

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Institut mezioborových studií Brno

**System celoživotního vzdělávání v sociálních službách
jako podpora kvalitní služby**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Iva Kuchyňková

Vypracovala:

Kouřilová Miroslava

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „System celozivotního vzdělávání v sociálních službách jako podpora kvalitní služby“ zpracovala samostatně a použila jsem jen literaturu uvedenou v seznamu literatury, který je uveden v práci.

Brno 29. 4. 2009

.....
Miroslava Kouřilová

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Ivě Kuchyňkové za velmi užitečnou a přínosnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce, a JUDr. Ivaně Kyjovské, ředitelce Domova pro seniory Strážnice, příspěvková organizace, za podporu, pomoc a vstřícnost, kterou mi poskytla v průběhu mého studia.

Také bych chtěla velmi poděkovat svému manželovi Romanovi, synovi Romanovi, dceři Patricii, své mamince a sestře za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytovali při studiu a při zpracování mé bakalářské práce.

Miroslava Kouřilová

„Laskavé slovo může být krátké a snadno se vysloví,
a jeho ozvěna je přitom nekonečná“.

Matka Tereza

OBSAH

ÚVOD	2
TEORETICKÁ ČÁST	4
1. Celoživotní vzdělávání	4
1.1 Historie a vývoj pedagogiky se zaměřením na vzdělávání dospělých	5
1.2 Pracovníci v sociálních službách	8
1.3 Systém celoživotního vzdělávání nelékařských zdravotnických profesí	14
1.4 Komunikace pracovníků v sociálních službách	17
1.5 Motivace pracovníků v sociálních službách	19
1.6 Hodnocení pracovníků, plány osobního rozvoje, plány dalšího vzdělávání	20
1.7 Dílčí závěr	25
2. Možný vliv celoživotního vzdělávání na zvyšování kvality sociálních služeb	26
2.1 Legislativa týkající se celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách	27
2.2 Standardy kvality sociálních služeb	28
2.3 Zákon o sociálních službách a související vyhláška	33
2.4 Iniciální vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb	35
2.5 Supervize, její formy a metody jako nástroj podpory kvalitní služby	38
2.6 Dílčí závěr	41
PRAKTICKÁ ČÁST	42
3. Průzkum vlivu celoživotního vzdělávání na kvalitu sociální služby	42
3.1 Hypotézy	42
3.2 Sběr informací a dat průzkumu	43
3.3 Charakteristika výběrového souboru	43
3.4 Provedení průzkumu	45
3.5 Vyhodnocení výsledků průzkumu	46
3.6 Shrnutí výsledků průzkumu	55
3.7 Porovnání výsledků s hypotézami	56
ZÁVĚR	58
RESUMÉ	61
ANOTACE	64
KLÍČOVÁ SLOVA	64
ANNOTATION	64
KEYWORDS	64
SEZNAM LITERATURY	65
PŘÍLOHY	67

Úvod

Téma bakalářské práce na téma „System celoživotního vzdělávání v sociálních službách jako podpora kvalitní služby“ jsem si vybrala z několika důvodů. Tím hlavním důvodem byl můj zájem o problematiku celoživotního vzdělávání pracovníků. Tématikou celoživotního vzdělávání se zabývám i v rámci své profese.

Pracuji již 21 let v sociálních službách. Jsem zdravotní sestra a pracuji v Domově pro seniory Strážnice jako vedoucí úseku sociální péče a působím zde také jako průvodce standardy kvality sociálních služeb.

V průběhu let jsem mohla pozorovat, jakým způsobem se mění poskytování sociálních služeb k lepšímu. Dříve byla sociální služba převážně orientována na zdravotnické pojetí poskytování sociální služby, byl předepsán léčebný režim a na pracovnících i uživatelích služby bylo tento režim dodržovat. Člověk jakoby se v tomto režimu ztrácel.

Jsem velmi ráda, že v průběhu let se toto myšlení výrazně změnilo a tyto snahy byly podpořeny rovněž zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V dnešní době je sociální služba poskytovaná s individuálním přístupem a důrazem na aktivizaci a sociální začlenění osob do společnosti.

Cílem sociálních služeb je především spokojený uživatel a kvalitní služba. Jednou z podmínek pro poskytování kvalitních a bezpečných služeb jsou kvalitně motivovaní a celoživotně se vzdělávající pracovníci.

Sociální služba musí být poskytována v souladu se zákonem, to znamená, že sociální služby musí naplňovat standardy kvality sociálních služeb.

Tyto odborné znalosti a dovednosti kladou na pracovníky nesmírné nároky, proto je pro ně nutné celoživotně se vzdělávat a zvyšovat svou kvalifikaci. Myslím si, že hovořit o potřebě celoživotního vzdělávání v pomáhajících profesích, jakými sociální služby zcela jistě jsou, není nutné.

Proto bych se chtěla ve své bakalářské práci zaměřit na tuto problematiku a zjistit, jaký je skutečný přínos celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách na zkvalitnění jejich práce.

Podle mého názoru je velmi důležité zaměřit vzdělávání pracovníků správným směrem, který odráží potřeby uživatelů v daném druhu služeb, potřeby organizace

a potřeby pracovníka, aby pracovník mohl odvádět co nejkvalitnější práci i se svým vnitřním uspokojením.

Zákoník práce ukládá zaměstnancům v sociálních službách povinnost prohlubovat si odbornost podle pokynů zaměstnavatele, ale bohužel ne vždy jsou k tomuto vzdělávání pracovníci z různých důvodů dostatečně motivováni.

Podle mého názoru velmi záleží na plánu osobního rozvoje pracovníka. Pokud je vytvořen individuálně s pracovníkem, tak je pro něj jistě dostatečnou motivací k celoživotnímu vzdělávání. Zde má pracovník možnost také částečně ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit. V tomto případě je většinou názor pracovníka na další vzdělávání daleko pozitivnější a přínosnější než pouze při nahodilém a neefektivním určování vzdělávacích aktivit. Tuto hypotézu bych ráda ověřila nebo vyvrátila průzkumem u pracovníků v sociálních službách.

Cílem mé práce je analyzovat stav celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách a zjistit názory pracovníků na celoživotní vzdělávání.

Chci zjistit, zda má systém kvalitního a plánovaného celoživotního vzdělávání pracovníků vliv na kvalitu poskytované sociální služby. Mým cílem je zmapovat, co si myslí pracovníci v sociálních službách o přínosu celoživotního vzdělávání a zjistit jaká je podle jejich názoru podpora celoživotního vzdělávání, spokojenost pracovníků se systémem celoživotního vzdělávání a jak pracovníci vnímají přínos supervize pro osobní rozvoj.

Dále chci v bakalářské práci zjistit, zda je, podle názoru pracovníků v sociálních službách, zvolené vzdělávání a jeho charakter, zaměření, kvalita a kvantita dostačující pro rozvoj a podporu kvalitní služby.

Domnívám se, že typicky problematické je, že organizace vybírají vzdělávací aktivity bez hlubšího zamyšlení a plánování přínosu vzdělávání pro jednotlivé pracovníky, uživatele i organizaci.

Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách je nástrojem pro poskytování stále kvalitnější a bezpečnější sociální služby, která zvyšuje spokojenost uživatelů sociálních služeb.

Podkladem pro vypracování této bakalářské práce bylo studium odborné literatury, dlouholetá praxe v sociálních službách v Domově pro seniory Strážnice, ale také spolupráce s kolegy z jiných zařízení sociálních služeb.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Celoživotní vzdělávání

Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách je nesmírně důležitým faktorem podpory kvalitní sociální služby. Je velmi důležité, aby sociální služba byla poskytována odborně způsobilým a neustále se vzdělávajícím personálem. Neboť sociální služby jsou aktivity, které může během svého života potřebovat každý člověk, který se dostane do nepříznivé sociální situace.

Každý z nás by si jistě přál, pokud se do takové situace dostane, aby poskytovaná sociální služba a aktivity s ní spojené byly na odborné úrovni, aby byly poskytovány důstojně a v co nejpříjemnějším domácím prostředí.

Ještě důležitější a naléhavější význam dostávají tyto aspekty v případě, že jsou tyto služby spojené s trvalým pobytem člověka, který se stává závislým na poskytovateli sociální služby téměř ve všech oblastech jeho budoucího života.

Základním předpokladem pro poskytování takzvaných „bezpečných služeb“, které zamezí jakémukoli zneužívání nebo špatnému zacházení s uživateli sociální služby, je zajištění a průběžná kontrola kvality sociálních služeb, transparentní poskytování sociální služby a aktivní zapojení uživatelů, kteří mají možnost kontrolovat poskytování kvalitní sociální služby.

Je všeobecně známo, že kvalita je při poskytování sociální služby těžko definovatelný a měřitelný pojem. Je třeba vzít v úvahu objektivní i subjektivní aspekty, které mohou být diametrálně rozdílné.

Zjišťování kvality sociální služby je umožněno existencí standardů kvality sociálních služeb, jejichž naplňování a realizaci je možné měřit. Standard je minimální norma požadované úrovně kvality sociální služby, jejichž dosažení je prokazatelné a měřitelné.

Konkrétním cílem hodnocení kvalitně poskytovaných služeb v pobytových zařízeních je nutno vytvořit nástroj, který umožní státu zjišťovat a ovlivňovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

Standardy kvality sociálních služeb se velmi úzce vztahují k reformě sociálních služeb, zejména k nejdůležitější oblasti, kterou je nesporně zjištění a podpora kvality poskytovaných sociálních služeb v našem státě.

1.1 Historie a vývoj pedagogiky se zaměřením na vzdělávání dospělých

Skalka (1989, s. 33) uvádí: „Pedagogické myšlení vzniká a vytváří se na určitém stupni společenského vývoje. V průběhu společenskohistorického vývoje lidé postupně získávali pracovní zkušenosti i různé vědomosti o přírodě a společnosti. Tyto zkušenosti a vědomosti předávali z generace na generaci. Zpočátku mělo předávání zkušeností mladé generaci spontánní, živelný charakter. Příprava dětí a mládeže k životu se uskutečňovala v poměrně jednoduchém pracovním procesu, ve vzájemném styku dětí a dospělých napodobováním jednání a chování dospělých, tradicemi, zvyky i osobním příkladem.“

Dokud nebyla společnost na tak vysokém stupni vývoje, stačilo, když se děti učily pouze příkladem dospělých, čerpaly ze zkušeností a vědomostí předchozích generací, které byly předávány spíše spontánně z generace na generaci. Lidé pracovali především v zemědělství, děti žily pouze na omezeném prostoru, technické vybavení bylo pouze velmi omezené, proto na děti nebyly kladeny velké požadavky na jejich vzdělání. Co se týká výchovy, dříve bylo velmi rozvinuté náboženství a mravní výchova. Děti v rodinách byly vedeny k víře v Boha a dodržování etických pravidel a mravnosti. Nedodržování těchto pravidel bylo silně sankcionováno jak ze strany rodiny, tak tlakem společnosti.

Dalším rozvojem společnosti a lidské zkušenosti se ukázalo, že čím více se rozvíjely poznatky o přírodě a společnosti, tím bylo složitější předávání zkušeností, vědomostí a dovedností následujícím pokolením. Proto se postupem času ztrácí živelný a spontánní charakter výchovy a vzdělávání a stává se stále více cílevědomou a organizovanou výchovnou činností. Postupně vzniká specifická pedagogická činnost a výchova a vzdělávání se postupně institucionalizuje. Vznikají jednotlivá školská zařízení, jejichž posláním je systematicky vychovávat a vzdělávat děti. Postupně dochází k potřebě zkoumat a zobecňovat zkušenosti z výchovně vzdělávací práce,

z pedagogické činnosti učitelů i jiných vychovatelů a zvyšovat její účinnost. Tato potřeba vyvolává vznik a rozvoj pedagogického myšlení a postupně pedagogiky jako vědy o výchově.

Jak píše Skalka (1989, s. 34) „První etapou tohoto procesu je vznik a rozvoj pedagogického myšlení, poznatků a zárodků pedagogiky v rámci filozofie i teologie. V této etapě jsou pedagogické myšlenky a poznatky o výchově součástí filozofických i teologických systémů a úvah, filozofického i teologického myšlení. Tvůrci teoretických pedagogických myšlenek a názorů nebyli ještě specializovanými pedagogy, kteří by z profese zkoumali výchovně vzdělávací problémy. Byli to převážně filozofové, popřípadě teologové s polyhistorickou orientací, kteří v rámci svého filozofického a teologického myšlení o člověku a společnosti se v té či oné míře zabývali i otázkami výchovy, především výchovy dětí a mládeže“.

Někteří z nich například Sokrates, Platón, Aristoteles, Konstantin a Metoděj, Jan Hus, F. Bacon, J. Locke, C. A. Helvetius, D. Diderot, J. J. Rousseau vyjádřili pozoruhodné myšlenky i k problematice osvěty a výchovy dospělých, jež jsou podnětné pro vytváření pedagogické teorie výchovy a vzdělávání dospělých (Skalka a kol., 1989).

S polyhistorickou orientací se setkáváme i u Jana Amose Komenského, který byl nejen věhlasným pedagogem, ale i vynikajícím filozofem a teologem stejně jako sociálním a náboženským reformátorem. Komenský vytvořil první ucelenější systém poznatků o výchově a vzdělání dětí, mládeže i dospělých, který se stal základem pro konstituování samostatné vědy o výchově a vzdělávání – pedagogiky a později pedagogické vědy o výchově a vzdělávání dospělých – pedagogiky dospělých (andragogiky). (Skalka a kol., 1989)

Jak uvádí Skalka (1989, s. 34) „Bez vymezení a objasnění předmětu pedagogiky a dalších obecně teoretických i metodologických otázek nelze vlastně hovořit o pedagogice ve vědeckém slova smyslu. V takovém případě můžeme pouze hovořit o pedagogickém myšlení, pedagogických poznacích a názorech či o pedagogické teorii. Proces sebeuvědomování a konstituování pedagogiky jako relativně samostatné vědy o výchově lze chápat jako druhou etapu ve vývoji pedagogického myšlení, která trvá od počátku 19. století až dodnes. V tomto procesu si pedagogika začíná uvědomovat a řešit základní obecně teoretické i metodologické problémy svého vědeckého konstituování a rozvoje“.

Podle Skalky (1989, s. 33) je pedagogika: „Pedagogika je společenská věda. Každá věda má svůj předmět, který zkoumá adekvátními metodami. Základním

východiskem pro vymezení předmětu kterékoliv vědy je objektivní skutečnost, její určité oblasti, stránky, jevy a zákonitosti. Předmětem pedagogiky je výchovná skutečnost, konkrétní společenský jev – výchova. Obecně tedy můžeme vymezit pedagogiku jako vědu o výchově. Organickou součástí pedagogiky je pedagogika dospělých, která se zabývá výchovou a vzděláváním dospělých.“

K největšímu rozvoji pedagogiky dospělých dochází ve 20. století na základě velmi rychlého rozvoje techniky a společnosti, která klade stále větší nároky na lidské znalosti, vědomosti a dovednosti. Dochází k rychlému vědeckému a technickému rozvoji ve společnosti a s tím je spojena nutnost dalšího vzdělávání v průběhu celého profesního života člověka. V dnešní době nestačí vzdělávání, které připravuje jedince na jeho budoucí profesní dráhu, ale je nutné, aby se každý člověk v průběhu výkonu svého povolání neustále systematicky celoživotně vzdělával. Každá profese prochází neustále vývojem, dochází permanentně ke změnám, které iniciují vývoj všech organizací kupředu k jejímu rozvoji, zvyšování efektivity a kvality.

Vědomosti, dovednosti a porozumění, jimž se učíme jako děti a mladí lidé v rodině, ve škole, v odborné škole nebo na vysoké škole, pro celý život nevystačí. Větší integrace učení do života v dospělosti je velmi důležitou součástí zavedení celoživotního vzdělávání do praxe, je však jen jednou částí celku.

Celoživotní vzdělávání chápe veškeré učení jako nepřerušenu kontinuitu učení "od narození do smrti". Vysoce kvalitní základní vzdělávání pro všechny, od nejtělejšího dětství, je jeho základnou. Základní vzdělávání a následující počáteční odborné vzdělávání by mělo vybavit všechny mladé lidi novými dovednostmi a vědomostmi, které vyžaduje jejich budoucí praktická činnost.

Vzdělávání by mělo také zajistit, že se člověk "naučí učit se" a že bude mít k učení pozitivní postoj. Protože jenom člověk, který se chce učit, je přínosem pro kvalitu a flexibilitu každé organizace.

Základním zákonem úspěšnosti jakékoli organizace je flexibilita a připravenost na změny. Flexibilitu organizace vytváří přizpůsobiví lidé, kteří jsou nejenom připraveni na změnu, ale také ji podporují. K tomu, aby pracovníci obstáli v těchto podmínkách, nestačí pouze tradiční způsoby vzdělávání pracovníků jako je například zácvik, doškolování či zaškolování pracovníků, ale stále více klademe důraz na rozvojové aktivity zaměřené na formování širších znalostí a dovedností, než jaké vyžaduje zastávané pracovní místo. Právě tyto rozvojové aktivity formují flexibilitu a připravenost na změny.

Postupně vzniká andragogika, je to vědecká disciplína, která se zabývá výchovou a vzděláváním dospělých. K definici andragogiky bych ráda použila Palánovu citaci: (2002, s. 7) „Andragogika je vědou pro člověka, věda, která má člověku sloužit a pomáhat mu při řešení některých životních situací. Je to věda o výchově dospělých, vzdělávání dospělých a péči o dospělé, respektující všestranně zvláštnosti dospělé populace“

Existují tři základní kategorie účelové učební činnosti:

Formální učení probíhá ve vzdělávacích institucích a vede k získání uznávaných certifikátů a kvalifikací. (<http://www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm#2>)

Neformální učení probíhá vedle hlavních vzdělávacích systémů a zpravidla nevede k získání formalizovaného certifikátu. Neformální učení může být poskytováno na pracovišti a prostřednictvím činností organizací a sdružení občanské společnosti (např. v organizacích pro mládež, v odborech a v politických stranách). Může být poskytováno také prostřednictvím organizací nebo služeb, které byly ustaveny se záměrem doplňovat formální systémy (např. výtvarné, hudební a sportovní aktivity nebo soukromé vyučování připravující na zkoušky). (<http://www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm#2>)

Informální učení je přirozeným doprovodným znakem každodenního života. Na rozdíl od formálního a neformálního učení nemusí být informální učení vždy učním záměrným. Proto ani sami jeho účastníci nemusí snadno rozpoznat, jak přispívá k jejich vědomostem a dovednostem. (<http://www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm#2>)

1.2 Pracovníci v sociálních službách

V této kapitole se budu zabývat pracovníky v sociálních službách, které legislativně vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon byl však již několikrát novelizován a to zákony: zákon č. 29/2007 Sb., ze dne 30. 1. 2007, zákon č. 213/2007 Sb., ze dne 18. 7. 2007, zákon č. 261/2007 Sb., ze dne 19. 9. 2007, návrh novely zákona číslo 108/ 2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, hovoří v části 8 o předpokladech pro výkon povolání sociálního pracovníka. Navrhované změny ve znění zákona jsou zvýrazněny tučným písmem.

HLAVA I

Sociální pracovník

§ 109

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, zabezpečuje sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace

§ 110

1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odstavec 2 a 3.

3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 39) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost

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 40) **Podle připravované novelizace zákona se navrhuje doplnění také doktorandského studia. Dále je navrhováno doplnění studijního programu zaměřeného na sociální patologii a právo.**

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu

povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) 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 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1996. **Podle připravované novelizace zákona se připravuje změna data ukončení studia na 31. prosince 1998.**

e) 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. Podle připravované novelizace zákona je navrženo paragraf e) zrušit.

5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu 41).

Hlava II

Další vzdělávání sociálního pracovníka

§ 111

1) Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. **Podle připravované novelizace zákona se navrhuje následující znění v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok.**

2) 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“).

3) Formy dalšího vzdělávání jsou:

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

- b) účast v akreditovaných kurzech,
 - c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
 - d) účast na školicích akcích.
- 4) Účast na dalším vzdělávání podle odstavce 3 se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního předpisu 42).
- 5) Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 3 je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.

Část 9

Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách

§ 115

Okruh pracovníků

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost:

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a § 110,
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci.
- e) další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby

Podle novelizace zákona je navrhováno zrušení odstavce e) který má navrženo následující znění: e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

§ 116

Pracovníci v sociálních službách

1) Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

- a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviu jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí

a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,

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

2) Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

3) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a 3.

4) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

5) Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách

a) uvedeného v odstavci 1 písm. a) je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu 45) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem. **Podle novelizace zákona je navrhováno vyškrtnutí termínu „s maturitní zkouškou“.**

b) uvedeného v odstavci 1 písm. b) je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu 46) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut. **Podle novelizace zákona je navrhováno vyškrtnutí termínu „s maturitní zkouškou“.**

c) uvedeného v odstavci 1 písm. c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly

podle zvláštního právního předpisu 45) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel. **Podle novelizace zákona je navrhováno vyškrtnutí termínu „s maturitní zkouškou“.**

d) uvedeného v odstavci 1 písm. d) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110

6) Obsah kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 a jeho minimální rozsah stanoví prováděcí právní předpis.

7) Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

8) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu³¹⁾.

Podle novelizace zákona je navrhováno vložení odstavce číslo 9) v následujícím znění:

9) Pracovník v sociálních službách má povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu 43). Další vzdělávání se uskutečňuje formami uvedenými v § 111 odst. 3.

§ 117

Podmínky výkonu činnosti zdravotnických pracovníků a pedagogických pracovníků stanoví zvláštní právní předpisy 47) (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

1.3 Systém celoživotního vzdělávání nelékařských zdravotnických profesí

Nová právní úprava získávání a osvědčování způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání zavedená zákonem č. 96/2004 Sb., novelizovaným v roce 2005 zákonem č. 125/2005 Sb.

Tato právní norma ukládá povinnost celoživotního vzdělávání všem zdravotnickým pracovníkům bez ohledu na to, zda výkon povolání probíhá bez odborného dohledu.

Zákon stanoví, co se rozumí celoživotním vzděláváním následovně:

Jde o průběžné obnovování, zvyšování, prohlubování a doplňování vědomostí, dovedností a způsobilosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků v příslušném oboru v souladu s rozvojem oboru a nejnovějšími vědeckými poznatky.

Všeobecné sestry, které chtějí vykonávat povolání bez odborného dohledu, mají možnost požádat o osvědčení, které je v praxi běžně označováno jako registrace. Pro její prodloužení je potřeba splnit zákonem stanovené předpoklady, jedním z nich je i účast na celoživotním vzdělávání. V souvislosti s tímto je však nutné zdůraznit, že celoživotní vzdělávání má sloužit především jako prostředek k zajištění kvality poskytované péče prostřednictvím aplikace znalostí odpovídajících současnému stavu vědeckého poznání.

Zákon o nelékařských zdravotnických povoláních dále stanoví formy celoživotního vzdělávání:

- a) Specializační vzdělávání
- b) Certifikované kurzy
- c) Inovační kurzy v akreditovaných zařízeních, jež jsou akreditována

pro vzdělávací program, kterým se získává odborná, specializovaná nebo zvláštní odborná způsobilost pro konkrétní činnosti, v nichž si má zdravotnický pracovník obnovit znalosti a dovednosti; inovační kurzy pro činnosti, které jsou součástí odborné způsobilosti, mohou pořádat také zdravotnická zařízení, jež zajišťují praktické vyučování pro střední, vyšší odborné nebo vysoké školy v příslušném oboru.

- d) Odborné stáže v akreditovaných zařízeních, která jsou akreditována pro vzdělávací program, jímž se získává odborná, specializovaná nebo zvláštní odborná způsobilost pro konkrétní činnosti, v nichž si má zdravotnický pracovník stáží prohloubit znalosti a dovednosti.

e) Účast na školicích akcích, konferencích, kongresech a sympoziích, pokud tak stanoví právní předpis upravující kreditní systém pro vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu zdravotnických pracovníků.

f) Publikační, pedagogická a vědeckovýzkumná činnost.

g) Samostatné studium odborné literatury.

Účast na celoživotním vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu, kterým se rozumí zákon č. 262/2006 Sb., v platném znění, zákoník práce, konkrétně jeho § 230 – Prohlubování kvalifikace.

Prohlubováním kvalifikace se rozumí její průběžné doplňování, kterým se nemění její podstata a které umožňuje zaměstnanci výkon sjednané práce. Za prohlubování kvalifikace se považuje také její udržování a obnovování. O prohloubení, případně udržení nebo obnovování jde tehdy, jestliže po jeho absolvování zaměstnanec nemá nebo nezískal kvalifikační předpoklady pro jiný druh práce či profese.

Pořádání odborných konferencí v Domově pro seniory Strážnice

Již od minulého roku v naší organizaci pořádáme vzdělávací konference pro zdravotní sestry a pracovníky v sociálních službách. Tyto konference jsme se rozhodli pořádat především pro rozvoj celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Cílem konferencí je aktivní přístup pracovníků především z Domova pro seniory ve Strážnici a spolupráce s ostatními organizacemi poskytovatelů sociálních služeb a pracovníků z nemocnic v našem regionu. Pracovníci se na konferenci setkávají, předávají si zkušenosti a vědomosti ze svojí praktické činnosti. Pracovníci, kteří se konference účastní aktivně (přednesou připravený odborný referát), získají 10 kreditních bodů do celoživotního vzdělávání a cvičí se v prezentačních dovednostech. O účast na konferencích je velký zájem, hlavně je zájem o pasivní účast, pravděpodobně proto, že pracovníci neradi vystupují a prezentují připravený materiál před větším množstvím posluchačů.

Výkon povolání pod přímým dohledem

Výkon povolání pod přímým dohledem je "nejnižší" variantou výkonu povolání zdravotnického pracovníka a je také vyhrazen odborně nejméně vzdělaným kategoriím zdravotnických pracovníků - sanitářům, laborantům, řidičům, masérům apod.

Předpokládá se trvalý dohled a přidělování práce "zcela způsobilým" zdravotnickým pracovníkem.

Výkon povolání pod odborným dohledem

Výkon povolání pod odborným dohledem je vyšším stupněm výkonu povolání zdravotníka, kdy pracovník dostává úkoly od "zcela způsobilého" nadřízeného, s nímž může při nejasnostech nebo potížích konzultovat, ale vlastní úkony již může dělat relativně samostatně. Kdo je příslušným odborným nadřízeným, určuje zákon - může to být zdravotnický pracovník vyšší kategorie, někdy i lékař.

Tento způsob výkonu povolání je typický

- jednak trvale pro "střední" kategorii zdravotnických pracovníků (např. radiologický nebo biotechnický technik, který pracuje ve spolupráci s příslušnými vysokoškolskými pracovníky, zdravotnický asistent nebo ošetřovatel pracující pod odborným dohledem všeobecné sestry, asistent zubního technika pracující pod odborným dohledem zubního technika atd.),
- jednak jde o způsob přechodný před nabytím dostatečné zkušenosti u těch zdravotnických pracovníků, kteří později pracují již bez odborného dohledu. Zejména se to týká všech kategorií zdravotnických pracovníků (včetně zdravotníků, resp. všeobecných sester, porodních asistentek, zubních techniků, záchranářů), kteří získali odborné vzdělání na středních zdravotních školách před zavedením nových vzdělávacích programů.

Výkon povolání bez odborného dohledu

Výkon povolání bez odborného dohledu je nejvyšší kategorií výkonu povolání, kdy zdravotničtí (nelékařští) plně odborně způsobilí pracovníci vykonávají činnost zcela samostatně, i když v naprosté většině podle indikace lékaře, zubního lékaře nebo farmaceuta. Rozhodující přitom není, zda je nebo není lékař přítomen či dostupný, rozhodující je nepřítomnost nadřízeného plně způsobilého zdravotnického pracovníka.

To, co je náplní samostatně vykonávaného povolání, určuje zákon (např. pro všeobecnou sestru je to ošetřovatelská péče, pro porodní asistentku zajištění nezbytného dohledu, poskytování péče a rady ženám během těhotenství, při porodu a šestinedělí, pokud probíhají fyziologicky, vedení fyziologického porodu a poskytování péče o novorozence a také ošetřovatelská péče o ženu na úseku gynekologie).

Oprávnění k výkonu povolání bez odborného dohledu

K tomu, aby zdravotnický pracovník mohl provozovat své povolání samostatně bez trvalého dohledu, musí splnit dvě podmínky:

- a) **splňovat podmínky podle zákona** (např. druh vzdělání, délka praxe po zahájení činnosti),
- b) **vlastnit osvědčení, vydávané Ministerstvem zdravotnictví**

Pracovník, který tyto dvě podmínky nesplňuje, nemůže samostatně vykonávat své povolání podle indikací lékaře a může tedy pracovat jen pod odborným dohledem jiného zákonem určeného, plně způsobilého zdravotnického pracovníka.

Aby zdravotnický pracovník mohl pracovat bez odborného dohledu, musí požádat o registraci. Pro tuto registraci musí splňovat požadavky stanovené zákonem č. 96/2004 Sb., novelizovaným v roce 2005 zákonem č. 125/2005 Sb.:

- podat žádost o vydání nebo prodloužení osvědčení dle § 67 odstavec 2 zákona č. 96/2004 Sb., novelizovaným v roce 2005 zákonem č. 125/2005 Sb.,
- musí splňovat odbornou způsobilost k výkonu povolání
- musí splňovat požadovanou délku výkonu povolání
- musí získat 40 kreditů v celoživotním vzdělávání za sledované období (zpravidla období 6 let)

1.4 Komunikace pracovníků v sociálních službách

Pro sociálního pracovníka a pracovníky v přímé péči jsou nezbytnou nutností velmi dobré komunikační dovednosti, které je nutné neustále rozvíjet.

Jestliže pracovníci chtějí dobře komunikovat s uživateli služby je pro ně nezbytně nutné si v komunikaci věřit, mít optimální sebedůvěru. Měli by se snažit komunikaci lépe rozumět a také ji lépe a dokonaleji zvládat. Jednotlivci s dobrými komunikačními dovednosti jsou schopni lépe zvládat komunikaci s uživateli, kteří mají problém v komunikaci nebo dokonce verbálně nekomunikují.

Na pracovníky v sociálních službách jsou v současnosti kladeny velmi vysoké požadavky na schopnost komunikace s uživateli.

Kvalitní služba vyžaduje, aby byla s uživatelem individuálně plánována. Toto plánování s uživatelem klade na pracovníky vysoké nároky především v oblasti

komunikace. Je potřeba na základě rozhovoru s uživateli stanovit jeho osobní cíle, což není jednoduché zjistit. Je důležité klást jasné otázky, aby uživatelé pochopili, co pracovník chce vlastně zjistit. Ve vztahu pracovník – uživatel, kteří spolu hovoří, si chtějí sdělit vzájemně nejen informace, ale i své vztahy, postoje, pocity, nálady, přání a potřeby. Podstatou pro pochopení těchto vztahů jsou souvislosti, ve kterých jsou informace předávány. Většina těchto informací je často předáváno neverbálními signály (hlasitost řeči, gesta, mimika, zabarvení hlasu, „řeč těla“).

Při komunikaci s uživateli sociální služby, především se seniory nebo s uživateli s mentálním postižením, je třeba dbát na to, abychom mluvili přirozeným jazykem tak, aby nám uživatelé rozuměli. Raději používáme kratší věty, protože dlouhé věty nejsou uživatelé schopni zpracovat a porozumět jim. Je potřeba mluvit konkrétně, jasně a jednoznačně. Pracovník musí ponechat uživatelům dostatek prostoru pro vyjádření jeho potřeb a formulování myšlenek.

Z těchto důvodů je důležité, aby se pracovníci pracující v sociálních službách neustále zdokonalovali v oblasti verbální i neverbální komunikace.

Pro komunikaci v pracovních týmech jsou také velmi důležité pro pracovní vztahy komunikační dovednosti manažerů, tato komunikace rozhodujícím způsobem charakterizuje účinnost manažerské práce.

Mikuláščík vymezuje devět základních komunikačních forem působení. Je to řízení, informování, příkazování, přesvědčování, motivování, kontrolování a monitorování, kritizování, organizování a koordinování, rozhodování (Mikuláščík, 2003). U vedoucích pracovníků je také velmi důležité celoživotní vzdělávání v oblasti komunikačních dovedností a řízení lidských zdrojů.

Podle mého dotazníkového šetření u pracovníků v sociálních službách byla komunikace a komunikační dovednosti uváděny jako nejpotřebnější kompetence u pracovníků v sociálních službách. Většina pracovníků uvádí tematiku komunikace jako téma velmi potřebné a přínosné pro celoživotní vzdělávání a zvyšování kvality sociální služby.

1.5 Motivace pracovníků v sociálních službách

Lidé jednají a chovají se určitým způsobem, který je nutný k dosažení stanoveného cíle. Tento cíl chování a jednání člověka má psychologický důvod, a to je otázka motivace. Motivace vyvolává u člověka aktivitu vynaloženou k dosažení určitého cíle. Motivovaný pracovník zná cíle svého dalšího osobního růstu a podniká kroky k tomu, aby pracoval iniciativně a efektivně.

Efektivní celoživotní vzdělávání by mělo vést k tomu, že se vzdělávání pracovníci něco naučí. Učení by mělo být relativně trvalou změnou dovedností, znalostí, postojů, názorů a následně také chování vzdělávaného pracovníka. Tomuto požadavku na efektivitu dalšího vzdělávání pracovníků by mělo předcházet promyšlené plánování vzdělávacích aktivit vedoucího pracovníka s pracovníkem, který se účastní aktivit celoživotního vzdělávání.

Motivace pracovníků k dalšímu vzdělávání a zvyšování vlastního potenciálu je významným prvkem vzdělávání pracovníků. U některých pracovníků je možnost dalšího vzdělávání odměnou. Tito pracovníci chtějí svoje povolání vykonávat co nejlépe, mají velký zájem dovědět se něco nového, pracovat podle nejnovějších trendů. Jejich motivací k dalšímu vzdělávání je poskytování sociální služby uživatelům v co nejvyšší kvalitě, chtějí být přínosem pro spokojenost uživatelů sociální služby.

U jiných pracovníků, kteří necítí profesionální potřebu dalšího vzdělávání, je nutné pracovat na jejich motivaci jiným způsobem. U těchto pracovníků je nutné budovat jejich profesionální uvědomění a sebedůvěru.

Z mojí zkušenosti vyplývá, že důvodem často není nechuť nebo nezájem o další vzdělávání, ale mnohdy strach z vlastního selhání. Tito pracovníci mají nízkou sebedůvěru, bojí se, že nebudou schopni plnit úkoly nově a jinak než byli doposud zvyklí. Dosud prováděli většinu aktivit rutinně bez většího přemýšlení a tento přístup k práci byl pro ně jistotou a bezpečím.

U těchto pracovníků je dobré postupovat pomalu, domlouvat s nimi další vzdělávání, které je zaměřeno na oblasti, ve kterých se jim daří, kde se necítí tolik ohroženi a když mají k tématu vzdělávání co říci. Teprve postupně se další vzdělávání zaměřuje na oblasti jejich slabých stránek.

Dobře motivovaný pracovník často pracuje více, než je jeho povinností, pomáhá zlepšovat práci, nedá se odradit těžkostmi a překážkami, má lepší systém vlastní kontroly práce i pracovní výsledky, práce jej těší.

Nedostatečně motivovaná, resp. demotivovaná osoba pracuje často pouze pod přímým dohledem, je nesvědomitá, povrchní, nestálá. Příčina nedostatečné motivace může být v nesprávné volbě povolání, v různých konfliktových situacích ve škole nebo na pracovišti, v málo objektivním hodnocení a ve mzdové nivelizaci.

1.6 Hodnocení pracovníků, plány osobního rozvoje, plány dalšího vzdělávání

Hodnocení pracovníků je personální činnost, která patří do řízení lidských zdrojů.

Hodnocení pracovníků je prováděno z důvodů komunikace, sladění zájmu vedení a podřízených zaměstnanců a zlepšení výkonnosti.

Hodnocení pracovníka má být vedeno konstruktivním, otevřeným způsobem, který nepovede ke stresu a obavám z následků u podřízeného. Není vždy jednoduché hodnotit druhého člověka a ještě těžší je ze strany pracovníků hodnocení přijímat. Při hodnotícím rozhovoru s pracovníkem musíme dbát na to, aby naše hodnocení bylo co nejvíce objektivní a tuto objektivnost podpořit argumentací, proč daného pracovníka hodnotíme zrovna takovým způsobem. Neexistuje objektivní hodnocení pracovníka, ale jen jeho subjektivní hodnocení konkrétním pozorovatelem.

V našem zařízení jsme vybrali metodu hodnocení nadřízeným pracovníkem a současně hodnocený pracovník provede sebehodnocení. U hodnotícího rozhovoru pracovník seznámí nadřízeného se svým sebehodnocením, potom nadřízený seznámí hodnoceného se svým hodnocením a společně si pohovoří o odlišnostech a dohodnou se na společných výstupech hodnocení.

Pracovníci musí být předem seznámeni s důvody, podmínkami, hodnotící škálou, způsobem a průběhem hodnocení. Vedoucí pracovník si domluví s hodnoceným předem dobu, kdy bude hodnocení probíhat, vytvoří atmosféru bezpečí, aby hodnocený pracovník měl možnost klidně předložit své požadavky, připomínky a návrhy pro zlepšení poskytované služby.

Při hodnocení a nastavení plánu osobního rozvoje pracovníků využívám metodu SWOT analýzy. Vyhodnotím u jednotlivých pracovníků silné stránky (co jim jde, co se jim daří), dále slabé stránky a příležitosti pro zlepšení a rozvoj pracovníka, příležitosti (co může přispět k osobnostnímu růstu pracovníka) a hrozby (co může proces

osobnostního růstu zastavit nebo zpomalit, co je pro pracovníka demotivující a nepřínosné). Na základě těchto zjištění nastavíme společně s pracovníkem plán osobního rozvoje a plán dalšího vzdělávání. Definujeme okruhy dalšího vzdělávání z pohledu:

- **potřeb organizace** (např. zákon o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb, změny v poskytování služeb apod.)
- **potřeb uživatelů** (např. individuální plánování sociální služby s uživatelem, komunikační dovednosti apod.)
- **potřeb pracovníka** - vlastní rozvojový cíl (např. to co pracovníka zajímá, nebo jaké vzdělávání sám určí jako přínosné pro jeho další rozvoj).

Podle plánů osobního rozvoje jednotlivých pracovníků nadřazený vypracuje plán vzdělávání na následující rok. Tudíž celoživotní vzdělávání pracovníků není určováno pouze nahodile, ale předchází mu vyjednání vzdělávacích aktivit přímo s pracovníkem a je plánováno na základě potřeb organizace, cílové skupiny uživatelů a potřeb pracovníků.

Z jakých důvodů hodnotíme pracovníky

Život člověka je od chvíle, kdy začne komunikovat, spojen s hodnocením a posléze i sebehodnocením. Jakákoliv jeho činnost je posuzována jeho okolím zejména těmi, kteří jej vychovávají, orientují, řídí.

Není pro něj tedy nic nového, že i jako zaměstnanec bude hodnocen. Normální a logické je tedy hodnotit, protože hodnocení má pozitivní vliv na člověka a jeho jednání a jeho výkonnost.

Pracovníka hodnotíme proto, že hodnocení má význam pro všechny subjekty, které do něho vstupují. U pracovníků hodnotíme především úroveň jejich práce, což má vliv na výsledky, efektivnost a kvalitu poskytované služby uživatelům. Tyto procesy jsou významné jak pro celou organizaci, tak pro jednotlivé pracovníky a jsou přínosem pro zvyšování spokojenosti jednotlivých uživatelů sociální služby.

- rozhodujeme o pracovním nasazení a motivaci pracovníků,
- navrhujeme povýšení, stanovujeme osobní ohodnocení pracovníků
- stanovujeme pracovníkům odměny,
- navrhujeme jejich další vzdělávání,

- tvoříme plán jejich osobního rozvoje,
- formulujeme jejich pracovní výsledky,
- podáváme pracovníkům zpětnou vazbu.

Podmínky pro akceptování hodnocení pracovníky

Hodnocení pracovníků je podle mého názoru jedna z nejsložitějších a nejnáročnějších aktivit vedoucího pracovníka, není jednoduché pracovníkovi poskytovat zpětnou vazbu, zejména pokud je negativní. Já se snažím při hodnocení pracovníků vycházet z pracovníkových silných stránek, z toho co se mu daří. Ty pracovní činnosti, které se pracovníkům daří méně, řadím spíše do možností rozvoje pracovníka, než do jeho slabých stránek. Hodnocení vedu spíše v pozitivním duchu nežli v negativním pojetí. I tak je z mojí zkušenosti hodnocení pro většinu pracovníků hodně stresující a náročné. Mnozí pracovníci zatím nejsou dostatečně připraveni přijímat zpětnou vazbu od svého nadřízeného. Aby hodnocení bylo pro pracovníky akceptovatelné, mělo by splňovat následující podmínky:

- hodnocení není míněno jako disciplinární nástroj
- hodnocení se zaměřuje na zvyšování pracovního výkonu
- hodnocení se řídí pravdivými kritérii
- hodnocení není pouze formální
- hodnocení slouží prospěchu pracovníků
- hodnotící kriteria musí být pro pracovníky srozumitelné a akceptovatelné

Způsoby hodnocení podle jejich účelu

Podle účelu, ke kterému je hodnocení určeno, dělíme hodnocení následujícím způsobem:

- hodnocení uchazečů o práci
- hodnocení zkušební doby
- pravidelné hodnocení pracovníků
- hodnocení pracovníka při odchodu ze zaměstnání (při ukončení pracovního poměru)

Kritéria hodnocení

Hodnocení výsledků práce, pracovních výkonů se vztahuje k stupni naplnění úkolů vyplývajících z popisu dané pracovní pozice. K úspěšnému splnění pracovního výkonu jsou nezbytné nejen znalosti a dovednosti zaměstnance, ale i jeho úsilí a motivace dosáhnout splnění úkolu. Proto jsou i rozdíly mezi kvantitou, kvalitou a včasností splnění úkolů u jednotlivých pracovníků. K posouzení pracovního výkonu máme k dispozici řadu kritérií. V praxi se používají zejména následující:

- výkony pracovníka,
- znalosti a dovednosti pracovníka – vzdělání, kurzy, školení, znalost práce, komunikační dovednosti, organizační dovednosti apod.
- vlastnosti pracovníka – např. cílevědomost, ctižádost, samostatnost, spolehlivost, vytrvalost, přizpůsobivost, čestnost, tvořivost, loajalita, odolnost vůči stresu a zatížení,
- chování pracovníka – k uživatelům, k spolupracovníkům, k vedoucím pracovníkům, jednání s rodinami uživatelů, ochota ke spolupráci apod.
- sestavení kritérií hodnocení a jejich zveřejnění
- časové trvání kritérií

Příprava na hodnotící rozhovor

Na hodnotící rozhovor musí být připravený vedoucí pracovník i hodnocený pracovník. Příprava na hodnotící rozhovor musí být zaměřena na přípravu prostředí, ve kterém bude probíhat hodnocení podřízeného pracovníka. Hodnocený pracovník se v tomto prostředí musí cítit uvolněně a bezpečně, protože pouze v takovém prostředí bude ochoten přijímat a zpětnou vazbu od hodnotícího pracovníka a zamyslet se nad ní. Jen v takovém případě je pracovník schopen poskytnout zpětnou vazbu také směrem ke svému nadřízeného. Efektivní hodnotící rozhovor musí být přínosem nejenom pro hodnoceného pracovníka, ale také pro nadřízeného. Podle mého názoru jsou kvalitní pracovníci, jejich názory a zkušenosti z přímé péče s uživateli nesmírně cenné pro zvyšování kvality poskytované služby.

Velmi důležitá je také příprava hodnotícího pracovníka, ten musí určit termín, cíle hodnotícího rozhovoru, písemné podklady pro hodnocení pracovníka. Pracovník si musí připravit předem argumenty pro svá tvrzení, které musí objektivně podložit. Hodnotící pracovník si musí uvědomovat svoje komunikační a poznávací stereotypy. Hodnocený

pracovník si připraví sebehodnotící dotazník, předem zná termín hodnocení, důvod, cíle a kritéria připravovaného hodnocení.

Hodnotící rozhovor s pracovníkem

Při hodnotícím rozhovoru je důležité udržení přátelské atmosféry. Je důležité získat důvěru pracovníka, aby byl schopen akceptovat hodnocení od nadřízeného pracovníka. Je důležité, aby hodnocení na pracovníka působilo motivačně a vedlo ke zvyšování výkonu pracovníka a jeho osobnímu rozvoji. Hodnocení by nemělo na hodnoceného pracovníka působit demotivačně.

Přínosný hodnotící rozhovor má následující kritéria

Aby byl hodnotící rozhovor přínosný a efektivní, musí mít určitý postup, který je přínosný a především je to postup, který je pro všechny pracovníky stejný a má stejná pravidla. Průběh hodnotícího rozhovoru musí být pro pracovníky bezpečný, musí jim přinášet pocit důvěry a bezpečí, který je důležitý pro efektivní a přínosný rozhovor, jak pro hodnoceného pracovníka, tak pro hodnotitele.

Postup hodnotícího rozhovoru:

- Úvod v přátelské atmosféře
- Sebehodnocení pracovníka
- Hodnocení vedoucím pracovníkem
- Výměna názorů
- Dohoda, nastavení vzdělávání, plán osobního rozvoje pracovníka
- Termín dalšího hodnocení

Chyby vedoucího pracovníka při hodnocení

Vedoucí pracovník by se měl při hodnotícím rozhovoru vyvarovat chyb, které by mohly ovlivnit přínos hodnocení. Tyto chyby vedou k tomu, že hodnocení nebude ze strany hodnoceného pracovníka akceptováno a z tohoto důvodu nesplní hodnocení určené cíle a nebude přínosem pro zvyšování spokojenosti uživatelů a kvality sociální služby, ani nepřispěje ke zvyšování prestiže organizace, ve které pracovník pracuje.

Možné zdroje chyb vedoucího pracovníka

Chyby ze strany hodnotícího pracovníka mohou vést k mylnému hodnocení podřízeného pracovníka. Pokud má pracovník, který hodnotí, málo zkušeností,

dovedností a schopností při poznávání lidí, mohou tyto chyby vést ke špatnému zhodnocení pracovníka. Vedoucí pracovník musí znát svého podřízeného a kritéria k hodnocení musí být ze strany hodnoceného akceptovatelné a srozumitelné.

- Nedostatek podkladů pro hodnocení pracovníka
- Nejednotná kritéria pro hodnocení
- Převzatá hodnocení
- Vlastní subjektivita hodnotícího
- Nezájem o pracovníka
- Nadřazenost, arogantní přístup

1.7 Dílčí závěr

Úspěch a kvalita poskytované sociální služby závisí vždy na lidských a materiálních zdrojích. Mezi lidské zdroje ovlivňující úspěch a kvalitu poskytované sociální služby patří zejména kvalita, kvantita a hloubka odborných znalostí kvalifikovaného odborného personálu, interpersonální vztahy a problémy v týmu pracovníků, kvalita vedení a samozřejmě počet personálu a jeho motivace k poskytování individuálně zaměřené péče a podpory uživatelů sociálních služeb.

Při poskytování sociální služby je nesmírně důležitá osobnost pracovníka, který pracuje v přímé péči s jednotlivými uživateli. Je nutné, aby měl každý pracovník pozitivní přístup k práci, aby uměl velmi dobře komunikovat a aktivně naslouchat. Musí být trpělivý a vstřícný s aktivizujícím a motivujícím přístupem k uživateli. Je nutné zachovávat a podporovat u uživatelů důstojnost, samostatnost, aktivní přístup a zachovávat projev vlastní vůle uživatelů sociální služby.

Cílem individuálního plánování je kvalita poskytování sociální péče a podpory jednotlivých uživatelů, aktivní účast uživatele při plánování a průběhu sociální služby, vyjádřená nakonec jeho spokojeností a zlepšením jak fyzických, tak psychických schopností uživatele sociální služby. Pokud se s tímto cílem ztotožníme, měli bychom každý podle svých kompetencí pozitivně ovlivňovat stupeň svých profesních, lidských a osobnostních dovedností a schopností vytvářet tak podmínky pro zavedení individuálního plánování do praxe.

2. Možný vliv celoživotního vzdělávání na zvyšování kvality sociálních služeb

Předpokladem poskytování kvalitních a bezpečných služeb, které znemožňují zneužívání nebo špatné zacházení s uživateli, je zajištění a průběžné sledování kvality poskytovaných služeb, a to s aktivním zapojením uživatelů, kteří tak mají možnost ovlivňovat způsob poskytování služeb. Zajišťování kvality sociálních služeb je v dnešní době založeno na existenci standardů kvality sociálních služeb, jejichž realizace a plnění jsou měřitelné.

Standardy kvality sociálních služeb se úzce vztahují k reformě sociálních služeb, hlavně její stěžejní oblasti a to v zajištění a podpoře kvality sociálních služeb. Důležitým znakem kvality sociální služby je schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování jejich cílů a přání, kterých chtějí prostřednictvím sociální služby dosáhnout při řešení svojí nepříznivé sociální situace.

Ve standardech kvality sociálních služeb je proto zdůrazněna orientace na naplňování osobních cílů uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, kterými jsou bezpečí, jistota, sociální začlenění, klidný a plnohodnotný život, důstojnost apod.

Podle mého názoru je velmi důležité vzdělávání pracovníků v sociálních službách, protože je pro zvyšování kvality sociální služby nutné, aby pracovníci znali problematiku standardů kvality sociálních služeb, a to nejenom teoreticky, ale především znali jejich využití v praxi.

Předpokládám, že je nutné celoživotní vzdělávání pracovníků zaměřit také na praktické dovednosti, které mohou využívat při spolupráci na definování jednotlivých kritérií standardů kvality. Standardy kvality musí vznikat ve spolupráci pracovníků v přímé péči s vedením.

Úkolem vedoucích pracovníků je metodické vedení pracovníků při tvorbě jednotlivých kritérií standardů a jejich zavádění do praktického života. Každý standard musí vycházet z potřeb cílové skupiny uživatelů sociální služby na základě poslání, cílů a principů poskytované sociální služby. Je nezbytně nutné, aby poslání, cíle, cílová skupina a principy byly správně, přehledně a měřitelně nastaveny.

Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách je možné zaměřit na nejdůležitější obecně uznávané okruhy vzdělávání, které mají důležitý význam

pro zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb. K těmto nejdůležitějším tématům pro zvyšování odborného růstu pracovníků v sociálních službách patří zejména problematika standardů kvality sociálních služeb.

Standardy kvality jsou v dnešní době stěžejním tématem dalšího vzdělávání pracovníků. Je nesmírně důležité, aby pracovníci znali znění standardů kvality, aby byli schopni standardy pochopit, přijat a zařadit tzv. „ducha standardů“ do každodenní praxe.

Pro organizace poskytující sociální služby je důležité, aby pracovníci těchto organizací znali legislativní rámec nutný pro poskytování sociálních služeb. Proto dalším okruhem vzdělávání pracovníků je znalost zákona o sociálních službách a jeho novelizace.

Ministerstvo práce a sociálních věcí iniciovalo vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb. Toto vzdělávání bylo určeno vybraným zájemcům o tuto problematiku. Myslím si, že toto vzdělávání bylo pro účastníky nesmírně zajímavé a přínosné pro další vzdělávání v problematice standardů kvality sociálních služeb.

Dalším tématem celoživotního vzdělávání, které považuji za velmi přínosné pro pracovníky a organizace poskytující sociální služby, je téma supervize. Myslím si, že supervize má velký význam pro osobnostní růst pracovníků a zvyšování kvality nejen jednotlivých pracovníků, ale zvyšování kvality sociálních služeb obecně.

Všechny tyto okruhy dalšího vzdělávání pracovníků samozřejmě předpokládají velmi dobré komunikační dovednosti a schopnosti pracovníků v sociálních službách. Vzdělávání v oblasti komunikačních dovedností patří k těm nejdůležitějším tématům pro zvyšování kvality sociální služby a dobrá komunikace je přínosná pro spokojenost uživatelů sociální služby.

2.1 Legislativa týkající se celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Podle zákona o vzdělávání nelékařských pracovníků ve zdravotnictví a v sociálních službách je celoživotním vzděláváním myšleno průběžné obnovování vědomostí, dovedností a způsobilost k výkonu práce v daném oboru činnosti,

odpovídající získané odbornosti v souladu s rozvojem oboru a nejnovějšími vědeckými poznatky. Tomuto odpovídá termín kontinuální vzdělávání.

Za celoživotní vzdělávání se v dnešní době považuje spíše dlouhodobý proces od počátku přípravy na povolání, který zahrnuje střední vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání, dále také vzdělávání specializační, až po vzdělávání v průběhu celého profesního života. Celoživotní vzdělávání pracovníků je nikdy nekončící, trvale probíhající proces. Jak se v dnešní době stále více ukazuje, nejde v současné době o pouhé udržení si dříve nabytých znalostí a dovedností, jde především o celkový profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách zahrnující jejich osobnostní růst a zlepšení komunikačních a organizačních schopností.

Pro mnohé pracovníky je ještě v dnešní době celoživotní vzdělávání nudnou a otravnou činností a povinností, především v těch oborech, kde je nutné odbornou způsobilost dokládat také kreditními body. Tito pracovníci si ještě dostatečně neuvědomili, že svým praktickým výkonem povolání nemohou projít, aniž by si svoje vzdělání neobnovovali.

Celoživotní vzdělávání je nutné vnímat nikoli jako otravnou nutnost a povinnost, ale naopak v ní hledat příležitost a možnost trvalého uplatnění po celou dobu svého profesního života, který se neustále postupně prodlužuje a znesnadňuje.

2.2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb byly včleněny do formy právního předpisu, znění jejich kritérií 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. Ministerstvo práce a sociálních věcí reflektovalo zejména potřebu poskytovatelů sociálních služeb na aktualizaci výkladu standardů vzhledem k tomuto vývoji a podnětům z jejich praktického naplňování při poskytování služeb.

Standardy kvality sociálních služeb popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Standardy jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnění průkazného posouzení kvality poskytované služby, nikoli stanovení, jaká práva a povinnosti mají zařízení poskytující sociální službu a uživatelé sociálních služeb.

Podstatným rysem standardů kvality sociálních služeb je jejich obecnost. Zákon definuje pouze obecné okruhy standardů kvality, definuje to, co má zařízení sociálních služeb splňovat v jednotlivých standardech kvality.

Každé zařízení si vypracovává a zavádí jednotlivé standardy kvality v závislosti na materiálních, technických a personálních podmínkách, na poslání služby, cílové skupině uživatelů a cílech uživatelů a poskytovatele sociální služby.

Tato obecnost ve standardech kvality je pro mnohá zařízení velmi problematická, není jednotný výklad standardů kvality, proto je nesmírně důležité průběžné vzdělávání všech pracovníků v každé organizaci. Je nutné aktivní zapojení všech pracovníků již při tvorbě jednotlivých standardů kvality, protože je velmi důležité, aby vytvořené písemné materiály byly ve shodě s reálným poskytováním sociální služby.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb a jejich používání v praxi v jednotlivých zařízeních sociálních služeb je nutno kontrolovat, aby byla zajištěna bezpečnost, odbornost a dostupnost sociálních služeb.

Tímto mechanismem by měla být kontrola kvality poskytovaných služeb – inspekce. Ministerstvo práce a sociálních věcí k této činnosti vyškolila kvalifikované odborníky – inspektory kvality a vydala metodiku pro provádění inspekcí kvality v zařízeních sociálních služeb.

Jako formu podpory pro jednotlivé poskytovatele sociálních služeb iniciovalo ministerstvo také vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality.

Standardy kvality sociálních služeb:

Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Stanoví, jakým způsobem bude poskytována sociální služba a její principy, definuje komu je sociální služba určena. Jaké jsou cíle organizace, která sociální službu poskytuje, a za jakým účelem byla sociální služba zřízena, jaké služby poskytuje. Bez tohoto určení a definování veřejného závazku nemůže organizace poskytovat kvalitní sociální službu. Každé zařízení musí nejdříve definovat standard číslo 1, aby mohly být v návaznosti definovány další standardy. Standardy kvality sociálních služeb jsou vzájemně propojeny a provázány, aby byla zachována jejich kontinuita.

Standard č. 2 - **Ochrana práv osob**

Ve standardu číslo 2 jde zejména o to, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv uživatelů i pracovníků. Je důležité, aby sociální služba aktivně vyhledávala okruhy možného porušování práv a snažila se předcházet těmto porušením práv uživatelů. Zařízení jsou také povinny aktivně vyhledávat možné oblasti střetů zájmů, ke kterým by mohlo dojít v důsledku toho, že uživatel sociální službu využívá.

Standard č. 3 - **Jednání se zájemcem o službu**

Poskytovatel sociální služby má definována pravidla pro jednání se zájemcem o službu. Zájemce o službu se svobodně rozhoduje o tom, kterou službu využije. Poskytovatel je povinen zájemci o službu podat informace o své službě tak, aby jim rozuměl, a projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které by mu služba mohla pomoci naplnit. Pokud poskytovatel odmítne zájemci poskytnout službu, o kterou žádá, je povinen sdělit zájemci důvody odmítnutí a také zájemce informovat o jiných sociálních službách, které by mohl využít.

Standard č. 4 - **Smlouva o poskytování sociální služby**

Pokud se zájemce rozhodne využít konkrétní sociální službu, poskytovatel se zájemcem uzavře smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva je dojednáváním rozsahu a průběhu služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby (např. co, kde, kdy, jak a za jakou cenu bude poskytováno). Obsah smlouvy má vycházet z toho, co si uživatel přeje a potřebuje. Celé jednání o smlouvě pak musí probíhat tak, aby konkrétní uživatel všemu, co je ve smlouvě, rozuměl. Smlouva je závazný akt dvou rovnoprávných stran, který je možné v průběhu služby měnit.

Standard č. 5 - **Individuální plánování průběhu sociální služby**

Každý poskytovatel sociální služby je povinen plánovat poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým jsou sociální služby poskytovány, plánovat a průběžně hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti uživatelů. Podle zákona musí mít poskytovatel vytvořenou metodiku, podle které se řídí plánování a způsob přehodnocování poskytované služby a ta je v souladu s praxí. Poskytovatel prostřednictvím určeného pracovníka, tzv. klíčový pracovník, průběžně plánuje, hodnotí a přehodnocuje s uživatelem průběh poskytované služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele sociální služby.

Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Tento standard je jedním z těch, které obracejí pozornost k dodržování lidských a občanských práv, a to k ochraně osobních údajů uživatele sociální služby. Zde poskytovatel uvádí, jakým způsobem zachází s informacemi o uživateli služby. Je jasné definováno, jaké informace nutně potřebuje k poskytování služby, jak s těmito informacemi nakládá, kdo má k informacím přístup a podle jakých pravidel pracovníci při poskytování služby postupují.

Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Tímto standardem je zaručena uživatelům sociální služby možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob, jakým je sociální služba poskytována. Poskytovatel je povinen zaručit, aby podání stížnosti bylo pro uživatele bezpečné a nijak uživatele nepoškodilo. Uživatelé by měli mít možnost podat stížnost anonymně, případně nadřízenému nebo nezávislému orgánu. Poskytovatel prostřednictvím standardu informuje o tom, jakým způsobem, komu a jak bude stížnost vyřízena. Každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Povinností poskytovatele je vytvářet příležitosti a podporovat uživatele v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy i známými. V případě zájmů a potřeb uživatelů by měl poskytovatel služby dále zprostředkovávat služby jiných organizací nebo osob. Uživatelé by měli mít možnost i nadále využívat běžné služby (obchody, pošta, kadeřnictví, pedikúra, restaurace, banky, kina, divadla apod.).

Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

Poskytovatelé sociální služby jsou povinni definovat, kteří pracovníci, s jakými pravomocemi a povinnostmi, s jakou zkušeností, dovedností a vzděláním poskytují konkrétní sociální službu. Poskytovatel musí dále definovat, jakým způsobem jsou zaškolováni všichni noví pracovníci i dobrovolníci. Počet pracovníků a jejich pracovní pozice by měl poskytovatel volit podle druhu poskytované služby, její kapacity, počtu a konkrétních potřeb uživatelů (Příloha č.6).

Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

Jen „dobrá“ a kvalitní sociální služba se stará o vzdělávání a odborný růst svých pracovníků, to je lidí, kteří přímo poskytují sociální službu. Pracovníci služby mají sestavený svůj plán osobního (profesního) růstu, mohou pravidelně konzultovat svoji práci s nezávislým kvalifikovaným odborníkem a chtějí a mohou se dále kontinuálně vzdělávat tak, aby byli schopni zjišťovat a naplňovat stanovené osobní cíle uživatelů a byli také schopni naplnit „veřejný závazek“ organizace poskytující sociální službu (Příloha č. 6).

Standard č. 11- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje dobu a místo, kde bude sociální služba uživatelům poskytována a kde ji mohou uživatelé využít. Místo a doba poskytování sociální služby musí odpovídat jak druhu a cílům poskytované sociální služby, tak potřebám uživatelů služby.

Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

Poskytovatel sociální služby je povinen zájemce a uživatele sociální služby „srozumitelně“ informovat o poskytované službě. Každý poskytovatel služby má zpracován soubor informací o poskytované službě. Tyto informace zveřejňované na internetu, v novinách, na letáčcích, nástěnkách apod. by měly veřejnosti říci vše o poskytované sociální službě.

Standard č. 13 - Prostředí a podmínky

Poskytovatel popisuje místo, kde je služba poskytována, její materiální, technické a hygienické podmínky, které by měly zajistit uživatelům sociální službu poskytovanou v důstojném prostředí, které bude vyhovovat potřebám cílové skupiny osob, pro které je sociální služba určena.

Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace

Sociální služba musí být uživatelům poskytována odborně, kvalitně a bezpečně. Otázku bezpečnosti a spolehlivosti řeší poskytovatel mimo jiné definováním situací, ke kterým může při poskytování sociální služby náhle a nepředvídaně dojít (např. požár, náhlé zdravotní potíže uživatele atd.). Pro rychlé a správné řešení takových situací

poskytovatel stanoví postupy jak v takových situacích jednat. S postupy musí být prokazatelně seznámeni uživatelé i pracovníci sociální služby.

Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby

Pro zvyšování kvality sociální služby by měl poskytovatel od uživatelů zjišťovat, zda poskytuje sociální službu podle definovaného „veřejného závazku“, zda s ním není v rozporu, jestli postupuje v souladu s osobními cíli jednotlivých uživatelů služby. Poskytovatel sociální služby by měl zjišťovat, jak jsou uživatelé se službou spokojeni a jak jsou do hodnocení a rozvoje služby zapojeni pracovníci, dobrovolníci a rodiny uživatelů.

2.3 Zákon o sociálních službách a související vyhláška

V posledních letech dochází k transformaci sociálních služeb, důležitým mezníkem v poskytování sociálních služeb se stal zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Situace v sociálních službách před transformací a platností zákona o sociálních službách:

- Nízký počet pracovníků v přímé péči
- Nedostatek odborných pracovníků
- Nedostatečná kvalifikace pracovníků v sociálních službách
- Nedostatečný počet alternativních sociálních služeb
- Nevhodné ubytovací podmínky uživatelů
- Nedostatečná možnost zapojit se do přirozeného prostředí
- Nedostatečná informovanost o alternativních sociálních službách, umístění uživatelů bez přihlédnutí k jejich individuálním potřebám a cílové skupině poskytované služby
- Kontraindikace

Klíčové pojmy transformace sociálních služeb:

- Individualizace sociální služby
- Humanizace sociálních služeb
- Služba v přirozeném prostředí → deinstitucionalizace sociálních služeb

Nástroje zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění

- Příspěvek na péči
- Standardy kvality sociálních služeb
- Střednědobé plány rozvoje

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

Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Základní zásady zákona:

- Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství.
- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob.
- Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob.
- Musí působit na osoby aktivně.
- Musí podporovat rozvoj jejich samostatnosti.
- Motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace.
- Posilovat jejich sociální začleňování.
- Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě, tak, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Vyhláška č.505/2006 Sb., ve znění pozdějších novel (vyhláška č.116/2007 z 22.6.2007 a vyhláška č.340/2007 z 12.12.2007) upravuje konkrétní kroky a rozvádí jednotlivá ustanovení zákona č.108/2006 Sb., aby se ustanovení zákona lépe uváděla do praxe.

2.4 Iniciální vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb

Iniciální vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb je vzdělávání zaměřené na proces zavádění standardů kvality sociálních služeb u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb.

Toto vzdělávání vzniklo na základě aktivit a iniciativy ministerstva práce a sociálních věcí, a to jako podpora pro poskytovatele sociálních služeb při zavádění standardů kvality sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že zákon uvádí standardy kvality ve velmi obecné podobě, což jednotlivým poskytovatelům služeb činí nemalé problémy jak při tvorbě jednotlivých standardů kvality, tak při zavádění těchto změn do praxe. Při tvorbě a zavádění standardů kvality sociálních služeb je potřeba, aby vedoucí pracovníci, kteří pracují na tvorbě standardů kvality, velmi úzce spolupracovali s pracovníky v přímé péči, aby se jejich zkušenosti, vědomosti a dovednosti zapracovaly do jednotlivých standardů.

Tato tvorba a zavádění standardů kvality klade na všechny pracovníky vysoké požadavky týkající se jejich vzdělávání v problematice standardů kvality sociálních služeb. Průvodci v zavádění standardů kvality sociálních služeb byli vyškoleni, aby působili ve své organizaci (interní průvodci) nebo u jiných poskytovatelů sociálních služeb (externí průvodci) jako odborní konzultanti nebo lektori pro problematiku dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Zakázku na toto vzdělávání podalo Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, v rámci zakázky byla vytvořena řada podpurných a metodických materiálů, které upravují nebo různým způsobem reflektují působení průvodců v sociálních službách.

Do tohoto vzdělávání se mohl přihlásit pracovník pracující v sociálních službách. Podmínkou pro přijetí bylo vyplnění dotazníku a motivačního dopisu pro potřeby

vzdělávací agentury Fides Populi, která toto vzdělávání organizovala na zakázku Ministerstva práce a sociálních věcí.

Na základě těchto materiálů proběhlo první kolo výběrového řízení. V tomto kole bylo vybráno 120 uchazečů, kteří byli vyzváni k účasti ve druhém kole výběrového řízení pro tuto vzdělávací aktivitu. Ve druhém kole probíhal hodinový rozhovor se zájemcem na téma zavádění standardů kvality v našem zařízení a vyplnění psychologických a osobnostních dotazníků a testů. Z těchto účastníků bylo vybráno 60 pracovníků, kteří se později zúčastnili vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Mezi klíčové výstupy zakázky patří:

- vzdělávací program „Iniciální vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb“
- odborné kompetence průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb
- etický kodex průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb
- vytvoření metodiky pro průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb (na pilotním ověření metodiky pro průvodce spolupracovalo také naše zařízení).

Vymezení role průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb:

Průvodce zaváděním standardu kvality sociálních služeb je kvalifikovaným odborníkem pro zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Z hlediska místa a formy působení můžeme rozlišit dvě základní varianty:

Interní průvodce

Průvodce pracující jako manažer kvality nebo metodik ve vlastním zařízení. Takový průvodce pracuje v rámci svých vymezených kompetencí a není nezávislým odborníkem.

Externí průvodce

Průvodce pracující v organizaci, která si ho najala jako konzultanta. Takový průvodce pracuje na základě dohody mezi ním a zařízením a je externím kvalifikovaným nezávislým odborníkem v zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Zařízení může od průvodce očekávat, že:

- poradí s dílčími otázkami v oblasti SQSS (externí i interní průvodce);
- vysvětlí smysl SQSS a jednotlivé SQSS a jejich kritéria v aplikaci do praxe poskytovatele, všeobecně i konkrétně, (externí i interní průvodce);
- pomůže nastavit systém zavádění SQSS (externí i interní průvodce);
- bude konzultovat to, jak jsou SQSS naplňovány (zejména externí průvodce);
- povede proces zavádění SQSS nebo jeho část (externí i interní průvodce);
- bude pracovat v rámci vymezených kompetencí (interní průvodce);
- nebude odpovídat na dotazy, na které nezná odpovědi, ani se do odpovídání na ně nenechá zmanipulovat;
- identifikuje příklady dobré praxe ve službě (zejména externí průvodce).

Zařízení nemůže od průvodce očekávat, že:

- zajistí, že služba (zařízení) úspěšně projde inspekcí poskytování sociálních služeb;
- bude řídit zařízení a přijímat rozhodnutí místo managementu (není-li jako interní průvodce součástí managementu);
- bude dělat supervizi nebo jinou formu specializované externí profesionální pomoci (např. mediaci apod.).

Jako podpora a kontrola poskytování sociálních služeb vzniklo rovněž z iniciativy ministerstva práce a sociálních věcí také vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb.

Inspektoři kvality sociálních služeb působí při kontrolách kvality poskytované sociální služby. Inspektoři rovněž působí jako odborní konzultanti nebo lektori pro problematiku dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Tyto služby může poskytovat pouze v kraji, ve kterém žije, protože zde nemůže působit jako inspektor kvality sociální služby. V zařízení, ve kterém inspektor poskytoval odborné konzultace, nebo působil jako lektor, nemůže působit jako inspektor, jelikož by zde mohlo dojít ke střetu zájmů inspektora a organizace, ve které působí jako kontrolní orgán.

Rozdíl mezi inspektorem kvality sociálních služeb a průvodcem v zavádění standardů kvality je především:

- inspektor kvality může působit jako kontrolní orgán u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb
- průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb nemůže působit jako kontrolní orgán u poskytovatelů sociálních služeb

Inspektoři i průvodci v zavádění standardů kvality sociálních služeb mohou působit jako podpora nezávislým kvalifikovaným odborníkům v oblasti problematiky standardů kvality

Náplní práce inspektora je kontrolovat soulad poskytování sociálních služeb se standardy kvality. Při své práci inspektor postupuje a vychází z platných dokumentů organizace, z rozhovorů s klienty a jejich klíčovými pracovníky. Součástí závěrečné zprávy z inspekce jsou i doporučení k přijetí opatření k naplnění standardů kvality. Závěrečnou zprávu inspektoři projednávají s organizací v rámci závěrečného dne inspekce. Práce inspektora není tedy pouze kontrolní činností, ale jejím cílem je i podpora rozvoje kvality poskytovaných služeb dané organizace. (Iniciální vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb <http://www.sqss.cz/cz/redakce/vzdelavani-pruvodcu/pruvodce-v-zavadeni-sqss/r73>)

2.5 Supervize, její formy a metody jako nástroj podpory kvalitní služby

Definice supervize:

V odborné literatuře se můžeme setkat s řadou definic supervize, např. Pelech, Bednářová (2003, s. 68) definují supervizi takto: „Cílem supervize není kontrola, ani pouhé předávání rad, informací nebo konzultace nad případem, či příkazování, jak dál postupovat a jaké zvolit metody. Supervize je zacílena na odborný i osobní rozvoj pracovníků. Je to specifická metoda učení v bezpečném prostředí důvěry, které je zaměřeno na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod, stanovení dalších strategií, odhalení neuvědomovaných souvislostí, pocitů a emocí, jež mohou ovlivňovat práci s klientem. Při supervizním sezení se reflektují jak

prožitky a vztahy supervidovaného pracovníka k jeho sociálnímu prostředí (k rodině, dětem, partnerovi, klientovi, sobě samému), tak i prožitky klienta.“ Smyslem supervize je pomoc pracovníkům, klientům i celému zařízení, jejím obsahem a náplní pak zvyšování nejen kvality péče o klienta samotného, ale i dané péče celkově. Nejvýznamnější složkou celého procesu jsou vztahy, nástroji zejména zaměřené pozorování a cílené otázky, vztahující se k cíli práce, prostřednictvím zjišťování, ověřování, uvědomování procesů a již zmíněných vztahů (Vodáčková, 2002).

Supervize jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality práce se začala v oblasti pomáhajících profesí rozvíjet v naší republice v 90. letech. Supervizi lze označit za určitou celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí, kdy důraz je kladen na aktivizaci vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Namísto hodnocení, striktní kontroly, upozorňování na chyby či jednostranného udílení rad nastupuje vzájemná spolupráce mezi supervizorem a supervidovaným, společné hledání řešení v prostředí důvěry, rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti. Tím se supervize hlavní měrou liší od metodického vedení prováděného většinou nadřízenými pracovníky či institucemi, které je někdy za supervizi vydáváno a se supervizí zaměňováno.

Supervize je jedním ze základních nástrojů osobního rozvoje pracovníka a slouží také jako prevence syndromu vyhoření. Supervize je také prezentována jako podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, které jednotliví pracovníci nebo pracovní týmy zažívají v pracovním procesu.

Cílem supervizních setkání pracovníků s kvalifikovaným supervizorem je profesionální rozvoj pracovníků, pomoc při řešení obtížně řešitelných případů, vyrovnání se s vlastní nejistotou a pracovním stresem.

Úkolem supervize je rozvoj schopností, dovedností a vyrovnání se s vlastními pocity pracovníka. Tím dochází k vytvoření příznivějších podmínek pro práci s uživatelem a v důsledku toho dochází ke zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Cíle prováděné supervize mohou být krátkodobé – např. průběžné získávání jistoty při komunikaci s různými osobnostními typy uživatelů, nebo dlouhodobé – např. osobnostní růst pracovníků a zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Formy supervize:

- *supervize týmová, skupinová* – jejím cílem je růst pracovníka v kontextu pracovního týmu, pracovní skupiny. Obvykle trvá 1,5 hodiny, zahrnuje rozehřátí, prezentaci problémů, výběr přístupu, realizaci a závěr. Používají se různé metody skupinové práce např. hraní rolí, modelování, bálintovské skupiny apod.
- *supervize případová* – má, podle mojí zkušenosti, podobu probírání postupu práce s uživatelem, se zaměřením na to, v čem se pracovník cítí dobře a kde cítí pocity nepohody nebo nejistoty; někdy může cítit pocity viny, že nepostupoval správně. U těchto momentů je potřeba se zastavit a nechat vystoupit souvislosti a aspekty dění okolo případu.
- *supervize individuální* - individuální supervize je strukturovaný kontakt supervizora s jedním pracovníkem.
- *supervize manažerská, supervize řízení* – řízení je prací s lidmi a proto je vhodné a žádoucí i tuto činnost supervidovat. Supervize řízení se rovněž zaměřuje na osobnost supervidovaného, nikoli na slabosti a limity týmu, který supervidovaný řídí.

Do obsahu samotné supervize patří, kromě předložení nějaké zakázky a práce na ní, také reflexe minulého období a závěrečné oboustranné zhodnocení naplnění zakázky.

V našem zařízení probíhá nejčastěji supervize případová a individuální. Velmi záleží také na osobnostních vlastnostech, odborných znalostech a zkušenostech supervizora. Velmi často dochází u pracovníků k pocitům nedůvěry vůči supervizorovi. V některých případech pracovníci netuší, co mohou od supervizora požadovat, říkají, že při práci s uživateli nemají problém. Často si ovšem problém samotní pracovníci nechtějí přiznat, protože to mnohdy cítí jako vlastní selhání.

Supervize jako pomocná stránka bývá ještě stále někde opomíjena, vnímána jako restriktivní nástroj a je přijímána nedůvěřivě, s předpokladem, že jejím cílem má být hledání pracovníkových chyb a jejich vytknutí (Vodáčková, 2002).

Přesně takové pocity formulují pracovníci v našem zařízení, chápou supervizi jako nástroj pro hledání chyb v jejich práci. Z dotazníkového šetření u pracovníků z tohoto důvodu vyplývá, že supervize spíše není přínosem pro osobnostní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Toto podle mého názoru vyplývá z nezkušenosti a nechuti pracovníků k této nové metodě celoživotního vzdělávání a osobnostního růstu pracovníků.

2.6 Dílčí závěr

Jedním ze základních předpokladů stability a úspěšnosti každého zařízení sociální péče je kvalita poskytovaných služeb. Kvalita je citlivým tématem a zajímá nejen poskytovatele sociální služby, ale zejména širokou veřejnost, která je uživatelem této služby. Zajištění kvality poskytované služby a souvisejících služeb je tedy jednou z hlavních úloh všech zařízení sociálních služeb a management musí kvalitě poskytovaných služeb věnovat mimořádnou pozornost.

Je nastavena řada aktivit, které napomáhají kvalitě sociálních služeb zajišťovat a zvyšovat. Tyto procesy jsou standardy kvality sociálních služeb. Ovšem standardy kvality samotné kvalitu nejsou schopny zajistit, standardy dávají návod, kam se mají sociální služby ubírat, kam mají směřovat a ukazují cestu, kudy jít. Kvalitu sociálních služeb zajistí teprve vzdělání a zkušenosti pracovníci v sociálních službách.

Aby celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách bylo přínosné a efektivní, musí být plánované vzdělávání přínosem pro všechny tři strany, to znamená pro uživatele, pro organizaci a především pro pracovníky. Celoživotní vzdělávání, které je plánováno podle těchto potřeb, je podle mého názoru přínosné pro pracovníky, zvyšuje kvalitu sociální služby, zvyšuje spokojenost a bezpečí uživatelů.

K nejdůležitějším tématům celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách patří především standardy kvality sociálních služeb, zákon o sociálních službách, supervize, vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb, iniciální vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb.

PRAKTICKÁ ČÁST

3. Průzkum vlivu celoživotního vzdělávání na kvalitu sociální služby

3.1 Hypotézy

Hypotéza č. 1

Jsem toho názoru, že celoživotní vzdělávání je nutné plánovat podle potřeb a cílů organizace, uživatele, ale především také pracovníka, protože ochota zdokonalit znalosti, dovednosti a schopnosti ve velké míře ovlivňuje efektivitu vzdělávání a jeho přínos a kvalitu.

Je nutné plánovat vzdělávání pracovníků, ale předpokládám, že organizace neplánují na základě potřeb pracovníků.

Hypotéza č. 2

Domnívám se, že celoživotní vzdělávání má kladný přínos na zvyšování kvality poskytované sociální služby. Pracovníkům by měla být poskytována dostatečná podpora, motivace a čas pro účast na celoživotním vzdělávání a rozvoji kvality poskytované sociální služby.

Hypotéza č. 3

Domnívám se, že supervize u pracovníků v sociálních službách má pozitivní přínos pro osobnostní rozvoj a další vzdělávání pracovníků. Vzhledem k tomu, že je supervize v sociálních službách poměrně novou a neznámou aktivitou pro pracovníky, může se stát, že ji pracovníci nebudou považovat za přínosnou. Pracovníci nemusí chápat supervizi jako podporu, ale na základě neznalosti a nezkušenosti ji mohou chápat jako ohrožení svojí pracovní pozice, mají strach z vlastního selhání.

3.2 Sběr informací a dat průzkumu

Po stanovení hypotéz průzkumu jsem vypracovala na základě informací z odborné literatury dotazník pro pracovníky v sociálních službách. Pro průzkum jsem vypracovala dvě varianty dotazníků, jeden o 30 otázkách pro pracovníky v sociálních službách (Příloha č. 1), druhý pro průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb, který obsahuje 13 otázek (Příloha č. 2).

Dotazníků číslo 1 bylo celkem rozdáno 100, k vyhodnocení bylo vráceno 66 dotazníků. Návratnost dotazníku číslo 1 činí 66 %.

Dotazníků číslo 2 bylo celkem rozdáno 60, k vyhodnocení bylo vráceno 23 dotazníků. Návratnost dotazníku číslo 2 činí 38 %.

K ověření hypotézy číslo 1 slouží následující varianty otázek dotazníku číslo 1: jsou to otázky 7, 10, 11, 12, 13, 19, 22, 23, 24; u dotazníku číslo 2 jsou to otázky 7, 8, 11, 12.

K ověření hypotézy číslo 2 slouží následující varianty otázek dotazníku číslo 1: jsou to otázky 9, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 25, 26, 27; u dotazníku číslo 2 jsou to otázky 6, 9, 10.

K ověření hypotézy číslo 3 slouží následující varianty otázek dotazníku číslo 1: jsou to otázky 28, 29, 30; u dotazníku číslo 2 je to otázka 13.

3.3 Charakteristika výběrového souboru

Průzkum byl proveden ve vybraných pobytových zařízeních sociálních služeb, v příspěvkových organizacích zřizovaných Krajským úřadem jihomoravského kraje. Dotazníková šetření byla provedena u pracovníků pracujících v sociálních službách v těchto organizacích:

Domov pro seniory Strážnice

Domov pro seniory Zastávka u Brna

Domov pro seniory Předklášteří

Domov na Jarošce Hodonín

Výběrovým souborem dotazníku číslo 1 jsou pracovníci pracující v sociálních službách pobytového charakteru určené pro seniory a uživatele s duševním onemocněním.

V Domově pro seniory ve Strážnici bylo rozdáno 35 dotazníků pracovníkům v přímé péči o uživatele ve dvou sociálních službách: Domově pro seniory a Domově se zvláštním režimem. V sociální službě Domov pro seniory pracuje 13 pracovníků. Počet uživatelů je 39. V sociální službě Domov se zvláštním režimem pracuje 17 pracovníků v přímé péči. Počet uživatelů je 54. Celkový počet uživatelů v zařízení je 93. Ke zpracování se vrátilo 32 vyplněných dotazníků.

V Domově na Jarošce bylo rozdáno 20 dotazníků pracovníkům v přímé péči o uživatele v sociální službě Domov se zvláštním režimem. Ke zpracování se vrátilo 9 vyplněných dotazníků. Cílovou skupinou uživatelů v Domově na Jarošce jsou osoby starší 26 let s chronickým duševním onemocněním a osoby s duševní poruchou způsobenou alkoholem.

V Domově pro seniory Zastávka u Brna bylo rozdáno 20 dotazníků pracovníkům v přímé péči o uživatele v sociální službě Domov se zvláštním režimem a v Domově pro seniory. Ke zpracování se vrátilo 10 vyplněných dotazníků. Cílovou skupinou uživatelů v Domově pro seniory Zastávka u Brna jsou osoby starší 62 let, které mají z důvodu věku nebo zdravotního stavu sníženou soběstačnost nebo omezenou pohyblivost. V Domově se zvláštním režimem jsou cílovou skupinou osoby s chronickým duševním onemocněním, např. Alzheimerova demence, se zaměřením na poruchy paměti a orientace, syndrom demence, Parkinsonova choroba, deprese.

V Domově pro seniory Předklášteří bylo rozdáno 25 dotazníků pracovníkům v přímé péči o uživatele v sociální službě Domov se zvláštním režimem a v Domově pro seniory. Ke zpracování se vrátilo 15 vyplněných dotazníků. Cílovou skupinou uživatelů v Domově pro seniory jsou osoby, které dosáhly věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a v důsledku svého věku a zdravotního stavu vyžadují pravidelnou pomoc jiné osoby. V Domově se zvláštním režimem jsou poskytovány služby osobám, které dosáhly věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu,

trpící stařeckou, Alzheimerovou nebo jinou formou demence a v důsledku svého zdravotního stavu vyžadují pravidelnou péči druhé osoby.

Výběrovým souborem dotazníku číslo 2 jsou průvodci v zavádění standardů kvality sociálních služeb pracující v různých sociálních službách jak pobytových, tak ambulantních, terénních apod. Bylo rozdáno 60 dotazníků, ke zpracování se mi vrátilo 23 dotazníků.

Průvodci v zavádění standardů kvality sociálních služeb pracují v následujících druzích sociálních služeb:

- domov pro seniory: 6 respondentů
- azylový dům pro matky s dětmi: 2 respondenti
- denní, týdenní stacionář: 2 respondenti
- domov se zvláštním režimem: 4 respondenti
- odborné sociální poradenství: 1 respondent
- sociální prevence: 1 respondent
- chráněné bydlení: 1 respondent
- terénní pečovatelská služba: 3 respondenti
- sociální rehabilitace: 1 respondent
- odlehčovací služby: 1 respondent
- pečovatelská služba: 1 respondent

3.4 Provedení průzkumu

Průzkum je anonymní a výsledky průzkumu jsou určeny pro poskytovatele sociálních služeb jako pomocník pro nastavení celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Průzkum může pomoci jako vodítko pro poskytovatele těchto služeb při plánování vzdělávacích aktivit, při vytváření plánů osobního rozvoje pracovníků a při tvorbě vzdělávacích plánů organizace.

Průzkum byl proveden kvantitativní metodou. Byly určeny tři hypotézy, které budou dotazníkovým šetřením potvrzeny nebo vyvráceny. Dotazníkové šetření číslo 1 bylo provedeno ve čtyřech pobytových zařízeních sociálních služeb, které poskytují dva druhy sociálních služeb, a to je domov pro seniory a domov se zvláštním režimem.

Tento dotazník byl určen pro pracovníky v přímé péči s uživateli. Navázala jsem spoluprací se třemi poskytovateli pobytové služby domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Čtvrtým zařízením je organizace, ve které pracuji. Je to Domov pro seniory Strážnice. Toto zařízení znám velmi dobře, proto se mi zde velmi dobře pracovalo při sběru informací a dat určených pro průzkum tématu mojí bakalářské práce.

V Domově na Jarošce jsem vykonala odbornou praxi. Zde jsem získala nové informace o vzdělávání pracovníků, tato služba je odlišná od Domova pro seniory, protože je poskytována jiné cílové skupině uživatelů, a to uživatelům s duševním onemocněním a uživatelům s duševní poruchou způsobenou alkoholem. Vzdělávací potřeby pracovníků v těchto zařízeních jsou trochu odlišné od vzdělávacích potřeb pracovníků v domovech pro seniory.

V ostatních službách byly dotazníky rozeslány a vráceny poštou.

V těchto službách bylo rozdáno 100 dotazníků pro pracovníky.

Dotazník číslo 2 byl určen pro průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb, kteří působí v různých druzích sociálních služeb, jak pobytového charakteru, tak v ambulantní nebo terénní službě u různých zřizovatelů poskytujících sociální služby v celé České republice. Dotazník číslo dvě byl rozeslán 60 průvodcům.

3.5 Vyhodnocení výsledků průzkumu

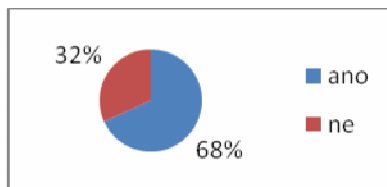
Hypotéza č. 1

Jsem toho názoru, že celoživotní vzdělávání je nutné plánovat podle potřeb a cílů organizace, uživatele, ale především také pracovníka, protože ochota zdokonalit znalosti, dovednosti a schopnosti ve velké míře ovlivňuje efektivitu vzdělávání a jeho přínos a kvalitu.

Je nutné plánovat vzdělávání pracovníků, ale předpokládám, že organizace neplánují na základě potřeb pracovníků.

Máte zpracovaný svůj plán osobního rozvoje?

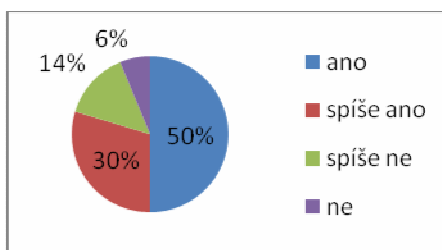
odpověď	ano	ne	celkem
počet	43	20	63
procent	68%	32%	100%



Plán osobního rozvoje má zpracováno se svým nadřízeným 68 % respondentů. Toto zjištění mne překvapilo, protože jsem předpokládala, že daleko více poskytovatelů sociálních služeb s pracovníky neplánuje jejich osobní profesní růst a další vzdělávání. Tento průzkum je ovšem spíše orientační, protože průzkum byl proveden pouze ve čtyřech zařízeních sociálních služeb, kde je pravděpodobně zavádění standardů kvality sociálních služeb na dost vysoké úrovni. 32 % respondentů odpovědělo, že plán osobního rozvoje zpracován nemají.

Plánujete předem, společně se svým nadřízeným pracovníkem zaměření dalšího vzdělávání?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	32	19	9	4	64
procent	50%	30%	14%	6%	100%



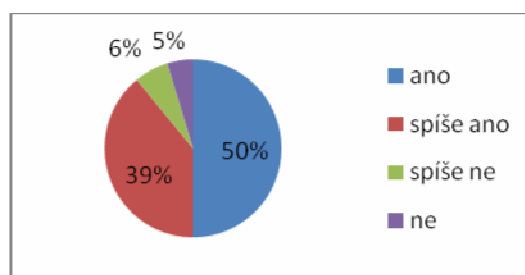
Předem se svým nadřízeným plánuje zaměření dalšího vzdělávání 50 % respondentů, 30 % respondentů odpovědělo spíše ano, 14 % respondentů odpovědělo, že spíše neplánují a 6 % respondentů odpovědělo ne.

18 % externích průvodců uvádí, že organizace, ve kterých působí, plánují předem společně se svým nadřízeným zaměření dalšího vzdělávání. 53 % odpovídá, že spíše plánují, 29 % uvádí, že spíše neplánují zaměření dalšího vzdělávání .

Podle těchto odpovědí je vidět, že organizace se již snaží plánovat vzdělávací aktivity podle potřeb pracovníka a tím zvyšovat jeho motivaci a vnitřní potřebu celoživotního vzdělávání.

Je celoživotní vzdělávání plánováno podle Vašich potřeb a zaměřeno na zvyšování efektivity Vaší práce?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	32	25	4	3	64
procent	50%	39%	6%	5%	100%

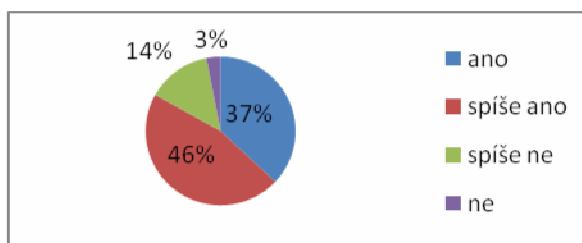


Ze sledovaného vzorku uvádí 50 % respondentů, že celoživotní vzdělávání je plánováno podle jejich potřeb a domnívají se, že je zaměřeno na zvyšování efektivity jejich práce. 39 % respondentů odpovídá na položenou otázku spíše ano. 6 % dotazovaných si myslí, že celoživotní vzdělávání spíše není plánováno podle jejich potřeb a 5 % respondentů se domnívá, že celoživotní vzdělávání není plánováno podle jejich potřeb a není zaměřené na zvyšování efektivity práce.

Na otázku, zda je podle názoru pracovníků přínosné, aby měl pracovník možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit, ano odpovědělo 98 % respondentů, ne odpověděly 2 % respondentů. Nejčastějšími důvody proč je přínosné, aby měli pracovníci možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit, je podle respondentů to, že si mohou vybrat vzdělávání, které potřebují a které je zajímavé. Protože nejlépe znají uživatele a znají jejich potřeby, tak vědí nejlépe, jaké vzdělávání potřebují. Respondenti také dodávají, že je důležitá možnost doplnění zkušeností, které individuálně chybí, spolurozhodování o dalším vzdělávání zvyšuje sebevědomí pracovníka, motivuje ho k aktivní účasti zaměstnanců na celoživotním vzdělávání.

Máte možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit svého dalšího profesního vzdělávání?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	24	30	9	2	65
procent	37%	46%	14%	3%	100%



Ze sledovaného vzorku uvádí 37 % respondentů, že mají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit podle svých potřeb. 46 % respondentů odpovídá na položenou otázku, že spíše mají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit podle svých potřeb. 14 % dotazovaných udává, že spíše nemají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit podle svých potřeb. 3 % respondentů nemají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit. Možnost výběru vzdělávacích aktivit má nesmírný význam pro vnitřní motivaci pracovníků k dalšímu vzdělávání a zvyšování efektivity a kvality poskytovaných sociálních služeb.

Hypotéza č. 2

Domnívám se, že celoživotní vzdělávání má kladný přínos na zvyšování kvality poskytované sociální služby. Pracovníkům by měla být poskytována dostatečná podpora, motivace a čas pro účast na celoživotním vzdělávání a rozvoji kvality poskytované sociální služby.

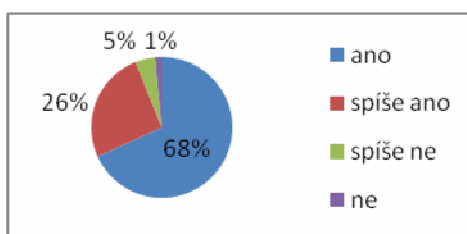
Na otázku zda se respondenti účastní celoživotního vzdělávání odpovědělo 79 % respondentů ano, 17 % respondentů odpovědělo spíše ano, 5 % respondentů odpovědělo spíše ne. V současnosti je celoživotní vzdělávání v organizacích poskytujících sociální služby velmi preferováno, proto se většina pracovníků účastní celoživotního vzdělávání formou různých školení a seminářů nebo samoškolících aktivit v rámci vlastních aktivit organizace. O důležitosti a nezbytnosti celoživotního vzdělávání v současnosti snad nemůže být pochyb. Polemika by se mohla vést spíše

na úrovni, zda množství a kvalita vzdělávacích aktivit jsou dostatečné pro zvyšování kvality sociální služby.

71 % dotazovaných pracovníků považuje celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách za přínosné, 29 % respondentů považuje celoživotní vzdělávání za spíše přínosné. Všichni dotazovaní pracovníci považují celoživotní vzdělávání za přínosné.

Má podle Vašeho názoru celoživotní vzdělávání pracovníků kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby?

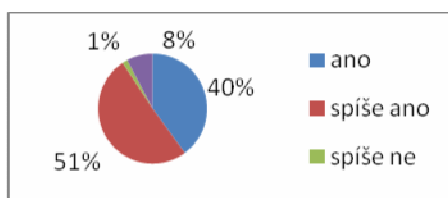
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	45	17	3	1	66
procent	68%	26%	5%	2%	100%



Většina respondentů (68 %) odpovědělo na otázku kladně. Podle jejich názoru má celoživotní vzdělávání pracovníků kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby. 26 % respondentů odpovědělo spíše ano. 5 % respondentů odpovědělo, že celoživotní vzdělávání spíše nemá kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby. Ne odpověděly 2 % respondentů.

Je ve Vašem zařízení další vzdělávání placeno plně zaměstnavatelem?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	26	33	1	5	65
procent	40%	51%	2%	8%	100%

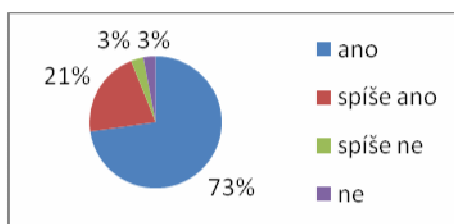


Z odpovědí vyplývá, že většina vzdělávacích aktivit je plně hrazena zaměstnavatelem, ano odpovědělo 40 % respondentů, 51 % respondentů odpovědělo spíše ano. Další vzdělávání pracovníků spíše není hrazeno zaměstnavatelem odpověděly 2 % respondentů, že není placeno zaměstnavatelem odpovědělo 8 % respondentů.

Je velmi přínosné, že poskytovatelé sociálních služeb se snaží zabezpečit finanční prostředky pro další vzdělávání pracovníků, neboť vzdělaný pracovník může poskytovat kvalitní, bezpečnou a odborně zaměřenou podporu a pomoc uživatelům sociální služby.

Myslíte si, že má celoživotní vzdělávání pracovníků pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	48	14	2	2	66
procent	73%	21%	3%	3%	100%



Na otázku, zda má podle názoru pracovníků v sociálních službách celoživotní vzdělávání pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb, odpovědělo 73 % respondentů ano, 21 % respondentů odpovědělo spíše ano, 3 % respondentů si myslí, že spíše ne a 3% respondentů udává, že celoživotní vzdělávání nemá pozitivní vliv na zvyšování kvality sociální služby.

Ze sledovaného vzorku uvádí 50 % respondentů, že celoživotní vzdělávání je plánováno podle jejich potřeb a domnívají se, že je zaměřeno na zvyšování efektivity jejich práce. 39 % respondentů odpovídá na položenou otázku spíše ano. 6 % dotazovaných si myslí, že celoživotní vzdělávání spíše není plánováno podle jejich potřeb a 5 % respondentů se domnívá, že celoživotní vzdělávání není plánováno podle jejich potřeb a není zaměřené na zvyšování efektivity práce.

Na otázku, zda respondentům zaměstnavatel poskytuje dostatek času na další vzdělávání, odpovědělo ano 54 % respondentů, spíše ano odpovědělo 38 % respondentů, spíše ne odpovědělo 8 % a ne neodpověděl nikdo. Z předchozího vyplývá, že zaměstnavatelé ve sledovaných organizacích poskytují zaměstnancům dostatek času na další vzdělávání.

92 % respondentů uvádí, že má za sebe zástup v práci v době svého vzdělávání. 8% respondentů uvádí, že za sebe nemají zastoupení v době vzdělávacích aktivit, což vede k problematickému řešení účasti na celoživotním vzdělávání.

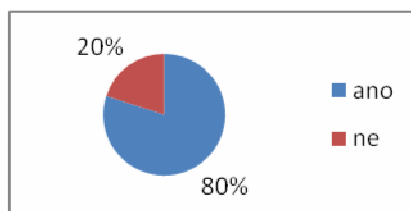
Zaměstnavatel pracovníkům za další vzdělávání poskytuje náhradní volno v rozsahu pracovní doby u 83 % respondentů, časovou náhradu v rozsahu vzdělávání a čas potřebný k cestě na vzdělávací akci a zpět nahrazuje zaměstnavatel u 6 % pracovníků ve sledovaném vzorku, částečně poskytuje náhradní volno u 11 % respondentů. Z toho vyplývá, že většina pracovníků dostává náhradní volno za další vzdělávání, a to většinou v rozsahu pracovní doby.

Hypotéza č. 3

Domnívám se, že supervize u pracovníků v sociálních službách má pozitivní přínos pro osobní rozvoj a další vzdělávání pracovníků. Vzhledem k tomu, že je supervize v sociálních službách poměrně novou a neznámou aktivitou pro pracovníky, může se stát, že ji pracovníci nebudou považovat za přínosnou. Pracovníci nemusí chápat supervizi jako podporu, ale na základě neznalosti a nezkušenosti ji mohou chápat jako ohrožení svojí pracovní pozice, mají strach z vlastního selhání.

Máte již nějakou zkušenost se supervizí?

odpověď	ano	ne	celkem
počet	52	13	65
procent	80%	20%	100%



Zkušenost se supervizí má podle průzkumu 80 % respondentů a 20 % respondentů odpovědělo, že zatím nemají zkušenost se supervizí. Celkem velké množství pracovníků ve sledovaném vzorku má zkušenost se supervizí, ale většina pracovníků udává, že má zkušenost spíše krátkodobou nežli dlouhodobou. Většina pracovníků měla zkušenost spíše negativní a tato negativní zkušenost se promítá do jejich hodnocení supervize jako

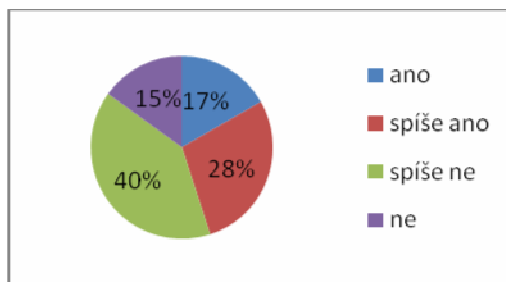
možného nástroje vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Ti pracovníci, kteří mají zkušenost se supervizí, hodnotí svoje zkušenosti následovně:

- vyslechla jsem úvodní hodinu a odmítla jsem se zúčastňovat
- je to důkladný rozbor dané problematiky
- moc tomu nevěřím
- mám rozporuplné pocity ze supervize
- nemám pocit, že by byla supervize přínosem pro mou práci
- spíše zbytečnost (záleží na osobnosti supervizora a jeho vedení supervizních setkání)
- supervize není přínosem pro řešení našich problémů (možná je to osobou supervizora)
- nemá přínos pro mou práci
- moje zkušenost se supervizí je spíše negativní, nemá přínos, zbytečná ztráta času
- moje zkušenost se supervizí je dosud negativní, uvidím co dál
- připadá mi, že supervizor nadřazoval své názory nad názory supervidované skupiny, na některé probírané problémy mám jiný názor, a přestože jsem jej vyjádřila, nebyl na něj brán zřetel
- supervize zatím moc přínosná nebyla
- mám zkušenost pozitivní, je přínosná
- podle mého názoru mně supervize zatím nic nedala
- od supervize jsem očekávala něco jiného, zatím spíše zklamání
- pro mě je supervize nepřínosná
- pozitivní přínos supervize, každý problém má víc úhlů pohledu

Zkušenost se supervizí uvedlo 80 % respondentů z řad pracovníků. Pozitivní zkušenost se supervizí uvádí 38 % respondentů, 56 % respondentů uvádí negativní zkušenost se supervizí, 6 % z respondentů, kteří mají zkušenost se supervizí, udávají rozporuplné pocity z dosavadní zkušenosti se supervizí.

Myslíte si, že supervize může mít pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách?

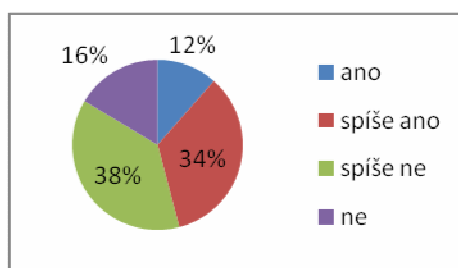
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	10	17	24	9	60
procent	17%	28%	40%	15%	100%



Většina respondentů uvádí, že podle jejich názoru supervize nemá pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Toto negativní hodnocení supervize může být způsobeno tím, že většina dotazovaných pracovníků má zatím spíše krátkodobou zkušenost se supervizí. Domnívám se, že pracovníci zatím neumí se supervizí dostatečně pracovat. Neví, co mají od supervize očekávat, neumí formulovat své problémy a možná se také bojí svého selhání. Mají strach z nové zkušenosti. Podle mého názoru také velmi záleží na osobě supervizora a jeho metodách vedení supervize.

Může, podle Vašeho názoru, být supervize použita pro celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách?

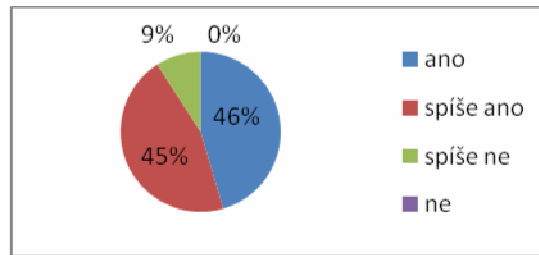
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	7	21	23	10	61
procent	11%	34%	38%	16%	100%



Většina respondentů udává, že supervizi spíše není možné použít pro další vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Udávají, že jim supervize nic nepřináší, že je pro ně spíše ztrátou času. Supervizi jako kvalitní nástroj celoživotního vzdělávání a osobního rozvoje pracovníků udávají všichni pracovníci, kteří mají pozitivní zkušenost se supervizí a také pracovníci s vyšším nebo vysokoškolským vzděláním.

Myslíte si, že supervize má pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	10	10	2	0	22
procent	46%	45%	9%	0%	100%



Na otázku, zda má supervize pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků odpovídá 46 % respondentů průvodců ano. 45 % průvodců odpovídá, že spíše ano, 9 % průvodců odpovědělo spíše ne.

Na tuto otázku odpovídají průvodci naprosto odlišně než pracovníci v přímé péči. Domnívám se, že je to především diametrálně odlišným přístupem pracovníků v přímé péči a průvodců k osobnímu růstu a celoživotnímu vzdělávání. Průvodci jsou daleko více motivováni k dalšímu vzdělávání, a protože se zabývají problematikou standardů kvality sociálních služeb, daleko více pracují také na svém celoživotním vzdělávání, mají pravděpodobně vyšší sebedůvěru a také zřejmě pociťují ve své práci nutnost supervize, aby mohli svou práci vykonávat kvalitně a efektivně.

Výsledky a zhodnocení průzkumu podle jednotlivých dat získaných z dotazníku pro pracovníky i průvodce v sociálních službách jsou prezentovány v Příloze č. 3 a Příloze č. 4.

3.6 Shrnutí výsledků průzkumu

V průzkumu jsem se zaměřila na tři hlavní oblasti.

V první oblasti jsem se zaměřila na to, zda je další vzdělávání pracovníků plánováno podle jejich přání a potřeb. Většina respondentů udává, že další vzdělávání plánují společně se svým nadřízeným a jsou plánovány podle jejich potřeb a přání. Pracovníci mají ve většině případů vypracován v rámci svého zaměstnání plán osobního rozvoje. Celoživotní vzdělávání je přínosné pro pracovníky, uživatele i organizaci, která sociální službu poskytuje. Pracovníky podporuje a motivuje skutečnost, že si mohou vzdělávací aktivity vybírat podle svých potřeb a mohou se účastnit rozhodování o zaměření svých vzdělávacích aktivit. Organizace podle průzkumu poskytují pracovníkům dostatek času pro další vzdělávání a osobnostní růst pracovníků. Většinu

vzdělávacích aktivit pracovníků hradí zaměstnavatel a pracovníkům poskytuje za vzdělávání náhradní volno převážně v rozsahu pracovní doby.

Ve druhé oblasti jsem se zaměřila na to, že celoživotní vzdělávání má kladný přínos na zvyšování kvality poskytované sociální služby. Většina pracovníků je přesvědčena o tom, že správně zvolené a kvalitní vzdělávací aktivity a aktivní přístup pracovníků má pozitivní vliv na zvyšování kvality sociální služby a zvyšování spokojenosti uživatelů se sociální službou. Nejčastěji uváděná témata dalšího vzdělávání, která se pracovníkům jeví jako přínosná pro zvyšování kvality sociálních služeb, jsou:

- komunikace s uživateli, komunikace v týmu
- standardy kvality sociálních služeb
- individuální plánování služby
- zákon o sociálních službách
- supervize
- „Bazální stimulace“
- ošetřovatelská témata atd.

Ve třetí oblasti jsem se zaměřila na problematiku supervize a její přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Zkušenost se supervizí má většina respondentů. Více než polovina pracovníků uvádí negativní zkušenost se supervizí. Zdá se jim nepřínosná a zbytečná. Většinou respondenti uvádí, že se spíše nehodí pro celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

V dotaznících pro průvodce v zavádění standardů kvality byl názor odlišný, všichni respondenti, kteří mají osobní zkušenost se supervizí, udávají, že supervize je přínosem pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Myslí si, že je velmi dobře využitelná pro celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

3.7 Porovnání výsledků s hypotézami

Hypotéza č. 1

Hypotéza, že je nutné plánovat vzdělávání pracovníků, ale že organizace neplánují společně s pracovníkem na základě jeho přání a potřeb, byla dotazníkovým šetřením vyvrácena. Podle odpovědí respondentů více než polovina uvádí, že celoživotní vzdělávání je plánováno podle jejich potřeb, podle cílů organizace

a podle potřeb uživatele. Pracovníci udávají, že vzdělávací aktivity zprostředkované zaměstnavatelem jsou přínosné pro pracovníky a mají podle názoru pracovníků pozitivní vliv na kvalitu poskytované sociální služby. Vzdělávací aktivity jsou ve sledovaných organizacích vybírány podle předem připravených plánů profesního rozvoje pracovníků a plánu vzdělávání.

Hypotéza č. 2

Hypotéza, že **celoživotní vzdělávání má kladný přínos na zvyšování kvality poskytované sociální služby**, byla dotazníkovým šetřením potvrzena. Většina respondentů odpověděla kladně. Podle jejich názoru má celoživotní vzdělávání pracovníků kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby. Téměř všichni dotázaní pracovníci i průvodci v zavádění standardů kvality sociální služby uvedli, že celoživotní vzdělávání pracovníků má pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb.

Hypotéza č. 3

Hypotéza, že **supervize u pracovníků v sociálních službách má pozitivní přínos pro osobní rozvoj a další vzdělávání pracovníků** byla dotazníkovým šetřením vyvrácena. Většina respondentů udává, že supervizi spíše není možné použít pro další vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Udávají, že jim supervize nic nepřináší, že je pro ně spíše ztrátou času. Supervizi jako kvalitní nástroj celoživotního vzdělávání a osobního rozvoje pracovníků udávají všichni pracovníci, kteří mají pozitivní zkušenost se supervizí a také pracovníci s vyšším nebo vysokoškolským vzděláním, většina průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Závěr

Cílem mojí bakalářské práce na téma „System celoživotního vzdělávání v sociálních službách jako podpora kvalitní služby“ byla analýza stavu celoživotního vzdělávání v sociálních službách.

Úspěch a kvalita poskytované sociální služby závisí vždy na lidských a materiálních zdrojích. Mezi lidské zdroje ovlivňující úspěch a kvalitu poskytované sociální služby patří zejména kvalita, kvantita a hloubka odborných znalostí kvalifikovaného odborného personálu a interpersonální vztahy mezi pracovníky. Kvalita poskytované sociální služby závisí také na vedení pracovníků, počtu personálu a jeho motivaci k poskytování individuálně zaměřené péče o uživatele.

Kvalitní a přínosné celoživotní vzdělávání pracovníků předpokládá, že pracovník bude dostatečně motivovaný k dalšímu vzdělávání a toto vzdělávání bude plánováno společně s pracovníkem podle jeho potřeb, přání a zájmů na základě jeho slabých a silných stránek.

Podle mého názoru je velmi důležité, aby organizace měly plán vzdělávání vytvořený podle potřeb pracovníků, potřeb a cílů organizace a podle potřeb uživatelů sociální služby. Pokud vedoucí pracovník společně s pracovníkem vytváří plán osobního rozvoje, dochází k pozitivní motivaci pracovníka, který má možnost ovlivnit zaměření svého dalšího vzdělávání.

V průzkumu bylo zjištěno, že se pracovníci v sociálních službách aktivně účastní celoživotního vzdělávání. Další vzdělávání považují ve většině případů za velmi přínosné, především tehdy, pokud je jim umožněno spolupracovat na výběru vzdělávacích aktivit, mnohdy i na výběru lektora nebo supervizora. Podle názoru pracovníků nejsou všechny vzdělávací aktivity pro pracovníky přínosem, zejména ty vzdělávací aktivity, které jsou vedeny neprofesionálně nebo nekvalitně.

Z průzkumu jsem zjistila, že většina pracovníků má možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit a ve většině případů organizace společně s pracovníkem plánují další vzdělávání a vytváří plány jejich osobního rozvoje. Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách by mělo být plánováno nejenom proto, aby bylo kvantitativně dostatečné, ale především aby vzdělávání dobře pokrylo potřeby pracovníků po stránce kvality, správného zaměření a bylo pro pracovníky dostatečně motivující. Podle mého názoru je důležité, aby vzdělávání motivovalo pracovníky ke změně jejich pracovních

stereotypů a pracovníci byli schopni poskytovat kvalitní individuálně zaměřenou, podporující a aktivizující sociální službu.

Přínos celoživotního vzdělávání na zvyšování kvality poskytované sociální služby je nesporný. Zejména, když službu poskytuje celoživotně se vzdělávající pracovník, který má všechny potřebné kompetence pro výkon práce, zná cílovou skupinu uživatelů, je empatický, náležitě motivovaný, jeho hodnocení a odměňování je přizpůsobeno jeho kvalitám, potom i pracovník poskytuje uživatelům kvalitní podporu a pomoc.

Nesporným přínosem pro kvalitu sociální služby je zavádění a naplňování standardů kvality sociálních služeb, jejichž znalost se u pracovníků v sociálních službách předpokládá, proto je vzdělávání v oblasti standardů kvality stěžejním vzdělávacím tématem v současnosti.

Podle názoru respondentů a jejich zkušeností je zvolené vzdělávání, jeho charakter, kvalita i kvantita ve většině případů a u většiny sledovaných organizací považována za dostačující, ale ne ve všech organizacích poskytujících sociální služby tomu tak je. Ne všechny organizace poskytující sociální služby vybírají aktivity podle plánů osobního rozvoje pracovníků, jejich potřeb a zájmů a mnohdy nemají vytvořeny plány vzdělávání pracovníků v organizaci. V těchto případech nemůže být celoživotní vzdělávání přínosem pro pracovníky ani nástrojem pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Většina pracovníků, která se zúčastnila tohoto průzkumu, vnímá problematiku dalšího vzdělávání jako velmi přínosnou pro pracovníky, uživatele i organizace, které usilují o poskytování kvalitní služby.

Supervizi jako možnost osobního rozvoje a dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách nepovažuje většina respondentů z řad pracovníků jako přínosnou. Většina respondentů udává, že supervizi spíše není možné použít pro další vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Udávají, že jim supervize nic nepřináší, že je pro ně spíše ztrátou času. Supervizi jako kvalitní nástroj celoživotního vzdělávání a osobního rozvoje pracovníků uvádí všichni pracovníci, kteří mají pozitivní zkušenost se supervizí a také téměř všichni pracovníci s vyšším nebo vysokoškolským vzděláním a většina průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Práci věnuji především pro potřeby a zhodnocení přínosu celoživotního vzdělávání Domova pro seniory Strážnice. Moje bakalářská práce bude sloužit pro potřeby poskytovatelů sociálních služeb jako podpora při efektivním plánování celoživotního vzdělávání a motivaci pracovníků. Je určena především pro organizace

a pracovníky, kteří spolupracovali na průzkumu zpracovaném v bakalářské práci. Výsledky průzkumu jsou určeny také průvodcům v zavádění standardů kvality, kteří mne oslovili s žádostí, aby jim byly výsledky průzkumu poskytnuty pro jejich praktickou činnost interních i externích poradců.

V bakalářské práci jsem se také pokusila nastítnit možnosti přínosného honocení pracovníků v sociálních službách, které mohou organizace použít při vytváření kritérií hodnocení se svými pracovníky. Neboť cílem pracovníků v sociálních službách je spokojený uživatel a neustále se zvyšující kvalita a „bezpečnost“ poskytovaných sociálních služeb.

Resumé

Bakalářská práce je rozdělena do tří částí. V první teoretické části práce jsem se snažila za pomoci odborné literatury popsat historický vývoj celoživotního vzdělávání, od jeho počátků po současnost. V současnosti je kladen silný důraz na vzdělávání pracovníků, které je spojeno s rychlým rozvojem společnosti, vědy a techniky. Dnes nestačí jenom vzdělání, které připravuje člověka pro výkon jeho profese. S rozvojem všech odvětví dnešní společnosti je nutné celoživotní vzdělávání pracovníků, aby byli schopni udržet krok s rozvojem a změnami ve společnosti. Dále je zde popsáno, kteří pracovníci pracují v sociálních službách, podle jakých pravidel a zákonného rámce probíhá celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Při poskytování sociální služby je nesmírně důležitá osobnost pracovníka, který pracuje v přímé péči s jednotlivými uživateli. Je nutné, aby měl každý pracovník pozitivní přístup k práci, aby uměl velmi dobře komunikovat a aktivně naslouchat. Musí být trpělivý a vstřícný s aktivizujícím a motivujícím přístupem k uživateli. Je nutné zachovávat a podporovat u uživatelů důstojnost, samostatnost, aktivní přístup a zachovávat projev vlastní vůle uživatelů sociální služby. Tyto požadavky kladou vysoké nároky na pracovníky v sociálních službách. Aby pracovníci mohli dobře dělat svou práci, je pro ně nesmírně nutná komunikace s uživateli a komunikace se spolupracovníky v týmu.

Velmi významným prvkem v řízení lidských zdrojů je motivace pracovníků. Motivace je vyvolání aktivity člověka k dosažení určitého cíle. Motivovaný pracovník zná cíle svého snažení, podniká pro splnění těchto cílů určité kroky a chová se při tom efektivně a přínosně. Pracovníky můžeme motivovat nejenom finanční odměnou, ale především nefinanční motivací pracovníků, protože udržet dlouhodobě motivační účinek peněz, znamená platit nadprůměrně. Což v sociální oblasti není možné, především u pracovníků v sociálních službách. K nefinančním motivacím pracovníků v sociálních službách patří pochvala na pracovišti, poděkování za dobrou práci, pochvala na pracovní poradě, slovní nebo písemná pochvala ředitele atd.

V druhé teoretické části bakalářské práce jsou uvedeny nejdůležitější okruhy celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách je možné zaměřit na nejdůležitější obecně uznávané okruhy vzdělávání, které mají důležitý význam pro zvyšování kvality poskytovaných

sociálních služeb. K těmto tématům přínosným pro zvyšování odborného růstu pracovníků v sociálních službách patří zejména problematika standardů kvality sociálních služeb.

Standardy kvality jsou v dnešní době stěžejním tématem dalšího vzdělávání pracovníků. Je nesmírně důležité, aby pracovníci znali znění standardů kvality, aby byli schopni standardy pochopit, přijat, ztotožnit se s nimi a aktivně je začlenit do každodenní praxe.

Pro organizace poskytující sociální služby je důležité, aby pracovníci těchto organizací znali legislativní rámec nutný pro poskytování sociálních služeb. Proto dalším okruhem vzdělávání pracovníků je znalost zákona o sociálních službách a jeho novelizace.

Z iniciativy Ministerstva práce a sociálních věcí bylo iniciováno vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb. Toto vzdělávání bylo určeno vybraným zájemcům o tuto problematiku. Dalším tématem celoživotního vzdělávání, které považují za velmi přínosné pro pracovníky a organizace poskytující sociální služby, je téma supervize. Myslím si, že supervize má velký význam pro osobnostní růst pracovníků a zvyšování kvality nejen jednotlivých pracovníků, ale zvyšování kvality sociálních služeb obecně.

Ve třetí praktické části bakalářské práce je popsán průzkum zaměřený na problematiku celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. V této části jsem se snažila zmapovat názory pracovníků ve vybraných pobytových zařízeních sociálních služeb a názory průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb působící na různých pozicích v různých druzích služeb z celé České republiky. Stanovila jsem tři hypotézy, které jsem se snažila prostřednictvím průzkumu ověřit.

Průzkum potvrdil, že celoživotní vzdělávání má kladný přínos na zvyšování kvality poskytované sociální služby. Podle názoru pracovníků má celoživotní vzdělávání pracovníků kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby. Pracovníci udávají, že vzdělávací aktivity zprostředkované zaměstnavatelem jsou přínosné pro pracovníky a mají podle názoru pracovníků pozitivní vliv na kvalitu poskytované sociální služby. Vzdělávací aktivity jsou ve sledovaných organizacích vybírány podle předem připravených plánů profesního rozvoje pracovníků a plánu vzdělávání. Supervizi jako kvalitní nástroj celoživotního vzdělávání a osobního rozvoje pracovníků udávají všichni pracovníci, kteří mají pozitivní zkušenost se supervizí a také pracovníci s vyšším nebo vysokoškolským vzděláním, většina průvodců v zavádění standardů

kvality sociálních služeb. Pracovníci, kteří mají negativní zkušenost se supervizí a těch byla většina, si myslí, že supervize nemá pozitivní přínos pro osobnostní rozvoj pracovníků v sociálních službách.

Anotace

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Na sociální pracovníky a pracovníky v přímé péči s uživateli jsou v současnosti kladeny vysoké nároky na jejich profesionální schopnosti a dovednosti. Je nutný rozvoj komunikačních dovedností pro vytváření a vyhodnocení individuálních plánů s uživateli sociální služby. Aby byli pracovníci profesionálně na dostatečné výši, je potřebná znalost standardů kvality sociálních služeb a tato znalost vyžaduje průběžné vzdělávání pracovníků v této problematice, ale nejenom v ní.

V praktické části bakalářské práce je uvedeno vyhodnocení dotazníkového šetření u pracovníků v sociálních službách týkající se problematiky celoživotního vzdělávání, jeho kvality a přínosu pro zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb.

Klíčová slova

celoživotní vzdělávání, pracovníci, standardy kvality, sociální služby, kvalita, podpora, supervize, individuální přístup, komunikace, motivace, plán vzdělávání,

Annotation

This thesis focuses on the issue of lifelong learning of social services workers. Social workers and workers in direct care with users are currently demanded to have highly professional skills and abilities; advancement of communication skills for creating and evaluating individual plans with social service users is therefore necessary. To ensure that workers are of a sufficient professional level, knowledge of social services quality standards is required; to reach this knowledge, continuous learning of this matter, as well as other related issues, is needed.

In the case study of this thesis, evaluation of questionnaires for social services workers can be found. These questionnaires concern the issue of lifelong learning, its quality and benefits for enhancement of provided social services.

Keywords

lifelong learning, social workers, quality standards, social services, quality support, supervisit, tailor-made approach, communication, motivation, education plan

Seznam literatury

1. Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších novel
2. Zákon číslo 29/2007 Sb., ze dne 30. 1. 2007
3. Zákon číslo 213/2007 Sb., ze dne 18. 7. 2007
4. Zákon číslo 261/2007 Sb., ze dne 19. 9. 2007
5. Návrh novely zákona číslo 108/2006 Sb.
6. Vyhláška číslo 505/2006 Sb., ve znění pozdějších novel
7. Vyhláška číslo 116/2007 Sb., ze dne 22. 6. 2007
8. Vyhláška číslo 340/2007 Sb., ze dne 12. 12. 2007
9. HERMANOVÁ, M., HERMAN, J., PROKOP, J., ROZPRÝMOVÁ, H. *Aktuální kapitoly z péče o seniory*. Brno, 2008, ISBN 978-80-7013-475-7
10. KOHOUTEK, R. *Sociální psychologie*. IMS Brno 2004, ISBN neuvedeno
11. KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2005, ISBN 80-7261-033-3
12. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et al. *Člověk – prostředí – výchova*. Brno: Paido, 2001, ISBN 80-7315-004-2
13. KRUTILOVÁ, D., ČÁNSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby*. ISBN 978-80-254-3427-7
14. LÖWE, H. *Úvod do psychologie učení dospělých*. Praha: SPN, 1977, ISBN neuvedeno
15. MACHALOVÁ, M. *Psychológia vo vzdelávaní dospelých*. Bratislava: Gerlach Print s.r.o., 2006, ISBN 80-89142-07-9, EAN 9788089142071
16. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003, ISBN 80-247-0650-4
17. NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003, ISBN 80-200-0993-0
18. OURODA, K. *Základy pedagogiky*. Brno: IMS, 2003, ISBN neuvedeno
19. PALÁN, Z. *Základy andragogiky: Úvod do studia personalistiky*. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského, 2002, 207 s. ISBN neuvedeno.
20. PELECH, L., BEDNÁŘOVÁ, Z. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. 99 s. ISBN 80-7239-148-8.

21. ŘEHOŘ, A. *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské a diplomové práce*. Brno: IMS, 2008, ISBN neuvedeno
22. SKALKA, J. a kol. *Základy pedagogiky dospělých*. Praha: SPN, 1989, ISBN 80-04-21636-6
23. TOŠNER, J. *Metodika vzdělávacích plánů*. Praha: EuroProfis, 2007, ISBN neuvedeno
24. VÍZDAL, F. *Základy psychologie*. Brno: IMS, 2003, ISBN neuvedeno
25. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
26. VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007, ISBN 978-80-247-1904-7

Zdroje z internetu

27. <http://www.cvss.cz/soubory/File/CVSS%20zaverecna%20zprava%20300606.pdf>
28. <http://www.sqss.cz/cz/redakce/vzdelavani-pruvodcu/pruvodce-v-zavadeni-sqss/r73>
29. <http://www.cнна.cz/>
30. <http://www.sspr.unas.cz/?q=node/13>
31. <http://www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm#2/>
32. http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_45_1.pdf
33. http://www.abonent.lexdata.cz/lexdata/sb_free.nsf/0/C12571D20046A0B2C12571410046E718

Přílohy

Příloha č. 1: Dotazník pro pracovníky v sociálních službách

Příloha č. 2: Dotazník pro průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb

Příloha č. 3: Zhodnocení průzkumu u pracovníků sociálních služeb v přímé péči o uživatele

Příloha č. 4: Zhodnocení průzkumu u průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb

Příloha č. 5: Plán osobního rozvoje pracovníků

Příloha č. 6: Standard č. 9 a č. 10

24) Myslíte si, že je přínosné, aby měl pracovník možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit?

a) ano

b) ne

Pokud jste odpověděli ano, napište z jakého důvodu.

25) Poskytuje Vám, podle Vašeho názoru, zaměstnavatel dostatek času na osobní rozvoj (další vzdělávání)?

a) ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) ne

26) Poskytuje Vám Váš zaměstnavatel za semináře, školení apod. náhradní volno a v jakém rozsahu?

a) jen v rozsahu pracovní doby

b) časový rozsah vzdělávání a časový úsek pro cestu na vzdělávací aktivitu

c) částečně

d) vůbec

27) Má Vás v zaměstnání kdo zastoupit v době Vaší nepřítomnosti během vzdělávacích aktivit?

a) ano

b) ne

28) Máte již nějakou zkušenost se supervizí?

a) ano

b) ne

Pokud ano, napište prosím jakou pozitivní, negativní apod.

29) Myslíte si, že supervize může mít pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách?

a) ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) ne

30) Myslíte si, že může být supervize použita pro celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Velmi děkuji za Vaši spolupráci při vyplnění dotazníku a přeji Vám hodně úspěchů ve Vaší nelehké, ale velmi přínosné a potřebné práci.

Miroslava Kouřilová – Domov pro seniory Strážnice, příspěvková organizace

13) Myslíte si, že supervize má pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne

Velmi děkuji za Vaši spolupráci při vyplnění dotazníku a přeji Vám hodně úspěchů ve Vaší nelehké, ale velmi přínosné a potřebné práci.

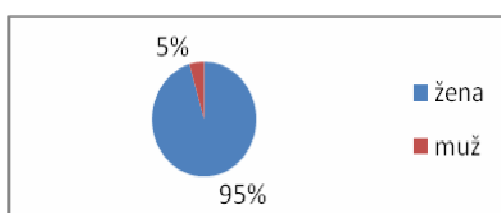
Miroslava Kouřilová – Domov pro seniory Strážnice, příspěvková organizace

Příloha č. 3

Zhodnocení průzkumu u pracovníků sociálních služeb v přímé péči o uživatele

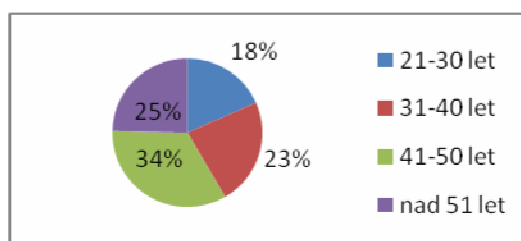
Základní údaje respondentů (tvrdá data):

1) Pohlaví			
odpověď	žena	muž	celkem
počet	63	3	66
procent	95%	5%	100%

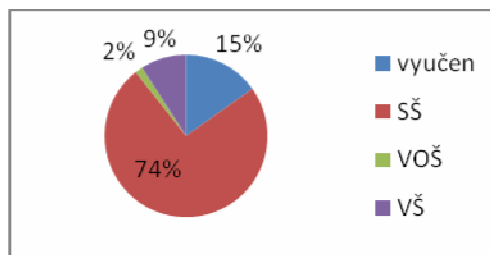


Tento graf jasně dokumentuje, že v sociálních službách v přímé péči pracují převážně ženy. Toto je podle mého názoru způsobeno tím, že ženy jsou spíše pečovatelky, toto vyplývá již z role ženy jako matky a ošetřovatelky. Myslím si, že muži nejsou tolik vedeni k péči o jiné osoby jako ženy. K tomuto rozložení přispívá také skutečnost, že práce v sociálních službách, především v přímé péči s uživateli, není dostatečně finančně ohodnocena.

2) Věk					
odpověď	21-30 let	31-40 let	41-50 let	nad 51 let	celkem
počet	12	15	22	16	65
procent	18%	23%	34%	25%	100%

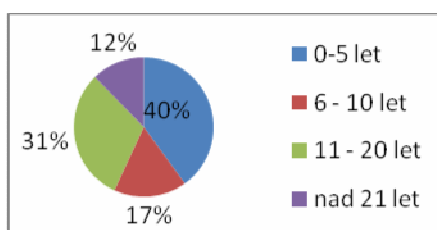


3) Nejvyšší dosažené vzdělání					
odpověď	vyučen	SŠ	VOŠ	VŠ	celkem
počet	10	49	1	6	66
procent	15%	74%	2%	9%	100%



Podle mého průzkumu bylo zjištěno, že nejvíce zastoupenou skupinou respondentů podle nejvyššího dosaženého vzdělání jsou pracovníci se středoškolským vzděláním. Toto podle mého názoru dokazuje, že se v sociálních službách postupně zvyšují požadavky na odborný, vzdělaný personál v sociálních službách. V souvislosti s tím jak se zvyšují požadavky na odbornost a vzdělanost pracovníků v přímé péči, ve spojení se zavedením standardů kvality sociálních služeb, zejména plánování služby s uživateli, stoupá náročnost na pracovníky a ne každý pracovník se základním vzděláním je schopen tyto požadavky naplnit.

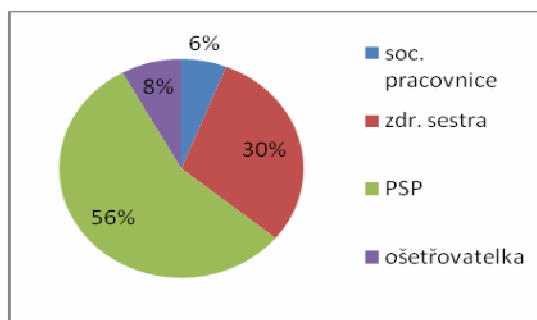
4) Uveďte prosím v letech dobu, po kterou pracujete v sociální oblasti:					
odpověď	0-5 let	6 - 10 let	11 - 20 let	nad 21 let	celkem
počet	26	11	20	8	65
procent	40%	17%	31%	12%	100%



Rozdělení respondentů podle délky praxe v sociálních službách ukazuje, že nejvíce respondentů je v rozmezí od 0 do 5 let praxe, a to je 40 % respondentů. Podle mého názoru to dokumentuje buď náročnost tohoto povolání na pracovníky, kteří jsou schopni povolání vykonávat jen po určitou dobu, toto může souviset se syndromem vyhoření. Může to být také spojeno se spíše nižším finančním ohodnocením pracovníků v těchto profesích. Hojně zastoupenou skupinou respondentů je skupina od 11 do 20 let

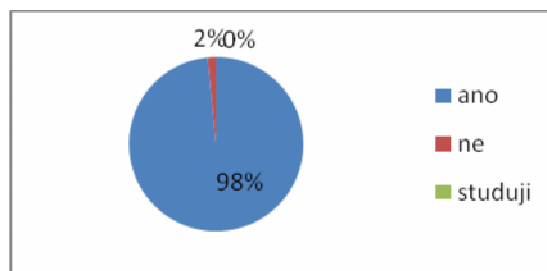
praxe, zde to podle mého názoru souvisí s profesní zakotveností pracovníků v dané službě nebo nechutí pracovníka měnit profesi.

6) Jaká je Vaše profese?					
odpověď	soc. pracovníce	zdr. sestra	PSP	ošetřovatelka	celkem
počet	4	20	37	5	66
procent	6%	30%	56%	8%	100%



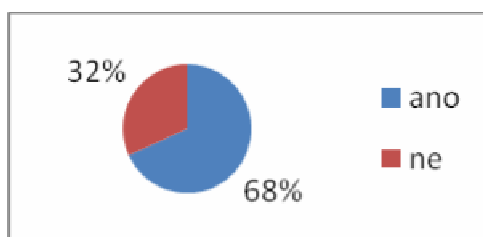
Rozložení pracovníků v sociálních službách odpovídá reálnému rozložení pracovníků. V současnosti pracují v domovech pro seniory v největším zastoupení pracovníci sociální péče, kteří zabezpečují u uživatelů hygienické úkony, pomoc a podporu při naplňování základních potřeb a pomáhají zabezpečit aktivizační činnosti podle přání a potřeb uživatelů. Tito pracovníci jsou v průzkumu zastoupeny v 56 %. Zdravotní sestry činí 30 % zastoupení ve vzorku. Dříve byly zdravotní sestry v domovech pro seniory daleko více zastoupeny, ale tím jak se sociální služby mění od zdravotnického pojetí sociální služby k sociálnímu pojetí, mění se i počty zdravotnického personálu v sociálních službách. Toto dokazuje také snižující se počet ošetřovatelek v pobytových zařízeních sociálních služeb. Ve vzorku jsou ošetřovatelky jako pomocný zdravotnický personál zastupeny v 8%. Se změnami v sociálních službách postupně narůstá počet sociálních pracovníků, a to především sociálních pracovníků s vysokoškolským vzděláním. Ve vzorku jsou zastoupeny 6 %.

7) Splňujete požadavky pro výkon Vaší profese?				
odpověď	ano	ne	studuji	celkem
počet	63	1	0	64
procent	98%	2%	0%	100%



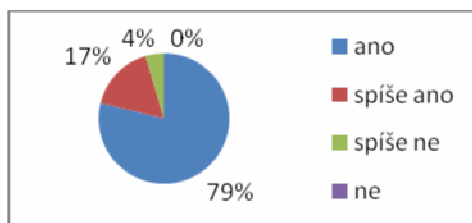
Ve zkoumaném vzorku splňuje požadavky pro výkon povolání 98 % respondentů. Ve zkoumaném vzorku pouze jeden pracovník nesplňuje požadavky pro výkon profese. Jedná se o pracovníka sociální péče, který nesplňuje vzdělání, protože zatím neabsolvoval rekvalifikační kurz pro pečovatele v sociálních službách. Toto vzdělávání má pracovník plánováno ve svém plánu osobního rozvoje.

8) Máte zpracovaný svůj plán osobního rozvoje?			
odpověď	ano	ne	celkem
počet	43	20	63
procent	68%	32%	100%



Plán osobního rozvoje má zpracováno se svým nadřízeným 68 % pracovníků ve zkoumaném vzorku. Toto zjištění mne překvapilo, protože jsem předpokládala, že daleko více poskytovatelů sociálních služeb s pracovníky neplánuje jejich osobní profesní růst a další vzdělávání. Tento průzkum je ovšem spíše orientační, protože průzkum byl proveden pouze ve čtyřech zařízeních sociálních služeb, kde je pravděpodobně zavádění standardů kvality sociálních služeb na dost vysoké úrovni. 32 % respondentů odpovědělo, že plán osobního rozvoje zpracován nemají.

9) Účastníte se celoživotního vzdělávání?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	52	11	3	0	66
procent	79%	17%	5%	0%	100%



Na otázku zda se respondenti účastní celoživotního vzdělávání odpovědělo 79 % respondentů ano, 17 % respondentů odpovědělo spíše ano, 5 % respondentů odpovědělo spíše ne. V současnosti je celoživotní vzdělávání v organizacích poskytujících sociální služby velmi preferováno, proto se většina pracovníků účastní celoživotního vzdělávání formou různých školení a seminářů nebo samoškolících aktivit v rámci vlastních aktivit organizace. O důležitosti a nezbytnosti celoživotního vzdělávání v současnosti snad nemůže být pochyb. Polemika by se mohla vést spíše na úrovni, zda množství a kvalita vzdělávacích aktivit jsou dostatečné pro zvyšování kvality sociální služby.

10) Jaké vzdělávání jste absolvovali v roce 2008 a za leden – březen 2009?

Tato otevřená otázka slouží ke zmapování vzdělávacích aktivit, které respondenti v daném období absolvovali, a v kombinaci s následující otázkou jsem chtěla zjistit, zda organizace poskytující sociální služby plánují vzdělávací aktivity také podle potřeb pracovníka nebo na jeho přání. Mezi nejčastější odpovědi respondentů patřily:

- komunikace se seniory
- péče o pečující
- plánování osobního cíle uživatele
- supervize
- zvládání agresivního uživatele - obranné úchopy
- zákon o sociálních službách
- standardy kvality sociálních služeb
- výživa seniorů s psychickým onemocněním
- syndrom vyhoření
- umění komunikovat
- rekvalifikační kurzy pro pracovníky v sociálních službách
- individuální plánování sociální služby
- stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb
- hodnocení kvality sociální služby

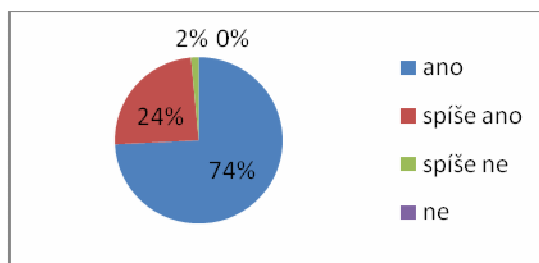
- empatie a naslouchání
- bezpečnost a ochrana zdraví při práci, požární ochrana
- péče o uživatele s demencí

Více jak polovina respondentů udává, že minimálně 3 vzdělávací aktivity během sledovaného období jim zprostředkoval zaměstnavatel na jejich přání nebo podle jejich potřeb.

11) Zatrhněte ty, které Vám zprostředkoval na Vaše přání, nebo podle Vašich potřeb zaměstnavatel?

Z celkového počtu respondentů, který je 66, odpověděli na otázku „ Kolik vzdělávacích aktivit zprostředkoval zaměstnavatel na Vaše přání nebo podle Vašich potřeb?“ 32 respondentů. 10 respondentů udává, že na jejich přání nebo podle jejich potřeb byly zprostředkovány dvě vzdělávací aktivity během sledovaného období leden 2008 – březen 2009, 15 respondentů udává, že jim podle jejich přání zaměstnavatel zprostředkoval tři vzdělávací aktivity a 8 respondentů udává čtyři vzdělávací aktivity. Dva respondenti udávají, že podle jejich potřeb nebo na jejich přání nebyla zprostředkována žádná vzdělávací aktivita. 34 respondentů na tuto otázku neodpovědělo.

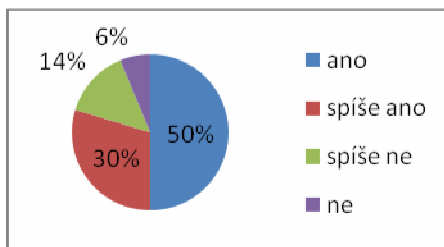
12) Má přínos pro Vaše povolání celoživotní vzdělávání?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	49	16	1	0	66
procent	74%	24%	2%	0%	100%



Většina repondentů 74 % odpověděla na tuto otázku ano, 24 % respondentů odpovědělo spíše ano. Jeden pracovník odpověděl, že celoživotní vzdělávání nemá přínos pro jeho povolání. Ve většině případů jsou dotazovaní pracovníci přesvědčeni o přínosu celoživotního vzdělávání pro jejich profesi.

13) Plánujete předem, společně se svým nadřízeným pracovníkem zaměření dalšího vzdělávání?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	32	19	9	4	64
procent	50%	30%	14%	6%	100%

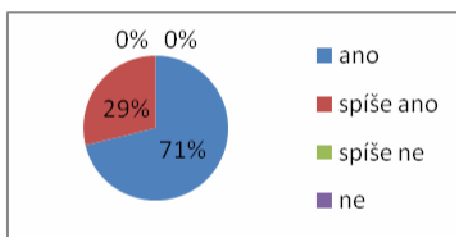


Na tuto otázku odpovědělo kladně 50 % respondentů, 30 % respondentů odpovědělo spíše ano, 14 % respondentů odpovědělo, že spíše neplánují a 6 % respondentů odpovědělo ne.

Podle těchto odpovědí je vidět, že organizace se již snaží plánovat vzdělávací aktivity podle potřeb pracovníka a tím zvyšovat jeho motivaci a vnitřní potřebu celoživotního vzdělávání.

14) Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách považujete za přínosné?

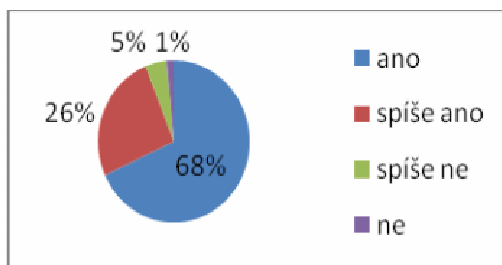
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	47	19	0	0	66
procent	71%	29%	0%	0%	100%



71 % dotazovaných pracovníků považuje celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách za přínosné, 29 % respondentů považuje celoživotní vzdělávání za spíše přínosné. Všichni dotazovaní pracovníci považují celoživotní vzdělávání za přínosné.

15) Má podle Vašeho názoru celoživotní vzdělávání pracovníků kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby?

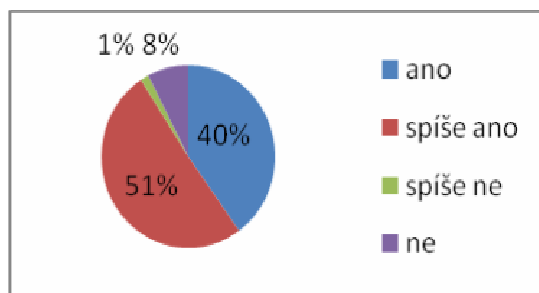
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	45	17	3	1	66
procent	68%	26%	5%	2%	100%



Většina respondentů 68 % odpovědělo na otázku kladně. Podle jejich názoru má celoživotní vzdělávání pracovníků kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby. 26 % respondentů odpovědělo spíše ano. 5 % respondentů odpovědělo, že celoživotní vzdělávání spíše nemá kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby. Jeden pracovník odpověděl, že celoživotní vzdělávání nemá kladný přínos pro zvyšování kvality sociální služby.

16) Je ve Vašem zařízení další vzdělávání placeno plně zaměstnavatelem?

odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	26	33	1	5	65
procent	40%	51%	2%	8%	100%



Z odpovědí vyplývá, že většina vzdělávacích aktivit je plně hrazena zaměstnavatelem, ano odpovědělo 40 % respondentů, 51% respondentů odpovědělo spíše ano. Další vzdělávání pracovníků spíše není hrazeno zaměstnavatelem odpověděl 1 pracovník a neodpovědělo 5 pracovníků. Je velmi přínosné, že poskytovatelé sociálních služeb se snaží zabezpečit finanční prostředky pro další vzdělávání pracovníků, neboť vzdělaný pracovník může poskytovat kvalitní, bezpečnou a odborně zaměřenou podporu a pomoc uživatelům sociální služby.

17) Jaká vzdělávací témata se Vám jeví jako přínosná pro Vaši práci a zvyšování kvality sociální služby?

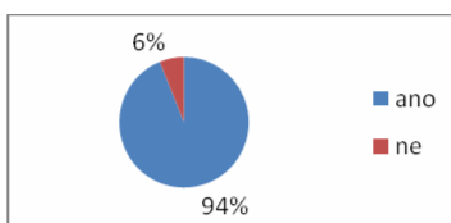
K nejčastěji se opakujícím tématům dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách v průzkumu patří téma komunikace a komunikačních dovedností pracovníků. Komunikaci cítí pracovníci jako stěžejní kompetenci pracovníků v sociálních službách. Bez dobré komunikace mezi pracovníkem a uživatelem se neobejde v dnešní době žádná kvalitní sociální služba. Komunikace ať už verbální nebo neverbální je takzvaně „denním chlebem“ všech pracovníků, a proto je podle mého názoru a názoru respondentů nejčastěji uváděným tématem dalšího vzdělávání pracovníků.

Nejčastěji uváděná témata vzdělávacích aktivit:

- komunikace se seniory a motivace seniorů k aktivizaci
- problematika stáří, umírání a prožívání těžké nemoci
- ošetrovatelská péče v geriatrii
- psychologický přístup k uživatelům s demencí
- zvládání uživatelů s agresivními projevy chování
- volnočasové aktivity seniorů
- specifika práce v domovech se zvláštním režimem
- nácvik sebeobsluhy
- problematika individuálního plánování
- standardy kvality sociálních služeb
- komunikace s uživateli trpícími demencí
- kurzy „Bazální stimulace“
- novinky v ošetrovatelské péči
- tematika práv uživatelů i pracovníků
- syndrom vyhoření
- zákon o sociálních službách
- komunikace v týmu
- psychologie osobnosti
- psychologie zdraví a duševní hygiena
- alternativní a augmentativní komunikace
- vedení a motivování pracovníků

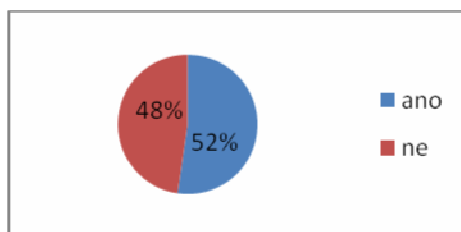
- supervize
- standardizace nutriční péče
- metodika vedení rozhovoru

18) Pořádá Vaše zařízení vlastní vzdělávací akce?			
odpověď	ano	ne	celkem
počet	62	4	66
procent	94%	6%	100%



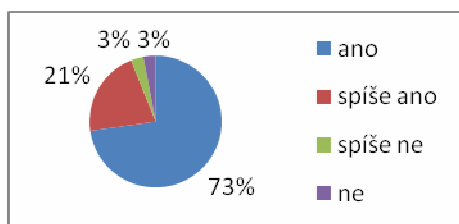
Z grafu vyplývá, že v organizacích, kde probíhal průzkum, pořádá vedení a pracovníci vlastní vzdělávací akce. Ano odpovědělo 94 % respondentů, 6 % respondentů odpovědělo ne. Podle mého názoru je velmi dobré a přínosné, když organizace pořádají vlastní vzdělávací akce. Toto má samozřejmě svoje pozitiva i negativa. K pozitivům je možné zařadit, že pracovníci nemusí nikde dojíždět za vzděláváním a organizace proškolí větší množství pracovníků najednou a možná i levněji. Je přínosné, když jednotliví pracovníci aktivně vystupují na těchto vzdělávacích akcích. K negativům bych zařadila, že tyto vzdělávací akce (témata) nejsou vždy vhodné pro všechny pracovníky, není zde možno odlišit individuální potřeby pracovníků. K dalšímu negativu dochází, že pracovníci se při vlastních aktivitách nesečkávají s pracovníky z jiných zařízení, aby si mohli vzájemně předávat zkušenosti a postřehy k tématům vzdělávání. Podle mého názoru je dobré vzdělávací akce a témata kombinovat podle potřeb pracovníků, uživatelů a potřeb organizace a dbát na jejich vzájemnou vyváženost.

19) Účastníte se aktivně vzdělávacích aktivit?			
odpověď	ano	ne	celkem
počet	34	31	65
procent	52%	48%	100%



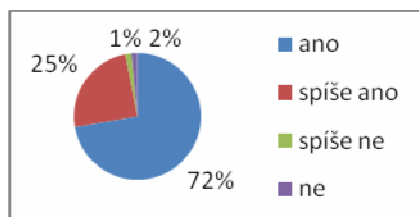
Na tuto otázku odpovědělo ano 52 % dotázaných, ne odpovědělo 48 % dotázaných. Více než polovina dotázaných odpověděla na tuto otázku kladně, což potvrzuje, podle mého názoru, že většina pracovníků je motivována z vlastní vůle k celoživotnímu vzdělávání a hlavně k aktivnímu přístupu ke vzdělávacím aktivitám.

20) Myslíte si, že má celoživotní vzdělávání pracovníků pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	48	14	2	2	66
procent	73%	21%	3%	3%	100%



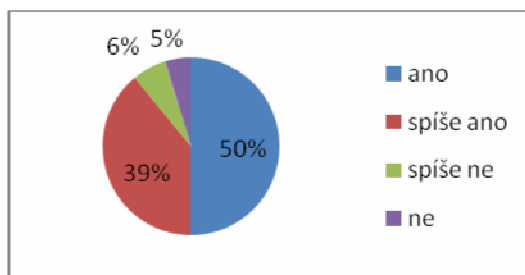
Na otázku, zda má podle názoru pracovníků v sociálních službách celoživotní vzdělávání pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb, odpovědělo 73 % pracovníků ano, 21 % pracovníků odpovědělo spíše ano, 3 % pracovníků si myslí, že spíše ne a 3% pracovníků udává, že celoživotní vzdělávání nemá pozitivní vliv na zvyšování kvality sociální služby.

21) Je množství vzdělávacích aktivit ve Vaší organizaci dostatek?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	47	16	1	1	65
procent	72%	25%	2%	2%	100%



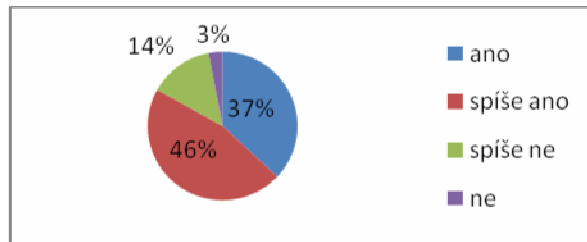
Množství vzdělávacích aktivit v organizaci považuje za dostatečné 72 % respondentů, za spíše dostatečné považuje množství vzdělávacích aktivit 25 % respondentů, za spíše nedostatečné považuje množství vzdělávacích aktivit 1 respondent a za nedostatečné je považuje rovněž jeden respondent. Podle tohoto zjištění se jeví, že množství vzdělávacích aktivit je dostačující pro pracovníky. Otázkou je, zda i kvalita vzdělávacích aktivit, kvalita lektorů a zaměření celoživotního vzdělávání je vždy pro pracovníky přínosem.

22) Je celoživotní vzdělávání plánováno podle Vašich potřeb zaměřené na zvyšování efektivity Vaší práce?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	32	25	4	3	64
procent	50%	39%	6%	5%	100%



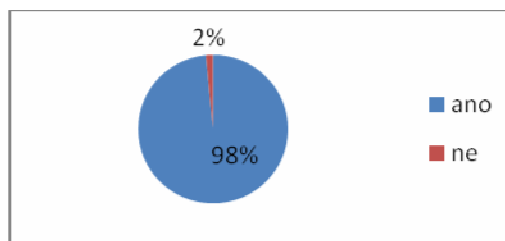
Ze sledovaného vzorku uvádí 50 % respondentů, že celoživotní vzdělávání je plánováno podle jejich potřeb a domnívají se, že je zaměřeno na zvyšování efektivity jejich práce. 39 % respondentů odpovídá na položenou otázku spíše ano. 6 % dotazovaných si myslí, že celoživotní vzdělávání spíše není plánováno podle jejich potřeb a 5 % respondentů se domnívá, že celoživotní vzdělávání není plánováno podle jejich potřeb a není zaměřené na zvyšování efektivity práce.

23) Máte možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit svého dalšího profesního vzdělávání?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	24	30	9	2	65
procent	37%	46%	14%	3%	100%



Ze sledovaného vzorku uvádí 37 % respondentů, že mají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit podle svých potřeb. 46 % respondentů odpovídá na položenou otázku, že spíše mají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit podle svých potřeb. 14 % dotazovaných udává, že spíše nemají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit podle svých potřeb. 3 % respondentů nemají možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit. Možnost výběru vzdělávacích aktivit má nesmírný význam pro vnitřní motivaci pracovníků k dalšímu vzdělávání a zvyšování efektivity a kvality poskytovaných sociálních služeb.

24) Myslíte si, že je přínosné, aby měl pracovník možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit?			
odpověď	ano	ne	celkem
počet	63	1	64
procent	98%	2%	100%

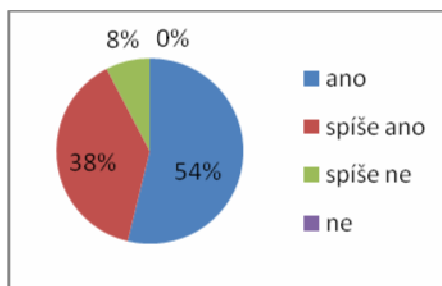


Téměř všichni respondenti odpověděli na otázku, zda je podle jejich názoru přínosné, aby měl pracovník možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit. Ano odpovědělo 98 % respondentů, ne odpověděl jeden pracovník což činí 2 %. Nejčastější důvody proč je přínosné, aby měli pracovníci možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit:

- vyberu si takové vzdělávání, které je pro mne přínosné, co potřebuji k práci
- vycházím z poznatků ze své praxe (vím, co potřebuji)
- rozšíření znalostí z nových poznatků, postupů
- vybere si, co pracovníka zajímá, vzdělávání ho potom baví

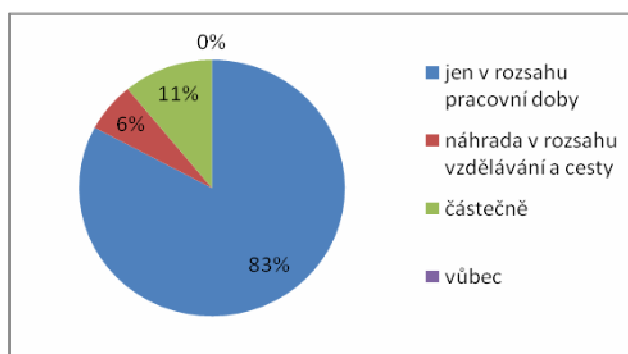
- pokud si pracovník vybere vzdělávání, více ho to zajímá, než když to má nařízené
- protože si tak může vybrat témata, která jsou pro něj důležité, popřípadě v nich má nedostatky
- k doplnění svých vědomostí, aby mohl ještě lépe vykonávat svou práci
- každý pracovník zná svoje mezery ve vzdělávání a podle toho volí témata dalšího vzdělávání
- vzdělává se v tom, co ho zajímá
- vybere si témata dalšího vzdělávání, které ho nejvíce zajímají a jsou pro něj přínosné
- každý ví sám nejlépe, kterou vzdělávací aktivitu potřebuje
- možnost doplnit témata, které ještě neabsolvoval
- měl by mít možnost si vybrat semináře, které ho zajímají a slouží ke zlepšování péče o uživatele
- aby jeho práce měla smysl, aby práci mohl vykonávat co nejlépe
- protože si tak mohu doplnit znalosti z oblasti, ve které „pokulhávám“
- protože pracovník zná potřeby uživatelů
- při práci s lidmi je nutné se celoživotně vzdělávat
- možnost výběru
- v praxi člověk narazí na určité věci, se kterými si není docela jistý, jak je řešit
- co ho zajímá, v čem má nedostatky, aplikuje potřeby na uživatele i sám na sebe (rozvoj pracovníka)
- pracuje s uživateli a tak ví, co je důležité, v čem se vzdělávat
- možnost doplnění zkušeností, které individuálně chybí, spolurozhodování zvyšuje sebevědomí pracovníka, aktivní účast zaměstnanců

25) Poskytuje Vám zaměstnavatel dostatek času na osobní rozvoj (další vzdělávání)?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	35	25	5	0	65
procent	54%	38%	8%	0%	100%



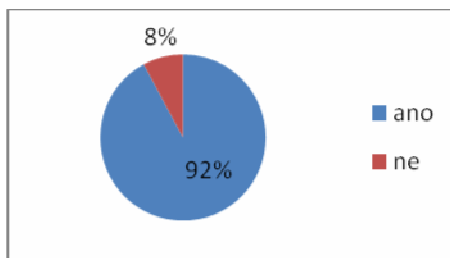
Více než polovina respondentů odpověděla ano na otázku, zda jim zaměstnavatel poskytuje dostatek času na osobní rozvoj (další vzdělávání), celkem 54 %. Spíše ano odpovědělo 38 % respondentů. Spíše ne odpovědělo 8 % respondentů. Ne neodpověděl žádný respondent z mého průzkumu. Z předchozího vyplývá, že organizace většinou poskytují dostatek času svým zaměstnancům na osobní rozvoj (další vzdělávání). Mnohdy je v organizacích problém se zástupností pracovníků v době jejich vzdělávacích aktivit.

26) Poskytuje Vám Váš zaměstnavatel za semináře, školení apod. náhradní volno a v jakém rozsahu?					
odpověď	jen v rozsahu pracovní doby	náhrada v rozsahu vzdělávání a cesty	částečně	vůbec	celkem
počet	53	4	7	0	64
procent	83%	6%	11%	0%	100%



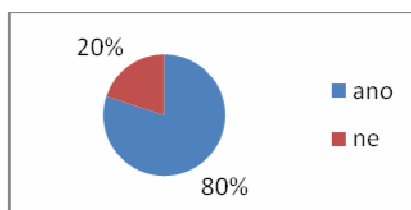
Zaměstnavatel pracovníkům za další vzdělávání poskytuje náhradní volno v rozsahu pracovní doby u 83 % respondentů, časovou náhradu v rozsahu vzdělávání a čas potřebný k cestě na vzdělávací akci a zpět nahrazuje zaměstnavatel u 6 % pracovníků ve sledovaném vzorku, částečně poskytuje náhradní volno u 11 % respondentů. Z toho vyplývá, že většina pracovníků dostává náhradní volno za další vzdělávání, a to většinou v rozsahu pracovní doby.

27) Má Vás v zaměstnání kdo zastoupit v době Vaší nepřítomnosti během vzdělávacích aktivit?			
odpověď	ano	ne	celkem
počet	59	5	64
procent	92%	8%	100%



92 % respondentů uvádí, že má za sebe zástup v práci v době svého vzdělávání. 8% respondentů uvádí, že za sebe nemají zastoupení v době vzdělávacích aktivit, což vede k problematickému řešení účasti na celoživotním vzdělávání.

28) Máte již nějakou zkušenost se supervizí?			
odpověď	ano	ne	celkem
počet	52	13	65
procent	80%	20%	100%



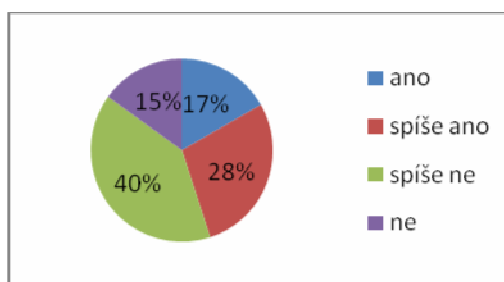
Na tuto otázku odpovědělo 80 % respondentů ano a 20 % respondentů odpovědělo ne na otázku, jestli mají již nějakou zkušenost se supervizí. Celkem velké množství pracovníků ve sledovaném vzorku má zkušenost se supervizí, ale většina pracovníků, udává, že má zkušenost spíše krátkodobou nežli dlouhodobou. Většina pracovníků měla zkušenost spíše negativní a tato negativní zkušenost se promítá do jejich hodnocení supervize jako možného nástroje vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Ti pracovníci, kteří mají zkušenost se supervizí, hodnotí svoje zkušenosti následovně:

- vyslechla jsem úvodní hodinu a odmítla jsem se zúčastňovat
- je to důkladný rozbor dané problematiky
- moc tomu nevěřím
- mám rozporuplné pocity ze supervize
- nemám pocit, že by byla supervize přínosem pro mou práci

- spíše zbytečnost (záleží na osobnosti supervizora a jeho vedení supervizních setkání)
- supervize není přínosem pro řešení našich problémů (možná je to osobou supervizora)
- nemá přínos pro mou práci
- moje zkušenost se supervizí je spíše negativní, nemá přínos, zbytečná ztráta času
- moje zkušenost se supervizí je dosud negativní, uvidím co dál
- připadá mi, že supervizor nadřazoval své názory nad názory supervizované skupiny, na některé probírané problémy mám jiný názor a přestože jsem jej vyjádřila, nebyl na něj brán zřetel
- supervize zatím moc přínosná nebyla
- mám zkušenost pozitivní, je přínosná
- podle mého názoru mně supervize zatím nic nedala
- od supervize jsem očekávala něco jiného, zatím spíše zklamání
- pro mě je supervize nepřínosná
- pozitivní přínos supervize, každý problém má víc úhlů pohledu

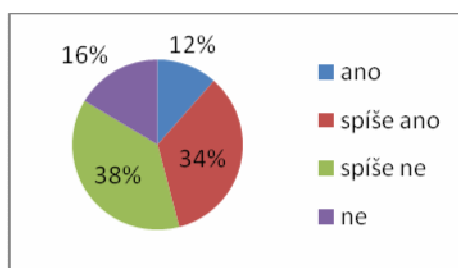
Pozitivní zkušenost se supervizí udává 20 respondentů, negativní zkušenost se supervizí udává 29 respondentů z celkového počtu. 3 respondenti, kteří mají zkušenost se supervizí, udávají rozporuplné pocity z dosavadní zkušenosti se supervizí.

29) Myslíte si, že supervize může mít pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v soc. službách?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	10	17	24	9	60
procent	17%	28%	40%	15%	100%



Většina respondentů uvádí, že podle jejich názoru supervize nemá pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Toto negativní hodnocení supervize může být způsobeno tím, že většina dotazovaných pracovníků má zatím spíše krátkodobou zkušenost se supervizí. Domnívám se, že pracovníci zatím neumí se supervizí dostatečně pracovat. Neví, co mají od supervize očekávat, neumí formulovat své problémy a možná se také bojí svého selhání. Mají strach z nové zkušenosti. Podle mého názoru také velmi záleží na osobě supervizora a jeho metodách vedení supervize.

30) Může být supervize použita pro celoživotní vzdělávání pracovníků v soc. službách?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	7	21	23	10	61
procent	11%	34%	38%	16%	100%

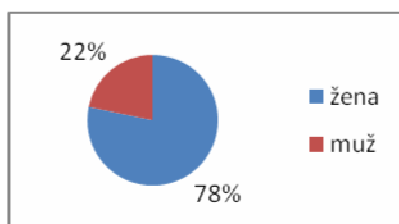


Většina respondentů udává, že supervizi spíše není možné použít pro další vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Udávají, že jim supervize nic nepřináší, že je pro ně spíše ztrátou času. Supervizi jako kvalitní nástroj celoživotního vzdělávání a osobního rozvoje pracovníků udávají všichni pracovníci, kteří mají pozitivní zkušenost se supervizí a také pracovníci s vyšším nebo vysokoškolským vzděláním.

Příloha č.4

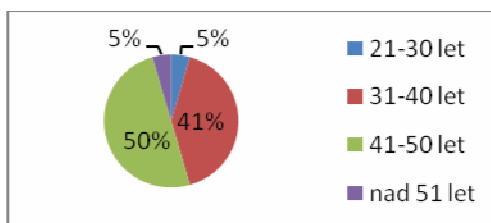
Zhodnocení průzkumu u průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb

1) Pohlaví			
odpověď	žena	muž	celkem
počet	18	5	23
procent	78%	22%	100%



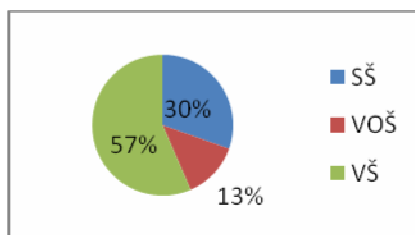
Průzkumu průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb se zúčastnilo 78 % žen a 22 % mužů.

2) Věk					
odpověď	21-30 let	31-40 let	41-50 let	nad 51 let	celkem
počet	1	9	11	1	22
procent	5%	41%	50%	5%	100%



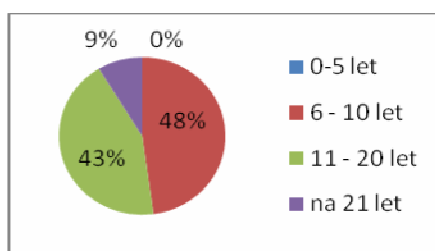
Nejpočetnější skupinou respondentů je věková skupina od 41 let do 50 let a to 50 % respondentů, 41 % ve věku 31 let až 40 let, 5 % respondentů je ve věku 21 až 30 let a 5 % respondentů ve věkovém rozhraní nad 51 let.

3) Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?				
odpověď	SŠ	VOŠ	VŠ	celkem
počet	7	3	13	23
procent	30%	13%	57%	100%



Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů průvodců: 57 % má vysokoškolské vzdělání především v oboru sociální pedagogika, sociální práce a sociální politika. 13 % respondentů uvádí vyšší odborné vzdělání a 30 % respondentů uvádí střední vzdělání velmi často zdravotnického zaměření.

4) Uveďte, prosím, v letech dobu, po kterou pracujete v sociální oblasti:					
odpověď	0-5 let	6 - 10 let	11 - 20 let	na 21 let	celkem
počet	0	11	10	2	23
procent	0%	48%	43%	9%	100%



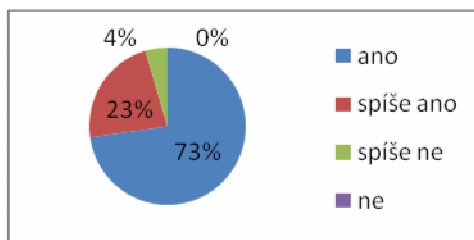
Dobu, po kterou působí dotazovaní průvodci v sociální oblasti, udává 48 % dobu 6–10 let, 43 % udává dobu 11–22 let a 9 % respondentů uvádí dobu nad 21 let. Toto dokazuje, že průvodci v zavádění standardů kvality sociálních služeb mají spíše dlouholeté zkušenosti s prací v sociálních službách.

5) Respondenti průvodci jsou z těchto druhů sociálních služeb:

- domov pro seniory: 6 respondentů
- azylový dům pro matky z dětmi: 2 respondenti
- denní, týdenní stacionář: 2 respondenti
- domov se zvláštním režimem: 4 respondenti
- odborné sociální poradenství: 1 respondent
- sociální prevence: 1 respondent
- chráněné bydlení: 1 respondent
- terénní pečovatelská služba: 3 respondenti
- sociální rehabilitace: 1 respondent

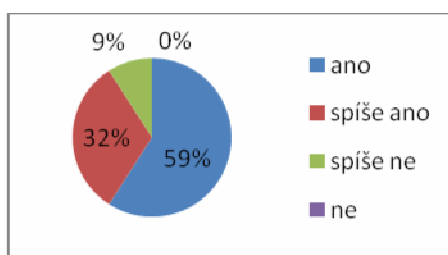
- odlehčovací služby: 1 respondent
- pečovatelská služba: 1 respondent

6) Má celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	16	5	1	0	22
procent	73%	23%	5%	0%	100%



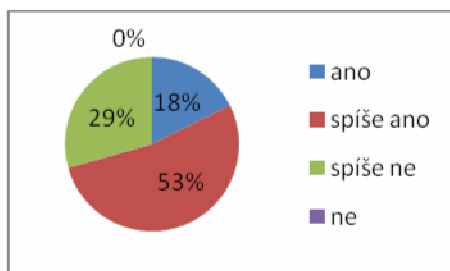
73 % respondentů uvádí, že celoživotní vzdělávání má pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb, 23 % respondentů uvádí, že celoživotní vzdělávání spíše má pozitivní vliv na zvyšování kvality a 5 % respondentů uvádí, že celoživotní vzdělávání nemá pozitivní vliv na zvyšování kvality sociálních služeb.

7) Plánujete ve Vaší organizaci předem, společně s pracovníky zaměření jejich dalšího vzdělávání, plány osobního rozvoje pracovníka?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	13	7	2	0	22
procent	59%	32%	9%	0%	100%



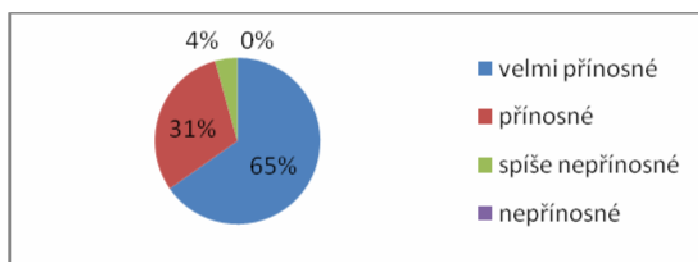
59 % respondentů uvádí, že ve vlastní organizaci plánují celoživotní vzdělávání předem společně, 32 % respondentů uvádí, že spíše plánují další vzdělávání, 9 % uvádí, že spíše neplánují předem zaměření dalšího vzdělávání pracovníků.

8) Plánují organizace, ve kterých působíte jako externí průvodci, předem společně s pracovníky zaměření jejich dalšího vzdělávání?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	3	9	5	0	17
procent	18%	53%	29%	0%	100%



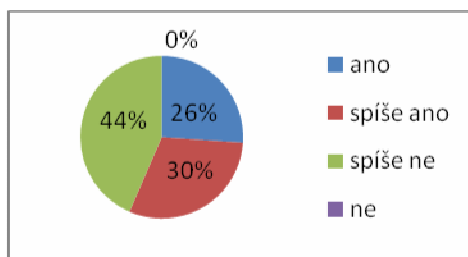
18 % externích průvodců uvádí, že organizace, ve kterých působí plánují předem společně se svým nadřízeným zaměřením dalšího vzdělávání. 53 % odpovídá, že spíše plánují a 29 % průvodců uvádí, že spíše neplánují zaměřením dalšího vzdělávání.

9) Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách považujete pro pracovníky za:					
odpověď	velmi přínosné	přínosné	spíše nepřínosné	nepřínosné	celkem
počet	15	7	1	0	23
procent	65%	30%	4%	0%	100%



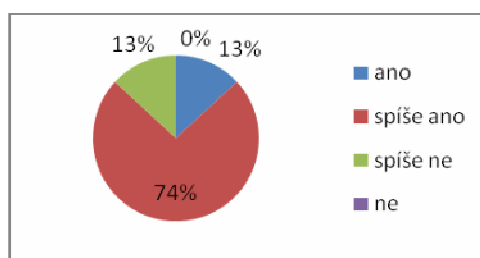
65 % průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb uvádí, že celoživotní vzdělávání je pro pracovníky v sociálních službách za velmi přínosné, 30 % respondentů uvádí, že celoživotní vzdělávání je přínosné pro pracovníky a 4 % uvádí, že považují celoživotní vzdělávání jako spíše nepřínosné. Někteří průvodci uvádí, že celoživotní vzdělávání považují za spíše přínosné hlavně z toho důvodu, že ne každé vzdělávání či supervize je vedeno profesionálním a kvalitním způsobem. Toto nekvalitní a neprofesionální vzdělávání jistě nelze považovat za přínosné pro pracovníky.

10) Je množství vzdělávacích aktivit ve Vaší organizaci dostačující pro zvyšování kvality poskytované soc. služby?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	6	7	10	0	23
procent	26%	30%	43%	0%	100%



Za dostačující považují množství vzdělávacích aktivit ve vlastní organizaci 26 % průvodců, za spíše dostačující považují množství vzdělávacích aktivit 30 % průvodců, spíše jako nedostačující považuje množství vzdělávacích aktivit 43 % průvodců. Podle těchto údajů vyvozují, že organizace se musí stále více zaměřit na plánování kvalitních vzdělávacích aktivit, které budou individuálně přizpůsobené potřebám pracovníků, organizace a cílové skupině uživatelů sociální služby.

11) Domníváte se, že je celoživotní vzdělávání pracovníků v zařízeních sociálních služeb plánováno podle potřeb pracovníků a uživatelů?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	3	17	3	0	23
procent	13%	74%	13%	0%	100%



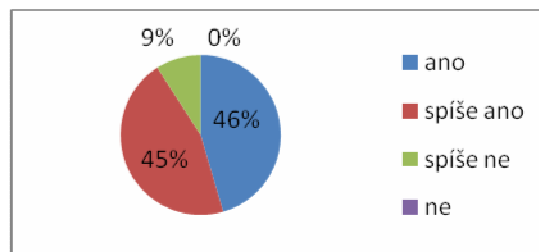
13 % průvodců se domnívá, že je celoživotní vzdělávání pracovníků v zařízeních sociálních služeb plánováno podle potřeb pracovníků a uživatelů, 74 % průvodců uvádí, že spíše ano a 13 % průvodců uvádí, že celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách spíše není plánováno podle potřeb pracovníků a uživatelů. Toto dokazuje, že většina poskytovatelů sociálních služeb si uvědomuje nutnost plánování celoživotního vzdělávání pracovníků, aby vzdělávání bylo efektivní a přínosné pro kvalitu poskytované sociální služby a spokojenost a důstojnost uživatelů služby.

12) Myslíte si, že je přínosné, aby měl pracovník možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit?			
odpověď	ano	ne	celkem
počet	22	0	22
procent	100%	0%	100%

Všech 100 % respondentů průvodců uvádí, že je přínosné, aby měl pracovník možnost ovlivnit výběr vzdělávacích aktivit a to hlavně z těchto důvodů:

- Možnost podílet se na vlastním profesním rozvoji formou výběru vzdělávání může být jednou z motivačních složek pro práci v pomáhajících profesích.
- Vlastní sebereflexe a schopnost zhodnocení vlastních silných a slabých stránek je, dle mého názoru, základní kompetencí, kterou by měla osoba, která poskytuje služby, disponovat.
- Když se bude pracovník vzdělávat v oblasti, která ho nebaví, nezajímá, není pro něj potřebná, bude od začátku jeho postoj negativní, přečká vzdělávání a už pracovníka nebude dále zajímat.
- Pracovník ve spojení s přímým nadřízeným by měli stanovit profilaci oblasti, která bude prioritní pro daného pracovníka, neboť on sám nejlépe ví, čemu se chce více věnovat. Všichni pracovníci nemohou dělat všechno, je lépe personál vyprofilovat dle vlastních zájmů a schopností, což je použitelné i jako motivační prvek.
- Pracovník sám nejlépe ví, které znalosti či dovednosti potřebuje rozšířit, co mu v práci dělá problémy, samozřejmě musí být v souladu se zájmy a potřebami organizace.
- Motivace, osobnostní růst, seberealizace, posílení vlastní důležitosti pracovníka v organizaci, loajalita, profesní rozvoj, zvyšování kvality, pracovník je v přímém kontaktu s uživatelem služby a zná dobře jejich potřeby.
- Má pak k vzdělávání pozitivní vztah, ideální je, pokud si je sám vybere.
- Je to nezbytné pokud má mít vzdělávání efekt.
- Může si vybrat, co pro svou práci potřebuje, pracovník se potom cítí více doceněný.
- Vzdělávání by mělo reagovat především na potřeby pracovníka.
- Aktivně se zapojí do plánování, rozhodování, diskuse.
- Protože stejně jako uživatel má být součástí individuálního plánování, tak i zaměstnanec se musí podílet na svém profesním plánu
- Důvodem je efektivita vzdělávání – větší přínos pro pracovníka i organizaci bude mít vzdělávání, které si tematicky, případně i u konkrétní společnosti či lektora, zaměstnanec vybere.

13) Myslíte si, že supervize má pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách?					
odpověď	ano	spíše ano	spíše ne	ne	celkem
počet	10	10	2	0	22
procent	45%	45%	9%	0%	100%



Na otázku, zda má supervize pozitivní přínos pro osobní rozvoj pracovníků, odpovídá 45 % respondentů průvodců ano. 45 % průvodců odpovídá spíše ano, 9 % průvodců odpovědělo spíše ne.

Na tuto otázku odpovídají průvodci naprosto odlišně než pracovníci v přímé péči. Domnívám se, že je to především diametrálně odlišným přístupem pracovníků v přímé péči a průvodců k osobnostnímu růstu a celoživotnímu vzdělávání. Průvodci jsou daleko více motivováni k dalšímu vzdělávání, a protože se zabývají problematikou standardů kvality sociálních služeb, daleko více pracují také na svém celoživotním vzdělávání, mají pravděpodobně vyšší sebedůvěru a také zřejmě pocítují ve své práci nutnost supervize, aby mohli svou práci vykonávat kvalitně a efektivně.

Příloha č. 5

Plán osobního rozvoje zaměstnance

Rok: 2009

Zaměstnanec: Aneta Zárubová

Pracovní zařazení: pracovnice sociální péče (přímá obslužná péče)

Osobní rozvoj, okruhy vlastního rozvoje

z hlediska cílů a potřeb organizace	z hlediska cílů a potřeb uživatele	z hlediska zájmů, potřeb a rozvojových cílů zaměstnance
- Standardy kvality sociálních služeb	- Individuální plánování služeb s uživateli	- Certifikovaný kurz – pokračující - Bazální stimulace pokračující
Supervize případová, týmová, individuální	- Komunikace s uživateli	- Zvládání stresu, prevence syndromu vyhoření
- Zákon o sociálních službách, jeho znalost a aplikace do praxe	- Komunikace s nekomunikujícími uživateli	- Studium literatury a časopisů s tematikou ošetřování a péče o seniory
- Týmová spolupráce, týmové kompetence		

Podpis nadřízeného

Podpis zaměstnance:

TAB. Č. 1 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - VZDĚLÁVÁNÍ A STANDARDY KVALITY

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. - Standardy kvality sociálních služeb ve znění vyhl. č. 166/2007 Sb.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zařizování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Piněná kritéria uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesionálních cílů a potřeby další odborné kvalifikace, podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě, podle tohoto systému poskytovatel postupuje;	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců, podle tohoto systému poskytovatel postupuje;	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ne

Piněná kritéria 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.