

Rozvoj kvality Sociálních služeb města Třince prostřednictvím profesního vzdělávání zaměstnanců

Bc. Pavel Pezda

Diplomová práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta multimediálních komunikací

Ústav marketingových komunikací

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Pavel PEZDA**

Osobní číslo: **K10178**

Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**

Studijní obor: **Řízení netržních a sociálních služeb**

Téma práce: **Rozvoj kvality Sociálních služeb města Třince
prostřednictvím profesního vzdělávání zaměstnanců**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte rešerši a nastudujte odbornou literaturu k tématu.
2. Vymezte základní pojmy a teoretická východiska z oblasti kvality sociálních služeb a profesního vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách.
3. Připravte metodiku výzkumné části.
4. Realizujte kvantitativní výzkum za využití techniky dotazníkového šetření.
5. Zpracujte a vyhodnoťte získaná data, včetně jejich interpretace.
6. Prezentujte výsledky výzkumu, shrňte analýzu a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. Sociální služby a příspěvek na péči. 3. vyd. Olomouc: ANAG, spol. s r. o., 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.

KREBS, Vojtěch a kol. Sociální politika. 4. přepracované aktualizované vyd. Praha: ASPI, a.s., 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.

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

PUNCH, Keith F. Úspěšný návrh výzkumu. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-468-7

VÁVROVÁ, Soňa; HOZOVÁ, Leona; MARÁŠKOVÁ, Ivana; NOVÁKOVÁ, Radana. Kontext transformace pobytových sociálních služeb. 1. Vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Ústav pedagogických věd, 2009. ISBN 978-80-7318-869-6.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

1. října 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

17. září 2012

Ve Zlíně dne 15. února 2012

doc. Mgr. Jana Janíková, ArtD.

děkanka



Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.

ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/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 bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/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 – bakalářskou/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 bakalářské/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 bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.



Ve Zlíně 9.3.2012

Pavel Pezda, Bc.
Jméno, příjmení, podpis

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, užití je 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). Odpírá-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 jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Rozvoj kvality sociálních služeb je úzce provázán se vzdělaností personálu poskytujícího sociální služby, s jeho profesním růstem a celoživotním vzděláváním.

Tato práce je věnována analýze vzdělávacích potřeb a jejich vliv na zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb zaměstnanců, v zařízení Sociální služby města Třince.

Klíčová slova: sociální politika, sociální služby, kvalita, standardy kvality sociálních služeb, profesní vzdělávání.

ABSTRACT

Development of quality social services are nearly connected to learning of staff which offer social services, profession growth and whole – life education of staff.

This thesis are addict to analyse of education and his influence for increase of quality social services of employee in institution Social services of town Třinec.

Keywords: social policy, social services, quality standards of quality social services, profession education.

Chci touto cestou poděkovat vedoucí diplomové práce Mgr. Soni Vávrové, Ph.D., za její pomoc, cenné rady, trpělivost, ochotu a čas, který mi věnovala při vypracovávání této diplomové práce

Čestné prohlášení

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

Motto

Vzdělání není jenom jakýmsi zdrojem inovací a změn v kvalitě pracovní síly, ale má zásadní význam pro rozvoj lidské osobnosti a kvality života.

Vojtěch Krebs

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ SLUŽBY	14
1.1 HISTORIE SOCIÁLNÍ POLITIKY A SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR	14
1.2 SOCIÁLNÍ POLITIKA.....	17
1.2.1 Funkce sociální politiky	18
1.2.2 Tři pilíře sociálního zabezpečení.....	19
1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	21
1.3.1 Registrace – oprávnění k poskytování sociálních služeb	23
1.3.2 Formy, zásady a poslání sociálních služeb.....	25
2 KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	29
2.1 MĚŘENÍ KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	30
2.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	33
3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	37
3.1 POŽADAVKY NA KVALIFIKACI PRACOVNÍKŮ ZAMĚSTNANÝCH V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	38
3.1.1 Sociální pracovník.....	38
3.1.2 Pracovník v sociálních službách	40
3.1.3 Ostatní pracovníci působící v sociálních službách.....	42
3.2 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ	43
3.2.1 Vzdělávání sociálního pracovníka	43
3.2.2 Vzdělávání pracovníka v sociálních službách.....	44
3.2.3 Vzdělávání ostatní pracovníků působících v sociálních službách	45
3.3 VZDĚLÁVÁNÍ A KVALITA POSKYTOVANÉ SLUŽBY	45
II PRAKTICKÁ ČÁST	46
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	47
4.1 VÝZKUM PŘÍNOSU PROJEKTU VZDĚLÁVÁNÍ V SSMT PRO ORGANIZACI A PRO OSOBNOSTNÍ RŮST ZAMĚSTNANCŮ	47
4.2 CÍL VÝZKUMU	48
4.3 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	49
4.4 VOLBA VÝZKUMNÉ STRATEGIE.....	49
4.5 VOLBA VÝZKUMNÉHO VZORKU	49
4.5.1 Místo realizace	50
4.6 PŘEDVÝZKUM – PILOTÁŽ.....	51
4.7 SBĚR DAT	51
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	53

5.1	VYHODNOCENÍ SOCIODEMOGRAFICKÝCH DAT.....	53
5.2	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT – ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	57
5.3	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	67
III	PROJEKTOVÁ ČÁST.....	69
6	PŘÍPRAVA ŽÁDOSTI O FINANČNÍ PODPORU Z OP LZZ	70
6.1	STRUČNÝ OBSAH PROJEKTU.....	70
6.1.1	Identifikace žadatele.....	71
6.1.2	Stručná charakteristika organizace a zkušenosti v oblasti zaměření projektu	71
6.1.3	Partner a jeho zapojení do realizace projektu.....	72
6.1.4	Stručná charakteristika partnera a zkušenosti v oblasti zaměření projektu	72
6.2	REALIZAČNÍ TÝM.....	73
6.3	POPIS PROJEKTU	74
6.3.1	Charakteristika hlavních cílů projektu	74
6.3.2	Zdůvodnění potřebnosti projektu	75
6.3.3	Inovativnost projektu.....	75
6.3.4	Udržitelnost aktivit projektu po skončení podpory z OP LZZ.....	76
6.4	KLÍČOVÉ AKTIVITY	77
6.4.1	Realizační tým.....	77
6.4.2	Garance projektu	77
6.4.3	Výběrové řízení na dodavatele akreditovaného vzdělávání	78
6.4.4	Vytvoření metodik.....	78
6.4.5	Úvodní koordinační setkání lektorů a realizačního týmu projektu	78
6.4.6	Úvodní koordinační setkání externích nezávislých odborníků a realizačního týmu projektu.....	79
6.4.7	Podpora vzdělávání - akreditované vzdělávání.....	79
6.4.8	Jednodenní konzultace	80
6.4.9	Následné konzultace.....	80
6.4.10	Audit kvality.....	81
6.4.11	Závěrečná konference.....	81
6.4.12	Průběžné a závěrečné vyhodnocování projektu	82
6.5	CÍLOVÉ SKUPINY	82
6.6	HARMONOGRAM REALIZACE	83
6.7	FINANČNÍ KALKULACE	84
6.8	FINANČNÍ PLÁN	86
6.8.1	Popis možných rizik ohrožujících realizaci projektu	86
	ZÁVĚR	88
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	90
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	92
	SEZNAM GRAFŮ	93
	SEZNAM TABULEK.....	94

SEZNAM PŘÍLOH.....	95
---------------------------	-----------

ÚVOD

Poskytování kvalitních sociálních služeb, by mělo být prvořadým zájmem vedení každé organizace, jejíž náplní je poskytování sociálních služeb, ať už pobytových, či terénních nebo ambulantních. Kvalitu služeb je třeba nejen nastavit, ale také neustále udržovat a zvyšovat. Jednou z forem jak toho docílit, je neustálé vzdělávání personálu v problematice kvality sociálních služeb v souladu se zákonem o sociálních službách, jenž pojímá danou problematiku ve standardech kvality sociální péče. Nový zákon o sociálních službách nabyt účinnosti 1. ledna 2007 a poprvé v historii našeho státu ošetřuje problematiku kvality poskytovaných sociálních služeb. Do data účinnosti výše uvedeného zákona byla sociální péče poskytována, avšak nikdo nikdy nezkoumal její kvalitu, z čehož vyplývají nové povinnosti směřující k vlastním lidem poskytujícím danou péči. Jak je výše uvedeno, poprvé v historii poskytování sociálních služeb je položena problematika kvality poskytované sociální služby. Mnohým stávajícím zaměstnancům, již přešli do nového pojetí sociálních služeb, se mnohdy kladla otázka, proč měřit kvalitu, když doposavad vše fungovalo a Standardy kvality sociálních služeb nebyly potřebné. Všichni poskytovatelé sociálních služeb považovali za samozřejmost poskytování sociálních služeb všem potřebným za kvalitní a dostačující. Avšak skutečnost byla jiná. Poskytování sociálních služeb neodpovídalo požadavkům nového zákona. Nový přístup ke klientům, respektování individuality každého jedince a respektování jejich základních lidských práv byly pro mnohé novinkou při poskytování sociálních služeb. Taktéž jednání s klientem či žadatelem o službu většinou neprobíhalo jako jednání s individuálním svéprávným jedincem, ale jako se zbožím či v tom horším případě, pouze jako s číslem. V ještě horším případě bylo jednáno pouze s rodinnými příslušníky, kteří rozhodovali o osudu svých rodičů a příbuzných. Všechna tato pochybení řeší nový zákon o sociálních službách v oblasti Standardů kvalit sociální péče.

Prostřednictvím profesního rozvoje zaměstnanců lze tedy změnit jejich stávající myšlení o nepotřebnosti zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb a zároveň jim vštěpit podstatu kvality služby, podstatu individuality a práv každého jedince. Tím docílit zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb a zároveň profesní rozvoj každého zaměstnance pracujícího v přímé péči o klienty ve sféře poskytování sociálních služeb.

Jelikož pracuji na pozici manažera v sociální organizaci poskytující pobytové a terénní sociální služby, stala se pro mne tato otázka profesního vzdělávání zaměstnanců a s tím související zvyšování kvality poskytovaných služeb jedním z prvořadých úkolů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V poslední době se sociální služby stávají velmi významnou složkou sociální politiky nejen v našem státě, ale dá se říci na celém světě, především však ve státech s rozvinutou ekonomikou. Nároky na kvalitu sociálních služeb neustále rostou, ať už ze strany potřebných, či těch, kteří v ní pracují. Vždyť každý člověk se od narození až do své smrti setkává se sociálními institucemi a řeší prostřednictvím nich své sociální problémy. Sociální politika je politikou orientující se na člověka, na rozvoj jeho osobnosti a kvality. V zemích Evropské unie je sociální politika na vysoké úrovni, přesto se stále rozvíjí, mění se její struktura a způsoby financování. Postupně dochází k její profesionalizaci, roste její úroveň, stále se hledají způsoby efektivnějšího využití a to především s pozitivními dopady na klienty a zároveň i ekonomicky výhodnými důsledky. Sociální politika vždy byla a stále je ekonomicky velice náročná a při svém hospodaření také většinou ztrátová, tudíž potřebuje zdroje financování z venku. Příčiny těchto změn jsou především společenské a ekonomické, avšak nelze opomenout ani demografické a technologické.

Sociální služby lze chápat v dvojitěm pojetí. Jednak jsou to služby poskytované institucemi zřizovanými státem, kraji, obcemi, či nestátními neziskovými organizacemi a jednak jako pomoc potřebným. Útulky pro staré, nemocné, sirotky a nejchudší patří mezi nejstarší formy sociálních služeb a sociální pomoci potřebným. V současnosti v moderních státech, mezi něž patří i naše republika, se vyvinula vyspělá síť sociálních služeb umožňující pomoc i těm, jež jsou společnosti odmítáni. Jedná se například o alkoholiky, či drogově závislé.

1.1 Historie sociální politiky a sociálních služeb v ČR

Sociální politiku České republiky lze chápat jako významnou součást aktivit státu, samosprávných celků a nestátních organizací, jejichž prostřednictvím jsou řešeny problémy jednotlivců, rodin i skupin obyvatel.

Po druhé světové válce, potažmo po roce 1948, s nástupem komunismu, byla činnost v sociální sféře značně potlačena. Do té doby fungující neziskové organizace v sociální oblasti byly nuceny svou činnost ukončit a byla nastolena státem kontrolovaná a centrálně koordinovaná institucionální forma péče. Toto centrální opatření se dotklo všech cílových

skupin, tedy jak lidí se zdravotním postižením, tak dětí i seniorů. Sociální služby měly do listopadu roku 1989 značně omezený význam a byly pouze považovány za doplněk k rozsáhlému dávkovému systému. Do té doby bylo pojetí kvality poskytované sociální služby zcela odlišné. Docházelo k navyšování počtu míst v zařízeních sociální péče, nebyl brán ohled na zachování soukromí klientů, práva těchto osob nebyla respektována, byl stanoven striktní režim, který se musel dodržovat. Tehdejší pojetí poskytování sociálních služeb zdaleka nekorespondovalo s dnešním náhledem, kdy jde do popředí především kvalita poskytované sociální služby, která odbourává dřívější pojetí.

Rok 1989 byl velkým zlomem v sociální sféře. Po tomto roce dochází k velkému rozmachu sociálních služeb. Rozkvět zažívá neziskový sektor a církevní organizace, které se vrátily ke své filozofii pomoci člověku a obnovují své působení v této oblasti. Novou formou jsou terénní sociální služby, které suplují činnost pobytových zařízení v domácím prostředí klienta.

V souvislosti s politicko – ekonomickou transformací v ČR došlo k zásadním změnám sociální politiky a to v období po roce 1989. Celý sociální systém bylo nutné komplexně rekonstruovat, neboť nebyl připraven na řešení sociálních důsledků plynoucích z realizace ekonomické reformy. Jedním z problémů, který se objevil s transformací sociální politiky, bylo také financování poměrně vysokých sociálních výdajů z veřejných rozpočtů, kdy existující příklady toho, že veřejné prostředky na některé sociální účely nebyly a nejsou vynakládány účelně a smysluplně. [6, s. 18]

Po roce 1989 prošla oblast sociálních služeb rozsáhlými změnami. V určité míře dochází k marketizaci a komercionalizaci sociálních služeb. Sociální služby se neobyčejně rozšířily, od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených, a své tradiční role v této oblasti se chopil i občanský sektor, zejména profesionálové v sociální oblasti, kteří využili možnosti založit nestátní subjekt, jehož prostřednictvím mohli okamžitě začít poskytovat sociální služby – služby moderní. Přesto není jejich rozvoj příliš harmonizovaný a strukturovaný. V ČR nebyla do roku 2007 oblast sociálních služeb řešena koncepčně a komplexně legislativně, a to jak z hlediska financování, odborného vedení, vývoje metod práce s klienty, tak zejména z hlediska potřeby deinstitucionalizace péče o klienty sociálních služeb. [6, s. 18]

Dá se říci, že právě rok 1996 byl přelomem v poskytování terénních sociálních služeb. Dochází ke zdůrazňování přirozeného prostředí, v němž člověk celá léta přebýval a je snahou udržet tohoto člověka čím jak nejdéle v tomto jemu nejbližším a nejpřirozenějším prostředí. Následně díky reformě veřejné správy vstupují do systému poskytování sociálních služeb obce a kraje. Již to není pouze stát, kdo zastřešuje poskytování sociálních služeb.

Avšak ústavní pobytová péče, skrze všechny výše uvedené změny, stále zůstává nejrozšířenější sociální službou. Poskytované sociální služby nemají stejnou kvalitu, poskytovatelé mají snahu o její zvýšení, avšak není jednotná koncepce a každý poskytovatel k ní přistupuje individuálně. Zároveň podíl klientů na poskytovaných sociálních službách je zanedbatelný. Tyto aspekty vedly k přípravě reformy sociálních služeb, jejímž úkolem bylo sjednotit požadavky na kvalitu poskytovaných sociálních služeb, jejich dostupnost široké veřejnosti a to jak územní tak finanční a zároveň by působily proti sociálnímu vyloučení a podporovaly nezávislost uživatelů.

Největší potíže přináší zavádění změn zejména v rezidenčních, pobytových službách, kde jsou transformační procesy blokovány mnoha okolnostmi. Management zařízení se velmi často výrazněji soustředí zejména na kvalitu ubytování a nikoliv na kvalitu služeb. Management procesu zavádění změn do praxe poskytovatelů není doposud běžně vedením organizací poskytujících sociální služby kvalitně uplatňován do praxe. V sociálních službách dále převládá poměrně nízký podíl uživatelů služeb na rozhodování. Jednotlivá zařízení současně poměrně složitě zvládají proces přechodu od paternalistických forem poskytované péče k moderním formám spíše partnersky pojatých služeb.

Nadále v mnoha zařízeních přetrvává velký vliv personálu a potřeby personálu se výrazně upřednostňují před potřebami uživatelů, kdy se zejména složitě daří řešit např. problém moci, záležitosti týkající se svobody volby či např. střetu zájmů. Přetrvávající vysoká míra institucionalizace péče, resp. sociálních služeb, dále výrazně znevýhodňuje poměrně vysoké procento uživatelů, kdy za tyto osoby stále rozhoduje instituce. [6, s. 18]

Velký tlak odborné veřejnosti nespokojené se stavem sociálních služeb v našem státě a rozsáhlé diskuze o kvalitě poskytovaných sociálních službách doprovázely přípravu nového zákona o sociálních službách. Přibližně tři roky probíralo Ministerstvo práce a sociálních věcí problematiku sociálních služeb a jejich kvalitu nejen s poskytovateli, ale i s uživateli. Výsledkem této rozsáhlé tříleté komunikace byly publikace Standardy kvality sociálních služeb a Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, vydané v roce 2002

Ministerstvem práce a sociálních věcí. Do Standardů kvality sociálních služeb byly promítnuty nejen obecné modely hodnocení kvality, ale taktéž rozsáhlé a dlouholeté zkušenosti z některých evropských zemí, především Velké Británie. Původních sedmnáct standardů v počátku jejich zavádění do praxe, bylo později nahrazeno, na podkladě zkušeností s jejich realizací v praxi, pouze patnácti, u nichž byly částečně pozměněny názvy. Tak byly přijaty při schvalování zákona o sociálních službách a její prováděcí vyhlášky.

Cílem Standardů kvality sociálních služeb bylo zpracovat a předložit vše to, co se od dobré a kvalitní sociální služby očekává. Jelikož se tyto Standardy kvality sociálních služeb tvořily dlouhodobě, byly posuzovány a ověřovány odbornou veřejností, a přesto, že stále dochází k jejich mírným úpravám, jsou považovány za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba.

Po sedmnácti letech od pádu komunistické totality, tedy od roku 1989, kdy se naše vlast začala hlásit k demokratickým zemím, nabyl k 1.1.2007 účinnosti zákon číslo 108/2006 Sb., nový zákon o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška číslo 505/2006 Sb. Ten poprvé v historii naší legislativy vymezuje přesnou definici sociálních služeb. Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve své příloze číslo 2 přesně definuje obsah standardů.

1.2 Sociální politika

Proč hovoříme o sociální politice a sociálních službách? Sociální politika a sociální služby zaujímají v životě každého jedince, aniž si to uvědomuje, nedílnou součást jeho života. Tak jak je již výše uvedeno, provází nás celý život, někoho pouze okrajově, někoho hlouběji. Historie a problematika sociální politiky včetně sociálních služeb je velice obšrná a zároveň i složitá. Již v předcházejícím odstavci byla zmíněná problematika sociální politiky. Nyní se na ní podívejme trochu obšrněji. Sociální politika má ve společenském systému velice významné místo. Tak jako celý systém i ona se neustále rozvíjí s jeho součinností, ale při tom i na ní významně působí. Neutváří se tedy odděleně, ale v souladu s vyvíjející se společností.

Krebs uvádí že „Lze tedy říci, že sociální politika v moderní společnosti je její integrální součástí, koncentruje se k rozvoji sociální sféry a hledá odpovědi na zcela specifické otáz-

ky, na něž nereagují a neodpovídají ostatní sféry života společnosti“ [5, s. 19] Sociální politika svým zaměřením na člověka působí hodnotově na orientaci lidí. Utváří jejich názory, postoje ke společnosti a jejich chování ve společnosti. Snažení je cílem společnosti a zároveň prostředkem dosahování jeho rozvoje. Sociální bezpečí považuje každý jedinec společnosti za základní životní potřebu, aniž by si tuto skutečnost uvědomoval. Pokud má jakýkoliv jedinec, bráno z hlediska pohlaví, barvy pokožky, či jiných atributů, pocit sociálního bezpečí, vykazuje malou výkonnost a suverenitu. Pěkným příkladem může být minulost naší společnosti spojená s totalitním režimem. Sociální suverenita každého jedince byla spojena s poslušností komunistického režimu. Tím došlo k oslabení této suverenity, výkonu i odvahy k samostatnému a odpovědnému jednání.

Podle Krebse je v České republice v současnosti dosti frekventované pojetí založeno na dvou přístupech: Prvním přístupem je širší pojetí sociální politiky. Z hlediska tohoto pojetí lze sociální politiku vymezit jako konkrétní jednání státu a ostatních subjektů, kterými je ovlivňována sociální sféra společnosti. Sociální politiku v tomto pojetí chápe a vnímá jako aktivity vážící se bezprostředně k životním podmínkám lidí. Toto pojetí politiky v širším slova smyslu je významné především pro dlouhodobé koncepční úvahy o sociální politice. Souvisí s volbou typu sociální politiky, s tvorbou určitého sociálního programu.

Druhým přístupem vymezuje sociální politiku v užším slova smyslu. Jeho cílem je reagovat na sociální rizika a jejich případné negativní důsledky. Příkladem může být nemoc, invalidita, stáří. Úkolem sociální politiky v tomto směru je eliminovat sociální tvrdosti, které doprovázejí fungování tržního mechanismu. Zaměstnanost a sociální zabezpečení jsou podstatou redukce sociální politiky v tomto pojetí. [5, s. 25]

1.2.1 Funkce sociální politiky

Dlouhodobě nasměrovaná činnost našeho státu v oblasti sociální politiky zachovává kontinuitu i při změnách vládnoucích politických stran s mírnými odchylkami. Zároveň je založena na principech spravedlnosti, solidarity, subsidiarity a participace. Avšak všechny tyto principy musí mít striktně stanovená pravidla, jinak jsou snadno zneužitelné. Díky těmto principům plní sociální politika pět základních funkcí.

Ochranná funkce odstraňuje a zmírňuje již vzniklé sociální situace. Je historicky nejstarší a ekonomicky nejnáročnější. Řeší různé dávky, například při nemoci, nezaměstnanosti, stáří apod. Funkce preventivní má za úkol předcházet sociálním situacím. Zde je názorným příkladem vzdělávání, či pojišťovací systém. Prioritně na každém jedinci záleží, jakého vzdělání dosáhne, jak využije všech možností bezplatného vzdělávání a bude připraven na své budoucí postavení ve společnosti a pracovním procesu. Stimulační funkce musí motivovat, a to v tom směru, aby chudí chtěli pracovat a ne využívat sociální dávky. Tedy jinými slovy, aby sociální dávky nebyly tak stavěné, že se chudým nevyplatí pracovat, budou využívat dávky státní sociální podpory a nebudou mít ochotu zapojovat se do pracovního procesu. Tím nejen dojde k nechtěnému zneužívání státu, ale především nechtěnému úpadku samotného člověka, který se bez práce bude postupně izolovat od společnosti a zároveň i morálně upadat. Další funkcí je přerozdělovací funkce, jejímž hlavním úkolem je vyrovnávání nerovností v příjmech a bohatství, což sám trh neumí. Je uplatňována fiskální politikou státu a jako příklad můžeme uvést dvojí zdanění daně z přidané hodnoty v našem hospodářství. Potraviny a základní životní potřeby jsou zdaněny nižší sazbou, což využívají hlavně chudí a také zástupci střední vrstvy, kde řadíme zaměstnance, dělníky, drobné podnikatel apod. Vyšší sazbou jsou zdaněny ostatní produkty a služby, jež chudí využívat mohou, ale nemusí a jsou konzumovány především vrstvou bohatých. Pátou funkcí je funkce homogenizační, která má za úkol vytvářet takové podmínky, aby každý občan mohl těžit z růstu a bohatství společnosti.

1.2.2 Tři pilíře sociálního zabezpečení

Sociální politika České republiky je postavena na třech pilířích sociálního zabezpečení:

- I. sociální pojištění.
- II. státní sociální podpora.
- III. sociální péče.

Prvním pilířem sociálního zabezpečení je sociální pojištění.

Sociální pojištění řeší předvídatelné sociální události jako je nemoc, invalidita, stáří, ztráta živitele. Z tohoto sociálního pojištění je placena náhrada příjmu ve výše uvedených případech. Funguje zde princip odložené spotřeby formou pojištění, které hradí při své aktivní pracovní činnosti z platu či mzdy pojištěnec a zaměstnavatel. V případě výše uvedených

události následně nastupuje stát, jako plátce náhrady příjmu. Pojištění je ze zákona povinné a je státem garantovaná organizace výběru pojištění i vkladů. Stát poskytuje dávky prostřednictvím České správy sociálního zabezpečení.

Nemocenské pojištění – je určeno k náhradě mzdy v případě krátkodobé nemoci, případně dalších sociálních událostí spojených s krátkodobou pracovní neschopností. Dávky jsou odvozeny od předchozího příjmu a jsou jeho procentuálním ekvivalentem. Dávky jsou vždy nižší než původní příjem, stát omezuje zákonem jejich maximální výši.

Důchodové pojištění – je určeno k náhradě mzdy v případě invalidity, stáří a úmrtí živitele. Dávky jsou odvozeny od předchozího příjmu a doby pojištění dotčené osoby. Dávky jsou nižší než původní příjem.

Aktivní politika zaměstnanosti – je určena k náhradě mzdy v případě nezaviněné nezaměstnanosti. Dávky jsou poskytovány po zaevidování na úřadu práce a dodržování podmínek s evidencí souvisejících. Dávky jsou odvozeny od předchozího příjmu a jsou jeho procentuálním ekvivalentem, avšak je stanovena její maximální výše. Dávky jsou vždy nižší než původní příjem. Zákon rovněž upravuje délku jejich pobírání, které je odlišná pro různé skupiny pojištěnců.

Druhým pilířem sociálního zabezpečení je státní sociální podpora.

Státní sociální podpora řeší sociálních událostí spojené zejména s péčí o rodinu. Dorovnává a navyšuje příjmy především pro rodiny s nezaopatřenými dětmi. Dávky jsou hrazeny ze státního rozpočtu při splnění zákonem daných podmínek. Dávky jsou buď testované, tedy odvíjející se od výše příjmu, či netestované. Dávky poskytované v závislosti na výši příjmu, tedy testované jsou například přídavek na dítě, sociální příplatek, příspěvek na bydlení, porodné, rodičovský příspěvek. Netestované dávky, tedy nezávislé na příjmu jedince jsou například dávky pěstounské péče – dávky při převzetí pěstouna, odměna pěstouna, příspěvek na péči o dítě, příspěvek na zakoupení motorového vozidla. Vždy je státem garantována výše a výplata dávek. Stát přispívá na krytí nákladů na výživu a ostatní základní osobní potřeby především rodinám s dětmi a osobám s nízkými příjmy nebo v určitých sociálních situacích. Jedná se o nároková plnění, to znamená, že poskytnutí dávek nezáleží na úvaze úřadu, nýbrž jsou na základě občanovy žádosti, podané na předepsaném formuláři a při splnění příslušných podmínek, automaticky vypláceny.

Třetím pilířem sociálního zabezpečení je Sociální pomoc.

Tato oblast se zabývá řešením obtížných sociálních situací, které nelze vyřešit s použitím I. a II. pilíře. Garantuje životní minimum každého občana naší republiky. Výdaje v rámci tohoto pilíře jsou hrazeny ze státního rozpočtu, rozpočtu krajů, obcí, fyzických i právnických osob a z grantů Evropské unie formou peněžitých, věcných dávek a poskytováním sociálních služeb. Sociální pomoc může být poskytována formou peněžitých nebo věcných dávek a poskytováním sociálních služeb. Sociální služby poskytují kraje, obce a neziskové organizace, případně jednotlivci. Do výčtu peněžitých dávek sociální péče patří zejména dávky hmotné nouze, a to příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc. Dále pak dávky určené těžce zdravotně postiženým osobám, jako příspěvky na opatření zvláštních pomůcek, příspěvek na úpravu bytu, příspěvek na zakoupení, celkovou opravu a zvláštní úpravu motorového vozidla, příspěvek na provoz motorového vozidla. [20]

1.3 Sociální služby

Pro definici sociálních služeb můžete použít pasáž z úvodu knihy Oldřicha Matouška, Sociální služby.

„Sociální služby jsou poskytovány 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 proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství“ [7, s. 9].

Sociální služby jsou součástí systému sociální péče a jsou určeny k využívání sociálně potřebnými občany. Kompetence subjektů poskytující sociální služby upravuje zejména zákon o sociálních službách číslo 108/2006 v platném znění. Řídící, metodická a koordinační činnost je v rukou Ministerstva práce a sociálních věcí. Dle výše uvedeného zákona rozumíme sociální službou soubor činností zajišťující pomoc a podporu potřebným osobám za účelem jejich sociálního začleňování a zároveň zabránění jejich sociálního vyloučení.

Ve své knize Slovník sociální práce Matoušek sociální služby definuje následovně: „Sociální služby (social services) - Všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně

i ochrana zájmů společnosti. V evropských zemích i ČR je aktuální rozlišování mezi službami poskytovanými klientům (klientskými službami) a službami administrativními. Tento protiklad je používán na podporu snah o změnu tradičního, administrativního pojetí sociální práce (spočívajícího zejména v rozdělení dávek a rozhodování o náhradní rodinné péči) ve prospěch přímé práce s klienty, s jejich rodinami a skupinami a také s komunitami. S.s. jsou nyní v ČR definovány v zákoně o sociálních službách (z. 108/2006), v širším pojetí však s.s. spadají do řady resortů státní správy => registrace sociální služby, služby sociální péče; služby sociální prevence; sociální péče; standardy kvality sociálních služeb “ [8, s. 203]

Jak již bylo výše uvedeno, sociální služby jsou součástí systému třetího pilíře sociálního zabezpečení v našem státě.

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho- a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů.

Cílem služeb bývá mimo jiné

- podporovat rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování původního životního stylu.
- rozvíjet schopnosti uživatelů služeb a umožnit jim, pokud toho mohou být schopni, vést samostatný život.
- snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Obsah základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí předpis. [20]

Základní druhy a formy sociálních služeb nám definuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Zároveň mohou být sociální služby poskytovány formou pobytovou, ambulantní nebo terénní.

Sociální služby se poskytují za úhradu, pokud zákon v některých případech nestanoví jinak. Prováděcí předpis Zákona o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 Sb., stanovuje maximální částky za jednotlivé služby a úkony. Na úhradu sociálních služeb mohou klienti využít státní dávku příspěvek na péči. Její výše je stanovena dle přiznaného stupně závislosti. U dospělých se pohybuje ve výši od 800 Kč do 12 000 Kč, u dětí od 3 000 Kč do 12 000 Kč. U pobytových sociálních služeb, s výjimkou týdenních stacionářů náleží dle § 73, odst. 4 zákona o sociálních službách, úhrada za péči ve výši přiznaného příspěvku.[1] Tato dávka se nově od 01.01.2012 vyřizuje na úřadu práce, který spravuje agendu příspěvku na péči a jeho výplatu.

Za sociální službu není považována činnost, kterou zabezpečují rodinní příslušníci nebo neregistrované právnické či fyzické osoby nabízející např. úklidové služby.

1.3.1 Registrace – oprávnění k poskytování sociálních služeb

§ 78 zákona o sociálních službách hovoří jasně, že Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li zákonem stanoveno jinak. Toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný dle místa trvalého nebo hlášeného pobytu poskytovatele, v případě, že zřizovatelem poskytovatele je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo. [1]

Podmínkou registrace je podání písemné žádosti o registraci doplněnou o odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby, bezúhonnost všech fyzických osob včetně právnické osoby, která bude poskytovat sociální služby, zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb, vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby, zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb, skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno kon-

kursní nebo vyrovnací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku. Bezúhonnost se dokládá výpisem z evidence Rejstříku trestů. Výpis z evidence Rejstříku trestů a další doklady, jimiž se dokládá bezúhonnost, nesmí být starší 3 měsíců.[1]

Žádost o registraci musí dle zákona o sociálních službách obsahovat doklady ověřující totožnost žadatele, údaje o poskytovaných sociálních službách, údaje o zařízení, druhy poskytovaných sociálních služeb, okruh osob, pro které je sociální služba určena, jejich věková hranice a druh zdravotního postižení, popis realizace poskytování sociálních služeb, popis personálního zajištění, časový rozsah poskytování sociálních služeb, kapacitu, plán finančního zajištění, způsob zajištění zdravotní péče, jde-li o poskytování sociálních služeb podle § 34 odst. 1 písm. c) až f), den započetí poskytování sociálních služeb, doklady prokazující odbornou způsobilost, rozhodnutí o schválení provozního řádu vydaného orgánem ochrany veřejného zdraví, doklad o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby a doklad, že žadatel nemá daňové nedoplatky a nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění a na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. To vše stvrzuje žadatel čestným prohlášením o poskytnutých pravdivých údajích. [1]

Dále je poskytovatel sociálních služeb povinen před započtím jejich poskytování uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb; toto pojištění musí být sjednáno po celou dobu, po kterou poskytuje sociální služby. [1]

Registrující orgán vydá rozhodnutí o registraci, jestliže žadatel prokáže, že splňuje výše uvedené. Podmínky uvedené v registraci je poskytovatel povinen dodržovat pod dobu svého působení. Vzhledem k okolnostem poskytování sociální služby a měnícím se podmínkám, může zažádat o změnu registrace nejpozději do 15 dnů, registrující orgán zpravidla poskytovateli vyhoví. Při porušení registračních podmínek, může registrující orgán rozhodnout o zrušení registrace. O zrušení registrace může požádat i samotný poskytovatel a to nejméně 3 měsíce před ukončením poskytování dané sociální služby. [1]

Registrace podle § 79 se nevyžaduje, poskytuje-li osobě pomoc osoba blízká nebo asistent sociální péče, který tuto činnost nevykonává jako podnikatel. Asistentem sociální péče může být pouze fyzická osoba, která je starší 18 let věku a zdravotně způsobilá. Asistent soci-

ální péče je povinen s osobou, které poskytuje pomoc, uzavřít písemnou smlouvu o poskytnutí pomoci. Náležitostmi smlouvy je označení smluvních stran, rozsah pomoci, místo a čas poskytování pomoci a výše úhrady za pomoc. [1]

Registrace podle § 79 se rovněž nevyžaduje u fyzické nebo právnické osoby, která je usazena v jiném členském státě Evropské unie, jestliže poskytuje sociální služby ve smyslu tohoto zákona na území České republiky dočasně a ojediněle. Fyzická nebo právnická osoba uvedená v odstavci 1 je povinna oznámit krajskému úřadu příslušnému podle místa poskytování sociálních služeb zahájení činnosti na území České republiky a předložit doklad, který ji opravňuje k poskytování sociálních služeb v jiném členském státě Evropské unie.

Registrace se dále nevyžaduje u poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních. Při poskytování sociálních služeb jsou tito poskytovatelé lůžkové péče povinni dodržovat povinnosti stanovené poskytovatelům sociálních služeb. [1]

Krajský úřad vede dle § 85 Registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb. Do registru jsou povinni se na žádost zapsat také poskytovatelé sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče podle § 52, speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu a dětské domovy. Registr je veden v listinné i elektronické podobě. Krajský úřad je správcem listinné podoby registru a zpracovatelem elektronické podoby registru. Ministerstvo je správcem elektronické podoby registru. [1]

1.3.2 Formy, zásady a poslání sociálních služeb

Sociální službu vymezuje zákon o sociálních službách v §3 písmenu a) jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

§ 32 citovaného zákona nám definuje, jaké služby zahrnují sociální služby. Jsou to sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. [1]

Dle § 37 zahrnuje sociální poradenství základní sociální poradenství, které poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. [1]

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Odborné sociální poradenství obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dle § 38 zákona o sociálních službách jsou služby sociální péče definovány jako služby napomáhající osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí. K službám sociální péče řadíme osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. [1]

Služby sociální prevence dle § 53 zákona o sociálních službách napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Zde řadíme ranou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, 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 rehabilitaci. [1]

Následující paragraf rozlišuje sociální služby dle formy poskytování na sociální služby pobytové, ambulantní a terénní.

Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Základní zásadou zákona je individuální přístup ke každému jedinci definovaný v § 2, odstavci druhém.

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. [1]

Hlavním posláním zákona je ochrana práv a oprávněných zájmů lidí, kteří jsou v jejich prosazování znevýhodněni z důvodu zdravotního postižení, věku či nepříznivé životní situace. Zákon o sociálních službách upravuje především podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Dále upravuje kvalifikační předpoklady pro výkon zaměstnanců v sociálních službách, a to sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, inspekci poskytování sociálních služeb, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb a výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb.

Díky tohoto zákona se role zájemců a uživatelů služeb zcela mění. Jsou to právě klienti, kdo nyní rozhodují o druhu, způsobu a průběhu jim poskytované sociální služby. Ten, kdo sociální službu potřebuje, ten si o ní rozhoduje. K nákupu sociálních služeb mají potřebné osoby k dispozici příspěvek na péči v hotovosti. Díky něho si potřební mohou danou službu koupit. Občané mohou volit z nabídky sociálních služeb nebo využít podporu vlastní rodiny, příp. služby kombinovat. Nově je poskytování sociálních služeb založeno na smluvním vztahu mezi klientem a poskytovatelem. To staví osoby v nepříznivé sociální situaci do role klienta s možností volby. Sami si vyberou poskytovatele a sami si sjednají podmínky, za jakých bude sociální služba poskytována. Smlouva klientům přesně konkre-

tizuje práva a povinnosti obou stran, tedy poskytovatele služby a osoby, které je služba poskytována. Samotným uzavřením smlouvy však aktivní role uživatele služby nekončí. Individuální plánování průběhu poskytované sociální služby zavazuje poskytovatele s klientem plánovat samotný průběh služby, stanovit si cíle poskytované služby, probírat s klientem jeho osobní a sociální situaci. V tomto směru je také žádoucí spolupráce klientů. Ti pak musí počítat s tím, že pracovníci poskytovatele sociálních služeb s nimi budou rozebírat osobní a sociální situaci, že budou vyzýváni k sdělení svých potřeb a cílů, a že se společně budou domlouvat na formách, způsobech a konkrétních aktivitách za účelem nastavení vhodné míry podpory. Kromě plánování průběhu poskytované sociální služby, zákon vymezuje poskytovatelům další povinnosti. Například zpracovat vnitřní pravidla pro zajištění poskytované sociální služby a zároveň poskytnout dostatečné množství informací o dané službě, informovat zájemce o službu o všech povinnostech, které by vyplývaly z uzavření smlouvy, vést evidenci žadatelů o službu, uzavřít se zájemcem o službu smlouvu pokud tomu nebrání zákonem stanovená ustanovení. Co však hlavně zákon o sociálních službách stanovuje, je dodržovat Standardy kvality sociálních služeb.

2 KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Koncepce kvality v Moravskoslezském kraji odvozuje pojem kvalita od latinského slova *qualis*, což doslova znamená „jaký“, nebo také lze vyjádřit slovním spojením „jaké povahy“. Postupným vývojem vznikla velká řada definic pojmu kvalita. Jedním z nejdůležitějších požadavků je definování kvality tak, aby definice byla dostatečně široká a zároveň naplňovala požadavek měřitelnosti. Kvalita by v současnosti měla být základním kamenem všech činností nejen podniku produkující určité výrobky, kde je kvalita spojována s těmito produkty, ale taktéž v podnicích a organizacích produkující určité služby. Kvalita se tedy váže nejen na produkt či službu, ale taktéž na celou strukturu podniku či organizace včetně managementu.

V současnosti je potřeba zahrnout koncepci kvality do všech systémů organizací a firem včetně manažerského vedení. Výsledkem bude nejen kvalita výrobku či služby, ale kvalita celé organizace. Evropská charta kvality popisuje kvalitu jako snažení po dokonalosti. Podporuje odpovědnost, aktivní účast a angažovanost každého jednotlivce.

Kvalitou jako takovou se zpočátku zabývaly především podnikatelské subjekty, s cílem zajistit si co největší tržby. Také otázky řízení kvality patřily spíše do komerční sféry. Před druhou světovou válkou, s rozvojem vědy a průmyslu, se začínají formovat vědecké přístupy ke kvalitě výrobků. V této době začal své práce publikovat americký vědec W. E. Deming, který se zaměřil především na metody hodnocení kvality a je považován za zakladatele modelu TQM. [11, s. 8].

Při hodnocení kvality v současné době existuje řada metod, které vznikly většinou ve výrobní sféře a následně byly aplikovány do sféry sociální. V průběhu svého vývoje byly tyto metody, díky získaným poznatkům z praxe, novelizovány a přizpůsobovány požadavkům doby. V sociálních službách jsou tyto metody nastaveny tak, aby hodnotily kvalitu dané služby, hodnotily, zda splňují očekávání uživatelů a zároveň napravovaly veškeré chyby zjištěné v procesu poskytování sociální služby.

Podnikatelská sféra a sociální služby se však v mnoha oblastech liší. Největší rozdíl lze spatřovat ve formě jejich financování. Zde připadají v úvahu veřejné zdroje, a to především dotace států, krajů a obcí. Činnost sociálních služeb je podřízena legislativě státu a s tím spojenými politickými rozhodnutími vládních činitelů.

V naší republice se problematika řešení kvality poskytovaných sociálních služeb váže k roku 2002, kdy byly Ministerstvem práce a sociálních věcí vydány publikace Standardy kvality sociálních služeb a Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Jak již je výše v této práci uvedeno, vydání těchto publikací předcházelo tříleté období monitorování sociálních služeb a diskuzí s poskytovateli těchto služeb a uživateli. Do Standardů kvality sociálních služeb byly promítnuty jak obecné modely hodnocení kvality, tak zkušenosti z některých evropských zemí, a to zejména Velké Británie. Zaručení kvality poskytovaných služeb, jejich měřitelnost, kontrola a případné sankcionování za nedodržování, bylo uzákoněno přijetím zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, společně s prováděcí vyhláškou tohoto zákona číslo 505/2006 Sb., kde jsou Standardy kvality citovány, jež nabyly účinnosti dne 1.1.2007.

2.1 Měření kvality v sociálních službách

Hodnotíme stále, v každé chvíli posuzujeme, jestli se nám něco líbí, nebo nelíbí, jestli se někdo chová dobře, nebo špatně. Kvalita je sama o sobě výsledkem hodnocení. Nejjednodušší definice kvality říká, že kvalita je výsledkem mezi očekáváním a výkonem. Jestliže chci něco zhodnotit, musím definovat očekávání = kriteria. Základem hodnotících kritérií (očekávání) jsou hodnoty: zaměřuji se na to, co je pro mě důležité, čeho si vážím. [9, s. 166].

Sociální služby mohou být ohodnoceny z několika pozic. A to z hlediska uživatelů ať už stávajících či budoucích, laické či odborné veřejnosti, samotných zaměstnanců, zřizovatele, dárců i veřejné správy a státu. Je samozřejmé, že sociální služby jsou posuzovány z více stran než služby komerční. Důvodem je odlišnost financování a to především z důvodu využívání veřejných zdrojů a zároveň se do sociálních služeb promítá více zájmů. Jsou závislá na politických rozhodnutích, svou činností jsou úzce provázány s legislativou státu, poskytované sociální služby mají často intimní charakter, je zde významná úloha rodiny při spolupráci a poskytování sociální služby.

Uživatel především hodnotí informovanost o žádané službě. Tedy zda odpovídá jeho představám a potřebám. Zda jsou mu dostupné všechny informace, které potřebuje a zda jim rozumí. Následně při uzavírání smlouvy o poskytované sociální službě, zda je tato smlouva

oboustranně výhodná a jestli, to co je v ní ukotveno, je dodržováno. Taktéž, zda je uživateli předem vysvětleno, kdy a za jakých podmínek, například změna zdravotního stavu, změna plateb za službu, se bude smlouva měnit a další okolnosti vztahující se k poskytované sociální službě. Abychom zajistili udržování kvalitní služby, abychom dostáli nárokům na poskytování služby prostřednictvím personálu, potřebujeme další zdroje a jedním z nich je hodnocení pracovníků, což je v kompetenci poskytovatele sociální služby.

Poskytovatel hodnotí u svých pracovníků nejen jejich přístup k plnění pracovních povinností, vztah ke klientovi, poskytovanou péči, ale i zda pracovníci umějí podat relevantní informace o službě, zda umí pracovník porozumět a poradit, či zaměřuje poradenství s nabídkou služeb. Jestli je schopen posoudit naplňování očekávání a potřeby uživatele, jestli se s ním umí na tom dohodnout. Poskytovatel hodnotí, podobně jako uživatel, uzavírání a naplňování smlouvy. Posuzuje, zda pracovníci, kteří smlouvu uzavírají, jí dostatečně rozumí a umějí pravdivě odpovídat i ve chvíli, kdy uživatel objeví její slabiny. Posuzuje, jestli služba dělá to, co má dělat a zda to dělá dobře? Zároveň hlídá uživatelskou bezpečí. Hodnotí, jak se liší bezpečí klienta při poskytované službě a při pobytu ve svém přirozeném prostředí. Čím, jak a do jaké míry je podporována soběstačnost, důstojnost, začlenění a participace uživatele. Na co si uživatelé a pracovníci nejčastěji v dané službě stěžují a v návaznosti na tuto problematiku posuzuje, jestli selhává technika nebo lidé. Důležitou otázkou je, zda zaměstnanci chodí rádi do práce a jak probíhá jejich komunikace s klienty. Baví se s nimi upřímně jako s dospělým člověkem nebo dětinsky. I když se snažíme, nemusí se nám všechno dařit, proto je velmi důležité hodnotit sebe sama a být hodnocen. Není ostudou mít stížnosti. Stížnost je důležitou informací pro další rozvoj služby i pracovníků. Ba naopak, pokud stížnosti nejsou, může to svědčit o možném strachu klientů a pracovníků je podat z důvodu despotickeho přístupu vedení k otázce je řešit. Vše doposavad zmíněné hodnotí i rodina a přátelé, média, zřizovatel, vnější odborníci, poradce, či supervizor. Ti všichni napomáhají ke změnám služby tak, aby odpovídala potřebám a hodnotám uživatelů. Hodnocení se musí vztahovat k hodnotám, cílům a potřebám uživatelů a k zásadám a cílům služby. Nejsou-li dílčí cíle služby v měřitelné, kontrolovatelné a dosažitelné podobě stanoveny na počátku, na konci se budou těžko vyhodnocovat.

Hodnocení je vícezdrojové a ke zhodnocení kvality služby nepostačí se ptát na spokojenost uživatele. Můžeme říci, že vytváření a hodnocení kvality se děje na několika úrovních. Kvalita a spokojenost pracovníka, kvalita a spokojenost týmu, kvalita služby, kvalita orga-

nizace, spokojenost uživatele. Hodnotíme stále a stále jsme hodnoceni. Stanovujeme cíle a hodnotíme jejich dosahování. S uživatelem cíle spolupráce, s pracovníky cíle jejich profesního rozvoje a se všemi cíle organizace. V zásadě vždy hodnotíme, co děláme a jak to děláme.

Hodnocení služby odpovídá na několik základních otázek.

Jak poznáme, že to, co pro uživatele děláme, je kvalitní, účinné a účelné?

Jak poznáme, že služba dělá to, co měla – chtěla dělat?

Jak poznáme, že služba by měla dělat něco jiného nebo že nějaká jiná služba chybí?

Jak zjišťujeme (poznáme) spokojenost se službou u lidí, kteří se nevyjadřují verbálně?

Jak poznáme, že pracovník dělá svou práci dobře?

Jak zjišťujeme (poznáme) kvalitu vedoucího organizace? To, že dělá svou práci dobře?

Jak zjišťujeme (poznáme) kvalitu inspektora? To, že dělá svou práci dobře?

Jak zjišťujeme (poznáme) kvalitu organizace? [9, s. 166]

Zákon o sociálních službách zásadně mění přístup k osobám, které mají o sociální služby zájem a chtějí je využívat. Zákon všem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zaručuje pomoc a podporu. Jasně definuje a následně trvá na dodržování základních zásad poskytování sociálních služeb, jako je zachování důstojnosti a lidských práv osob, které sociální služby využívají. Vymezuje individuální rozměr poskytovaných služeb, což znamená, že poskytovatel musí vycházet z potřeb konkrétní osoby, nikoliv skupiny osob či z potřeb poskytovatele služby.

Kontrola úrovně poskytovaných sociálních služeb je realizována dle zákona formou inspekce poskytování sociálních služeb. Je to jeden ze způsobů, jak kvalitu sociálních služeb sledovat, kontrolovat a následně zlepšovat. Účelem inspekce kvality sociálních služeb není pouze kontrola stanovených kritérií Standardů kvality sociálních služeb, ale především je to ochrana uživatelů sociálních služeb, tedy lidí, které můžeme v mnoha ohledech označit jako zranitelné, a také úsilí přispět k rozvoji poskytování sociálních služeb jednotlivých zařízení. Jedním z dílčích, ale podstatných cílů těchto inspekce je spolu s poskytovateli sociálních služeb, vytvořit, či aktualizovat k podobě dané sociální služby metodickou příručku pro dané zařízení, podle níž se pracovníci řídí, postupují a řeší případné problémy. Inspekce kvality sociálních služeb je od 1.1.2012 prováděna Úřadem práce. Předmětem inspekce může být kontrola plnění podmínek pro registraci, plnění povinností poskytovatelů či kvalita poskytovaných sociálních služeb. A právě kvalita sociálních služeb je defino-

vána jako soubor standardů složených z měřitelných kritérií, která jsou uvedena v prováděcí vyhlášce zákona o sociálních službách, číslo 505/2006 Sb. Standardy kvality sociálních služeb se zabývají hlavně kvalitativní povahou poskytovaných služeb. Jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky a směřování k sociálnímu začleňování osob.

2.2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb budou vždy spojovány se zákonem o sociálních službách a budou synonymem velkých změn, které tato revoluce v sociálních službách přinesla. Standardy kvality zcela jistě patří, a nějakou dobu ještě patřit budou, mezi výraznou oblast sociálních služeb, která je jedněmi tolik chválena a vyvyšována a druhými tolik kritizována.

Ať už je pravda někde uprostřed – jak tomu většinou bývá – standardy přispěly a napříč Českou republikou přispívají, k lepšímu postavení zájemců a uživatelů sociálních služeb a přispívají – někde více, někde méně – ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Skutečnost, že Standardy kvality sociálních služeb je schopno bezchybně naplnit jen mizivé procento poskytovatelů, hovoří buď o tom, že systém kontroly jejího naplňování je ne zcela jednotný a do jisté míry subjektivní. Anebo že úroveň těchto standardů byla stanovena znatelněji výše, než jaká doposavad byla. Standardy kvality mají však zcela jistě ještě další atribut. A tím je rozdílný výklad jednotlivých poskytovatelů o jejich obsahu, zpracování a naplňování. [6, s. 18].

Standardy kvality sociálních služeb jsou zákonným nástrojem, pomocí kterého je ověřována kvalita sociálních služeb. Byly vtěleny do formy právního předpisu, kdy znění jejich kritérií je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle obecné části publikace Sociální služby tento zákon o sociálních službách přinesl tak dlouho očekávanou změnu. Jejím smyslem bylo srovnat krok se zeměmi Evropské unie, vytrhnout nás z prostředí direktivně řízených, neefektivních a mnohdy i základní lidská práva nerespektujících poměrů v oblasti sociální péče v naší republice.

Právě narovnání vztahů v sociální péči radikální odstranění mnohdy až diskriminačních poměrů a nastolení standardu, který chápe všechny občany jako zcela rovnoprávné subjekty práv a povinností, který zbavuje státní nebo státem řízené instituce a organizace možnosti jednostranně rozhodovat o osudech občanů a který do srovnatelného postavení staví jak tyto státem řízené instituce, tak organizace soukromé, je jedním z cílů a účelů této změny. [6, s. 18].

Ministerstvo práce a sociálních služeb reflektovalo zejména potřebu poskytovatelů sociálních služeb na aktualizaci výkladu standardů vzhledem k tomuto vývoji a podnětům z jejich praktického naplňování při poskytování služeb. Jak již zmiňuje § 99 zákona o sociálních službách, ve svém prvním odstavci, kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvalit. Ty jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli. Systém hodnocení kvality v rámci standardů kvalit zkoumá na základě daných a obecně definovaných kritérií jejich splnění či nesplnění, tj. negativní hodnocení. V případě nalezeného nesplnění nějakého kritéria či sub kritéria jsou kontrolovanému poskytovateli odečítány hodnoty z celkového množství bodů, které je možno získat. Hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb je definováno v § 38 výše definované vyhlášky. Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně, 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře, 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně, nebo 0 bodů, jestliže kritérium není splněno. Jedná se tedy o nástroj restriktivní. Inspekce kvality ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim pro výkon jejich činnosti ukládá zákon 108/2006 Sb. A další obecně platné předpisy, zejména vyhláška 505/2006 Sb. v platném znění, ale třeba i zákon 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Činnost inspekce poskytování sociálních služeb je upravena v §§ 97 a 98 zákona o sociálních službách. Jedná se orgán vytvořen za účelem stanovení hlavního garanta sociální péče v naší republice. Jde o to, aby stát, který činnost sociálních služeb rozhodujícím způsobem financuje, mohl důsledně kontrolovat řádné plnění požadavků zákona o sociálních službách poskytovateli. Provádění inspekcí poskytování sociálních služeb se řídí zákonem o státní kontrole. Činnost inspekce však nelze vnímat pouze jako kontrolu s možností restriktivních opatření. Je potřeba vnímat činnost tohoto orgánu jako nástroj

ke zdokonalování činnosti poskytovatelů, jako nástroj k odstraňování nedostatků při poskytování sociální služby podaných nezávislým objektivním pohledem

Stát jako garant sociální péče a ten kdo ji nejvýznamnější měrou zajišťuje materiální a finanční prostředky a podmínky, tak vytvořil mechanismus kontroly toho, zda je úmysl zákonodárce v praxi poskytování sociálních služeb naplňován, přičemž je tu pro případ nedostatečného plnění stanovených podmínek i možná sankce odebrání registrace k poskytování sociálních služeb a tím tedy znemožnění činnosti poskytovatele. To je zdůrazněno mj. i ustanovením § 88 písm. h) zákona, kterým se ukládá poskytovateli povinnost dodržovat standardy kvality. [6, s. 18].

Standardy kvality sociálních služeb platí pro všechny typy a druhy služeb, z toho důvodu jsou formulovány obecně. Jsou rozloženy na kritéria nejen z důvodu srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují. Kritéria jsou měřitelná. Lze na ně jednoznačně odpovědět. Standardů je celkem 15 a jsou rozděleny do tří skupin.

První a nejrozsáhlejší skupinou Standardů kvalit sociální péče jsou standardy procedurální. Jsou to standardy nejdůležitější. Stanovují jak má poskytování služby vypadat, na co je třeba si dát pozor při jednání se zájemci o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého klienta. Důležitou částí je ochrana práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod. Mezi tyto standardy patří:

Cíle a způsoby poskytování sociální služby.

Ochrana práv osob.

Jednání se zájemcem o službu.

Smlouva o poskytování sociální služby.

Individuální plánování průběhu sociální služby.

Dokumentace o poskytování sociální služby.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Další skupinu tvoří standardy personální zahrnující standardy číslo 9 a 10. Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Na rozdíl od výrobní sféry nejsou při poskytování služeb možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Špatně poskytnutou sociální

službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita poskytované sociální služby je přímo závislá na pracovnících, na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které k práci mají. Jsou to:

Personální a organizační zajištění sociální služby

Profesní rozvoj zaměstnanců.

Poslední skupinou jsou standardy provozní. Ty definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality. Zde řadíme:

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.

Informovanost o poskytované sociální službě.

Prostředí a podmínky.

Nouzové a havarijní situace.

Zvyšování kvality sociálních služeb. [2]

Standardy kvality sociálních služeb se staly živým nástrojem pro zvyšování kvality. Většina krajů v ČR, obcí i samotných poskytovatelů realizuje projekty zaměřené na zavádění Standardů kvality sociálních služeb. Velká část poskytovatelů zavádění standardů vítá, mnoho z nich je již používá, část poskytovatelů se standardů obává.

3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Vzdělávání je procesem, v němž převažuje informativní aspekt a v němž jedinec získává a osvojuje si soustavu poznatků a dovedností i metodu jejich nabývání. Tyto poznatky mají jednak instrumentální povahu, tj. mají specifické funkční určení (např. poznatky nutné k výkonu povolání lékaře, právníka atd.), jednak kultivační povahu, tj. poznatky obohacující člověka věděním, poznáním, jeho všeobecnou kultivací. [5, s. 414].

Zákon o sociálních službách stanovuje požadavky na vzdělanost sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Jasně vymezuje požadavky na jejich kvalifikaci v §§ 109 až 111 a 115 až 117. Zabývá se jimi i prováděcí vyhláška. Obecně platí, že základními předpoklady jsou vždy způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovně lékařských služeb. [1]

Zákon o sociálních službách řeší i další průběžné vzdělávání a odbornou podporu. To vše za účelem zajištění odborně a tedy i bezpečně poskytovaných sociálních služeb. V neposlední řadě zákon stanovuje povinnosti poskytovatelů mít oprávnění k činnosti a být veden v registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr zároveň slouží jako informační databáze pro občany i odborníky v sociálních službách.

Pro zajištění sociálních služeb by měl poskytovatel přijímat do pracovního poměru zaměstnance s odpovídající kvalifikací, případně pracovníky bez kvalifikace, avšak s podmínkou jejich doplnění. Posilování odborných kompetencí pracovníků logicky vede ke zvyšování kvality nejen samotného personálu, ale současně i poskytovaných sociálních služeb.

3.1 Požadavky na kvalifikaci pracovníků zaměstnaných v sociálních službách

Se vzdělávací politikou souvisí ještě další fenomén a to kvalifikace. Můžeme ji všeobecně chápat jako schopnost vykonávat určitou práci, resp. souhrn schopností, které jsou v určité době pro výkon určitých povolání vyžadovány. Kvalifikace je určována výrobně-technickými a ekonomicko-organizačními podmínkami a také komplexem společenských a sociálních činitelů. Jde o kategorii spojenou s fungováním pracovních sil na trhu práce. Je nutně kategorií relativní. V praxi jde vždy o konkrétní kvalifikace, neboť konkrétní pracovní místo klade určité specifické nároky na schopnosti a předpoklady jeho výkonu. [5, s. 414].

Tak, jako v každém oboru lidské činnosti, i v sociálních službách jsou kladeny určité nároky na kvalifikaci pracovníku působících v přímé péči o klienta a to ve všech oblastech poskytovaných sociálních služeb. Největší nároky jsou kladeny na sociální pracovníky, menší již na pracovníky působící na pozici pracovník v sociálních službách. Kromě výčtu požadovaného vzdělání, jemuž se budeme věnovat dále, měli by ať už sociální pracovníci či pracovníci působící v přímé péči o klienta, tedy pracovníci v sociálních službách, ošetřovatelky, zdravotní sestry, fyzioterapeuti oplývat velkou trpělivostí, sounáležitostí s klientem, empatií a samozřejmě odborností. Vždyť ono postavení těchto pracovníků není pouze o povolání a odpracování si povinné pracovní doby, ale spíše o poslání, kdy se snaží klientovi pomoci a ulehčit mu jeho momentální nelehkou cestu životem.

3.1.1 Sociální pracovník

Činnost sociálního pracovníka a jeho odborná způsobilost je zákonem podrobně upravována v §§ 109 až 111. Dle citovaných paragrafů zákona o sociálních službách vykonává sociální pracovník sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. [1].

Dle § 110, odstavce 4, zákona o sociálních službách odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je buď vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. [1].

Dále lze odbornou způsobilost sociálního pracovníka získat absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v předcházejícím odstavci v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která nejsou uvedena taktéž v předcházejícím odstavci.

Při nabytí účinnosti zákona o sociálních službách bylo možno získat statut sociálního pracovníka taktéž absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v druhém odstavci této části, v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxí při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání dle § 5, 10, § 43 odst. 2 písm. d) a § 96 zákona č. 96/2004 Sb., zákona o nelékařských zdravotnických povoláních. [1].

Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zákona č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie.

3.1.2 Pracovník v sociálních službách

Pozici pracovníka v sociálních službách upravuje § 116 zákona o sociálních službách. Je to pozice, která by měla být v současnosti u poskytovatelů zastoupena v nejrozšířenějším měřítku. Avšak v některých zařízeních, především u pobytových sociálních služeb, stále ještě přetrvává velké zastoupení zdravotnického personálu s pozicí zdravotní sestry a ošetrovatelka. Tím pádem může sociální zařízení nabývat podobu nemocničního zařízení a sociální aktivizace klientů bývá potlačena, což je špatně. [1].

Zákon o sociálních službách rozděluje pracovníky v sociálních službách do několika kategorií. První z nich stanovuje, že pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb. [1].

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách uvedeného v předcházejícím odstavci je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly dle § 36 zákona č. 96/2004 Sb., zákona o nelékařských zdravotnických povoláních, způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem. [1].

Další kategorií je pracovník v sociálních službách vykonávající základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti. Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách uvedeného v tomto odstavci je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob,

kteřé získaly podle § 7 zákona č. 96/2004 Sb., zákona o nelékařských zdravotnických povoláních, způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem.

V terénních sociálních službách působí sociální pracovník vykonávající pečovatelskou činnost v domácnosti osoby, spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence. [1].

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách působícího v pečovatelské činnosti či při provádění osobní asistence je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly dle § 36 zákona č. 96/2004 Sb., zákona o nelékařských zdravotnických povoláních, způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem. [1].

Pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka vykonává činnosti spojené se základním sociálním poradenstvím, depistážní činnosti, výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje

u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110. [1].

Pro činnost pracovníka v sociálních službách, tak jak je výše uvedeno, je vyžadováno absolvování kvalifikačního kurzu. Obsah kvalifikačního kurzu je definován v § 37 prováděcího právního předpisu. Ten se skládá z části obecné a zvláštní definovaných předpisem. Minimální rozsah kurzu je celkem 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin. Počet výukových hodin jednotlivých tematických okruhů zvláštní části kurzu se stanoví s přihlédnutím k odbornému zaměření účastníků kurzu, jejich pracovnímu zařazení a druhu sociální služby, kterou poskytují. Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách. [1].

3.1.3 Ostatní pracovníci působící v sociálních službách

Zákon o sociálních službách v § 115 vymezuje, vyjma sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách uvedených výše, další okruh pracovníků zastávaných při poskytování sociálních služeb. Jsou to zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci a manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby. Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. [1].

Odbornou způsobilostí manželského a rodinného poradce řeší § 116a. Je jím vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví. Odbornou způsobilostí dalších odborných pracovníků, kteří přímo poskytují sociální služby, je vysokoškolské vzdělání. [1].

3.2 Systém vzdělávání pracovníků

Lidé by si měli uvědomit, že vzdělání vede k vyšší kvalitě života, k větší spokojenosti, ke zdravějšímu životnímu stylu, napomáhá orientaci v současném složitém světě. Vzdělání také pomáhá jednotlivci uplatnit se na trhu práce, je tak předpokladem pro zabezpečení vlastní existence či existence rodiny a zároveň nástrojem pomáhajícím v boji proti nezaměstnanosti. Kromě bezprostředního dopadu na život jedince, má vzdělání význam celospolečenský, který ale také bezesporu ovlivňuje kvalitu života člověka. [5, s. 426, 427]

Vzdělávání zaměstnanců je nedílnou součástí práce s lidskými zdroji v každé organizaci. Právě rozvoj lidských zdrojů přispívá ke zvyšování konkurenční výhody a efektivity práce. I v systému poskytování sociálních služeb, tak jako v soukromých firmách a organizacích, funguje princip vzdělávání pracovníků a jejich požadavky na zaměstnance.

3.2.1 Vzdělávání sociálního pracovníka

Další vzdělávání sociálního pracovníka upravuje zákon o sociálních službách v § 111. Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pokud pracovní poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, činí rozsah dalšího vzdělávání jednu dvanáctinu částky rozsahu uvedeného ve větě první za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. V případě nepřítomnosti v práci v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc se rozsah dalšího vzdělávání krátí o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem
- c) odborné stáže
- d) účast na školicích akcích

Významnou formou dalšího vzdělávání sociálních pracovníků je účast v kurzech s akreditovaným programem. Tuto formu vzdělávání poskytují vysoké školy, vyšší odborné školy

a vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem. [1].

Absolvováním odborné stáže sociálního pracovníka se rozumí výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž. Tato forma, z hlediska finanční náročnosti, je pro poskytovatele při současných finančních problémech velice přijatelná. Tyto stáže lze po domluvě mezi jednotlivými poskytovateli uskutečňovat recipročně a tudíž náklady na formu tohoto vzdělávání jsou v poměru k akreditovanému vzdělávání minimální. [1].

Poslední formou vzdělávání je účast na školicích akcích a to v maximálním rozsahu 8 hodin. Školící akce jsou organizovány zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem, a která je vzdělávacím zařízením akreditovaným ministerstvem.

Účast na dalším vzdělávání podle se považuje za prohlubování kvalifikace podle § 230 zákona č. 262/2006, zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů. Dokladem o absolvování specializačního vzdělávání zajišťovaného vysokými školami a vyššími odbornými školami navazujícího na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a účast v kurzech s akreditovaným programem je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo. Dokladem o absolvování odborné stáže a účasti na školicích akcích je potvrzení vydané zařízením, ve kterém byla odborná stáž zajišťována, nebo zaměstnavatelem jako organizátorem odborné stáže či školicí akce. [1]

3.2.2 Vzdělávání pracovníka v sociálních službách

Tak jako u sociálního pracovníka, tak i u pracovníka v sociálních službách stanovuje zákon o sociálních službách v § 116 povinnost dalšího vzdělávání. Poskytovatel sociálních služeb je povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle § 230 zákoníku práce. Další vzdělávání se uskutečňuje, tak jako u sociálního pracovníka, formami uvedenými v § 111 zákona o sociálních službách. Výjimku tvoří povinnost účasti na dalším vzdělávání, které se nevyžaduje za kalendářní rok, v němž pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz. [1]

3.2.3 Vzdělávání ostatní pracovníků působících v sociálních službách

Pracovníci nezařazení do podmínek výše uvedeného zákona, ve všech zařízeních poskytovatelů sociálních služeb, musí být seznámeni se Standardy kvality sociálních služeb, tak aby mohli naplňovat podmínky zákona o sociálních službách. A to především v oblasti práv uživatelů a jejich svobodné vůle a pohybu vůči zařízení, v němž tráví svůj život. Možná se tento stav někomu přičí, ale situace po totalitní „abstrakci“ je nevyhnutelná a nejen všichni, jichž se to týká, ale i stát, má zájem na nápravě tohoto stavu z minulosti. [1].

3.3 Vzdělávání a kvalita poskytované služby

Vzdělávání zaměstnanců v průběhu jejich celoživotní práce v organizaci nekončí dosažením požadované kvalifikace. Systémy práce se neustále vyvíjejí, mění a zdokonalují. Proto je důležité, aby každý jedinec sám dbal na to, aby se jeho znalosti a dovednosti zdokonalovaly a aby je přenášel do praxe. Tím se automaticky zvyšuje kvalita jeho práce, potažmo v principu poskytování sociálních služeb, kvalita poskytované služby. A když hovoříme o kvalitě poskytovaných sociálních služeb, opět se dostáváme k již výše probíraným Standardům kvality sociální péče. Jejich striktní dodržování je hlavním pilířem požadované kvality a spokojenosti klientů sociálních služeb.

Každá organizace má systém vzdělávání svých zaměstnanců nastaven ve svém smyslu, dle svých požadavků. Na našem trhu je přemíra vzdělávacích agentur a společností, jež poskytují v daném oboru nejen minimální požadované vzdělání na splnění kvalifikace, ale formou školení či stáží nabízejí organizacím a jedincům prohlubování znalostí a dovedností. Vzdělávání je spojeno s nemalými náklady a každá organizace musí při svém hospodaření s touto položkou v rozpočtu počítat. Takto vynaložené peníze se poskytovatelům sociálních služeb vrátí ve formě zvýšené kvality a spokojenosti klientů. Zda organizace opravdu umožňují svým zaměstnancům potřebné vzdělávání, na to si musí poskytovatelé odpovědět sami.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Metodologie výzkumu se opírá o praktickou příručku pro studenty profesora na Graduate School of Education University of Western Australia, Keith F. Punche, Základy kvantitativního šetření. Metodou výzkumné strategie bude kvantitativní výzkumná strategie za využití techniky dotazníkového šetření. Dle Keitha: Dotazník je určen výzkumnými otázkami a slouží ke sběru dat. Proto zaujímá pozici mezi výzkumnými otázkami a strategií a procesem sběru dat. [15, s. 46]

Dotazník má úzký vztah k výzkumným otázkám. Jestliže výzkumné otázky vyhovují empirickému kritériu, ukazují nám, jaká data potřebujeme k šetření. Také nám poskytují orientační mapu pro sestavení dotazníku. Na začátku dotazníku tedy stojí výzkumné otázky. Společně představují seznam proměnných, které je zapotřebí změřit v dotazníku, a všechny další požadované informace. [15, s. 46]

4.1 Výzkum přínosu projektu vzdělávání v SSMT pro organizaci a pro osobnostní růst zaměstnanců

Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zkráceným názvem SSMT, realizovaly v letech 2010 a 2011, v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, projekt Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince, číslo CZ.1.04/3.1.03/45.00123.

Cílem praktické části diplomové práce je zjistit, jak hodnotí pracovníci, kteří se v rámci realizovaného projektu vzdělávali, jeho přínos pro organizaci a pro svůj osobnostní růst. Dále, v případě pozitivního výsledku navrhnout projekt nový v obdobném smyslu zaměřený na profesní růst zaměstnanců a potažmo na růst kvality poskytovaných sociálních služeb.

Cílem projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince, bylo podpořit a posílit schopnosti a dovednosti pracovníků SSMT a také jejich potenciál poskytovat kvalitní sociální služby, které směřují k integraci skupin obyvatel ohrožených sociálním vyloučením. Projektem bylo vytvořeno systematické vzdělávání a zavedena systematická podpora zavádění procesu rozvoje kvality poskytovaných služeb. V souladu s výzvou byl věnován prostor akreditovanému vzdělávání v problematice Stan-

dardů kvality sociálních služeb. Prostřednictvím vzdělávací instituce akreditované MPSV, vybrané na základě výběrového řízení, v rámci akreditovaného vzdělávání, byli proškoleni pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestry, pečovatelky, sociální pracovníce a vedoucí jednotlivých sociálních služeb, v osmi akreditovaných vzdělávacích programech na téma Standardy kvality sociálních služeb.

Dále byl věnován prostor podpoře zavedení procesu rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb. Byla použita metoda konzultačních procesů s externími odborníky, inspektory kvality sociálních služeb, zahrnující jednodenní a následné konzultace průběžně realizované za účelem naplňování Standardů kvality sociálních služeb. V rámci tohoto projektu byla podpořena a zapojena cílová skupina ze všech poskytovaných sociálních služeb organizace.

Pro účely ověření naplňování Standardů kvality sociálních služeb a úrovně kvality proběhnutí v jedné ze služeb SSMT, pečovatelské službě, pilotní dobrovolný audit kvality. Vše bylo realizováno ve spolupráci s externími nezávislými odborníky inspektory kvality sociálních služeb.

Výše uvedené stěžejní aktivity projektu probíhaly interaktivně, vedly k posílení znalostí, dovedností a motivaci cílové skupiny pro implementaci standardů kvality na podmínky služeb SSMT, k pravidelnému zvyšování kvality služeb a jejich udržení, k prohloubení kvalifikace a k posílení konkurenceschopnosti organizace v evropském prostředí do budoucna. Projekt přímo podpořil pracovníky, nepřímo pak uživatele služeb SSMT a veřejnost prostřednictvím médií. Projekt navázal na Strategický plán a Komunitní plán Města Třince.

4.2 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak hodnotí zaměstnanci, kteří se vzdělávali v rámci realizovaného projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince, číslo CZ.1.04/3.1.03/45.00123, přínos zrealizovaného projektu a dílčích vzdělávacích aktivit pro svůj profesní růst a potažmo pro rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb.

4.3 Výzkumný problém a výzkumné otázky

Výzkumným problémem je hodnocení přínosu realizovaného projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince participujícími zaměstnanci. Abychom došli k objektivnímu závěru, stanovíme si hlavní a dílčí výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka:

Jak hodnotí zaměstnanci SSMT celkový přínos realizovaného projektu?

Dílčí výzkumné otázky:

- 1) Jak hodnotí zaměstnanci SSMT přínos realizovaného projektu pro svůj profesní růst?
- 2) Jak hodnotí zaměstnanci SSMT přínos realizovaného projektu pro rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb?
- 3) Jak hodnotí zaměstnanci jednotlivé formy vzdělávání?

4.4 Volba výzkumné strategie

Jak je v úvodu praktické části uvedeno, metodou výzkumné strategie bude kvantitativní výzkumná strategie za využití techniky dotazníkového šetření.

Formou dotazníkového šetření bude osloveno 100 pracovníků organizace Sociální služby města Třince, tedy všechny ty, které se účastnily vzdělávacího programu v rámci výše uvedeného projektu.

Jedná se o průzkum, kterým chceme zjistit názory pracovníků.

4.5 Volba výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvoří všichni příjemci vzdělávání v rámci zrealizovaného projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Jedná se o zaměstnankyně organizace Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, jelikož v organizaci na pozicích poskytujících přímou péči klientům pracují pouze ženy. Tato

organizace měla v době realizace projektu pět středisek, na nichž poskytovala sociální služby. Ze všech těchto středisek se zaměstnankyně účastnily projektu.

V největším zařízení organizace – Domov Sosna, tvoří výzkumný vzorek 28 pracovníc v sociálních službách, 20 zdravotních sester, 19 ošetřovatelek, 4 sociální pracovníce a 3 vedoucí sociálních služeb. Celkem 74 pracovníc.

V druhém zařízení - Domov Nýdek tvoří výzkumný vzorek 7 pracovníc v sociálních službách, 4 zdravotní sestry, 1 sociální pracovníce a 1 vedoucí sociální služby. Celkem 13 pracovníc.

Další části výzkumného vzorku tvoří pracovníce Pečovatelské služby a to ve složení: 8 pracovníc v sociálních službách, 1 sociální pracovníce a 1 vedoucí služby. Celkem 10 pracovníc.

Poslední části výzkumného vzorku jsou pracovníce Domovinky – Centra denních služeb a Klubu seniorů – Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Zde jsou to 2 pracovníce v sociálních službách a 1 sociální pracovníce. Tedy dohromady 3 zaměstnankyně.

Celkem bude tvořit výzkumný vzorek 100 pracovníc, které se zapojily do projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince.

4.5.1 Místo realizace

Realizace výzkumu proběhne v příspěvkové organizaci Sociální služby města Třince (dále jen SSMT). Tato organizace poskytuje služby na základě zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. V rámci této činnosti je poskytováno celkem osm druhů sociálních služeb ve třech zařízeních. V největším středisku, Domově Sosna, jsou poskytovány pobytové sociální služby domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením a odlehčovací pobytové služby. V druhém středisku Domov Nýdek je taktéž poskytována pobytová sociální služba domovy pro seniory. Dále poskytujeme terénní pečovatelskou službu v samostatném středisku. Do konce roku 2011 byly organizací ještě poskytovány v samostatných střediscích dvě ambulantní sociální služby a to centrum denních služeb a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Bohužel z ekonomických důvodů byly ukončeny.

Organizace má 170 zaměstnanců, z nichž přibližně 100 tvoří ženy pracující v přímé péči o klienty, a právě ty se účastnily vzdělávacího programu. Organizace hospodaří s ročním rozpočtem cca 75 000 000,- Kč.

Od roku 2007 implementují jednotlivé sociální služby organizace Standardy kvality sociálních služeb na konkrétní podmínky té které poskytované služby. Postupné zavádění standardů kvality v jednotlivých službách má nepochybně pozitivní vliv na úroveň kvality poskytovaných služeb. Jedná se však o proces dlouhodobý, náročný a pro mnohé pracovnice nový. Proto je nezbytné, aby byly podporovány a posilovány jejich znalosti a dovednosti, které pak zúročí při aplikaci standardů kvality sociálních služeb do praxe a tím zvýší nejen úroveň kvality poskytovaných služeb, ale zároveň zvýší svou profesní úroveň v dané problematice.

4.6 Předvýzkum – pilotáž

Za účelem ověření sestaveného dotazníku byl proveden předvýzkum na malé skupině respondentů o 3 až 5 lidech. Cílem bylo zjistit, zda získáme kýžené informace, které požadujeme od výzkumného vzorku. Na základě výsledků dostupných z předvýzkumu, měly být otázky upraveny či přeformulovány nebo měl být dotazník ponechán ve stávajícím znění, tudíž vyhovoval.

V první fázi byl, za účelem srozumitelnosti položených otázek, dotazník rozdán pěti pracovnicím. Pro zabránění podjatosti, byla požádána vedoucí sociální služby Domovy se zvláštním režimem o rozdání těchto pěti dotazníků. Mezi respondentkami byly zastoupeny všechny pracovní kategorie, tedy pracovnice v sociálních službách, ošetřovatelka, zdravotní sestra, sociální pracovnice a vedoucí sociální služby. Vracené dotazníky byly vyhodnoceny jako srozumitelné, poskytly požadované informace, a tudíž nebylo nutno provádět další změny. Dotazník byl ponechán ve stávajícím znění.

4.7 Sběr dat

Za účelem zjištění relevantní odpovědi na výše uvedenou problematiku byl sestaven dotazník pro účastníky projektu. Dotazník předložený respondentům – všem pracovníkům orga-

nizace Sociální služby města Třince, podílejících se svou účastí na realizaci projektu, je přílohou č. 1 této práce.

Vedoucích jednotlivých sociálních služeb rozdali 100 dotazníků, z nichž se zpět obdrželi 96 vyplněných. Návratnost tudíž činí 96 %. Dotazníky vyplňovaly pouze ženy, a to vedoucí sociálních služeb, sociální pracovníce, pracovníce v sociálních službách, zdravotní sestry a ošetrovatelky. Nedodání čtyř dotazníků bylo způsobeno odchodem jedné zaměstnankyně do důchodu (vedoucí Domova Sosna), nemocností dvou zdravotních sester Domova Nýdek a změnou zaměstnání jedné pracovníce v sociálních službách, taktéž z Domova Nýdek.

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Před samotnou analýzou byly překontrolovány dotazníky a jejich úplnost. Dotazníky splňovaly kritéria úplnosti a relevantnosti poskytnutých údajů – odpovězeny byly všechny otázky, včetně počtu povolených odpovědí u jednotlivých otázek. Třídění dat probíhalo čárkovací metodou – postupný proces sumarizace a prozkoumávání dat s cílem dospět k závěrům v rámci daných výzkumných otázek. Vyhodnocování dat probíhalo formou absolutních a relativních četností. Data byla zpracována počítačově v programu Excel.

Jako první byly zpracovávány data respondentů odpovídající na demografické otázky – část 5.1, dále pak v části 5.2 byly zpracovány data vztahující se k položeným výzkumným otázkám.

5.1 Vyhodnocení sociodemografických dat

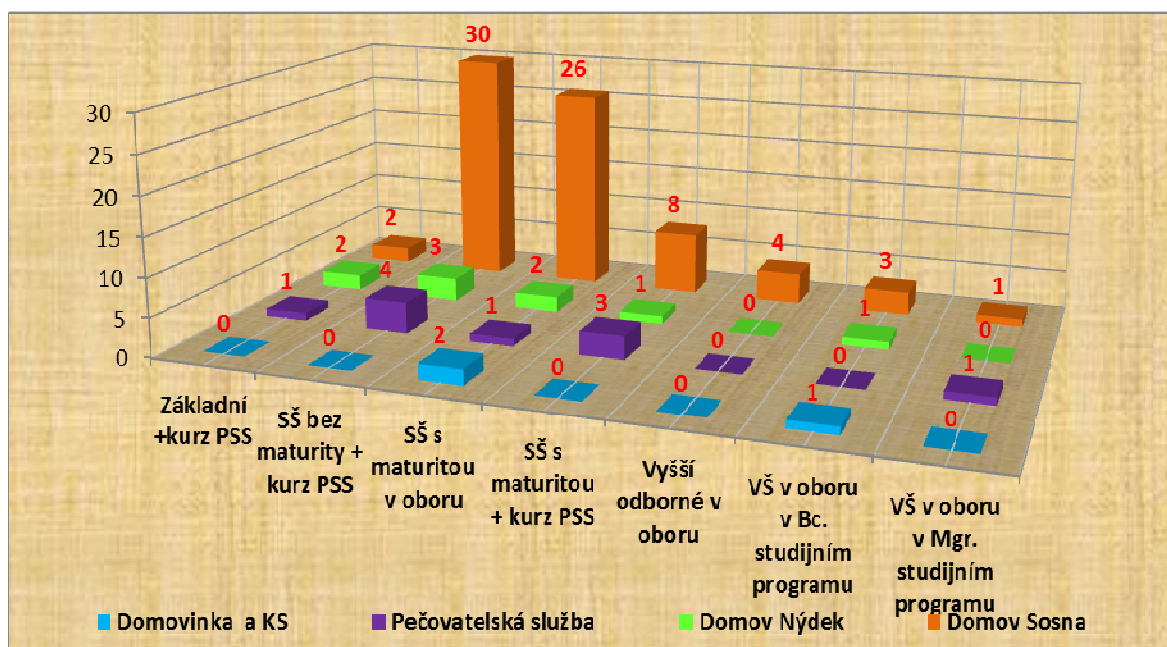
V první části dotazníku byly kladeny demografické otázky. Výstupem těchto otázek číslo 1 až 5 jsou následující tabulky a grafy. Jednotlivé tabulky a grafy jsou pojmenovány dle položených sociodemografických otázek.

Pro přehlednost jsou tabulky a grafy, vztahující se k jedné otázce, situovány na společné straně.

Tabulka č. 1 Vzdělanost pracovníků v sociálních službách organizace SSMT

	Domov Sosna		Domov Nýdek		Pečovatelská služba		Domovinka a KS		SSMT celkem	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Základní +kurz PSS	2	2,70%	2	22,22%	1	10,00%	0	0,00%	5	5,21%
SŠ bez maturity + kurz PSS	30	40,54%	3	33,33%	4	40,00%	0	0,00%	37	38,54%
SŠ s maturitou v oboru	26	35,14%	2	22,22%	1	10,00%	2	66,67%	31	32,29%
SŠ s maturitou + kurz PSS	8	10,81%	1	11,11%	3	30,00%	0	0,00%	12	12,50%
Vyšší odborné v oboru	4	5,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	4,17%
VŠ v oboru v Bc. studijním programu	3	4,05%	1	11,11%	0	0,00%	1	33,33%	5	5,21%
VŠ v oboru v Mgr. studijním programu	1	1,35%	0	0,00%	1	10,00%	0	0,00%	2	2,08%
Σ	74	77,08%	9	9,38%	10	10,42%	3	3,13%	96	100,00%

Graf č. 1 Vzdělanost pracovníků v sociálních službách organizace SSMT

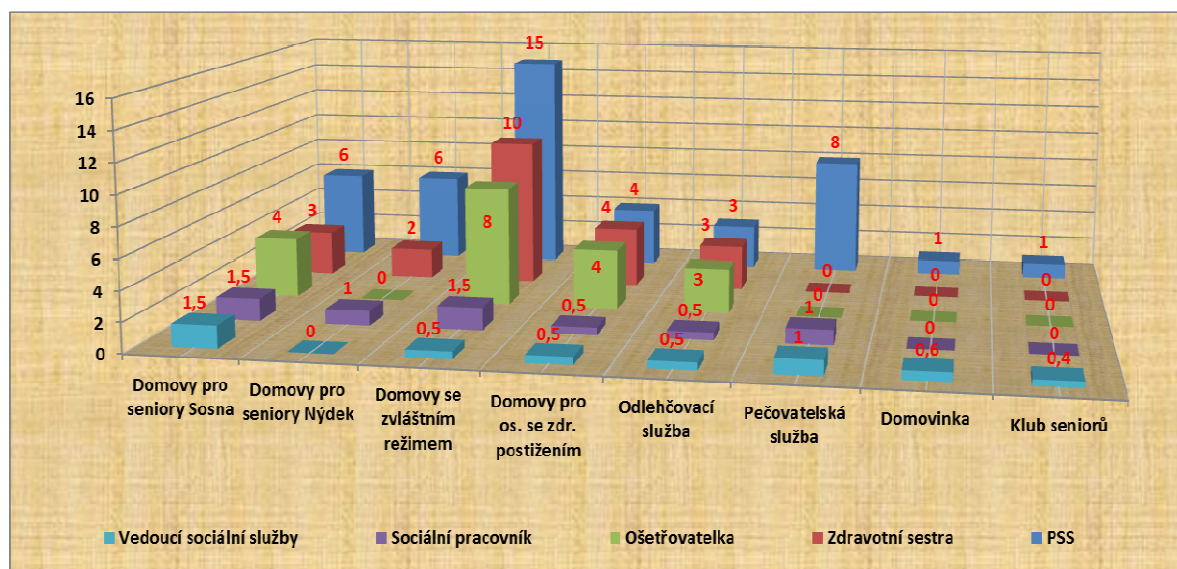


V organizaci, v oblasti přímé péče o klienty, tvoří největší podíl pracovníci se středoškolským vzděláním bez maturity a kurzem pracovníka v sociálních službách a pracovníci se středoškolským vzděláním s maturitou v oboru. Vzdělanost pracovníků v přímé péči o klienty, dle jednotlivých zařízení ukazuje výše uvedená tabulka s grafem.

Tabulka č. 2 Zastoupení pracovníků v přímé péči organizace SSMT dle pracovních pozic a sociálních služeb

	Domovy pro seniory Domov Sosna		Domovy pro seniory Domov Nýdek		Domovy se zvláštním režimem Domov Sosna		Domovy pro osoby se zdravotním postižením		Odlehčovací (pobytová) služba Domov Sosna		Pečovatelská služba		Domovinka		Klub seniorů		SSMT celkem	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
PSS	6	37,50%	6	66,67%	15	42,86%	4	30,77%	3	30,00%	8	80,00%	1	62,50%	1	71,43%	44	45,83%
Zdravotní sestra	3	18,75%	2	22,22%	10	28,57%	4	30,77%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	22,92%
Ošetřovatelka	4	25,00%	0	0,00%	8	22,86%	4	30,77%	3	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	19,79%
Sociální pracovník	1,5	9,38%	1	11,11%	1,5	4,29%	0,5	3,85%	0,5	5,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	6,25%
Vedoucí soc. služby	1,5	9,38%	0	0,00%	0,5	1,43%	0,5	3,85%	0,5	5,00%	1	10,00%	0,6	37,50%	0,4	28,57%	5	5,21%
Σ	16	16,67%	9	9,38%	35	36,46%	13	13,54%	10	10,42%	10	10,42%	1,6	1,67%	1,4	1,46%	96	100,00%

Graf č. 2 Zastoupení pracovníků v přímé péči organizace SSMT dle pracovních pozic a sociálních služeb



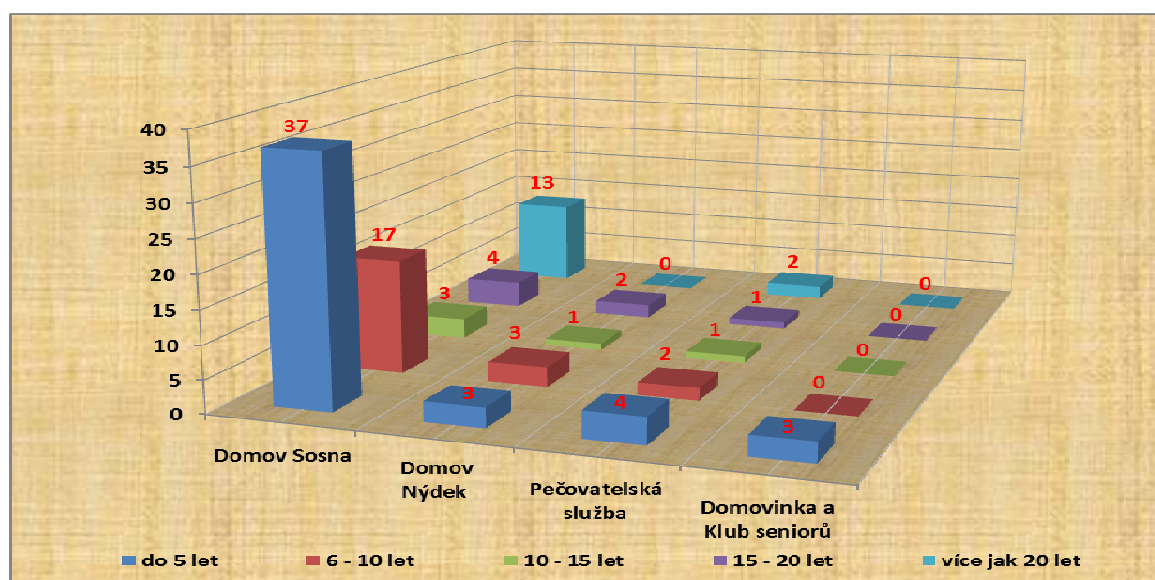
V době realizace projektu poskytovaly Sociální služby města Třince osm sociálních služeb. Rozdělení respondentů dle jednotlivých sociálních služeb ukazuje tabulka s grafem č. 2. Největší zastoupení pracovníků čítají Domovy pro seniory a Domovy se zvláštním režimem, dvě největší sociální služby, jež organizace poskytuje. Taktéž je největší zastoupení pracovníků v přímé péči o klienta u těchto dvou sociálních služeb. Domovy pro seniory poskytují sociální službu 104 klientům a Domovy se zvláštním režimem se starají o 112 klientů.

Pracovnice v sociálních službách tvoří největší podíl zaměstnankyň v péči o klienta. K tomuto číslu 44 lze přičíst i podíl ošetřovatelek – 19, které byly v letošním roce převedeny na pozici pracovníků v sociálních službách.

Tabulka č. 3 Délka trvání pracovního poměru pracovníků v přímé péči organizace SSMT

	Domov Sosna		Domov Nýdek		Pečovatelská služba		Domovinka a Klub seniorů		SSMT celkem	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
do 5 let	37	50,00%	3	33,33%	4	40,00%	3	100,00%	47	48,96%
6 - 10 let	17	22,97%	3	33,33%	2	20,00%	0	0,00%	22	22,92%
10 - 15 let	3	4,05%	1	11,11%	1	10,00%	0	0,00%	5	5,21%
15 - 20 let	4	5,41%	2	22,22%	1	10,00%	0	0,00%	7	7,29%
více jak 20 let	13	17,57%	0	0,00%	2	20,00%	0	0,00%	15	15,63%
Σ	74	77,08%	9	9,38%	10	10,42%	3	3,13%	96	100,00%

Graf č. 3 Délka trvání pracovního poměru pracovníků v přímé péči organizace SSMT



Z grafu a tabulky č. 3 lze vyčíst relativně mladé zastoupení pracovníků v přímé péči o klienty. Avšak, i podíl zaměstnankyň s délkou praxe více jak 20 let není zanedbatelný. Je dostačující na to, aby ovlivňoval nově přicházející zaměstnankyně a zaškoloval je do starých, nežádoucích praktik při péči o klienta. Z tohoto důvodu je nezbytné zaměstnance neustále proškolovat a seznamovat je s novými metodami práce. Nelze akceptovat přístup tolerovaný v dřívějších dobách před nabytím nového zákona o sociálních službách.

5.2 Analýza a interpretace dat – zodpovězení výzkumných otázek

V této části bude, na základě analýzy dat z dotazníkového šetření a jejich interpretace zodpovězeno na položené výzkumné otázky.

1. Dílčí výzkumná otázka

Jak hodnotí zaměstnanci SSMT přínos realizovaného projektu pro svůj profesní růst?

2. Dílčí výzkumná otázka

Jak hodnotí zaměstnanci SSMT přínos realizovaného projektu pro rozvoj kvality?

Tabulka č. 4 Projekt Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením

1. část

	Zcela souhlasím											Spíše souhlasím												
	vedoucí	%	soc.pr.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%	vedoucí	%	soc.pr.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%
Systém vzdělávání v rámci projektu považuji za přínosný pro můj profesní rozvoj.	5	5%	4	4%	12	13%	10	10%	26	27%	57	59%	1	1%	2	2%	10	10%	6	6%	14	15%	33	34%
Systém vzdělávání v rámci projektu považuji za přínosný pro můj osobnostní rozvoj.	4	4%	2	2%	11	11%	12	13%	21	22%	50	52%	1	1%	4	4%	11	11%	6	6%	20	21%	42	44%
Systém vzdělávání v rámci projektu podle mého názoru vedl ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.	3	3%	3	3%	14	15%	13	14%	24	25%	57	59%	2	2%	3	3%	7	7%	6	6%	18	19%	36	38%

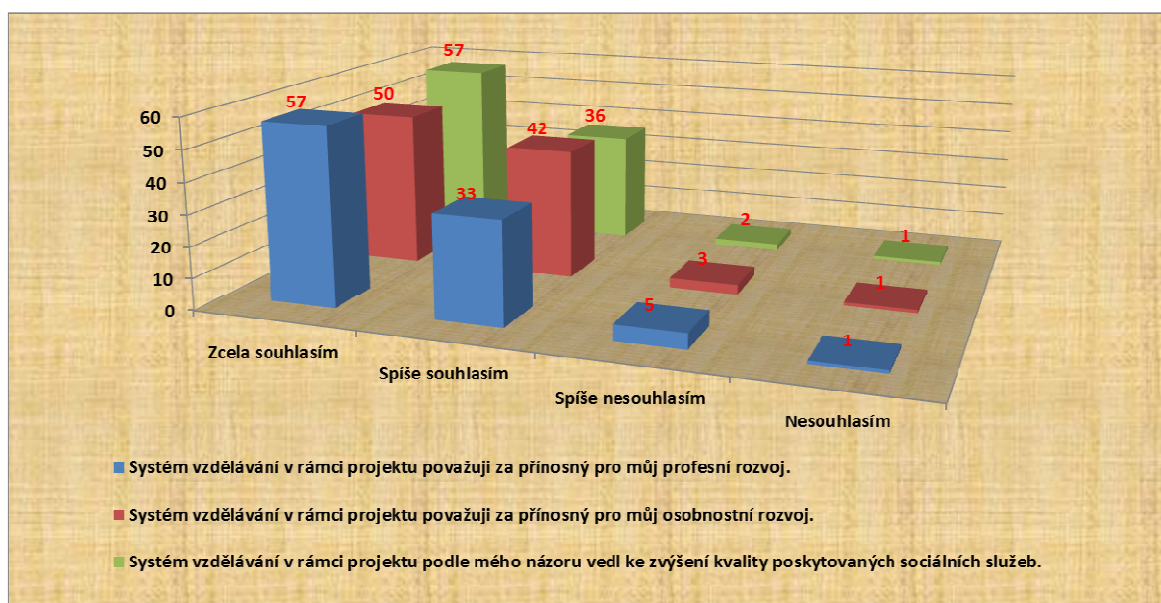
2. část

	Spíše nesouhlasím											Nesouhlasím												
	vedoucí	%	soc.pr.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%	vedoucí	%	soc.pr.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%
Systém vzdělávání v rámci projektu považuji za přínosný pro můj profesní rozvoj.		0%	1	1%		0%	2	2%	2	2%	5	5%		0%		0%		0%	1	1%		0%	1	1%
Systém vzdělávání v rámci projektu považuji za přínosný pro můj osobnostní rozvoj.	1	1%	1	1%		0%		0%	1	1%	3	3%		0%		0%		0%	1	1%		0%	1	1%
Systém vzdělávání v rámci projektu podle mého názoru vedl ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.	1	1%		0%	1	1%		0%		0%	2	2%		0%	1	1%		0%		0%		0%	1	1%

3. část

	Zcela souhlasím		Spíše souhlasím		Spíše nesouhlasím		Nesouhlasím		SSMT celkem	
	celkem	%	celkem	%	celkem	%	celkem	%	celkem	%
Systém vzdělávání v rámci projektu považují za přínosný pro můj profesní rozvoj.	57	59%	33	34%	5	5%	1	1%	96	100%
Systém vzdělávání v rámci projektu považují za přínosný pro můj osobnostní rozvoj.	50	52%	42	44%	3	3%	1	1%	96	100%
Systém vzdělávání v rámci projektu podle mého názoru vedl ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.	57	59%	36	38%	2	2%	1	1%	96	100%

Graf č. 4 Projekt Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením



Z tabulky a grafu číslo 4 si můžeme odpovědět na první dvě dílčí výzkumné otázky. Systém uceleného vzdělávání, zrealizovaný díky projektu z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, byl pro pracovnice přínosný, ať už pro jejich osobnostní, či profesní rozvoj. Většina vyjádřila svůj souhlas s předloženým tvrzením.

Taktéž kvalita poskytovaných sociálních služeb byla, díky tomuto systému vzdělávání, dle výsledků výzkumu, posunuta kladným směrem.

Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že nejlépe hodnotily projekt zaměstnankyně zařazené na pozici pracovnice v sociálních službách. Jsou to pracovnice relativně mladé, přijímané

přímo na tuto pozici. Jejich vzdělání je ve většině středoškolské bez maturity + absolvovaný kurz pracovníka v sociálních službách, či středoškolské s maturitou opět doplněné kurzem pracovníka v sociálních službách. Tento pozitivní výsledek vidím v nezátíženosti znalosti a praxe těchto pracovníků z minulých let, tedy hlavně z období před účinností nového zákona o sociálních službách.

Naopak nejhůře, i když počet nesouhlasných stanovisek, v poměru k souhlasným, při daném počtu respondentů, je, dá se říci, zanedbatelný, hodnotily projekt ošetřovatelky, v tabulce jsou označeny zkratkou NZP, což znamená nižší zdravotnický personál a jedna sociální pracovníce. Zde vidím, jako důvod jejich záporného stanoviska, dlouhodobou praxi v zařízení poskytovatele sociálních služeb zatíženou zvyklostmi a praxi z let před nabytím účinností nového zákona o sociálních službách.

3. Dílčí výzkumná otázka

Jak hodnotí zaměstnanci jednotlivé formy vzdělávání?

Tabulka č. 5 Školení zaměstnanců v problematice standardů kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením

1. část

	Zcela souhlasím											Spíše souhlasím												
	vedoucí	%	soc.p.r.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%	vedoucí	%	soc.p.r.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%
Školení problematiky jednotlivých standardů bylo přínosné pro můj profesní růst.	3	3%	3	3%	12	13%	11	11%	26	27%	55	57%	2	2%	2	2%	9	9%	3	3%	14	15%	30	31%
Získané poznatky jsem uplatnil/a v praxi	2	2%	2	2%	16	17%	12	13%	25	26%	57	59%	3	3%	3	3%	6	6%	6	6%	18	19%	36	38%
Mé profesní znalosti v oblasti standardů kvalit sociálních služeb se díky jednotlivým školením zvýšily.	2	2%	2	2%	14	15%	15	16%	28	29%	61	64%	3	3%	3	3%	9	9%	1	1%	15	16%	31	32%
Kvalita poskytované soc. služby se díky poznatkům ze školení standardů zvedla.	3	3%	2	2%	11	11%	14	15%	25	26%	55	57%	2	2%	3	3%	12	13%	4	4%	17	18%	38	40%

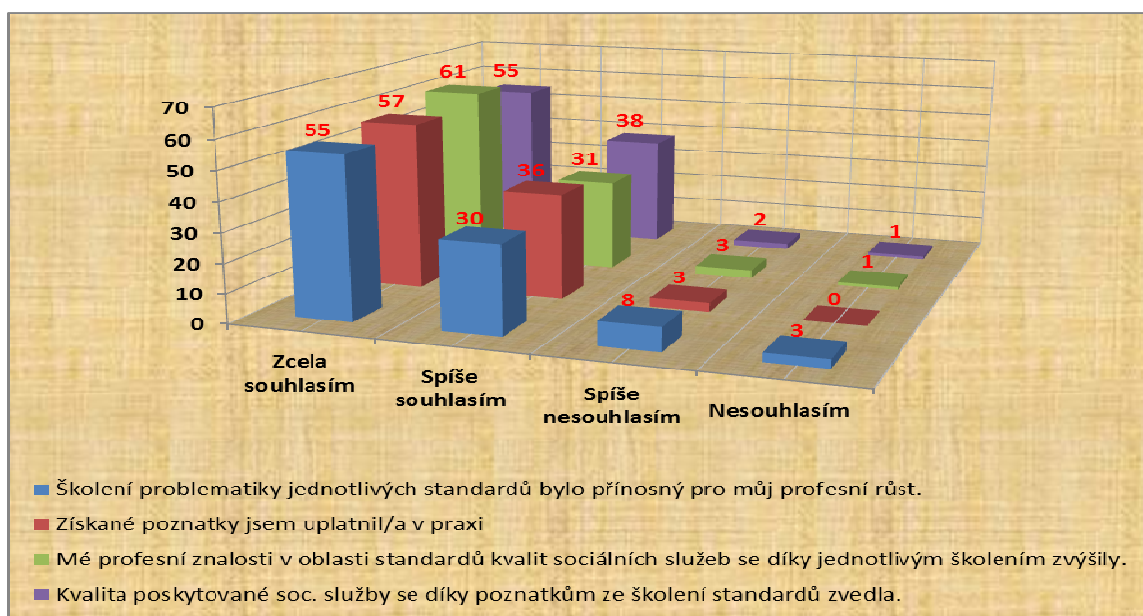
2. část

	Spíše nesouhlasím											Nesouhlasím												
	vedoucí	%	soc.p.r.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%	vedoucí	%	soc.p.r.	%	SZP	%	NZP	%	PSS	%	celkem	%
Školení problematiky jednotlivých standardů bylo přínosné pro můj profesní růst.		0%	1	1%	1	1%	3	3%	3	3%	8	8%		0%		0%		0%	2	2%	1	1%	3	3%
Získané poznatky jsem uplatnil/a v praxi		0%	2	2%		0%	1	1%		0%	3	3%		0%		0%		0%		0%		0%	0	0%
Mé profesní znalosti v oblasti standardů kvalit sociálních služeb se díky jednotlivým školením zvýšily.		0%		0%		0%	3	3%		0%	3	3%		0%	1	1%		0%				0%	1	1%
Kvalita poskytované soc. služby se díky poznatkům ze školení standardů zvedla.		0%		0%		0%	1	1%	1	1%	2	2%		0%	1	1%		0%				0%	1	1%

3. část

	Zcela souhlasím		Spíše souhlasím		Spíše nesouhlasím		Nesouhlasím		SSMT	
	celkem	%	celkem	%	celkem	%	celkem	%	celkem	%
Školení problematiky jednotlivých standardů bylo přínosný pro můj profesní růst.	55	57%	30	31%	8	8%	3	3%	96	100%
Získané poznatky jsem uplatnil/a v praxi	57	59%	36	38%	3	3%	0	0%	96	100%
Mé profesní znalosti v oblasti standardů kvalit sociálních služeb se díky jednotlivým školením zvýšily.	61	64%	31	32%	3	3%	1	1%	96	100%
Kvalita poskytované soc. služby se díky poznatkům ze školení standardů zvedla.	55	57%	38	40%	2	2%	1	1%	96	100%

Graf č. 5 Školení zaměstnanců v problematice standardů kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením



Tabulka a graf číslo 5 nám opět ukazují převažující souhlasné stanovisko respondentů s proběhnuvší formou vzdělávání. Školení a získané poznatky měly vliv na profesní růst zaměstnanců a zároveň jejich uplatňování v praxi přineslo očekávaný efekt, tedy růst kvality poskytovaných sociálních služeb.

Opět byl největší kladný ohlas u pracovníků v sociálních službách. Důvod vidím stejný, jako odůvodnění u dílčích otázek číslo 1 a 2.

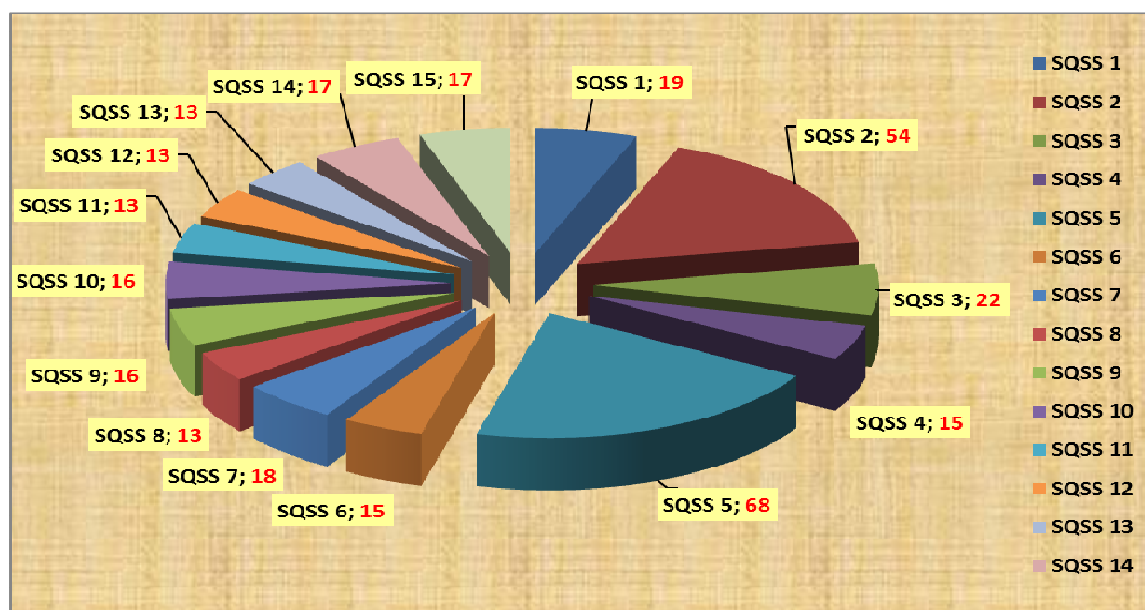
Nesouhlasné stanovisko je v případě školení Standardů kvality sociálních služeb navíc posíleno dvěma hlasy sociálních pracovníků. Zde vidím možnost těchto zaměstnankyň porovnat formu školení se vzděláváním v jiných kurzech, studiu na vysoké či vyšší odborné ško-

le. Zde byla forma vzdělávání problematiky Standardů kvality sociálních služeb určité na vyšší úrovni.

Tabulka č. 6 Největším přínosem pro profesní růst byly školení standardů kvality č.

SQSS 1	SQSS 2	SQSS 3	SQSS 4	SQSS 5	SQSS 6	SQSS 7	SQSS 8	SQSS 9	SQSS 10	SQSS 11	SQSS 12	SQSS 13	SQSS 14	SQSS 15
19	54	22	15	68	15	18	13	16	16	13	13	13	17	17

Graf č. 6 Největším přínosem pro profesní růst byly školení standardů kvality č.

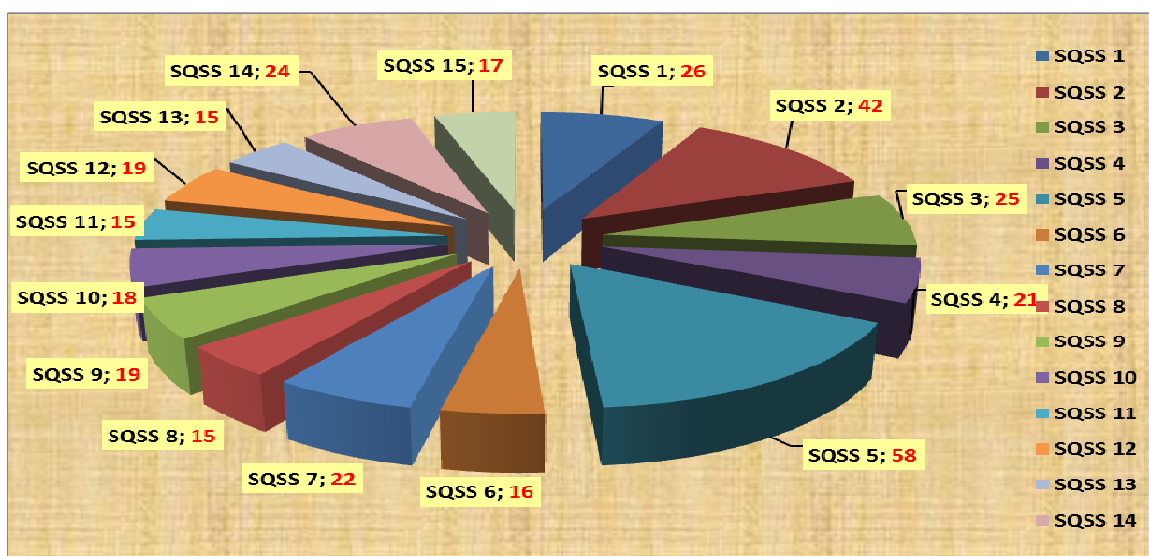


Tabulka a graf č. 6 již detailněji ukazuje, které konkrétní Standardy kvality sociálních služeb měly největší vliv na profesní růst zaměstnanců. Jednoznačně byly největším problémem před realizací projektu standardy č. 2 – Ochrana práv osob a č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby. Tyto standardy jsou všeobecně dost náročné a pochopit jejich význam činí některým zaměstnancům stále problém. Přesto, dle výsledku výzkumu, měly tyto dva standardy největší vliv na profesní růst zaměstnankyň. Tím však nelze opomenout důležitost ostatních 13 standardů, které taktéž měly vliv na profesní růst přibližně se stejnou úrovní.

Tabulka č. 7 Největším přínosem pro zvýšení kvality poskytované služby byly školení standardů kvality č.

SQSS 1	SQSS 2	SQSS 3	SQSS 4	SQSS 5	SQSS 6	SQSS 7	SQSS 8	SQSS 9	SQSS 10	SQSS 11	SQSS 12	SQSS 13	SQSS 14	SQSS 15
26	42	25	21	58	16	22	15	19	18	15	19	15	24	17

Graf č. 7 Největším přínosem pro zvýšení kvality poskytované služby byly školení standardů kvality č.



Tak jako předchozí tabulka s grafem, i tyto č. 7 ukazují jednoznačně posun kvality poskytovaných sociálních služeb především díky standardům č. 2 a 5. Velký vliv taktéž měly standardy č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby, č. 3 – Jednání se zájemcem o službu, č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby, č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a č. 14 – Nouzové a havarijní situace. Opět nelze opomenout význam ostatních standardů. Celkově školení všech standardů bylo velkým přínosem a získané poznatky aplikované do praxe přinesly velký posun kvality poskytovaných služeb pozitivním směrem.

Další části realizovanou v rámci projektu byly jednodenní konzultace pracovních týmů s inspektory kvality sociálních služeb. V těchto formách školení zaměstnanci přímo s inspektory probírali úskalí konkrétní sociální služby, hledali řešení problémových situací a cesty nastavení poskytování služby správným směrem v souladu se zákonem o sociálních službách.

Tabulka č. 8 Konzultace s inspektory nad jednotlivými standardy v rámci zvyšování kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením

1. část

	Zcela souhlasím												Spíše souhlasím											
	vedo ucí	%	soc. pr.	%	SZP	%	NZ P	%	PSS	%	celk em	%	vedo ucí	%	soc. pr.	%	SZP	%	NZ P	%	PSS	%	celk em	%
Konzultace s inspektory nad problematikou jednotlivých standardů ke konkrétní sociální službě byly přínosné pro můj profesní růst.	5	5%	5	5%	10	11%	10	11%	26	28%	56	61%	1	1%	1	1%	8	9%	7	8%	11	12%	28	30%
Získané poznatky z konzultací ke kvalitě poskytované sociální služby jsem zavedl/a do praxe.	5	5%	5	5%	13	14%	13	14%	24	26%	60	65%	1	1%	1	1%	5	5%	7	8%	15	16%	29	32%
Kvalita poskytované soc. služby se díky konzultacím s inspektory zvýšila.	4	4%	3	3%	11	12%	15	16%	27	29%	60	65%	2	2%	1	1%	7	8%	4	4%	12	13%	26	28%

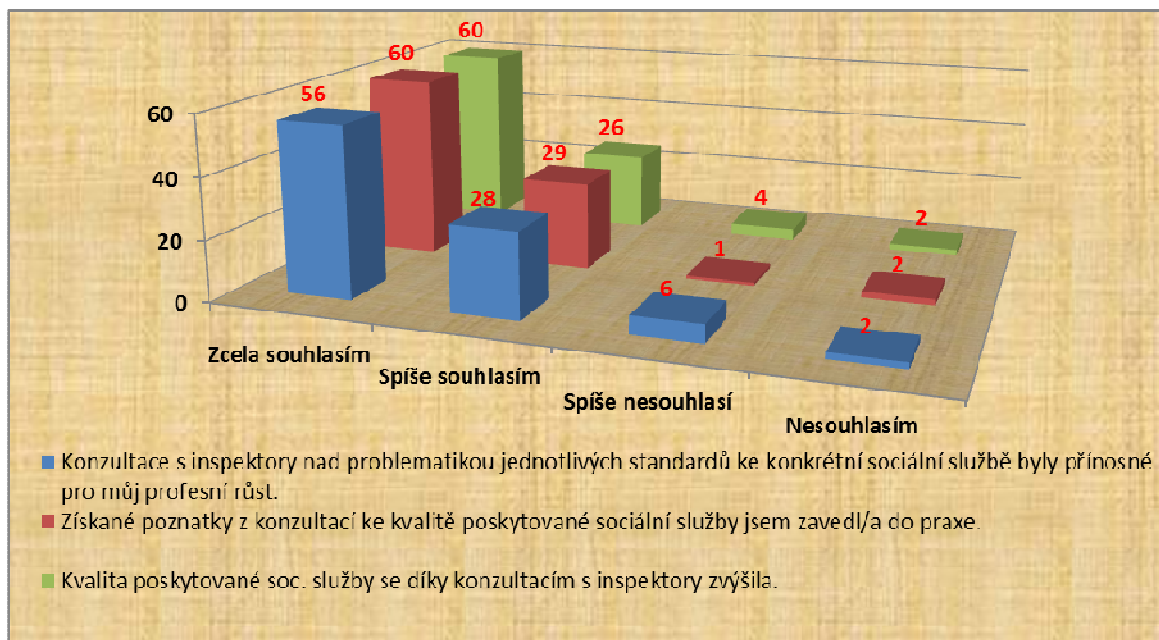
2. část

	Spíše nesouhlasím												Nesouhlasím											
	vedo ucí	%	soc. pr.	%	SZP	%	NZ P	%	PSS	%	celk em	%	vedo ucí	%	soc. pr.	%	SZP	%	NZ P	%	PSS	%	celk em	%
Konzultace s inspektory nad problematikou jednotlivých standardů ke konkrétní sociální službě byly přínosné pro můj profesní růst.		0%		0%	2	2%	1	1%	3	3%	6	7%		0%		0%		0%	2	2%		0%	2	2%
Získané poznatky z konzultací ke kvalitě poskytované sociální služby jsem zavedl/a do praxe.		0%		0%	1	1%		0%		0%	1	1%		0%		0%		0%	1	1%	1	1%	2	2%
Kvalita poskytované soc. služby se díky konzultacím s inspektory zvýšila.	1	1%		0%	1	1%	1	1%	1	1%	4	4%		0%	1	1%		0%	1	1%		0%	2	2%

3. část

	Zcela souhlasím		Spíše souhlasím		Spíše nesouhlasím		Nesouhlasím		SSMT	
	celk em	%	cel ke m	%	cel ke m	%	cel ke m	%	cel ke m	%
Konzultace s inspektory nad problematikou jednotlivých standardů ke konkrétní sociální službě byly přínosné pro můj profesní růst.	56	61%	28	30%	6	7%	2	2%	92	100%
Získané poznatky z konzultací ke kvalitě poskytované sociální služby jsem zavedl/a do praxe.	60	65%	29	32%	1	1%	2	2%	92	100%
Kvalita poskytované soc. služby se díky konzultacím s inspektory zvýšila.	60	65%	26	28%	4	4%	2	2%	92	100%

Graf č. 8 Konzultace s inspektory nad jednotlivými standardy v rámci zvyšování kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením

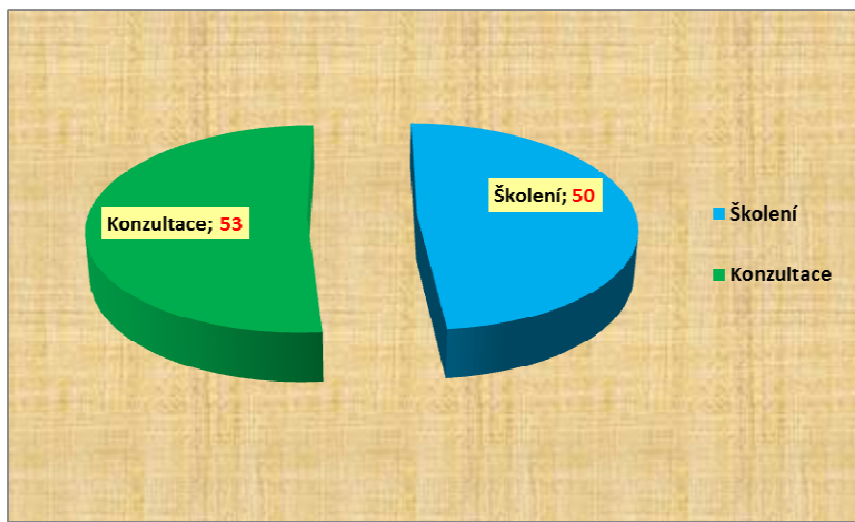


Z výše uvedené tabulky a grafu č. 8 opět vyplývá kladné stanovisko zaměstnankyň k realizovaným konzultacím. Opět převažující souhlasné stanovisko s konzultacemi k profesnímu růstu a aplikací poznatků do praxe. Taktéž kvalita jednotlivých sociálních služeb díky konzultacím s inspektory nad konkrétními problémy doznala kladného posunu.

Tabulka č. 9 Větším přínosem pro můj profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou:

Školení	50
Konzultace	53

Graf č. 9 Větším přínosem pro můj profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou:



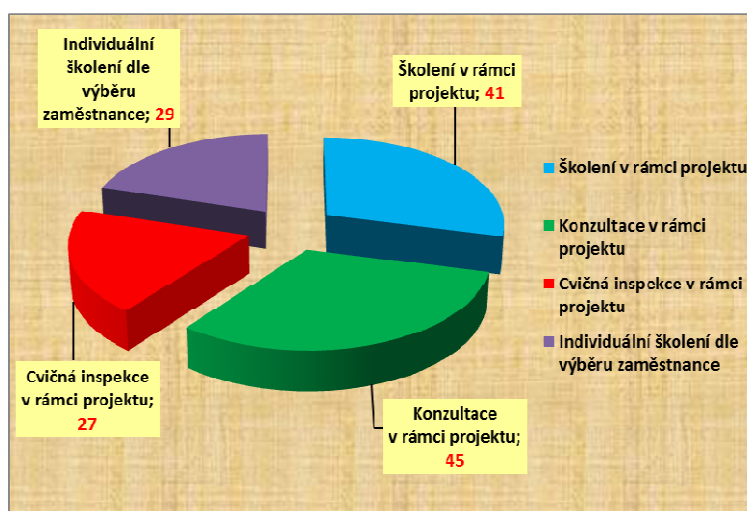
Školení, či konzultace s inspektory? Z výše uvedené tabulky a grafu č. 9 je zjevný téměř vyrovnaný poměr. Je vidět, že některé zaměstnankyně upřednostňují pouze poslech a jednoduchou komunikaci v rámci školení. Konzultace byly o opravdu o přímých hovorech mezi zaměstnanci a inspektory a to pravděpodobně činilo mnohým problém. Umět stát si za svým názorem, připustit pochybení, vykomunikovat vhodné řešení, to byly základy práce s inspektory.

Z osobní účasti na školeních i konzultacích mám za to, že konzultace byly opravdu větším přínosem. Rozdílné názory na problematiku přecházely v zajímavé diskuze a hledání řešení. Školení bylo spíše o poslechu, výjimečně o odpovědích na dotazy.

Tabulka č. 10 Pro profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou do budoucna preferovány:

Školení v rámci projektu	41
Konzultace v rámci projektu	45
Cvičná inspekce v rámci projektu	27
Individuální školení dle výběru zaměstnance	29

Graf č. 10 Pro profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou do budoucna preferovány:



V závěru dotazníku byla záměrně položena otázka, jejímž cílem bylo především zjistit, zda zaměstnanci preferují školení v rámci projektu a jaké, či dávají přednost výletům do externích školicích středisek? Z tabulky a grafu číslo 10 je patrné, že organizace má zaměstnance, jímž jde opravdu o profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby, avšak nemálo je těch, kteří raději vyrazí do jiného města na individuální školení dle vlastního výběru a spojí si školení s výletem do města za nákupy. Přesto, sečteme-li počty hlasů pro aktivity konané v rámci uceleného vzdělávání, je značně převažující zájem o školení, konzultace a případně cvičnou inspekci v rámci projektu.

5.3 Shrnutí výsledků výzkumu

Z výše uvedených deseti grafů a tabulek v rámci výzkumu vztahujícího se k realizovanému projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince můžeme vyvodit jednoznačné odpovědi na položené výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka:

Jak hodnotí zaměstnanci SSMT celkový přínos realizovaného projektu?

Celkový přínos realizovaného projektu je zaměstnanci hodnocen kladně. I když v rámci konzultací měly některé pracovnice problémy přímo hovořit s inspektory, výsledný efekt profesního růstu a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb díky projektu byl docílen.

Díličí výzkumné otázky:

Jak hodnotí zaměstnanci SSMT přínos realizovaného projektu pro svůj profesní růst?

Profesní růst zaměstnanců byl docílen, což sami zaměstnanci přiznávají v dotaznících. Prohloubení znalostí problematiky Standardů kvality sociálních služeb bylo přínosem pro jejich práci a osobnostní růst. Taktéž vniknutí do tajů případné inspekce, komunikace s lektory a inspektory, odbouralo mnohdy nechtěnou trému a nervozitu. V případě inspekce jsou pracovnice již seznámeny s tím, co je čeká, na co mohou být dotazovány a na co se více připravit. To vše díky realizovanému projektu mělo vliv na jejich osobnostní a profesní růst.

Jak hodnotí zaměstnanci SSMT přínos realizovaného projektu pro rozvoj kvality?

Prohloubením znalostí v oblasti standardů a osvojením si základních pravidel a požadavků na jejich dodržování vedlo zákonitě k rozvoji kvality poskytovaných služeb. Tím, že získané poznatky postupně aplikovali do praxe, sami zaměstnanci poznali vyšší kvalitu poskytované služby. Ta se jim projevuje zpětnou vazbou od klientů, jimž poskytují danou sociální službu. Rozvoj kvality je nezpochybnitelným důsledkem realizovaného projektu.

Jak hodnotí zaměstnanci jednotlivé formy vzdělávání?

Zaměstnanci se účastnili dvou forem vzdělávání. Školení a konzultace. Obě formy byly hodnoceny přibližně na stejné úrovni. Někomu vyhovovalo školení, druzí dávali přednost osobnímu kontaktu s inspektorem a vzájemné komunikaci. V obou případech je však nutno

podotknout, že měly vliv jak na profesní růst zaměstnanců, tak na rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb.

Realizovaný projekt měl pozitivní vliv na profesní růst zaměstnanců i na rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb. Díky tohoto závěru lze konstatovat, že organizace se opět bude ohlížet za možností realizace obdobného projektu zaměřeného na vzdělávání v oblasti Standardů kvalit sociálních služeb. Opětovnými požadavky kladenými na projekt budou profesní růst zaměstnanců a rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

6 PŘÍPRAVA ŽÁDOSTI O FINANČNÍ PODPORU Z OP LZZ

Žádost o finanční podporu z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost se opírá o již úspěšně realizovaný projekt Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince v letech 2010 a 2011.[19] Žádost bude realizována v případě vyhlášené výzvy, v níž lze žádat o finanční příspěvek pro oblast vzdělávání a růstu profesní dokonalosti zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb s promítnutím do kvality poskytované služby.

Název projektu: Podpora profesního růstu a zvyšování kvality sociálních služeb města Třince

Forma této projektové části se opírá o osnovu Benefitu 7, softwaru, v němž se žádosti tohoto typu zpracovávají a následně elektronicky podávají k projednání a případnému schválení.

6.1 Stručný obsah projektu

Poskytování kvalitních služeb je prioritou Sociálních služeb města Třince (SSMT). Proto cílem projektu bude podpořit a posílit schopnosti a dovednosti pracovníků SSMT, a také jejich potenciál poskytovat kvalitní služby, které směřují k integraci skupin obyvatel ohrožených sociálním vyloučením. Projektem bude vytvořeno systematické vzdělávání a zavedena systematická podpora zavádění procesu rozvoje kvality poskytovaných služeb.

V souladu s výzvou bude věnován prostor akreditovanému vzdělávání v problematice Standardů kvality sociálních služeb. Vzdělávací instituce akreditovaná MPSV, vybraná na základě výběrového řízení, uskuteční akreditované vzdělávání, jehož rozsah a zaměření bude odpovídat výsledkům dotazníkového šetření provedeného v lednu 2012. Bude proškolen celkem 45 pracovníků v sociálních službách v 8 akreditovaných vzdělávacích programech na téma Standardy kvality sociálních služeb.

Dále bude věnován prostor podpoře zavedení procesu rozvoje kvality. Bude použita metoda konzultačních procesů s externími odborníky, zahrnující jednodenní a následné konzultace průběžně realizované za účelem naplňování Standardů kvality sociálních služeb. Pro účely ověření naplňování Standardů kvality sociálních služeb a úrovně kvality proběhne v jedné ze služeb SSMT dobrovolný audit kvality. Vše bude realizováno ve spolupráci s externími nezávislými odborníky inspektory kvality sociálních služeb.

Výše uvedené stěžejní aktivity projektu budou probíhat interaktivně, povedou k posílení znalostí, dovedností a motivací cílové skupiny pro implementaci standardů kvality na podmínky služeb SSMT, k pravidelnému zvyšování kvality služeb a jejího udržení, k prohloubení profesního růstu a k posílení konkurenceschopnosti organizace v evropském prostředí do budoucna.

Projekt přímo podpoří pracovníky, nepřímo pak uživatele služeb SSMT a veřejnost prostřednictvím médií. Projekt navazuje na Strategický plán a Komunitní plán Města Třince.

6.1.1 Identifikace žadatele

Název žadatele:	Sociální služby města Třince
Právní forma:	příspěvková organizace
IČ:	00600954
Plátce DPH:	ne

6.1.2 Stručná charakteristika organizace a zkušenosti v oblasti zaměření projektu

SSMT jsou příspěvkovou organizací města Třince. Poskytují služby na základě zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. V rámci této činnosti je poskytováno celkem pět druhů sociálních služeb ve třech zařízeních SSMT. Jedná se o domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením, odlehčovací služby (pobytové) a pečovatelskou službu.

Od r. 2007 implementují jednotlivá zařízení SSMT Standardy kvality sociálních služeb na konkrétní podmínky té které poskytované služby. Postupné zavádění Standardů kvality v jednotlivých službách SSMT má nepochybně pozitivní vliv na úroveň kvality poskytovaných služeb a profesní vzdělání zaměstnanců. Jedná se však o proces dlouhodobý a náročný. Proto je nezbytné, aby byly podpořeny a posíleny jejich znalosti a dovednosti, které pak zúročí při aplikaci Standardů kvality sociálních služeb do praxe služeb SSMT.

V letech 2010 a 2011 realizovaly SSMT projekt financovaný z OP LZZ Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince, jehož cílem byla podpora zavádění Standardů kvality sociálních služeb formou školení, konzultací a jedné cvičné inspekce. Do tohoto procesu byly zapojeny všechny sociální služby poskytované SSMT. V rámci tohoto projektu bude opětovně podpořena a zapojena cílová skupina ze všech poskytovaných služeb SSMT, což bude znamenat opětovný velký přínos a posílení

pro všechny zaměstnance v oblasti profesního růstu a pro všechny sociální služby v oblasti zvýšení kvality poskytované sociální služby.

6.1.3 Partner a jeho zapojení do realizace projektu

Partnerem projektu bude město Třinec, zřizovatel SSMT, který svými zkušenostmi, znalostmi zcela jistě vytvoří přidanou hodnotu ke všem aktivitám projektu. Role města Třince bude spočívat v zabezpečení poradenství v oblasti rozvoje sociálních služeb a monitorování, zda aktivity a cíle projektu jsou v souladu se směřováním Komunitního plánu města a v souladu se Strategickým plánem města Třinec, jakožto zadavatele sociálních služeb. Partner bude dále v rámci projektu zapojen do činnosti monitorovacího týmu projektu, jehož náplní bude výměna zkušeností a znalostí za účelem formulace možného vývoje sociálních služeb, vyhodnocení daného monitorovacího období, schvalování podstatných změn projektu, schvalování průběžných monitorovacích zpráv a závěrečné zprávy projektu, a také poskytování zpětných vazeb realizačnímu týmu projektu. Monitorovací tým bude složen ze 3 členů, ze zástupců města Třince, Odboru sociálních věcí Městského úřadu v Třinci a realizačního týmu projektu. Pravidelné schůzky partnera projektu a zástupce realizačního týmu v roli členů monitorovacího týmu budou probíhat pravidelně na závěr monitorovacího období a na závěr projektu. Zároveň se bude partner podílet také na diseminačních aktivitách. Jedná se především o účast na úvodních koordinačních setkáních realizačního týmu projektu s lektory, zástupci akreditované vzdělávací instituce, externími nezávislými odborníky, a také účast na závěrečné konferenci, která proběhne ke konci realizace projektu.

6.1.4 Stručná charakteristika partnera a zkušenosti v oblasti zaměření projektu

Město Třinec prostřednictvím Odboru sociálních věcí má na starosti rozvoj a udržitelnost sociálních služeb, je rovněž zadavatelem pro poskytování sociálních služeb ve své oblasti. Má zpracovaný Střednědobý (komunitní) plán rozvoje sociální služby pro roky 2009 - 2012. V daném regionu spolupracuje se všemi poskytovateli sociálních služeb a má zájem na odbornosti pracovníků v sociální sféře a na kvalitě poskytovaných služeb občanům města Třince. Podílí se prostřednictvím grantů na financování různým poskytovatelům sociálních služeb v oblasti a zároveň provádí kontrolní činnost na využívání těchto příspěvků. Při těchto kontrolách zároveň sleduje úroveň a kvalitu poskytování sociálních služeb. Výstupem z těchto kontrol je i určité poměrování kvality péče v daných zařízeních. Tímto

dochází ke zpětné vazbě a následné možnosti ovlivňování jednotlivých poskytovatelů ke zvyšování kvality péče o občany města Třince. O to více mu záleží na probíhající implementaci procesu standardů kvality do praxe v jeho příspěvkových organizacích. Rovněž má zájem na tom, aby docházelo k systematickému zvyšování kvality služeb v těchto zařízeních. Město Třinec také podporuje zájem o rozvoj i ve vzdělávání v sociální oblasti.

6.2 Realizační tým

Pozice č. 1

Název pozice:	projektový manažer
Název subjektu:	Sociální služby města Třince
Forma:	Pracovní smlouva
Úvazek:	0,50/měsíc
Sazba:	45 000,00 Kč

Popis pozice v projektu

Zodpovídá za vedení, řízení projektu. Vybírá a vede realizační tým, zodpovídá za jeho činnost. Zodpovídá za dodržení nastaveného časového harmonogramu, za realizaci všech aktivit projektu, dodržení obsahové náplně projektu, výběr dodavatelů, rozpočtu projektu, naplňování cílů a propagaci projektu. Vede pravidelnou komunikaci se všemi zainteresovanými stranami v projektu (tzn. partnerem, dodavateli, cílovou skupinou projektu). Svolává a vede pravidelné schůzky realizačního týmu, monitorovacího týmu, kterému předkládá k projednání a schválení návrhy podstatných změn v projektu, monitorovací zprávy a závěrečnou zprávu projektu (narativní i finanční část).

Pozice č. 2

Název pozice:	odborný asistent
Název subjektu:	Sociální služby města Třince
Forma:	Pracovní smlouva
Úvazek:	0,50/měsíc
Sazba:	33 500,00 Kč

Popis pozice v projektu

Spolupracuje s administrativním pracovníkem a manažerem kvality při výběru dodavatelů, má záštitu nad tímto výběrem. Monitoruje průběh vzdělávacích aktivit, zpracovává a analyzuje zpětné vazby účastníků akreditovaných vzdělávacích programů, rovněž analyzuje

závěrečné zprávy externích nezávislých odborníků z konzultací a auditu, a také celkový proces naplňování Standardů kvality sociálních služeb - jeho průběh a výsledky. Koordinuje konzultační procesy a audit kvality. Spolupracuje s externími nezávislými odborníky. Přípravuje odbornou zprávu o průběhu realizace vzdělávacích aktivit pro monitorovací tým. Účastní se schůzek realizačního týmu.

Pozice č. 3

Název pozice:	ekonom
Název subjektu:	Sociální služby města Třince
Forma:	Pracovní smlouva
Úvazek:	0,25/měsíc
Sazba:	40 500,00 Kč

Popis pozice v projektu

Zodpovídá za komplexní finanční vedení projektu po celou dobu jeho realizace a za jeho vyúčtování. Ve finančních záležitostech úzce spolupracuje s projektovým manažerem a s dalšími členy realizačního týmu. Zpracovává podklady pro finanční část monitorovacích zpráv a závěrečné zprávy projektu. Přípravuje návrhy podstatných změn rozpočtu projektu ke schvalování. Sleduje měsíční plnění rozpočtu dle finančního plánu, které předkládá projektovému manažerovi. Zodpovídá za vedení bankovního účtu. Účastní se schůzek realizačního týmu.

6.3 Popis projektu

V popisu projektu budou shrnuty hlavní cíle, zdůvodnění potřeby projektu, inovativnost projektu a udržitelnost aktivit projektu do budoucna

6.3.1 Charakteristika hlavních cílů projektu

1. Posílit a prohloubit znalosti a dovednosti pracovníků SSMT v zavádění kvality soc. služeb
2. Ověřit znalosti a dovednosti pracovníků SSMT při implementaci standardů do praxe zařízení SSMT
3. Vytvořit komplexní systematické vzdělávání, které povede ke kontinuálnímu prohlubování kvalifikace a zvyšování kvality služeb - dle požadavků zák. o soc. službách

4. Podpořit pracovníky SSMT v porozumění a přijetí principů Standardů kvality sociálních služeb a tím přispět k vysoké kvalitě poskytovaných služeb, které vedou k integraci uživatelů do běžného způsobu života a také k posílení konkurenceschopnosti organizace na úrovni regionální i celoevropské
5. Zainteresovat pracovníky SSMT na profesním růstu a prohlubování kvalifikace

6.3.2 Zdůvodnění potřeby projektu

Současné trendy v sociálních službách a legislativa kladou poměrně vysoké nároky na kvalitu poskytovaných služeb a také důraz na kontinuální profesní růst pracovníků sociálních služeb, jenž má bezpochyby pozitivní přínos, vliv a dopad na kvalitu poskytovaných služeb a na uspokojení potřeb uživatelů služeb. Odborně kvalifikovaní pracovníci jsou schopni svůj potenciál zúročit při zajišťování vysoce kvalitních sociálních služeb a to vždy s důrazem na individuální potřeby uživatelů, na které jsou schopni flexibilně reagovat. Jelikož se pohybujeme v turbulentním prostředí, organizace i pracovníci musí být schopni pružně reagovat na různé změny a trendy. Právě profesní vzdělávání a podpora zavádění procesu rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb posiluje schopnosti pracovníků flexibilně reagovat na změny a trendy a prakticky je aplikovat na podmínky poskytovaných sociálních služeb. Z výše uvedených důvodů je nezbytné podpořit tímto směrem pracovníky SSMT. Cílem managementu SSMT i samotných pracovníků je umět vždy pružně reagovat na potřeby uživatelů svých služeb, nastavit systematické vzdělávání a kontinuální komplexní podporu procesu rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb.

6.3.3 Inovativnost projektu

Inovativnost projektu bude spočívat především ve vytvoření systematického vzdělávání pracovníků SSMT formou akreditovaného vzdělávacího programu na téma Standardů kvality sociálních služeb a zavedení systematické podpory zavádění procesu rozvoje kvality poskytovaných služeb. Cílem bude kontinuální zvyšování kvality sociálních služeb a posilování schopnosti pracovníků praktického ověření naplňování jednotlivých požadavků Standardů kvality sociálních služeb na konkrétní podmínky dané služby SSMT.

Za další inovativní prvek lze považovat vytvoření metodiky k následným konzultacím a auditu. V rámci konzultačních aktivit budou realizovány jednodenní konzultace a následné konzultace s externími nezávislými odborníky, prostřednictvím kterých mohou pracovníci získávat cenné podněty, připomínky a nové informace ke konkrétním poskytovaným

službám. Konzultace budou vedeny formou dialogu, ve kterém mohou obě strany čerpat nové poznatky a náměty pro svou práci. Ověření naplňování Standardů kvality sociálních služeb na podmínky dané služby následně proběhne formou auditu.

Všechny poskytované služby SSMT vyžadují neustálé zlepšování a inovace v návaznosti na potřeby uživatelů služeb a také trendy v této oblasti. A právě podpora vzdělávání a zavádění procesu rozvoje kvality je jedna z významných a důležitých forem, jak zlepšení služeb a jejich inovací dosáhnout.

V SSMT byl projekt obdobného rozsahu realizován v letech 2010 až 2011. Z tohoto důvodu je zcela opodstatněné konstatovat, a to po nabytých vědomostech a jejich aplikací do praxe, že celkově bude tento další projekt svým zaměřením, obsahem a charakterem inovativní a podpoří vysokou úroveň kvality služeb SSMT.

6.3.4 Udržitelnost aktivit projektu po skončení podpory z OP LZZ

Realizace projektu posílí další motivaci a schopnosti pracovníků pro kontinuální rozvoj služeb SSMT, jejich zainteresovat pro systematické zvyšování kvality poskytovaných služeb a s tím související udržitelnost vysoké úrovně kvality služeb. Prioritou SSMT je uspokojování individuálních potřeb uživatelů. Vysoká kvalita služeb je jedním z nástrojů, jak tohoto cíle dosáhnout. Proto aktivity projektu budou pokračovat také po jeho ukončení za maximální podpory vedení organizace a jejího zřizovatele, kterým velmi záleží na tom, aby byl v SSMT kvalifikovaný, motivovaný a vzdělaný pracovní tým, který je zárukou vysoké úrovně kvality, profesionality organizace a konkurenceschopnosti v současné době.

Vzdělávací aktivity budou pokračovat v podobném rozsahu jako nastavený projekt. Pracovníci se budou dále vzdělávat v akreditovaných vzdělávacích programech a účastnit se dalších školicích akcí, kterými si budou prohlubovat svou kvalifikaci.

Díky metodikám ke konzultačnímu procesu a auditům vytvořeným na počátku projektu a používaným v průběhu projektu, bude po jeho ukončení možné dále pokračovat ve spolupráci s externími nezávislými odborníky na procesu rozvoje kvality služeb formou konzultačních procesů a ověřovat úroveň kvality formou auditu.

SSMT naváže dalšími projekty zaměřenými na vzdělávání a na podporu rozvoje kvality sociálních služeb. Projekty budou kryty jak z vlastních zdrojů, tak také z externích zdrojů (granty vyhledávané Moravskoslezským krajem, evropskými fondy, nadacemi apod.). SSMT velmi záleží na rozvoji vzdělanosti a odbornosti svých pracovníků, proto počítá také s případným zapojením vlastních zdrojů.

6.4 Klíčové aktivity

V této části jsou deklarovány jednotlivé klíčové aktivity, jinými slovy hlavní úkoly, které musí být v rámci realizace projektu naplněny.

6.4.1 Realizační tým

Hlavními úkoly realizačního týmu bude komplexní řízení projektu a koordinace všech aktivit projektu, monitorování průběhu projektu, vypracovávání monitorovacích zpráv a závěrečné zprávy, v případě vzniku problémů v průběhu realizace projektu, hledání rychlých a efektivních řešení, zajištění publicity projektu, pravidelná efektivní komunikace se všemi zainteresovanými subjekty do projektu, vedení veškeré administrace projektu. Tým se bude scházet pravidelně 1x měsíčně na schůzkách realizačního týmu.

Realizační tým bude mít k dispozici dvě kanceláře. Aby byla zajištěna veškerá organizačně-administrativní a ekonomická stránka projektu a také rychlá a ekonomicky úsporná komunikace se všemi zainteresovanými stranami projektu, budou využívány dva notebooky s připojením na internet a emailovou poštu, projekční plátno, dataprojektor a flipchart. Všichni členové týmu budou mít k dispozici pro přenos dat dva flash disky. Pro administrativního pracovníka, který bude úzce spolupracovat se všemi zainteresovanými stranami, bude k dispozici mobilní telefon. Ostatní členové budou mít k dispozici pevnou telefonickou linku.

Náklady na pořízení zařízení a vybavení jsou zohledněny v přímých nákladech projektu, stejně jako osobní náklady na realizační tým projektu. Ostatní náklady spojené s administrací projektu budou zohledněny v nepřímých nákladech projektu.

6.4.2 Garance projektu

Garance projektu bude zajištěna nezávislým odborníkem - odborným garantem, který bude v rámci této aktivity sledovat jednotlivé postupy realizace vzdělávání a vyjadřovat se k nim, vyhodnocovat zpětné vazby účastníků akreditovaného vzdělávání a závěrečné zprávy z konzultací a auditu, poskytovat zpětné vazby realizačnímu týmu i dodavatelům s ohledem k vlastní zkušenosti s projekty obdobného zaměření a charakteru. Rovněž bude poskytovat náměty pro zlepšení organizačních i obsahových zajištění jednotlivých aktivit. Garant bude zajišťovat své služby v rozsahu 8 hod./měsíc. Nákladem této aktivity je honorář odborného garanta projektu a je zohledněn u nákupu služeb.

6.4.3 Výběrové řízení na dodavatele akreditovaného vzdělávání

V rámci této aktivity je plánováno výběrové řízení na dodavatele akreditovaného vzdělávání, tzn. Akreditovaná vzdělávací instituce, která zrealizuje "na klíč" akreditovaný vzdělávací program na téma Standardů kvality sociálních služeb, jehož cílovou skupinou budou pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, zdravotní sestry a vedoucí sociálních služeb. Zadavatel zakázky se bude řídit postupy podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, dodrží další povinnosti pro zadávání zakázek, které upravuje Metodický pokyn pro zadávání zakázek OP LZZ.

Výběrové řízení bude uspořádáno rovněž v souladu s Vnitřní směrnicí č. 2/2010 Zásady pro zadávání veřejných zakázek příspěvkovými organizacemi Města Třince.

6.4.4 Vytvoření metodik

Konzultační proces se skládá ze dvou typů konzultací na sebe navazujících. Jde o jednodenní konzultace a následné konzultace s nezávislými externími odborníky - inspektory kvality sociálních služeb. Metodika k jednodenním konzultacím pro potřeby SSMT již byla v minulosti vytvořena. S ohledem na novelizace zák. o sociálních službách je však nezbytné, aby tato metodika byla aktualizována. V rámci projektu bude uskutečněno celkem 6 jednodenních konzultací na každé sociální službě poskytované SSMT. Konzultační proces dále obsahuje následné konzultace. V rámci projektu bude realizováno 6 následných konzultací. Proto je nezbytné vytvořit metodiku pro tento typ konzultace.

Projekt počítá s ověřením naplňování Standardů kvality sociálních služeb v praxi a s tím spojeného ověření úrovně kvality formou čtyř dobrovolných auditů na vytypovaných sociálních službách. Pro tuto aktivitu je nezbytné vytvořit odpovídající metodiku.

Náklady spojené s aktualizací metodiky k jednodenním konzultacím a vytvořením metodiky k následným konzultacím jsou zohledněny u nákupu služeb, stejně jako náklady spojené s vytvořením metodiky k auditům.

6.4.5 Úvodní koordinační setkání lektorů a realizačního týmu projektu

Cílem úvodního koordinačního setkání bude seznámení realizačního týmu projektu se zástupci dodavatele akreditovaného vzdělávání a lektory, dále seznámení zástupců dodavatele a lektory s projektem - jeho náplní, obsahem, cíli, upřesnění průběhu projektu, odsouhlasení časového harmonogramu a upřesnění průběhu vzdělávání.

Náklady na organizaci úvodního koordinačního setkání lektorů a realizačního týmu jsou nepřímým nákladem projektu.

6.4.6 Úvodní koordinační setkání externích nezávislých odborníků a realizačního týmu projektu

Cílem úvodního koordinačního setkání bude seznámení realizačního týmu projektu s externími nezávislými odborníky - inspektory kvality sociálních služeb, dále seznámení těchto odborníků s projektem - jeho náplní, obsahem, cíli, upřesnění průběhu projektu, odsouhlasení časového harmonogramu a také seznámení s metodikami ke konzultačnímu procesu a auditům.

Náklady na organizaci úvodního koordinačního setkání externích nezávislých odborníků - inspektorů kvality sociálních služeb, realizačního týmu, jsou nepřímým nákladem projektu.

6.4.7 Podpora vzdělávání - akreditované vzdělávání

Vybraná akreditovaná vzdělávací instituce dodá SSMT komplexní akreditované vzdělávání, to znamená 8 akreditovaných programů na téma Standardů kvality soc. služeb, lektory a školící materiály, pro cílovou skupinu pracovníků. Vzdělávání povede k prohloubení kvalifikace cílové skupiny, k posílení znalostí a dovedností v oblasti Standardů kvality sociálních služeb a také k posílení potencialu cílové skupiny aplikovat standardy na konkrétní podmínky sociální služby. Vzdělávání bude probíhat v prostorách SSMT, jež disponují adekvátním technickým zázemím a vybavením. Budou vytvořeny 3 skupiny po 15ti účastnících. Školících dnů bude 24 (3 skupiny x 8 modulů). 1 školící den = 8 hod. výuky + 1hod. příprava a kontrola pomůcek na místě školení před zahájením školícího dne a individuální konzultace po skončení modulu, to znamená 9 hodin. Jedna hodina výuky bude v délce 45 min.

Na základě výsledků dotazníkového šetření proběhnuvšího projektu budou pracovníci přímé péče školení v těchto tématech:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
2. Ochrana práv osob.
3. Jednání se zájemcem o službu a smlouva o poskytování sociální služby.
4. Plánování a průběh služby.
5. Stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby a vedení dokumentace o poskytované službě.

6. Personální zajištění služby.
7. Nouzové a havarijní situace.
8. Hodnocení a kontrola sociální služby.

Osvědčení bude uděleno, splní-li účastník min. 80% účast a 80% úspěšnosti výstupního testu, který bude následovat po vzdělávacím programu. V případě neúspěchu u výstupního testu bude dána možnost opravného prostředku - písemné práce v rozsahu 3 stran na téma programu dle zadání lektora.

Náklady spojené se vzděláváním jsou zohledněny u nákupu služeb. Jednotkou pro přepočet jednotkových nákladů je 1 kurz (=1 den). Cena kurzu zahrnuje odměnu a cestovné lektora, výrobu vzdělávacího materiálu a ostatní náklady na kurz.

6.4.8 Jednodenní konzultace

Jednodenní konzultace budou probíhat v zařízeních SSMT dle metodiky za přítomnosti dvou externích nezávislých odborníků - inspektorů kvality sociálních služeb registrovaných MPSV a to ve složení vedoucí týmu, člen týmu a pracovní tým dané služby.

Konzultace má podpůrný charakter. Externí nezávislí odborníci - inspektoři kvality budou konzultovat s pracovním týmem jednotlivé Standardy kvality sociálních služeb a jak se jim daří aplikovat je na podmínky služby v praxi. Před konzultací bude pracovním týmem služby vypracován sebehodnotící dotazník, který slouží jako podklad pro konzultaci. Diskuse se odvíjí od odpovědí uvedených v dotazníku. Součástí konzultace bude také rozhovor s uživateli, kteří externím nezávislým odborníkům - inspektorům kvality sociálních služeb umožní získat náhled na to, jak služba ovlivňuje život konkrétního uživatele a zda jsou kritéria kvality naplňována v praxi. Jednodenní konzultace bude mít rozsah 8 hodin. Výstupem z konzultace bude zpráva z konzultace.

Náklady spojené s pořádáním jednodenních konzultací jsou přímými náklady projektu a jsou zohledněny u nákupu služeb.

6.4.9 Následné konzultace

Následné konzultace jsou druhou etapou konzultačního procesu. Budou probíhat dle vytvořené metodiky v zařízení SSMT za přítomnosti jednoho externího nezávislého odborníka - inspektora kvality registrovaného MPSV a pracovního týmu služby. U tohoto typu konzultace bude mít pracovní tým služby možnost ověřit si, zda je systém implementace standardů kvality dané služby nastaven "správným" směrem a zda se podařilo odstranit nedostatky

odhalené u jednodenní konzultace, která předcházela tomuto setkání. Tematicky bude zaměřena jen na oblasti, které byly v rámci jednodenní konzultace odkryty jako problémové. Konzultace již nebude tak náročná, proto se jí účastní pouze jeden externí nezávislý odborník - inspektor kvality. Následná konzultace bude jednodenním setkáním a bude mít rozsah 6 hodin. Výstupem z konzultace bude zpráva z konzultace.

Náklady spojené pořádáním následných konzultací jsou přímými náklady projektu a jsou zohledněny u nákupu služeb.

6.4.10 Audit kvality

Cílem této aktivity bude ověření naplňování Standardů kvality sociálních služeb v praxi čtyř sociálních služeb SSMT formou dobrovolného auditu kvality. Audit kvality bude mít svým obsahem i zaměřením charakter cvičné inspekce a bude její průběh rovněž simulovat. Audit bude mít trvání 3 dny po 8 hod. a povede jej tým nezávislých externích odborníků - inspektorů kvality sociálních služeb registrovaných MPSV, kteří vybrané službě do té doby neposkytli žádný druh podpory a setkají se s ní poprvé. Audit bude podpůrný, avšak již hodnotící. Cílem bude ověřit, zda je konzultační systém nastaven správně, zda je pro pracovníky dostatečnou podporou a zda je služba připravena na úspěšné absolvování inspekce kvality.

Výstupem z auditu bude zpráva z auditu. Po auditu bude následovat 1denní setkání po auditu za přítomnosti vedoucího týmu - inspektora kvality, jehož cílem bude hodnocení naplňování opatření plynoucích z auditů, které zpracuje pracovní tým do 1 měsíce po ukončení auditu a navržená opatření pak bude zavádět do praxe sociální služby. Setkání po auditu bude mít rozsah 8 hod.

Náklady spojené s realizací auditu a setkání po auditu jsou přímými náklady projektu a jsou zohledněny u nákupu služeb.

6.4.11 Závěrečná konference

Cílem závěrečné konference bude prezentovat široké veřejnosti výsledky, výstupy, přínosy projektu, příklady dobré praxe a celkové zkušenosti s projektem. Proběhne komplexní vyhodnocení celého projektu, jeho silných i slabých stránek. Závěrečné konference se zúčastní realizační tým projektu, pracovníci SSMT, partner projektu, odborný garant, zástupci akreditované vzdělávací instituce, lektori, nezávislí externí odborníci - inspektoři kvality sociálních služeb, budou pozvána média, prostřednictvím kterých bude veřejnost informo-

vána o závěru a výsledcích projektu. Účastníkům akreditovaného vzdělávání, kteří splní požadavky pro vystavení osvědčení, budou na závěrečné konferenci tato osvědčení slavnostně předána za absolvování akreditovaného vzdělávacího programu, a také certifikát za absolvovaný audit kvality. Předpokládaný počet účastníků je 100 osob.

Náklady spojené s organizací závěrečné konference budou zohledněny v nepřímých nákladech projektu.

6.4.12 Průběžné a závěrečné vyhodnocování projektu

Cílem této klíčové aktivity bude sledovat naplňování cílů, harmonogramu, klíčových aktivit, čerpání rozpočtu, naplňování nastavených parametrů. Realizační tým bude pravidelně hodnotit realizaci projektu při pravidelných schůzkách.

Dále bude sestaven 3členný monitorovací tým. Ten bude složen ze zástupců partnera projektu a zástupce realizačního týmu - manažera projektu. Monitorovací tým se bude scházet pravidelně vždy na závěr monitorovacích období a na závěr samotného projektu za účelem vyhodnocení monitorovacích období, projednání a schválení podstatných změn projektu, projednání a schválení průběžných monitorovacích zpráv a závěrečné zprávy projektu. Ze strany partnera projektu bude zajištěno poradenství za účelem rozvoje sociálních služeb a monitorování, zda aktivity projektu jsou v souladu s Komunitním plánem a Strategickým plánem města Třince. Garant projektu bude vyhodnocovat zpětné vazby účastníků akreditovaného vzdělávání a závěrečné zprávy z konzultací a auditů.

6.5 Cílové skupiny

Cílové skupiny zapojené do procesu zavádění a zvyšování kvality sociální péče tvoří pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, zdravotní sestry a vedoucí těchto pracovníků.

- Cílové skupiny byly zapojeny do dotazníkového šetření v roli respondentů. Výsledky tohoto šetření jsou uvedeny v praktické části této práce.
- Cílové skupiny budou zapojeny do akreditovaného vzdělávání.

Plánovaný počet zapojených účastníků je 45. Účastníci akreditovaného vzdělávání budou vybráni z každé poskytované sociální služby SSMT nadřízenými pracovníky a budou proškoleni v tématech týkajících se Standardů kvality sociálních služeb.

- Cílové skupiny budou zapojeny do procesu zavádění a zvyšování kvality před konáním konzultací vyplňováním sebehodnotících dotazníků a účastí na samotných konzulta-

6.7 Finanční kalkulace

Náklady na vlastní vytvoření projektu nejsou zahrnuty ve finanční kalkulaci. Vedení organizace má dostatečně vzdělaný tým vedoucích pracovníků a zároveň zkušenosti z minulých let, kdy obdobné projekty realizovalo. Zároveň zřizovatel organizace SSMT souhlasí s tím, aby byl projekt vytvořen v pracovní době realizačního týmu. Důvodem je snaha nejen organizace SSMT, ale i zřizovatele, zvyšovat profesní růst zaměstnanců a tím docílit zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Případné konzultace před podáním žádosti o finanční podporu budou hrazeny z prostředků organizace.

Tabulka č. 12 Finanční kalkulace

kód	název nákladu	úvazek	délka působení v real. týmu	Průměrné měsíční náklady	přepočet měsíční/hodinové sazby	celkové náklady
01	osobní náklady					790 000,00
01.01	pracovní smlouvy					790 000,00
01.01.01	projektový manažer	0,5	16	22 500,00	45 000,00	360 000,00
01.01.02	odborný asistent	0,5	16	16 750,00	33 500,00	268 000,00
01.01.03	ekonom	0,25	16	10 125,00	40 500,00	162 000,00
01.02	DPC					0,00
01.03	DPP					0,00
01.04	jiné osobní náklady					0,00

Osobní náklady na jednotlivé pozice realizačního týmu a popis činností je uveden v bodě 6.2 Realizační tým.

kód	název nákladu	počet kusů	cena kusu v Kč	Náklady celkem v Kč	Z toho investiční	jednotka
02	Cestovné			0,00	0,00	
03	Zařízení a vybavení			69 600,00	0,00	
03.01	neodpisovaný hmotný majetek			38 600,00	0,00	
03.01.01	nákup			38 600,00	0,00	
03.01.01.01	notebook	2	14 000,00	28 000,00	0,00	kus
03.01.01.02	mobilní tel.	1	5 000,00	5 000,00	0,00	kus
03.01.01.03	tiskárna	1	5 000,00	5 000,00	0,00	kus
03.01.01.04	flash disk	2	300,00	600,00	0,00	kus
03.01.02	nájem			0,00	0,00	
03.02	neodpisovaný			31 000,00		

	nehmotný majetek					
03.02.01	nákup			31 000,00		
03.02.01.01	software MS Office	2	7 000,00	14 000,00	0,00	kus
03.02.01.02	software Windows	2	3 500,00	7 000,00	0,00	kus
03.02.01.03	software účetní	1	10 000,00	10 000,00	0,00	kus
04	Nákup služeb			884 000,00		
04.01	školící materiály	0	0,00	0,00	0,00	
04.02	odborné služby		129 500,00	884 000,00	0,00	
04.02.01	metodika - konzultační proces	1	10 000,00	10 000,00	0,00	dílo
04.02.02	metodika - audit	1	10 000,00	10 000,00	0,00	dílo
04.02.03	jednodenní konzultace - vedoucí	6	12 000,00	72 000,00	0,00	soc. sl.
04.02.04	jednodenní konzultace - člen	6	10 000,00	60 000,00	0,00	soc. sl.
04.02.05	následné konzultace	6	10 000,00	60 000,00	0,00	soc. sl.
04.02.06	audit - vedoucí	4	28 000,00	112 000,00	0,00	soc. sl.
04.02.07	audit - člen	4	24 000,00	96 000,00	0,00	soc. sl.
04.02.08	setkání po auditu	4	10 000,00	40 000,00	0,00	soc. sl.
04.02.09	akredit. vzděl. program	24	15 000,00	360 000,00	0,00	den
04.02.10	odborný garant	128	500,00	64 000,00	0,00	hodina
04.03	náklady na závěrečnou konferenci	1	70 000	70 000	0,00	den
Přímé náklady				1 813 600,00		

Cestovné není do finanční kalkulace započítáno. Nikdo ze zaměstnanců účastnících se vzdělávání v rámci tohoto projektu nebude nikam dojíždět ani mít potřebu někam cestovat. Náklady na cestovné lektorů a inspektorů jsou zahrnuty v ceně školení, konzultací a auditu.

Neodpisovaný hmotný majetek zahrnuje nákup dvou notebooků pro manažera projektu a ekonoma, mobilní telefon pro manažera projektu, jednu tiskárnu pro tisk monitorovacích zpráv a obdobného materiálu pro MPSV a členy realizačního týmu, dva flash disky pro přenos materiálů v elektronické podobě. Ostatní náklady, jako kancelářské potřeby apod., budou hrazeny ze zdrojů SSMT. Tato forma spoluúčasti na nákladech pozitivně ovlivňuje schvalovací proces projektu.

Neodpisovaný nehmotný majetek zahrnuje pouze nákup softwarů do dvou notebooků realizačního týmu.

Nákup služeb. Jedná se o největší finanční položku rozpočtu. Jsou zde zahrnuty nákupy služeb lektorů a inspektorů. Dále tvorbu metodik pro konzultační proces, služby odborného garanta a náklady na závěrečnou konferenci. Ostatní služby, jako například výběrová řízení, bude na základě zkušeností z minulých let organizace realizovat sama.

6.8 Finanční plán

Tabulka č. 13 Finanční plán

Číslo žádosti	Pořadí žádosti o platbu	Datum předložení žádosti o platbu	Předpokládaná požadovaná částka
01	1. platba	3. měsíc	20% uznané částky
02	2. platba	7. měsíc	1/3 uznané zbylé částky
03	3 platba	11. měsíc	1/3 uznané zbylé částky
04	4 platba	16. měsíc	1/3 uznané zbylé částky

6.8.1 Popis možných rizik ohrožujících realizaci projektu

- Nedostatek akreditovaných vzdělávacích programů na téma Standardů kvality sociálních služeb.

Opatření: SSMT zmapovala současnou nabídku akreditovaných vzdělávacích institucí. Lze konstatovat, že v současné době řada institucí nabízí akreditované vzdělávací programy v oblasti standardů pro sociální pracovníky i pracovníky v sociálních službách.

- Nízká účast na akreditovaném vzdělávání z důvodu ohrožení provozu a chodu služby daného zařízení z důvodu účasti velkého počtu pracovníků na vzdělávání.

Opatření: Harmonogram akreditovaného vzdělávání bude nastaven tak, aby vyhovoval všem zainteresovaným stranám a neohrozil chod služby.

- Malý zájem ze strany pracovníků o zapojení do akreditovaného vzdělávání a s tím spojeného procesu naplňování kvality služeb.

Opatření: Novela zákona o sociálních službách klade povinnost zaměstnavateli zajistit nejméně 24hod. vzdělávání za rok pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

- Nedodržování plnění rozpočtu.

Opatření: Sledovat v pravidelných intervalech čerpání rozpočtu dle jeho nastavení, ekonom projektu bude zodpovědný za finanční řízení rozpočtu.

- Zpoždění zálohových plateb.

Opatření: Financování projektu bude probíhat dočasně z vlastních zdrojů SSMT.

- Nedostatky v řízení a organizaci projektu

Opatření: Budou vybráni zkušení členové realizačního týmu, kteří jsou schopni řídit projekty podporované ESF. Všechny aktivity budou plánovány tak, aby nedocházelo k časovým kolizím.

ZÁVĚR

Kvalita poskytovaných sociálních služeb úzce souvisí se vzděláváním zaměstnanců poskytujících sociální službu klientům a s jejich profesním růstem.

Cílem této práce bylo zjistit jaký vliv má vzdělávání zaměstnanců na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a zároveň profesní růst zaměstnanců v jednom ze zařízení sociálních služeb, v Sociálních službách města Třince, příspěvkové organizaci. V návaznosti na realizovaný projekt dlouhodobého vzdělávání financovaného z Evropských fondů a rozpočtu České republiky následně stanovit, zda byl projekt přínosný pro zvýšení kvality poskytovaných služeb, zda měl vliv na profesní růst zaměstnanců a zda je účelné do budoucna uvažovat o realizaci obdobného projektu zaměřeného na vzdělávání personálu.

První část práce se zabývá teoretickými východisky, jako je sociální politika, sociální služby a jejich stručná historie, tři pilíře sociálního zabezpečení, poskytováním sociálních služeb, registrací, kvalitou sociálních služeb, Standardy kvality sociálních služeb a dalším pojmoslovím. Významnou část tohoto teoretického východiska zaujímá vzdělávání pracovníků v sociálních službách a požadavky na jejich kvalifikaci.

Praktická část je zaměřena na analýzu uceleného vzdělávání v Sociálních službách města Třince prostřednictvím projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Cílem bylo zjistit, zda tento projekt měl vliv na profesní růst zaměstnanců a na růst kvality sociální péče poskytované klientům Sociálních služeb města Třince. Praktická část obsahuje metodologii a výsledky provedeného dotazníkového šetření, zároveň odpovídá na hlavní a dílčí výzkumné otázky. Shrnutím odpovědí lze konstatovat, že realizované ucelené vzdělávání v rámci výše uvedeného projektu vedlo ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb a zároveň k profesnímu růstu zaměstnanců.

V návaznosti, na dosažené výsledky v praktické části, je v projektové části navrhnutá nová obdobná žádost o dotaci, „Podpora profesního růstu a zvyšování kvality sociálních služeb města Třince“, zaměřená již na důslednější prohloubení vědomostí a praktických dovedností sociální problematiky u zaměstnanců, s cílem aplikace těchto znalostí do praxe, a tím docílení vyšší kvality poskytovaných sociálních služeb. Navrhnutý projekt se již koncepčně opírá o software, v němž se žádosti o dotace směřované k ministerstvům či regionálním radám píší a podávají.

Závěrem lze konstatovat, že vzdělávání a kvalita spolu úzce souvisí, a to nejenom v sociální sféře, ale ve všech oborech. Různé formy vzdělávání, ať už se jedná o školení, stáže, konzultace, studia na školách, celoživotní vzdělávání apod., nejenže se projevují v následné vyšší kvalitě pracovních výsledků, ale zároveň mají velký vliv na rozvoj samotné osobnosti a kvality života každého jedince.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [2] ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 14. 3. 2006, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupný z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>.
- [2] ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. 11. 2006, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupný z: <http://www.uplnezneni.cz/vyhlaska/505-2006-sb-kterou-se-provadeji-nektera-ustanoveni-zakona-o-socialnich-sluzbach/>.
- [3] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- [4] KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 3. vyd. Olomouc: Anag spol. s r. o. 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.
- [5] KREBS, Vojtěch a kol. *Sociální politika*, 4.vyd. Praha: Aspi a.s. 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.
- [6] KRUTILOVÁ, Dagmar; ČÁMSKÝ Pavel; SEMBDNER Jan. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Abena. 2009. ISBN 978-80-254-3427-7.
- [7] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [8] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0
- [9] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. 1. vyd. Ministerstvo práce sociálních věcí. 2008.
- [10] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- [11] MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ, *Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, (včetně transformace pobytových sociálních služeb)*. 1 vyd. Moravskoslezský kraj. 2008.

- [12] *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. 2011. 2012. ISSN 18037348
- [13] PRŮŠA, Ladislav, *Sociální služby – srovnání ČR a EU*. Praha. 2008. Dostupný rovněž z: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/39socialni-sluzby-srovnani.pdf>
- [14] PUNCH, Keith F. *Úspěšný návrh výzkumu*. 1. vyd. Praha: Portál. 2008. ISBN 978-80-7367-468-7
- [15] PUNCH, Keith F. *Základy kvantitativního šetření*. 1. vyd. Praha: Portál. 2008. ISBN 978-80-7367-381-9
- [16] *Rezidenční péče, odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče*. Praha: MARCOM spol. s r. o., 2011. 2012. ISSN 1801-8718.
- [17] VÁVROVÁ, Soňa; HOZOVÁ, Leona; MARÁŠKOVÁ, Ivana; NOVÁKOVÁ, Radana. *Kontext transformace pobytových sociálních služeb*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Ústav pedagogických věd. 2009. ISBN 978-80-7318-869-6.
- [18] *Zpravodaj Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb. 2008. ISSN 1802-0046.
- [19] ŽÁDOST O FINANČNÍ PODPORU Z OP LZZ, *Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince*. 2009. CZ.1.04/3.1.03/45.00123

Internetové zdroje

- [20] Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby*. [Online] [Citace 2012-06-08] <http://www.mpsv.cz/cs/9>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

APSS	Asociace poskytovatelů sociálních služeb
ČR	Česká republika
DPČ	Dohoda o pracovní činnosti
DPP	Dohoda o provedení práce
KS	Klub seniorů
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NZP	Nižší zdravotnický personál - ošetřovatelky
OP LZZ	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
OP LZZ	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
PSS	Pracovník v sociálních službách
SQSS	Standardy kvality sociální péče
s.s.	Sociální služba
SSMT	Sociální služby města Třince
SŠ	Střední škola (středoškolské)
SZP	Střední zdravotnický personál – zdravotní sestry
VŠ	Vysoká škola (vysokoškolské)

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1	Vzdělanost pracovníků v sociálních službách organizace SSMT	50
Graf č. 2	Zastoupení pracovníků v přímé péči organizace SSMT dle pracovních pozic a sociálních služeb	50
Graf č. 3	Délka trvání pracovního poměru pracovníků v přímé péči organizace SSMT ..	51
Graf č. 4	Projekt Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením	53
Graf č. 5	Školení zaměstnanců v problematice Standardů kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením	55
Graf č. 6	Největším přínosem pro profesní růst byly školení standardů kvality č.	55
Graf č. 7	Největším přínosem pro zvýšení kvality poskytované služby byly školení standardů kvality č.	56
Graf č. 8	Konzultace s inspektory nad jednotlivými standardy v rámci zvyšování kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením	58
Graf č. 9	Větším přínosem pro můj profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou:	58
Graf č. 10	Pro profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou do budoucna preferovány:	59

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1	Vzdělanost pracovníků v sociálních službách organizace SSMT	49
Tabulka č. 2	Zastoupení pracovníků v přímé péči organizace SSMT dle pracovních pozic a sociálních služeb	50
Tabulka č. 3	Délka trvání pracovního poměru pracovníků v přímé péči organizace SSMT	51
Tabulka č. 4	Projekt Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením ...	52
Tabulka č. 5	Školení zaměstnanců v problematice Standardů kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením	54
Tabulka č. 6	Největším přínosem pro profesní růst byly školení standardů kvality č.	55
Tabulka č. 7	Největším přínosem pro zvýšení kvality poskytované služby byly školení standardů kvality č.	56
Tabulka č. 8	Konzultace s inspektory nad jednotlivými standardy v rámci zvyšování kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením	57
Tabulka č. 9	Větším přínosem pro můj profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou:	58
Tabulka č. 10	Pro profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby jsou do budoucna preferovány:	59
Tabulka č. 11	Harmonogram projektu	76
Tabulka č. 12	Finanční kalkulace	77
Tabulka č. 13	Finanční plán	79

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – Fotodokumentace s komentáři

- 2.1 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Domov Sosna – vchod do budovy
- 2.2 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Domov Nýdek
- 2.3 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Pečovatelská služba a Domovinka – budova je momentálně po rekonstrukci, chybí označení Domovinky, ta se nachází z důvodu bezbariérovosti v přízemí
- 2.4 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Klub seniorů
- 2.5 Školení v rámci projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Školení SQSS v zařízení Domov Sosna
- 2.6 Konzultace v rámci projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Školení SQSS v zařízení Domov Sosna
- 2.7 Audit v rámci projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Školení SQSS v zařízení Domov Sosna
- 2.8 Tradiční setkání s dobrovolníky v zařízení Domov Sosna. Toto setkání se opakuje pravidelně v počátku každého roku, jako alespoň malá forma poděkování za jejich čas a kus srdce věnované seniorům využívajících zařízení Sociálních služeb města Třince.

PŘÍLOHA Č 1: DOTAZNÍK

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

vzhledem k tomu, že bychom rádi zjistili vaše názory na přínosnost vzdělávacích aktivit, které v naší organizaci proběhly v rámci realizovaného projektu *Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince* podpořeného z OP LZZ, dovolujeme si vám předložit krátký dotazník. Předložené šetření je anonymní a jeho výsledky budou sloužit jako zpětná vazba a zdroj informací o přínosu vzdělávání a jeho možném vlivu na kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

Předem vám děkuji za čas, který věnujete vyplnění dotazníku,

Pavel Pezda, ředitel organizace

Pokyny pro vyplnění: zvolenou odpověď označte křížkem – X.

DOTAZNÍK

1. Pohlaví

Žena

Muž

2. Vzdělání

Základní + kurz PSS

Středoškolské bez maturity + kurz PSS

Středoškolské s maturitou v oboru

Středoškolské s maturitou + kurz PSS

Vyšší odborné v oboru

Vysokoškolské v oboru v bakalářském studijním programu

Vysokoškolské v oboru v magisterském programu

3. Pracuji na sociální službě

Domovy pro seniory

Domovy se zvláštním režimem

Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Odlehčovací (pobytová) služba

Pečovatelská služba

Centrum deních služeb

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby
se zdravotním postižením

4. Pracovní pozice

Pracovnice v sociálních službách

Zdravotní sestra

Ošetřovatelka

Sociální pracovník

Vedoucí sociální služby

5. Délka trvání pracovního poměru

Do 5 let

6 - 10 let

10 – 15 let

15 – 20 let

Více jak 20 let

6. Projekt *Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města*

***Třince* hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením:**

	Zcela souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Nesouhlasím
System vzdělávání v rámci projektu považuji za přínosný pro můj profesní rozvoj.				
System vzdělávání v rámci projektu považuji za přínosný pro můj osobnostní rozvoj.				
System vzdělávání v rámci projektu podle mého názoru vedl ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.				

7. Školení zaměstnanců v problematice standardů kvality sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením:

	Zcela souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Nesouhlasím
Školení problematiky jednotlivých standardů bylo přínosný pro můj profesní růst.				
Získané poznatky jsem uplatnil/a v praxi				
Mé profesní znalosti v oblasti standardů kvalit sociálních služeb se díky jednotlivým školením zvýšily.				
Kvalita poskytované soc. služby se díky poznatkům ze školení standardů zvedla.				

8. Pro můj profesní růst byly největším přínosem tato školení:

(vyplňte dle možností vše, pokud tabulka nestačí, dopište pod ní pouze témata)

1	
2	

9. Pro zvýšení kvality poskytované služby byly největším přínosem tato školení:

(vyplňte dle možností vše, pokud tabulka nestačí, dopište pod ní pouze témata)

1	
2	

10. Konzultace s inspektory nad jednotlivými standardy v rámci zvyšování kvality

sociálních služeb hodnotím mírou souhlasu s předloženým tvrzením:

	Zcela souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Nesouhlasím
Konzultace s inspektory nad problematikou jednotlivých standardů ke konkrétní sociální službě byly přínosné pro můj profesní růst.				
Získané poznatky z konzultací ke kvalitě poskytované sociální služby jsem zavedl/a do praxe.				
Kvalita poskytované soc. služby se díky konzultacím s inspektory zvýšila.				

11. Větším přínosem pro můj profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby byly:

Školení

Konzultace

12. Pro svůj profesní růst a zvyšování kvality poskytované služby do budoucna preferuji:

Školení v rámci projektu

Konzultace v rámci projektu

Cvičnou inspekci v rámci projektu

Individuální školení dle výběru zaměstnance

PŘÍLOHA Č 2: FOTODOKUMENTACE S KOMENTÁŘI

- 2.1 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Domov Sosna – vchod do budovy



- 2.2 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Domov Nýdek



- 2.3 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Pečovatelská služba a Domovinka – budova je momentálně po rekonstrukci, chybí označení Domovinky, ta se nachází z důvodu bezbariérovosti v přízemí.



- 2.4 Sociální služby města Třince, příspěvková organizace, zařízení Klub seniorů



2.5 Školení v rámci projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Školení SQSS v zařízení Domov Sosna



2.6 Konzultace v rámci projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Školení SQSS v zařízení Domov Sosna



2.7 Audit v rámci projektu Podpora zvyšování kvality sociálních služeb v zařízení Sociálních služeb města Třince. Školení SQSS v zařízení Domov Sosna



2.8 Tradiční setkání s dobrovolníky v zařízení Domov Sosna. Toto setkání se opakuje pravidelně v počátku každého roku, jako alespoň malá forma poděkování za jejich čas a kus srdce věnované seniorům využívajících zařízení Sociálních služeb města Třince.

