

Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách

Markéta Románková, DiS

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Markéta ROMÁNKOVÁ, DiS.**
Osobní číslo: **H10340**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů
v neziskové sféře**
Forma studia: **kombinovaná**
Téma práce: **Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti profesního rozvoje zaměstnanců
v sociálních službách.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu přínosu profesního rozvoje pracovníků v sociálních
službách.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ARMSTRONG, Michael. Personální management. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-61-48.

HRONÍK, František. Rozvoj a vzdělávání pracovníků. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1457-5.

BARTÁK, Jan. Jak vzdělávat dospělé. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008. ISBN 978-80-87197-12-7.

BĚLOHLÁVEK, František. Jak vést a řídit lidi. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-308-0.

RABUŠICOVÁ, Milada a Ladislav RABUŠIC. Učíme se celý život? O vzdělávání dospělých v České republice. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4779-2.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jana Kitliňská, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2012**

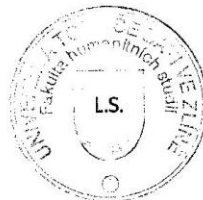
Termín odevzdání bakalářské práce: **3. května 2013**

Ve Zlíně dne 12. února 2013



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.

děkanka





Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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 – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 29. 4. 13

Roman Kovařík

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

²⁾ Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zpracována na téma „Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách.“ Hlavním cílem této práce je přínos vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách. V teoretické části jsou zpracovány poznatky ze vzdělávání dospělých a objasnění standardů kvality sociálních služeb. Praktická část formou kvalitativního výzkumu zjišťuje, jak v současnosti, v praxi, probíhá povinné vzdělávání pracovníků v sociálních službách, a zdali je pro ně přínosem. V závěru uvádím zjištěné poznatky získané na základě výzkumu, které mohou být podnětem pro andragogické působení v sociální oblasti.

Klíčová slova: vzdělávání dospělých, standardy kvality, profesní vzdělávání, povinné vzdělávání, personální standardy

ABSTRACT

The subject of this thesis is „Vocational qualification of workers in welfare services”. The goal of this paper is to focus on benefits of education on workers in welfare services. The theoretical part is dedicated to the findings in adult education and clarification of welfare services quality standards.

The practical part is focused on qualitative research. Its aim is to find out how the compulsory education is lead today and its contribution to workers.

On the basis of qualitative research, I present findings that can propose a motion for andragogical effect in social area, in the conclusion of this work.

Keywords: education, adult education, quality standards, vocational qualification, compulsory education, personal standards

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí své práce paní Mgr. Janě Kitliňské, Ph. D. za trpělivost, odborné rady a vedení při zpracování mé bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD.....	10
1 K TEORII VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	12
1.1 VZNIK ČESKÉHO VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH	13
1.2 HISTORIE PROFESNÍHO ROZVOJE PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	16
1.3 KVALIFIKAČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	17
1.4 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	18
1.5 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	18
1.6 PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ.....	20
2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	23
2.1 KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	25
2.1.1 SYSTÉM HODNOCENÍ KVALITY	26
2.2 STANDARDY KVALITY	27
2.3 PŘEHLED JEDNOTLIVÝCH STANDARDŮ KVALITY.....	28
2.4 PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ – STANDARD Č. 10	29
2.4.1 HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ	29
2.4.2 VÝMĚNA INFORMACÍ O SLUŽBĚ	30
2.4.3 OCEŇOVÁNÍ	30
2.4.4 SUPERVIZE	31
2.4.5 VODÍTKA K DOBRÉ PRAXI.....	31
3 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	34
3.1 VÝZKUMNÝ CÍL.....	34
3.2 DESIGN VÝZKUMU.....	34
3.2.1 PŘÍPADOVÁ STUDIE	35
3.3 VÝBĚR VÝZKUMNÉHO SOUBORU	35
3.4 INFORMOVÁNÍ RESPONDENTŮ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ	38
3.5 METODA SBĚRU DAT	38
3.5.1 PŘEDSTAVENÍ ZAŘÍZENÍ DOMOVA NA DUBÍČKU	39
Poslání 39	
CÍLOVÁ SKUPINA.....	39
ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍCH SLUŽEB	40
ZÁKLADEM KVALITNÍCH SLUŽEB JSOU ZÁSADY, KTERÉ MUSÍ DODRŽOVAT VŠICHNI ZAMĚSTNANCI:.....	40
3.5.2 ÚVAHA.....	42
3.5.3 ROZHOVOR.....	43
3.5.4 PILOTNÍ ROZHOVOR PETRY Š.	45
4 ANALÝZA DAT	46
4.1 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	48

4.1.1	OSOBNÍ PŘÍNOS PRŮBĚŽNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ	54
4.1.2	VLIV PRŮBĚŽNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ NA PROFESI PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	54
4.1.3	SOUVISLOST PRŮBĚŽNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ S RODINNÝM ŽIVOTEM	55
4.1.4	NABÍDKA VZDĚLÁVACÍCH KURZŮ	56
4.1.5	PŘEKÁŽKY PŘI UPLATNĚNÍ ZNALOSTÍ A DOVEDNOSTÍ.....	57
4.1.6	PŘÍNOS VZDĚLÁVÁNÍ PRO ORGANIZACI	57
4.2	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	58
	ZÁVĚR	59
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	61
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	63
	SEZNAM TABULEK.....	64
	SEZNAM PŘÍLOH.....	65

ÚVOD

Vzdělávání a kvalita jsou důležitou součástí našeho života. Cílem této práce je zjistit přínos pracovníkům v sociálních službách se vzděláváním, analyzovat jejich jednotlivé aspekty a navrhnout řešení, které se bude nabízet na základě zjištěných a zpracovaných údajů a vlastních zkušeností. Příprava systému vzdělávání se odvíjela na základě přijatého zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách, který vstoupil v platnost 1. 1. 2007. Jeho hlavní náplní a posláním je chránit práva a zájmy lidí, kteří si jej nemohou prosazovat sami a to z důvodu určitého omezení jako například věku, mentálního, psychického, zdravotního či tělesného postižení. Tento zákon přinesl zcela nový systém v zavádění nových pojmů, postavení poskytovatelů sociálních služeb, zavádění standardů kvality poskytované péče a výrazně zlepšuje postavení uživatelů v sociálních službách.

Tématem mé bakalářské práce je Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Personální standardy se věnují zajištěním služeb a tyto služby jsou závislé na pracovnících, které je poskytují. Na jejich odborné způsobilosti, dovednostech, vzdělávání, vedení, podpoře a podmínkách, které pro práci mají. Standard č. 10 Profesní rozvoj pracovníků přímo určuje závazná kritéria, která musí splňovat poskytovatel sociální služby.

Tedy ve sféře sociální práce se vzdělávání děje za pomoci standardů kvality poskytované péče, zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášce, přístupu dané organizace ke vzdělávání za současného mapování potřeb zaměstnanců organizace a společně s jejich motivací ke vzdělávání.

Čerpala jsem zejména z těchto zdrojů: zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb. se svojí prováděcí vyhláškou č. 505/2006, výkladové sborníky Ministerstva práce a sociálních věcí a publikace Úvod do standardů kvality sociálních služeb.

Kapitola první pojednává o vzdělávání dospělých s následným zaměřením na vzdělávání a rozvoj pracovníků v sociálních službách

V druhé kapitole jsem se zaměřila na standardy kvality sociálních služeb na jejich významnosti a dělení do kategorií.

V praktické části se zjišťuji přínos profesního vzdělávání zaměstnanců a to formou kvalitativního výzkumu: případovou studií u pracovníků, kteří poskytují sociální služby.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 K TEORII VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V této kapitole budou závazná kritéria stanovené zákonem pro výkon profese v sociálních službách a její provázanost s dalšími pojmy jako je další vzdělávání, prohlubování kvalifikace okruh pracovníků, kteří mohou v sociálních službách pracovat. Povinností každého pracovníka v sociálních službách je soustavně se vzdělávat. Pracovníci v sociálních službách si musí neustále zvyšovat a prohlubovat svoji kvalifikaci, tak, aby udrželi po celou dobu výkonu svého povolání krok s rozvojem nových trendů a metod ve svém oboru. Změny v profesním vzdělávání pracovníků v sociálních předpokládají prioritní změny v hledání aktuálních činností pro uživatele sociální služby. Povolání pracovníka v sociálních službách se dynamicky mění vlivem celospolečenských faktorů. Vzdělávání se stává jedním z rozhodujících prostředků umožňujících vykonávat nezbytné změny v sociální práci.

Faktory ovlivňující sociální praxi a vzdělávání

a) ekonomické zdroje:

Nedostatečné financování sociálních služeb, zejména snížení dotaci z MPSV má za následek nízké finanční ohodnocení pracovníků v sociálních službách. Nedostatek ekonomických zdrojů má za následek především nedostatek technického vybavení a hlavně pomůcek pro různé aktivizační činnosti. Je proto nutné, aby pracovníci upozorňovali na tento stav společnost a usilovali v zájmu dalších potencionálních uživatelů služby o dosažení pozitivních změn v jejich prospěch.

b) politické, sociální a kulturní faktory:

Tyto faktory ovlivňují status pracovníka v sociálních službách. Tato profese, kterou především vykonávají ženy, působí nemotivačně z důvodu nízkého statusu, nedostatku uznání a podpory, nízké mzdy. Ačkoli pracovníci v sociálních službách tvoří největší skupinu, je podíl na řízení sociálních služeb nepatrný.

c) monitorování kvality:

Zavedení standardů kvality poskytovaných sociálních služeb do praxe vytvořilo podmínky na kontrolu kvality, sledování výsledků poskytované kvality, předávání informací a hodnocení. Standardem kvality sociálních služeb je dohodnuta profesní norma kvality.

1.1 Vznik českého vzdělávání dospělých

K rozvoji českého vzdělávání dospělých z ideového hlediska přispíval humanismus, myšlenky osvícení filantropismus, romantismus s cílem vytvoření protipólu k zmechanizované společnosti s myšlenkou o zvýšení rozvoje kultury, propagací vyšší kultury a hlavně vědy nebo naopak rozvojem specifických kultur jednotlivých vrstev obyvatelstva. (Beneš, 2008, s. 24)

Reálné dějiny vzdělávání dospělých jsou velmi pestré. Vývoj vzdělávání dospělých ovlivnilo v českých zemích národní obrození, postupný rozpad feudálních vztahů, vznik měšťanstva, proletariátu, české inteligence a hlavně nástup vědecko-průmyslové revoluce. Původní nositelé vzdělání-lidové osvěty byli: učitelé, kněží a jiné význačné osobnosti z okruhů vědy, kultury, pěvecké či divadelní spolky, knihovny a nedělní školy. V druhé polovině devatenáctého století vzniká institucionalizovaná základna vzdělávání dospělých. Význačné místo v dějinách vzdělávání zaujímá Dělnická akademie, jejichž spoluzakladatelem byl T.G:Masaryk. Vzdělávací aktivity se rozvíjely i pomocí tělovýchovného hnutí (Sokol, katolický Orel) k vývoji přispěl i Klub českých turistů, Česká společnost pro veřejné zdravotnictví (Beneš, 2008, s. 24-25).

Na přelomu 19. a 20. století se ukazují dva směry-snaha o koordinaci a plánování vzdělávacích činností při současné specializaci a diferenciaci systému. Specializace jednotlivých institucí je důsledkem rozmach ve vzdělávání dospělých (Beneš, 2008, s. 25).

Vznikem československého státu má vzdělávání dospělých poprvé význačnější legislativní i finanční podpory ze strany oficiálních orgánů. To vede k rozmachu vzniku nových typů vzdělávání dospělých, vznikají nové vzdělávací instituce. Je zde snaha i o koordinaci ve vzdělávání dospělých. V roce 1918 byl schválen první a doposud jediný zákon ke vzdělávání dospělých (Beneš, 2008, s. 25).

60. -70. léta 20. století byla pro rozvoj vzdělávání dospělých velmi význačná. Došlo k prohloubení demokratizace společnosti a prosadila se myšlenka rovnosti ve vzdělávacích šancích a práv občanů na vzdělávání. Sociální vědy, andragogika a hlavně v této době v oblasti vzdělávání mají vliv mezinárodní organizace, které rozvíjí různé koncepce celoživotního vzdělávání (např. Rada Evropy, Světová banka). Politika vzdělávání je středem společenské diskuse. Vzdělávání dospělých se začalo považovat za samostatný a rovnocenný subsystém ve vzdělávacím systému. Andragogika se zejména na vysokých školách

rozvinula v samostatnou vědní disciplínu a začala příprava vysokoškolsky vzdělaných andragogů (Beneš, 2008, s. 26).

V současné době hodnota a prestiž ve vzdělávání roste. Vzdělávání dospělých se stalo součástí personální politiky v organizacích. Zejména se posouvá vzdělávání dospělých od zájmového a všeobecného vzdělávání ke vzdělávání zaměřené na získávání profesních kvalifikací a kompetencí. Nabídka nestátního vzdělávání se prudce zvyšuje. Neplatí již, že vzdělávání dospělých zabezpečuje sociální politika státu. Vzdělávání není již o tom, že je jen spotřeba veřejných statků, stává se potřebou pro lidi a zbožím, které nám může vydělat více peněz a má svůj trh. Neustále vzrůstá trh vzdělávacích komerčních nabídek, průmyslu volného času a komerční kultury. Nabídka vzdělávání má svoji poptávku a tak si sama tvoří nabídku. Učení je tedy určitou formou způsobu života člověka a vlastního životního stylu. Tradice ve vzdělávání se neustále obnovují jako svépomoc sociálního hnutí ovšem s jiným obsahem a zaměřením. Principem je objevování nového sociálního hnutí (ekologické, feministické, alternativní hnutí), které nahrazují již dříve zmiňované spolky. Je zde snaha o zaměření na svět vnitřní osobnosti (terapeutické formy, sebepoznávací metody, jóga, magie, východní techniky zvládání stresů atd.) týkající se emocí, tělesnosti, duchovního světa, které ukázaly cestu i manažerskému vzdělávání. Vzdělávání dospělých probíhá formou institucí, při práci a trávení volného času. Vzdělávání dospělých reaguje nejenom na společenské změny, ale i na měnící se potenciál vzdělávaných. Lidé jsou náročnější, kritičtější, vzdělanější a vybíravější (Beneš, 2008s. 27-28).

Principy celoživotního vzdělávání můžeme podle Beneše shrnout takto.

- Nutnost vertikální a horizontální průchodnosti ve vzdělávání- základním momentem je zde modularita programů a přenositelnost kreditů a certifikátů
- Uznání hodnoty neformálního a informálního učení se a zrovnoprávnění s formálním učením. Hlavním nástrojem je certifikace neformálně a informálně získaných vědomostí, zkušeností a kompetencí.¹

¹ BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Grada Publishing a.s., 2008, s. 28. ISBN 978-80-247-2580-2.

Nutnost a účel vzdělávání dospělých zdůvodňuje Beneš z několika hledisek:

- Druhá vzdělávací šance pro lidi, kteří z nějakého důvodu nezískali vzdělání podle svých potřeb nebo v určitém časovém úseku svého života neměli o toto vzdělávání zájem
- Odborné vzdělávání a zvyšování kompetencí
- Rozvoj schopnosti vyplňovat sociální role v rodině, sociálním životě, jako občan, odborář atd.
- Sociální péče týkající se zdravotní výchovy
- Individuální rozvoj chápaný většinou jako rozvoj kulturních a všeobecných znalostí nebo schopností trávit hodně volný čas
- V mnoha společnostech se doplňuje individuální rozvoj záměrem spojit jej se sociálním cítěním, solidaritou, sociální soudržností, výchovou k občanství²

V dějinách byly vzdělávání připisovány určité funkce. Těmto funkcím lze rozumět jako představám o přínosu ve vzdělávání dospělých rozvoj a chod společnosti, jakož to i samotného jednotlivce. Vyjadřují určitá očekávání (normativní učení). Význam jednotlivých funkcí nebyl ve všech etapách rozvoje vzdělávání dospělých stejný a některé již nejsou v diskusi o vzdělávání dospělých aktuální (Beneš, str. 30, 2008).

- Kompenzační funkce- v dnešní době umožňuje kompenzační funkce především získání vyššího a vysokoškolského vzdělání
- Vzdělání dospělých jako součást revolučních změn-vzdělávání je politická „zbraň“
- Vzdělávání jako strategie proti politické radikalizaci-zdůrazňuje se apolitičnost vzdělávání, které má imunizovat myšlenky a ideologie ohrožující státní zájmy
- Vzdělávání dospělých ve službách totality- v popředí stojí vytvoření jednotné ideologie, podřízení se jednotlivce nějakému celku a „vyšším“ ideálům³

² BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Grada Publishing a. s., 2008, s. 30. ISBN 978-80-247-2580-2.

³ BENEŠ, Milan, *Andragogika*. Grada Publishing a. s., 2008, s. 30. ISBN 978-80-247-2580-2.

Beneš uvádí, v dnešní době se zdůrazňuje myšlenka **funkce sociálně- integrativní**, umožnění rozvoje osobnosti jako součásti společnosti a určitých společenství, **funkce demokratizační**, přínos vzdělávání dospělých pro rozvoj demokratizace a občanských kvalit, **funkce emancipační** při rozvoji nových forem společenského soužití a při zvyšování participace a sebeurčení v politickém a ekonomickém procesu, přínos pro **rozvoj a tvorbu identity** jednotlivců vzhledem k individualizaci a pluralizaci života. V neposlední řadě se jedná o **funkci kvalifikační** spojenou s odborným vzděláváním, sociální mobilitou, rovností šancí, konkurenční schopností jednotlivců, organizací a států atd.⁴

1.2 Historie profesního rozvoje pracovníků v sociálních službách

Dle Matouška má vzdělávání dospělých v sociální oblasti má své hluboké kořeny a bylo ve svých počátcích záležitostí individuální iniciativy jednotlivce. Začátkem 20. Století přešlo v určitých povoláních či oblastech do působnosti profesních organizací. V určitém rozsahu vzdělávání ho vždy poskytovaly školy.

V roce 1918 byla zřízena Ženská vyšší škola pro sociální péči s ročním studiem. Tato škola byla později přejmenována na Vyšší školu sociální péče a výuka byla rozšířena na dvouleté pomaturitní studium. Absolventky tohoto pomaturitního studia ovšem nenašly uplatnění, jelikož profesionální sociální práce byla v té době považována za nadbytečnou a tím neměla podporu úřadů ani veřejnosti.

V roce 1935 převzala Vyšší školu sociální péče Masarykova státní škola zdravotní a sociální péče v Praze. Tato škola ovšem zanikla v padesátých letech, kdy převládal názor, že práce sociálních pracovníků nebude potřeba.

V roce 1926 vznikla škola podobného typu zaměřena na sociální práci, jejichž studium bylo v roce 1936/1937 zakončováno maturitou.

Po roce 1945 byly zřizovány čtyřleté vyšší sociálně zdravotní školy zaměřené svým vzděláváním na práci zdravotní a vychovatelskou. V roce 1946 bylo otevřeno studium vysokoškolské sociální práce.

Vlivem politického systému v roce 1948 se stala řada škol se sociálním zaměřením zrušena, protože převládal dojem, že v socialistickém systému sociální pomoc lidé nepo-

⁴ BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Grada Publishing a. s., 2008, s. 30. ISBN 978-80-247-2580-2.

třebují. Sociální práce se vyučovala pouze jen na některých školách a to v rámci předmětu sociálně právní ochrana.

Po roce 1966 byly na některých univerzitách znovu otevřeny katedry sociologie. V sedmdesátých a osmdesátých letech nabyla na rozvoji činnost sociálně právních škol, ovšem specializované vysokoškolské vzdělávání sociálních pracovníků nebylo možné.

Revoluce v roce 1989 opět obnovila vysokoškolskou formu studia. V dnešní době můžete studovat sociální práci na vybraných univerzitách, státních či soukromých vyšších odborných školách.⁵

1.3 Kvalifikační vzdělávání v sociálních službách

Předpoklady pro výkon povolání v sociálních službách, kvalifikační vzdělávání jasně stanoví Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (dále jen zákona), který uvádí mj. v § 79, ods. 1), že: „Podmínkou registrace je ...bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby“, přičemž odborná způsobilost se posuzuje podle § 110 ods. 4) a 5), § 116 ods. 5) a § 117. V § 110 ods.4) **zákona** se uvádí, že: „Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

⁵ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd.1. Praha: Portál, 2001, s. 123-128. ISBN 80-7178-473-7

d) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví,⁶

1.4 Další vzdělávání v sociálních službách

Hlava II zákona nazvaná Další vzdělávání sociálního pracovníka v § 111, ods.1) mimo jiné uvádí, že: „Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen „vzdělávací zařízení“). Dle ods. 3) § 111 jsou formy dalšího vzdělávání:

a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,

b) účast v akreditovaných kurzech,

c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb

d) účast na školicích akcích,“

Přičemž, dle ods. 4): „Účast na dalším vzdělávání podle ods. 3) se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu 43).“⁷

1.5 Pracovníci v sociálních službách

Z textu standardu č. 9 Personální a organizační zajištění služby (zaměstnanců uvedených v § 115 zákona) vychází, že požadavky se netýkají jen sociálních pracovníků, ale i dalších profesí v přímé práci s klienty. V § 115 zákona je mj. uvedeno:

„V sociálních službách vykonávají odbornou činnost:

⁶ Česko. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

⁷ Česko. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- a) sociální pracovníci,
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci⁸

Všechny paragrafy **zákona** v této kapitole jsou zavazující pro všechny uváděné profese pracující v sociálních službách. Jasně nám určují závazná kritéria, které musí být splněny nejen vzděláním, ale i dalším vzděláváním a prohlubováním si kvalifikace.

Čámský uvádí, že je velmi pozitivní to, že zákon nemyslel pouze na další vzdělávání a prohlubování si kvalifikace jen na sociální pracovníky, ale i na povinnosti dalšího vzdělávání ostatních pracovníků, kteří pracují v přímé obslužné péči a poskytují služby klientům.

Objevily se také otázky, zda je zaměstnavatel povinen hradit svým zaměstnancům další vzdělávání. Na to jednoznačně odpovídá ustanovení § 230 ZP, které v odst. 3 a 4 uvádí, že účast na vzdělávacích akcích se považuje za výkon práce, za který zaměstnanci náleží mzda nebo plat, a dále, že náklady vynaložené na prohlubování kvalifikace hradí zaměstnavatel. Připouští se pouze, že pokud absolvuje zaměstnanec školení-studium ve finančně náročnějším případě než je zřejmě nutné, může se na nákladech podílet.⁹

Zákon o sociálních službách byl založen s myšlenkou zcela nového přístupu v práci s klientem. Jeho účelem je dosáhnout poskytování co nejkvalitnějších služeb jako je: dostupnost služby, efektivita, diskrétnost ke klientovi, individuální přístup, odbornost personálu, který služby klientům poskytuje.

Dalo by se říci, že kvalita poskytovaných služeb je přímo závislá na pracovnících. Na jejich dovednostech, vzdělání, etickém přístupu, na manažerském vedení a samozřejmě na spolupráci mezi ostatními pracovníky a na podmínkách, které jsou jim umožněny při jejich práci.

Vzdělávání v sociálních službách představuje částí **zákona** o sociálních službách má přímo rozhodující vliv na přípravu systému dalšího vzdělávání a prohlubování si znalostí.

⁸ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

⁹ ČÁMSKÝ, Pavel, 2010. K novele o sociálních službách. *Sociální služby. č. XII.*, s. 29. ISSN 1803-7348

Zákon o sociálních službách přímo určuje odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách, zdravotnických a pedagogických pracovníků a ukládá jim povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Toto ovšem neplatí jen pro pracovníky, ale i pro poskytovatele sociálních služeb, kterým prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách ukládá zabývat se profesním rozvojem a dalším vzděláváním svých zaměstnanců. Zákon o sociálních službách upravuje i formy vzdělávání a nabízí jim možnosti financování dalšího profesního vzdělávání. Zákoník práce ukládá zaměstnancům povinnost prohlubovat si odbornou způsobilost podle stanovených pokynů zaměstnavatelem, který pokrývá náklady takového vzdělávání. Toto vzdělávání je pak považováno za výkon práce.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen dle zákona o sociálních službách mít zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, které mimo jiné i musí naplňovat jejich osobní profesní cíle a potřeby další odborné kvalifikace a dalšího vzdělávání zaměstnanců. Standardy kvality sociálních služeb stanovují i systém dalšího vzdělávání. Jedná se o personální a organizační zajištění sociální služby a Profesní rozvoj zaměstnanců.¹⁰

1.6 Profesní rozvoj pracovníků

Standard Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách se neustále musí proměňovat, prohlubovat a zdokonalovat v rámci rychle měnících se nároků společnosti. Kritéria pro naplnění standardu jsou jasně definovaná a musí být naplňována jak ze strany poskytovatele sociální služby, tak i zaměstnanci sociálních služeb. Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců je rozdělen do pěti kritérií:

- a) „Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj, a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě, podle tohoto systému poskytovatel postupuje

¹⁰ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců, podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance: kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.¹¹

Nedílnou součástí rozvoje sociálního pracovníka je jeho hodnocení. Dle kritéria 10a) by mělo jeho hodnocení probíhat minimálně jedenkrát ročně u všech zaměstnanců organizace, i u těch, kteří nejsou v přímé práci s uživateli služby. Při hodnocení sledujeme několik aspektů, které jsou pro nás důležité. Jedná se o provozně pracovní oblast, oblast dalšího vzdělávání a hodnocení činnosti pracovníka z hlediska plnění pravidel konkrétní služby (Výkladový sborník, 2013).¹²

Každý pracovník by měl mít zpracovaný plán osobního rozvoje nebo může použít formulaci Individuální vzdělávací plán. V tomto plánu se jasně uvedou cíle pracovníka a jeho kroky k naplnění těchto cílů. I když plán souvisí s cíli organizace a tím jsou vzdělávací cíle jasně nasměrovány, je zde dostatečně velký prostor na realizaci každého pracovníka. Plán se tvoří na jeden kalendářní rok. Pracovník si zde může vybrat spoustu vzdělávacích aktivit, které povedou k naplnění jeho vzdělávacího plánu, jako jsou například konference, výcviky, zapojení do projektů, různé formy vzdělávání, stáže (Výkladový sborník, 2013).¹³

Pracovník se může také dostat do situace, kdy si rozvoj služby a potřeby uživatelů budou žádat odbornou kvalifikaci (kritérium 10b). Tyto potřeby jsou definované odbornou způsobilostí pracovníků dle zákona č. 108/2006 Sb. § 116 o sociálních službách (Výkladový sborník, 2013).¹⁴

¹¹ Česko. Vyhláška č. 505/2006 Sb.,

¹² Výkladový sborník.MPSV.[on-line].[cit. 2013-01-04]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4/vykladovy_sbornik.pdf

¹³ Výkladový sborník.MPSV.[on-line].[cit. 2013-01-04]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4/vykladovy_sbornik.pdf

¹⁴ Výkladový sborník.MPSV.[on-line].[cit. 2013-01-04]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4/vykladovy_sbornik.pdf

Podle výkladového sborníku standardů kvality sociálních služeb je dobře zpracovaný program vzdělávání a osobního rozvoje řazen k základním krokům, které vedou k dosažení kvalitní služby (Výkladový sborník, 2013).¹⁵

Systematická pozornost vzdělávání všech zaměstnanců bez ohledu na jejich pozice v organizaci je zárukou výsledků kvalitní služby. Nejde jen o dobře zpracovaný vzdělávací plán a kvalitní vzdělávání. Nutností je i dodržování dalších nezbytných postupů, které Standardy sociálních služeb obsahují. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v §111-116, kde je jasně stanoven okruh pracovníků, kteří mohou pracovat v sociálních službách, dále odbornou způsobilostí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. V zákoně je také stanovena povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, které slouží k upevnování, prohlubování a obnovování odborné kvalifikace. Zákon ukládá i vzdělávání dalších pracovníků v přímé péči o klienty, jelikož je nutné, aby kvalita poskytovaných služeb byla zajištěna komplexně (Výkladový sborník, 2013).¹⁶

¹⁵ Výkladový sborník.MPSV.[on-line].[cit. 2013-01-04]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4/vykladovy_sbornik.pdf

¹⁶ Výkladový sborník.MPSV.[on-line].[cit. 2013-01-04]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4/vykladovy_sbornik.pdf

2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Krutilová, Čámský a Sembdner uvádí, že politicko-ekonomické změny v naší zemi po roce 1989 přinesly i významný posun v poskytovaných sociálních službách. Po roce 1989 se zejména objevila potřeba vzniku nových sociálních služeb. Výrazným způsobem se začal měnit přístup k uživatelům a objevily se nové, moderní metody sociální práce. Výrazným způsobem začala nabývat role občanského sektoru a objevily se i některé nové přelomové typy služeb např. služby placené.

Podstatným rysem polistopadové situace v českých sociálních službách je výrazný nárůst sebevědomí uživatelů služeb a skutečnost, že pracovníci poskytovatelů si v širší míře začali uvědomovat odpovědnost za budoucí vývoj sociálních služeb. Byla zahájena velká diskuze a vytvářela se stanoviska k významným otázkám dalšího vývoje v sociálních službách. Objevily se zcela nové platformy pro řešení závažných odborných otázek, počaly se využívat zahraniční zkušenosti, internet, nastal rozvoj mezinárodních kontaktů a spolupráce a realizovaly se první projekty z evropských zdrojů.

Vláda České republiky projednala a v únoru roku 2003 schválila konzultační dokument s názvem „Bílá kniha v sociálních službách“ a vymezila v něm sedm vůdčích principů, které tvoří základ sociálních služeb v ČR. Jsou to:

- Nezávislost a autonomie pro uživatele-nikoliv závislost
- Začlenění a integrace-nikoliv sociální vyloučení
- Respektování potřeb-slужba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který všem vyhovuje
- Partnerství-pracovat společně ne odděleně
- Kvalitu-záruka kvality zajišťuje ochranu zranitelným lidem
- Rovnost bez diskriminace
- Standardy národní, rozhodování v místě

Uvedené „základní princip“ se staly základem procesu transformace sociálních služeb v ČR zejména v posledních letech.¹⁷

¹⁷ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER, *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 20 ISBN 978-80-254-3427-7

Nejvýznamnější posledně realizované projekty a činnosti v oblasti SQ (Standardy kvality)dle Krutilové, Čámského a Sembdera:

1. SQSS (Standardy kvality sociálních služeb)-Vzdělávání v oblasti zavádění SQ/sqss.cz
 - a) vznik a tvorba tzv. druhových standardů kvality-dsqss.cz
 - b) vznik a tvorba nové „Metodiky tvorby a zavádění SQ do praxe“ tedy nového průvodce poskytovatele v kontextu zákona č.108/2006 Sb.
 - c) vzdělávání v oblasti zavádění SQ- 60 specialistů, poradců a průvodců v zavádění SQ do praxe uživatelů
2. CVVS-Celoživotní vzdělávání v sociálních službách/cvss.cz
 - a) projekt k vytváření individuálních vzdělávacích plánů pracovníků v sociálních službách a vzdělávacího plánu poskytovatele
 - b) Vznik akreditovaného systému celoživotního vzdělávání v sociálních službách
3. IQSS-Vzdělávání inspektorů kvality- projekt MPSV/iqss.cz
4. Významné aktivity Úřadu veřejného ochránce práv v oblasti práv uživatelů včetně jeho podílu na vzniku nové metodiky SQ¹⁸

Krutilová, Čámský a Sembdner uvádí, že velké problémy přináší zavádění změn hlavně v rezidenčních službách, pobytových službách, kde jsou transformační procesy blokovány mnoho okolnostmi. Management zařízení se velmi často výrazněji soustředí hlavně na kvalitu ubytování a nikoliv na kvalitu poskytované služby. Management procesu zavádění změn do praxe poskytovatelů není dosud běžně vedením organizací poskytujících sociální služby kvalitně uplatňován do praxe. Rozhodování uživatelů sociální služby je poměrně nízký. Zařízení poměrně složitě zvládají proces přechodu od paternalistických forem poskytované péče k moderním formám spíše partnersky pojatých služeb.

Nadále v mnoha zařízeních přetrvává vliv personálu a potřeby personálu se výrazně upřednostňují před potřebami uživatelů. Přetrvávající vysoká míra institucionalizace péče, respektive sociálních služeb, výrazně znevýhodňuje poměrně vysoké procento uživatelů,

¹⁸ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb.* s. 21 ISBN 978-80-254-3427-7

kdy za tyto osoby stále rozhoduje instituce. Nejvýznamnějším kritériem kvality služeb bohužel ještě stále není kvalita života uživatelů. Život v pobytových zařízeních není v mnoha charakteristikách srovnatelný s životem běžných vrstevníků. Činnost v mnoha zařízeních bohužel stále ještě nesměřuje k podpoře v setrvání člověka v jeho přirozeném prostředí či komunitě.¹⁹

2.1 Kvalita v sociálních službách

Bednář uvádí, pro kvalitu v sociálních službách se staly standardy kvality v posledních letech jejím synonymem. Kvalita se ovšem nerovná pouze standardy kvality. Kvalita má daleko širší záběr než pouze obecné modely hodnocení kvality. Standardy v sociálních službách čerpají z těchto inspirací a to zejména na EFQM (European Foundation for Quality Management) se do nich prolínají. Nemůžeme dobře porozumět standardům kvality bez základních znalostí kvality a metod jejího zavádění a hodnocení.²⁰

Ryšánek a kolektiv autorů říká, kvalita je odvozena od latinského „qualis“=jaký, je povahy, z toho odvozena jakost (není zcela totožné s kvalitou). Kvalita je výsledkem mezi očekáváním a výkonem. Evropská charta kvality (Paříž, 1998) kvalitu definuje jako: „Kvalita je cílem snažení po dokonalosti, je metodou a způsobem podpory aktivní účasti pracovní založená na angažovanosti odpovědi každého jednotlivce.“²¹

System měření a řízení kvality byly nejdříve vyvinuty v průmyslu a počátky spadají do ISO (Mezinárodní organizace pro výkon a sjednocení standardů) byla založena v roce 1947. A také standardy kvality sociálních služeb z něj čerpají inspiraci například v tom, že kvalitativní požadavky musí být dokumentovány. Sociální služby mají na rozdíl od komerční sféry několik odlišností. Patří mezi ně například finance z veřejných zdrojů, větší míra závislosti na politických rozhodnutích, a to jak na centrální tak místní úrovni, velice úzká vazba na legislativu, dále častá rutinní povaha těchto služeb, provázanost se sítěmi,

¹⁹ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb.* s. 21.- 22 . ISBN 978-80-254-3427-7

²⁰ BEDNÁŘ, Martin. Úvod do standardů kvality sociálních služeb. In *Sociální práce/Sociálna práca*, č.2|2007, s. 57. ISSN 1213-6304.

²¹ RYŠÁNEK, Pavel (vedoucí autor. kol.). *Kvalita v podmínkách Evropské unie.* Sborník, Ostrava: Montanex, 1998, s. 10. ISBN 80-7225-010-8.

existující v místní komunitě, významná úloha rodiny či jiných neformálních společenství, výrazná hodnotová a etická dimenze systému.²²

2.1.1 Systém hodnocení kvality

Bednář uvádí, do konečné podoby standardů kvality sociálních služeb se nejvíce promítl model EFQM. Tento model je využitelný ve všech typech podniků a institucí a úspěšně se prosadil i do zdravotnických a sociálních služeb. Zaměřuje se na dvě oblasti činnosti organizace. Prvních pět je zaměřeno na předpoklad, aby organizace měla dobré výsledky (vedení, pracovníci, politika, strategie, partnerské zdroje a procesy) a ve zbylých čtyřech (pracovníci, uživatelé, společnost a klíčové výsledky ekonomiky) se hodnotí z hlediska výsledků cílů. Model EFQM představuje komplexní analýzu organizace a všech jejích procesů a činností, bere v úvahu potenciál zaměstnanců, uživatele a okolí. Záměrem modelu EFQM je posun stylu řízení.

V České republice v podstatě kvalita sociálních služeb nebyla až donedávna sledovaná a stanovena její kritéria. Teprve v souvislosti s přípravou zákona o sociálních službách publikovaného v roce 2002 ministerstvem práce a sociálních věcí Standardy sociálních služeb. Na jejich vytvoření spolupracovali s uživateli i poskytovatelé sociálních služeb. Po přijetí zákona o sociálních službách v roce 2006 došlo v jejich znění k úpravě a závazné formě publikovaný ve vyhlášce č.505/2006 Sb. výsledné znění ovlivnilo tři oblasti: obecné modely hodnocení kvality tzn. dobrá praxe a politické a společenské zadání. Dobrou praxí se rozumí soubor odborných postupů, přístupů a metod. Vychází z důkladných znalostí problematiky vztahujících se k dané oblasti. Společenská a politická zadání rozumí také kritériím, která se promítla do obecného cíle sociálních služeb a do zásad a charakteristik, které standardy kvality musí naplňovat. Standardy kvality platí pro všechny typy a druhy služeb z toho důvodu jsou formulovány obecně. Řadu pravidel si v souladu s principy obsažených ve standardech si musí definovat poskytovatelé sami.²³

²² KOLEKTIV AUTORŮ. *Standardy sociálních služeb. Metodika pro zavádění standardů kvality. Aplikační příručka pro poskytovatele, uživatele a zřizovatele.* Český helsinský výbor. Praha: 2004, s. 4

²³ BEDNÁŘ, Martin. *Úvod do standardů kvality sociálních služeb.* In *Sociální práce/Sociálna práca*, č.2\2007, s. 57 ISSN 1213-6304

2.2 Standardy kvality

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 byly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č.505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Matoušek uvádí, že standardy sociálních služeb jsou dle Slovníku sociální práce definovány jako „soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. V ideálním případě se k procesu vytváření standardů kvality sociálních služeb účastní poskytovatelé služeb, nezávislí experti a uživatelé služeb. Kritéria mohou být zakotvena v zákoně nebo v normách z něj odvozených, v interních předpisech agentury poskytující službu nebo přímo v provozním řádu konkrétní instituce. Splnění obecného kritéria je prověřováno souborem poznávacích znaků, které kromě formálních náležitostí zahrnují výsledky strukturovaných rozhovorů s klienty a personálem a také výsledky přímého pozorování. Kritéria je možné dělit na personální (kvalifikace, praxe, podmínky pro odborný růst, supervize apod.), provozní (vybavení budovy, technika, pomůcky pro práci s klienty, hygienické, stravovací a ubytovací možnosti apod.) a procedurální (přijímací procedura, vedení dokumentace, provozní řád, náplň programů, personální zajištění programů, spolupráce s jinými službami, výstupní procedura, formy následné péče apod.).“²⁴

Standardy kvality sociálních služeb se skládají z patnácti standardů, které jsou rozděleny na procedurální, personální a provozní standardy. Každý standard má v těchto podskupinách svá závazná kritéria, která musí naplňovat.²⁵

Procedurální standardy jsou nejspíš nejdůležitější a nejobsáhlejší. Stanovují jak má služba vypadat, jak má být definován cíl organizace, způsob poskytování sociální služby, jednání se zájemcem o službu, jak definovat smlouvu s klientem, individuální plánování s klientem během poskytované služby, vedení dokumentace o poskytování služby, případné stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a jako poslední návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.²⁶

²⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd.1. Praha:Portál, 2001, s. 225-226. ISBN 80-7178-473-7

²⁵ ČESKO. MPSV. Prováděcí vyhláška č.505/2006 Sb.

²⁶ ČESKO.MPSV. Prováděcí vyhláška č.505/2006 Sb.

Podle Krutilové, Čámského a Sembdera se personální standardy věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících- na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.

Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředí se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb rozvoj jejich kvality.²⁷

Ve všech patnácti standardech je dán prostor pro individualitu v poskytovaných službách. Nejsou jasně určená pravidla, jelikož do každého z kritérií se mohou uplatit různé postupy a pravidla, které nemusí být pro každou sociální službu stejné. Jednotlivá sociální služba může mít různou dokumentaci pro individuální plánování, která je srozumitelná zrovna pro jejich cílovou skupinu, kterým poskytuje službu, jiný postup pro podávání stížností atd. Cílem ovšem je, aby byla služba v konečném výsledku kvalitní a vyhledávaná širokou veřejností.

2.3 Přehled jednotlivých standardů kvality dle Krutilové, Čámského a Sembdnera:

Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB

Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Standard č. 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 6 DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

²⁷ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb.* s. 70. ISBN 978-80-254-3427-7

Standard č. 8 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Standard č. 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 10 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

Standard č. 11 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 12 INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Standard č. 13 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Standard č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY²⁸

2.4 Profesionální rozvoj pracovníků – Standard č. 10

Krutilová, Čámský a Sembdner uvádí, v rámci tohoto standardu je velmi důležité sladit to, co ke svému osobnímu a profesnímu rozvoji potřebuje pracovník. Na pracovníka jsou v rámci jeho profese kladeny požadavky, aby sledoval nové znalosti a aby dokázal ke všem činnostem- je úkolem organizace, aby dokázala podpořit to, co pracovník ve své profesi může nabídnout a rozvíjet a dala to do souladu s potřebami organizace. Pomocí pro organizaci v tom mohou být dobře stanovené pracovní podmínky, které jsou jasné, přijatelné a srozumitelné i pro pracovníky.²⁹

2.4.1 Hodnocení pracovníků

Dle Krutilové, Čámského a Sembdnera je výsledkem pravidelného hodnocení stanovení profesních oblastí, ve kterých se bude pracovník dále rozvíjet. K tomu slouží plány dalšího rozvoje pracovníků, ve kterých je zaznamenáno, kolik dní pracovník využije pro své vzdělávání, jaké kurzy (výcviky, semináře atd.), chce absolvovat a jaké finanční náklady na vzdělávání. Plán rozvoje je schválen nadřízeným a

²⁸ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 63-67. ISBN 978-80-254-3427-7

²⁹ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 190. ISBN 978-80-254-3427-7

jasně z něj vyplývá, jaká část finančních nákladů bude hrazena organizací a kolik dnů má organizace v rámci vzdělávání umožnit čerpat. Možnost dalšího vzdělávání může být pro pracovníky velkou motivací a může být součástí morálního oceňování pracovníků. Vždy je třeba sledovat **potřeby organizace a potřeby pracovníka**, tedy to, v čem potřebuje pracovník další vzdělávání.³⁰

2.4.2 Výměna informací o službě

V písemné metodice má organizace zaznamenán způsob, jak si pracovníci mezi sebou vyměňují informace o službě. Někdy to bývá na pravidelných poradách zpravidla 1 x týdně například při předávání služby, v sešitech denních hlášení, při denním rozdělování úkolů atd. Každá služba má specifický způsob, jak si informace mezi sebou pracovníci předávají a je úkolem managementu sledovat, jak je tento způsob efektivní a úspěšný.³¹

2.4.3 Oceňování

V sociálních službách bývá finanční oceňování zaměstnanců spíše slabší, vzhledem k množství peněz, které mají organizace k dispozici. Často jsou pracovníci v sociální oblasti motivováni touhou pomáhat, být potřební a tím, aby jejich činnost měla „vyšší smysl“. To může vést po čase k vyhoření pracovníků, protože oceňování ze strany okolí a nadřízených je pro každého důležité a nezbytné. Možností, jak částečně kompenzovat nedostatečné ohodnocení může být systém morálního oceňování pracovníků a možnost „benefitů“. Motivačním faktorem může být pro pracovníky příležitost k dalšímu vzdělávání, pochvaly a oceňování ze strany zaměstnavatele, možnost např. v pracovní době čerpat pravidelný jazykový kurz, předplatné na plavání atd. Možnosti další motivace pracovníků vycházejí ze specifik jednotlivých služeb a toho, zda organizace vnímá další motivační faktory jako důležité.³²

³⁰ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 190. ISBN 978-80-254-3427-7.

³¹ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 191. ISBN 978-80-254-3427-7

³² KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 191. ISBN 978-80-254-3427-7

2.4.4 Supervize

Podle Krutilové, Čámského a Sembdnera je v rámci dobré praxe je důležité zajistit pro organizaci i jiný pohled, než je ten ze strany pracovníků. Pomocí je využití konzultací s nezávislým externím odborníkem, který není zasažen „provozní slepotou“ a umožňuje vidět věci v jiných souvislostech. Zpravidla to bývá supervizor, který se zabývá supervizí případovou, týmovou, individuální nebo managerskou. Záleží na charakteru poskytované služby a potřebách týmu i jednotlivých pracovníků, jaký druh supervize potřebují využít. Nezávislý externí odborník může být i někdo jiný, pokud to charakter služby vyžaduje. Bývají to odborníci na personální otázky, specialisté, lékaři, psychiatři, právníci, odborníci na alternativní komunikaci, konzultanti pro kvalitu služeb, mediátoři či procesní auditoři. Podpora externích odborníků přináší do organizace vhled, větší profesionalizaci, emoční podporu pracovníkům a předcházení případnému porušování práv uživatelů. Bývá také dobrým způsobem, jak pracovat s celým týmem a předcházet případným konfliktům a nespokojenosti. Je dobré mít určeny pravidelné intervaly, ve kterých práci externích odborníků využíváme. Například 1 x měsíčně supervizi případovou, týmovou atd. Záleží zde především na potřebách organizace a její velikosti, jaký interval si pro setkávání s externím odborníkem zvolí.³³

2.4.5 Vodítka k dobré praxi

Organizace má písemnou metodiku, ve které je uvedeno, v jakých oblastech pracovníka hodnotí a jaké jsou kritéria pro toto hodnocení.

Je stanoven pravidelný interval, ve kterém hodnocení probíhá.

Do hodnocení je zapojen i pracovník, má možnost zpětné vazby směrem k organizaci, spolupracovníkům i nadřízeným.

Výsledkem pravidelného hodnocení je stanovení potřeb organizace i potřeb pracovníka a vzájemné vyjednání jeho dalšího profesního rozvoje.

Pracovník má možnost říci si o podporu v oblastech, kde si není jistý a kde cítí, že potřebuje další rozvoj.

³³KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 191 ISBN 978-80-254-3427-7

Organizace může podporou pracovníka v oblastech, které on označí jako své slabé stránky, motivovat jeho zaujetí pro práci a předcházet tak profesionálnímu vyhoření.

Každý pracovník má svůj plán dalšího rozvoje a vzdělávání.

O stanovení dalšího vzdělávání pracovník komunikuje s nadřízeným a dojednávají si, co potřebuje organizace a co pracovník.

Z plánu vzdělávání je jasné, kolik pracovních dní může pracovník využít a kolik penězi na vzdělávání přispěje organizace.

System předávání informací je funkční a efektivní, přispívá ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Organizace pravidelně využívá služeb nezávislého externího odborníka³⁴

³⁴ KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDNER. *Sociální služby Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných služeb*. s. 192 ISBN 978-80-254-3427-7

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Výzkumným problémem je oblast vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Povinnost dalšího profesního vzdělávání je přímo určena zákonem č.108/2006 Sb. a je dána i základní časová dispozice 24 hodin, kterou musí každý pracovník splnit. Pro každého pracovníka v sociálních službách může znamenat jejich povinné vzdělávání určitý druh přínosu pro ně samé i pro organizaci v které pracují. Pracovníci si tímto způsobem vzdělávání zvyšují sebevědomí, prohlubují znalosti, získávají dovednosti a zkušenosti a hlavně také se udržuje jejich konkurence schopnost a uplatnění na trhu práce v oblasti sociálních služeb.

3.1 Výzkumný cíl

Cílem mé bakalářské práce je zjistit přínos profesního rozvoje pracovníků v sociálních službách. Zaměření je na oblast profesního vzdělávání, zjistit, zdali vzdělávání, kterého se pracovníci v sociálních službách účastní, je pro ně přínosem, jak pro ně, pro jejich profesní činnost a jestli získané zkušenosti, dovednosti a vědomosti využívají i mimo své pracoviště. Jelikož přínos ve vzdělávání pracovníků zahrnuje širokou oblast zaměření, stanovila jsem si tři výzkumné otázky:

Otázka č. 1 Jaký osobní přínos má průběžné vzdělávání pro Vás?

Otázka č. 2 Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci Vaší profese?

Otázka č. 3 Lze vysledovat souvislost s průběžným vzděláváním a rodinným (partner-ským) životem?

3.2 Design výzkumu

Jako design výzkumu jsem si zvolila případovou studii, kterou jsem aplikovala u pěti respondentů pracujících v zařízení, které poskytuje sociální služby. Zaměstnanci jsou pracovníky v sociálních službách a musí mít splněno povinné vzdělávání 24 hodin za rok, které jim ukládá zákon o sociálních službách. Pro tuto metodu kvalitativního výzkumu jsem se rozhodla z důvodu dlouhodobé znalosti jednotlivých respondentů, jelikož pracuji na pozici vedoucí sestry přímé obslužné péče 10 let a do mé kompetence patří i plánování vzdělávání zaměstnanců. Velmi podrobně znám jejich profesní profil a jejich náplně práce s rozložením jednotlivých kompetencí. Ze své vedoucí pozice mohu tedy hodnotit i jejich přínos povinného profesního vzdělávání a mám možnost hodnocení souvislostí vzdělávání s jejich pracovním výkonem. Případová studie je jednou z metod kvalitativního výzkumu.

3.2.1 Případová studie

V případové studii se jedná o detailní studium jednoho případu nebo několika málo případů. V případové studii sbíráme mnoho dat pouze jen od několika jedinců. Případová studie pojednává o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jeho celé celistvosti. Předpoklad případové studie je, že důkladným prozkoumáním jednoho lépe porozumíme podobných dalších případů. Na konci této studie se zkoumaný případ vřazuje do širších souvislostí a může se porovnávat s jinými případy (Hendl, 2005, s. 107).

V mé bakalářské práci jsem proto použila jako typ případové studie: Osobní případovou studii. V osobní případové studii jde o podrobný výzkum určitého aspektu u jedné osoby. Pozornost je věnována například minulosti, kontextu faktorů a postojů, které předcházely určité události. Zkoumají se různé příčiny, determinanty, faktory, zkušenosti jež k ní měly vztah (Hendl, 2005, s. 104-105).

Případová studie jako velmi pružná strategie může podle velké řady autorů nabízet mnoho pozitiv. Samozřejmě, že bude vždy záležet na výzkumníkovi určité případové studie, jak tento případ uchopí a jestli tyto možné výhody designu dokáže využít. Můžeme jen souhlasit s trochu nadneseným vyjádřením Merriamové (1998), která uvádí, že případová studie je nesmírně zajímavá strategie tím, že svými závěry překvapuje čtenáře a svým průběhem výzkumu zase výzkumníka. V případě, že jsou tato překvapení příjemná, splnila tato studie jeden ze svých účelů (Švaříček, 2007, s. 112).

Podobně jako v ostatních kvalitativních designech se musí výzkumník v případové studii vyrovnávat se základními požadavky na kvalitu, důvěryhodnost a spolehlivost svého zvoleného výzkumného postupu (Švaříček, 2007, s. 112).

3.3 Výběr výzkumného souboru

Zvolila jsem si vzorek 5 lidí, kteří pracují jako pracovníci v sociálních službách a mají povinnost prohlubovat si vědomosti a dovednosti formou dalšího vzdělávání ze zákona o sociálních službách. Povinné vzdělávání musí splňovat 24 hodinovou normu za rok stanovenou zákonem č. 108/2006 sb. Spektrum pěti zaměstnanců je i hlavně proto, že procentuálně zastupují pracovníky na všech úrovních poskytované přímé péče o klienty.

Dosažené vzdělání v rámci výkonu pracovníka v sociálních službách. (střední odborné, vyšší odborné, Bc., Mgr., doškolovací	kurz pracovníka v sociálních službách
Vzdělání jiné, nesouvisející s výkonem profese.	SOU
Uveďte délku praxe na pozici pracovníka v sociálních službách.	2 1/3
Uveďte délku pracovního poměru v současném zaměstnání.	2 1/3
Uveďte svůj pracovní profil. (kde jste různě pracovali)	Prádelna
Uveďte svoje představy do budoucnosti ohledně Vaší profese.	nadále v sociálních službách
Uveďte prosím svůj věk.	37 let
Jaké si přejete být zveřejněni v rámci této bakalářské práce?	Erika M.

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 1. Základní údaje o respondentovi – Erika M.

Dosažené vzdělání v rámci výkonu pracovníka v sociálních službách. (střední odborné, vyšší odborné, Bc., Mgr., doškolovací	kurz pracovníka v sociálních službách
Vzdělání jiné, nesouvisející s výkonem profese.	chemické SŠ
Uveďte délku praxe na pozici pracovníka v sociálních službách.	7 let
Uveďte délku pracovního poměru v současném zaměstnání.	7 let
Uveďte svůj pracovní profil. (kde jste různě pracovali)	prodavačka 2 roky
Uveďte svoje představy do budoucnosti ohledně Vaší profese.	sociální služby
Uveďte prosím svůj věk.	39 let
Jaké si přejete být zveřejněni v rámci této bakalářské práce?	Petra Š.

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 2. Základní údaje o respondentovi – Petra Š.

Dosažené vzdělání v rámci výkonu pracovníka v sociálních službách. (střední odborné, vyšší odborné, Bc., Mgr., doškolovací	kurz pracovníka v sociálních službách
Vzdělání jiné, nesouvisející s výkonem profese.	střední odborné, výuční list
Uveďte délku praxe na pozici pracovníka v sociálních službách.	7 let
Uveďte délku pracovního poměru v současném zaměstnání.	7 let
Uveďte svůj pracovní profil. (kde jste různě pracovali)	masna Zlín
Uveďte svoje představy do budoucnosti ohledně Vaší profese.	nadále pracovník v sociálních službách
Uveďte prosím svůj věk.	45 let
Jaké si přejete být zveřejněni v rámci této bakalářské práce?	Eva Č.

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 3. Základní údaje o respondentovi – Eva Č.

Dosažené vzdělání v rámci výkonu pracovníka v sociálních službách. (střední odborné, vyšší odborné, Bc., Mgr., doškolovací	kurz pracovníka v sociálních službách
Vzdělání jiné, nesouvisející s výkonem profese.	střední odborné učiliště
Uveďte délku praxe na pozici pracovníka v sociálních službách.	8 let
Uveďte délku pracovního poměru v současném zaměstnání.	8 let
Uveďte svůj pracovní profil. (kde jste různě pracovali)	kuchařka 4 roky
Uveďte svoje představy do budoucnosti ohledně Vaší profese.	i nadále v sociálních službách
Uveďte prosím svůj věk.	32 let
Jaké si přejete být zveřejněni v rámci této bakalářské práce?	Jana L.

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 4. Základní údaje o respondentovi – Jana L.

Dosažené vzdělání v rámci výkonu pracovníka v sociálních službách. (střední odborné, vyšší odborné, Bc., Mgr., doškolovací	vyšší odborné, sociální práce
Vzdělání jiné, nesouvisející s výkonem profese.	střední zemědělská škola
Uveďte délku praxe na pozici pracovníka v sociálních službách.	17 let
Uveďte délku pracovního poměru v současném zaměstnání.	17 let
Uveďte svůj pracovní profil. (kde jste různě pracovali)	zootechnička 1 rok
Uveďte svoje představy do budoucnosti ohledně Vaší profese.	na volné noze
Uveďte prosím svůj věk.	45
Jaké si přejete být zveřejněni v rámci této bakalářské práce?	Míša. J.

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 5. Základní údaje o respondentovi – Míša J.

3.4 Informování respondentů o ochraně osobních údajů

Při kvalitativním rozhovoru, je hodně příležitostí k tomu, kdy se účastník vyjadřuje k emočně citlivým záležitostem. Při vedení rozhovoru jde málokdy o banální věci. Obvykle se směřuje k citlivým otázkám a údajům jako například potíže v práci, spolupráce s kolegy a nadřízenými. Proto jsem příslušné otázky nemohla klást bez podrobné přípravy. Dala jsem prostor respondentům k tomu, aby se uvolnili a vysvětlili mi jejich pocity. Samozřejmě bylo upozornit respondenty, že materiály, které mi poskytnou (úvaha) a tento rozhovor nepřejdou do rukou jejich nadřízeným ani řediteli organizace.

3.5 Metoda sběru dat

Metodu sběru dat jsem zvolila, studium dokumentů. V první fázi jsem zadala respondentům napsat úvahu, ve které měli respondenti vydefinované tři otázky, nad kterými se měli zamýšlet. Otázky jsem zvolila záměrně, aby nedošlo k odchýlení se od tématu přínosu vzdělávání. V druhé fázi jsem zvolila rozhovor, který se odvíjel na bázi otázek, které jsem zformulovala po přečtení úvah a následně při rozhovoru jsem se snažila na ně navázat popřípadě je dále rozvíjet. Využila jsem i přístupu k dokumentům: (samozřejmě s dovořením ředitelky organizace) pracovní náplně jednotlivých pracovníků v sociální péči, jelikož

obsahují činnosti, které musí pracovníci plnit a vykonávat a i následně se v těchto úkonech rozvíjet a zdokonalovat, a to jim povinné vzdělávání umožňuje. Výzkum probíhal v zařízení, kde pracuji tedy v Domově Na Dubíčku, příspěvkové organizaci zřizované Zlínským krajem.

3.5.1 Představení zařízení Domova Na Dubíčku

Domov Na Dubíčku je zařízen pro občany se zdravotním postižením s kapacitou 47 lůžek. Posláním poskytovaných služeb je pomoc a podpora lidem v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohli žít podobným způsobem života, na který byli zvyklí se zachováním rodinných vazeb a jistot. Vytvoření náhradního rodinného prostředí představuje bezpečné místo k životu pro dospělé občany s mentálním postižením i psychiatrickou diagnózou.

Zřizovatel organizace je Zlínský kraj. Domov Na Dubíčku vznikl v roce 1992 z bývalého rekreačního střediska Pozemních staveb Zlín.

Domov Na Dubíčku je umístěn nedaleko města Zlína (15 km) v blízkosti obce Slušovice. Obklopuje ho krásná příroda na úpatí Hostýnských vrchů.

Poslání

Posláním poskytovaných služeb je pomoc a podpora lidem v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohli žít podobným způsobem života, na který byli zvyklí se zachováním rodinných vazeb a jistot. Vytvoření náhradního rodinného prostředí představuje bezpečné místo k životu pro dospělé občany s mentálním postižením i psychiatrickou diagnózou.

Cíle

Domov Na Dubíčku je příspěvková organizace a zařízení s celoročním pobytem. Cílem je poskytování stálé ošetrovatelské péče, terapeutických činností, poradenských služeb, kulturních, vzdělávacích a zájmových činností, celodenního stravování, praní a úklidu tak, aby byl rozvíjen důstojný život klientů. Důležité je zajistit služby místních institucí pro snadnější začlenění do okolního společenství a podporovat klienty v projevech vlastní vůle.

Cílová skupina

Cílovou skupinou Domova Na Dubíčku jsou dospělí občané s psychiatrickou diagnózou, lehkým, středně těžkým a těžkým mentálním postižením i omezenou mobilitou, kteří z důvodu ztráty soběstačnosti nejsou schopni vést samostatný život bez pomoci jiné osoby.

Zásady poskytování kvalitních služeb

Základem kvalitních služeb jsou zásady, které musí dodržovat všichni zaměstnanci:

- úcta ke klientovi, vážit si klienta z důvodu jeho jedinečnosti
- respektování klienta jako člověka a jeho lidských práv
- snaha o porozumění mezi pracovníky, s klientem a jeho rodinou
- snaha o navození každodenní dobré atmosféry a pohody
- uspokojování fyzických, duševních a sociálních potřeb klienta
- uplatňování direktivního přístupu jen v mezních situacích
- respektování vůle, přání a svobodného rozhodování klienta
- pracovníci vedou klienta k rozpoznání vlastních potřeb, neurčují je
- klient rozhoduje maximálně o svých činech i s jejich důsledky
- zajistit klientům pocit bezpečí a důvěry
- maximálně rozvíjet soběstačnost klienta
- maximálně začleňovat klienta do společnosti mimo domov
- úcta ke klientovi, vážit si klienta z důvodu jeho jedinečnosti
- respektování klienta jako člověka a jeho lidských práv

Metodika k standardu č. 10- Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů

1. Domov Na Dubíčku zajišťuje profesionální rozvoj jednotlivých pracovníků a pracovních týmů, jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro kvalitní výkon činností vedoucích k naplnění osobních cílů uživatelů a jsou zárukou plnohodnotného života

Domov Na Dubíčku dbá na profesionální rozvoj jednotlivých pracovníků, zjišťuje jejich potřebu ve vzdělávání a výcviku, které odpovídají zjištěným osobním cílům uživatelů.

Střednímu zdravotnickému personálu určuje vzdělávání zákon č. 96 /2004 Sb. o práci zdravotnického personálu bez odborného dohledu, který jako podmínku získání odborné způsobilosti k výkonu povolání. Je nutné získat 40 kreditů průběžným vzděláváním.

Pracovníci sociální péče se vzdělávají dle stanov zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a dle jejich následujících novelizací.

2. Domov na Dubíčku má zpracovaný vzdělávací plán vždy na rok, který neustále aktualizuje a doplňuje dle nabídky kurzů, seminářů, stáží a školení o nových trendech či změnách v zákonech týkajících se sociálních služeb.

Vzdělávací plán je k dispozici na denní místnosti sester. Vzdělávání je zaměřeno na rozvoj cílů a potřeb organizace v individuální nebo skupinové formě.

Pracovníci mohou sami iniciovat své další vzdělávání (návrh semináře, kurzu, školení), vychází z potřeb při plánování služby a z osobních cílů a potřeb uživatelů.

Evidence o absolvování vzdělávací akce je formou kopie osvědčení o účasti zakládána v dokumentaci vedoucí sestry.

Domov Na Dubíčku vytváří takové podmínky pro práci jednotlivých týmů, aby si pracovníci mohli navzájem předávat zkušenosti z jednotlivých vzdělávacích aktivit i z vlastní každodenní praxe.

Pravdivou a zpětnou vazbu z absolvované vzdělávací akce poskytují informační materiály, diskuse s pracovníkem, zavádění nových poznatků a trendů v práci s uživateli či zvyšování profesního rozvoje.

3. Pro pracovní týmy i jednotlivé pracovníky pracující v přímé péči zajišťuje Domov Na Dubíčku podporu při řešení obtížných pracovních situací formou supervize nebo konzultací s nezávislým odborníkem.

3. 1. Supervize probíhá zpravidla čtvrtletně a je přizpůsobena ve své formě aktuálním potřebám pracovního kolektivu, jednotlivých týmů nebo jednotlivců. Supervize se zaměřuje i případově: pracovník-klient, klient-pracovník, pracovníci- klient, klienti-pracovník.

3. 2. O průběhu supervize zasílá supervizor zprávu, která stručnou formou hodnotí jednotlivě řešené problémy.

4. Pracovníci mají možnost podávat stížnosti a všichni jsou prokazatelně seznámeni se závazným postupem vyřizování stížností. Tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen, vznést námitky a být seznámen s výsledkem řízení.

3.5.2 Úvaha

Úvahu jsem tedy zvolila z důvodu zamyšlení se pracovníků v sociálních službách nad přínosem jejich povinného profesního vzdělávání. Úvahu jsem doporučila zpracovat během tří dnů, aby pracovníci měli dostatek času na to, aby písemná práce měla validitu a byla reflexí nad zadaným tématem. Tyto zpracované úvahy zaměstnanců uvádím v příloze. Každou úvahu jsem pečlivě pročetla, zvýraznila jsem si důležité aspekty tohoto písemného dokumentu, který má vliv na můj kvalitativní výzkum v přínosu vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Jako pilotní ukázkou zpracované úvahy jsem zvolila písemnou práci Petry Š.

Úvaha:

Jméno:Petra Š.

Vážení kolegové,
v rámci kvalitativního výzkumu na svojí bakalářské práci si Vás dovoluji oslovit s vypracováním úvahy na zadané téma, v rozsahu A4. Děkuji za zpracování.

Markéta Románková

Téma:

Jako zaměstnanec v sociálních službách na pozici pracovníka sociální péče máte ze zákona povinnost průběžně se vzdělávat. Mohli byste popsat **a)** jaký osobní přínos pro Vás toto vzdělávání má? **b)** Popište také, jaký vliv má toto vzdělávání v rámci vaší profese? **c)** Lze vysledovat nějakou souvislost s průběžným vzděláváním a Vaším rodinným (partnerským) životem?

ÚVAHA:

Již Sedmým rokem pracuji na pozici pracovníka sociální péče, čímž mi ze zákona vyplývá povinné školení 24 hodin za rok. Toto školení je pro mě přínosem, obzvláště mě zaujalo téma „Individuální péče o klienta“. Protože každý klient je jedinečný, má své specifické potřeby v oblasti zdravotní i psychické.

Při své profesi, kde pečuji o klienty, je důležitá spolupráce mezi jednotlivými úseky, poněvadž jinak vidím klienta já a jinak ho vidí třeba aktivizační úsek. Při mé práci je důležité, aby byl klient spokojený, tím ale nechci říct, že na aktivizačním úseku by neměl být spokojený. Mou prací je hlavně starat se o jeho zevnějšek a pokud je ležící, pak ho polohuji na lůžku co dvě hodiny, aby mu nevznikaly proleženiny a by se cítil dobře.

Toto školení mi ukázalo, jakým způsobem mám klienta polohovat tak, aby byl spokojen. Také si po absolvování školení více všímám klienta po zdravotní stránce a to hlavně při oblékání a po koupeli, kdy si všímám stavu jeho pokožky, případných opruzenin, plísňích na nehtech, lupů a podobně.

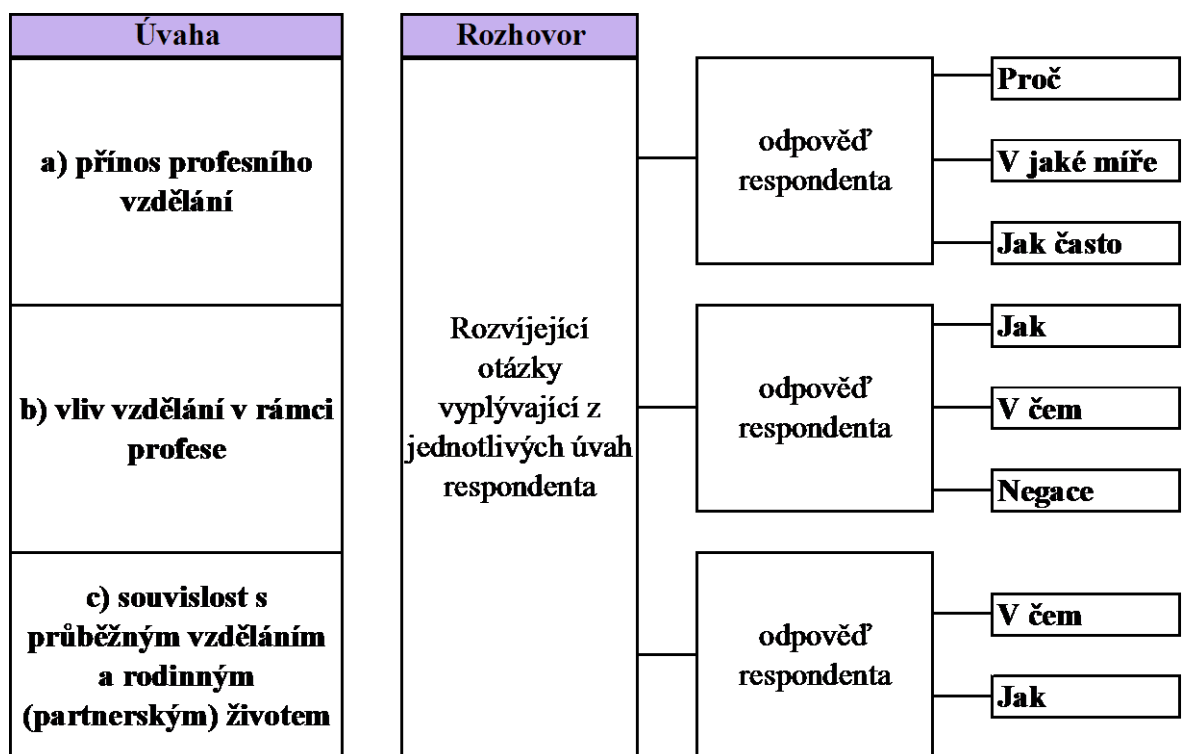
Ale když píšu tuto úvahu, musím také sdělit jednu negaci, která mi vyplynula z absolvování těchto školení. Přejde mi, že mám absolvovat 24 hodin školení, které by mělo být pro mě přínosem, docela zvláštní, že mnoho školení je jednotvárných a zaměření často na jedno a to samé téma. Nepřináší mi nic nového v mé profesi.

A jestli má mé vzdělávání nějakou souvislost s mým rodinným životem? Tak to si myslím, že nemá.

3.5.3 Rozhovor

Při rozhovoru- polostrukturovaném jsem vycházela z kvalitativního sběru dat- úvahy, kterou mi respondenti napsali a odevzdali. Snažila jsem se držet základní výzkumné otázky: Přínosu profesního rozvoje pracovníků v sociálních službách. Ostatní otázky byly tazatelské, vyplývající z prezentovaných informací respondentů v úvaze a dále jsem na ně navazovala. Rozhovory probíhaly vždy po pracovní době respondentů na šatně zaměstnanců Domova Na Dubíčku s dovolením ředitelky organizace, kde na tomto místě byla zaručena

intimita a možnost otevřených postojů na mé tazatelské otázky. Před zahájením rozhovoru jsem respondenty, informovala, o tom, proč žádám o rozhovor a za jakým účelem. Informace o své osobě jsem nepodávala, jelikož v zařízení pracuji několik let a tak se všichni známe. Snažila jsem se hned na začátku vedení rozhovoru získat respondentovu důvěru a vyladit se na komunikační úroveň respondenta, tak aby byla přijatelná pro účastníka a současně mi umožňovala zjišťovat potřebné informace. Rozhovor trval 30-40 minut podle toho, jak mi respondenti odpovídali a co všechno mi chtěli sdělit. Všimla jsem si i neverbálních projevů, které respondenti vysílali. Rozhovory jsem zaznamenávala do svého archu. Získané informace jsem přepisovala do tabulky a kroužkovala pro mě významné údaje od respondentů, které jsem následně využila při kódování. Rozhovory a tabulky u všech 5 respondentů uvádím v příloze.



Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 6. Posloupnost zjišťovaných skutečností u případové studie: úvaha – rozhovor

3.5.4 Pilotní rozhovor Petry Š.

Zaujal tě kurz "Individuální péče o klienta", můžeš mi říct proč? A také něco o tom kurzu?	Kurz trval 8 hodin, měl dva bloky, bylo na něm asi 20 lidí, lektor byl dobrý, přesvědčivý. Díky tomu kurzu si myslím, že víc vnímám, jak je důležitá spolupráce mezi jednotlivými úseky. Třeba zdravotním a přímou obslužnou péčí. Naučila jsem se používat antidukubitní pomůcky. Vím víc jak o polohování, tak o vzniku a léčení dekubitů.
Co by si nejvíc "vypíchla", v čem ti kurz nejvíc pomohl?	Po kurzu jsem pochopila, jak je důležité u každého klienta vědět... pamatovat si, jaký má dekubit a kde. Už nepotřebuji kontrolu sestry k tomu, když ho polohuju. Vím, kam co dát, kde ho to může bolet a tak... Ono taky sestry pořád někde poletují a najít je...
Jaká je překážka při aplikování získaných dovedností?	Stereotyp. Stereotyp v přemýšlení lidí, je těžké přimět někoho k nějaké změně.
Dokázala bys zkonkretizovat, v čem vidíš smysl a přínos průběžného vzdělávání?	No, kdybych uvažovala o změně zaměstnání, tak vím, že se průběžně vzdělávám, mám vcelku přehled o tom, co se v sociálních službách řeší... a tak... koneckonců, taky jsem si musela dodělat kurz "Pracovníků sociální péče".
Myslíš si, že tvé vzdělávání má význam pro organizaci, kde pracuješ?	Ano, určitě. Třeba vím, že naše zařízení čeká velký audit a já jako zaměstnanec musím mít ze zákona školení splněné. Také si umím víc zdůvodnit, jak a co dělám. Přece jenom, i díky těm kurzům, vím víc co a jak...
A je ještě nějaký (přínos)?	Tak třeba před roky jsme začínali s individuálním plánováním. Nevěděli jsme co a jak. Teď už víme, jak na to... Třeba i s tím polohováním, teď polohuju všechny klienty, kteří to potřebují automaticky. Bez toho, že by mi sestra musela říct.
Zmiňovala jsi, že nabídka témat kurzů není pestrá...	Ano, určitě. Témata, zvláště některá, se pořád opakují. A nejdou do hloubky, prostě je to pořád to samé. Mohli by se na závěr kurzu ptát, jaká témata bychom my nebo zaměstnavatel potřebovali...
A které téma tobě chybí?	Něco jako: vzájemné respektování práv a povinností ze strany zaměstnanců i klientů. Něco jako: práva a povinnosti klientů.
A v čem ještě vidíš negativní dopad těch školení?	Třeba v tom, že je fakt obtížné skloubit kurz, když je třeba po noční nebo mezi dvěma dny... To je pak opravdu náročné... žádné volno, odpočinek... nic...

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab.7. Pilotní rozhovor – Petra Š.

4 ANALÝZA DAT

Na základě sběru dat od respondentů jsem je analyzovala a to pomocí kódování. Pod kódováním v kontextu zakotvené teorie rozumíme systém operací, pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a opět poskládány novými systémy, což je hlavním procesem práce nové teorie. Hranice mezi jednotlivými typy kódování jsou především didaktické a v praxi se normálně stává, že přecházíme z jednoho typu do druhého a zpět se vracíme, což v praxi probíhá neustále a opakovaně. Kódování je systém analýzy dat nebo údajů a jeho výsledkem jsou záznamy kódování. Po provedení identifikace a roztřídění významných jednotek můžeme zahájit otevřené kódování (Miovský, 2006, s. 228).

Pod pojmem konceptualizace údajů si představíme proces, kdy přecházíme z deskriptivní roviny do roviny hledání a nacházení toho, co je ukryto „za prostou deskripcí“ nějakého jevu. Konceptualizace je interpretací postupu, při kterém se snažíme k popisovanému jevu vytvořit základ umožňující jeho kvalitativní a hlubší uchopení. Konceptualizace je do jisté míry zároveň procesem formalizace údajů, abychom s nimi pak mohli lépe v dalších fázích analýzy pracovat (Miovský, 2006, s. 228).

a) Otevřené kódování

První fází procesu je otevřené kódování. Významové jednotky jsou složeny s názvů, které označují jednotlivé události (pocity, soudy, jevy). Kategorie je třída pojmů, která vzniká tím, že navzájem porovnáváme a střídáme významné jednotky a máme zájem zjistit, zda náleží jinému podobnému jevu nebo jinému jevu vůbec nenáleží a tvoří tedy samostatný a odlišný jev. Takto jsou pojmy seskupovány do vyššího řádu- do abstraktnějšího pojmu, který nazýváme kategorie. Vlastnosti jsou znaky nebo charakteristiky, které náleží do kategorií (Miovský, 2006, s. 228-229).

Proces seskupování dílčích poznatků nazýváme kategorizace. Kategorie mají tzv. pojmovou přitažlivost, to znamená, že na sebe vážou různé podskupiny pojmů neboli subkategorie. Výhodné je, aby toto pojmenování originální a „šité na míru“ kategorii a v tomto případě používat i slangových výroků užívaných účastníky a takto zachováme větší autentičnost údajů. Právě pokud používáme pojmy „vypůjčené z jiné oblasti, máme na sobě riziko, že tyto pojmy budou přinášet významy konotované původní oblastí, z níž jsme termín vzali (Miovský, 2006, s. 229).

b) Axiální kódování

Axiální kódování je systémem souborů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány pomocí vazeb mezi kategoriemi. Tento velmi složitý postup induktivně-deduktivní je v duchu kódovacího schématu, který zahrnuje podmiňující vlivy, strategii jednání, kontext, interakce a následky.

c) Selektivní kódování

Příběhem rozumíme narativně pojatou deskripci ústředního jevu výzkumu. Základem příběhu je pak míněna jeho konceptualizovaná forma. Ta se pak obvykle překrývá s tzv. centrální kategorií. Selektivní kódování je tedy proces, kdy po výběru a identifikaci centrální kategorie tuto kategorii systematicky uvádíme do vztahu s ostatními popsány kategoriemi. Tyto vztahy pak dále ověřujeme a konceptualizujeme. Jeli třeba, pak je dále rozvíjíme a prohlubujeme. Centrální kategorie je jev, kolem kterého se integrují všechny ostatní kategorie. Proces této integrace se neliší od principu axiálního kódování. Hlavní rozdíl spočívá ve vyšší míře abstrakce (Miovský, 2006, s. 234)

Provedením procesu otevřeného a axiálního kódování jsou propracovány kategorie, jejich charakteristické dimenze a vzájemné vztahy. Postupujeme pak podle pěti kroků, kdy pořadí není přesně předepsáno:

- podrobné vyložení kostry příběhu
- uvedení pomocných kategorií do vztahu k centrální kategorii
- popis a výklad vzájemných vztahů mezi jednotlivými kategoriemi
- ověřování popsanych vztahů konfrontací s původními údaji
- doplnění, upřesnění či rozvíjení kategorií dle potřeby (Miovský, 2006, s. 234)
- Výzkumník může do značné míry uspořádávat a neuspořádávat jednotlivé kategorie v duchu zvoleného interpretačního rámce, dokud mu nedávají smysl a příběh nezačne odpovídat získaným datům. Tato vzniká analytická verze příběhu. Měli bychom být takto schopni zformulovat základní obrys vznikající teorie (Miovsky, 2006, s. 234).

4.1 Výsledky výzkumného šetření

Tabulka č. 1 Petra Š.	Jaký osobní přínos má průběžné vzdělávání...	Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci profesce...	Lze vysledovat souvislost s průběžným vzděláváním a rodinným (partnerským) životem?
Úvaha	...je pro mě přínosemdůležitá spolupráceukázala, jakým způsobem mám klienta polohovatvíce všímám klienta po zdravotní stránce...	...myslím, že nemá smysl
Rozhovor	"...mám vcelku přehled o tom, co se v sociálních službách řeší..."	"...díky tomu kurzu... víc vnímám, jak je důležitá spolupráce ... naučila jsem se používat antidekubitní pomůcky ..." "...vím víc o polohování ..." "...už nepotřebuji kontrolu sestry ... když poluju..."	"...skloubit kurz , když je třeba po noční nebo mezi dvěma denníma... opravdu náročný ..."
Poznámky	Postřeh č. 1) "...jednotvárných... zaměřených na jedno a to samé..." "...ptát se, jaká témata bychom... potřebovali..." "...něco jako: práva a povinnosti klientů ..."		
	Postřeh č. 2) "...stereotyp v přemýšlení... je těžké přimět někoho k nějaké změně..."		
	Postřeh č. 3) "...zařízení čeká velký audit..." "...umím víc zdůvodnit, jak a co dělám..." "...před roky jsme začínali s individuálním plánováním. Nevěděli jsme co a jak. Teď už víme, jak na to..."		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 8. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Petra. Š

Tabulka č. 2 Erika M.	Jaký osobní přínos má průběžné vzdě- lávání...	Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci profese...	Lze vysledovat sou- vislost s průběžným vzděláváním a ro- dinným (partner- ským) životem?
Úvaha	"...je pro mě důležité a velkým přínosem ..."	...získávám zkuše- nosti jak pracovat s klienty ...velmi záživné jsou pro mě školení např. artheterapie , jelikož pracuji na aktivizač- ním úseku ...jak klienty motivo- vat k soběstačnosti	...tak některé techni- ky co jsem se dozvě- děla , zkouším na svých dětech
Rozhovor	"...že nám kurzy uká- žou jak s nimi " pra- covat ..."	...ukážou nám tam něco nového ...kurz artheterapie , různé techniky s he- misférou... ...že nám ukážou , jak s nimi pracovat	...dřív mně ujely nervy a teď to s nima zkouším po dobrém a vysvětluju jim...
Poznámky	Postřeh č. 1) ...jednak nemáme pomůcky , počítač a klienti nechcú dělat...		
	Postřeh č. 2) ...školení je dané zákonem, více bych chtěla kurzy a školení zaměřené s praktickou ukázkou než samá teorie...		
	Postřeh č. 3) negativa kurzů: ...na každém kurzu je to jiné, někde lektor, organiza- ce kurzu, špatné prostředí pro kurz... Postřeh č. 4) ...jednak to mám dané zákonem...jednak su vzdělaná kurzem... a mám vzdělání...		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 9. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru - Erika M.

Tabulka č. 3 Eva Č.	Jaký osobní přínos má průběžné vzdě- lávání...	Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci profese...	Lze vysledovat sou- vislost s průběžným vzděláváním a ro- dinným (partner- ským) životem?
Úvaha	"...rozšíření vědo- mostí a znalostí..."	"...vytváří se systém předávání informací a vědomostí... " "...kvalitně, odborně a samostatně zajišťo- vat péči o klienty..." "...v rámci mých po- vinností je aktivizace a vytváření volnoča- sových aktivit..."	"... prolínání vědění v rodinném a sou- kromém životě (zdravá výživa, aser- tivní chování)..."
Rozhovor	"...něco nového se dovím..." "... předávání zkuše- ností ..."	"...protože jsem vyu- čená v jiném oboru tak mi chybí praxe..." "... pomáhá mi nau- čit se nové techni- ky ..." "... můžu učit druhé něco, co jsem se naučila sama..."	"...nejvíce mě zaujal kurz zdravotvědy a aplikuji to na nich..."
Poznámky	Postřeh č. 1) ...překážky při uplatnění zkušeností z kurzů: domovu chybí peníze na pomůcky , které bych potřebovala... ...nezájem klientů se něco naučit...		
	Postřeh č. 2)...přínos pro organizaci v tom, že předávám dál a po- dávám lepší služby...		
	Postřeh č. 3)... negativa kurzů v tom, že bych chtěla více rehabilitací, více praktických ukázek a stále opakující se témata kurzů ...nemohu to z kurzu stejně použít, protože máme málo pomůcek anebo jsou moc drahé...		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab.10. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru Eva Č.

Tabulka č. 4 Jana L.	Jaký osobní přínos má průběžné vzdě- lávání...	Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci profese...	Lze vysledovat sou- vislost s průběžným vzděláváním a ro- dinným (partner- ským) životem?
Úvaha	...záleží na profesní úrovni školitele... ...může být přínosné, nepřínosné, zábavné, nudné... ...některá mě obohatila a přínos mají...	...největším přínosem bylo vzdělávání v komunikaci, zlepšuji komunikaci s uživatelem, lépe udržuji profesní odstup... ...umím uživatele nasměrovat k nějaké činnosti...	...oslovily mě kurzy asertivity, protože je důležité umět nenásilnou cestou se prosadit ...toto uplatňuji doma na dceři...
Rozhovor	...mohu na sobě pracovat, zdokonalovat se... ...nové informace a zkušenosti...	...nejvíce mě ovlivnil kurz komunikace: „Naučila jsem se problémové klienty...“ ...před kurzem jsem tápala a nevěděla si kolikrát rady a teď už vím, jak s nimi pracovat...	...v rodinném životě uplatňuji kurz asertivity ...člověk má právo říct ne a stát si za svým... ...v rodině na dceři...
Poznámky	Postřeh č. 1) ...dobrý kurz přínosný, když špatný tak rozcházení se názorů lektorů na stejné téma... Postřeh č. 2) negace: nabídka témat stále stejná, uvítala bych pestřejší nabídku např: Jak dělat tuto práci a nevyhořet, Duševní hygiena...měli by se ptát, v čem se chceme zlepšovat a podle toho nabídka Postřeh č. 3) ... když budeme proškoleni tak práce bude mít profesní úroveň Postřeh č. 4) ...stereotypy v myšlení zaměstnanců		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 11. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Jana L.

Tabulka č. 5 Míša J.	Jaký osobní přínos má průběžné vzdělá- vání...	Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci profese...	Lze vysledovat souvislost s průběžným vzděláváním a rodinným (partner- ským) životem?
Úvaha	<p>...napomáhá mi dr- žet krok s aktuálním trendy a zákony... ...větší přehled a tím mohu pomoci klien- tům: poradenství a ře- šení různých problé- mu...</p>	<p>...koordinuji plánová- ní, vytvářím metody a postupy pro klienty... ...očekává se, že budu poskytovat poraden- ství a hodnocení indi- viduálního plánová- ní...</p>	<p>...ovlivňuje kvalitu part- nerského a rodinného živo- ta... ...kladný význam při vý- chově dětí... ...pomohlo mi řešit vy- pjaté situace...</p>
Rozhovor	<p>... má přínos, má smysl... ...splňuji zákon o sociálních službách ...nemusím mít komplex, že jsem ne- kvalifikovaná...</p>	<p>...k argumenta- ci...třeba při kon- fliktní situaci... ... nebo, když za- městnanci něčemu ne- rozumí... ...k vytváření prototy- pu individuálního plá- nování v jeho počát- cích ...jako důkazní ma- teriál při vedení pra- covníků... ...přehled informací a nové trendy...</p>	<p>...v argumentaci (zákon o rodině)... ... větší sebejistota... ...nenechám se ovlivnit a zmanipulovat, tím, že ne- znalost neomlouvá... ...dokážu po kurzu od- hadnout situaci</p>
Poznámky	<p>Postřeh č. 1)...když jsem na kurzu, musím si dodělat práci, protože mi stojí a nikdo ji neudělá a hromadí se mi...</p> <p>Postřeh č. 2)...mnoho informací v krátkém čase...</p> <p>Postřeh č. 3)...při práci mi brání nedůvěra ostatních zaměstnanců, jejich despekt k individuálnímu plánování...stereotypy zaměstnanců... ...hodně mi pomáhá nadřizený...oni si mu nedovolí oponovat ...nový zaměstnanec...(nemají zažitě stereotypy)</p>		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 12. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Míša J.

Tabulka č....	Přínos profesního vzdělávání	Vliv vzdělávání v rámci profese	Souvislost s průběžným vzděláváním a rodinným (partnerským) životem
Úvaha	oddíl 1	oddíl 2	oddíl 3
Rozhovor	oddíl 4	oddíl 5	oddíl 6
Poznámky	oddíl 7		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 13. Tabulka pro orientaci mezi oddíly 1 – 7 (Rozhovor a úvaha)

Vysvětlení systému členění tabulky na jednotlivé oddíly:

Oddíl 1: odpověď respondenta z úvahy na otázku: Jaký osobní přínos má průběžné vzdělávání pro Vás?

Oddíl 2: odpověď respondenta z úvahy na otázku: Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci profese?

Oddíl 3: odpověď respondenta z úvahy na otázku: Zde vyhledávat souvislost s průběžným vzděláváním a rodinným (partnerským) životem?

Oddíl 4: odpověď respondenta z rozhovoru na otázku: Jaký osobní přínos má průběžné vzdělávání pro Vás?

Oddíl 5: odpověď respondenta z rozhovoru na otázku: Jaký má průběžné vzdělávání vliv v rámci profese?

Oddíl 6: odpověď respondenta z rozhovoru na otázku: Lze vysledovat souvislost s průběžným vzděláváním a rodinným (partnerským) životem?

Oddíl 7: informace, které respondent sdělil navíc, a vplynuly z rozhovoru.

4.1.1 Osobní přínos průběžného vzdělávání

Z úvahy i rozhovoru jsem zjistila, že vzdělávání, které je dáno zákonem 108/2006 Sb. je pro respondenty důležité a přínosné, ale z úhlu pohledu každého respondenta jsou patrné určité odlišnosti, které jim toto vzdělávání přináší.

Petra Š. tabulka č. 1 oddíl 1...*je pro mě přínosem* a 4 říká: „*Mám vcelku přehled o tom, co se v sociálních službách řeší.*“ oddíl 7...*umím víc zdůvodnit, jak co dělám...před roky jsme začínali s individuálním plánováním a nevěděli co a jak a teď už víme, jak na to...*

Erika M. tabulka č. 2 oddíl 1...*je pro mě důležité, velkým přínosem...* oddíl 4...*že nám tam ukážou, jak s „nimi“ pracovat...*

Eva Č. tabulka č. 3 oddíl 1...*rozšířím si vědomosti a zručnosti* oddíl č. 4...*něco nového se tam dovím...předávám zkušenosti...*

Jana L. tabulka č. 4 oddíl 1 píše ve své úvaze...*záleží na profesní úrovni školitele...může být přínosné, nepřínosné, zábavné, nudné...některá mě obohatila „smysl mají“* oddíl č. 4 při rozhovoru mi Jana L. řekla: „*Mohu na sobě pracovat, zdokonalovat se mám nové informace a zkušenosti.*“

Míša J. tabulka č. 5 oddíl 1...*napomáhá mi držet krok s aktuálními trendy a zákony...mám větší přehled a tím mohu pomoci klientům poradenstvím a řešením různých problémů...* oddíl č. 4 *vzdělávání má přínos, má smysl, splňuji zákon o sociálních službách...nemusím mít komplex, že jsem nekvalifikovaná...*

4.1.2 Vliv průběžného vzdělávání na profesi pracovníka v sociálních službách

Při kvalitativním výzkumu jsem chtěla u respondentů zjistit, do jaké míry má průběžné vzdělávání vliv v rámci jejich profese. Zdali své zkušenosti, nové informace a dovednosti dokážou aplikovat ve své profesi pracovníka v sociálních službách popř. tyto hlavně měkké dovednosti předávat svým ostatním kolegům.

Petra Š. tabulka č. 1 oddíl 2...*důležitá spolupráce...ukázala, jakým způsobem mám klienta polohovat...více si všímám klienta po zdravotní stránce...* oddíl 5 při rozhovoru mi Petra řekla: „*Díky tomuto kurzu víc vnímám, jak je důležitá spolupráce, naučila jsem se používat antidekubitní pomůcky, už nepotřebuji kontrolu sestry, když polohuju.*“

Erika M. tabulka č.2 oddíl 2...*získávám zkušenosti jak pracovat s klienty...velmi záživné jsou pro mě školení např. arteterapie, jelikož pracuji na aktivizačním úseku...jak klienty*

motivovat k soběstačnosti...oddíl 5 při rozhovoru mi Erika řekla: „Ukážou nám tam něco nového, líbil se mi kurz arteterapie a různé techniky s hemisférou a že nám ukážou jak s nima pracovat.“

Eva Č. tabulka č. 3 oddíl 2...*vytváří se systém předávání informací a vědomostí...kvalitně, odborně a samostatně zajišťovat péči o klienta...v rámci mých povinností je aktivizace a vytváření volnočasových aktivit...oddíl 5* Eva mi při dotazování odpověděla zásadní věc: *„Protože jsem vyučena v jiném oboru (pracovala v masném průmyslu jako řeznice) tak mi chybí praxe, pomáhá mi naučit se nové techniky, můžu učit druhé to, co jsem se tam neučila sama.“*

Jana L. tabulka č. 4 oddíl 2...*největším přínosem bylo vzdělávání v komunikaci...zlepšuji komunikaci s uživatelem...lépe udržuji profesní odstup...umím lépe nasměrovat uživatele k nějaké činnosti...oddíl 5* Při rozhovoru mi Jana sdělila, proč ji zrovna nejvíce ovlivnil kurz komunikace: *„Nejvíce mě ovlivnil kurz komunikace, naučila jsem se zvládat problémové klienty, před kurzem jsem tápala a nevěděla si kolikrát rady a teď už vím, jak s nima pracovat.“*

Míša J. tabulka č. 5 oddíl 2 ...v úvaze napsala...*koordinuji plánování a vytvářím metody a postupy pro klienty...očekává se, že budu poskytovat poradenství a hodnocení individuálních plánů...oddíl č. 5* rozhovorem s Míšou jsem se dozvěděla: *„Vzdělávání mi slouží hlavně k argumentaci např. třeba při konfliktní situaci, nebo když zaměstnanec něčemu nerozumí. K vytváření prototypu individuálního plánu v počátcích individuálního plánování. Jako důkazní materiál. Mám přehled informací a nové trendy.“*

4.1.3 Souvislost průběžného vzdělávání s rodinným životem

Zajímalo mě také, zdali lze vysledovat vliv průběžného vzdělávání k rodinnému životu, jelikož vzdělávací akce jsou svými tématy velmi různorodé. Myslím si, že spoustu znalostí, dovedností a informací ze vzdělávání můžeme aplikovat i v rodinném životě, jak na dětech, tak i na partnerovi. Již v úvaze se mi to potvrdilo a následným rozhovorem se to vystupňovalo.

Petra Š. tabulka č. 1 oddíl 3 v úvaze mi Petra napsala...*myslím si, že propojení s mým rodinným (partnerským) životem nemá...Ovšem, když jsme spolu vedly rozhovor, tak připustila (oddíl 6): „Skloubit kurz, když je třeba po mé noční nebo mezi dvěma denními, je to pak opravdu náročné.“*

Erika M. tabulka č. 2 oddíl 3...*tak někdy zkouším techniky hlavně s dětmi...*oddíl 6 při rozhovoru mi Erika řekla: „*Dřív mně doma ujely nervy a teď s nima zkouším po dobrém a vyvěřuji jim.*“

Eva Č. tabulka č. 3 oddíl 3 v úvaze napsala ...*prolínání vědění v rodinném a soukromém životě...* oddíl 6 rozhovor: „*Nejvíce mě zaujal kurz zdravotní a pak výchovy, který pak dělám prakticky na svých dětech.*“

Jan L. tabulka č.4 oddíl 3...*oslovily mě kurzy asertivity, protože je důležité umět nenásilnou cestou se prosadit...toto uplatňuji doma v rodině na dceři...*oddíl 6 rozhovor. „*V rodinném životě uplatňuji kurz asertivity, kdy člověk má právo říct na a stát si za svým hlavně u dcery.*“

Míša J. tabulka č. 5 úvaha ...*ovlivňuje kvalitu partnerského a rodinného života...kladný význam při výchově dětí...pomohlo mi řešit vypjaté situace...*oddíl 6 při rozhovoru mi Míša řekla: „*Mám argumenty-zákon o rodině, mám větší sebejistotu a nenechám se ovlivnit a zmanipulovat, tím, že neznalost neomlouvá. Dokážu po kurzu psychologie odhadnout situaci.*“

4.1.4 Nabídka vzdělávacích kurzů

Z jednotlivých úvah respondentů a následně pak i z rozhovorů vyplynula jednotvárnost kurzů, opakující se témata, málo kurzů na praktickou stránku (jsou hlavně teoretické). Zaujal mě i názor na lektora, kdy školitel poskytuje rozcházející se informace na stejné téma.

Petra Š. tabulka č. 1 oddíl 7...*jednotvárných...zaměřené na jedno a to samé...ptát se, jaká témata bychom potřebovali...něco jako: Práva a povinnosti klientů ...*

Erika M. tabulka č. 2 oddíl 7...*více bych chtěla kurzy s praktickými ukázkami, než samá teorie...např.: Praktické činnosti...negace kurzu:v každém kurzu je to něco jiného...Lektor, organizace kurzu (špatné prostory)...*

Eva Č. tabulka č. 3 oddíl 7 ...*opakující se témata... více kurzů s aktivizačními tématy...např.. Rehabilitační kurz*

Jana L. tabulka č. 4 oddíl 7...*dobrý kurz přínosný, špatný kurz-rozcházení názorů lektorů na stejné téma...nabídka kurzů stále stejná...uvítala bych pestřejší nabídku např: Jak dělat tuto práci a nevyhořet a předejít syndromu vyhoření, Duševní hygiena...měli by se nás ptát, v čem se chceme zlepšovat a podle toho volit nabídku...*

Míša J. tabulka č. 5 oddíl 7...*organizace vzdělávací akce...mnoho informací v krátkém čase...*

4.1.5 Překážky při uplatnění znalostí a dovedností

Při výzkumu jsem zjistila i to co brání zaměstnancům aplikovat získané znalosti, zkušenosti a dovednosti. Tyto překážky jsou jak na straně organizace, kde pracují, tak i v interpersonálních vztazích na pracovišti. Jsou to hlavně stereotypy v přemýšlení zaměstnanců, nedůvěra a despekt ostatních zaměstnanců v nové metody a trendy, absence pomůcek na různé terapeutické činnosti, nedostupnost PC a internetu. Ale také uživatelé služby se nechtějí podílet na nových trendech a metodách. Zaměstnanci musí vynaložit veškeré úsilí k motivaci uživatelů.

Petra Š. tabulka č. 1 oddíl 7...*stereotypy v přemýšlení...je těžké přimět někoho k nějaké změně...*

Erika M. tabulka č. 2 oddíl 7...*jednak nemáme pomůcky, počítač není...klienti nechcú dělat...*

Eva Č. tabulka č. 3 oddíl 7...*domovu chybí peníze na pomůcky, které bych potřebovala, nebo je jich málo a jsou drahé...nezájem klientů se něco naučit...*

Jana L. tabulka č. 4 oddíl 7...*stereotypy v myšlení ostatních zaměstnanců...*

Míša J. tabulka č. 5 oddíl 7...*že když jsem na školení musím si pak dodělat práci, protože mi stojí a nikdo to za mě neudělá a hromadí se mi...při práci mi vadí nedůvěra ostatních zaměstnanců, despekt k individuálnímu plánování...stereotypy...hodně mi v tom pomáhá nadřízený(oni si mu nedovolí oponovat)...nový zaměstnanec (nemají zažité stereotypy)...*

4.1.6 Přínos vzdělávání pro organizaci

Někteří respondenti při rozhovoru zmínily i přínos jejich vzdělávání pro organizaci, která poskytuje veřejnou službu v oblasti sociální péče.

Petra Š. tabulka č. 1 oddíl 7...*zařízení čeká velký audit...*

Erika M. tabulka č. 2 oddíl 7...*jednak to mám dané zákonem...jednak su vzdělaná kurzem...a mám vzdělání...*

Eva Č. tabulka č.3 oddíl 7...*přínos pro organizaci: „To co se neučím předávám dál a dáváme lepší služby*

Jana L. tabulka č. 4 oddíl 7...*když budeme proškoleni, tak práce bude mít profesní úroveň*

4.2 Doporučení pro praxi

Při výzkumu, který jsem provedla se zaměřením na zjištění přínosu vzdělávání pracovníků v sociálních službách, jsem zjistila důležité aspekty, které by mohly být doporučením pro praxi.

K organizátorům kurzu:

Organizátoři kurzů by se měli zamyslet hlavně nad tématy kurzů, jelikož respondenti uváděli: „Měli by se nás ptát, jaká témata bychom potřebovali a podle toho volit téma kurzů“. Relativně hodně vzdělávacích akcí je zaměřena na „suchou“ teorii. Respondenti – účastníci vzdělávacích akcí by přivítali více vzdělávacích akcí s praktickou ukázkou popř. s nácvikem. Organizátoři kurzů by se měli zaměřit i nad organizováním svých akcí. Mnohdy jsou nevyhovující prostory, čas kurzů (příliš dlouhé, obsáhlé), fyzikální podmínky (příliš teplo nebo zima). Výběr lektora se kolikrát nezdaří. Je buď nezáživný, nebo poskytuje informace, které se rozcházejí s informacemi od jiných lektorů. Účastníci kurzů pak nevědí, která informace je správná.

K organizaci ve které, účastníci vzdělávání pracují:

V případě, kdy je pro pracovníky kurz přínosný se objevují další překážky: nedostatek financí na pomůcky a materiál, který je potřebný pro uplatnění zkušeností a dovedností ze vzdělávací akce. Účastníci uvádí, že nejvíce je ovšem trápí přesvědčit ostatní pracovníky k zavádění nových metod, znalostí a dovedností do praxe. **Organizace by měla pracovníky motivovat a změnit jejich myšlení.**

ZÁVĚR

Profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách je dán povinností zákona č. 108/2006 Sb. Zákon stanovuje povinné vzdělávání pracovníků v sociálních službách a to časovým úsekem 24 hodin za 1 rok. V práci byla přestavena teorie vzdělávání dospělých jako důležité formy dalšího vývoje ve společnosti. Jedním ze základních kamenů moderně poskytovaných služeb jsou standardy kvality. Standard č. 10 přímo stanovuje nařízení a doporučení, které musí organizace poskytující sociální služby splnit, aby profesní rozvoj zaměstnanců mohl být naplněn.

Cílem kvalitativního výzkumu mé bakalářské práce bylo zjistit přínos profesního rozvoje: povinného, průběžného vzdělávání u pracovníků v sociálních službách.

Jako výzkumný nástroj pro svůj kvalitativní výzkum jsem zvolila případové studie, protože mám dlouhodobou znalost jednotlivých respondentů a jejich pracovního profilu, z pozice vedoucího pracovníka mám možnost hodnocení s výkonem povolání a jedná se klasický design kvalitativního výzkumu. Případová studie zahrnovala úvahu a rozhovor s respondenty.

Úvaha byla orientačně vymezena třemi otázkami, tak aby umožnila respondentům dostatečný prostor k vlastnímu vyjádření k dané problematice, a následně pak jsem s respondenty vedla rozhovor na podkladě získaných informací z této úvahy.

Osobní přínos průběžného vzdělávání hodnotili respondenti-pracovníci v sociálních službách kladně. Napomáhá jim držet krok s aktuálními trendy a zákony. Vzdělávání má přínos, má smysl, splňují zákon o sociálních službách.

Výzkum potvrdil, že vliv průběžného vzdělávání v rámci profese je velký. Respondenti shodně uvádějí, že je důležitá spolupráce, získávání a předávání nových informací a komunikačních technik.

Výzkum jsem zaměřila i na souvislost vzdělávání s osobním, rodinným (partnerským) životem. Respondenti se shodli, že vliv vzdělávání rozhodně má a aplikují ho hlavně na dětech.

Případové studie odkryly také skutečnost, která může být doporučením pro praxi. Témata vzdělávacích akcí se stále opakují a jsou jednotvárné. Protože mě tato problematika zaujala a cítím zde prostor pro andragogické působení, a proto jsem následně pokládala otázku: Jaký kurz by pracovníci v sociálních službách uvítali?

K zajímavým postřehům patřily i názory jako stereotypy v přemýšlení zaměstnanců, kdy je těžko přimět někoho ke změně k novému, nedůvěra a despekt, nedostatek pomůcek pro aktivity s uživateli, absence internetu atd.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Základy sociální práce: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Vyd. 2 Praha: Portál. ISBN 978-807-3673-314.
2. GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno. ISBN 80-85931-76-6.
3. MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada Publishing a. s. ISBN 80-247-1362-4
4. HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
5. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ a kol., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
6. BENĚŠ, Milan, 2008. *Andragogika*. Grada Publishing a.s. ISBN 978-80-247-2580-2.
7. MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
8. KRUTILOVÁ, D., P. ČÁMSKÝ a J. SEMBDER, *Sociální služby Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. ISBN 978-80-254-3427-7.
9. Kolektiv autorů, 2004. *Standardy sociálních služeb Metodika pro zavádění standardů kvality. Aplikační příručka pro poskytovatele, uživatele a zřizovatele*. Praha. Český helsinský výbor.
10. BEDNÁŘ, Martin, 2007. *Úvod do standardů kvality sociálních služeb. Sociální práce/sociálna práca č. 2* ISSN 1213-6304.
11. RYŠÁNEK, Pavel (vedoucí autor. kol.), 1998. *Kvalita v podmínkách Evropské unie. Sborník*. Ostrav: Montanex. ISBN 80-7225-010-8.
12. *Interní materiály*. 2009. Hrobice Domov Na Dubičku, příspěvková organizace

PRAMENY

13. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
14. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

ELEKTRONICKÉ DOKUMENTY

15. Domov Na Dubíčku: Domov Na Dubíčku, 2010. *Domov Na Dubíčku: Domov Na Dubíčku* [on-line]. Vyd. [cit. 2013-10-04]). Dostupné z: <http://www.nadubicku.cz>
16. www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
17. www.csspraha.cz/users_data/file/manual-standardy-kvality.pdf Vzdělávání pracovníků v sociálních službách
18. www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf Bílá kniha v sociálních službách

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

SQSS Standardy kvality sociálních služeb

CVVS Celoživotní vzdělávání v sociálních službách

IQSS Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb

EFQM European Foudation for quality Management

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Základní údaje o respondentovi – Erika M.	36
Tab. 2. Základní údaje o respondentovi – Petra Š.	36
Tab. 3. Základní údaje o respondentovi – Eva Č.	37
Tab. 4. Základní údaje o respondentovi – Jana L.	37
Tab. 5. Základní údaje o respondentovi – Míša J.	38
Tab. 6. Posloupnost zjišťovaných skutečností u případové studie: úvaha - rozhovor.....	44
Tab. 7. Pilotní rozhovor – Petra Š.	45
Tab. 8. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Petra. Š.....	48
Tab. 9. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru - Erika M.....	49
Tab. 10. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru Eva Č.	50
Tab. 11. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Jana L.	51
Tab. 12. Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Míša J.	52
Tab. 13. Tabulka pro orientaci mezi oddíly 1 – 7 (Rozhovor a úvaha).....	53

SEZNAM PŘÍLOH

P I	Domov Na Dubíčku – přestavení organizace
P II	Domov Na Dubíčku – ukázka zařízení
P III	Organizační struktura Domova Na Dubíčku
P IV	Úvaha – Petra Š.
P V	Úvaha – Petra Š.
P VI	Úvaha – Petra Š.
P VII	Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Petra Š.
P VIII	Úvaha – Erika M.
P IX	Úvaha – Erika M.
P X	Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Erika M.
P XI	Úvaha – Eva Č.
P XII	Úvaha – Eva Č.
P XIII	Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Eva Č.
P XIV	Úvaha – Jana L.
P XV	Úvaha – Jana L.
P XVI	Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Jana L.
P XVII	Úvaha – Míša J.
P XVIII	Úvaha – Míša J.
P XVIII	Přehled zjištěných skutečností získaných z úvahy a rozhovoru – Míša J.

PŘÍLOHA P I: DOMOV NA DUBÍČKU – PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE



DOMOV
NA DUBÍČKU
HROBICE



Domov na Dubíčku vznikl v roce 1992 z bývalého rekreačního střediska Pozemních staveb Zlín. Slouží dospělým občanům s různým zdravotním postižením. Poskytované služby mají pomoci klientům, kteří nezvládají samostatný život a potřebují stálou péči.

Domov na Dubíčku je zařízení sociální péče s celoročním pobytem. Žádosti o přijetí nových klientů se podávají přímo v domově. Následuje rozhodnutí o přijetí, pro jehož vydání je směrodatný zdravotní stav a sociální situace žadatele.

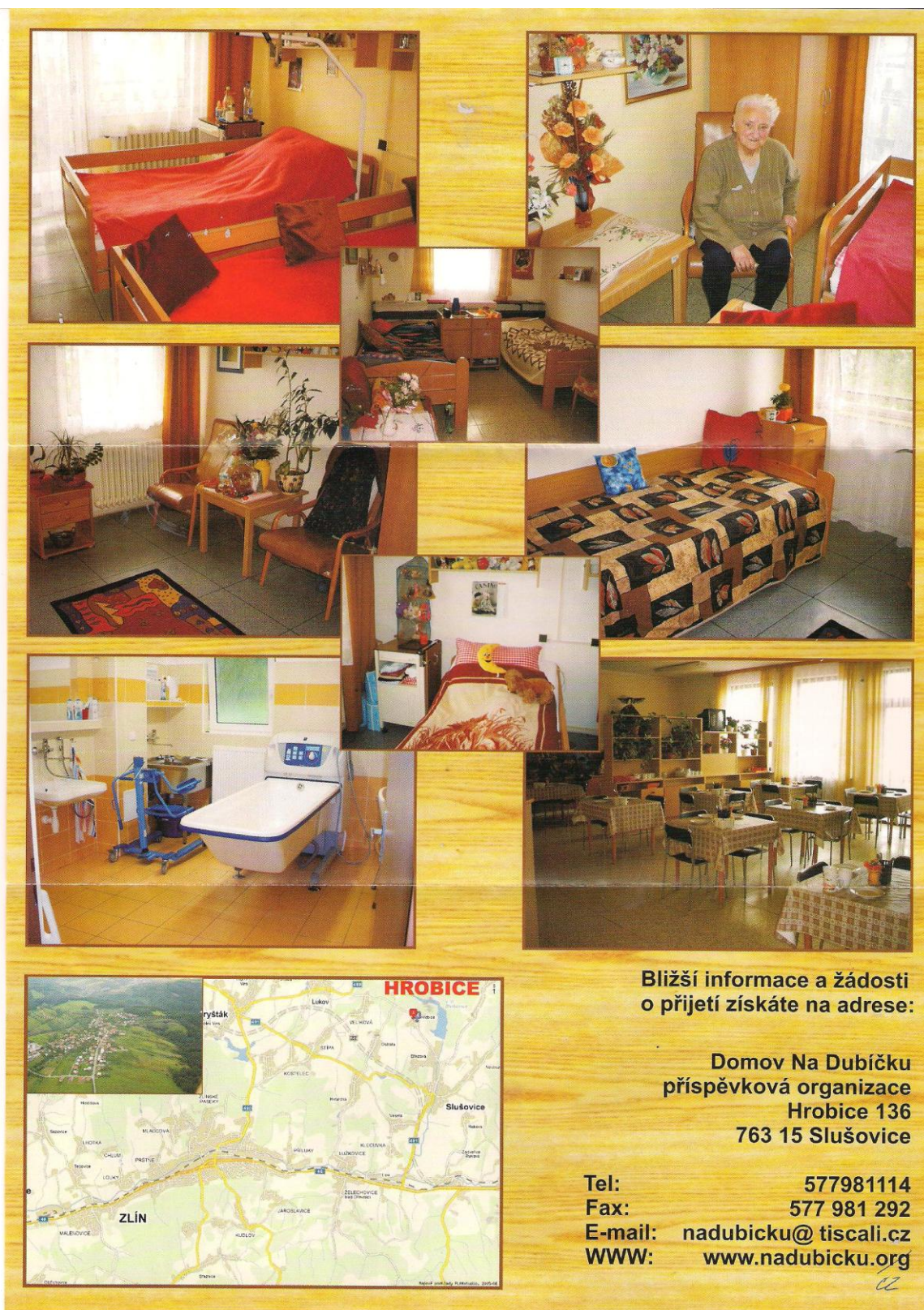
Zařízení má kapacitu 47 míst v jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích s vlastním i společným příslušenstvím. Domov je převážně bezbarierový. Žijí zde společně ženy i muži.

Klienti mohou trávit čas ve společenské místnosti, jídelně či krásném okolí domova. Mezi poskytované služby domova patří ubytování, stravování, ošetrovatelská péče, vedení k sebeobsluze, kulturní, terapeutická, zájmová činnost, vzdělávací aktivity a sociální práce. Součástí poskytovaných služeb je zachování a udržení kontaktu, zamezení izolace od ostatní společnosti.

Služby poskytuje 30 členný kolektiv pracovníků. Jedná se o zdravotníky, pracovníky sociální péče, sociální pracovníci a technické i ekonomické zaměstnance. V čele týmu stojí ředitelka zařízení paní Jitka Březíková.

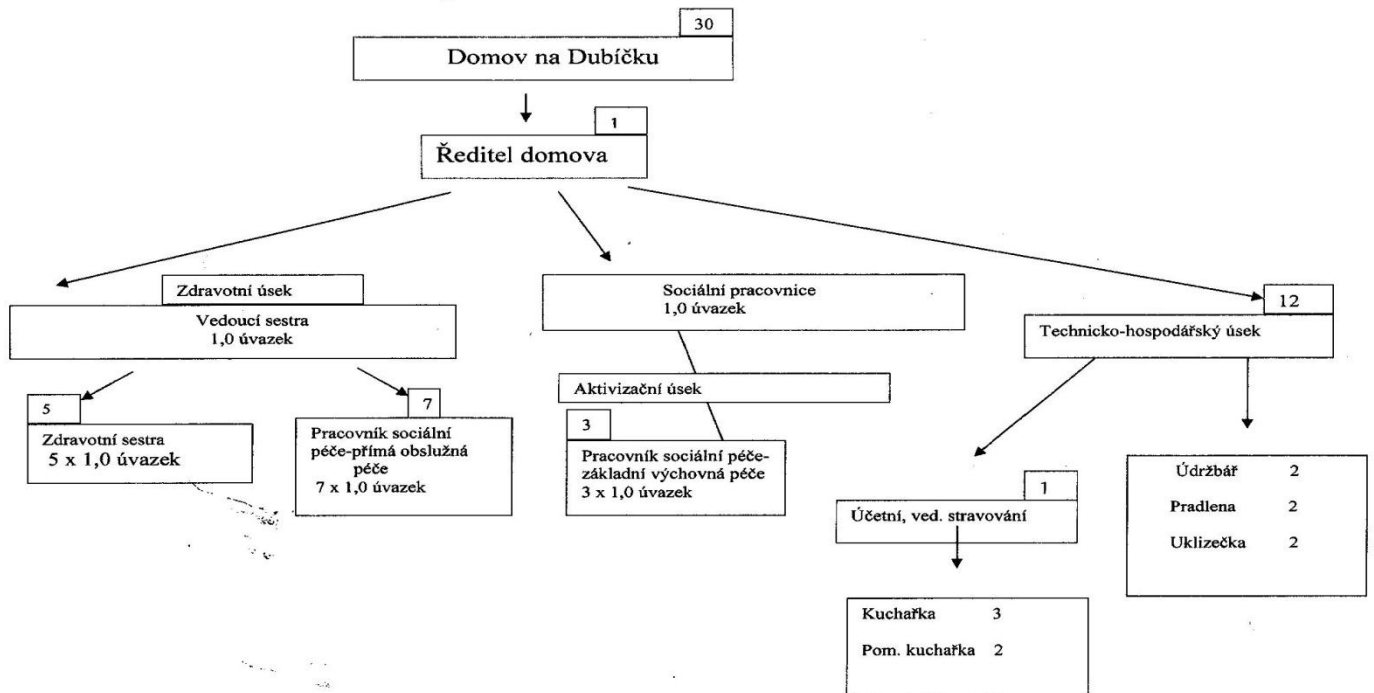


PŘÍLOHA P II: DOMOV NA DUBÍČKU – UKÁZKA ZAŘÍZENÍ



PŘÍLOHA P III: ORGANIZAČNÍ STRUKTURA DOMOVA NA DUBÍČKU

Organizační schéma



PŘÍLOHA P IV: ÚVAHA – PETRA Š.

JMÉNO: *Petra Štíballová*

Vážený kolegové,

v rámci kvalitativního výzkumu na svoji bakalářské práci si Vás dovoluji oslovit s vypracováním úvahy na zadané téma, v rozsahu A4. Děkuji za zpracování.

Markéta Románková

Téma:

Jako zaměstnanec v sociálních službách na pozici pracovníka sociální péče máte ze zákona povinnost průběžně se vzdělávat. Mohli byste popsat a) jaký osobní přínos pro Vás toto vzdělávání má. b) Popište také, jaký vliv má toto vzdělávání v rámci Vaší profese. c) Lze vysledovat nějakou souvislost s průběžným vzděláváním a Vaším rodinným (partnerským) životem?

ÚVAHA:

Již sedmým rokem pracuji na pozici pracovníka sociální péče, čímž mi ke zákona vyplývá povinné školení 24 hodin za rok. Toto školení je pro mě přínosem, obrátíte mě naučalo kina "Individuální péče o klienta". Protož každý klient je jedinečný, má své specifické potřeby v oblasti zdravotní i psychické.

Při své profesi, kde pečuji o klienty, je důležitá spolupráce mezi jednotlivými

PŘÍLOHA P V: ÚVAHA – PETRA Š.

úspěchy, pomůckou jinak vidím klienta já
a jinak ho vidí třeba aktivizační úsek.
Při mně prou je důležitá, aby byl klient
spokojený, tím ale nechci říct, že na
aktivizačním úseku by neměl být spokojený.
Mou prou je hlavně starat se o jeho
motivaci a pokud je to třeba klient,
pak ho pobudit na úroveň se dvě hodiny,
aby mu nevznikaly protirečiny a aby se
cítil dobře.

Toho školení mi ukázalo, jakým
způsobem mám klienta pobudit tak,
aby byl spokojen. Také si po absolvování
školení více všimám klienta po
rehabilitační stránce a to hlavně při oblékání
a po koupeli, když si všimám staru jeho
pohosty, případných opruzenin, plísňích
na mlátech, lupů a podobně.

PŘÍLOHA P VI: ÚVAHA – PETRA Š.

Alle kolik se již píše tuto úvahu, musím
řadu sdělit jedné věci; která mi
vyplynula z absolvování těchto škol.
Přišlo mi, na to, že máme nyní
absolvovat 24 hodin školní, které by mělo
být pro mě přímou, docela volnou,
že muselo těchto školní je jednováňek
a namítání často na jedno a to samé
něma. Nepřemáhá mi mě nově z mé
profesi.

A ještě má mi vzdělávání nějakou
souvislost s mým rodinným životem?
Tak to si myslím, že nemá.

PŘÍLOHA P VIII: ÚVAHA – ERIKA M.

JMÉNO: Mikellová Erika

Vážený kolegové,

v rámci kvalitativního výzkumu na svoji bakalářské práci si Vás dovoluji oslovit s vypracováním úvahy na zadané téma, v rozsahu A4. Děkuji za zpracování.

Markéta Románková

Téma:

Jako zaměstnanec v sociálních službách na pozici pracovníka sociální péče máte ze zákona povinnost průběžně se vzdělávat. Mohli byste popsat a) jaký osobní přínos pro Vás toto vzdělávání má. b) Popište také, jaký vliv má toto vzdělávání v rámci Vaší profese. c) Lze vysledovat nějakou souvislost s průběžným vzděláváním a Vaším rodinným (partnerským) životem?

ÚVAHA:

Jaký osobní přínos pro Vás toto vzdělávání má? Při naší profesi se často má stále co naučit každý klient je jiný, někdy i na diagnóze, ale i když mají klienti stejnou diagnózu v sobě se chová každý jinak. Proto je pro mě důležité dojet na školení, ale někdy na tom jaký je lepší. Pro mě osobně je lepší, když máte příklady z jiných domovů než když nám předvá-ří jen samou teorii. Velmi zajímavé jsou pro mě školení například arteterapie apodobně. Jediný prae- je na aktivizačním úseku ať je to pro mě velkým přínosem.

Jaký vliv má toto vzdělávání v rámci Vaší profese?

PŘÍLOHA P IX: ÚVAHA – ERIKA M.

Klíčovému záměrem je pracovat s klienty
např. při ověření jejich motivace, při rozvoji
jejich klienty motivovat k sebeúctě a
samostatnosti atd.

Je vyhledávat negativní souvislost s přetrvávajícím
rodinným a tímto rodinným (partnerovým)
systémem;

myslet si, že když člověk má negativní problémy
jed s dětmi tak partnerem tak nikdy stane
sebeúctě, které se člověk naučí, protože nikdy to
jde po dobrém nikdy po něm hlavně s dětmi,
ale v konečném důsledku si uvědomím, že hlavně
že jsem někdy dělá sdraví a máme se rádi,
protože když vidím jak po přidání klientů
do domovní skupiny většinou rodina přijem a
ně je mi to velmi líto, proto člověk musí
být vždy vstřícný a hlavně neslaheat, protože
to je to o klientům nejvíce dýkí. a si
když není každý den šťastný tak se
musíme snažit, protože klient vždy vyžít
opakování náladu. duh!

PŘÍLOHA P XI: ÚVAHA – EVA Č.

JMÉNO: Eva Čučková

soo. pracovník výchovná nepedagogická činnost

Vážený kolegové,

v rámci kvalitativního výzkumu na svoji bakalářské práci si Vás dovoluji oslovit s vypracováním úvahy na zadané téma, v rozsahu A4. Děkuji za zpracování.

Markéta Románková

Téma:

Jako zaměstnanec v sociálních službách na pozici pracovníka sociální péče máte ze zákona povinnost průběžně se vzdělávat. Mohli byste popsat a) jaký osobní přínos pro Vás toto vzdělávání má. b) Popište také, jaký vliv má toto vzdělávání v rámci Vaší profese. c) Lze vysledovat nějakou souvislost s průběžným vzděláváním a Vaším rodinným (partnerským) životem?

ÚVAHA:

a) Rozšíření vědomostí a zkušeností, jež mi umožňují dodržovat standardy kvality + et. chy/ kódex v soe. službách. Přínos je i pracovním tam kde můžu využít nové i dříve nabyté vědomosti a zkušenosti, např. Roda jsou větší závislostí obalu klientů na inkontinenci pomocí a tím zlepším kvalitu života klienta, že je nemusí nosit v buse.
Pokud se naučíme mít skutečný zájem o člověka se kterým pracujeme (školení) je velká část práce za námi.
Jako aktivizační pracovník bych určitě více školení na téma: Aktivizace, aktivizační techniky.

Dále více pomůcek, knih, DVD které by nás po školení dále mohly v naší práci.

Organizace poskytující služby nás nemají dostatek financí na aktivizační pomůcky (terapeutické) a udržování stávajících funkcí rehabilitační služby s klienty old.

PŘÍLOHA P XII: ÚVAHA – EVA Ţ.

U zájstředního kvalitního vzdělávání kamistracie se vytvoří systém předávání informací a zřídosti se klujmi ke kvalitě, odbari a samostatně kajstovat pčci a klienty v soc. službách.

V řadce myšle pracovních pomřnosti je aktivizace (převážně semináře s met. a psych. diagnostikou).

a vytváření robnčasových aktivit.

Je třeba kajstovat semináře se zdravotní a sociální tematikou, ale neopomjet vzdělávat aktivizační pracovníky s klienty s psych. chými obtížemi.

Nejvíce mni kajstovaj' po mnu profesi aktivizační techniky, zaměřené na myšlen, a vzdělávací polybové aktivity, muzikoterapie, dechová cvičení atd.

c) Vzdělávání je zaměřeno na řízení oddělení je gna je potřebné v sociálních službách, ale i v soukromém či rodinném životě - polování vidění.

např. základní myšlen, gnotologie, křavanida, aktivizace - umjet se dotč postarat o své rodiče ať sami budou potřebovat pomoc druhé osoby.

Arrestivní komunikace - komunikace se spolupracovníky
Terapeutické a aktivizační činnosti - při pčci o děti

Psychohygiena, relaxační terapie, muzikoterapie,

sociální - společenské dčni - zlepšení kvality života v osobním a partnerském životě a ště obrana proti psych. vyhoření

**PŘÍLOHA P XIII: PŘEHLED ZJIŠTĚNÝCH SKUTEČNOSTÍ
ZÍSKANÝCH Z ÚVAHY A ROZHOVORU – EVA Č.**

Eva Č.	jaký osobní přístup ... přístupově v oblasti	jaký má přístup ... přístupově k práci a ... přístupově k práci	jaký měl přístup ... přístupově k práci a ... přístupově k práci	... přístupově
úvaha	... přístupově k práci a ... přístupově k práci	... přístupově k práci a ... přístupově k práci	... přístupově k práci a ... přístupově k práci	... přístupově k práci a ... přístupově k práci
rozhovor	... přístupově k práci a ... přístupově k práci	... přístupově k práci a ... přístupově k práci	... přístupově k práci a ... přístupově k práci	... přístupově k práci a ... přístupově k práci

PŘÍLOHA P XIV: ÚVAHA – JANA L.

JMÉNO: JANA LUKŠOVÁ

Vážení kolegové,

v rámci kvalitativního výzkumu na svoji bakalářské práci si Vás dovoluji oslovit s vypracováním úvahy na zadané téma, v rozsahu A4. Děkuji za zpracování.

Markéta Románková

Téma:

Jako zaměstnanec v sociálních službách na pozici pracovníka sociální péče máte ze zákona povinnost průběžně se vzdělávat. Mohli byste popsat a) jaký osobní přínos pro Vás toto vzdělávání má. b) Popište také, jaký vliv má toto vzdělávání v rámci Vaší profese. c) Lze vysledovat nějakou souvislost s průběžným vzděláváním a Vaším rodinným (partnerským) životem?

ÚVAHA:

NA POZICI PRACOVNÍKA SOCIÁLNÍ PÉČE PRACUJI JIŽ
8 LET. PO CELOU DOBU V TOMTO ZAŘÍZENÍ - DOMOV
NA DUBÍČKU. OD ROKU 2006 VYPLÝVA POKYNY
V RÁMCI MĚ PROFESE ÚČASTNIT SE VZDĚLAVACÍCH
AKCÍ. TYTO VZDĚLAVACÍ AKCE JSOU PŘEVÁŽNĚ
ZAMĚŘENY NA TYTO OBLASTI:

- KOMUNIKACE S KLIENTY
- STANDARDY
- ASEPTIVNÍ JEDNÁNÍ
- ROLE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA
- INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.

VĚDY JSEM SPLNILA PŘEDEPSANÝ POČET HODIN
(NYNĚ AKTUÁLNĚ 24 HODIN ZA ROK).
JEDNOTLIVÉ VZDĚLAVACÍ AKCE MAJÍ ROZDÍLNOU
ÚROVEŇ. TÍM CHCI ŘÍCT, ŽE HODNĚ ZÁLEŽÍ
NA PROFESNÍ ÚROVNI ŠKOLITELE (LEKTORA).

PŘÍLOHA P XV: ÚVAHA – JANA L.

DÍKY NĚMU MŮŽE BÝT ŠKOLENÍ PŘÍNOSNÉ / NEPŘÍNOSNÉ
NEBO ZABAVUJÉ / NUDNÉ.

NEŠKERA' TĚMATA SE VZTAHOVALA K MĚ
PROFESI, ALE JENOM NĚKTERA' MĚ SKUTEČNĚ
OBOHATILA. PRO MĚ OSOBNĚ JE NEJVĚTŠÍM
PŘÍNOSEM UZDĚLÁVAŇÍ V KOMUNIKACI.

PRACUJI TOTIŽ S LIDMI, KTEŘÍ JSOU
DEMENTNÍ, PSYCHICKY NEMOCNÍ, MNOHDY
NESUÉPRAVNÍ. ČASTO BÝVAJÍ ABRESIVNÍ,
SEBESTŘEDNÍ, NESOUSTŘEDĚNÍ NEBO
APATIČTÍ. PROTO JSOU TYTO SEMINÁŘE VELKÝM
PŘÍNOSEM:

- ZLEPŠUJI KOMUNIKACI S UŽIVATELEM
- LÉPE UDRŽUJI PROFESNÍ ODSTUP
- UMÍM LÉPE NAS MĚ ROVAT UŽIVATELE
K NĚJAKÉ ČINNOSTI.

IKDYŽ SI UVĚDOMUJI, ŽE PO ABSOLVOVÁNÍ TĚCHTO
KURZŮ MĚ NEČEKA' ŽÁDNÝ PROFESNÍ ČI
PLATOVÝ POSTUP, ŠKOLENÍ SVŮJ SMYSL MAJÍ.

POKUD MAH' ZHODNOTIT TOTO PRŮBĚŽNĚ
UZDĚLÁVAŇÍ Z HLEDISKA SVĚTLO RODINNĚHO
ŽIVOTA UVEDLA BYCH TOTO: OSLOVILY MĚ
KURZY ASEPTIVITA. JE DŮLEŽITÉ UMĚT SE
NENÁCILNOU CESTOU PROSADIT. TYTO DOVEDNOSTI
SE SNAŽÍM PŘEDÁVAT I SVĚ DCEŘI.

NA ZÁVĚR BYCH RÁDA UVEDLA JEDEN
NEGATIVNÍ POSTŘECH. TĚMATA SEMINÁŘŮ SE
V NABÍDKÁCH UZDĚLÁVACÍCH AGENTUR STAĽE
OPAKUJÍ, JSOU STEJNÁ'. UVÍTALA BYCH PESTŘEJŠÍ
NABÍDKU TĚMAT.

**PŘÍLOHA P XVI: PŘEHLED ZJIŠTĚNÝCH SLUTEČNOSTÍ
ZÍSKANÝCH Z ÚVAHY A ROZHOVORU – JANA L.**

jana L.	přes osobně, přímou ... přímou sdělování	přes ma' publicane sdělování slova a sinnu profesu	Ese upřednost vroučevit s quillit. přidat "na'mm", avšak (přidáváním) avšak	přesma'mky
dvaha	... vložení na profesní úroveň (kole kole) (Lektora) ... musí být přímou, nepřímou, za kávní, ... <u>sdělování mi</u> dohled "mápi mápi"	... nepřímou přímou přes sdělování a komunikační, sdělování komunikační sdělování lepe si sdělování sdělování profesní ... sdělování lepe nepřímou, sdělování přímou a sdělování	sdělování mi kávní sdělování přímou, sdělování sdělování přímou, sdělování sdělování formou se přímou ... toto sdělování sdělování na dceň	sdělování kávní - přímou sdělování kávní - sdělování se sdělování sdělování a sdělování sdělování sdělování: sdělování kávní sdělování sdělování
rozhovor	... sdělování na sdělování přímou, sdělování se, sdělování informací a sdělování	... sdělování mi sdělování kávní kávní sdělování sdělování přímou a sdělování sdělování sdělování, sdělování kávní přímou kávní a sdělování kávní sdělování ... sdělování sdělování a sdělování	... sdělování sdělování sdělování sdělování kávní ... sdělování sdělování sdělování, a sdělování sdělování ... sdělování na sdělování	sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování a sdělování sdělování ... sdělování sdělování by se sdělování sdělování a sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování sdělování

PŘÍLOHA P XVII: ÚVAHA – MÍŠA J.

JMÉNO: *Michaela Jungmannová*

Vážení kolegové,

v rámci kvalitativního výzkumu na svoji bakalářské práci si Vás dovoluji oslovit s vypracováním úvahy na zadané téma, v rozsahu A4. Děkuji za zpracování.

Markéta Románková

Téma:

Jako zaměstnanec v sociálních službách na pozici pracovníka sociální péče máte ze zákona povinnost průběžně se vzdělávat. Mohli byste popsat a) jaký osobní přínos pro Vás toto vzdělávání má. b) Popište také, jaký vliv má toto vzdělávání v rámci Vaší profese. c) Lze vysledovat nějakou souvislost s průběžným vzděláváním a Vaším rodinným (partnerským) životem?

ÚVAHA:

a) Vzděláváním slouží k naplnění zákonných požadavků (zák. 108/2006 Sb.), které zaměstnavatel klade na pracovníky. Další význam je pro každého zaměstnance individuální v souvislosti s profesí, kterou vykonává.

Pracuji v Domově na Ječbítce od roku 1996. Kvalitativním novým posunem mi vždy napomáhá čerpat zrak s aktuálními trendy v sociální práci, zákonnými předpisy, redemním agendy apd. Otvírá jsem si zkušenost, si čím větší počet osobám s tím více mohou přispět klientům a hlediska právním nebo informacím k vyřešení různých problémů.

PŘÍLOHA P XVIII: ÚVAHA – MÍŠA J.

b) V posledních letech se více zaměřuji na rozdělování levců a vypracování se individuálním plánováním. Jako sociální pracovník koordinuji plánování v domově. Vybavím metodiky a postupy pro klientní pracovníky. Čekám se, aby mě, se budu poskytovat poradenství i hodnocení kvality jednotlivých individuálních plánů. Je výborný předpoklad se na mě rovněž obraceti klienti.

c) Domnívám se, že jakékoliv dosažení neředitelství ovlivňuje kvalitu pracovníků či rodičů a dětí. Je to vzhledem k tomu, že v rámci pracovníků a rodičů je třeba vypracovat při vyhledání dítěte od některých dětí ať do domova.

V pracovníkům a rodičích mi neředitelství nikdy nepomohlo řídit vyhledání dítěte, které sarkastičtější lidé přibírají přiměsti.

Všeobecně jsem předvídalna a lepších možností a kvalitnějšími službami neředitelství neředitelství neředitelství neředitelství.

Ve Šternberku 17.2.2013

Michaela Jirgmannová

