

KVALIFIKACE PRACOVNÍKŮ V PŘÍMÉ OBSLUŽNÉ PÉČI

Diplomová práce 2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Milena Sehnalová**
Osobní číslo: **H150145**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Kvalifikace pracovníků v přímé obslužné péči**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti kvalifikace pracovníků v sociálních službách, standardů a individuálního plánování.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.
Zpracování, vyhodnocení a interpretace získaných dat.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam odborné literatury:

- DVOŘÁČKOVÁ, D. Kvalita života seniorů v domovech pro seniory. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.
HAICL, A. HAICLOVÁ, B. Metody individuálního plánování služby. In KOLEKTIV AUTORŮ. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
HROZENSKÁ, M. DVOŘÁČKOVÁ, D. Sociální péče o seniory. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
MATOUŠEK, O. Ústavní péče. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-76-1.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.**
Institut mezioborových studií
Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2017**
Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 15. 4. 2019

.....


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 školních prací.

²⁾ Vysoká škola nezávisle zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, a tímto poskytl obhajobu, včetně poměrně opožděné a vztahující obhajobu prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění autorů včetně prostředků vysadí Bato.

(2) Doktorát, diplomová, bakalářská a rigorózní práce volně nadané uchazečem k obhájení musí být už vypracovány před předáním přihlášky, vypracovány k vyložení veřejnosti v učebním ústavu uchazeče předáním vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě poskytnuté vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Kvalita a obsah se rozhoduje podle požadavků na své učební výkony, jejich učebně vzdělávací.

(3) Míst, kde uchazečům práce může vykládat se rozhoduje uchazeč podle učebního ústavu, kde učebně se vykonávají výkony.

2) zákon č. 121/2009 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) zejména ve znění pozdějších právních předpisů, § 15 odst. 3:

(1) Na právo autorského díla nevzniká škoda nebo škoda či vyláčení zřízení, které-li škola za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vypracované školou nebo studentem ke kvalitnímu studiu nebo studijním potřebám vyplývajících z jeho pracovního úkolu ke škole nebo školského či vzdělávacího zřízení (školské dílo).

3) zákon č. 121/2009 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) zejména ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 školské dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zřízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 15 odst. 3).

3) Odpírá-li autor školního díla udělit licenci bez výtěžku škole, mohou se tato osoby dohodnout na uzavření smlouvy o užití školního díla. Ústavem § 15 odst. 2 školské ustanovení.

(2) Škola nebo školské či vzdělávací zřízení, včetně svých zřítků, má právo na uzavření školního díla a výtěžku pro školní zřízení v souvislosti s užitím díla k poskytnutí učiva podle odstavce 2 písmene b) příspěvi na úvahu učitelů, které na vypracování díla vykonávají, a to podle dohody o užití školního díla, přičemž se přihlíží k výši výtěžku školního díla nebo školního či vzdělávacího zřízení a užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tématem diplomové práce je kvalifikace pracovníků v sociálních službách ve vybraných zařízeních. Hlavním cílem práce je zjistit jakým stupněm vzdělání disponují a jak ovlivňuje vzdělání pracovníků v sociálních službách schopnost s klientem individuálně plánovat. Práce je dělena na teoretickou a empirickou část. První část se věnuje teoretickým poznatkům týkajících se legislativy v sociální oblasti, profesi pracovníka v sociálních službách, problémovému chování seniorů a individuálnímu plánování. Obsahem empirické části jsou výsledky výzkumného šetření, tedy zjištění, jakou formou vzdělání disponují pracovníci v sociálních službách. Pro zjištění daných skutečností je volena metoda kvantitativního výzkumu s využitím techniky dotazníku vyplněných pracovníky v sociálních službách z vybraných zařízení.

Klíčová slova: sociální služby, vzdělání, kvalifikační kurz, pracovník v sociálních službách, individuální plánování, problémové chování.

ABSTRACT

The topic of the thesis is the qualification of workers in social services in selected facilities. The main objective of this work is to determine what degree of education they have and how it affects education workers in social services the ability to with the client individually to plan. The work is divided into theoretical and empirical part. The first part is devoted to theoretical knowledge concerning legislation in the social field, the profession of the worker in the social services, problem-oriented behavior of seniors and individual planning. The content of the empirical section there are results of the research investigation, therefore, the findings of which form of education they have workers in social services.

Keywords: social services, education, the course, worker in the social services, individual planning, problem behavior

Prohlášení:

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

Poděkování:

Ráda bych poděkovala PhDr. Geraldině Palovčíkové, CSc., za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a vypracování diplomové práce.

OBSAH

ÚVOD	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ZÁKON Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	12
1.1 ODBORNÍ PRACOVNÍCI V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH	12
1.2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB.	13
1.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB.	17
2 MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ V JIHMORAVSKÉM KRAJI	20
2.1 NABÍDKA STŘEDOŠKOLSKÉHO VZDĚLÁNÍ V JIHMORAVSKÉM KRAJI	20
2.1.1 Střední vzdělání	21
2.1.2 Střední vzdělání s výučním listem.....	23
2.1.3 Střední vzdělání s maturitou	24
2.2 NABÍDKA VYŠŠÍHO A VYSOKOŠKOLSKÉHO VZDĚLÁNÍ V JIHMORAVSKÉM KRAJI	26
2.2.1 Vyšší odborné vzdělání	27
2.2.2 Vysokoškolské vzdělání	29
2.3 AKREDITOVANÝ KURZ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	31
3 PROBLÉMOVÉ CHOVÁNÍ SENIORŮ	34
3.1 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE.....	37
3.2 ZVLÁDÁNÍ PROBLÉMOVÉHO CHOVÁNÍ.....	41
4 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	44
4.1 PROCES INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ A STANOVENÍ OSOBNÍHO CÍLE.....	44
4.2 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK.....	48
4.3 VYPRACOVÁVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU	49
4.4 VYHODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU	51
II. PRAKTICKÁ ČÁST	54
5 METODOLOGIE VÝZKUMU KVALIFIKACE PRACOVNÍKŮ V PŘÍMÉ OBSLUŽNÉ PÉČI	55
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	55
5.2 VÝZKUMNÉ CÍLE, VÝZKUMNÉ OTÁZKY	55
5.3 VÝZKUMNÉ PROBLÉMY A STANOVENÍ HYPOTÉZ	57
5.4 VÝBĚR VÝZKUMNÉHO SOUBORU	57
5.5 TECHNIKY A METODY VÝZKUMU	58
6 ANALÝZA DAT	59
6.1 PRŮBĚH ŠETŘENÍ A INTERPRETACE DAT.....	59
6.2 OVĚŘOVÁNÍ STANOVENÝCH HYPOTÉZ.....	76
6.2.1 Ověřování hypotézy H1: zájem o vzdělávání vs. motivace	76
6.2.2 Ověřování hypotézy H2: zájem o vzdělání vs. věk	77
6.2.3 Ověřování hypotézy H3: rekvalifikační kurz vs. sociální vzdělání.....	79
6.2.4 Ověřování hypotézy H4: četnost zátěžových situací vs. zájem o školení	80
6.2.5 Ověřování hypotézy H5: stupeň dosaženého vzdělání vs. umění s klientem plánovat	81

7	DISKUZE A DOPORUČENÍ.....	84
7.1	DOPORUČENÍ PRO PRAKTICKÉ VYUŽITÍ.....	87
	ZÁVĚR	89
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	91
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	94
	SEZNAM OBRÁZKŮ	95
	SEZNAM TABULEK.....	96
	SEZNAM PŘÍLOH.....	97

ÚVOD

Tato diplomová práce vychází z praxe vedoucí ošetrovatelské péče v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem. Vzdělávání pracovníků v sociálních službách prošlo velkými změnami. Ale jsou tyto změny dostačující? Poskytování sociálních služeb je sledováno a kontrolováno inspekcemi. Tyto inspekce čerpají z písemných podkladů, které poskytovatel musí při inspekci předložit. Mnoho podkladů zpracovávají pracovníci v sociálních službách, kteří dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mohou disponovat jen základním vzděláním doplněným 300 hodinovým kurzem pracovníka v sociálních službách.

Kvalita služby spočívá na každém pracovníkovi sociální služby, ale stěžejně na pracovníkovi v přímé péči. Pracovník, který se průběžně osobně a profesně vzdělává, může poskytovat sociální služby v nejvyšší kvalitě.

Hlavním cílem diplomové práce je zjištění, jakým vzděláním disponují pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory, v domovech se zvláštním režimem a na pečovatelských službách. Zda by se chtěli dále vzdělávat formou školení či by začali studovat tento obor na středních či vysokých školách. Zda zvládají individuální plánování s klienty a jestli v tomto plánování vidí přínos. Diplomová práce se dotkla i otázky potřeby změny legislativy v požadavcích na vzdělání pracovníků v sociálních službách.

Úvodní kapitola teoretické části se zabývá sociálními službami. Rozdělením sociálních služeb, legislativou, okrajově i standardy kvality sociálních služeb. Více se zaměřuje na standard č. 5 Individuální plánování s klientem.

Druhá kapitola je orientovaná na vzdělání pracovníků v sociálních službách, na jejich činnosti a kompetence. Na zmapování středních a vysokých škol v Jihomoravském kraji, které nabízí studium tohoto oboru a na nabídku akreditovaných kurzů Asociace poskytovatelů sociálních služeb.

Odborná způsobilost a další vzdělávání sociálních pracovníků vykonávajících činnost v sociálních službách jsou velmi důležité i vzhledem ke stárnutí populace. Pracovník v sociálních službách je ten, který přichází do styku s klientem pravidelně a může tak jako první odhalit nějaký zdravotní, nebo psychický problém.

V souvislosti s populační prognózou je nezbytné připravit se na nárůst počtů nemocných s demencí a Alzheimerovou chorobou. Proto se třetí kapitola věnuje problematice agrese

s důrazem na agresivní chování seniorů s demencí a Alzheimerovou chorobou a významu odborného vzdělání pro pochopení agrese.

Čtvrtá a poslední kapitola teoretické části je věnována problematice individuálního plánování, jeho významu, personálního zajištění a zjišťování potřeb klientů. Dotýká se otázky osobních cílů klientů a uvádí základní metody individuálního plánování používané v praxi. Péče o takto nemocné klienty je velkou fyzickou a psychickou zátěží, na kterou musí být pracovníci v sociálních službách adekvátně odborně profesně připraveni.

Výzkum kvalifikace pracovníků v sociálních službách spočívá v analýze vzdělání pracovníků v sociálních službách a na zjištění, o jaké další vzdělávání v oboru mají sociální pracovníci zájem. Empirická část práce prezentuje výsledky kvantitativního výzkumu, zaměřeného na zjištění nejvyššího dosaženého vzdělání pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem v Brně, Sokolnicích a Újezdě u Brna a pracovníků v sociálních službách na pečovatelských službách v Brně a na jejich záměr či potřebu dalšího vzdělávání v oboru. Tito zaměstnanci pracují se seniory, kteří bývají často postiženi demencí či Alzheimerovou chorobou, nebo jsou plně imobilní a potřebují 24 hodinovou péči. Jejich každodenní práce je proto psychicky, fyzicky i vědomostně velmi náročná. Součástí výzkumu je i otázka vztahu mezi zvládnutím individuálního plánování a vzděláním pracovníků. Výsledky dotazníkového šetření jsou pro lepší přehlednost doplněny tabulkami a grafy.

Závěrem diplomové práce jsou uvedena doporučení pro praxi.

Výsledky této práce by mohly být podnětné pro zákonné změny ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách a mohou přispět k výběru vhodných témat školení v daných domovech a pečovatelských službách, kde se výzkum realizoval.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKON Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. byl přijat po více než dvanácti letech slibů a pokusů vlády vnést do sociálního systému potřebné změny. Dne 14. 3. 2006 byl tento zákon schválen s účinností od 1. 1. 2007.

Významná změna pojetí sociální péče je tímto zákonem závazně garantována. Nový systém sociální péče odstranil rozřazení těch, kteří mohou o službu požádat. Zaměřuje se zejména na individuální péči a na podporu klienta v domácím prostředí, snaží se vést klienta k samostatnosti a soběstačnosti. Zajistit mu v jeho přirozeném prostředí potřebnou péči. Rozšířil množství a druhy nabízených sociálních služeb a změnil formu jejich financování. Zákon klade důraz na vůli klienta, pro jakou službu se rozhodne a jaké úkony bude využívat. Mezi poskytovatelem a klientem tak vzniká smluvní vztah. Toto pojetí sociálních služeb je dále doplněno o mnoho dalších souvislostí, které jsou upraveny právními normami, jako například příspěvek na péči, kategorizace sociálních služeb, registrace poskytovatelů, vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách pro udržení určité úrovně sociálních služeb.¹

Sociálními službami se rozumí komplex činností zabezpečujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální začleňování představuje proces, který zajišťuje, aby sociálně vyloučené osoby nebo osoby ohrožené sociálním vyloučením získaly příležitosti a možnosti, které jim napomůžou se plně zapojit do sociálního, ekonomického i kulturního života. Prevence sociálního vyloučení se snaží předcházet tomu, aby nedocházelo k vyčleňování osob, jež se nacházejí v nepříznivé sociální situaci z běžného života společnosti a aby jim nebylo znemožňováno se zpět do tohoto života zapojit.²

1.1 Odborní pracovníci v pomáhajících profesích

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách (ZSS), ve znění pozdějších předpisů, definuje pracovníky, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost. Odborná způsobilost

¹Kolektiv autorů: BICKOVÁ, L., ČÁMSKÝ, P., FRANCOVÁ, H., FRIEDLOVÁ, K., HLAWICZKA, T., HOFMANOVÁ, M., HORECKÝ, J., HUSÁKOVÁ, V., KAINTRÁTOVÁ, R., KALVACH, Z., KLUFOVÁ, R., KOZLOVÁ, L., KUBÍKOVÁ, A., MERHAUTOVÁ, J., MLEJNMOVÁ, K., PRŮŠA, L., ROYTOVÁ, L., SEMBDNER, J., SOUKUPOVÁ, R., SVĚT, L., ŠPOTOVÁ, A., VÍTOVÁ, M., VYBÍRAL, M., ZAJÍC, P., *Pečovatelská služba v České republice*. 1. vydání, Tábor, 2010. s.31-33. ISBN 978-80-904668-0-7.

²Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

všech fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby je definována v § 79 odst. 1 písm. b) zákona o sociálních službách.

Odborné činnosti může vykonávat dle § 115 odst. 1 ZSS:

- sociální pracovník,
- pracovník v sociálních službách,
- zdravotnický pracovník,
- pedagogický pracovník,
- manželští a rodinní poradci,
- další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují uživatelům sociální služby, kde je odbornou způsobilostí vysokoškolské vzdělání (např. právník, teolog)
- v sociálních službách působí také dobrovolníci, jejichž činnost je upravena zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů.

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou zvlášť upraveny předpoklady pro výkon činnosti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.³

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

V zákoně o sociálních službách je definován pracovník v sociálních službách jako ten, který:

- se přímo věnuje uživatelům v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, tím že s uživateli nacvičuje jednoduché denní činnosti, pomáhá při osobní hygieně, při oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, pomáhá udržovat čistotu a osobní hygienu, podporuje soběstačnost, posiluje životní aktivity, pomáhá vytvářet základní sociální a společenské kontakty a tím podporuje uspokojování psychosociálních potřeb (§ 116 odst. 1 písm. a) ZSS).
- realizuje základní výchovnou nepedagogickou činnost, která spočívá v prohlubování a upevňování základních hygienických, společenských a pracovních návyků, pracovní a manuální zručnosti, provádění pracovních a volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti (§ 116 odst. 1 písm. b) ZSS).

³Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Doporučený postup š.4/2016. Problematika podmínek registrace, oznamování změn v registraci, pozbytí platnosti registrace a zrušení registrace poskytovatelů sociálních služeb.* online]. [cit. 2018-03-1]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/>

- vykonává pečovatelskou činnost u osob v domácnosti. Tyto činnosti spočívají v přímém styku s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi. Zajišťuje komplexní péči o jejich domácnost, sociálně pomáhá, provádí sociální depistáž pod vedením sociálního pracovníka, poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizačně zabezpečuje a komplexně koordinuje pečovatelské činnosti a provádí osobní asistenci (§ 116 odst. 1 písm. c) ZSS).
- vykonává další úkony dle zákona o sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka. Jako základní sociální poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (§ 116 odst. 1 písm. d) ZSS).⁴

Dohled sociálního pracovníka by měl být zabezpečen tak, aby byla při výkonu kontrolované práce dostupná rada a pomoc sociálního pracovníka. Je možné využít dosažitelnou techniku (např. telefon) pro okamžitou dostupnost rady a pomoci. Také je vhodné zajistit též dosažitelnost osobní, patřičnou k druhu služby.⁵

Podmínkami k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách je:

- svéprávnost,
- bezúhonnost,
- zdravotní způsobilost,
- odborná způsobilost.

Požadavky na odbornou způsobilost nejsou tak přísně stanoveny jako u sociálního pracovníka.

Kvalifikační požadavky můžeme přesněji definovat následovně jako:

- *„základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin;*
- *střední všeobecné nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin;*

⁴MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

⁵Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Doporučený postup š.4/2016. Problematika podmínek registrace, oznamování změn v registraci, pozbytí platnosti registrace a zrušení registrace poskytovatelů sociálních služeb*. online]. [cit. 2018-03-1]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/>.

- *základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání*“.⁶

Odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách upravuje § 116 odst. 1, písm. a), b), c), d) zákona o sociálních službách. K výkonu profese pracovníka v sociálních službách postačuje ukončené základní vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu,⁷ což je pro mnoho poskytovatelů nevhodné. Nebo stačí jakékoli střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání mimo sociální obor doplněné akreditovaným kvalifikačním kurzem. Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem 15 (§ 116 odst. 5 písm. c) ZSS) a které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 (§ 116 odst. 5 písm. d) ZSS).

Pokud zaměstnanec nemá potřebné vzdělání pro výkon pracovníka v sociálních službách, je třeba, aby do osmnácti měsíců od nástupu do pracovního poměru absolvoval kvalifikační kurz. Do doby splnění tohoto předpokladu vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně kvalifikovaného pracovníka v sociálních službách.⁸ Dohled takového pracovníka by měl být zajištěn tak, aby při provádění odborné práce byla dostupná rada a pomoc od způsobilého pracovníka v sociálních službách. Za nástupní den zaměstnance do pracovního poměru se považuje den uvedený v pracovní smlouvě. Pokud zaměstnanec mění pracovní pozici, nelze považovat tento den za nástupní den. Nelze tedy ode dne změny pracovního zařazení počítat osmnácti měsíční dobu. Opět existují výjimky v zákoně, které uznávají praxi a kvalifikační kurzy podobného zaměření.

⁶MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. s. 92. ISBN 978-80-247-3148-3.

⁷MATOUŠEK, O., *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodno-cení*. Praha: Portál, 2011. s.48. ISBN 978-80-262-0041-3.

⁸ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. s.28. ISBN 978-80-262-0027-7.

Jedná se o:

- zaměstnance, který ke dni 1. 1. 2007 vykonával profesi pracovníka v sociálních službách a vztahuje se na něj povinnost absolvovat kvalifikační akreditovaný kurz. Tento kurz byl povinen absolvovat nejpozději do dvou let od účinnosti zákona 108/2006 Sb. (§ 120, §13),
- zaměstnance narozeného před dnem 1. 1. 1957, pokud před dnem 1. 8. 2009 získal dva roky praxe při výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách. Takový zaměstnanec nemusí absolvovat kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách,
- za kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách se považuje i kurz absolvovaný před dnem 1. 1. 2007, který uskutečnila akreditovaná vzdělávací instituce dle předpisů o zaměstnanosti. Tento kurz musel obsahem i rozsahem odpovídat kvalifikačnímu kurzu dle § 37 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. Jedná se například o kvalifikační kurz všeobecný sanitář podle zákona o nelékařských zdravotnických povoláních uskutečněných před dnem 1. 1. 2007.

Osobnostní předpoklady pracovníka v sociálních službách:

- komunikační dovednosti,
- kladný a vstřícný vztah k lidem,
- důslednost,
- důvěryhodnost,
- flexibilita,
- samostatnost,
- empatie,
- umění naslouchat,
- emoční a sociální inteligence.

U pracovníka v sociálních službách je neméně důležitá fyzická zdatnost, protože pomáhat druhým je těžká a vysilující práce, proto je důležité udržovat kondici a životosprávu. Dále je nezbytná žádostivost po něčem novém, učení se novým věcem, metodám, technikám a teoriím, touha rozšiřovat znalosti a studovat odbornou literaturu.⁹

Také Malíková uvádí ve své publikaci, že pracovník v sociálních službách by měl mít všeobecné znalosti a vědomosti v okruhu psychologie a komunikace a dále je využívat

⁹MATOUŠEK, O., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. s50-51. ISBN 978-80-262-0366-7.

v praxi. Znat základy ošetrovatelství, dodržovat etické princípy, jednat na profesionální úrovni a průběžně se vzdělávat.¹⁰

1.3 Sociální pracovníci dle zákona č. 108/2006 Sb.

Zákon o sociálních službách definuje sociálního pracovníka jako pracovníka, který provádí sociální šetření, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti. Dále zajišťuje sociální agendy, řeší sociálně právní problémy klientů, poskytuje sociálně právní poradenství, odborné činnosti v zařízení poskytující služby sociální prevence, poskytování krizové pomoci, depistážní činnosti, sociální poradenství a rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.¹¹

Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka jsou:

- plná svéprávnost, bezúhonnost,
- zdravotní a odborná způsobilost.

Odborná způsobilost je zákonem o sociálních službách striktně daná. Sociální pracovník musí mít vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oborech, které definuje zákon. Tím se kvalita sociálního pracovníka dostala na profesionální úroveň. Ale i tak se sociální pracovník musí dále vzdělávat na odborných stážích, akreditovaných kurzech nebo na specializačních školeních.¹²

Odborná způsobilost u sociálního pracovníka se uznává, pokud absolvoval vyšší odborné vzdělání v akreditovaném programu zaměřeném na:

- sociální práci a sociální pedagogiku,
- sociální práci,
- sociální pedagogiku,
- sociální a humanitní práci,
- sociálně právní činnost,
- charitní a sociální činnost,

nebo vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském nebo doktorandském studijním programu zaměřeném na:

- sociální práci,

¹⁰MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. s. 94-95. ISBN 978-80-247-3148-3.

¹¹Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

¹²GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Grada Publishing a.s., 1. vydání, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

- sociální politiku,
- sociální pedagogiku,
- sociální péči,
- sociální patologii,
- právo nebo speciální pedagogiku.

Využití získaných teoretických znalostí má pracovníkovi usnadnit praxi a současně mu poskytnout informace co se má dělat a proč. Je důležité, aby sociální pracovník porozuměl obtížím klientů a využil metodických postupů či pokynů dané organizace. Aby práce sociálního pracovníka byla kvalitní, musí si pracovník vytvořit osobní vztah ke klientovi. Klient tento vztah od svého sociálního pracovníka očekává, potřebuje mít pocit partnerství a zaujetí.

Pro vytvoření osobního vztahu je třeba, aby profesionál byl obdarován osobnostními předpoklady, a to:

- empatie a vřelost,
- schopnost naslouchat,
- tvořivost a flexibilita,
- improvizace,
- důvěryhodnost,
- cílevědomost a iniciativa,
- samostatnost.

Gulová ve svém výzkumu z roku 2011 uvádí, že kvalifikace je důležitá, ale osobnostní předpoklady jako je empatie, schopnost naslouchat a vcítit se patří k nezastupitelným. Uvádí ještě další osobnostní předpoklady, které jsou neméně důležité.

Zmínila bych:

Cit pro poznání souvislostí, samostatné rozhodování, nápaditost, smysl pro humor, předvídavost, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, zájem o informace, vysoká motivace, zájem o další odbornost.¹³

Kompetence sociálního pracovníka

Působnost sociálního pracovníka vyjadřuje dobře zvládnuté profesní postavení, jehož součástí jsou vhodně a citlivě aplikované schopnosti a odborné znalosti. Havrdová vytvořila soustavu kompetencí sociálního pracovníka:

¹³GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Grada Publishing a.s., 1. vydání, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

- rozvíjet účinnou komunikaci,
- orientovat se a plánovat postup,
- pomáhat a podporovat v soběstačnosti,
- zasahovat a poskytovat služby,
- odborně růst,
- přispívat k práci organizace.

Role sociálního pracovníka

Pokud bychom se na pojem role podívali v širším slova smyslu, zamýšleli bychom se nad hereckou rolí – hercem, který má svou roli, svou úlohu. Svou roli má také sociální pracovník. V praxi se můžeme setkat s několika přístupy a rolemi pracovníků. Záleží, v jaké sociální službě ten daný sociální pracovník působí.

- Sociální pracovník jako informátor či koordinátor je klientovi připraven doporučit či navrhnout vhodné služby.
- Sociální pracovník jako cvičitel sociální adaptace je připraven podporovat klienta při změně chování a tím přispívá k řešení nepříznivých životních situací.
- Sociální pracovník jako manažer působící ve velkých organizacích řeší plánování, intervence, vměšuje se do rozpisu a množství služeb.
- Sociální pracovník jako poradce a terapeut pomáhá v osobnostním rozvoji zaměstnanců.
- Sociální pracovník jako poradce a terapeut pomáhá klientovi získat náhled na jeho postoje, pocity a způsoby jednání. Napomáhá mu též v jeho osobnostním rozvoji.
- Sociální pracovník jako případový manažer zajišťuje výběr vhodné služby pro klienty s větším množstvím potřeb a jejich koordinaci.
- Sociální pracovník jako personální manažer bývá často zaměňován za administrativního pracovníka z důvodu zajišťování různých kurzů, výcviků, supervizí zaměstnanců.
- Sociální pracovník jako administrátor je pracovník ve vedoucí funkci. Tento sociální pracovník řídí, plánuje, rozvíjí a zavádí metody práce.¹⁴

¹⁴MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 1. vydání, 2003 b. ISBN 80-7178-549-0.

2 MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ V JIHMORAVSKÉM KRAJI

2.1 Nabídka středoškolského vzdělání v Jihomoravském kraji

Střední vzdělávání zdokonaluje vědomosti a dovednosti získané základním vzděláním, žáka dále připravuje na další studium na vysokých a vyšších odborných školách, nebo na vykonávání kvalifikovaných pracovních činností či povolání. Střední vzdělání může získat každý bez omezení věku.

Střední vzdělávání má všeobecný nebo odbornou povahu a je zakončeno závěrečnou zkouškou, výučním listem nebo maturitní zkouškou. Takovéto vzdělání lze získat studiem na středních odborných učilištích, středních odborných školách, konzervatořích či gymnáziích. Tyto školy poskytují studujícím dovednosti, vědomosti a kvalifikaci nezbytnou pro uplatnění na trhu práce, ale také vědomosti a dovednosti pro jejich osobní a občanský život a další vzdělávání.

Vzdělávací programy středních odborných škol jsou tvořeny ve shodě s rámcovými vzdělávacími programy vyhotovenými Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy pro všechny obory středního odborného vzdělávání. Rámcové vzdělávací programy tvoří metodické pokyny pro tvorbu školních vzdělávacích programů SOŠ a SOU zohledňující zvláštní plány či specifické podmínky školy.

Stupně středního vzdělání:

- střední vzdělání,
- střední vzdělání s výučním listem,
- střední vzdělání s maturitní zkouškou.

Střední vzdělání dosáhne student úspěšným zakončením vzdělávacího programu v trvání jednoho roku nebo dvou let denní formy vzdělávání. Tato úroveň vzdělání neuděluje výuční list ani maturitní vysvědčení. Výstupem je závěrečné vysvědčení, obor je ukončen závěrečnou zkouškou. Toto vzdělání se získává v oborech kategorie J a C.

Obory kategorie J jsou dvouleté, určeny pro studenty bez úsilí a snahy.

Obory kategorie C jsou jedno a dvouleté. Jsou určeny pro studenty s těžkými formami zdravotního a mentálního postižení. Příprava je neoborná a zaměřuje se spíše na základní dovednosti pro život a pomocné práce ve službách a výrobě.

Střední vzdělání s výučním listem dosáhne student úspěšným zakončením vzdělávacího programu v trvání dvou nebo tří let denní formy vzdělávání. Tato úroveň vzdělání uděluje výuční list. Vzdělání se získává v oborech kategorie H a E.

Obory kategorie H jsou klasické učební obory s tříletým studiem ve středních odborných učilištích. Po dosažení výučního listu je možno pokračovat navazujícím nástavbovým studiem a získat maturitu.

Obory kategorie E jsou dvouleté nebo tříleté. Tyto obory kladou nižší nároky na studenty v okruhu všeobecného a všeobecně odborného vzdělání. Jsou doporučovány studentům se speciálními vzdělávacími potřebami – pro absolventy dřívějších speciálních základních škol, kteří dokončili základní povinnou školní docházku dříve jak v 9. ročníku základní školy.

Obory jsou zaměřeny na dělnická povolání a práci ve službách.

Střední vzdělání s maturitní zkouškou dosáhne student úspěšným zakončením vzdělávacích programů osmiletého, šestiletého, čtyřletého nebo dvouletého nástavbového studia ukončené maturitní zkouškou. Po ukončení vzdělání lze pokračovat na vyšší odborné nebo vysoké škole. Vzdělání se získává v oborech kategorie M, L, K a P.

Obory kategorie M jsou čtyřleté a mají odbornou povahu.

Obory kategorie L jsou čtyřleté, mají odbornou povahu a připravují studenty na náročná dělnická zaměstnání a nižší vedoucí činnosti.

Obory kategorie K jsou víceleté – osmi, šesti či čtyřleté, zajišťují úplné střední všeobecné vzdělání a připravují studenty především na vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání, např. obor 23-44-L/01 Mechanik strojů a zařízení, obor 69-41-L/01 Kosmetické služby

Obory kategorie P jsou specifické, víceleté – osmi či šestileté, vyznačují se přípravou v uměleckých oborech na konzervatoři. Abiturient obdrží vysvědčení o absolutoriu a diplom absolventa konzervatoře. Mohou používat titul diplomový specialista – DiS. Tyto obory lze ukončit i po čtvrtém ročníku ukončením maturitní zkouškou.¹⁵

2.1.1 Střední vzdělání

Celkové pojetí středního vzdělání bez maturity a výučního listu

Střední vzdělávání bez maturity a výučního listu dává možnost získat střední vzdělání studentům se specifickými potřebami učení v kombinaci se zdravotním postižením, které

¹⁵Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Rámcový vzdělávací program pro obor Ošetrovatelství*. [online]. [cit. 2017-12-9]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/rvp-os>.

jim neumožňuje vzdělání na jiné střední škole. Toto studium doplňuje a rozšiřuje všeobecné vzdělání získané na základní škole v průběhu povinné školní docházky. Program vzdělávání je orientovaný na osvojování základních manuálních dovedností, postupů a návyků v budoucím pracovním i osobním životě studenta. Student získá základy odborného vzdělání v oboru dle zaměření programu. Při výuce jsou respektovány individuální zvláštnosti a schopnosti studentů, současně jsou využívány speciální vyučující metody, postupy, prostředky, didaktické učební pomůcky; podpora je i ze strany pedagogicko-psychologických poraden, asistentů pedagoga a možnosti sníženého počtu žáků ve třídách. Tento stupeň vzdělání, jak jsem již uvedla výše, neuděluje výuční list ani maturitní certifikát. Vzdělávání se ukončuje závěrečnou zkouškou, dokladem o dosažení stupně vzdělání je vysvědčení o závěrečné zkoušce. Absolventi nemají oprávnění dále se vzdělávat na postsekundární úrovni. Na dosažené vzdělání mohou navázat dalším středním vzděláním s výučním listem nebo středním vzděláním zakončeným maturitní zkouškou. Jde o obory s názvem:

- Sociální činnost v prostředí etnických minorit – 7541J002
- Sociální činnost – 7541J003
- Pečovatelské služby – 7541J01
- Charitativní služby – 6955J001

Tyto obory nenabízí žádná střední ani praktická škola v Jihomoravském kraji.

Uplatnění absolventů na trhu práce se vzděláním v těchto oborech by bylo na pozici pečovatel, osobní asistent, pomocník v domácnosti nebo pracovník v sociálních službách v pobytových, ambulantních nebo terénních. Pracovník je schopen poskytovat přímou obslužnou péči a asistenční služby, pečovat o domácnost klienta a eventuálně pomáhat rodinám s péčí o děti. Kromě toho by měl být schopen vykonávat pomocné práce v kuchyni při přípravě pokrmů.¹⁶

¹⁶Pečovatelské služby. [online]. [cit. 2018-02-5]. Dostupné z: <http://www.infoabsolvent.cz/Obory/KartaOboru/7541J01>

2.1.2 Střední vzdělání s výučním listem

Celkové pojetí středního vzdělání s výučním listem

Školský systém vymezuje vzdělávací strategii v oborech pečovatelské a ošetrovatelské práce jednotlivými principy, které se musí prolínat uceleným výchovně-vzdělávacím procesem:

- formovat v žácích profesionální návyky, které budoucí zaměstnavatel bude využívat a které dostatečně ekonomicky ohodnotí,
- vytvářet v žácích profesionální sebevědomí a kladný vztah k práci,
- zapojit žáky již během studia do praxe a žákům tak dávat možnost navazovat kladné mezilidské vztahy, které mohou využívat při svém budoucím zaměstnání,
- budovat v žácích potřebu stále se do školy vracet pro nové odborné podněty a interpersonální kontakty,
- vytvářet v studentech potřebu dále se v sociální sféře vzdělávat a profesionálně růst.

Vzdělávací plán by měl probíhat ve dvou vzájemně provázaných úrovních teoretického a praktického učení. Teoretické učení lze dále rozdělit na předměty obecně vzdělávací a předměty odborné, vztahující se k určenému učebnímu oboru. Je doporučeno, aby se ve výuce používaly principy novodobých metod učení, které respektují různé postavení studentů, využívá projektové vyučování, které posiluje sociálně komunikativní schopnosti a dovednosti. Je vhodné k výuce využívat různé didaktické pomůcky a moderní techniky. Praktické učení „odborný výcvik“ by měl probíhat ve společné ale i v individuální výuce na školním nebo smlouvou určeném pracovišti v provozu sociálních partnerů, poskytovatelů sociálních služeb. Výuka je zaměřena především na poskytování přímé obslužné a asistentské péče klientům, dále na úklidové služby v různých zařízeních, pomocné práce při přípravě pokrmů, při šití a opravách prádla a při praní a žehlení prádla. Během celého období studia, ve všech teoretických i praktických předmětech daného oboru by se měla prolínat jednotlivá průřezová témata doplněná faktickým životem a specializovanými exkurzemi. Metody a formy vzdělávání vybírá pedagog s ohledem na povahu předmětů a možnosti školy. Vyučující vytváří systematickou péči o dosažení a zdokonalování potřebných znalostí a schopností. Důležitá je orientace v odborném názvosloví, vhodné chování, profesní vystupování a vyjadřování, vstřícné jednání a znalost etického kodexu. Rozvíjení samostatnosti studenta při řešení úkolů, spolupráce s ostatními, práce s odbornou literaturou a internetem je také součástí výukového programu daného oboru. Součástí výuky

je rovněž studenty písemně zpracovaná seminární práce a studentský projekt s následnou prezentací.¹⁷

Střední vzdělání s výučním listem je ukončené závěrečnou zkouškou a získáním výučního listu. Absolventi se mohou dále vzdělávat v nástavbovém studiu.

Obory, které poskytují výuční list se zaměřením na sociální služby a lze je vystudovat v Jihomoravském kraji:

- Pečovatelské služby – 7541E01 je tříleté denní studium, které je možné studovat v Jihomoravském kraji jen na Gymnáziu a Střední odborné škole Mikulov, Komenského 7, veřejná škola,
- Ošetřovatel – 5341H01 je tříleté denní studium, které je možné studovat v Jihomoravském kraji na Střední zdravotnické škole Evangelické akademie, Šimáčkova 1, Brno, Církevní škola, nebo jako tříleté večerní studium na Střední škole sociálních a zdravotnických služeb Vesna, o.p.s., Údolní 389/10, Brno Veveří, soukromá škola,
- Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních – pečovatelské práce – 6955E005, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.

Uplatnění absolventů uvedených oborů je ve zdravotnických a sociálních organizacích, především v terénních službách – v domácnostech klientů, v ošetřovatelských centrech, v léčebnách dlouhodobě nemocných, stacionářích, v zařízeních pro seniory, hospicích na pozici pečovatel, osobní asistent, pomocník v domácnosti. Absolvent má předpoklady pro nezávislé poskytování služeb soukromým osobám při zajišťování péče o domácnost a děti.

2.1.3 Střední vzdělání s maturitou

Celkové pojetí středního vzdělání s maturitou

Absolvent, který studoval obor ukončený maturitní zkouškou je středoškolsky vzdělaný pracovník, s odborným i všeobecným vzděláním. To znamená, že má dostatečné vědomosti a dovednosti pro výkon povolání v daném oboru. Při výuce je kladen důraz na dobrou občanskou vzdělanost pro odpovídající aktivní život v demokratické společnosti založené na lidskosti. Ze studenta se stává zralá osobnost, která se přizpůsobila dnešní hekticky se měnící společnosti, je kvalitně připravená na danou profesi a práci se svým prostředím,

¹⁷Střední školy. *Obor Pečovatelské služby*. [online]. [2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.stredniskoly.cz/obor/pecovatelske-sluzby.html>

okolním světem a sebou samým. Výuka se všeobecně zaměřuje na umění samostatně řešit pracovní i mimopracovní problémy, pochopit zadané úkoly, používat logické a zkušenostní myšlení, aplikovat vhodné techniky, zužitkovávat odpovídající zdroje informací a nové informace ve svém oboru a podporovat důležitost národní, evropské a světové kultury. Schopnost vyjadřovat se v písemné i ústní formě o učebních, životních i pracovních situacích, stanovovat osobní cíle v zájmové, pracovní a mezilidské oblasti a spolupracovat s ostatními. Odborné vzdělávání je realizováno prostřednictvím odborných předmětů, např. sociální politika, sociální služby, sociální péče a osobní asistence, sociálně-výchovná činnost a psychologie.¹⁸

Obory studia ukončené maturitní zkouškou v sociální oblasti:

- Sociální činnost – sociální pečovatelská činnost – 7541M008, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Sociální činnost – 7541M01, čtyřleté denní studium je možné studovat na veřejné Střední zdravotnické škole Brno, Jaselská 7/9, příspěvková organizace, nebo na soukromé Střední odborné škole MORAVA, o.p.s., Řehořova 5, Brno, dále na soukromé Střední škole sociálních a zdravotnických služeb Vesna, o.p.s., Údolní 389/10, Brno Veveří, kde lze studovat tento obor i dálkově pět let.
- Sociální činnost – sociální vychovatelství – 7541M009, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Sociální činnost v prostředí etnických minorit – 7541M010, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Sociální služby – 7541M001, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Sociální péče – pečovatelská činnost – 7541M003, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Sociální péče – sociálně správní činnost – 7541M004, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Sociální péče – sociální činnost pro etnické skupiny – 7541M005, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.

¹⁸Střední školy. *Obor Pečovatelské služby*. [online]. [2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.stredniskoly.cz/obor/pecovatelske-sluzby.html>

- Výchovná a humanitární činnost – sociálně administrativní činnost – 7541M013, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Výchovná a humanitární činnost – 7541M006, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.
- Výchovná a humanitární činnost – sociálně výchovná činnost – 7541M012, tento obor nenabízí žádná střední škola v Jihomoravském kraji.

Uplatnění absolventů

Dosažená odborná kvalifikace dá absolventovi možnost vykonávat činnosti v oblasti sociálních služeb v různých ambulantních nebo pobytových zařízeních a v terénních službách, při poskytování sociální pomoci dětem i dospělým. Disponuje vědomostmi i dovednostmi potřebné pro zajišťování přímé péče a osobní asistence klientům, při podpoře jejich soběstačnosti a sociální aktivizace. Absolvent byl veden ke slušnému chování a vystupování, k tomu, aby se oprostil od předsudků a dovedl jednat s různými lidmi. Nabyté vědomosti jsou uplatnitelné v managementu sociálních služeb, pro vázanou živnost Péče o dítě do tří let věku dle přílohy 2, zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání ve znění pozdějších předpisů, dále při podnikání v systému zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve smyslu zvláštních předpisů. Součástí vzdělávání je i odborná praxe, kdy absolvent získává praktické dovednosti. Absolvent může pokračovat ve studiu na vyšších a vysokých školách.¹⁹

2.2 Nabídka vyššího a vysokoškolského vzdělání v Jihomoravském kraji

Vzdělávání na vyšších odborných a vysokých školách patří do terciárního vzdělávání. Vyšší odborné vzdělávání je od roku 1995 umístěn novelou do dříve platného školského zákona č.29/1984 Sb., jako další způsob vzdělávání. Vyšší odborné vzdělávání prohlubuje a zdokonaluje vědomosti a dovednosti dosažené ve středním vzdělávání s maturitní zkouškou a dává všeobecné a specializované vzdělání s praktickou přípravou pro vykonávání obtížných činností. Obory ve vyšším odborném vzdělávání zvyšují nabídku bakalářských studijních oborů vysokých škol. Vyšší odborné školy nabízí vzdělávání jak v denní formě trvající tři roky, tak dálkové, distanční, kombinované nebo večerní, jejichž délka trvání je nejvýše o jeden rok delší než studium v denní formě. Výjimkou je vzdělávání

¹⁹Střední školy. *Obor Sociální činnost*. [online].[2018-02-5]. Dostupné z: <http://www.stredniskoly.cz/sdsearch.htmlstring=7541M01>

ve zdravotnických oborech, tam je délka denní formy 3,5 roku. Studium je ukončené absolutoriem, absolvent má právo užívat titul „diplomový specialista“ uváděný zkratkou za jménem „DiS.“ Vzdělávání na vysokých školách tvoří nejvyšší hladinu vzdělávání v České republice. Jsou vrcholem vzdělanosti, v získání nezávislých vědomostí a mají zásadní úlohu ve vědeckém, kulturním, sociálním a ekonomickém rozvoji společnosti. Dosažené poznatky a znalosti dále rozšiřují, umožňují přístup k získání profesní kvalifikace a přípravu na budoucí tvůrčí a náročné činnosti. Vysoké školy spolupracují se státní správou, samosprávou a kulturní, podnikatelskou oblastí. Tím rozvíjí spolupráci nejen na národní a krajské úrovni, ale i v mezinárodním a evropském poměru. Vysoké školy poskytují akreditované studijní programy (bakalářský, magisterský a doktorský) a programy celoživotního vzdělávání. Vysoké školy máme státní, veřejné a soukromé, které mají univerzitní a neuniverzitní povahu. Na univerzitní vysoké škole mohou probíhat všechny typy studijních programů v souvislosti s výzkumnou, vědeckou, vývojovou a inovační, uměleckou nebo další tvůrčí činností. Vysoká škola neuniverzitní se nečlení na fakulty, zde se mohou uskutečňovat bakalářské a magisterské studijní programy v souvislosti s výzkumem, vývojem a inovací, uměním a další tvůrčí činností.

Přiznávat akademické tituly, provádět habilitační řízení, jmenovat profesory, používat akademické insignie a konat akademické obřady je výhradně činnost vysokých škol.

Akreditované studijní programy poskytují vzdělání podle studijního plánu stanoveného formou studia, která může být prezenční, distanční nebo kombinovaná. Předpokladem přijetí ke studiu v bakalářském nebo čtyřletém magisterském studijním programu je ukončené střední vzdělání s maturitní zkouškou. Pro přijetí ke studiu navazujícího magisterského studijního programu je zapotřebí ukončení studia v bakalářském studijním programu. Pro přijetí ke studiu v doktorském studijním programu je podmínkou ukončené studium v magisterském studijním programu.²⁰

2.2.1 Vyšší odborné vzdělání

Celkové pojetí vyššího odborného vzdělání:

Absolventi, kteří získali dovednosti a vědomosti v daném vzdělávacím programu a ukončili absolutoriem vyšší odborné vzdělání, mají přehled o moderním vývoji oboru, orientují se v legislativě, moderních směrech, teoretických přístupech a metodách v oboru.

²⁰Vysokoškolský vzdělávací systém [online]. [cit. 2018-02-5]. Dostupné z: http://www.csvs.cz/struktura/sedv/vs_vzd_system_090408.pdf

Jsou obeznámeni o potřebě profesního vzdělávání v oboru. Ovládají zvláštnosti práce s různými cílovými skupinami, znají požadavky pracovního trhu, chápou fungování ekonomického systému, orientují se v programech EU, znají zákonitosti tvorby projektů a ovládají programy výpočetní techniky v oboru. Získané znalosti, schopnosti a dovednosti jim umožňují rychle se adaptovat na měnící se skutečnosti, pohotově reagovat a rozhodovat, řešit samostatně, ale i kolektivně úkoly, zvládají aplikovat získané vědomosti do praxe, získávat nové informace a adekvátně je využít, organizovat a řídit pracovní skupiny.

Vzdělávací programy, které můžeme studovat v Jihomoravském kraji na Vyšších odborných školách v sociální oblasti:

- Sociální práce – 7532 N/01, tento obor lze studovat na tříletém denním studiu i čtyřletém dálkovém studiu na Vyšší odborné škole, Kotlářská 263/9, Brno Veverí, 611 53.
- Sociálně právní činnost – 7532 N/05, tento obor lze studovat na tříletém denním studiu na Vyšší odborné škole, Opletalova 6, Brno 602 00.

Uplatnění absolventa

Absolventi vzdělávacího programu v sociální oblasti ukončením studia nabývají status „sociálního pracovníka“ dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mohou zastávat profesi i mimo sociální služby. Uplatnění v praxi je všeobecně směřováno na práci s klientem jak ve státním, tak v nestátním sektoru. V sociální oblasti nalézají absolventi uplatnění například v centrech denních služeb, v domovech pro seniory, v denních a týdenních stacionářích, v domovech pro seniory, v domovech pro osoby se zdravotním postižením, v chráněném bydlení, v azylových domech, nízkoprahových zařízeních.

V těchto zařízeních mohou zastávat práci:

- sociálního kurátora,
- kurátora pro mládež,
- sociálního pracovníka pro sociálně-právní ochranu dětí,
- protidrogového koordinátora,
- koordinátora pro romské a národnostní záležitosti,
- koordinátora práce s osobami zvláště ohroženými sociálním vyloučením,
- sociálního pracovníka v sociálních službách, ve vězeňství, v rámci výkonu agendy sociálních dávek

- a všude tam, kde se provádí sociální šetření a posuzování sociální situace osob.²¹

2.2.2 Vysokoškolské vzdělání

Celkové pojetí vysokoškolského vzdělání

Studium akreditovaných programů v sociální oblasti reflektuje široké spektrum věd v zásadě pedagogických a potřeby praxe. Studijní plány tvoří povinné části studijních plánů, což jsou základní studijní předměty. Povinně volitelné části studijních plánů pokračují v povinné části plánu a dále ho prohlubují a rovněž je zastoupená praktická specializace, kterou doplňují studenti vlastní volbou z volitelných předmětů. Absolventi jsou připraveni se orientovat na trhu práce, získávat uplatnění v profesích, jejichž základem jsou studované předměty. Absolventi mají odborné vědomosti a dovednosti, ve studovaném oboru se orientují a v rovině sociálních kompetencí a osobnostních předpokladů, dokážou porozumět a napomáhat. Jsou schopni označit a řešit sociální situace, které mohou být původem počátku problému jedince či kolektivu. Zvládnou řídit druhé jako pracovní tým a vést je k sebezpřijetí, prosociálnímu jednání, k sebeúctě, sebereflexi, seberegulaci a sebehodnocení. Orientují se v legislativě studijního programu.²²

V Jihomoravském kraji poskytuje vysokoškolské vzdělání v sociální oblasti jen Masarykova univerzita Brno. Nabízí mnoho studijních programů, které lze studovat na Pedagogické fakultě, Fakultě sociálních studií a Filozofické fakultě.

Vzdělávací programy, které můžeme studovat v Jihomoravském kraji v sociální oblasti:

Pedagogická fakulta nabízí:

Bakalářské studijní programy v prezenční formě:

- Sociální pedagogika
- Sociální pedagogika a volný čas
- Speciální pedagogika
- Speciální pedagogika-komunikační techniky
- Speciální pedagogika se zaměřením na vzdělávání

²¹Vyšší odborná škola. *Obor Sociální práce*. [online]. [cit. 2018.01.5]. Dostupné z: <http://www.oabrno.cz/socialni-prace-denni-forma-vzdelavani>

²²Masarykova univerzita. *Bc. a Mgr. studium*. [online]. [cit. 2018.08.01]. Dostupné z: <http://www.ped.muni.cz/studium>.

Bakalářské studijní programy v kombinované formě:

- Sociální pedagogika
- Speciální pedagogika
- Speciální pedagogika – komunikační techniky
- Speciální pedagogika se zaměřením na vzdělávání

Magisterské studijní programy v sociální oblasti v prezenční ani kombinované studijní formě nenabízí.²³

Fakulta sociálních studií nabízí:

Bakalářské studijní programy v prezenční formě:

- Sociologie
- Sociální práce
- Psychologie
- Sociální antropologie

Bakalářské studijní programy v kombinované formě:

- Sociologie
- Sociální práce
- Psychologie

Magisterské navazující programy v prezenční formě:

- Sociologie
- Sociální politika a sociální práce
- Psychologie

Magisterské navazující studijní programy v kombinované formě:

- Sociální politika a sociální práce²⁴

Filozofická fakulta nabízí:

Bakalářské studijní programy v prezenční formě

- Sociální pedagogika a poradenství
- Sociální pedagogika a poradenství
- Psychologie

²³Masarykova univerzita. *Studijní obory-Pedagogická fakulta*. [online]. [cit.2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/bakalarske-a-magisterske-obory/pedagogicka-fakulta>.

²⁴Masarykova univerzita. *Studijní obory-Fakulta sociálních studií*. [online]. [cit.2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/bakalarske-a-magisterske-obory/fakulta-socialnich-studii>.

Bakalářské studijní programy v kombinované formě:

- Pedagogika

Magisterské studijní programy v sociální oblasti v prezenční ani kombinované formě nenabízí.²⁵

Uplatnění absolventů

Absolventi mohou působit v řadě pedagogických profesí včetně školního managementu, vědeckovýzkumné sféře (školy, střediska výchovné péče, dětské domovy, instituce ústavní a ochranné výchovy, domovy pro seniory, domovy pro zdravotně znevýhodněné, centra volného času, speciální instituce celoživotního vzdělávání, krizová centra, střediska pro mládež, ve školách v oblasti primární péče a školního poradenství atd.).²⁶

2.3 Akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách musí být akreditovaný u MPSV dle zákona 108/2006. Je vymezen pracovníkům v sociálních službách, kteří vykonávají přímou obslužnou péči, pečovatelskou činnost, základní nepedagogickou činnost a další činnosti prováděné pod dohledem sociálního pracovníka. Tento kurz je složen z obecné a zvláštní části. Minimální rozsah kurzu je 150 hodin a z toho zvláštní část kurzu musí mít alespoň 80 hodin.²⁷

Náplň akreditovaného kvalifikačního kurzu je upraven ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Kurz se zaměřuje na:

- základy komunikace,
- asertivní komunikace,
- úvod do psychologie,
- psychopatologie a somatologie,
- základy ochrany zdraví,
- etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách,
- rozvoj komunikačních dovedností,

²⁵Masarykova univerzita. *Studijní obory-Filozofická fakulta*. [online]. [cit.2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/bakalarske-a-magisterske-obory/filozoficka-fakulta>.

²⁶Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze. *Typy studijních programů a jejich charakteristika*. [online]. [cit.2018-02-04]. Dostupné z: <http://pedagogika.ff.cuni.cz/node/20>.

²⁷SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.

- standardy kvality sociálních služeb,
- základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,
- sociálně právní minimum,
- metody sociální práce,
- základy péče o nemocné,
- základy hygieny,
- aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky,
- pedagogika volného času,
- prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- základy výuky péče o domácnost,
- odborná praxe,
- krizová intervence,
- úvod do problematiky zdravotního postižení,
- restriktivní opatření.²⁸

Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách:

- Sociální péče – pečovatelská činnost
- Sociální péče – sociální činnost pro etnické skupiny
- Sociální činnost – sociální pečovatelství
- Sociální činnost – sociální vychovatelství
- Sociální činnost v prostředí etnických minorit
- Výchovná humanitární činnost – sociálně výchovná činnost
- Vychovatelství
- Předškolní a mimoškolní pedagogika
- Vychovatelství pro ústavy sociální péče
- Rodinná škola – sociální služby
- Charitativní služby
- Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních, pečovatelské práce
- Sociální činnost v prostředí etnických minorit

²⁸Seduca, vzdělávací agentura, *rekvalifikační kurzy*. [online]. [cit. 2017-12-9]. Dostupné z: <http://www.seduca.cz/>.

Role pracovníka v sociálních službách popisuje Řezníček jako pečovatele – poskytovatele služeb. Pečovatel pomáhá klientovi v oblastech běžného denního života, ve kterém si již nedokáže poradit sám z důvodu nemoci, věku či postižení.²⁹

Z hlediska naplnění cíle této diplomové práce nestačí v teoretické části vymezit pracovníka v sociálních službách, sociálního pracovníka a popsat možnosti vzdělávání v Jihomoravském kraji. Je třeba poukázat na složitost tohoto povolání. Poukázat na specifika povolání pracovníka v přímé péči a tyto specifika konkretizovat. Do dalších dvou teoretických kapitol jsme vybrali téma problémové chování seniorů a individuální plánování, kde se nejvíce ukazuje potřebnost vzdělání pracovníků v přímé péči.

²⁹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 1. vydání, 2003 b. ISBN80-7178-549-0.

3 PROBLÉMOVÉ CHOVÁNÍ SENIORŮ

Tématem třetí kapitoly je problémové chování seniorů. V těchto situacích se ukazuje profesionalita a odbornost pracovníka v sociálních službách. Není jednoduché čelit slovním urážkám, ponižování ze strany klienta a co víc zvládnout i agresivitu klienta. Pokud pracovník nemá dostatečné znalosti a dovednosti, těžko se v takových situacích vhodně zachová. Svým jednáním může i situaci ještě zhoršit.

Ve stáří dochází ke změně určitých potřeb, zvláště psychických a biologických. Dřívější potřeby a zájmy pozbývají významnosti a do popředí se přemísťují potřeby, které v mládí nebyly tak zásadní. Jedná se o potřebu jistoty a bezpečí. V průběhu stárnutí se jedinec orientuje více na sebe, na uspokojování svých potřeb. Tento moment ukazuje zhoršující se fyzické a psychické schopnosti a uvědomování si ztráty soběstačnosti. Ztráta soběstačnosti nese s sebou i neuspokojení potřeb, vlastní zklamání a vede mnohdy ke vzniku problémového chování.³⁰

„Potřeby jedince jsou velmi osobité, mění se v čase a reagují na změny prostředí. Proto proces stárnutí a změny priority potřeb jsou v životě člověka běžné.

Potřeby člověka jsou individuální a mění se v čase a ve vztahu k prostředí, v němž žije. Chápeme-li stárnutí jako proces, při kterém dochází postupně ke změnám zdravotního a funkčního stavu stárnoucího člověka a k proměnám v jeho partnerských, rodinných a společenských vztazích, musíme konstatovat, že se v průběhu stárnutí mohou měnit i potřeby a priority při jejich uspokojování. Navíc saturace jedné z potřeb může frustrovat potřebu jinou, např. přestěhování do domu s pečovatelskou službou, může zvýšit pocit bezpečí, ale narušit sociální vazby.“³¹

Ke změnám v chování dochází i vlivem onemocnění, např. demence.

„Demence je organicky podmíněný syndrom, jehož nejvýznamnějším projevem je úbytek kognitivních funkcí, především inteligence a paměti.“³²

Demence je vážná mozková choroba, při níž je porušené myšlení, chápání, orientace, uvažování, schopnost učení, řeč a úsudek. Zhoršení poznávacích schopností v pokročilém

³⁰ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČELEDVÁ, L., *Sociální gerontologie, úvod do problematiky*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 34. ISBN 978-80-247-3901-4.

³¹HAUKE, M., *Zvládání problémových situací se seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 1. vydání, 2014. s. 11. ISBN 978-80-247-5216-7.

³²VÁGNEROVÁ, M., *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2004,2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

stádiu nemoci bývá často doprovázeno problémovým chováním, narušením emocí a volných vlastností.³³ Mozek je orgán, který ovládá naše činnosti a veškeré procesy probíhající v lidském těle. Jeho onemocnění, poruchy a postižení mají značné negativní dopady na jedince. Demence může být následkem neurodegenerativního onemocnění, úrazů, poškození cévního zásobení nebo různých otrav. Neurodegenerativní onemocnění je popisováno jako ukládání patologického proteinu na mozků.

Demenci rozdělujeme do tří fází. Každá fáze se vyznačuje určitými poruchami.

První fáze – mírná demence je charakterizována poruchami chování, je narušována krátkodobá paměť, v novém prostředí jedinec ztrácí orientaci, novým dovednostem se učí s problémy, často má problém si zapamatovat nového člověka, při komunikaci se jedinci hůře vybavují některá slova, značné je i pomalé myšlení. Naučené činnosti a stereotypy jsou zachovány. Ztrácí jistotu u výkonu všedních činností a vnímá své pochybení a tím je rozvíjena sociální izolace. Izolace od společnosti vede často k depresím.

Druhá fáze – rozvinutá demence se vyznačuje narušenou dlouhodobou pamětí, dezorientací místem i časem, jedinec nezvládá základní činnosti jako vaření, uklízení, nakupování, telefonování, používání dopravních prostředků, hospodaření s penězi, ale zaostává i v sebeobslužných činnostech – osobní hygiena, udržení moče a stolice, užívání léků, konzumace stravy, dodržování pitného režimu. Ve druhé fázi se začíná projevovat i porucha chování – agresivita, halucinace, bludy.

Třetí fáze – těžká demence je stav jedince, kdy si není schopen vykonat sebeobslužné činnosti a je zcela závislý na svém okolí. Slovní komunikace se zhoršuje, jedinec slovům již nerozumí a neumí je použít. Začíná se projevovat porucha příjmu potravy, jedinec přestává polykat a je plně inkontinentní. Na konci života je jedinec plně imobilní, je uzavřen do sebe a plně odkázán na péči druhé osoby. V takovém to stavu může jedinec přežívat několik dnů, týdnů ale i měsíců.³⁴

Jeden z projevů jedince s rozvinutou demencí je agresivita. Agresivita je pro pracovníky vykonávající přímou péči nejobávanější problémové chování, i když není charakteristickým projevem demence. Objevuje se jedině tehdy, kdy je jedinec ovlivněn nevhodnou péčí či nevhodným přístupem pečující osoby, jedinec je ve špatném zdravotním stavu, má špatně

³³HRDLIČKA, M., HRDLIČKOVÁ, D., *Demence a poruchy paměti*. Praha: Grada Publishing, a.s. 1999. s. 11. ISBN 80-7169-797-4.

³⁴HAUKE, M., a kolektiv. *Když do života vstoupí demence*. 1. vydání. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2017. s. 27,54-56, ISBN 978-80-906320-7-3

nastavené léky-psychofarmaka, vnímá nějakou bolest, reaguje na změnu nebo na vlastní selhání nebo nerozumí stávající situaci. Agresivita u jedince s demencí se odlišuje od agresivity zdravých lidí.

Příčiny agresivity u jedince s demencí jsou následující:

- agresivita jako nástroj na dosažení cíle, patří do základního souboru lidského chování,
- během socializace je potlačována,
- při onemocnění demencí se jedinec uchyluje k agresi jako k obraně,
- agresivita je reakce na ztrátu kontroly.
- agresivita jako emoční odezva.
- starší lidé se hůře vyrovnávají se silnou emocí, zloba může být vyjádření bolesti a studu,
- při nepochopení reality, při onemocnění demencí jedinec nechápe situace, brání se při svlékání, manipulaci s majetkem, nerozumí, proč má být někde, kde být nechce,
- agresivita jako povahový rys, s věkem a s demencí vyvěřají povahové rysy jedince,
- agresivita, jako pocit nepohodlí vlivem nemoci nebo bolesti,³⁵
- agresivita jako odpověď, vliv pečující osoby, nepřiměřená péče nebo komunikace může vyvolat agresivní odpověď.

Agresivita nebo problémové chování se mohou projevat:

- slovně neagresivní chování (opakování dotazů, zdlouhavé opisování, nedorozumění, nepochopení, stálé vyprávění stejných historek),
- fyzicky neagresivní chování (bloudění, stálá chůze, nesmyslná manipulace s předměty, svlékání, nevhodné doteky vůči personálu či ostatním klientům),
- slovně agresivní chování,
- fyzicky agresivní chování³⁶.

Již druhá fáze demence přináší problémové chování v podobě slovní i fyzické agresivity, neklidu, hromadění věcí, změně sexuálního chování, bloudění. Pro pečující osoby bývá toto chování natolik obtěžující a stresující, že navštíví lékaře – psychiatra či psychologa a snaží se řešit tuto situaci. Často bývá řešením pro pečující při prvotních impulzech umístění člověka s demencí do pobytového zařízení. Pečující osoba by se ale měla zamyslet nad péčí,

³⁵GLENNER, J.A. a kolektiv, *Péče o člověka s demencí*. Praha: Portál, 2012, s.57-62. ISBN 978-80-262-0154-0.

³⁶VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 41-43. ISBN 978-80-247-2170-5.

kteřou poskytuje jedinci s demencí, zda problémové chování nezapříčinila právě ona z důvodu neznalosti problematiky demence. Je nepochybné, že některé problémové chování se nedá usměrnit a zvládnout bez farmakoterapie.³⁷

Problémové chování přichází i s nezvládnutím zátěžové situace a je ovlivněné i postojem okolí. Také vzniklé změny (změna pečující osoby či prostředí), nedorozumění nebo nepochopení určité situace a zvýšená kontrola pečující osoby či reakce na vlastní selhání vyvolává v jedinci problémové chování.

Kdo určí, že jde o problémové chování? V sociálních službách je to pracovník v přímé péči. A zde nastává otázka profesionality a etiky moci. Má-li pracovník pojmenovávat problémové chování u klienta a podle toho také s klientem jednat má v rukou ohromnou moc působit a měnit osudy klientů. Má tedy pracovník v přímé péči dostačující vzdělání k tomuto posuzování? Postačuje zde základní vzdělání obohacené o kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách, které dle zákona postačuje pro práci pracovníka v přímé péči?

3.1 Zátěžové situace

Zátěžové situace chápe pracovník v přímé péči jako problémové chování klienta. Zde se ukazuje profesionalita, vzdělanost a vyzrállost pracovníka, jak vyhodnotí situaci. Setkáváme se, že pracovník přímé péče označí za problémovou, respektive za zátěžovou situaci:

- Nespolupracující klient
- Komunikace s klientem s postižením
- Rodina klienta
- Klient omezený ve svéprávnosti
- Sdělování informací o klientovi
- Práva klientů proti právům pracovníků
- Zanedbaná domácnost
- Péče zajišťovaná v domě s pečovatelskou službou
- Úmrtí klienta v domácnosti

³⁷HAUKE, M., *Když do života vstoupí demence*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 1. vydání, 2017. s. 104. ISBN 978-80-906320-7-3.

Nespolupracující klient

Nespolupracující klient může být zejména klient s překážkou v komunikaci, klient, který odmítá službu, klient v depresi nebo agresivní klient. Pro poskytovatele je podstatné, zjistit příčiny nespolupráce klienta a dle informací dále postupovat.

Stává se, že poskytování služeb není požadavkem klienta, ale rodiny. Klient pečl o svoji osobu a domácnost zvládá. Takto přiměný klient může být nespolupracující, depresivní až agresivní. Zde evidentně pochybil pracovník poskytovatele při posuzování nepříznivé sociální situace. Sociální služby nemohou být poskytovány někomu, kdo tyto služby nepotřebuje nebo odmítá.

Může vzniknout i situace, kdy klient službu potřebuje, ale vzhledem ke snížené orientaci v situacích z důvodu demence pomoc odmítá. Zde je na snaze zapojit do péče rodinu klienta. Smlouvu o poskytování služeb za klienta podepíše opatrovník. Pokud opatrovník není ustanoven, smlouvu uzavře poskytovatel s obcí s rozšířenou působností na základě lékařského posudku. Zde se dostává do popředí profesní dovednosti pracovníka, který pečl u klienta vykonává. Je jen na pracovníkovi v přímé péči jak často a jak kvalitně budou služby vykonávány.

Komunikace s klientem s postižením

Komunikace s klientem je velmi podstatná. Domluvit s klientem službu, o jaké úkony má zájem a v jakých časových intervalech jsou základní informace, které musí potenciální klient poskytnout. Lze využít komunikačních tabulek, které jsou přílohou č. 1. této diplomové práce. I když jsou pracovníci v sociálních službách seznamováni se situacemi, které mohou nastat při poskytování péče klientům se zdravotním postižením, vždy záleží na konkrétním pracovníkovi, jak bude vnímat jedince s handicapem a jaké partnerské prostředí vytvoří.

Rodina klienta

Rodina je součástí klientova života. Jestliže jsou vztahy mezi příbuzenstvem na dobré úrovni, je podpora rodiny obrovským přínosem v poskytování péče. Rodina podporuje klienta po emocionální, materiální a sociální stránce a je velkou posilou při plánování průběhu služby. Pokud rodina funguje v partnerské rovině s poskytovatelem, jde o ideální stav. Samozřejmě vždy tomu tak není. Občas dochází k tomu, že je rodina přesvědčená, že ví nejlépe, co tatínek nebo maminka potřebuje. Přesvědčuje pracovníka, aby prováděl úkony dle jejich přání a nedbal požadavků klienta. Vznikají i situace, kdy rodina nedoceňuje práci pracovníka, často si i stěžuje u vedení. Pracovníka bere jako poskoka. Pracovník má také

zkomplikovanou péčí u klienta s demencí, kde rodina nechce spolupracovat z důvodu nedostatku času. Vše zdůvodňuje tím, že služby jsou placené, tak ať si poskytovatel poradí sám.

Klient omezený ve svéprávnosti

Podle nového občanského zákoníku, který vstoupil v účinnost 1. 1. 2014, lze jedince jen omezit ve svéprávnosti. V sociálních službách se můžeme setkat s různými formami podpůrných opatření. Jde o předběžné opatření, nápomoc při rozhodování, zastoupení členem domácnosti, omezení svéprávnosti. Ale i tak za klienta nikdy nikdo nemůže rozhodovat, jak bude vypadat jeho běžný život, tudíž individuální plánování služby provádí pracovník výhradně s klientem.

Sdělování informací o klientovi

Ochrana osobních údajů a poskytování informací o klientovi patří do oblasti, o níž pracovníci hovoří jako o problémových situacích. Pracovníkům přijde samozřejmě, poskytnout rodině informaci o tom, že klienta, jejich příbuzného hospitalizovali v nemocnici, nebo že se u příbuzného zhoršil zdravotní stav. Přitom zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., upravuje tyto situace. Od 25. 5. 2018 vyjde i novela GDPR, která bude mnohem přísnější než dosavadní zákon o ochraně osobních údajů. Poskytovatel musí mít zpracované písemné souhlasy o poskytování osobních údajů, souhlasy k zpracování osobních údajů, souhlasy s pořizováním fotografií a videí a souhlasy k zjišťování zdravotního stavu klienta.

Práva klientů proti právu pracovníků

Ochranu práv klientů a střety zájmů klienta s poskytovatelem řeší standard kvality č. 2, který má poskytovatel vypracován dle vyhlášky MPSV č. 505/2006, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel by měl mít vymezená i práva a povinnosti pracovníků ve vnitřních dokumentech. V těchto dokumentech je třeba stanovit pravidla poskytování péče, se kterými jsou pracovníci i klienti seznámeni. Na poskytovateli je, aby dodržování pravidel kontroloval, aby nedocházelo ze strany klientů ke kastování pracovníků na hodného – ten, kdo vyhoví i proti pravidlům a je ochotný, a zlého – ten, kdo je neochotný. Vymezení práv pracovníků a stanovení pravidel by mělo být i častým tématem pracovních porad a supervizí.

Zanedbaná domácnost

Zanedbaná domácnost klienta je považována ze strany pracovníka v přímé péči za nejproblémovější situaci vůbec. Neustále ale platí, že poskytovatel musí dodržovat přání

klienta, a tedy nemůže poskytovat služby, o které klient nemá zájem, i když dle názoru pracovníka v přímé péči a sociálního pracovníka by tyto služby byly potřeba. Poskytovatel nemá právo vnikat do soukromí klienta a přikazovat mu, jak má jeho domácnost vypadat. Naopak poskytovatel má právo určit, za jakých podmínek bude poskytovat službu. Pracovníci musí vědět, jak v takovém prostředí pracovat, jaké ochranné pomůcky a prostředky použít. Samozřejmě dodržovat hygienické předpisy.

Péče zajišťovaná v domě s pečovatelskou službou

Byty v domě s pečovatelskou službou jsou byty zvláštního určení dle § 2300 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jsou zřizovány převážně obcemi a dle jejich rozhodnutí jsou bytové jednotky přidělovány nájemcům-seniorům. Pro poskytovatele se jedná o domácnost klienta bez jakýchkoliv výjimek. Tedy senior si péči musí nasmlouvat s poskytovatelem a podle ceníku služeb za péči i zaplatit. Důvody, pro které se budovaly domy s pečovatelskou službou, přetrvávají do dnešní doby, i když se situace mění. Senioři stále uvádí argumenty, pro které chtějí přidělit byt v domě s pečovatelskou službou jako dostupnost pečovatelské služby, osamělost seniora a bezbariérový přístup. Stává se, že zřizovatel domu s pečovatelskou službou podmiňuje přiznání nájemného s využíváním péče, kterou poskytuje pečovatelská služba pro danou oblast. Toto jednání je však protiprávní. Tento problém je vnímán i institucí – Jihomoravským krajem, který na konci roku 2017 poukazoval na tyto skutečnosti a upozorňoval pečovatelské služby, aby vnímaly klienty z domů s pečovatelskou službou jako jiného klienta, tudíž zajišťovat péči jen pokud se nachází jedinec v nepříznivé sociální situaci a o služby má opravdu zájem.

Úmrtí klienta v domácnosti

Stresující situací je snad pro každého člověka najít v domácnosti zemřelého klienta. Poskytovatel má zpracované standardy kvality, kde ve standardu č. 14 jsou popsány Nouzové a havarijní situace, tedy je i popsána situace úmrtí klienta v domácnosti a postup, jak tuto situaci řešit. Pro poskytovatele je dobré mít podepsaný souhlas klienta s kontaktováním některého z příbuzných při zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace či úmrtí. Pracovník, který se nachází v takové situaci, se musí přesvědčit, že klient opravdu nejeví známky života. Pokud ano postupuje podle standardu kvality č. 14.

Příčin, proč pracovníci v přímé péči označují výše popsané situace za problémové nebo problémové chování klienta je více. Většinou jde o nízkou vzdělanost pracovníků v sociálních službách, nedostatečnou praxi, neuspokojivé povinné vzdělávání, nevyjasněná pravidla pro poskytování péče, nedostatečná komunikace a předávání informací mezi

pracovníky, malá podpora ze strany vedení, nechuť ke změnám, zbytečná administrativa, nesrozumitelnost vnitřních dokumentů, dokumentace a pravidla pro poskytování služeb bývají jen formální, chybějící supervize, strach pracovníků, že udělají chybu.³⁸

3.2 Zvládání problémového chování

K problémovému chování u seniorů dochází z pravidla při nenaplnění určitých potřeb. Řešení těchto problémů začíná až při vzniklých potížích. Pro pracovníka v přímé péči je důležitější naučit se těmto situacím předcházet.

Existuje více metod a přístupů, jak předcházet problematickému chování jedince. Jde třeba o systemický přístup, sociální konstruktivismus, přístup zaměřený na řešení, pomoc a kontrolu, zjišťování očekávání a osobních cílů, komunikace a s ní spojené aktivní naslouchání a srozumitelnost.

Systemický přístup umožňuje pracovníkovi kvalitnější pochopení klienta, jeho světa, myšlení, úvah a sociálních vztahů.³⁹ Tento přístup vychází z poznání sebe samého, klient ví, co potřebuje, kam jeho život spěje a co všechno pro svůj životní cíl potřebuje. Pracovník je v roli terapeuta, s klientem spolupracuje a pomáhá mu hledat nové životní strategie.

Sociální konstruktivismus je pramenem systemického přístupu. Klient nezná sociální realitu, ale ta je bez přestání sestavována a ovlivňována komunikací s pracovníkem. Pracovník je odborník na rozhovor a vytváření místa pro řešení klientových nesnází.

Přístup zaměřený na řešení se zaměřuje na jádro problému. Tato terapie nese šest principů teorie:

- rozvíjení řešení – přístup se zaměřuje na minulé úspěchy
- efektivita – terapie musí být jednoduchá a účinná, směřovaná k cíli
- spolupráce je nutnost úspěšné práce, klienta brát vážně, naslouchat mu a snažit se mu porozumět
- expertnost na proces – pracovník umožňuje klientovi vyjasňovat jeho cíle a zapojovat své zdroje do procesu a náležitě je využít pro dosažení svých cílů,
- nevyhnutelnost změn – pokud jsou změny, jsou i problémy, pokud se problém ztlumí, vzniká prostor pro řešení,

³⁸HAUKE, M., *Zvládání problémových situací se seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 1. vydání, 2014. s. 35-67. ISBN 978-80-247-5216-7.

³⁹LUDEWIG, K., *Základy systemické terapie*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 17. ISBN 978-80-247-3521-4.

- individuální přístup – pracovník nalézá taková řešení, která ctí individualitu klienta.

Pomoc a kontrola je další technika, jak bránit vzniku problémového chování. S klientem je nutné navázat spolupráci, vést komunikaci na rovnocenné úrovni. Pomoc je chápána jako spolupráce a kontrola je uchopována jako přebírání starostí. Tyto dvě metody patří do základních dovedností pracovníka v přímé péči. K jaké metodě se pracovník uchýlí je jen na jeho odborném uvážení. Získává tím velikou moc, které si je vědomý a musí s ní umět nakládat. Pracovník by měl být takový profesionál, že správně určí, zda u klienta použít pomoc což vede k vložení důvěry v klientovy schopnosti, klient se stává partnerem. Nebo se přikloní ke kontrole, což značí, že nevěří v klientovi schopnosti, říká klientovi, co má dělat, eventuálně to dělá za něho.⁴⁰

Pomoc se dá rozdělit do čtyř etap:

- doprovázení – pracovník pomáhá klientovi zvládat těžké životní situace, je mu oporou, projednává s klientem možnosti spolupráce, stanovují cíle, které se budou snažit naplňovat,
- vzdělávání – pracovník na vyžádání poskytuje klientovi informace, začne-li pracovník poskytovat informace bez požádání klienta, pak se nejedná o pomoc ale kontrolu,
- poradenství – pracovník poskytuje rady a nápady, jak řešit problém, ale zase musí být požádán klientem o radu,
- terapie – pracovník řeší ve spolupráci s klientem obtížné situace, při nichž využívá zdroje a naslouchá přáním klienta.

Kontrola se také dá rozdělit do čtyř stupňů:

- vyjasňování – pracovník vysvětluje své poslání, nastavuje hranice spolupráce, pohybuje se na pomezí pomoci a kontroly,
- přesvědčování – pracovník zpracovává klienta, aby přijal nabízené možnosti, jestliže pracovník věří v schopnosti klienta, jde o spolupráci tudíž pomoc, pokud ale důvěra v schopnosti není, jde o kontrolu,
- dozor – pracovník dohlíží, jak klient plní to, na čem se spolu domluvili, vnímá klienta jako nezpůsobilého k řešení problémů, ale i tady se snaží pracovník hledat možnosti, jak s klientem spolupracovat,

⁴⁰ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2007, s. 28-29. ISBN 978-80-86429-26-6.

- opatrování – pracovník nevěří v schopnosti klienta a přejímá zodpovědnost za něho.⁴¹

Komunikace s klientem jako způsob řešení problémových situací patří rovněž do základních dovedností pracovníka. Kvalitní komunikace přispívá k předcházení problémových situací, a vzniklé problémové situace pomáhá řešit. Účelem komunikace je zjišťování potřeb, přání, možností a schopností a nastavování sociálních služeb tak, aby šly ruku v ruce s osobním cílem klienta.⁴²

Zjišťování očekávání, potřeb a osobních cílů pomáhá předcházet vzniku problémového chování, nebo pomáhá řešit již vzniklé problémové chování. Vyjasnění a vyjednání podmínek poskytování sociální služby, by se mělo uskutečnit ještě před podpisem smlouvy. Zjištění potřeb a osobních cílů klienta, souvisí s individuálním plánováním, které je velkým pomocníkem jak pro klienta, tak pro pracovníka. Individuální plánování dopodrobna rozvinu v další kapitole.

⁴¹ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2007, s. 35-37. ISBN 978-80-86429-26-6.

⁴²HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování*. Praktický průvodce. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 94-95. ISBN 98-80-247-3849-9.

4 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

V této kapitole budeme poukazovat na činnost pracovníka, která dodnes není blízká ani sociálním pracovníkům, kteří by měli vést, učit a být nápomocni pracovníkům v sociálních službách. I po dvanácti letech od účinnosti zákona č. 108/2006 o sociálních službách vznikají diskuze, co vlastně do individuálního plánování patří. Jak získávat informace od klienta, tak, aby byly nápomocné v péči o klientovu osobu. Individuálně plánovat s klientem, vést rozhovor a informace zpracovat je nelehký úkol pro pracovníka středoškolsky vzdělaného, na tož pro pracovníka disponující středním odborným vzděláním. Pracovník, který s klientem plánuje, musí mít patřičné dovednosti a schopnosti, a ty mu v první řadě zajistí vzdělávání, ať již formou kurzů nebo doplněním středního nebo vyššího vzdělání v daném oboru.

Individuální plánování chápeme jako jeden z nejvýznamnějších nástrojů k zabezpečení kvality služeb. Individuální plánování je proces, ve kterém se odráží poslání organizace, okruh osob, její cíle a zásady sociální služby. V tomto procesu dochází k vymezení, realizaci, spolupráci a hodnocení nastavených cílů. Služby jsou plánovány na základě jedinečnosti, životní situace, možnosti a schopnosti klienta tak, aby přispívaly a vedly k samostatnosti a soběstačnosti. Cílem je zachovat takovou formu života, která je v dané společnosti pokládána za normální, a v níž je člověku umožněno být součástí běžné společnosti.⁴³ Individuální plánování je prostředek, s jehož pomocí můžeme posilovat sociální začleňování. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách využívají pestrých, individuálně nastavených způsobů, postupů a metod k zjišťování potřeb klienta, k nastavení sociálních služeb a naplánování jejich realizaci.⁴⁴

4.1 Proces individuálního plánování a stanovení osobního cíle

Každá sociální služba má být poskytována na základě individuálně určených potřeb každého klienta. Tyto základní potřeby vychází jednak z jeho očekávání při sjednávání sociální služby a dále i z pravidelného zjišťování a ověřování, ke kterým dochází později při každodenní péči a podpoře. Toto je zjišťováno formou tzv. individuálního plánování. Individuální plánování neplánuje život klienta, ale plánuje průběh služby, která je klientovi

⁴³BEDNÁŘ, V. aj., 2013. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. 1. vydání. Praha Grada Publishing, s. 32-33. ISBN 978-80-247-4211-3.

⁴⁴HAUKE, M. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. s. 16-17. ISBN978-80-247-3849-9

poskytována. Individuální plánování je proces, při kterém klient a poskytovatel hledají cíl, který bude klient ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat – hledají tedy cíl spolupráce.

Proces individuálního plánování začíná již v „Žádosti o poskytnutí sociální služby, ve které se žadatelů ptáme, proč žádají o sociální službu, v čem by jim měla naše služba pomoci a jaké služby od nás chtějí.“⁴⁵

Proces plánování pak pokračuje sociálním šetřením, při kterém sociální pracovník poskytovatele zjišťuje cíl spolupráce a zaznamenává ho do formuláře „Záznam ze sociálního šetření.“ „Potřeby, přání, čeho chce žadatel s pomocí služby dosáhnout (cíle spolupráce).“

Sociální pracovník poskytovatele:

- zjišťuje v průběhu sociálního šetření potřeby, přání a očekávání žadatele,
- zajímá se o to, co konkrétně žadatel od poskytovatele potřebuje a v jakém rozsahu,
- vyhodnocuje naplnění potřeb žadatele službami poskytovatele,
- má na paměti, že osobní cíl žadatele vychází z jeho individuálně určených potřeb a je to on sám, kdo jej formuluje a stanovuje veškerá bližší pravidla.

Další fází procesu plánování je uzavření smlouvy, ve které se v části „Rozsah, způsob a průběh poskytování sociální služby“ uvede, jaké služby budou žadateli k naplnění osobního cíle poskytovány. Vyvrcholením procesu plánování je písemné vypracování individuálního plánu do formuláře „Individuální plán“ viz příloha č. 2. Tento formulář používají pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci Pečovatelství Brna – sever.

Stanovení osobního cíle

Osobní cíl je takový cíl, který je možný uskutečnit pomocí základních a fakultativních úkonů poskytovatele, a na kterém se dohodne žadatel/klient spolu s poskytovatelem. Osobní cíl je stanoven na základě potřeb, přání a schopností žadatele/klienta a možností poskytovatele.

Přání a potřeby žadatele/klienta musí odpovídat poslání a cílové skupině poskytovatele. Dále musí naplňovat princip SMART. SMART (v angličtině znamená „chytrý“) je mnemotechnická pomůcka, která slouží ke stanovování cílů. Je to souhrn pravidel,

⁴⁵Kolektiv autorů: BICKOVÁ, L., Černá, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTOROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M., *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. 2011. s. 73-74. ISBN 978-80-904668-1-4.

který určuje, jak mají být cíle vyjádřeny, aby bylo možné na závěr vyhodnotit, zda jich bylo dosaženo či nikoliv. Aby byl cíl cílem, musí tedy naplňovat termín SMART.

- Cíl musí být **specifický**, tzn. přesný, konkrétní, určitý. Specifický (dobře popsáný) cíl je takový, ze kterého je hned jasné, čeho má vlastně být dosaženo. Nelze psát všem klientům stejné cíle, cíl musí skutečně vycházet z potřeb, přání a schopností klienta.
- Cíl musí být **měřitelný**, tzn. takový, u kterého je zřejmé, zda byl splněn nebo ne; případně nakolik byl splněn.
- Cíl musí být **akceptovatelný**, přiměřený. Cíl nemůže být v neshodě, např. s etickými nebo právními normami.
- Cíl musí být **reálný**, realizovatelný pomocí sociální služby. Je nutné brát zřetel na věk a schopnosti klienta.
- Cíl musí být **termínovaný**, musí být určeno, kdy má být cíl splněn, nebo kdy má dojít k posouzení toho, jak je cíl naplňován.

Při realizaci osobního cíle je nutné rozlišovat tyto pojmy:

ZVLÁDÁ = klient se o sebe stará sám, nepotřebuje pomoc druhé osoby.

PODPORA = klient potřebuje podporu druhé osoby (může se jednat o verbální podporu – slovní vedení činnosti nebo dohled).

POMOC = klient se neobejde bez účasti druhé osoby na svých činnostech.

PÉČE = klient je většinou či zcela odkázán na péči druhé osoby.⁴⁶

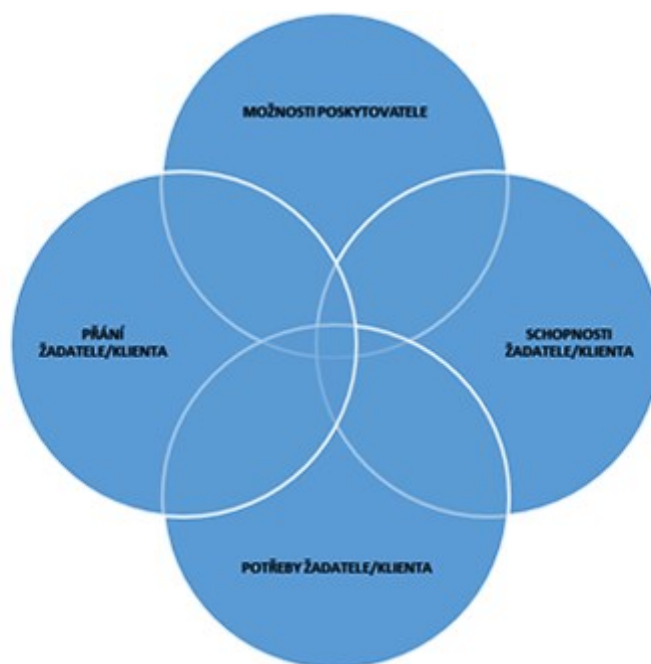
Tvorba individuálního plánu

Individuální plán tvoří vždy klíčový pracovník ve spolupráci s klientem. Pokud je to nutné k dosažení cíle spolupráce, podílí se na tvorbě individuálního plánu i ostatní pracovníci v sociálních službách nebo ostatní zaměstnanci poskytovatele. Při tvorbě individuálního plánu je potřeba vycházet a propojit:

- Možnosti poskytovatele
- Schopnosti žadatele/klienta

⁴⁶HAUKE, M. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. s. 97. ISBN 978-80-247-3849-9

- Potřeby žadatele/klienta
- Přání žadatele/klienta, tak jak je zobrazeno v obr. č 1 – Vennův diagram.



Obrázek č. 1 – Vennův diagram⁴⁷

Na přání klienta se na vypracování individuálního plánu může podílet i osoba blízká klientovi. Pokud má klient soudem ustanoveného opatrovníka, spolupracuje klíčový pracovník při tvorbě individuálního plánu s opatrovníkem. Je nutné mít na paměti, že i když má klient opatrovníka, je způsobilý mít práva a nelze ho z individuálního plánování vyloučit. Je třeba u těchto klientů zvážit, do jaké míry jsou schopni rozhodovat o tom, jak bude vypadat průběh služby, která mu bude poskytována. Někteří klienti, kteří mají ustanoveného opatrovníka, jsou stále schopni rozhodnout, co si vezmou na sebe, co budou jíst a co potřebují. V případě klientů s komunikačními bariérami, u klientů s demencí či mentální retardací se na tvorbě individuálního plánu může podílet tým pracovníků poskytovatele (klíčový pracovník klienta, sociální pracovníci, vedoucí pracovník poskytovatele, ale i ostatní zaměstnanci poskytovatele) spolu s dalšími odborníky, opatrovníkem klienta nebo osobou blízkou klientovi. Pokud je to nutné k dosažení cíle spolupráce, podílí se na tvorbě individuálního plánu i jiné osoby.

⁴⁷ HAUKE, M. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. s. 96. ISBN 978-80-247-3849-9

4.2 Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je zaměstnanec poskytovatele, který je na základě zákona stanoven každému klientovi pro individuální plánování, hodnocení a naplňování cíle spolupráce. Kromě toho je klíčový pracovník také důvěrníkem klienta, tedy někým, na koho se může klient obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, kdo mu rozumí a komu se může svěřit. Klíčovým pracovníkem může být pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník.

Požadavky na pozici klíčového pracovníka:

- Dosáhl alespoň středního vzdělání s výučním listem a účastnil se kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách.
- Ovládá standardy kvality pečovatelské služby a další související písemnosti a patřičnou legislativu.
- Pojímá individuální plánování jako neoddelitelnou a nepochybnou součást své práce.
- Ke klientovi přistupuje jako k partnerovi, s klientem jedná s úctou, vědomím jedinečnosti, vytváří příjemné prostředí, v klientovi vzbuzuje důvěru a pocit bezpečí, v případě, že klient má snížené poznávací schopnosti, jedná s ním tak, aby v každém případě chránil jeho práva a práva základní svobody.
- Pracuje na svém vzdělávání, osobnostním a odborném růstu.
- Umí vést rozhovor a umí aktivně naslouchat, ctí etický kodex pečovatelky, ovládá administrativní práci spojenou s individuálním plánováním

Poskytovatel má zpracovaný postup přidělování klíčových pracovníků. Většinou je přidělování v kompetenci vedoucího pracovníka poskytovatele, pokud není ve standardu, metodice nebo pracovním postupu uvedeno jinak.

Práva a povinnosti klíčového pracovníka:

- Vytváří a vyhotovuje individuální plán spolu s klientem a dalšími osobami podílejícími se na realizaci cíle.
- Sladuje a reguluje plánování u přiděleného klienta, vede rozhovory s ostatními osobami a začleňuje je do procesu plánování (ostatní zaměstnanci poskytovatele, rodinu nebo blízké osoby klienta, další poskytovatele zajišťující péči o klienta ...).
- Je odpovědný, že uvedené údaje v individuálním plánu jsou zaznamenány dle skutečnosti.

- Představuje individuální plán klienta ostatním zaměstnancům poskytovatele zapojených do individuálního plánování.
- Určité nejasnosti může prodiskutovat s vedoucím pracovníkem poskytovatele.

Pokud je klíčový pracovník dlouhodobě mimo zaměstnání jeho činnosti v individuálním plánování přebírá sociální pracovník poskytovatele.⁴⁸

Změna klíčového pracovníka

O změnu klíčového pracovníka může požádat klient i klíčový pracovník. Změnu klíčového pracovníka povoluje vedoucí pracovník poskytovatele. V případě, že si klient přeje konkrétního zaměstnance poskytovatele jako klíčového pracovníka, musí tento zaměstnanec splňovat požadavky na pozici tuto pozici, musí to umožňovat provozní podmínky poskytovatele a zaměstnanec s tím musí souhlasit.⁴⁹

4.3 Vypracování individuálního plánu

Individuální plán se vypracovává do formuláře „Individuální plán“, který si poskytovatel zpracuje. Individuální plán by měl být vypracován do 24 hodin od podpisu Smlouvy.

Formulář „Individuální plán“ by měl obsahovat:

- Jméno, příjmení, titul klienta.
- Zástupce klienta (podpůrce, zástupce z řad členů domácnosti, opatrovník).
- Datum narození klienta.
- Trvalé bydliště klienta.
- Skutečné bydliště klienta.
- Datum založení individuálního plánu.
- Klíčový pracovník.
- Kontakt na klíčového pracovníka.
- Zástupce klíčového pracovníka.
- Kontakt na zástupce klíčového pracovníka.
- Další osoby, které se vedle klíčového pracovníka ještě podílí na uskutečňování osobního/ch cíle/ů.
- Skutečnost, zda klient požaduje nebo nepožaduje kopii individuálního plánu.

⁴⁸HAUKE, M. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. s. 78. ISBN 978-80-247-3849-9.

⁴⁹Kolektiv autorů: BICKOVÁ, L., Černá, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTOROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M., *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. 2011. s. 115-117. ISBN 978-80-904668-1-4.

- Jakým osobám povoluje klient nahlížení do individuálního plánu.
- Osobní cíl klienta.
- Realizace osobního cíle.
- Důležité informace v souvislosti s poskytováním péče. Tady lze např. uvést, že v domácnosti klienta je zvíře/zvřata; časové období, kdy nechce být klient rušen; další okolnosti, které jsou pro poskytování péče důležité).
- Podpis klienta event. jeho zástupce.
- Podpis klíčového pracovníka.
- Podpisy dalších osob podílejících se na realizaci cíle.
- Přehodnocení/vyhodnocení individuálního plánu.
- Vyhodnocení individuálního cíle.

Při vypracovávání individuálního plánu vychází klíčový pracovník a další osoby podílející se na vypracování individuálního plánu z dokumentace dostupné o klientovi, z pozorování a z rozhovoru s klientem.

Dokumentace: klíčový pracovník a další osoby podílející se na vypracování individuálního plánování mohou nahlédnout do žádosti o poskytnutí pečovatelské služby a záznamu ze sociálního šetření. Po uzavření Smlouvy obdrží klíčový pracovník vždy kopii Smlouvy, a to jen tu část, která obsahuje, jaké služby bude klient odebírat.

Pozorování se opírá o úmyslné sledování klienta. Významnost pozorování se projevuje v práci s klientem, který nekomunikuje běžným způsobem nebo není úplně orientovaný. Klíčový pracovník nebo další osoba účastnící se na vypracování individuálního plánování pozorováním sleduje, jak klient odpovídá na jeho péči, jak projevuje příjemnost a nespokojenost a na základě těchto skutečností vytváří individuální plán.

Rozhovorem získáváme informace o mínění, stanoviscích, touhách a obavách klienta.⁵⁰

Základní pravidla provedení rozhovoru:

- při rozhovoru klienta oslovujeme jménem, případně titulem.
- není dobré, když si klíčový pracovník nebo osoba, která se účastní vypracování individuálního plánu, hovoří s klientem a po dobu rozhovoru ho neosloví jménem. Oslovením projevujeme úctu k člověku, se kterým komunikujeme.

⁵⁰Kolektiv autorů: BICKOVÁ, L., Černá, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTOROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M., *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. 2011. s. 122. ISBN 978-80-904668-1-4.

Pokud se rozhovoru s klientem účastní například blízká osoba klienta, klíčový pracovník nebo další osoba podílející se na vypracování individuálního plánování, nemluví s touto osobu o klientovi ve třetí osobě. Otáčí se klientovi pro potvrzení toho, co blízká osoba klienta povídá a žádá.

- komunikace s klientem je během individuálního plánování upravena možnostem klienta. Pracovník musí akceptovat poznávací funkce klienta.

Při rozhovoru s klientem s poruchou poznávacích funkcí lze využít alternativní komunikační systémy, jako jsou piktogramy (černobílé symboly), fotografie, jednoduché obrázky vyjadřující jednotlivé věci či situace, obrázky z časopisů, kliparty, loga, komunikační tabulky apod. Symboly používané při alternativní komunikaci lze navíc spojit s nápisy. Příklady komunikačních tabulek, které používají pracovníci na Pečovatelské službě Brno - sever, jsou uvedeny v příloze č. 1.

Co nepatří do individuálního plánu:

- údaje, které nejsou nutné pro poskytování služby.
- vlastní mínění klíčového pracovníka nebo dalších osob, které se účastní realizace cíle.
- diagnózy, které nejsou potřebné pro poskytování péče.

Individuální plán obsahuje citlivé a osobní údaje. Poskytovatel musí mít zpracovaná pravidla přístupu k individuálním plánům. Doporučuje se umožnění přístupu klíčovému pracovníkovi, pracovníkům poskytovatele, kteří se účastní plánování a plnění osobního cíle klienta a vedoucímu pracovníkovi poskytovatele.

Do individuálního plánu může nahlížet klient nebo jeho opatrovník, osoby, kterým udělí klient písemně souhlas a osoby, které jsou uvedeny v individuálním plánu. O nahlížení do individuálního plánu by měl být proveden písemný záznam.

4.4 Vyhodnocení individuálního plánu

Poskytovatel je povinen společně s klientem průběžně hodnotit, zda je/jsou naplňován/y osobní cíl/e. Vyhodnocení individuálního plánu se taktéž provádí do formuláře „Individuální plán“, který si vytvořil poskytovatel.

Individuální plán vyhodnocuje klíčový pracovník ve spolupráci s klientem a dalšími osobami, které se podílely na realizaci cíle (resp. další osoby, které se podílely na sepsání individuálního plánu).⁵¹ Individuální plán je vyhodnocen, když:

- to požádá klient,
- dojde ke změně klíčového pracovníka,
- dojde ke změně zástupce klíčového pracovníka,
- dojde ke změně osobního cíle klienta,
- dojde k zúžení smlouvy,
- dojde k rozšíření smlouvy,
- dojde k trvalé změně ve způsobu poskytování některé ze služeb,
- dojde k jakékoliv další trvalé změně některé ze skutečností uvedených v individuálním plánu.

Pokud nedojde ke změně, vyhodnocuje se individuální plán dle určení poskytovatele, obvykle po třech měsících po nastavení cíle.

Vyhodnocení individuálního plánu se provádí do formuláře „Individuální plán“ do části vyhodnocení. V této části se uvede:

- datum vyhodnocení.
- kdo vyhodnocení provedl: zde se uvedou všechny osoby, které se na přehodnocení individuálního plánu podílely s označením jejich funkce.
- důvod vyhodnocení individuálního plánu.
- vlastní vyhodnocení individuálního plánu – zde se uvede, k jakým konkrétním změnám v osobním cíli došlo,
- porovnává se stav skutečný se stavem zapsaným v individuálním plánu,
- zjišťuje se, zda se v mezidobí stalo něco zásadního,
- zjišťuje se, zda péče uvedená v individuálním plánu vyhovuje a postačuje tak jak je uvedena,
- zjišťuje se, zda zůstal osobní cíl klienta nezměněn,
- zjišťuje se, zda se změnilly potřeby klienta,
- zjišťuje se, zda je klient se službami spokojený, nebo má připomínky,
- ověřuje se platnost údajů poskytnutých klientem v individuálním plánu,

⁵¹ HAUKE, M. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. s. 109-110. ISBN 978-80-247-3849-9

- zjišťuje se, zda by klient chtěl nastavit službu/služby jinak.

Při vyhodnocení individuálního plánu může klíčový pracovník/osoba podílející se na realizaci cíle využít i dokumentaci dostupnou o klientovi, např. žádost o poskytnutí sociální služby, záznam ze sociálního šetření, smlouvu, záznam o klientovi (záznam o průběhu poskytování a hodnocení průběhu poskytování sociální služby). Z dokumentace lze, mimo jiné, vyčíst potřebné údaje, srovnat stav původní s probíhající službou a nalézt změny, ke kterým dochází.

Jestliže klient odmítá písemné individuální plánování, do formuláře se uvede tato skutečnost a klíčový pracovník s klientem plánuje pouze ústně. Vše ale zaznamenává do formuláře „Individuální plánování“ (nastavení osobního cíle klienta, záznamy o průběhu služby, hodnocení průběhu služby). Tento formulář nebude předkládán klientovi, a nebude dáván klientovi k podpisu.

Souvislostmi mezi vzděláváním pracovníků, zvládáním zátěžových situací a individuálním plánováním se budeme podrobně věnovat v praktické části této práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE VÝZKUMU KVALIFIKACE PRACOVNÍKŮ V PŘÍMÉ OBSLUŽNÉ PÉČI

Teoretická část diplomové práce kvalifikace pracovníků v přímé péči pojednává o odborném vzdělání v sociálních službách, jak je zakotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v § 116. Profesní vzdělávání je vázáno nabídkou středních, vyšších a vysokých škol. Cílem výzkumu je analyzovat vzdělání a zájem pracovníků v sociálních službách, poskytujících přímou péči klientům dále se vzdělávat. Dále budeme zjišťovat názory na požadované vzdělání, které upravuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, motivaci pracovníků k výkonu tohoto povolání, jak často se setkávají s problémovými situacemi a otázku zvládnutí individuálního plánování. Na základě hlavního tématu práce jsme definovali výzkumný problém, cíle práce a výzkumné otázky.

5.1 Výzkumný problém

Diplomová práce se zaměřuje na profesní vzdělání pracovníků poskytujících přímou péči na pečovatelských službách, v domovech pro seniory a domovech se zvláštním režimem v Brně a okolí, které poskytují péči specifické cílové skupině klientů, a to seniorům a zdravotně znevýhodněným nad 50 let věku. Zajímáme se o to, jaké vzdělání pracovníci absolvovali, jaké mají vzdělávací potřeby a touhy, zda jsou naplněny, jaké mají pracovníci názory na vzdělání, které je vyžadováno zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Řešíme, jak často se setkávají s problémovými situacemi při poskytování péče a zda dají podnět ke školení v oblastech řešení těchto problémových situací. Dále zjišťujeme, jaký názor mají pracovníci v přímé péči na individuální plánování a zda sami tuto činnost zvládají.

Jádrem výzkumného problému je zájem získat informace, v jakých oborech a v jakém stupni mají ukončené vzdělání pracovníci v přímé péči na pečovatelských službách, domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem v Brně a okolí pro cílovou skupinu seniorů a zdravotně znevýhodnění nad 50 let.

5.2 Výzkumné cíle, výzkumné otázky

Výzkum se zaměřuje na vzdělání pracovníků, kteří poskytují přímou péči klientům na pečovatelských službách, v domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem v Brně a okolí, přičemž klienti jsou seniori a zdravotně znevýhodnění nad 50 let.

Na základě zvoleného výzkumného problému jsme definovali výzkumné otázky:

1. Má motivace pracovníků v sociálních službách pro výkon profese vliv na jejich zájem o další vzdělávání?
2. Je vztah mezi věkem pracovníků v sociálních službách a zájmem o další vzdělání?
3. Jaká je kvalifikace pracovníka v sociálních službách?
4. Jak ovlivňují krizové situace v pracovním procesu zájem se na tuto situaci připravit?
5. Zvládají pracovníci v sociálních službách s klientem individuálně plánovat?

Hlavní cíl práce:

Zjistit, jakou mají pracovníci potřebu dalšího profesního rozvoje, jakým stupněm vzdělání disponují a jak ovlivňuje vzdělání pracovníků v sociálních službách schopnost s klientem individuálně plánovat.

Dílčí cíle:

- Zjistit, zda pracovníci považují zákonem dané vzdělání za dostačující a zda má přibývajícím věkem pracovníků v sociálních službách vliv na iniciaci profesního růstu.
- Zjistit jaký motiv vedl pracovníky v sociálních službách ke zvolení daného oboru.
- Zjistit, zda pracovníci řeší s klienty problémové situace, jak často a zda informují poskytovatele, s jakými profesními problémy se ve styku s klienty pracovníci setkávají a o jaké vzdělávání pro získání potřebných dovedností mají zájem.
- Zjistit jaké změny a pokroky zaznamenávají pracovníci v sociálních službách u klientů, se kterými individuálně plánují.

Výzkumné cíle a otázky uvádí směr, dle kterého se po celý čas výzkum orientuje a stále sleduje, zda dochází k jejich naplňování.⁵² Výzkumný soubor je zaměřen na pracovníky v sociálních službách, poskytujícím přímou péči klientům pečovatelských služeb, domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem.

Podle Švaříčka, Šedové je pro stanovení výzkumného problému podstatné, čím se bude výzkum zabývat, a proto je nutné o zkoumaném jevu, který se odehrává v sociální realitě, získat co nejvíce informací. Pro získání co nejvíce podkladů byl zvolen kvantitativní výzkum.⁵³

⁵²ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. s. 64. ISBN 978-80-736-7313-0.

⁵³ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. s. 17. ISBN 978-80-736-7313-0.

5.3 Výzkumné problémy a stanovení hypotéz

1. Má motivace pracovníků v sociálních službách pro výkon profese vliv na jejich zájem o další vzdělávání?

H1: Pracovníci, jejichž motivací pro výkon profese je přání pracovat s lidmi mají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svoji profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst.

2. Je vztah mezi věkem pracovníků v sociálních službách a zájmem o další vzdělání?

H2: Zájem o další vzdělávání pracovníků v sociálních službách klesá s přibývajícím věkem.

3. Jaká je kvalifikace pracovníka v sociálních službách?

H3: Profesi pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem, než absolventů sociálních středních škol.

4. Jak ovlivňují krizové situace v pracovním procesu zájem se na tuto situaci připravit?

H4: Čím více je v práci pracovníka v sociálních službách zátěžových situací, tím vyšší je zájem o školení.

5. Zvládají pracovníci v sociálních službách s klientem individuálně plánovat?

H5: Čím vyšší je vzdělání pracovníků v sociálních službách, tím lépe zvládají individuální plánování s klientem.⁵⁴

5.4 Výběr výzkumného souboru

Výzkumnou jednotkou jsou pracovníci v sociálních službách z vybraných zařízení. Mezi tato zařízení jsme zařadili Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem Újezd u Brna, Domov pro seniory Holásecká Brno, Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem Sokolnice, Pečovatelská služba Brno-Žabovřesky a Pečovatelská služba, která nechce být jmenována. Výběr výzkumného souboru se realizoval metodou dostupného výběru. V uvedených zařízeních bylo k výzkumnému šetření rozdáno celkem 130 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnily jen ženy, protože ve vybraných zařízeních na pozicích pracovníků v sociálních službách v době výzkumu muži nepracovali. Výzkum probíhal v únoru a březnu 2017.

⁵⁴ GIBILISCO, S., *Statistika bez předchozích znalostí*. Brno: Computer Press, a.s., 2009. s. 141-144. ISBN 978-80-251-2465-9.

5.5 Techniky a metody výzkumu

Pro účely této práce byl zvolen kvantitativní přístup, neboť se jedná o poměr bohatý výzkumný soubor. Sběr dat byl realizován pomocí dotazníku, který se často používá v pedagogickém výzkumu.⁵⁵ Dotazník byl anonymní.

Dotazník, viz příloha č. 3, obsahoval 16 položek, z nichž 10 položek bylo uzavřených a z nich dvě byly polytomické, dvě trichotomické a šest dichotomických. Dalších šest položek bylo otevřených. Dotazníky byly osobně rozdány v tištěné podobě mezi pracovníky ve zmiňovaných zařízeních, po předchozí domluvě s vedením. Následně byli pracovníci požádáni o dobrovolné vyplnění dotazníků (účast na výzkumném šetření záležela na vlastním rozhodnutí).

Návratnost dotazníků činila 96 %. Po přetřídění a analýze bylo využito celkem 121 platně vyplněných dotazníků.

⁵⁵CHRÁSKA, M., *Metody pedagogické výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. s163. ISBN 978-80-247-1369-4.

6 ANALÝZA DAT

V kvantitativních výzkumech často sbíráme větší množství dat a pro jejich interpretaci je nezbytné, abychom je nejdříve určitým způsobem zpracovali⁵⁶. Obsahem této kapitoly je analýza dat, která jsme získali prostřednictvím výzkumného šetření metodou dotazování.

Co se týče konkrétního postupu, pro zpracování získaných údajů u otevřených otázek jsme nejdříve provedli kategorizaci, data setřídili a vyjádřili jejich četnost. Následně jsme použili procentuálního výpočtu, jehož výsledky jsou uvedeny v tabulkách a grafech.

Otázky byly položeny účelově tak, aby poskytly základní informace o respondentech.

6.1 Průběh šetření a interpretace dat

- zajištění zkoumaného vzorku,
- zpracování získaných dat,
- vyhodnocení.

Otázka č. 1

Kolik Vám je let?

První položka dotazníku měla identifikační charakter a jejím úkolem bylo analyzovat složení respondentů z hlediska věku. Respondenti byli požádáni, aby uvedli věk. Následně byly vytvořeny kategorie věkových skupin, do kterých byli respondenti rozčleněni. Odpovědi jsem využila při ověřování hypotézy H2: Zájem o další vzdělávání pracovníků klesá s přibývajícím věkem.

Tabulka č. 1: Složení respondentů z hlediska věku pracovníků v sociálních službách

Věk pracovníků v sociálních službách	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
20-30 roků	24	0,20	19,83 %
31-40 roků	24	0,20	19,83 %
41-50 roků	50	0,41	41,32 %
51-60 roků	21	0,17	17,36 %
61 a více roků	2	0,02	1,65 %
celkem	121	1,00	100,00 %

⁵⁶CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogické výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. s 39-40. ISBN 978-80-247-1369-4.

Uvedená tabulka vyjadřuje zastoupení respondentů ve věkových kategoriích. Ukázalo se, že výzkumného šetření se účastnili převážně pracovníci ve vyšší věkové skupině. Tedy ze 121 respondentů bylo ve věku vyšší než 40 let 60 % z celkového výzkumného souboru. Jak tabulka dále uvádí, 20 % výzkumného souboru tvoří pracovníci v sociálních službách ve věku do 30 let a 20 % pracovníků ve věku do 40 let. Největší zastoupenou kategorií byla kategorie 41–50 let, kde se vyskytlo více jak 40 % respondentů. Kategorie 51–60 let byla zastoupena 17 % respondentů a poslední kategorií nad 62 let reprezentovalo jen 1,6 % respondentů.

Otázka č. 2

Jak dlouho pracujete v profesi pracovníka v sociálních službách?

Druhá položka dotazníku měla také identifikační charakter a jejím úkolem bylo analyzovat složení respondentů z hlediska délky jejich praxe v oblasti sociálních služeb. Respondenti byli požádáni, aby uvedli délku své praxe v oblasti sociálních služeb v letech. Následně byly vytvořeny kategorie, do kterých byli rozčleněni. Odpovědi byly využity při vyhodnocení výzkumné otázky č. 2.

Tabulka č. 2: Složení respondentů z hlediska délky jejich působení v sociálních službách

Délka praxe v sociálních službách	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
0-5 let	43	0,36	35,54 %
6-10 let	34	0,28	28,10 %
11-15 let	13	0,11	10,74 %
16-20 let	18	0,15	14,88 %
21-26 let	8	0,07	6,61 %
více než 26 let	5	0,04	4,13 %
celkem	121	1,00	100,00 %

Uvedená tabulka vyjadřuje zastoupení respondentů v již zmiňovaných kategoriích. Ukázalo se, že výzkumného šetření se účastnili převážně pracovníci s praxí nižší než pět let, tedy ze 121 respondentů bylo 35,5 % respondentů s praxí nižší než pět let. Dále můžeme z tabulky vypočítat, že 28 % výzkumného souboru tvoří pracovníci v sociálních službách s praxí 6 až 10 let, 10,4 % je složeno z osob působících v sociálních službách 11 až 15 let. Dále tabulka prezentuje v kategorii 16 až 20 let 15 % respondentů. Respondenti s opravdu dlouhodobou a bohatou praxí, tedy 21 až 26 let, prezentují jen 7 % z celkového výzkumného souboru.

Přestože osoby s praxí 26 let a více byly zastoupeny pouze ze 4,1 %, můžeme ze zjištěných údajů vyvodit, že až 64 % dotazovaných působí v oblasti sociálních služeb poměrně dlouhou dobu, a to minimálně 6 let. Takže se dá předpokládat, že absolvovali mnoho vzdělávacích akcí zaměřených na jejich další odborné vzdělávání a mají v tomto směru bohaté zkušenosti, což můžeme považovat za velmi pozitivní zjištění pro účely této práce.

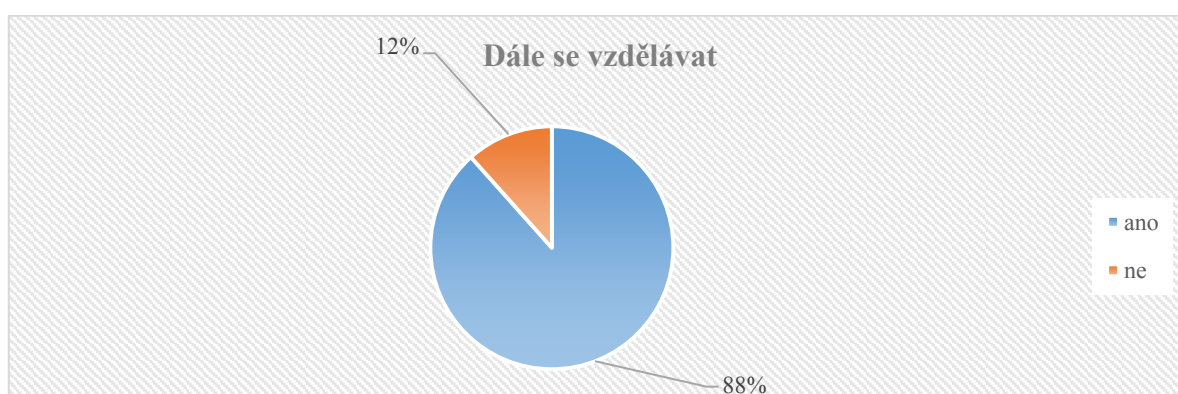
Otázka č. 3

Chtěl/a byste se ještě v sociální oblasti dále vzdělávat?

Další položkou v dotazníku jsme již směřovali ke vzdělávání, jejím prostřednictvím jsme se snažili zjistit, zda mají pracovníci v sociálních službách zájem se dále vzdělávat. Odpovědi na otázku byly využity při ověřování hypotézy H1: Pracovníci, jejichž motivací pro výkon profese je přání pracovat s lidmi mají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svoji profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst, a při ověřování hypotézy H2: Zájem o další vzdělávání pracovníků v sociálních službách klesá s přibývajícím věkem.

Tabulka č. 3: Zájem pracovníků v sociálních službách o další vzdělávání

Zájem o vzdělávání	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Ano	107	0,88	88,43 %
Ne	14	0,12	11,57 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 2 – graf zájmu o další vzdělávání

Velmi pozitivním zjištěním je, že velká většina respondentů vybrala kladnou odpověď. Odpověď „ano“ zvolilo 88 % dotazovaných a odpověď „ne“ označilo jen necelých 12 % respondentů.

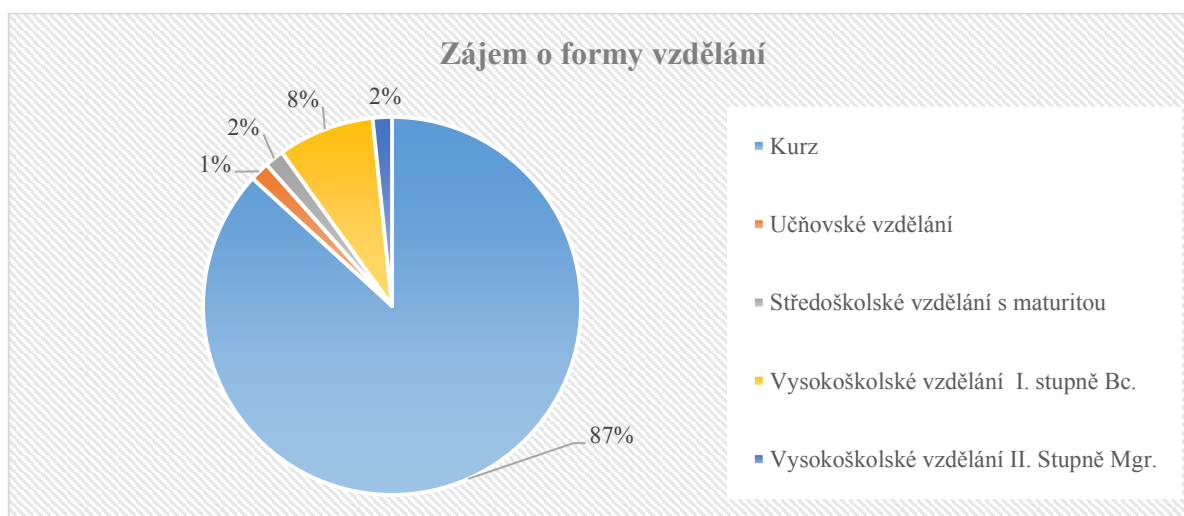
Otázka č. 4

Měl/a byste zájem o další vzdělání v sociální oblasti?

V návaznosti na předchozí otázku má čtvrtá položka dotazníku nabídnuté vzdělání formou kurzu, učňovského vzdělání, středoškolského s maturitou a vysokoškolské vzdělání I. a II. stupně. Odpovědi byly využity při vyhodnocení výzkumné otázky č. 2.

Tabulka č. 4: Zájem o formy dalšího vzdělávání

Formy vzdělání	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Kurz	105	0,87	86,78 %
Učňovské vzdělání	2	0,02	1,65 %
Středoškolské vzdělání s maturitou	2	0,02	1,65 %
Vysokoškolské vzdělání I. stupně Bc.	10	0,08	8,26 %
Vysokoškolské vzdělání II. stupně Mgr.	2	0,02	1,65 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 3 – graf zájmu o formy dalšího vzdělávání

Dle tabulky i grafu je zřejmé, že pro respondenty je nejžádanější vzdělávání formou kurzu, a to 86,8 % z celkového počtu respondentů. Jako druhá nejčastěji volená odpověď je zájem o I. stupeň vysokoškolského studia na 8,26 %. Zastoupení odpovědí o volbě studia učňovského, středoškolského s maturitou a vysokoškolského v II. stupni bylo minimální, a to na 1,65 %.

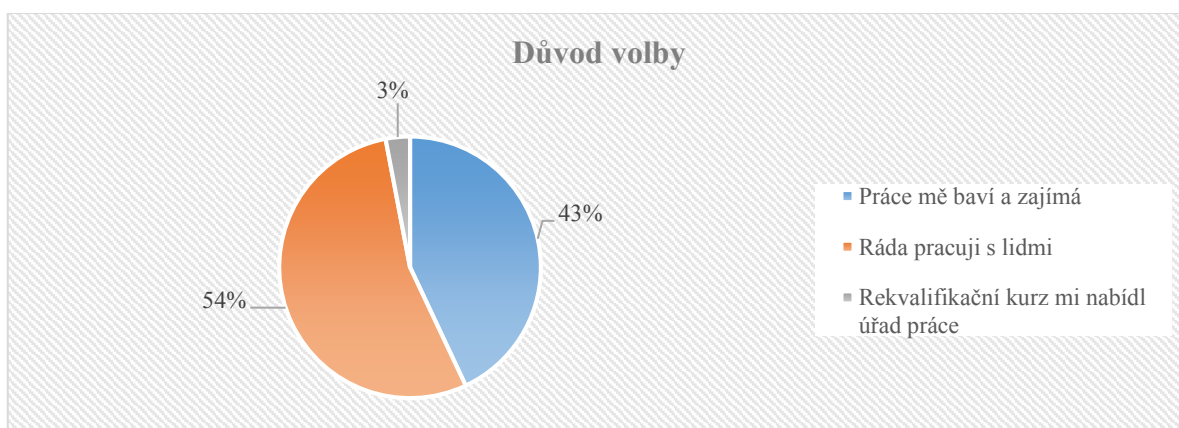
Otázka č. 5

Tuto profesi jste si vybral/a protože:

Pátá otázka směřovala ke zjištění, jaká byla motivace respondentů k volbě profese pracovníka v sociálních službách. Na tuto otázku měli dotazovaní možnost výběru odpovědí, možnosti odpovědi společně s jejím vyhodnocením jsou uvedeny v tabulce a znázorněny v grafu. Odpovědi na otázku byly využity při ověřování hypotézy H1: Pracovníci, jejichž motivací pro výkon profese je přání pracovat s lidmi mají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svou profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst.

Tabulka č. 5: Výběr profese

Důvod volby	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Práce mě baví a zajímá	52	0,43	42,98 %
Ráda pracuji s lidmi	65	0,54	53,72 %
Rekvalifikační kurz mi nabídl úřad práce	4	0,03	3,31 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 4 – graf motivace k výběru profese

Respondenti se v tomto případě ve velké míře vyjádřili, že rádi pracují s lidmi a to v 54 % z celkového počtu dotazovaných. Možnost odpovědi „práce mě baví a zajímá,“ byla

zastoupena také ve vyšší míře a to na 43 %. Odpověď, že důvod volby profese bylo poskytnutí rekvalifikačního kurzu úřadem práce, byla vybrána jen 3 % respondentů.

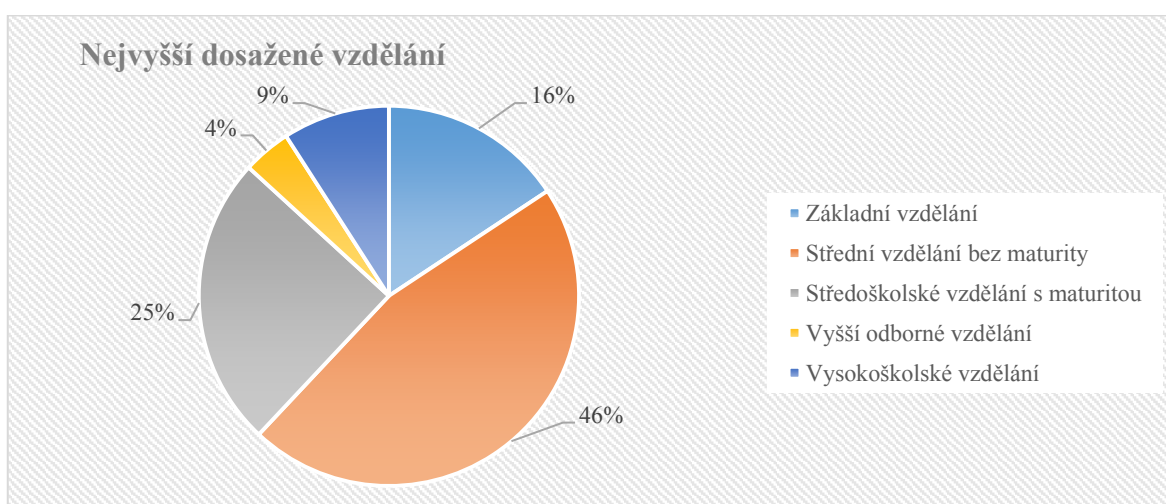
Otázka č. 6

Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

Položka číslo šest se zaměřuje na zjištění faktu, jaké mají respondenti nejvyšší dosažené vzdělání. Na tuto otázku měli dotazovaní možnost výběru odpovědí, možnosti odpovědi společně s jejím vyhodnocením jsou uvedeny v tabulce a znázorněny v grafu a byly využity při ověřování hypotézy H3: Profesi pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem, než absolventů sociálních středních škol.

Tabulka č. 6: Nejvyšší dosažené vzdělání

Vzdělání	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Základní vzdělání	19	0,16	15,70 %
Střední vzdělání bez maturity	56	0,46	46,28 %
Středoškolské vzdělání s maturitou	30	0,25	24,79 %
Vyšší odborné vzdělání	5	0,04	4,13 %
Vysokoškolské vzdělání	11	0,09	9,09 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 5 - graf nejvyššího dosaženého vzdělání

Uvedená tabulka a graf vyjadřuje zastoupení respondentů dle dosaženého nejvyššího vzdělání. Ukázalo se, že výzkumného šetření se účastnili převážně pracovníci se středním vzděláním bez maturity, a to na 46,28 %, jako druhá nejvíce zastoupená byla kategorie dotazovaných se středoškolským vzděláním s maturitou na 24,79 %. Dále můžeme

konstatovat, že 15,7 % výzkumného souboru tvoří pracovníci v sociálních službách se základním vzděláním, 9,1 % byla zastoupená kategorie respondentů s vysokoškolským vzděláním a 4,1 % s vyšším odborným vzděláním.

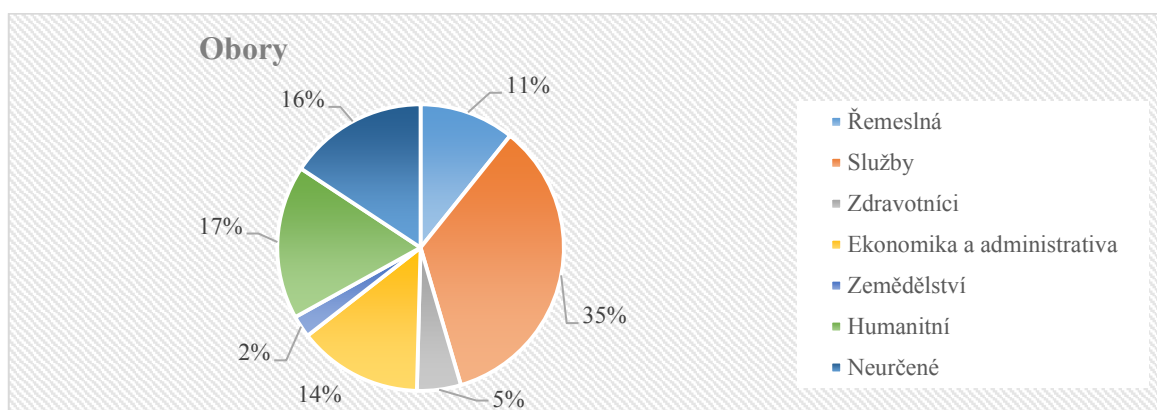
Otázka č. 7

V jakém oboru máte nejvyšší dosažené vzdělání?

Položka číslo sedm se zaměřuje na zjištění, v jakém oboru mají respondenti nejvyšší dosažené vzdělání. Tato otázka je otevřená, proto je nutné odpovědi kategorizovat. Vytvořila jsem celkem šest kategorií podle okruhů činností. První kategorie s názvem „řemeslná“ obsahuje obory tiskař, mechanik, čalouník atd. Druhá kategorie s názvem „služby“ obsahuje obory prodavač, kadeřník, kuchař, pánská, dámská krejčovská atd. Třetí kategorie s názvem „zdravotníci“ obsahuje obory zdravotní sestra a zubní technik. Čtvrtá kategorie s názvem „ekonomika a administrativa“ zahrnuje obory ekonomického směru, obchodního směru, vedení administrativy a dokumentace. Pátá kategorie s názvem „humanitní“ pojímá obor sociální činnost, sociální služby a pedagogika. Šestá kategorie s názvem „zemědělství“ vyjadřuje obor zahradník a pracovník v zemědělství. Sedmá kategorie s názvem „neurčené“ zahrnuje respondenty se základním vzděláním, tedy bez oborového zaměření. Vše je zpracováno v níže uvedené tabulce a grafu. Odpovědi byly využity při ověřování hypotézy H3: Profesi pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem, než absolventů sociálních středních škol.

Tabulka č. 7: Obory zaměření v dosaženém vzdělání

Obory	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Řemeslná	13	0,11	10,74 %
Služby	42	0,35	34,71 %
Zdravotníci	6	0,05	4,96 %
Ekonomika a administrativa	17	0,14	14,05 %
Zemědělství	3	0,02	2,48 %
Humanitní	21	0,17	17,36 %
Neurčené	19	0,16	15,70 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 6 – graf zastoupení oborů původního zaměření

Z tabulky a grafu vyplývá, že nejčastěji jsou respondenti tohoto výzkumu vzděláni ve „službách“ a to na 34,7 % z celkového počtu dotazovaných. Druhá nejrozsáhlejší kategorie je „humanitní“ která reprezentuje respondenty v 17,35 %, třetí nejrozsáhlejší kategorie je „neurčené“, která představuje 15,7 % respondentů se základním vzděláním, tedy bez odborného zaměření. Těsně za ní je kategorie „ekonomika a administrativa“ s 14,04 %, dále kategorie „řemesla“ s 10,74 %, „zdravotníci“ se 4,95 % a nejméně zastoupená kategorie „zemědělství“ s 2,5 %.

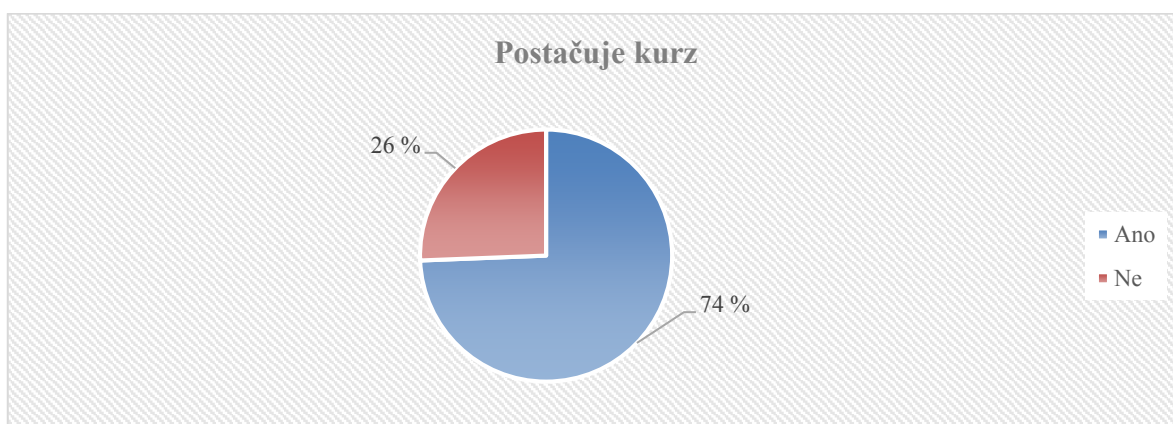
Otázka č. 8

Myslíte si, že rekvalifikační kurz je dostačující k výkonu povolání pracovníka/ce v sociálních službách?

Položka číslo osm se zaměřuje na zjištění faktu, jak vnímají respondenti rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Odpovědi byly využity při vyhodnocení výzkumné otázky V3 – jaká je kvalifikace pracovníka v sociálních službách.

Tabulka č. 8: Kurz pracovníka v sociálních službách

Kurz je dostačující	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Ano	90	0,74	74,38 %
Ne	31	0,26	25,62 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 7 – graf kurzu pracovníka v sociálních službách

Z tabulky a grafu vyplývá, že respondenti na 74 % jsou přesvědčeni, že pro výkon profese pracovníka v sociálních službách postačuje rekvalifikační kurz. S tímto tvrzením nesouhlasí 26 % respondentů.

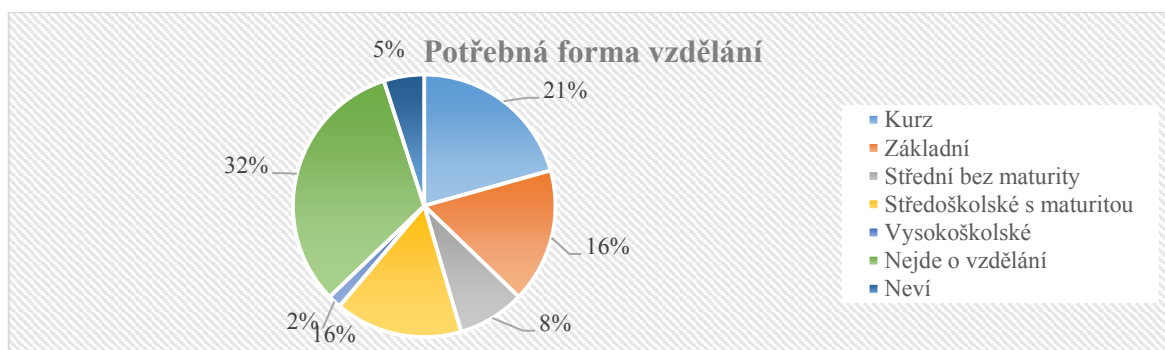
Otázka č. 9

Jakého vzdělání dle vašeho názoru je třeba pro výkon povolání pracovníka/ce v sociálních službách?

Položka číslo devět se zaměřuje na zjištění názoru respondentů, jaká forma vzdělání je potřebná pro pracovníky v sociálních službách. Otázka byla otevřená, respondenti uváděli formy vzdělání, které jsou uvedené v příložené tabulce. Odpovědi byly využity při vyhodnocení výzkumné otázky č. 3.

Tabulka č. 9: Názor na potřebnou formu vzdělání pracovníků v sociálních službách

Jakého vzdělání je třeba	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Kurz	25	0,21	20,66 %
Základní	20	0,17	16,53 %
Střední bez maturity	10	0,08	8,26 %
Středoškolské s maturitou	19	0,16	15,70 %
Vysokoškolské	2	0,02	1,65 %
Nejde o vzdělání	39	0,32	32,23 %
Neví	6	0,05	4,96 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 8 – graf potřebné formy vzdělávání

Tabulka i graf vypovídají o názoru respondentů na potřebnou formu vzdělání pracovníků v sociálních službách. Přestože tato otázka měla jen informační charakter, lze odpovědi hodnotit jako zajímavé. Nejvyšší zastoupení měl názor, že u pracovníka v sociálních službách nejde o vzdělání, takto odpovědělo 32 % respondentů. Druhá nejvíce zastoupená odpověď byla, že je třeba rekvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách. Takto odpovědělo 20,7 % respondentů. Téměř 17 % respondentů se domnívá, že základní vzdělání je dostačující pro výkon profese pracovníka v sociálních službách. Dalších 16 % odpovědělo, že je třeba středoškolského vzdělání s maturitou a 8 % respondentům stačí střední vzdělání bez maturity. Necelých 5 % odpovědělo, že neví, že nemají názor na potřebnost vzdělání v tomto oboru. Nejméně zastoupeno bylo vysokoškolské vzdělání, a to jen 1,65 % respondentů.

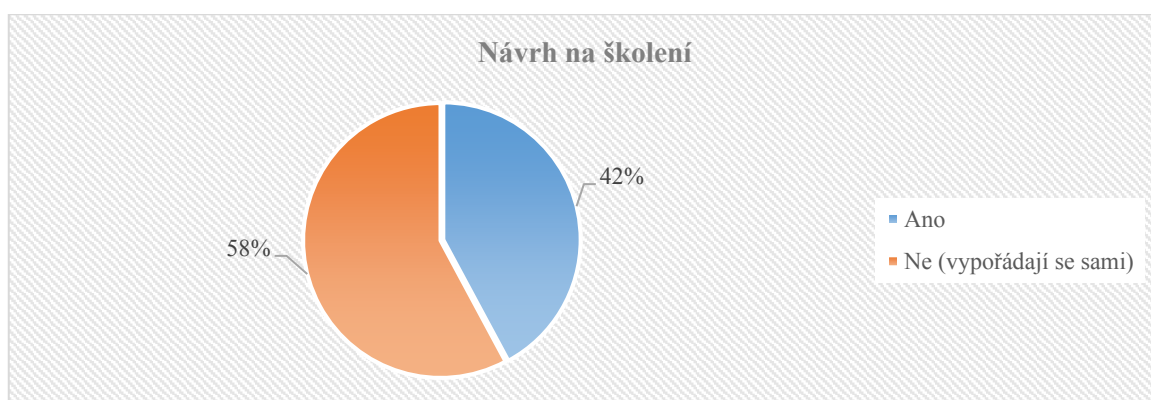
Otázka č. 10

Pokud prožijete nějakou krizovou situaci v pracovním procesu, dáte návrh vedení organizace, jaké školení by mělo zajistit pro Vás a vaše kolegy, abyste věděla, jak se zachovat?

Položka číslo deset se zaměřuje na krizové situace na jejich zvládnání ze strany pracovníků v sociálních službách. Otázka byla uzavřená, dotazující se mohli rozhodnout mezi dvěma odpověďmi, které jsou zpracované v příložené tabulce. Odpovědi byly využity při ověřování hypotézy H4: Čím více je v práci pracovníka v sociálních službách zátěžových situací, tím vyšší je zájem o školení.

Tabulka č. 10: Návrh na školení

Návrh na školení	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Ano	51	0,42	42,15 %
Ne (vypořádají se sami)	70	0,58	57,85 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 9 – graf potřeby školení

Více než polovina dotazovaných, a to 58 % respondentů z celkově dotazovaných odpovědělo, že po prožití nějaké krizové situace s klientem nedají podnět vedení organizace k zajištění školení s tímto tématem. Menší část respondentů zastoupená 42 % by informovala vedení organizace a tím dala podnět k zajištění školení na toto téma.

Otázka č. 11

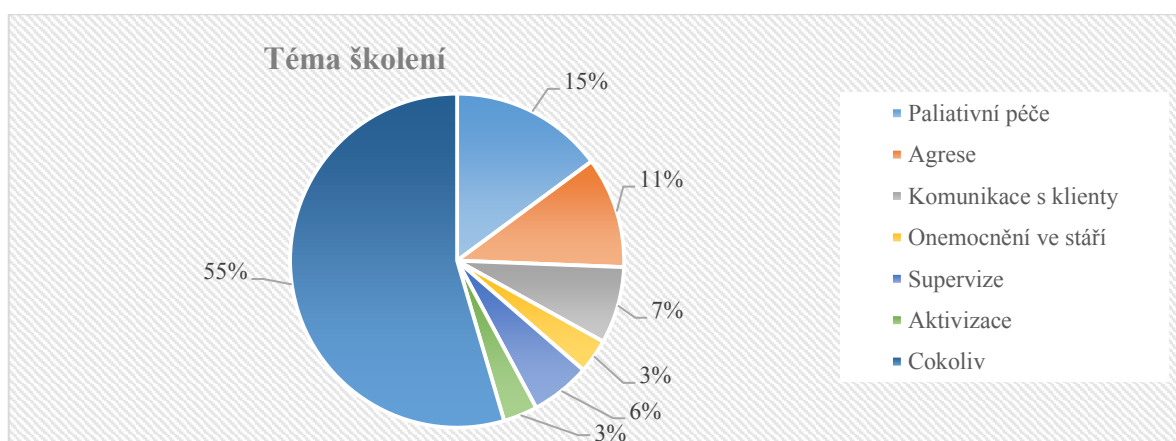
Na jaké téma byste vybrala další školení?

Jedenáctá položka v dotazníku se orientuje na školení pracovníků v sociálních službách. Konkrétně upozorňuje na témata, o které mají pracovníci v sociálních službách zájem. Odpovědi mají pouze informativní charakter. Tato otázka je otevřená s různorodými odpověďmi, proto bylo nutné odpovědi kategorizovat. Vytvořila jsem celkem sedm kategorií podle okruhů zaměření školení. První kategorie s názvem „paliativní péče“ obsahuje školení s tímto názvem, ale také manipulace s imobilním klientem, bazální stimulace, komunikace a spolupráce s rodinou umírajícího klienta. Druhá kategorie s názvem „agrese“ obsahuje školení se stejným názvem, dále sebeobrana při agresi klientů a komunikace s nepřizpůsobivým klientem. Třetí kategorie s názvem „komunikace s klienty“ obsahuje

školení na téma komunikace s klienty s demencí, komunikace s rodinou. Čtvrtá kategorie s názvem „onemocnění ve stáří“ zahrnuje školení s názvem příznaky onemocnění ve stáří, krizová síť – zhoršení stavu klienta a co s tím a školení zaměřené na zdravotní pomůcky. Pátá kategorie s názvem „supervize“ pojímá školení se stejným názvem supervize, syndrom vyhoření, asertivita a chování pracovníků na pracovišti. Šestá kategorie s názvem „aktivizace“ zahrnuje školení, které je zaměřené na volnočasové aktivity klientů a trénování paměti klientů. Sedmá kategorie s názvem „cokoliv“ zahrnuje odpovědi, které vyplývají z neinformovanosti. Pracovníci nemají přehled o nabízených školení a tak, kam je zaměstnavatel pošle, tam půjdou. Vše je zpracováno v tabulce a grafu uvedených níže.

Tabulka č. 11: Téma školení

Školení	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Paliativní péče	18	0,15	14,88 %
Agrese	13	0,11	10,74 %
Komunikace s klienty	9	0,07	7,44 %
Onemocnění ve stáří	4	0,03	3,31 %
Supervize	7	0,06	5,79 %
Aktivizace	4	0,03	3,31 %
Cokoliv	66	0,55	54,55 %
celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 10 – graf upřednostněných témat školení

Více než polovina respondentů, a to 55 %, v kategorii cokoliv nspecifikovala, o jaké školení mají zájem. Z odpovědí vyplývá, že nemají přehled o tématech nabídek školení. Druhá nejvíce zastoupená kategorie byla kategorie paliativní péče, kde tuto kategorii zvolilo

necelých 15 % respondentů. Třetí nejčastěji se vyskytující odpovědi spadaly do kategorie agrese s celkem 10,74 % z celkového počtu respondentů. Kategorie komunikace s klienty byla zastoupená 7,44 % odpovědí, supervize 5,79 % a kategorie aktivizace a onemocnění ve stáří se objevila ve stejném počtu 3,31 %.

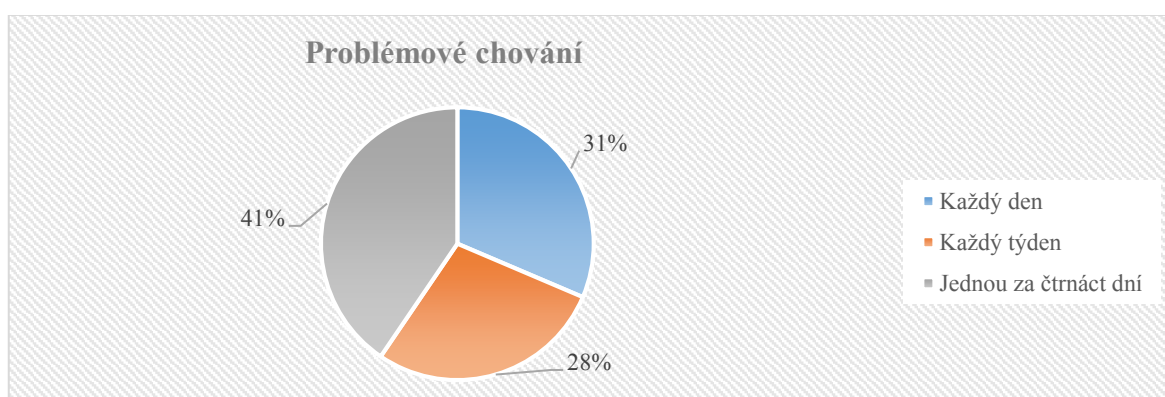
Otázka č. 12

Jak často řešíte krizovou situaci v zaměstnání v podobě agrese od klientů, nedorozumění mezi vámi a klientem, rychlé rozhodnutí při náhlém zhoršení zdravotního stavu klienta atd.?

Položka v dotazníku s číslem dvanáct se zaměřuje na krizové situace na jejich četnost v pracovním procesu pracovníků v sociálních službách. Otázka byla uzavřená, dotazující se mohli rozhodnout mezi třemi typy odpovědi, které jsou zpracované v tabulce č. 12. Odpovědi byly využity při ověřování hypotézy H4: Čím více je v práci pracovníka v sociálních službách zátěžových situací, tím vyšší je zájem o školení.

Tabulka č. 12: Četnost zátěžových situací

Problémové situace	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Každý den	38	0,31	31,40 %
Každý týden	34	0,28	28,10 %
Jednou za čtrnáct dní	49	0,40	40,50 %
celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 11 – graf četnosti zátěžových situací

Z tabulky a grafu vyplývá, že pracovníci v sociálních službách řeší s klienty každých čtrnáct dní problémové situace a to na 41 % z celkového počtu respondentů. 31 % dotazovaných řeší problémové situace jednou za týden a 28 % každý den.

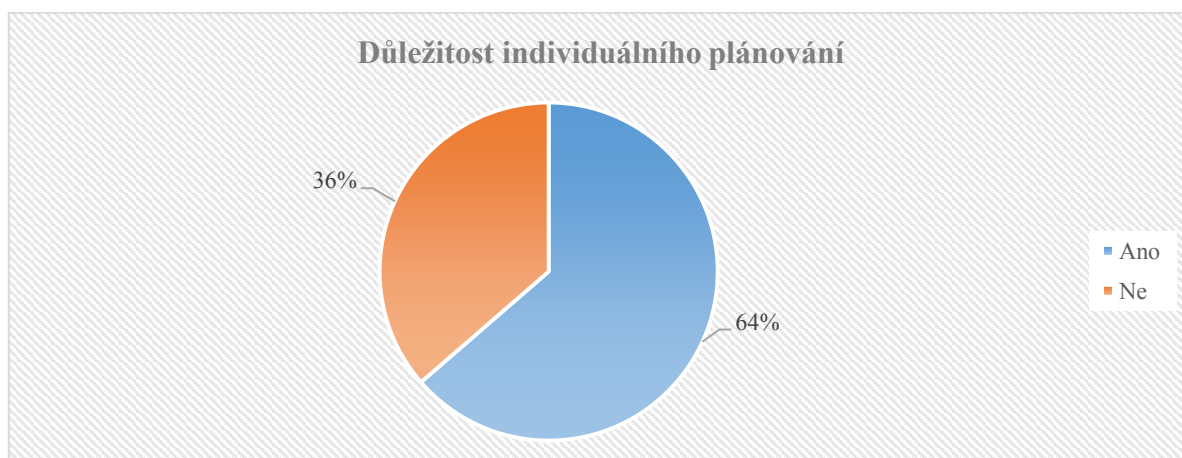
Otázka č. 13

Dle vašeho názoru je důležité individuální plánování s klientem?

Položka v dotazníku s číslem třináct se zaměřuje na individuální plánování. Respondenti měli vyjádřit svůj názor, zda je důležité s klientem individuálně plánovat. Otázka byla uzavřená, odpovědi jsou zpracované v příložené tabulce a grafu. Odpovědi byly využity při vyhodnocení výzkumné otázky č. 5.

Tabulka č. 13: Důležitost individuálního plánování

Důležitost individuálního plánování	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Ano	77	0,64	63,64 %
Ne	44	0,36	36,36 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 12 – graf důležitosti individuálního plánování

Z tabulky a grafu vyplývá, že více než polovina pracovníků v sociálních službách vnímá individuální plánování jako potřebnost. Celkem tedy 64 % z dotazovaných považuje individuální plánování za důležité a 36 % nepovažuje individuální plánování za potřebné.

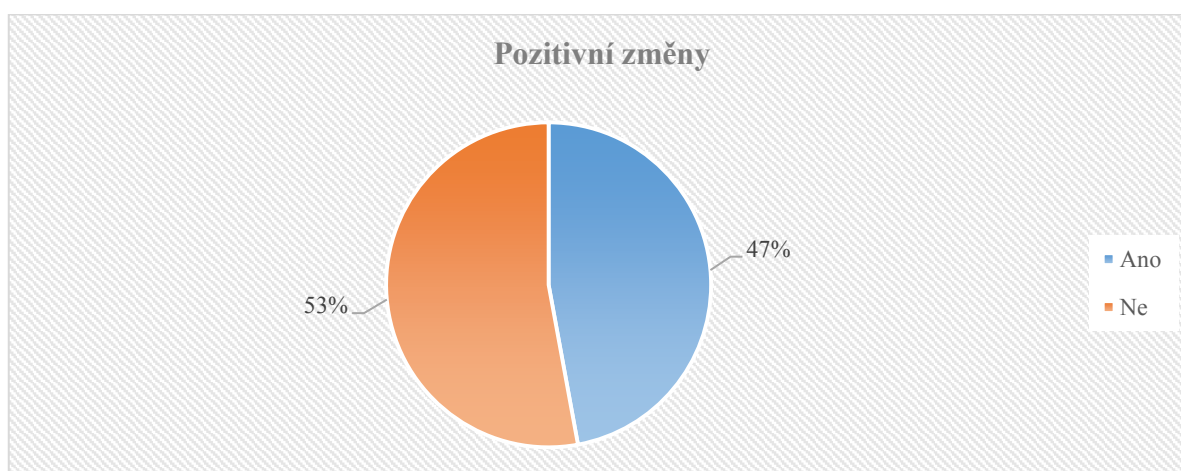
Otázka č. 14

Dle vašich zkušeností přináší individuální plánování nějaké pozitivní změny u klienta?

Položka v dotazníku s číslem čtrnáct dále rozvíjí získané informace o individuálním plánování. Dotazuje se, zda plánování s klientem přináší pozitivní změny. Respondenti měli vyjádřit své zkušenosti. Otázka byla uzavřená, odpovědi jsou zpracované v příložené tabulce a grafu. Odpovědi byly využity při vyhodnocení výzkumné otázky č. 5.

Tabulka č. 14: Zkušenosti s individuálním plánováním

Pozitivní změny s individuálním plánováním	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Ano	57	0,47	47,11 %
Ne	64	0,53	52,89 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 13 – graf přínosu individuálního plánování

Z tabulky a grafu vyplývá, že z vlastních zkušeností pozitivní změny u klienta vnímá 47 % dotazovaných respondentů. Oproti tomu 53 % respondentů nezaznamenává u klientů žádné pozitivní změny, které by byly ovlivněny individuálním plánováním.

Otázka č. 15

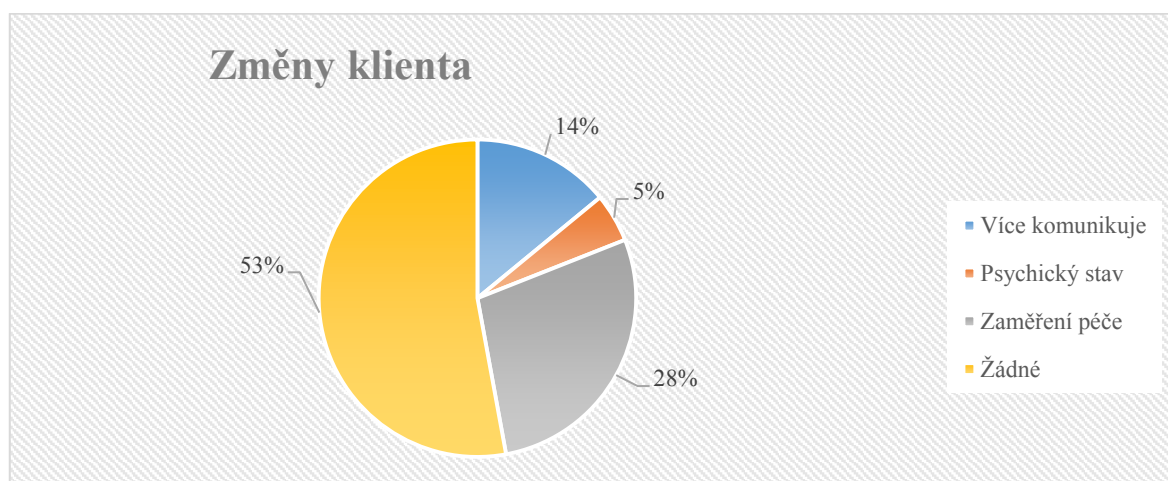
Jaké změny, pokroky přináší individuální plánování s klientem?

Položka v dotazníku s číslem patnáct dále rozvíjí získané informace o individuálním plánování. Dotazuje se, jaké změny plánování přináší. Respondenti měli vyjádřit své zkušenosti. Tato otázka je otevřená s různorodými typy odpovědí, proto bylo nutné odpovědi kategorizovat. Vytvořila jsem celkem čtyři kategorií podle druhů změn. První kategorie s názvem „zaměření péče“ obsahuje změny u klientů, které respondenti popisovali: „ví, co klient sám potřebuje, plnění přání, rozšiřuje možnosti klienta, zpříjemnění péče“. Druhá kategorie s názvem „psychický stav“ obsahuje změny, které respondenti definují: „uspokojení, naslouchání, vyrovnanost se stářím, radost, klient je vlídnější“. Třetí kategorie s názvem „více komunikuje“ obsahuje změny, které popisují respondenti: „klient více komunikuje s okolím, klient si sám vyřizuje osobní záležitosti“ a čtvrtá kategorie

s názvem „žádné“ nemusím blíže specifikovat. Odpovědi jsou zpracované v tabulce č. 15 a grafu č. 13. Odpovědi byly využity při vyhodnocení výzkumné otázky č. 5.

Tabulka č. 15: Změny klienta

Změny u klienta	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Více komunikuje	17	0,14	14,05 %
Psychický stav	6	0,05	4,96 %
Zaměření péče	34	0,28	28,10 %
Žádné	64	0,53	52,89 %
celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 14 – graf vyhodnocení změn u klienta

Více než polovina respondentů, a to 53 % odpověděla v kategorii „žádné“. Respondenti v této kategorii tvrdí, že individuální plánování nepřináší žádné změny a pokroky. Druhá nejvíce zastoupená kategorie byla kategorie „zaměření péče“, kde tuto kategorii zvolilo 28 % respondentů. Třetí nejčastěji se vyskytující odpovědi spadaly do kategorie „více komunikuje“ s 14 % z celkového počtu respondentů. Kategorie „psychický stav“ je zastoupená necelými 5 % odpovědí.

Otázka č. 16

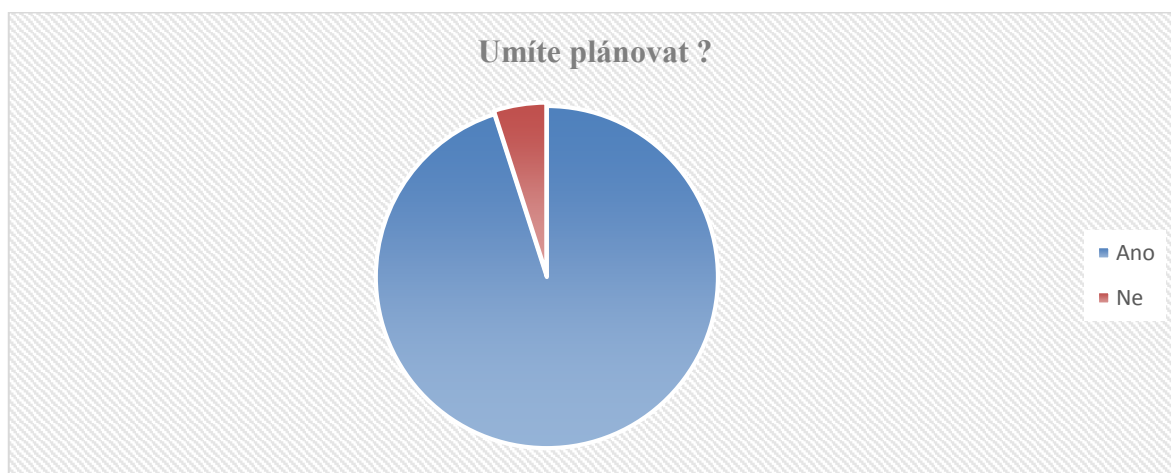
Vy sám/sama zvládáte individuální plánování s klientem?

Poslední tedy šestnáctá položka v dotazníku rozvíjí získané informace o individuálním plánování. Otázka byla uzavřená se dvěma možnostmi odpovědi. Odpovědi byly využity při ověřování hypotézy H5: Čím vyšší je vzdělání pracovníků v sociálních službách, tím lépe

zvládají individuální plánování s klientem. Odpovědi jsou zpracované v níže uvedené tabulce a grafu.

Tabulka č. 16: Umíme plánovat

Umím plánovat	Absolutní četnost	Relativní četnost	Převod relativní četnosti na %
Ano	115	0,95	95,04 %
Ne	6	0,05	4,96 %
Celkem	121	1,00	100,00 %



Obrázek č. 15 – graf schopnosti plánovat

Z tabulky a grafu vyplývá, že většina respondentů dle subjektivního pocitu soudí, že umí s klientem individuálně plánovat. Tato odpověď byla zastoupena 95 % dotazovaných. Jen 5 % z celkového počtu dotazovaných odpovědělo negativně.

6.2 Ověřování stanovených hypotéz

V předchozí kapitole jsme uvedli prezentaci výsledků prostřednictvím absolutních a relativních četností, poté přecházíme k ověřování hypotéz. Hypotézy nám udávají vztahy mezi proměnnými. Při ověřování hypotéz bylo využito statistického testu nezávislosti chí- kvadrát. Test byl zvolen na základě charakteru proměnných.

6.2.1 Ověřování hypotézy H1: zájem o vzdělávání vs. motivace

H1: Pracovníci, jejichž motivací pro výkon profese je přání pracovat s lidmi mají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svoji profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst.

K verifikaci hypotézy H1 byla použita data získaná v otázkách č. 3 a č. 5 dotazníku.

K této hypotéze se váže výzkumná otázka vztahová č. **V1: Má motivace pracovníků v sociálních službách pro výkon profese vliv na jejich zájem o další vzdělávání?**

Pro účely testování byly některé odpovědi u otázky č. 5 sloučeny, čímž vznikly dvě kategorie:

- práce s lidmi mě baví
- práci mi nabídl úřad práce

Verifikace hypotézy H1 byla realizována pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční (čtyřpolní) tabulku.

Čtyřpolní tabulka byla sestavena z dat získaných v otázce č. 3 (zájem o další vzdělávání) a v otázce č. 5 (motivace).

Byly formulovány následující statistické hypotézy:

H0: Pracovníci, jejichž motivací pro výkon profese je přání pracovat s lidmi nemají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svoji profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst.

HA: Pracovníci, jejichž motivací pro výkon profese je přání pracovat s lidmi mají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svoji profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst.

Tabulka č. 17: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – zájem o vzdělávání vs. motivace

Skutečné četnosti			
	Chtějí se dále vzdělávat	Nechtějí se dále vzdělávat	n_j
Práce s lidmi mě baví	103	14	117
Pracovní úřad	4	0	4
n_i	107	14	121
Relativní četnosti			
	Chtějí se dále vzdělávat	Nechtějí se dále vzdělávat	n_j
Práce s lidmi mě baví	103,46	13,54	117
Pracovní úřad	3,54	0,46	4
n_i	107	14	121

Testové kritérium: **0.537**

Kritická hodnota: **3.841**

Rozhodnutí:

Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu (H_0) o nezávislosti jednotlivých znaků nezamítáme.

Věcná hypotéza H_1 nebyla prokázána. Nebylo tedy potvrzeno, že pracovníci s motivací přání pracovat s lidmi mají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svoji profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst.

6.2.2 Ověřování hypotézy H_2 : zájem o vzdělání vs. věk

H_2 : Zájem o další vzdělávání pracovníků v sociálních službách klesá s přibývajícím věkem.

K verifikaci hypotézy H_2 byla použita data získaná v otázkách č. 1 a č. 3 dotazníku.

K této hypotéze se váže výzkumná otázka vztahová č. **V2: Je vztah mezi věkem pracovníků v sociálních službách a zájmem o další vzdělání?**

Pro účely testování byly některé odpovědi u otázky č. 1 sloučeny, čímž vzniklo pět kategorií:

- 20-30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- 51-60 let
- 61 a více let

Verifikace hypotézy H2 byla realizována pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční (čtyřpolní) tabulku.

Čtyřpolní tabulka byla sestavena z dat získaných v otázce č. 1 (věk respondentů) a v otázce 3 (zájem o vzdělávání).

Byly formulovány následující statistické hypotézy:

H0: Zájem o další vzdělávání pracovníků v sociálních službách není ovlivněn věkem.

HA: Zájem o další vzdělávání pracovníků v sociálních službách klesá s přibývajícím věkem.

Tabulka č. 18: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – zájem o vzdělávání vs. věk

Skutečné četnosti			
Věk	Chtějí se dále vzdělávat	Nechtějí se dále vzdělávat	n_j
20-30 let	21	3	24
31-40 let	20	4	24
41-50 let	46	4	50
51-60 let	20	1	21
61 a více let	0	2	2
n_i	107	14	121
Relativní četnosti			
Věk	Chtějí se dále vzdělávat	Nechtějí se dále vzdělávat	n_j
20-30 let	21,22	2,78	24
31-40 let	21,22	2,78	24
41-50 let	44,21	5,79	50
51-60 let	18,57	2,43	21
61 a více let	1,77	0,23	2
n_i	107	14	121

Testové kritérium: **17.594**

Kritická hodnota: **9.488**

Rozhodnutí:

Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu (H_0) o nezávislosti jednotlivých znaků zamítáme a přijímáme hypotézu H_1 , která nám říká, že zde určitá závislost existuje.

Věcná hypotéza H_2 byla prokázána. Bylo tedy potvrzeno, že zájem o další vzdělávání pracovníků v sociálních službách klesá s přibývajícím věkem.

6.2.3 Ověření hypotézy H_3 : rekvalifikační kurz vs. sociální vzdělání

H_3 : Profesi pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem, než absolventů sociálních středních škol.

K verifikaci hypotézy H_3 byla použita data získaná v otázce č. 7 dotazníku.

K této hypotéze se váže výzkumná otázka vztahová č. **V3: Jaká je kvalifikace pracovníka v sociálních službách?**

Pro účely testování byly odpovědi u otázky sloučeny do dvou kategorií:

- respondenti s rekvalifikačním kurzem
- respondenti se vzděláním humanitního zaměření a zdravotníci

Pracovníci s rekvalifikačním kurzem jsou respondenti se vzděláním řemeslným, zemědělským, ekonomického a administrativního zaměření a respondenti se základním vzděláním. Do této kategorie počítáme i tři respondenty se sice zdravotním vzděláním, ale technického zaměření – zubní technik, který dle zákona 108/2006 o sociálních službách pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách musí mít rekvalifikační kurz.

Respondenti s humanitním zaměřením a zdravotníci v oboru zdravotní sestra mají dle zákona 108/2006 o sociálních službách dostatečné vzdělání pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách.

Byly formulovány následující statistické hypotézy:

H_0 : V sociálních zařízeních jsou zastoupeni ve stejném poměru pracovníci v sociálních službách se středním sociálním vzděláním a absolventi s rekvalifikačním kurzem.

H_A : Profesi pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem, než absolventů sociálních středních škol.

Tabulka č. 19: Rekvalifikační kurz vs. sociální vzdělání

Vzdělání	Počet respondentů
Rekvalifikační kurz	97
Humanitní	21
celkem	121

Věcná hypotéza H3 byla prokázána. Bylo tedy potvrzeno, že profesi pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem, než absolventů sociálních středních škol.

6.2.4 Ověření hypotézy H4: četnost zátěžových situací vs. zájem o školení

H4: Čím více je v práci pracovníka v sociálních službách zátěžových situací, tím vyšší je zájem o školení.

K verifikaci hypotézy H4 byla použita data získaná v otázkách č. 10 a č. 12 dotazníku.

K této hypotéze se váže výzkumná otázka vztahová č. **V4: Jak ovlivňují krizové situace v pracovním procesu zájem se na tuto situaci připravit?**

Verifikace hypotézy H4 byla realizována pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční (čtyřpolní) tabulku.

Čtyřpolní tabulka byla sestavena z dat získaných v otázce č. 10 (zájem o školení) a v otázce č. 12 (četnosti zátěžových situací).

Byly formulovány následující statistické hypotézy:

H0: Četnost zátěžových situací neovlivňuje zájem o školení

HA: Čím více je v práci pracovníka v sociálních službách zátěžových situací, tím vyšší je zájem o školení.

Tabulka č. 20: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – četnost zátěžových situací vs. zájem o školení

Skutečné četnosti			
Četnost zátěžových situací	Ano	Ne	n_j
Denně	16	22	38
Jednou týdně	16	18	34
Jednou za čtrnáct dní	19	30	49
n_i	51	70	121
Relativní četnosti			
Četnost zátěžových situací	Ano	Ne	n_j
Denně	16,02	21,98	38
Jednou týdně	14,33	19,67	34
Jednou za čtrnáct dní	20,65	28,35	49
n_i	51	70	121

Testové kritérium: **0.564**

Kritická hodnota: **5.991**

Rozhodnutí:

Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu (H_0) o nezávislosti jednotlivých znaků nezamítáme.

Věcná hypotéza H_4 nebyla prokázána. Nebylo tedy potvrzeno, že čím více je v práci pracovníka v sociálních službách zátěžových situací, tím vyšší je zájem o školení.

6.2.5 Ověřování hypotézy H_5 : stupeň dosaženého vzdělání vs. umění s klientem plánovat

H_5 : Čím vyšší je vzdělání pracovníků v sociálních službách, tím lépe zvládají individuální plánování s klientem.

K verifikaci hypotézy H_5 byla použita data získaná v otázkách č. 6 a č. 16 dotazníku.

K této hypotéze se váže výzkumná otázka vztahová č. **V5: Zvládají pracovníci v sociálních službách s vyšším vzděláním lépe individuálně plánovat než pracovníci s nižším vzděláním?**

Pro účely testování byly některé kategorie odpovědí u otázky č. 6 sloučeny, čímž vznikly dvě nové kategorie:

- Středoškolské vzdělání bez maturity
- Středoškolské vzdělání s maturitou, vyšší nebo vysokoškolské vzdělání.

Verifikace hypotézy H5 byla realizována pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční (čtyřpolní) tabulku.

Čtyřpolní tabulka byla sestavena z dat získaných v otázce č. 6 (stupeň dosaženého vzdělání) a v otázce č. 16 (odpovědi: „umíte s klientem individuálně plánovat?“).

Byly formulovány následující statistické hypotézy:

H0: Zvládání individuálního plánování není ovlivňováno dosaženým stupněm vzdělání pracovníků.

HA: Čím vyšší je vzdělání pracovníků v sociálních službách, tím lépe zvládají individuální plánování s klientem.

Tabulka č. 21: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – dosažený stupeň vzdělání vs. umění individuálně plánovat

Skutečné četnosti			
Vzdělání	Zvládá plánovat	Nezvládá plánovat	n_j
Středoškolské bez maturity	73	2	38
Středoškolské s maturitou	42	4	34
n_i	115	6	121
Relativní četnosti			
Vzdělání	Zvládá plánovat	Nezvládá plánovat	n_j
Středoškolské bez maturity	71,28	3,72	75
Středoškolské s maturitou	43,72	2,28	46
n_i	115	6	121

Testové kritérium: **2.202**

Kritická hodnota: **3.841**

Rozhodnutí:

Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu (H_0) o nezávislosti jednotlivých znaků nezamítáme.

Věcná hypotéza H_5 nebyla prokázána. Nebylo tedy potvrzeno, že pracovníci v sociálních službách s vyšším vzděláním lépe individuálně plánují než pracovníci s nižším vzděláním.

7 DISKUZE A DOPORUČENÍ

Touto kapitolou navážeme na analyzovaná data a ověřené hypotézy z předchozí kapitoly. Budeme hovořit o tom, do jaké míry se nám podařilo zodpovědět námi stanovené výzkumné otázky, jejich dílčí výzkumné otázky a ověřit vyslovené hypotézy. Některé zjištěné skutečnosti doplníme o porovnání se stávající teorií, které jsme se věnovali v teoretické části této práce.

Na první dílčí cíl „Zjistit, zda pracovníci považují zákonem dané vzdělání za dostačující a zda má přibývajícím věku pracovníků v sociálních službách vliv na iniciaci profesního růstu“ jsme si odpověděli především dotazníkovými položkami, kterými jsme zjišťovali názory respondentů na vzdělání, které je potřeba k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách a zda rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách je dostačující vzdělání k tomuto povolání. Na otevřenou položku dotazníku odpovídali respondenti nejčastěji, že na vzdělání nezáleží. Práce pracovníka v sociálních službách je poslání a záleží na osobnosti člověka.

Další položka dotazníku, která má spojitost s prvním dílčím cílem se týkala kvalifikačního kurzu. Na otázku, zda k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách postačuje rekvalifikační kurz, respondenti nejčastěji odpovídali, že ano, a to na 75 % z celkového počtu respondentů. Je zde patrná souvislost odpovědí, dle názoru respondentů postačuje k výkonu povolání nejnižší forma vzdělání a to kurz, protože dle dalších odpovědí není důležité pro výkon povolání vzdělání ale osobnost pracovníka. Mimo jiné jsme také zjišťovali, zda přibývajícím věku pracovníků ovlivňuje zájem o další vzdělávání. Byla sestavena výzkumná otázka V2: Je vztah mezi věkem pracovníků v sociálních službách a zájmem o další vzdělání? A v souvislosti s otázkou vyslovená hypotéza H2: Zájem o další vzdělávání pracovníků v sociálních službách klesá s přibývajícím věkem. Při ověřování hypotézy jsme zjistili, že určitá souvislost mezi proměnnými existuje. Proto je tvrzení pravdivé. Je logické, že pracovník ve vyšším věku má větší životní zkušenosti než pracovník s kratší profesní kariérou, a tak o další vzdělávání nemá zájem.

Na druhý dílčí cíl „Zjistit jaký motiv vedl pracovníky v sociálních službách ke zvolení daného oboru“ jsme si odpověděli především dotazníkovou položkou, kterou jsme zjišťovali motivy respondentů, které je vedli ke zvolení profese pracovníka v sociálních službách. Na dotazníkovou položku respondenti nejčastěji odpovídali, že důvody, které vedly ke zvolení této profese, byly: rádi pracují s lidmi, tato práce je baví a zajímavá, což je potěšující

informace. Mimo jiné byla sestavena výzkumná otázka, která má souvislost s druhým dílčím cílem V1: Má motivace pracovníků v sociálních službách pro výkon profese vliv na jejich zájem o další vzdělávání? A v souvislosti s otázkou vyslovená hypotéza H1: Pracovníci, jejichž motivací pro výkon profese je přání pracovat s lidmi mají větší zájem o další vzdělávání než pracovníci, kteří se pro svoji profesi rozhodli z nedostatku pracovních míst. Při ověřování hypotézy jsme zjistili, že existuje nezávislost mezi proměnnými. Hypotéza H1 tedy nebyla potvrzena. Z výsledků vyplývá, že důvod výběru profese neovlivňuje zájem se dále vzdělávat a o oboru se dozvědět více, a to je pro praxi důležité.

Na třetí dílčí cíl „Zjistit, zda pracovníci řeší s klienty problémové situace, jak často a zda informují poskytovatele, s jakými profesními problémy se ve styku s klienty pracovníci setkávají a o jaké vzdělávání pro získání patřičných dovedností mají zájem“ jsme si odpověděli především dotazníkovými položkami, kterými jsme zjišťovali četnost problémových situací v pracovním procesu pracovníka v sociálních službách, zda tyto situace motivují pracovníky podat návrh vedení na zajištění školení a o jaké vzdělání mají dále zájem. Na tyto dotazníkové položky navazuje výzkumná otázka V4: Jak ovlivňují krizové situace v pracovním procesu zájem se na tuto situaci připravit? A v souvislosti s otázkou vyslovená hypotéza H4: Čím více je v práci pracovníka v sociálních službách zátěžových situací, tím vyšší je zájem o školení. Při ověřování hypotézy jsme zjistili, že existuje nezávislost mezi proměnnými. Hypotéza H4 nebyla potvrzena.

Z výsledků tedy vyplývá, že zátěžové situace neovlivňují pracovníky informovat vedení o vzniklých zátěžových situacích a nemají potřebu žádat vedení o školení na podobné téma. Z odpovědí dotazníkových položek vzešlo, že se pracovníci potýkají s problémovými situacemi jednou za čtrnáct dní a snaží se s nimi vypořádat sami. Jak je patrné z teoretické části v kapitole 3. problémové situace vznikají při běžném kontaktu pracovníka s klientem. Pracovník by měl umět problémovým situacím předcházet. Tyto dovednosti získá na seminářích a školeních zajištěných zaměstnavatelem. Pokud se snaží řešit vzniklé problémové situace sám a neinformuje vedení o těchto skutečnostech, škodí sobě i ostatním spolupracovníkům. Vedení organizace by mělo vědět, s jakými problémy přijdou jeho zaměstnanci do styku při práci a pracovníky podporovat při jejich řešení jak vlastními silami, tak formou seminářů nebo školení. Mimo jiné jsme také zjišťovali, o jaké školení mají pracovníci zájem. Na otevřenou položku dotazníku odpovědělo 55 % respondentů stylem, že nespecifikovali zaměření školení, o které by měli zájem. Druhá nejčastější odpověď respondentů byl zájem o školení v oblasti paliativní péče. Z položek dotazníku

můžeme vyčíst, že pokud by se chtěli pracovníci v sociálních službách dále vzdělávat jinými formami, než je školení a semináře, vybrali by si formu kvalifikačních kurzů.

Čtvrtý dílčí cíl „Zjistit jaké změny a pokroky zaznamenávají pracovníci v sociálních službách u klientů, se kterými individuálně plánují“ na něj navazující výzkumná otázka V5: Zvládají pracovníci v sociálních službách s vyšším vzděláním lépe individuálně plánovat než pracovníci s nižším vzděláním? A s tím i související vyslovená hypotéza H5: Čím vyšší je vzdělání pracovníků v sociálních službách, tím lépe zvládají individuální plánování s klientem, jsme si odpověděli především dotazníkovými položkami, kterými jsme zjišťovali, jaké změny přináší individuální plánování, zda pracovníci zvládají individuálně plánovat s klienty s návazností na položku dotazníku nejvyšší dosažené vzdělání. Na tyto dotazníkové položky respondenti nejčastěji odpověděli, že vlivem individuálního plánování neznamenaávají žádné změny a pokroky u klientů.

Zde si musíme uvědomit, že jde o subjektivní pocit respondentů. Pokud by byl výzkum zaměřený na názory klientů, domníváme se, že by výsledky byly jiné. Druhá nejčastěji opakující se odpověď byla, že individuální plánování pomůže upřesnit a nasměrovat péči. Péče je pak konkrétní a osobně vyhovuje danému klientovi. Na položku dotazníku nejvyšší dosažené vzdělání je nejvíce zastoupené střední vzdělání bez maturity. Tato otázka s otázkou na zvládání individuálního plánování byla využita při ověřování hypotézy H5: Čím vyšší je vzdělání pracovníků v sociálních službách, tím lépe zvládají individuální plánování s klientem. Věcná hypotéza nebyla potvrzena. Hypotézu H5 jsme zamítli. Můžeme tedy říci, že forma dosaženého vzdělání neovlivňuje schopnost zvládat s klientem individuálně plánovat. Opět si musíme říci, že šlo o subjektivní pocit respondentů, zda zvládají individuální plánování. I tak ale mají výsledky výzkumu určitou vypovídající hodnotu.

Výzkumná otázka V3: Jaká je kvalifikace pracovníka v sociálních službách? A na ni navazující vyslovená hypotéza H3: Profesi pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem než absolventů sociálních středních škol, neměla dílčí cíle. Zda hypotézu přijmeme nebo zamítneme, bylo patrné již při zpracování položky dotazníku, která se ptala na nejvyšší dosažené vzdělání. Museli jsme si uvědomit, že pracovníci s rekvalifikačním kurzem jsou respondenti se vzděláním řemeslným, zemědělským, ekonomického a administrativního zaměření a respondenti se základním vzděláním. Do této kategorie počítáme i tři respondenty se sice zdravotním vzděláním, ale technického zaměření – zubní technik, který dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách musí mít rekvalifikační kurz.

Více jsem popsala v předchozí kapitole v ověřování hypotéz. Z výsledků je tedy jasné, že povolání pracovníka v sociálních službách vykonává více pracovníků s rekvalifikačním kurzem než se vzděláním se sociálním zaměřením. Celkem 97 respondentů, což je 80 % dotazovaných dle výzkumu pracujících v sociálních službách s kurzem pracovníka v sociálních službách a jen 24 respondentů, což je 20 % dotazovaných má střední vzdělání v sociální oblasti. Když si uvědomíme, jaké možnosti jsou v Jihomoravském kraji pro studium oborů v sociální oblasti, na které upozorňuji v teoretické části, ve druhé kapitole, je malé procento těch, kteří toto studium dokončí a zvolí jako svoji profesní kariéru.

Následně si shrneme, zda jsme si dokázali odpovědět na hlavní cíl práce: Jakou mají pracovníci potřebu dalšího profesního rozvoje, jakým stupněm vzdělání disponují a jak ovlivňuje vzdělání pracovníků v sociálních službách schopnost s klientem individuálně plánovat“. Na základě prezentovaných skutečností můžeme konstatovat, že pracovníci mají velkou potřebu profesního rozvoje ve formě kurzů, nejvíce zastoupená forma vzdělání mezi pracovníky v sociálních službách je kvalifikační kurz a bylo zjištěno, že forma vzdělání na schopnost individuálně plánovat nemá vliv.

7.1 Doporučení pro praktické využití

Výše jsme uvedli, že v sociálních službách pracuje více než 80 % pracovníků v sociálních službách, kteří jsou odborně vzděláni formou kvalifikačního kurzu. Jen 20 % pracovníků má formu středního vzdělání se sociálním zaměřením. Vzhledem k možnostem vzdělání v Jihomoravském kraji je procento pracovníků se sociální střední školou dosti malé. Důvod proč tomu tak je není znám. Pro doporučení změnit tento stav, je vhodná větší motivace ze strany zaměstnavatelů. Nejen lepší finanční ohodnocení, ale i vstřícnější jednání a naslouchání potřebám pracovníků. Ze strany zákonodárců je třeba zamýšlení nad zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách §116 o požadovaném dalším vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Byla by vhodná novela k tomuto paragrafu. Pokud chceme poskytovat kvalitní služby občanům, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodnění, je třeba mít mnoho kvalifikovaných pracovníků, kteří tyto služby budou zajišťovat.

Doporučení, které vychází ze zjištění, jak pracovníci v sociálních službách řeší problémové situace je následné. S pracovníky více komunikovat na toto téma. Vhodná je i supervize, která ještě není zákonem povinná, ale pro pracovníky v přímé péči velmi prospěšná. Supervize by se měla zahrnovat do povinného ročního 24 hodinového vzdělávání pracovníků v přímé péči.

Návrhy a doporučení v návaznosti na zjištěné skutečnosti, že celých 88 % dotazovaných pracovníků v sociálních službách má zájem o další vzdělávání. Respondenti mluví o kurzech. Při výzkumu nám byly poskytnuty informace Magistrátem města Brna, o možnosti účastnit se vzdělávacího projektu, dotovaného z Evropského fondu. Zatím nemáme bližší informace, ale i tudy vede cesta, jak umožnit a poskytnout pracovníkům v přímé péči tak potřebné vzdělání.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo analyzovat vzdělání pracovníků poskytující přímou péči uživatelům domovů pro seniory, domovů se zvláštním režimem a pečovatelských služeb. Na základě dotazníků jsme zkoumali, jaké mají pracovníci v přímé péči vzdělání a jejich vzdělávací potřeby.

Důvodem zkoumaného problému byl zájem o tuto problematiku z hlediska vedoucího pracovníka ošetrovatelské péče. Podnětem pro mě byla inspekce kvality, která čerpá z písemných podkladů, které poskytovatel musí předložit. Mnoho podkladů zpracovávají pracovníci v sociálních službách, kteří dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mohou disponovat jen základním vzděláním doplněným kurzem pracovníka v sociálních službách.

Kvalita služby spočívá nejen v kvalitním vedení služby, ale také na jejich menších člancích jako jsou pracovníci v přímé péči. Pracovník, který se bude průběžně osobně a profesně vzdělávat, může poskytovat sociální služby v nejvyšší kvalitě.

Považujeme za důležité definovat, jak byly cíle (hlavní i dílčí) splněny.

V práci bylo zjištěno, jakou formou vzdělání pracovníci v přímé péči disponují, zda mají zájem o další vzdělávání, jak často se setkávají v péči o klienty s problémovými situacemi, jak tyto situace řeší, zda o nich informují vedení a zda zvládají s klientem individuálně plánovat. Tento hlavní cíl byl splněn.

Dílčí cíle naplnily očekávání ohledně zjištění, zda pracovníci považují zákonem dané vzdělání za dostačující, jaký motiv vedl pracovníky v sociálních službách ke zvolení daného oboru a o jaké vzdělávání pro získání patřičných dovedností mají zájem.

Hlavní přínos výzkumu kvalifikace pracovníků v sociálních službách spočíval v poukázání na dosažené vzdělání pracovníků v sociálních službách. Na potřebu změnit legislativu v požadavcích na vzdělání pracovníků v sociálních službách. Se vzděláním je úzce spojené i individuální plánování péče s klienty, které bylo také součástí výzkumu. Na potřebnou změnu legislativy upozornil i fakt, jak často se setkávají pracovníci v sociálních službách s problémovými situacemi a jak je řeší. Bylo doporučeno umožnit zařazení supervize do 24 hodinového dalšího vzdělávání dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách §116 o požadovaném dalším vzdělání pracovníků v sociálních.

V úvodu teoretické části jsem se zabývala legislativou v sociální oblasti, rozdělení odborných pracovníků v pomáhajících profesích. Blíže jsem popsala pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka. Druhá kapitola se zaměřila na vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Na možnosti vzdělání v sociálním oboru na středních školách, které nabízí střední vzdělání bez maturity a s maturitou, vyšších odborných a vysokých školách v Jihomoravském kraji. Ve třetí kapitole jsem rozebrala problémové chování seniorů a jejich zvládnutí ze strany pracovníka v sociálních službách. Čtvrtá a poslední kapitola v teoretické části se zaměřila na individuální plánování, na jeho význam, na personální zajištění, na zjišťování potřeb klientů, zaměřila jsem se na vypracovávání a vyhodnocování individuálního plánu používaného v praxi.

Výsledky této práce mohou být přínosné pro zákonné změny ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách, zařazení supervize do dalšího povinného vzdělávání pracovníků v sociálních službách a mohou sloužit pro výběr vhodných témat školení v daných domovech a pečovatelských službách, kde jsem výzkum prováděla.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BEDNÁŘ, V. aj., *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4211-3.
- ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, s. r. o., 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČELEDOVÁ, L., *Sociální gerontologie, úvod do problematiky*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3901-
- GIBILISCO, S., *Statistika bez předchozích znalostí*. Brno: Computer Press, a.s., 2009. s. 141-144. ISBN 978-80-251-2465-9.
- GLENNER, J. A. a kolektiv, *Péče o člověka s demencí*. Praha: Portál, s. r. o. 2012. ISBN 978-80-262-0154-0
- GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing a.s., 1. vydání, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HAUKE, M., a kolektiv. *Když do života vstoupí demence*. 1. vydání. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2017. ISBN 978-80-906320-7-3.
- HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování*. Praktický průvodce. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 98-80-247-3849-9.
- HAUKE, M., *Zvládání problémových situací se seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 1. vydání, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.
- HRDLIČKA, M., HRDLIČKOVÁ, D., *Demence a poruchy paměti*. Praha: Grada Publishing, a.s. 1999. ISBN 80-7169-797-4.
- CHRÁSKA, M., *Metody pedagogické výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- Kolektiv autorů: BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTOROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M., *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- Kolektiv autorů: BICKOVÁ, L., ČÁMSKÝ, P., FRANCOVÁ, H., FRIEDLOVÁ, K., HLAWICZKA, T., HOFMANOVÁ, M., HORECKÝ, J., HUSÁKOVÁ, V., KAINTRÁTOVÁ, R., KALVACH, Z., KLUFOVÁ, R., KOZLOVÁ, L., KUBÍKOVÁ, A., MERHAUTOVÁ, J., MLEJNMOVÁ, K., PRŮŠA, L., ROYTOVÁ, L., SEMBDNER, J., SOUKUPOVÁ, R., SVĚT, L., ŠPOTOVÁ, A., VÍTOVÁ, M., VYBÍRAL, M., ZAJÍC, P., *Pečovatelská služba v České republice*. 1. vydání, Tábor, 2010. ISBN 978-80-904668-0-7.
- LUDEWIG, K., *Základy systemické terapie*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3521-4.
- MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATOUŠEK, O., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 1. vydání, 2003 b. ISBN80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. 1. vydání Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodno-cení*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.

ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673130.

ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2007. ISBN 978-80-86429-26-6.

VÁGNEROVÁ, M., *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2004,2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze. *Typy studijních programů a jejich charakteristika*. [online]. [cit. 2018-02-04]. Dostupné z: <http://pedagogika.ff.cuni.cz/node/20>.

Masarykova univerzita. *Bc. a Mgr. studium*. [online]. [cit. 018-08-01]. Dostupné z: <http://www.ped.muni.cz/studium>.

Masarykova univerzita. *Studijní obory-Pedagogická fakulta*. [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/bakalarske-a-magisterske-obory/pedagogicka-fakulta>.

Masarykova univerzita. *Studijní obory-Filozofická fakulta*. [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/bakalarske-a-magisterske-obory/filozoficka-fakulta>.

Masarykova univerzita. *Studijní obory-Fakulta sociálních studií*. [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.muni.cz/bakalarske-a-magisterske-obory/fakulta-socialnich-studii>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Doporučený postup č. 4/2016. Problematika podmínek registrace, oznamování změn v registraci, pozbytí platnosti registrace a zrušení registrace poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. [cit. 2018-03-1]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/>.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Rámcový vzdělávací program pro obor Ošetřovatelství*. [online]. [cit. 2017-12-9]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/trvp-os>.

Obchodní akademie, Střední odborná škola knihovnická a Vyšší odborná škola Brno, příspěvková organizace. *Sociální práce. Učební plán*. [online]. [cit. 2018-02-6]. Dostupné z: <http://www.oabrno.cz/socialni-prace-denni-forma-vzdelavani>.

Pečovatelské služby. [online]. [cit. 2018-02-5]. Dostupné z: <http://www.infoabsolvent.cz/Obory/KartaOboru/7541J01>

Seduca, vzdělávací agentura, rekvalifikační kurzy. [online]. [cit. 2017-12-9]. Dostupné z: <http://www.seduca.cz/>.

Střední školy. *Obor Pečovatelské služby*. [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.stredniskoly.cz/obor/pecovatelske-sluzby.htmlc>.

Střední školy. *Obor Sociální činnost*. [online]. [cit. 2018-02-05]. Dostupné z: <http://www.stredniskoly.cz/sdearch.html?string=7541M01>.

Vysokoškolský vzdělávací systém, [online]. [cit. 2018-02-5]. Dostupné z: http://www.csvs.cz/struktura/sedv/vs_vzd_system_090408.pdf.

Vysokoškolský vzdělávací systém, [online]. [cit. 2018-02-5]. Dostupné z: http://www.csvs.cz/struktura/sedv/vs_vzd_system_090408.pdf.

Vyšší odborná škola. *Obor Sociální práce*. [online]. [cit. 2018-01-06]. Dostupné z: <http://www.oabrno.cz/socialni-prace-denni-forma-vzdelavani>.

Vyšší odborná škola. *Obor Sociální práce*. [online]. [cit. 2018-01-06]. Dostupné z: <http://www.oabrno.cz/socialni-prace-denni-forma-vzdelavani>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MSPV Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

ZSS Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 – Vennův diagram	47
Obrázek č. 2 – graf zájmu o další vzdělávání	61
Obrázek č. 3 – graf zájmu o formy dalšího vzdělávání	62
Obrázek č. 4 – graf motivace k výběru profese	63
Obrázek č. 5 - graf nejvyššího dosaženého vzdělání	64
Obrázek č. 6 – graf zastoupení oborů původního zaměření	66
Obrázek č. 7 – graf kurzu pracovníka v sociálních službách.....	67
Obrázek č. 8 – graf potřebné formy vzdělávání.....	68
Obrázek č. 9 – graf potřebnosti školení	69
Obrázek č. 10 – graf upřednostněných témat školení.....	70
Obrázek č. 11 – graf četnosti zátěžových situací.....	71
Obrázek č. 12 – graf důležitosti individuálního plánování	72
Obrázek č. 13 – graf přínosu individuálního plánování.....	73
Obrázek č. 14 – graf vyhodnocení změn u klienta	74
Obrázek č. 15 – graf schopnosti plánovat.....	75

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Složení respondentů z hlediska věku pracovníků v sociálních službách	59
Tabulka č. 2: Složení respondentů z hlediska délky jejich působení v sociálních službách	60
Tabulka č. 3: Zájem pracovníků v sociálních službách o další vzdělávání	61
Tabulka č. 4: Zájem o formy dalšího vzdělávání	62
Tabulka č. 5: Výběr profese	63
Tabulka č. 6: Nejvyšší dosažené vzdělání	64
Tabulka č. 7: Obory zaměření v dosaženém vzdělání	65
Tabulka č. 8: Kurz pracovníka v sociálních službách	66
Tabulka č. 9: Názor na potřebnou formu vzdělání pracovníků v sociálních službách	67
Tabulka č. 10: Návrh na školení	69
Tabulka č. 11: Téma školení	70
Tabulka č. 12: Četnost zátěžových situací	71
Tabulka č. 13: Důležitost individuálního plánování	72
Tabulka č. 14: Zkušenosti s individuálním plánováním	73
Tabulka č. 15: Změny klienta	74
Tabulka č. 16: Umíme plánovat	75
Tabulka č. 17: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – zájem o vzdělávání vs. motivace	77
Tabulka č. 18: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – zájem o vzdělávání vs. věk	78
Tabulka č. 19: Rekvalifikační kurz vs. sociální vzdělání	80
Tabulka č. 20: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – četnost zátěžových situací vs. zájem o školení	81
Tabulka č. 21: Kontingenční (čtyřpolní) tabulka – dosažený stupeň vzdělání vs. umění individuálně plánovat	82

SEZNAM PŘÍLOH

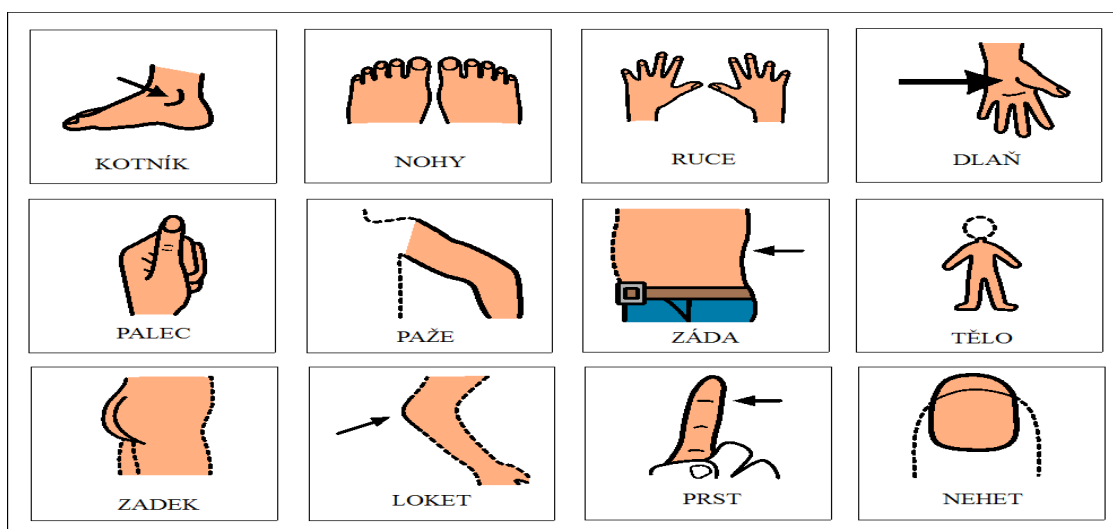
Příloha P I: Komunikační tabulky

Příloha P2: Individuální plán

Příloha P3: Dotazník

PŘÍLOHA P I:

Komunikační tabulky



PŘÍLOHA P2

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Pečovatelská služba, Rotalova 13, 614 00 Brno

Jméno a příjmení klienta:	
Zástupce:¹	
Datum narození:	
Trvalé bydliště:	

PS poskytována od:		IP sepsán dne:	
---------------------------	--	-----------------------	--

Jméno klíčového pracovníka:	
Zástupce klíčového pracovníka:	
A. Osobní cíl (cíle) klienta:	
B. Pečovatelské úkony, kterými přispíváme k realizaci cíle:	

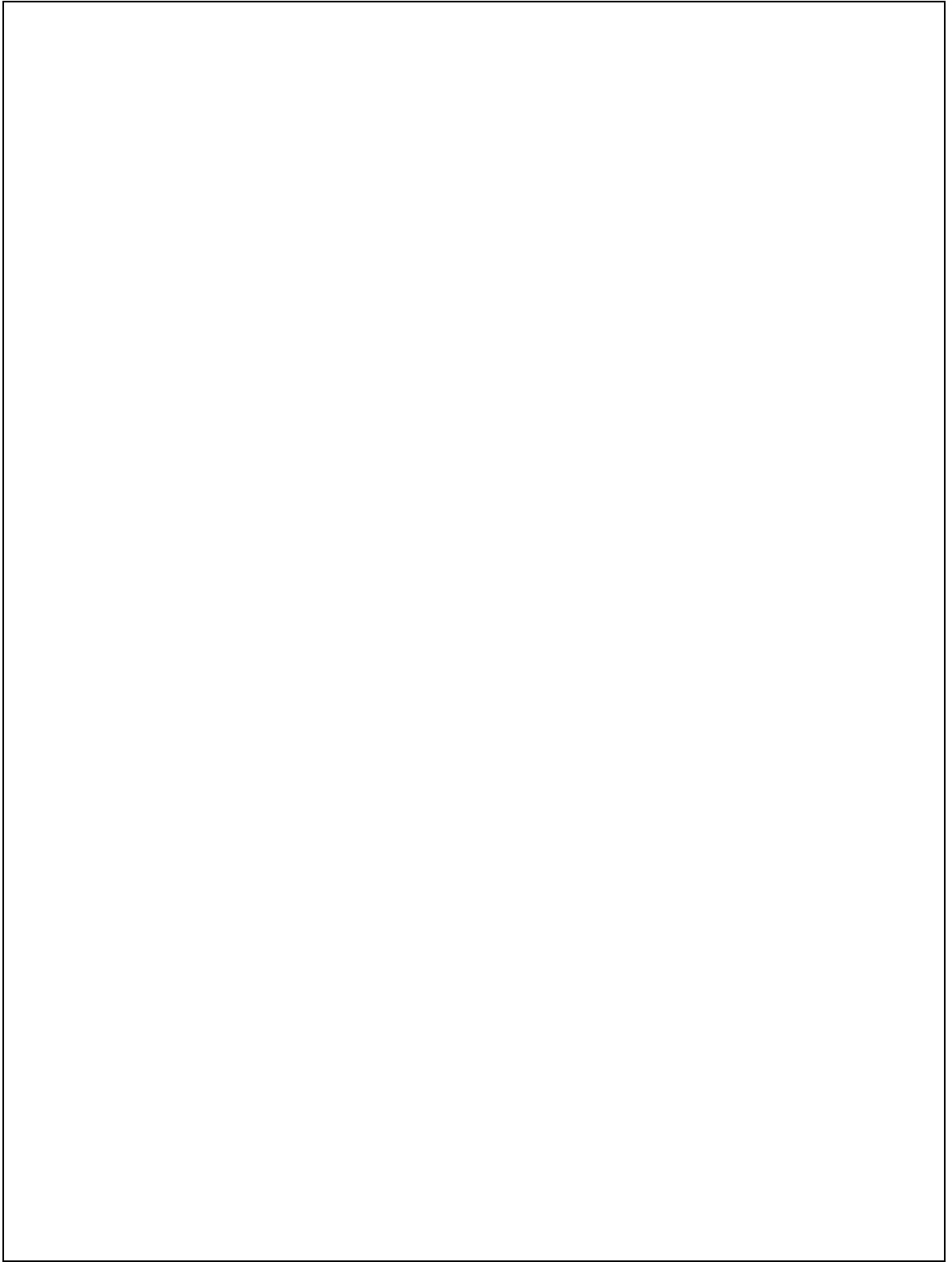
¹ Podpůrce stvrzený soudem, zástupce z řad členů domácnosti ustanovený soudem, opatrovník ustanovený soudem.

C. Další osoby podílející se na realizaci cíle
D. Klient požaduje/nepožaduje² kopii individuálního plánu.
E. Klient povoluje těmto osobám nahlížení do individuálního plánu:
F. Klient stvrzuje svým podpisem/slovem/kývnutím hlavy/mrknutím/.....³, že údaje uvedené v individuálním plánu odpovídají společné dohodě s klíčovým pracovníkem a dalšími osobami podílejícími se na realizaci cíle.
 Podpis klienta: Podpis zástupce: Podpis klíčového pracovníka: Podpisy dalších osob podílejících se na realizaci cíle:

G. Realizace a vyhodnocení osobního cíle:
--

² Nehodící se škrtněte.

³ Nehodící se škrtněte nebo doplňte.



PŘÍLOHA P3

DOTAZNÍK

Vážený/á respondente/ko,

jmenuji se Milena Sehnalová a jsem studentkou druhého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku. Získané informace využiji při realizaci výzkumu v mé diplomové práci.

Pokyny pro vyplnění dotazníku: u uzavřených otázek zakřížkujte odpověď do příslušných políček, v otevřené otázce odpovězte slovně či číslicí. Dotazník je anonymní.

Děkuji za spolupráci.

1. Kolik Vám je let?

2. Jak dlouho pracujete v profesi pracovníka/ce v sociálních službách?

3. Chtěl/a byste se ještě v sociální oblasti dále vzdělávat?

- ano ne

4. Měl/a byste zájem o další vzdělání v sociální oblasti v podobě:

- kurzů
 učňovském vzdělání
 středoškolském vzdělání
 vysokoškolském vzdělání I. stupně- Bc.
 vysokoškolském vzdělání II. stupně-Mgr.

5. Tuto profesi jste si vybral/a protože:

- Vás baví a zajímá
 rád/a pracujete s lidmi
 nabídl Vám úřad práce rekvalifikační kurz, a proto tuto profesi vykonáváte

6. Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní vzdělání
 učňovské vzdělání
 středoškolské vzdělání
 vyšší odborné vzdělání
 vysokoškolské vzdělání

7. V jakém oboru máte nejvyšší dosažené vzdělání?

8. Myslíte si, že rekvalifikační kurz je dostačující k výkonu povolání pracovníka/ce v sociálních službách?

ano ne

9. Jakého vzdělání dle vašeho názoru je třeba pro výkon povolání pracovníka/ce v sociálních službách?

10. Pokud prožijete nějakou krizovou situaci v pracovním procesu, dáte návrh vedení organizace, jaké školení by mělo zajistit pro Vás a vaše kolegy, abyste věděl/a, jak se zachovat?

ano ne – vypořádám se se situací sám/a

11. Na jaké téma byste vybral/a další školení?

12. Jak často řešíte krizovou situaci v zaměstnání v podobě agrese od klientů, nedorozumění mezi vámi a klientem, rychlé rozhodnutí při náhlém zhoršení zdravotního stavu klienta atd.

každý den
 jednou za týden
 jednou za čtrnáct dní

13. Dle vašeho názoru je důležité individuální plánování s klienty?

ano ne

14. Dle vašich zkušeností přináší individuální plánování nějaké pozitivní změny u klienta?

ano ne

15. Jaké změny, pokroky přináší individuální plánování s klientem?

16. Vy sám/sama zvládáte individuální plánování s klientem?

ano ne