitřní organizaci společnosti či služby, i její obsah se tedy mění v závislosti na změně a s tím zároveň **přibývají informace**. Pro respondenty to znamená neustále sledovat změny v metodice. Metodika dle respondentů dále **plošně sumarizuje** postupy na všechny uživatelky stejně, což se zase obrací k racionalitě a z ní vycházející metodice: „*Chybí tam přístup individuální*“(asistentka 3).

7.1 Celkové zhodnocení výzkumu

Hlavní cíl mého výzkumu bylo zjistit, jak působí metodika sociální služby Nového domova Otrokovice na zaměstnance při jejich práci s uživatelkami. Při zkoumání jsem se zaměřila na působení metodiky, jako formy pomoci zaměstnancům při jejich rozhodování v práci a současně s tím na zkoumání odrazu aktualizace „původní“ metodiky na jejich práci. Data, která jsem získala z rozhovorů a psaných textů od respondentů, se vzájemně doplňují a ověřují. Výsledky lze tedy shrnout následovně:

Každá metodika nastavuje řád a pravidla. Bez těchto pravidel si práci s uživatelkami respondenti představit nedokážou. Pravidla nastavená metodikou jsou daná a nedají se obejít, proto v práci respondentů hrají hlavní roli při rozhodování jak eventuální problémovou situaci s klientkou vyřešit, například když má uživatelka tendenci se od pravidel odklánět a pokoušet si vymanit změnu tím, že bude apelovat na city zaměstnance, zaměstnanec je tak stabilní ve svém rozhodování, protože ví, že se má po ruce již stanovená pravidla v metodice a má se tedy o co pevně opřít.

Vzhledem k tomu, že všichni respondenti – zaměstnanci, pracují v Novém domově Otrokovice více jak rok, používali tedy všichni metodiku původní, tedy tu co tam byla dříve nastavena. Všichni měli možnost se s ní seznámit, někteří méně jiní více, to však nemění nic na tom, že pro respondenty byla neúplná, neobsahovala potřebné informace a postupy jak jednat s uživatelkou a co je nejvíce podstatné a stěžejní pro sociální práci neobsahovala postup a popis jak individuálně plánovat s uživatelem služby, respondenti tak psali individuální plán s uživatelkou víceméně dle svého vlastního uvážení.

Aktualizace metodiky přinesla respondentům hodně nových postupů jak řešit krizové a problémové situace s uživatelkami, které vychází z praxe. Tuto aktualizaci, v podobě nových postupů respondenti vyzdvihli jako největší přínos. Dále vymezuje a definuje postup individuálního plánování, což respondentům umožňuje kvalitnější individuální plánování s uživatelkami a pomáhá jim při jeho sestavování. Aktualizovaná metodika dle respondentů přinesla nové nařízení a postupy nejen z oblasti spolupráce a práce s klientkou, ale vymezila jim i hranice a kompetence potřebné k jejich práci. Respondenti jsou tak více informováni, dokážou lépe rozpoznat problém a zorientovat se v něm. Tyto informace, nové postupy a pravidla však vzala respondentům svobodu rozhodovat se dle „selského rozumu“, na který se dříve, při méně obsáhle metodice, spoléhali. Větší obsáhlost aktualizované metodiky, je občas pro respondenty přítěží, protože v ní některé informace špatně dohledávají a

člověk se v tom celku pak ztrácí. Zlepšení by respondenti viděli v menší obsáhlosti a roze-psanosti popisu postupu či pravidla, tak aby se v tom dalo lépe orientovat a to hlavní bylo rychle k dohledání. Respondenti – sociální pracovníci, shledávají v metodice nedokonalost v oblasti nedodělaných standardů a po roce praxe nastaveného individuálního plánu, také v jeho špatném nastavení písemné formy, která je pro uživatele nepřehledná.

Velkou úlohu spatřují respondenti v pomoci, kterou jim metodika při práci poskytuje. Zajišťuje jim oporu při práci a mohou se na ni spolehnout, když jsou při rozhodnutí jak postupovat nebo co udělat ve slepé uličce. Pro respondenty je to návod jak vykonávat kvalitně a profesionálně svou práci. Pomáhá jim v práci k větší jistotě a stabilitě. Metodika dle respondentů také funguje jako rádce a průvodce pro nové pracovníky, které touto formou seznámí celkově s danou sociální službou. Největší pomoc spatřují respondenti ve sjednocení pracovních postupů a rozhodnutí zaměstnanců, které jim poskytuje metodika.

V čem má, ale metodika nevýhodu, spatřují respondenti v její striktnosti. Je braná racionálně a tudíž v sobě nezahrnuje jedinečnost člověka a nezohledňuje každou uživatelku a její případ zvlášť, s čímž respondenti v práci občas bojují.

ZÁVĚR

Výzkum byl zaměřený na metodiku v sociální službě Nový domov Otrokovice a její využití v praxi. Hlavní myšlenka výzkumného záměru byla zaměřena na metodiku, to jaký má vliv na zaměstnance při jejím používání, při tom jsem chtěla postihnout změnu metodiky a její odraz na práci zaměstnanců.

Výsledky z realizovaného výzkumu potvrdily domněnku, která je formulovaná v teoretické části diplomové práce a to, že kvalitně nastavená metodika v sociální službě může zkvalitnit a zprofesionálnit práci zaměstnanců, jakožto sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a zajistit jim větší jistotu při pracovním rozhodování což povede k větší kvalitě sociální služby. Základem je určitá znalost a funkce metodiky, aby zaměstnanec věděl co metodika je a k čemu ji použít, čehož si jsou všichni respondenti vědomi. Pravidla, informace, instrukce a pracovní postupy, které jim metodika nabízí, využívají a nedovedou si bez nich představit práci s uživatelkami, zejména pokud musí rozhodování problémových situací s uživatelkami, jež jsou na denní m pořádku. Respondenti vidí v nastavených pravidlech základ pro vykonávání činnosti s uživatelkami. Metodika je tak pro zaměstnance opora při těžkých rozhodnutích, které jsou v jejich práci zásadní.

Na druhé straně respondentům v některých případech podává až moc informací, z čehož plyne, že se v respondentovi občas v hledání pomoci ztrácí. Metodika vychází z racionálního základu a neopírá se o pocity, z čehož jsou pak zaměstnanci při rozhodování v rozpacích mezi použitím předepsaného postupu a rozhodnutím z pohledu lidského faktoru. Tuto skutečnost však vnímají pouze respondenti asistentky (pracovníci v sociálních službách) ne však respondenti – sociální pracovnice. Což lze vysvětlit tím, že asistentky jsou s uživatelkami několikrát denně v kontaktu, sdílí s nimi každodenní starosti a problémy čímž se k nim víc emotivně poutají. Sociální pracovník se setkává s uživatelkami záměrně, ne tak často a řeší s nimi konkrétní situace - více si udržují profesionální odstup. Za hlavní plus metodiky vůči zaměstnancům spatřuji jistoty, které jim v práci metodika poskytuje. Zajišťuje tak rozhodnost a nerozkolísanost v rozhodnutích zaměstnance. Neméně důležitou roli pro respondenty hraje metodika při sjednocování jak na úrovni pracovního rozhodování vůči uživatelkám tak na úrovni pracovního kolektivu.

Jako zajímavost bych vyzdvihla, že jeden respondent zmínil metodiku jako pravidla nastavená nejen pro zaměstnance, ale i uživatele služby. Ostatní respondenti vnímají metodiku čistě jako interní záležitost.

Předpokládala jsem, že metodika bude mít spíše negativní dopad na zaměstnance, protože jsou nařízeni, které mohou stát v cestě zaměstnanci, který je nucen rozhodovat podle stanovených pravidel a nemůže tak jednat pouze ze své vlastní vůle. Toto se však nepotvrdilo. Naopak, jsem pomocí empirického výzkumu zjistila, že zaměstnanci vnímají metodiku jako pomocníka, který jim rozhodování a práci v Novém domově usnadňuje a poskytuje zkvalitnění a zefektivnění jejich práce, jelikož jsou přesně instruováni co a jak dělat.

Zjistila jsem ale, že metodika a její nastavení v sociální službě, má v sobě následek, potlačení svobodného rozhodování zaměstnanců, vycházející z jejich zdravého - selského rozumu – jak se někteří respondenti v rozhovoru zmiňují. Toto rozhodování zaměstnance vůči uživateli, dává prostor lidskému přístupu a jedinečnosti situace, které dokáže jen člověk jako myslící bytost. Metodika se tak stává čistě materiální a racionální příručkou podporující pasivitu používání zdravého rozumu zaměstnance, což dělá ze zaměstnance „stroj“, který jede čistě podle předepsaných regulí. Toto by byl námět pro následný výzkum.

Výsledky výzkumu se shodují s teoretickými předpoklady z hlediska vlivu metodiky, jako pomocníka, na práci zaměstnanců sociální služby Nového domova Otrokovice.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Bílá kniha v sociálních službách. 2003. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, 152 s. [cit. 2012-03-22]. JPD 3 -

CZ.04.3.07/2.1.00.1/0003. Dostupné z: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/38manual-pro-tvorbu-a-zavadeni-standardu-kvality.pdf>

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002 [cit. 2012-02-

21]. ISBN 80-86552-45-4. Dostupné z:

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

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

HOLKOVÁ, Ilona a Aleš GABRYSZ. *Manuál pro metodiky v sociálních službách* [online]. 2011. vyd. 2011 [cit. 2012-03-15]. Dostupné z:

http://www.instand.cz/dokumenty/manual-pro-metodiky_201109291341206.pdf

Charita sv. Anežky Otrokovice. *Nový domov Otrokovice* [online]. [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.otrokovice.caritas.cz/novy-domov-otrokovice.html>

JANOŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách* [online]. Ostrava, 2007 [cit. 2012-03-15]. ISBN 978-80-7368-229-. Dostupné z:

http://projekty.osu.cz/metakor/dok/sbornik_stextu.pdf

Katedra antropologie. *Obsahová analýza* [online]. [cit. 2012-04-22]. Dostupné z:

<http://www.antropologie.org/cs/vyzkumy-a-analyzy/metodologie/77-obsahova-analyza>

KOŘÍNKOVÁ, Dana, Petra MATYÁŠOVÁ a Hynek JŮN. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí,

2008[cit. 2012-03-02]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

KOSTEČKA, Jan, Lumír PEKTOR a Lucie GHAYYADOVÁ. *Vybrané metody práce průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb* [online]. 2008 [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5974/11_metodika_SQSS.pdf

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-x.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007, 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, 312 s. ISBN 80-7178-473-7

Metodika sociální služby NDO. Otrokovice, 2008.

MICHALÍK, Jan, Martin HAICL, Veronika HAICLOVÁ, Jitka VRCHOTOVÁ a Eva BROŽOVÁ. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: NRZP, 2008, 144 s. ISBN 978-80-903658-2-7.

MICHALÍK, Jan. *Metodika přípravy poradců sociálních služeb*. Praha: NRZP, 2007, 114 s. ISBN 80-903657-2-8.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. [Poslední aktualizace: 11.3.2009]. [cit. 2009-03-11]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/6478>

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody řízení sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 73 s. ISBN 80-85850-00-1.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2009, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr.1 <i>Profesionalita sociální práce</i> (Matoušek,2001).....	27
Obr.2 <i>Kontrola uživatele</i> (Úlehla, 1999).....	29
Obr. 3 <i>Pomoc uživateli</i> (Úlehla, 1999).....	30

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I : Transkripce rozhovoru

Příloha P II: Obsah metodiky sociální služby NDO

Příloha P I: Transkripce rozhovoru**Sociální pracovnice 2, v Novém domově Otrokovice pracuje téměř 3 roky**

Dobrý den, můžeme začít?

Ano

Jakou máte, prosím vás pozici v novém domově, kde pracujete?

Já tu pracuji jako sociální pracovnice.

Kdy jste do Nového domova Otrokovice nastoupila?

No, to už budou tak 3 roky, co tady pracuji. *(Usmívá se)*

A dokázala byste mi říci co je to metodika?

Metodika? To je soubor, nějakých norem předpisů a instrukcí jak postupovat v práci, a jak se podle toho chovat.

A víte tedy, v čem spočívá její funkce?

Funkce spočívá v tom, že to je jakási pomoc, nebo jakási berlička v práci pro pracovníky, o kterou se můžou opřít když něco neví ...*(chvíli přemýšlí co dodat)* jak třeba pracovat s uživatelkami a nebo jak vyřešit nějakou vzniklou situaci, tak ta metodika má fungovat právě v tom, že ji otevřete a podíváte se, nebo najdete si tam ten problém, nebo podobnej problém a zkusíte tuto situaci vyřešit tak jak je tam napsáno.

Hmm, a můžete mi říct, ve kterých standardních situacích při své práci metodiku využíváte? Můžete mi nějaké tyto situace nastínit?

No tak já mám trochu odlišnou práci jak sociální asistentky tady v azylovém domově, standardní ch situací .. *(na chvíli se zamyslí)* napadá mě teď kontrola individuálních plánů po asistentkách, nebo pomoc uživatelkám se sociálním poradenstvím, ještě kontroly intervence po asistentkách a sama vytvářím ty intervence a občas sem tam dělám zásokky i za asistentky, tak bych dokázala i říct co jejich práce obnáší.

A když si vzpomenete na stav, kdy jste přišla do zařízení, tak jak vám v těchto situacích pomohla ta dřívější stará metodika?

NO konkrétně pro ty případy, co jsem teďka vyjmenovala mi metodika nepomáhala do velké míry, protože nebyla podrobně vypracovaná a neobsahovala nějakým způsobem infor-

mace, které by mi pomohly natolik ,abych si byla jista, že tu práci, kterou dělám ,tak dělám dobře.

Kromě těchto standardních situací, které jste teď vyjmenovala, se kterými se denně potýkáte, tak máte na starosti jinou práci spojenou s uživatelkami?

Já se věnuji sociálním anamnézám, které sepisuji s uživatelkami, když přijdou k nám, dále nastavuji individuální plán, a průběžně s nima i pracuji a ... (*chvíli přemýšlí*) věnuji se hodně i poradenství sociálnímu, když se na mě obrátí uživatelky a hledají pomoc na koho se obrátit tak zjistím na někoho kontakty nebo odkážu na nějakého kompetentního člověka z toho daného oboru. Tak tomu se věnuji já a mimojiné se podílím na tvorbě metodiky a průběžné aktualizaci tady u nás v NDO a vedu ještě počítačový kurz. TO jsem zapoměla říct, to je důležitá věc. (*Usmívá se*)

A co konkrétně tady v těchto situacích jste použila z té staré metodiky? Která tam byla zavedena, když jste nastoupila?

Tak jelikož se podílím na tvorbě té metodiky, moc tady toho v té metodice na toto zavedeného nebylo, žádné pokyny nebo instrukce k tomu jak třeba psát individuální plán tady nebyly, tak jsem to považovala jako takový odrazový můstek s tím co tam bylo napsané a když jsem pak do nové metodiky dávala na individuální plánování nějaké základy, tak jsem použila informace z té staré metodiky, jako základ proto, abych na tom mohla stavět dál a vypracovávat dál do lepších a lepších forem a instrukcí, třeba to individuální plánování.

Když se vás obecně zeptám, myslíte si, že ten stav předchozí metodiky byl dostačující, abyste dobře vykonávala svou práci?

NO (*chvíli se zamyslí*) to je otázka,... (*udělá další pauzu*) no tak já si myslím, že určitě nebyl dostačující, ale zase na druhou stranu já si myslím, že furt je lepší něco nežli vůbec nic. Takže buďme rádi, že jsme tady měli aspoň toto.

Tak vy jste říkala, že jste na té původní metodice zapracovala, můžu se zeptat, co jste tam doplnila nebo obohatila?

Já teda, bych chtěla zdůraznit, že jsem se podílela na tvorbě, nedělala jsem ji sama, takže jsem spolupracovala s kolegyní druhou sociální pracovnící tady ve službě, takže myslím si že jsme do ni vnesly nádech... (*chvíli se zamyslí*) hodně velký nádech standardů jelikož tak stará metodika se moc o standardy kvality neopírala, a teď jsme to hodně zvedly aby to bylo v souladu s těma standardama kvality, vypracovali jsme tam hodně nových bodů a

instrukcí, které tam dříve vůbec nebyly, třeba krizové situace, jak vyřešit tyto krizové situace v NDO, když třeba bude hořet azylový dům tak jak se zachovat jak postupovat, pracovaly jsme dle standardů, což jak už jsem řekla moc dříve nebylo.

Mohla byste mi říct, v čem spatřujete pozitivní stránky nové metodiky?

Určitě v tom, že je to obohaceno o nové metody jak postupovat v práci hlavně vůči asistentkám, které jsou si jistější v tom, co dělají a v tom jak řeší různé situace s těma uživatelkami, které tady před tím v metodice vůbec nebyly, takže se to aktualizuje podle toho jaké jsou nové problémy, co tu v NDO vyvstalo, co předtím nebylo. Takže se to do toho zapracovalo, nějakým způsobem a teď si myslím, že je to o hodně lepší a srozumitelnější. A asistentky ji docela často využívají. *(Z hluboka se nadechne)*

A vidíte nějaká negativa?

Negativa? Teď z pohledu sociální pracovníce asi vidím v tom, že určitě jak se to všechno aktualizuje tak se sem tam něco objeví, co tam člověk nezpracuje, na tom se musí pracovat průběžně. Teď mě napadají intervence, které tam nejsou a měli by tam být zapracované.

Tak nové či aktualizované pokyny z metodiky jste jistě už aplikovali do praxe zjistila, jste nějaké slabiny?

Já si myslím, že je to spíš dopracovanost a nedopracovanost metodiky, v tom vidím její slabiny. Spatřuji to v tom, že některé ty standardy tady některé ty pokyny nejsou vypracované až tak moc jak by asi měly být což teďka vidím v praxi. Některé nejsou dotaženy úplně do konce, napadá mě opět individuální plánování. Teď vidím že všechno co individuální plán má mít tak opravdu má, akorát teď vidím, že některé věci nejsou úplně do konce a v praxi to pak vypadá trochu jinak, takže na tom se musí, opakují stále pracovat. V praxi to pak vypadá tak, že něco napíšu a uživatelky ne zcela dobře chápou tu formu mého psaného individuálního plánu, takže tam taky vidím nedostatek. Docela velké.

Kdybyste měla obecně zhodnotit v čem vidíte největší plus a mínus aktualizované metodiky NDO?

Takže největší plus vidím v tom, že se to aktualizuje dle stávajících problémů, s uživatelkami a dle toho co se zde aktuálně řeší, zadluženost matek domácí násilí.

A mínus?

Já bych to mínusem nenazývala, já si myslím, že to není ani tak mínus, metodika se stále mění a aktualizuje podle toho co je potřeba, jak říkám, metodika je prostě živý materiál, na kterým se neustále pracuje.

To je vše, děkuji za rozhovor.

Přílohy II: Obsah metodiky sociální služby NDO

Obsah metodiky Nového domova Otrokovice

1	POSLÁNÍ NDO	6
1.1	CÍLE POSKYTOVANÉ SLUŽBY	6
1.1.1	CÍLE SLUŽBY VZHLEDEM K UŽIVATELKÁM	6
1.1.2	CÍLE VZHLEDEM K NDO	9
1.1.3	CÍLE VZHLEDEM KE SPOLEČNOSTI.....	10
1.2	DEFINOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY.....	11
1.3	PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	11
1.4	KRITÉRIA PRO ODMÍTNUTÍ SLUŽBY	12
1.5	METODIKA PRO OCHRANU OSOB PŘED PŘEDSUDKY.....	12
1.6	ROZSAH POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ NA ZÁKLADĚ § 57 ZÁK. 108/2006 SB.....	14
1.6.1	ZÁKLADNÍ ČINNOSTI:	14
1.6.2	FAKULTATIVNÍ SLUŽBY	15
1.6.3	AKTIVIZAČNÍ PROGRAMY PRO UŽIVATELKY	16
1.7	METODY PRÁCE S UŽIVATELI.....	18
2	VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PŘEDCHÁZENÍ PORUŠOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD UŽIVATELŮ NDO.....	19
2.1	VYMEZENÍ OBLASTÍ, VE KTERÝCH MŮŽE DOCHÁZET K PORUŠENÍ PRÁV A SVOBOD U UŽIVATELŮ NDO:.....	19
2.2	DEFINOVÁNÍ SITUACÍ V NDO, KDY BY MOHLO DOJÍT KE STŘETU ZÁJMŮ ZAŘÍZENÍ A JEHO PRACOVNÍKŮ SE ZÁJMY UŽIVATELŮ A PRAVIDLA PRO ZAMEZENÍ STŘETU ZÁJMŮ	23
2.3	MĚCHANISMUS NÁPRAVY PŘI ZJIŠTĚNÍ PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ ZE STRANY PRACOVNÍKA	25
2.4	RESTRIKTIVNÍ OPATŘENÍ	26
3	JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU	27
3.1	INFORMOVÁNÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU	27
3.2	ZÁJEMCE/ŽADATEL	27
3.2.1	ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V NDO	27
3.3	PRVNÍ KONTAKT SE ZÁJEMKYNÍ.....	29
3.4	POSTUP PŘI VÝBĚRU ŽADATELEK	30
3.5	PRŮBĚH DOMLUVENÉHO OSOBNÍHO KONTAKTU SE ZÁJEMCEM V NDO	30
3.6	ROZHODNUTÍ O PŘIJETÍ	31

3.7	ROZHODNUTÍ O NEPŘIJETÍ.....	31
4	METODIKA K UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY MEZI NDO A UŽIVATELEM.....	33
4.1	UKONČENÍ SMLOUVY UŽIVATELE PŘI UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZE STRANY POSKYTOVATELE.....	34
4.2	SMLOUVA NDO S UŽIVATELKOU	35
4.3	SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ A JEJICH EVIDENCÍ.....	40
4.4	SOUHLAS S POŘIZOVÁNÍM FOTOGRAFIÍ PRO PREZENTACI SLUŽBY	42
4.4.1	SOUHLAS S POŘIZOVÁNÍ FOTOGRAFIÍ – FORMULÁŘ.....	42
4.5	CENÍK SLUŽEB NDO	43
4.6	PROHLÁŠENÍ MATKY	44
5	PRAVIDLA PRO INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY A PRO VEDENÍ INDIVIDUÁLNÍCH ZÁZNAMŮ.....	45
5.1	ZÁKLADNÍ STRUKTURA SOCIÁLNÍ ANAMNÉZY	47
5.2	ZÁKLADNÍ STRUKTURA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU VYPRACOVANÉHO SOCIÁLNÍ PRACOVNICÍ.....	48
5.3	ZÁKLADNÍ STRUKTURA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU VYPRACOVANÉHO SOCIÁLNÍ ASISTENTKOU	50
5.4	ZÁKLADNÍ STRUKTURA ODCHOZÍHO INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU VYPRACOVANÉHO SOCIÁLNÍ PRACOVNICÍ.....	52
6	VNITŘNÍ PŘEDPISY PRO POSYKTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	53
6.1	DOMOVNÍ ŘÁD	53
6.2	PROVOZNÍ ŘÁD	63
6.3	PROVOZNÍ ŘÁDY SPOLEČENSKÝCH PROSTOR.....	67
6.3.1	PRÁDELNA.....	67
6.3.2	SPOLEČENSKÁ MÍSTNOST	68
6.3.3	NÁVŠTĚVNÍ MÍSTNOST	69
6.3.4	KOČÁRKÁRNA/KOLÁRNA	70
6.3.5	ÚKLID SPOLEČNÝCH PROSTOR.....	71
6.3.6	VYKLIZENÍ BYTOVÉ JEDNOTKY	72
6.4	PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ	73
6.4.1	PRÁVA UŽIVATELE.....	73
6.4.2	POVINNOSTI UŽIVATELE	74
6.5	SYSTÉM SANKCÍ.....	74
6.5.1	ZÁVAŽNÁ PORUŠENÍ.....	75

6.5.2	MÉNĚ ZÁVAŽNÁ PORUŠENÍ.....	76
6.6	PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	76
6.6.1	PRÁVA STĚŽOVATELŮ	76
6.6.2	ZPŮSOBY PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	77
6.6.3	VÝJIMKY VE LHŮTÁCH PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ	79
6.6.4	PRÁVO UŽIVATELE ODVOLAT SE PROTI ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	79
6.6.5	POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	80
6.6.6	SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	81
6.7	METODIKA PRÁCE S UŽIVATELKOU	81
6.7.1	PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ UTAJENÉHO POBYTU	81
6.7.1.1	PRAVIDLA PRO ZAMĚSTNANCE:.....	83
6.7.2	PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ KRIZOVÝCH POTRAVIN A ZÁKLADNÍCH HYGIENICKÝCH POTŘEB	83
6.7.3	PRÁCE S UŽIVATELKOU VYUŽÍVAJÍCÍ SLUŽEB SAS A NDO.....	84
6.8	PROVOZNÍ METODIKA	85
6.8.1	SANKČNÍ OPATŘENÍ ZAMĚSTNANCŮ NDO	87
7	DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	89
7.1	DOKUMENTACE O UŽIVATELÍCH	89
7.2	DOKUMENTACE O INTERVENCÍCH	91
7.3	ANONYMNÍ DOKUMENTACE.....	91
7.4	EVIDENCE ZÁJEMCŮ A ŽADATELŮ	91
7.5	KNIHA DENNÍCH ZÁZNAMŮ	91
7.6	KNIHA NÁVŠTĚV	91
7.7	POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ PŘI VEDENÍ DOKUMENTACE.....	92
7.8	UCHOVÁVÁNÍ DOKUMENTACE.....	93
7.8.1	ARCHIVOVANÉ MATERIÁLY A DOBA JEJICH ARCHIVOVÁNÍ	93
7.8.2	NEARCHIVOVANÉ MATERIÁLY	94
8	SMĚRNICE K PERSONÁLNÍMU ZAJIŠTĚNÍ V NDO A PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ	95
8.1	ORGANIZAČNÍ STRUKTURA NDO	95
8.2	KVALIFIKAČNÍ A OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY.....	96
8.3	PRACOVNÍ PROFIL	97
8.4	ŘÍZENÍ A KOMUNIKACE V TÝMU	98
8.5	PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A SYSTÉM PÉČE A PODPORY TÝMU.....	99

8.6	DALŠÍ VÝZNAMNÉ ÚDAJE	100
8.7	VÝBĚR A PŘIJÍMÁNÍ NOVÉHO PRACOVNÍKA	100
8.7.1	OBSAH INZERÁTU	100
8.7.2	VÝBĚR NOVÉHO PRACOVNÍKA.....	100
8.7.3	ZAŠKOLOVÁNÍ NOVÉHO PRACOVNÍKA.....	101
8.8	SUPERVIZE	102
8.8.1	PŘEDPOKLADY SUPERVIZORA	102
8.8.2	FORMY SUPERVIZE	102
8.8.3	FREKVENCE A DÉLKA SUPERVIZE	102
8.9	HODNOCENÍ ZAMĚSTNANCŮ.....	103
8.10	SYSTÉM VÝMĚNY INFORMACÍ MEZI ZAMĚSTNANCI O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ V RÁMCI DANÉ SLUŽBY	104
9	KRIZOVÝ ŘÁD NDO	106
9.1	NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE (NEOBVYKLÉ SITUACE) V NDO	106
9.2	JEDNOTLIVÉ MIMOŘÁDNÉ (KRIZOVÉ) SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ.....	107
10	PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ.....	118
10.1	DAROVACÍ SMLOUVA.....	121
11	NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE.....	123
12	MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST, INFORMOVANOST O SLUŽBĚ	129
12.1	MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY	129
12.2	INFORMOVANOST O SLUŽBĚ.....	129
13	PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY	131
13.1	PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ.....	132
14	ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB	134
14.1	DOTAZNÍK – ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBOU.....	136