

**Univerzita Hradec Králové**

**Ústav sociální práce**

**Diplomová práce**

2016

Bc. Lenka Doležalová

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

## **Kompetence pracovníků v přímé obslužné péči**

### **v sociální službě v domově pro seniory**

Diplomová práce

Autor: Bc. Lenka Doležalová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph. D.

Hradec Králové

2016



## Zadání diplomové práce

**Autor:** Bc. Lenka Doležalová

**Studium:** U14062

**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Kompetence pracovníků v přímé obslužné péči v sociální službě v domově pro seniory**

**Název diplomové práce AJ:** Authority of workers of direct service care in social work in the home for elderly people

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Cílem diplomové práce bude popsat požadované kompetence pracovníků v přímé obslužné péči v sociální službě v domově pro seniory vzhledem k výkonu jejich profese. V empirické části diplomové práce bude cíl tyto informace porovnat s realitou v praxi. V empirické části bude využita metoda dotazování, analýzy a syntézy a technikou bude dotazník vlastní konstrukce.

ARMSTRONG, Michael. Řízení lidských zdrojů - Nejnovější trendy a postupy. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 800.s. ISBN 978-80-247-1407-3  
BEDRNOVÁ, E.-NOVÝ, I. A kol. (2007): Psychologie a sociologie řízení. Praha, Management Press, 2007, ISBN 978-80-7261-169-0  
VETEŠKA, Jaroslav, TURECKIOVÁ, Alžběta. Kompetence ve vzdělávání. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-1770-8

**Garantující pracoviště:** Katedra sociální práce a sociální politiky,  
Ústav sociální práce

**Vedoucí práce:** Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

**Oponent:** JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.

**Datum zadání závěrečné práce:** 4.12.2014

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Konopáči dne.....

*jméno autorky a podpis*

**Poděkování:**

Touto cestou bych velmi chtěla poděkovat Mgr. Zuzaně Truhlářové, Ph.D. za její vstřícný přístup, trpělivost, připomínky a čas, který mi věnovala.

Dále bych chtěla poděkovat kolegům a kolegyním z domovů pro seniory, kteří mi byli velmi nápomocni ve výzkumném šetření. Zvláště děkuji svým nejbližším za pochopení a podporu, kterou mi projevovali v průběhu studia.

## **Abstrakt v českém jazyce:**

DOLEŽALOVÁ, Lenka. Kompetence pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory. Hradec Králové, 2016. 135 s. Diplomová práce. Hradec Králové: Ústav sociální práce.

Klíčová slova: Pracovník přímé obslužné péče, domov pro seniory, kompetence, podpora, individuální plánování, supervize, vzdělávání.

Tématem diplomové práce byly kompetence pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory. Pracovníci přímé obslužné péče jsou cenným lidským zdrojem, pro kvalitní poskytování služby uživatelů domova pro seniory zdrojem nezastupitelným. Teoretická část se nejdříve zabývala vymezením kompetencí v sociálních službách, následně přešla do kapitoly věnované roli pracovníků přímé obslužné péče v organizační struktuře domov pro seniory a teorie byla ukončená problematikou kompetencí pracovníků přímé obslužné péče. Výzkumná část objasňovala kompetence pracovníků přímé obslužné péče v praxi. Tato problematika byla zkoumána z pohledu těchto samotných pracovníků a to prostřednictvím dotazníkového šetření.

### **Abstrakt v cizím jazyce:**

DOLEŽALOVÁ, Lenka. Competencies of Workers Performing Direct Care Service in Home for the Elderly. Hradec Kralove, 2016. 135 p. Thesis. Hradec Kralove: Department of Social Work.

Keywords: Worker of direct service care in home for the elderly, expertise, support, individual planning, supervision and education.

Workers performing direct care service in care home for the elderly were the topic of the thesis. Workers of direct service care are a valuable and irreplaceable human resource for the quality of the service users from the home for the elderly. The theoretical part dealt with the definition of competencies in social services, another chapter described the role of direct service care workers in the organizational structure of the home for the elderly and the theory was completed with the issue of competencies of direct service care. Research section clarified the competence of personnel direct service care in practice. This issue was examined from the perspective of the workers themselves through questionnaires.

## **Obsah:**

<b>Úvod</b>	<b>9</b>
<b>1. Kompetence v praxi sociální služby v domově pro seniory</b>	<b>12</b>
1.1 Definiční vymezení kompetencí	12
1.2 Organizační struktura domova pro seniory	13
1.3 Kompetence zaměstnanců v pobytové službě domov pro seniory	17
<b>2. Role pracovníka přímé obslužné péče v organizační struktuře v domově pro seniory</b>	<b>22</b>
2.1 Standardy kvality sociálních služeb z pohledu personálního zajištění	22
2.2 Kvalifikační předpoklady na pracovníky přímé obslužné péče	24
2.3 Výběr a zaškolování pracovníků přímé obslužné péče	26
2.4 Hodnocení pracovníků přímé obslužné péče	30
<b>3. Problematika kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory</b>	<b>34</b>
3.1 Očekávané kompetence od pracovníků přímé obslužné péče	34
3.2 Kompetence pracovníka přímé obslužné péče v individuálním plánování služby v domově pro seniory	38
3.3 Supervize jako nástroj zvyšování kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory	40
3.4 Vzdělávání jako nástroj zvyšující kompetence pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory	43
<b>4. Výzkumné šetření</b>	<b>48</b>
4.1 Formulace výzkumného cíle a výzkumných dílčích cílů	48
4.2 Metodologie výzkumného šetření	54
4.3 Etické hledisko výzkumného šetření	56
4.4 Realizace výzkumného šetření a průběh sběru dat	59
4.5 Interpretace dílčích výzkumných cílů	60
4.5.1 <i>Interpretace DVC1</i>	65
4.5.2 <i>Interpretace DVC2</i>	70



4.5.3	<i>Interpretace DVC3</i>	74
4.5.4	<i>Interpretace DVC4</i>	81
4.5.5	<i>Interpretace DVC5</i>	86
4.5.6	<i>Interpretace DVC6</i>	91
4.5.7	<i>Interpretace DVC7</i>	97
4.6	Závěr výzkumného šetření	103
	<b>ZÁVĚR</b>	<b>109</b>
	<b>SEZNAM LITERATURY:</b>	<b>112</b>
	<b>SEZNAM TABULEK</b>	
	<b>SEZNAM GRAFŮ</b>	
	<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>	

## Úvod

Téma diplomové práce jsem si vybrala z důvodu dlouhodobé zkušenosti s prací v domově pro seniory. Příčinnou tohoto zaměření není pouze moje současná pracovní pozice manažerky sociálně ošetrovatelského úseku v domově pro seniory, ale daleko významnější je moje dlouholetá spolupráce právě s pracovníky přímé obslužné péče. Zároveň zastávám i názor, kdy na základě osobních zkušeností je stále tato práce veřejností málo doceněná.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je v platnosti již několik let. Došlo k zásadním změnám v této oblasti, které vedly velmi významně ke zkvalitnění péče ve všech oblastech sociální péče. Pracovníci přímé obslužné péče jsou nejbližší uživateli, jsou s nimi v nepřetržitém kontaktu. Dle mého názoru a mých mnohaletých zkušeností jsou hlavně tyto pracovníci nositelem kvality poskytované služby a hlavně spokojenosti uživatelů. To to především z toho důvodu, že jim poskytují podporu a pomoc při naplňování individuálních potřeb.

Hlavním cílem diplomové práce byl: **Popsat problematiku kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domově pro seniory a zjistit, jaký mají pracovníci přímé obslužné péče názor na svou roli a kompetence ve své profesi.** V první této diplomové práci jsem vyložila teorii vycházející na jedné straně ze zákonných nutností a na straně druhé jsem zmínila názory významných odborníků. Teorie tedy sloužila k lepšímu pochopení běžné praxe pracovníků přímé obslužné péče a byla vhodným podkladem pro výzkumnou část.

Ve výzkumné části jsem si stanovila hlavní výzkumný cíl této diplomové práce: **Objasnit, jaký mají pracovníci přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory názor na své kompetence při výkonu své profese.** Z té jsem operacionalizovala sedm dílčích výzkumných cílů. Velmi jsem zvažovala, jaké respondenty oslovím. Zda se zaměřím na názor ředitelů a vedoucích pracovníků, nebo zda oslovím konkrétní zaměstnance této profese. Po delším uvážení jsem zvolila samotné zaměstnance přímé obslužné péče. K tomuto kroku jsme se rozhodla zejména z důvodu, kdy jsem došla k názoru, že toto téma bývá zpracováno především z pohledu manažerů domovů pro seniory. Nechtěla jsem tedy zpracovávat

téma, kde už určité názory jsou známy a naopak i bylo pro mě určitou výzvou oslovit přímo lidé v této profesi. Zvolila jsem kvantitativní metodu výzkumu a to konkrétně dotazníkové šetření.

Už z názvu této diplomové práce vychází pojem kompetence, které jsem prostřednictvím několika odborných znalců vysvětlila. **Pro účely této práce si přikláním k výkladu, kdy pod pojmem kompetence si zejména představím pravomoc a očekávání od konkrétní pracovní pozice.**

V symbolickém cíli této diplomové práce bych chtěla čtenáři umožnit zprostředkování informací o kompetencích pracovníků přímé obslužné péče. Tomu to cíli se nebude věnovat pouze ze strany názorů odborníků a zákonných norem, ale zejména z pohledu samotných těchto pracovníků.

Význam této práce nevidím jenom jako přínos pro mě jako manažerku sociálně ošetrovatelského úseku, ale i přínos pro ostatní vedoucí pracovníky v domovech pro seniory. Zejména slouží k inovaci personálních standardů. Jak jsem již uvedla, platnost souvisejícího zákona je již řadu let, přesto si myslím, že vzniká řada diskuzí. Diskuze vznikají v rámci organizací nebo odborných konferencí a jedná se zejména o to, kdo má řídit práci pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory a co je v jejich kompetencích. Bohužel se stále setkávám spíše s názory a pohledy od vedoucích pracovníků, ale doposud jsem se nesečkala, aby byl více rozpracován názor samotných pracovníků. Mezi pracovníky přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory se nachází větší množství zaměstnanců s nižší kvalifikací. Proto nemohu pominouti skutečnost, kdy se v praxi setkávám i s otázkou, zda tito zaměstnanci mají dostatečné vzdělání na požadované kompetence.

Teoretickou část jsem rozdělila na tři větší kapitoly. K pochopení celé diplomové práce jsem se v hned v první kapitole věnovala zejména samotným kompetencím v praxi sociálních služeb. Navazovala jsem kapitolou, kde jsem přiblížila roli pracovníků přímé obslužné péče v organizační struktuře domovů pro seniory. Teoretickou část jsem uzavřela kapitolou zaměřenou na problematiku kompetencí pracovníků přímé obslužné péče.

Ve výzkumné části diplomové práci jsem se věnovala dotazníkovému šetření ve vybraných domovech pro seniory. V těchto zařízeních jsme se orientovala na pracovníky přímé obslužné péče a zjišťovala jsem jejich názor na své kompetence.

# **1. Kompetence v praxi sociální služby v domově pro seniory**

V první části diplomové práce se mi jevilo jako velmi podstatné, vysvětlit samotný pojem kompetence. Dále jsem navázala na organizační struktury domovů pro seniory. Tuto návaznost jsem zvolila zejména proto, aby bylo přiblížené prostředí, ve kterém se pracovníci přímé obslužné péče pohybují. V poslední části této kapitoly jsem se věnovala kompetencím ostatních odborných pracovníků v domově pro seniory. K tomu to kroku mě vedla skutečnost, kdy jsem v textu této práce několikrát zmínila názor odborníků, který mimo jiné poukazuje na nezbytnost týmové spolupráce.

## **1.1 Definiční vymezení kompetencí**

Samotné slovo kompetence v používání dosáhlo velké obliby. Kompetence lze dle Hroníka (2007) vysvětlit jako způsobilost, tedy způsob, kterým se dosahuje výkonu. Tento způsob je možné pozorovat. Při praxi nejen v sociálních službách se setkáváme s nejrůznějšími kompetenčními modely, někdy se i objevuje snaha místo rozmanitosti vytvořit jeden, všeobecně platný model, který bude mít ambice stát se standardem. Pro dobré řízení lidského zdroje dle kompetencí, je třeba nejen definovat samotný pojem, ale také specifikovat, jak vlastně vypadá samotný funkční kompetenční model. Hroník (2007) dále kompetence vnímá jako trs dovedností, znalostí a vlastností, který podporuje dosažení cíle. Tento trs pozorujeme hlavně ve vzorku chování.

Dle Vetešky a Tureckiové (2008) si laická veřejnost vysvětluje pojem kompetence spíše jako synonymum pro vyjádření se k určitému problému nebo pravomoc člověka rozhodovat o něčem. Z toho to důvodu bývá někdy zaměňována s výrazy jako autorita, moc nebo vliv. V tomto podání využití slova kompetence není špatné a to z toho důvodu, že se tím vyjasňuje sociální kompetence jednotlivce. Dnešní odborná terminologie však vykládá termín kompetence jako specifický soubor znalostí, zkušeností, dovedností, postupů a metod, ale zároveň i postojů, které jednatel používá k úspěšnému řešení různých úkolů a zadání. Kompetenci tím umožňují osobní rozvoj a i naplnění životních hodnot jedince.

Havrdová (1999) chápe kompetence jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané role pracovníka v sociálních službách, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. Kompetence původně pochází z latinského slova *competens* neboli vhodný, náležitý. Pokud tento termín přiblížíme v kontextu práva, kde je tento termín častěji používán, myslíme tím schopnost chápat a jednat rozumně. Bedrnová a Nový (2007) dodávají, že výraz kompetence celkově vyjadřuje reálnou úroveň zvládnutí pracovních úkolů spojených s pracovním zařazením člověka.

Zároveň Bedrnová a Nový (2007) uvádějí, že kompetence ovlivňují subjektivní a objektivní faktory. Kromě pracovní způsobilosti a osobnostní charakteristice člověka patří mezi subjektivní faktory ovlivňující pracovní kompetence například motivační profil, průběžné zvládnutí profese a pracovní pozice zaměstnance. K objektivním faktorům ovlivňující praktickou podobu kompetence se zejména řadí vlastní pracovní pozice, vedení organizace, styl řízení a režim práce, způsob hodnocení práce a zaměstnanců a také sociální klima v pracovních týmech. Tyto fakta vytvářejí konkrétní podmínky a prostor pro činnost každého zaměstnance. (Bedrnová, Nový a kol. 2007)

## **1.2 Organizační struktura domova pro seniory**

Než se v této části diplomové práce budu věnovat organizační struktuře, v krátkosti popíši sociální službu domov pro seniory. Mezi klasická zařízení pro péči o lidi v seniorském věku jsou domovy pro seniory. Podstatné je, aby senior měl věk rozhodující pro přiznání starobního důchodu a takové trvalé změny zdravotního stavu, kdy potřebuje zajistit komplexní péči, kterou nemůžou zajistit členové rodiny a to ani s pomocí jiných dostupných sociálních služeb. (Matoušek, 2007)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 49 popisuje i základní činnosti:

- Poskytnutí ubytování.
- Poskytnutí stravy.
- Dopomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu.
- Dopomoc při osobní hygieně nebo poskytnout podmínky pro osobní hygienu.
- Umožnění kontaktu se společenským prostředím.

- Aktivizační činnosti.
- Podpora a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí. (ÚZ, 2013)

Malíková (2011) vysvětluje domov pro seniory jako pobytovou službu s celoročním provozem pro seniory se sníženou soběstačností a s nutností pravidelné pomoci v komplexní péči. Zejména je služba určená především pro osoby se sníženou soběstačností a s potřebou pravidelné pomoci v celkové péči. Služba je především zaměřena na osoby, které vzhledem k neschopnosti postarat se o sebe nemohou dále zůstat ve svém přirozeném prostředí.

Domov pro seniory je organizací a k jejímu vedení je dle Webra přístupováno následovně. Weber upozorňuje na skutečnost, kdy organizace řídí principy, mezi které patří možnost profesní specializace. Odpovídá tomu výkon pro každou pracovní pozici, který lze rozložit na sled jednoduchých, rutinních a dobře definovatelných pracovních činností. Následně lze u každé pozice jasně definovat pravomoc a odpovědnost, které společně tvoří základní pravidla, na kterých stojí chod organizace. Existují jasné struktury hierarchie pracovních pozic, které definují oprávnění dávat příkazy a každému je srozumitelné, komu odpovídá za plnění uložených příkazů. (Havrdová, Šmídová, Šafr, Štegmannová, 2011)

Kasal (2014) vysvětluje strukturu organizace jako způsob uspořádání prvků, částí nebo složek do určitého celku a propojení jejich vztahů. Jednotlivé prvky jsou prostřednictvím vazeb propojovány a tvoří celek, přitom každý prvek je dále celkem pro vlastní prvky. Na celek mají jednotlivé prvky vliv, proto je mylné předpokládat, že při ovlivnění jednoho prvku se vytvoří nebo změní pouze jedna vazba. Z tohoto důvodu je třeba se strukturám řádně věnovat. Jedním z prvků struktury organizace je pracovní pozice, jde o sociálně konstruované pracovní místo určené časem, prostorem a vztahy. O každé pozici je následně jasná představa o ní, která obsahuje konkrétní informace. Dále Kasal (2014) upozorňuje na skutečnost, že je třeba pamatovat na to, že struktura organizace není nehybný a pro vždy platný celek.

Organizační hierarchie dle Kasala (2014) vertikálně omezuje rozhodování zaměstnanců, ale zároveň určuje úroveň moci jednotlivých zaměstnanců

na konkrétních organizačních pozicích. K organizačním pozicím se vztahuje sociální status zaměstnanců. Struktura hierarchická je členěna do několika úrovní. V každé úrovni jsou si pozice rovny a nerovnost je mezi jednotlivými úrovněmi, které mají v organizaci různou moc. Rozdělení činností lze rozdělit kompetence a odpovědnost.

Bedrnová a Nový (2007) poukazují na to, kdy struktura pozic v zařízení plyne z především z obsahu a charakteru práce. Dynamickou stránku pracovního zařazení vystihuje pojem pracovní role. Na jedné straně je pracovní role určitou objektivizovanou normou, která je spojována s pracovní pozicí a nikoliv se zaměstnancem. Zároveň má velký podíl subjektivní charakter. Subjektivita se projevuje v pracovní roli nejen skutečností, že jde o objektivní očekávání a představy, ale i tím, že očekávání bývá vždy individuálně odlišné. Zejména sem patří vlastní představy o pracovní roli, představy a očekávání od pracovníků, od manažerů, vnějšího okolí a skutečné zvládnutí pracovní role. (Bedrnová, Nový, 2007)

Talcott Parsons vidí v organizacích účelně vzniklé útvary plnící jasně stanovené cíle, kdy jejich efektivita je měřitelná. V organizaci jsou lidé podle Parsona pojetí považováni za funkční jednotky, které vykonávají převážně jednoduché, ostře ohraničené a maximálně specializované úkoly. V tomto jsou lehce zaměnitelní a nahraditelní. (Havrdová, Šmídová, Šafr, Štegmánová, 2011)

Organizační struktura, počet pracovníků, jejich dovednosti a jejich vzdělání má odpovídat potřebám uživatelů sociální služby a umožnit tak tímto naplnit standardy kvality sociální péče. K udržení kvality v pobytové službě je potřeba náročných postupů a přístupů. Na rozdíl od produkce výrobků v závodě není v sociálních službách reálná výstupní kontrola před tím, než je zákazník použije. Služby jsou svým způsobem vyráběny a spotřebovávány současně. Ke kvalitní službě jsou klíčem lidé, kteří ji přímo poskytují. Pracovníkům, kteří se věnují přímé práci s uživatelem služby, je proto nutné věnovat velkou pozornost. Důležitým snad i prioritním vodítkem pro vytváření pracovních týmů jsou potřeby uživatelů služby, které by se měly odrazit v nárocích na dovednosti a znalosti pracovníků a to včetně jejich osobnostních předpokladů. (Mikulková in Herman, Hermanová, Horecký, Mikulková, Černý, 2008)



Mikulková připomíná, že jednotliví zaměstnanci jsou součástí pracovního týmu. Správné rozdělení rolí v týmu, spolupráce, zastupitelnost jsou základem dobrého fungování v týmu. Práce správného fungování týmu se projevuje v neustálém přístupu k uživatelům, kteří jsou velmi vnímaví k neshodám a konfliktům v týmové práci a velmi citlivě vnímají možnou rozkolísanost. Tento nesoulad může vést ke zhoršování kvality poskytované služby. (Mikulková in Herman, Hermanová, Horecký, Mikulková, Černý, 2008)

Podobně jako Mikulková to popisuje i Armstrong. Armstrong (2007) k posilování pracovního týmu vyzdvihuje nutnost jasně definovat a charakterizovat pracovní role tak, aby to ve výsledku usnadnilo týmovou spolupráci a posílilo její význam. Měly by být jasně dané oblasti, kde je nutnost spolupracovat. Organizace by měla být tvořena tak, aby fungovala spolupráce přes hranice oddělení a funkcí. Dále Armstrong (2007) vidí důležitost v tvorbě autonomních týmů, kdy jim je poskytnuto maximální množství odpovědnosti k řízení a provádění jejich vlastních záležitostí jako je například plánování.

V tomto úseku diplomové práce si dovoluji vložit názor Horeckého, kdo má řídit samotné pracovníky v přímé obslužné péči v domově pro seniory. Horecký (2014) upozorňuje na skutečnost, že neexistuje univerzálně aplikované pravidlo, kdo má tyto kompetence, zda zdravotní či sociální pracovník. Není možné všeobecně říci, jaký model vedení je lepší. Záleží to na velkém množství okolností, které se mění od poskytovatele k poskytovateli. Horecký předpokládá, že každý vedoucí pracovník bude více vnímat nebo i preferovat rozsah realizované péče s rámci své odborné kvalifikace. Zároveň při poskytování sociální služby vnímá důležitost komplexní spolupráce multidisciplinárního týmu. Sociální a i zdravotní složka je velmi důležitá až by se dalo říci, že nepostradatelná a potřebná pro samotného uživatele služby.

### 1.3 Kompetence zaměstnanců v pobytové službě domov pro seniory

Hned ze začátku této části diplomové práce položím otázku od Musila: „*Co je sociální práce a čím se liší od ostatních pomáhajících oborů?*“ (Musil, 2004, s. 15.) Musil následně tuto otázku i sám zodpovídá. Dle něj sociální práce a ostatní pomáhající profese mají společný znak v tom, kdy poskytují pomoc lidem v jejich nepříznivé životní situaci. Sociální práce se od ostatních pomáhajících oborů liší v tom, že se zabývá zejména interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. (Musil, 2004)

Dle stanoviska Bednáře (2011) je možné usoudit, že kompetence pracovníků různých profesí v sociálních službách jsou velmi zásadní. Jak sám uvádí, zaměstnanci v organizaci představují největší bohatství. Bohatství, které je nutné v sociálních službách neustále rozvíjet. Sociální služba je přímo závislá na kvalitě zaměstnanců, neboť jsou to právě oni, kteří každodenní svoji činností ji tvoří a mají tudíž na ní největší vliv. Práce s personálem je nejdůležitější v oblasti vedení celé organizace. Podobný pohled k tomuto tématu zastává i Herman. Herman (2011) uvádí novou změnu očekávání od role zaměstnanců, kdy z pasivních výkonných jednotek se zaměstnanci dostávají na úroveň aktivního tvůrce a hlavně realizátora vizí organizace. Jsou jim svěřovány důležité kompetence a stávají se hybnou silou organizace.

Někteří odborníci uvádějí: „*Podíváte-li se na organizaci jako na živou bytost, pak lidé jsou krví jejího života. Aby organismus přežil, potřebuje se obnovovat a občerstvovat, jinak bude stagnovat a zahyne. Totéž platí o organizacích, zejména velkých*“ (Havrdová, Šmídová, Šafr, Štegmannová, 2011. s. 27.) I z výše uvedené citace vychází důležitost vyjasnění kompetencí pro jednotlivé zaměstnance. Všichni zaměstnanci se řídí pravidly a zavedenými postupy práce, které zajišťují bezpečnost a předvídatelnost zaměstnaneckého chování. (Havrdová, Šmídová, Šafr, Štegmannová, 2011)

Dvořáčková (2012) ze svého pohledu upozorňuje na skutečnost, kdy v péči o seniory v domově pro seniory je důležitá činnost multidisciplinárního týmu.

Multidisciplinární tým se skládá z mnoha profesí, které spolupracují a podílejí se dohromady na kvalitní péči o seniory. I z tohoto důvodu zmíním v této práci některé odborné pracovní pozice zaměstnanců v domově pro seniory.

Multidisciplinární tým si lze vysvětlit jako seskupení lidí, kteří si vzájemně doplňují ve svých dovednostech, věnují se společnému cíli, mají společnou odpovědnost a výkonnostní záměr. Skutečným cílem týmu je týmová práce, ke které je potřeba v týmové disciplíně. (Petr a Magda Škrlovi, 2003)

### **Personální požadavky a náplň práce pracovníků v sociálních zařízení poskytující pobytové služby**

Malíková (2011) k objasnění personálních požadavků pro odbornou činnost vychází ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Při poskytování sociální služby se podílejí pracovníci různých oborů. Jejich spolupráce je brána jako charakteristický rys sociálních služeb.

Mezi tyto pracovníky jsou kromě pracovníků přímé obslužné péče dle Malíkové (2011) řazeny:

- Sociální pracovníci
- Zdravotničtí pracovníci

### **Sociální pracovníci**

Dle Malíkové (2011) jsou konkrétní kvalifikační předpoklady definované v § 110 a 111 sociálního zákona. Je třeba, aby tento pracovník v sociální službě pobytového zařízení disponoval těmito kvalifikačními předpoklady.

- Dokončené studium vyšší odborné školy zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, sociální a charitativní činnost zakončené absolutoriem.
- Úspěšně dostudované vysokoškolské vzdělání v bakalářském nebo magisterském studiu, specializované na sociální práci, sociální politiku, sociální a nebo speciální pedagogiku ukončené státní závěrečnou zkouškou.
- Absolvování vzdělávacích kurzů, které jsou akreditované a v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně

pěti let v případě dokončeného vysokoškolského vzdělání v jiném oboru, než je určena sociální práce sociálním zákonem. (Malíková, 2011)

- Samotný Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách ...doplňuje je ještě o jednu možnost a to absolvování akreditovaných kurzů v rozsahu 200 hodin a praxi výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10let, k tomu musí být splněna podmínka středního vzdělání ukončené maturitní zkouškou v oboru sociálně právní, které bylo ukončené nejpozději 31. 12. 1998. (ÚZ 132)

Matoušek (2008) sociálního pracovníka vyjadřuje jako někoho, kdo se pohybuje mezi právy a povinnostmi definovaných právem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Sociální pracovník zasahuje do života uživatelů služeb a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní.

Charakteristika a struktura činnosti sociálního pracovníka dle Malíkové (2011) je:

V pobytovém zařízení je sociální pracovník s vyšší odbornou kvalifikací v oblasti sociálních služeb řazen mezi odborné pracovníky. Sociální pracovník v rámci pracovní činnosti je podřízen vedoucímu zařízení a vedoucímu sociálnímu pracovníkovi, pokud je ovšem tato funkce v zařízení zavedena. Během své práce spolupracuje s všeobecnými sestrami, pracovníky v sociálních službách, ergoterapeutem, fyzioterapeutem a aktivizačními pracovníky. (Malíková, 2011)

### **Zdravotníčtí pracovníci**

Mezi nelékařské zdravotnické pracovníky působících v pobytových službách Malíková (2011) uvádí tyto kategorie:

- Vrchní sestra nebo vedoucí ošetrovatelské péče
- Všeobecná sestra
- Fyzioterapeut
- Ergoterapeut

Tyto výše uvedené profese musí splňovat podmínky zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských

zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů.

### **Vrchní sestra nebo vedoucí ošetrovatelské péče:**

Je nejvyšším pracovníkem v oblasti ošetrovatelské péče. V pracovních činnostech je podřízena vedoucímu zařízení. Od ostatních pracovníků jsou jí předávány v případě nutnosti odborné informace nebo požadavky, které v rámci svých pravomocí řeší. Je nadřízená všeobecným sestram, fyzioterapeutům, ergoterapeutům a i pracovníkům přímé obslužné péče. Odpovídá za jejich výsledky a za kvalitu odvedené práce. Dále spolupracuje se smluvními lékaři, které zařízení navštěvují a zajišťují zdravotní péči o klienty. (Malíková, 2011)

### **Všeobecná sestra:**

V rámci své práce je podřízena vrchní sestře. Spolupracuje s ostatními pracovníky v zařízení, nejčastěji s pracovníky přímé obslužné péče, ergoterapeuty, fyzioterapeuty a aktivizačními pracovníky. Všechny činnosti vykonává v souladu s platnými zákony vztahující se k její profesi a pracuje na základě smluvních ujednání a norem stanovenými zdravotními pojišťovnami. (Malíková, 2011)

### **Fyzioterapeut:**

Je odborný pracovník, který provádí diagnostickou, preventivní a léčebnou péči v oblasti onemocnění pohybového aparátu. Je podřízen lékařovi a vrchní sestře. Při své práci nejintenzivněji spolupracuje s všeobecnými sestrami, ergoterapeutem a pracovníky přímé obslužné péče. (Malíková, 2011)

### **Ergoterapeut:**

Další odbornou zdravotnickou profesí nelékařského oboru s vyšší kvalifikací je pozice ergoterapeuta. Ve své činnosti provádí ergoterapeutické vyšetření, stanovuje optimální varianty a kombinace ergoterapeutických postupů k dosažení léčebného cíle. V pobytových zařízeních je podřízen vrchní sestře nebo vedoucí ošetrovatelské péče, spolupracuje se všeobecnými sestrami, fyzioterapeutem, pracovníky přímé obslužné péče a aktivizačními pracovníky. (Malíková, 2011)

### **Nutriční terapeut:**

Velmi potřebnou profesí v péči o seniory je výše uvedený nutriční terapeut, dříve nazývaný jako dietní sestra. Nutriční terapeut stanovuje s uživatelem služby nutriční anamnézu, zároveň zhodnotí nutriční stav a rizika, sestaví pro uživatele nutriční plán nebo individuální dietu. Nutriční terapeut musí být pochopitelně seznámen s onemocněním uživatele, které ho v životě sužují. (Grofová, 2007)

### **Shrnutí:**

Záměr této kapitoly jsem pojala jako objasnění odborného pojmu kompetence, který se prolíná téměř celým obsahem této diplomové práce. K tomu to vyjádření jsem vycházela z postojů několika odborníků v této oblasti. Většina z nich se shodovala a přikláněla k názoru, kdy pod pojmem kompetence v sociálních službách si lze představit očekávání a pravomoc od konkrétních pracovníků. Nezbytnou součástí kapitoly bylo přiblížit organizační strukturu domov pro seniory. Kdy je ke správnému pochopení organizační struktury nezbytné samotné objasnění této služby. Domov pro seniory je specifikován zákonně jako služba s celodenním provozem pro seniory se sníženou soběstačností, kde je poskytována komplexní péče o seniory a to s ohledem k jejich momentálnímu schopnostem. Nejenom z poslední části této kapitoly vyplývá důležitost spolupráce multidisciplinárního týmu, který je v kvalitní péči o seniory nezbytný. Tento tým si lze vysvětlit jako tým zaměstnanců, kteří se odborně doplňují ve svých dovednostech a schopnostech.

## **2. Role pracovníka přímé obslužné péče v organizační struktuře v domově pro seniory**

Pracovníci přímé obslužné péče jsou předním zájmem této diplomové práce. Jevílo se mi jako nezbytné, přiblížit jejich postavení v sociální službě domov pro seniory. Z toho to důvodu jsem se z větší části věnovala personálním standardům a z nich vycházejícím kritériím, která s touto problematikou velmi souvisí. Zejména jsem se zaměřila na samotný výběr a zaškolování zaměstnanců. Tuto kapitolu jsem ukončila hodnocením pracovníků přímé obslužné péče.

### **2.1 Standardy kvality sociálních služeb z pohledu personálního zajištění**

Standardy kvality sociálních služeb vychází ze Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v aktuálním znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb., která provádí jednotlivá ustanovení tohoto zákona. Jsou jasně daná kritéria, která musí splňovat. (ÚZ, 2013) Pro potřeby této práce zmíním standardy zaměřené na personální zajištění přímé péče.

V rámci daných standardů kvality sociálních služeb a v součinnosti s primárním významem lidského potenciálu organizace patří kvalita pracovníků ve službách sociální péče k nejdůležitějším standardům. (Mikulková in Herman, Hermanová, Horecký, Mikulková, Černý, 2008) Tuto skutečnost potvrzují i další odborníci jako je Čámský, Sembdner a Krutilová (2011), kdy považují proces přípravy a plánování lidských zdrojů zásadním a klíčovým procesem odrážející se v kvalitě poskytované služby.

Plánování lidských zdrojů je proces, jehož cílem je získávání a udržení si přiměřeného množství zaměstnanců, které zařízení opravdu potřebuje a kteří současně naplňují požadované zkušenosti a dovednosti, a to zároveň za udržení přiměřených nákladů. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

## **Standard č. 9: Personální a organizační zajištění služby**

Ke zpracování organizačního a personálního zajištění standardu č. 9. je nutná spolupráce širokého spektra zaměstnanců v zařízení, především personalisty a ekonoma. Počet a struktura pracovníků, včetně jejich vzdělání a dovedností by měly na prvním místě odpovídat potřebám uživatelům služeb a tímto umožnit naplňování standardů kvality sociálních služeb. Je logické, že v sektoru zajištění poskytovaných služeb musí poskytovatel zejména vycházet z bezpečně zajištěných potřeb cílových uživatelů a i z jejich počtu. Nelze se soustředit jen na zastoupení jednotlivých profesí. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

Nyní uvedu kritéria výše zmíněného standardu, která vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v aktuálním znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb., která provádí jednotlivá ustanovení tohoto zákona.

- Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců zmíněných v § 115 zákona o sociálních službách.
- Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, kde jsou uvedeny oprávnění, povinnosti jednotlivých zaměstnanců.
- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právní procesu se zaměstnavatelem.
- Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem pracovně právním vztahu, jsou písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby. (ÚZ, 2013)

## **Standard č. 10: Profesionální rozvoj pracovníků**

V tomto standardu je nesmírně důležité propojit to, co potřebuje samotná organizace, a co ke svému osobnímu a profesnímu rozvoji potřebuje pracovník. V rámci profese jsou na zaměstnance kladeny požadavky, aby sledoval nové znalosti a to z důvodu toho, aby v rámci své profese dokázali pomáhat profesionálně. Ne každý zaměstnanec má předpoklady ke všem činnostem, je proto úkolem



organizace, aby dokázala, podpořila to, co ve své profesi zaměstnanec může nabídnout a rozvíjet a dala to do souladu s požadavky organizace. Jako velmi nápomocné jsou pro organizaci dobře stanovené pracovní podmínky a požadavky, které jsou jasné, srozumitelné a přijatelné i pro zaměstnance. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

V tomto místě zmíním kritéria výše zmíněného standardu, která vychází ze Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., která provádí jednotlivá ustanovení tohoto zákona.

- Poskytovatel má písemně zpracován pro postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který se zaměřuje na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.
- Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.
- Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované službě.
- Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.
- Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého - kvalifikovaného odborníka. (ÚZ, 2013)

Dovednosti zaměstnanců a jejich profesionální vzdělávání musí korespondovat s potřebami uživatelů konkrétních služeb. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

## **2.2 Kvalifikační předpoklady na pracovníky přímé obslužné péče**

Hned ze začátku této části zmíním skutečnost, která poukazuje na běžné používané pojmenování této profese. Na toto upozorňuje i Sazimová (2007) ve své rigorózní práci, kdy uvádí, že související legislativa o sociálních službách pro uvedenou skupinu zaměstnanců používá označení pracovník v sociálních službách. Sazimová (2007) ve své práci využívá termínu pracovník přímé péče. Na toto upozorňují i jiní autoři, kteří uvádí zcela běžné pojmenování profese jako pracovník přímé obslužné

péče, sanitárky nebo pečovatelky. Je z toho patrné, že v tomto případě praxe zcela nekoresponduje s pojmy v zákonech. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

Malíková (2011) mezi kvalifikační požadavky v souladu se zákonem o sociálních službách řadí:

- Základní nebo středoškolské vzdělání, a zároveň absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150hodin.
- Všeobecné střední nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200hodin.
- Základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání. (Malíková, 2011)

Jak z výše uvedeného vyplývá, ke splnění kvalifikačních požadavků je důležitý kurz pro pracovníky v sociálních službách. Pro přiblížení tohoto kurzu Malíková (2011) vychází z § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb., která doprovází zákon o sociálních službách. Kurz rozděluje na dvě části, obecnou a zvláštní.

#### **Obecná část kurzu:**

- Úvod do problematiky sociálních služeb a standardy kvality sociálních služeb.
- Základy v komunikaci, dále rozvoj komunikačních schopností, metody alternativní komunikace, asertivita.
- Úvod do somatologie, psychologie a psychopatologie.
- Základy první pomoci a zdravotní péče.
- Etika ve výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, důstojnost a lidská práva.
- Základní prevence vzniku závislosti osob na sociální službě.
- Sociálně právní minimum. (Malíková, 2011)

**Zvláštní část kurzu** v sobě zahrnuje některé z tematických okruhů. Jsou zařazeny pro pracovníky v sociálních tyto oblasti:

- Základní péče o nemocné a základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních hledisek chronických onemocnění.

- Výchovné, aktivizační a vzdělávací techniky, základy pedagogiky volné času.
- Předcházení týrání a využívání uživatelů služeb.
- Odborná praxe.
- Úvodní část do problematiky zdravotního postižení.
- Zvládání chování osoby, které je poskytována sociální služba a která ohrožuje své zdraví a život a nebo ohrožuje to samé jiné fyzické osobě. (Malíková, 2011)

V návaznosti na skutečnosti o kvalifikačních požadavcích na výše uvedenou pozici je velmi důležité uvést další informaci. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách umožňuje vykonávat pracovníkům práci v přímé obslužné péči v počátku pracovního poměru bez kvalifikace. Kvalifikaci je nutné doplnit do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání absolvováním kvalifikačního kurzu. (ÚZ, 2013)

Zákon č.108/2006 o sociálních službách uvádí další podmínku k možnosti vykonávat tuto profesi a to konkrétně v § 116, kde zmiňuje: „*Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.*“ (ÚZ, 2013, s. 133.)

### **2.3 Výběr a zaškolování pracovníků přímé obslužné péče**

Práce v sociálních službách je specifická v tom, že nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nelze žádnou neprovedenou službu dodatečně odstranit. Z toho plyne, že kvalita služby je přímo závislá na kvalitě pracovníků, tedy na jejich schopnostech, dovednostech, vzdělání, vedení a podpoře a pochopitelně i podmínkách, které pro práci mají. Posilování odborných kompetencí pracovníků tudíž vede ke zvýšení kvality nejenom samotného personálu, ale zároveň k faktickému zvyšování kvality poskytovaných služeb. Z tohoto důvodu by měl poskytovatel přijímat do pracovního poměru pracovníky s odpovídající kvalifikací, v případě pracovníků přímé péče to sice není nutností, ale je třeba si vzdělání do požadované doby doplnit. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

Herman (2011) upozorňuje na to, že pokud si chce organizace udržet své uživatele jako zákazníky svých služeb, musí se nejdříve naučit, jak získat, vyškolit a udržet vlastní zaměstnance. Moderní a komplexní přístup k zaměstnancům nazýváme plánováním lidských zdrojů. Sazimová (2007) volbu vhodných a motivovaných zaměstnanců považuje za zásadní pro rozvoj kvalitní sociální služby. Pokud se povede poskytovateli vybrat zaměstnance s požadovanými kompetencemi, s reálným očekáváním a se správnou motivací, předejde fluktuaci zaměstnanců a i konfliktům, ke kterým často v těchto situacích dochází. (Sazimová, 2007)

Fairweather (2009) vidí důležitost v tom, aby se jasně specifikovalo, kdo se konkrétně hledá na pracovní pozici. Toto ujasnění musí dle něho být dříve, než se ocitneme, tváří tvář potencionálnímu členu týmu.

Armstrong (2007) uvádí, že požadavky na konkrétní pracovní místo jsou vyjádřeny v podobě popisu a specifikace pracovního místa. Z toho vyplývá základní požadavek k sestavení inzerátu a pro informování zprostředkovatelských institucí. Profil pracovní pozice uvádí přehled dovedností, schopností a požadavků na vzdělání a praxi, na jejichž základě budou uchazeči o zaměstnání posuzováni. (Armstrong, 2007)

Nelze neuvést požadavky, které uvádí i Krahulová (2010). Je dle ní nezbytné, aby zaměstnanec pro pomáhající profesi měl dobrou fyzickou i psychickou kondici. Krutilová (2010) uvádí, že většina zaměstnanců přichází do sociálních služeb s představou, že chtějí někomu pomáhat a předpokládají, že jejich práce bude mít smysl. Bohužel ne vždy je toto vnímání splněno a často dochází k demotivaci až po nezájem o svou práci.

Dle Bedrnové a Nového (2007) do obsahu výběru zaměstnanců patří porovnání vlastností a předpokladů člověka s nároky práce, kterou má vykonávat. Samotný proces výběru zaměstnanců v zařízeních nejčastěji zahrnuje:

- Prvotní orientační rozhovor s uchazečem.
- Shromáždění a analýza žádaných údajů o uchazeči.
- Ověření kvalifikačních, profesních a osobnostních předpokladů uchazečů.
- Výběrový neboli přijímací rozhovor.

- Celkové vyhodnocení zjištěných skutečností.
- Případné uzavření smlouvy nebo odmítnutí uchazeče. (Bedrnová, Nový, 2007)

Armstrong (2007) jako nejdůležitější metodu výběru pracovníků uvádí rozhovor a testy pracovní způsobilosti. Rozhovory jsou nejčastěji individuální. Jde o diskuzi mezi čtyřma očima, která umožňuje nejlepší příležitost k navázání úzkého kontaktu mezi zaměstnancem a uchazečem. Zaměstnavatel může využít výběrové komise. Jde o oficiálnější formu výběrového řízení. Komise má více členů a výhodou je, že uchazeč je hodnocen různými lidmi a ty si navzájem porovnávají své poznatky uchazeči. Má to i své nevýhody. Mezi ně se řadí skutečnost, kdy členové komise pokládají náhodné a neplánované otázky, že předsudky nebo názory dominantních členů komise mohou převážit nad názory ostatních členů komise. Může se stát, že může být podhodnocena kvalita těch, kteří s respektem ke komisi nechali zaskočit a znervózněli, byť by se mohli za méně formální situace nebo při výkonu samotné práce projevit jako velmi schopní. (Armstrong, 2007)

Dále Bedrnová a Nový (2007) vidí jako velmi podstatné, aby se při výběrovém rozhovoru k sobě navzájem vyjasnily vzájemná očekávání uchazeče o zaměstnání a potřeby zaměstnavatele.

Správný výběr zaměstnance je jedním z důležitých faktorů pro výkonnost týmu. Může se dojít k situaci, kdy jsou vybráni do týmu dobří odborníci, kdy jejich potenciál nepřinese požadovaný výsledek, z toho důvodu, že tito odborníci postrádají schopnost spolupracovat. Proto je nutné pro správné sestavení týmu přihlížet ke třem oblastem posuzovaných oblastí:

- Profesní zdatnost
- Osobní předpoklad
- Předpoklad pro týmovou spolupráci (Hloušek, Hloušková, Hanuš, 2014)

Pro vznik pracovněprávního vztahu s poskytovatelem je důležitý zejména věk, bezúhonnost a vzdělání. Pro pracovníky přímé obslužné péče je další předpoklad a to pozitivní vztah k problematice poskytovaných služeb a současně přijetí celoživotního vzdělávání. Po uzavření pracovní smlouvy pracovník prochází

takzvaným zkušebním obdobím, v kterém jsou prověřovány jeho schopnosti pro výkon profese a z toho vyplývající perspektiva v jeho setrvání v pracovním poměru. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

Waszutová (2009) udává svou zkušenost, kdy přesto že se zdá, že je zaškolování jednoduchý pojem, často se stává, že je v praxi špatně pochopen a má své důsledky. Zejména se projevují demotivací zaměstnance, slabým zájmem o práci a mohou vyústit jeho odchodem z organizace a to s pocitem trpkosti. Nejčastěji tito lidé uvádějí, že jim chybí základní informace k úkolům vztahující se k jejich profesi.

Armstrong (2007) výše zmíněné potvrzuje. Dále vysvětluje péči věnovanou novým zaměstnancům jako snižování nákladů a problémů spojených s odchody nově přijatých zaměstnanců. Zejména z důvodu nákladů na získání náhradních zaměstnanců, s náklady na jejich uvedení do organizace a s náklady související se zvýšenou kontrolou nového zaměstnance a napravování jeho chyb.

Dále Waszutová (2009) upozorňuje na skutečnost, kdy zaškolování nových pracovníků je definováno v zákoně o sociálních službách. Ze zmíněného zákona vychází pro organizace povinnost mít popsán postup zaškolování nových zaměstnanců. Je nutné dohlédnout na to, aby nebyl jen vytvořen dobře popsáný systém, ale hlavně aby korespondoval s realitou. Armstrong (2007) uvádí skutečnost, kdy většina lidí, která začíná v novém zaměstnání, trpí určitou nervozitou. I když se navenek mnohdy tváří velmi sebejistě.

V praxi je potřeba, aby zaškolení nebylo pouze na jednom zaměstnanci. Je žádoucí, aby tento způsob zaškolování podporovali a chápali ostatní zaměstnanci a to včetně nadřízeného nového zaměstnance. Zařízení má mít vypracovaný plán zaškolování, který obsahuje konkrétní úkoly s termíny, nácvik nutných dovedností a získání znalostí v oboru. (Waszutová, 2009)

Dle Armstronga (2007) je nejvýhodnější, když detailní uvádění nového zaměstnance do zařízení uvádějí vedoucí týmu a to zejména z těchto důvodů:

- Poskytnout novému zaměstnanci možnost, aby se cítil jako doma.
- Zvýšit zainteresovanost zaměstnanců na práci a zařízení.

- Sdílet základní informace o pracovních podmínkách a zvyklostech.
- Předat informace o normách výkonu a chování, kdy jejich plnění se od něj očekává.
- Zprostředkovat novému zaměstnanci informace o možnostech vzdělávání a postupu, které mu v zařízení nabízejí. (Armstrong, 2007)

Dle Koubka (1997) nové zaměstnance musí organizace doškolovat a adaptovat na organizaci a na její zvláštnosti a organizační strukturu. V moderních systémech formování pracovních schopností přesahuje hranice kvalifikace a stále více se zaměřuje na formování osobnosti zaměstnance.

## **2.4 Hodnocení pracovníků přímé obslužné péče**

Plánování lidských zdrojů je dle Hermana (2011) velmi důležité a jedním z nezbytných kroků dle něj, je právě i hodnocení zaměstnanců. Velmi často se objevuje omyl nadřazených pracovníků, kdy hodnocení má za cíl stanovit výši jejich finanční odměny nebo hodnocením potvrdit rozhodnutí o ukončení pracovního poměru. Tato problematika je dle Hermana daleko rozsáhlejší. Hodnocení zaměstnanců má i systematický charakter a musí umožnit analyzovat schopnost a potencial jednatlivých zaměstnanců, ukázat na silné a slabé stránky zaměstnance zaměstnanců, posoudit odbornost a znalosti a potřeba školení pro zaměstnance, ukázat mu směr rozvoje a umožnit jeho vzdělávací potřeby.

Organizace v sociálních službách a tedy i domovy pro seniory musí mít písemně zpracován metodický pokyn, jak a podle jakých kritérií hodnotí své zaměstnance a v jakém intervalu. Obvyklou dobou bývá hodnocení jednou ročně. Metody používané k hodnocení jsou různé. Poměrně často hodnocení je realizováno pomocí dotazníků, v který je zaměřen na oblast postoje k práci, vztahům ke kolegům, k nadřízeným, na silné a slabé stránky a na podporu a další vzdělávání zaměstnance. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

Podle Hermana (2011) má být hodnocení postavené na objektivním posouzení, kdy jeho cílem je pomáhat a motivovat, nikoliv uškodit. Je žádoucí, aby hodnocení ukázalo na potencial osobnosti, slabé a hlavně silné stránky zaměstnance. Zároveň hodnocení pomáhá odhalit rezervy pracovníka a mělo by ukázat cestu,

jak lze rezervy odstraňovat. S hodnocením se dále pracuje a stanovuje se další profesní rozvoj pracovníka. (Herman, 2011) Mikulková uvádí, že profesní rozvoj dodává zaměstnancům potřebnou jistotu, že svoji práci odvádí dobře a uživatelům je tím zajištěna kvalitní pomoc. (Mikulková in Herman, Hermanová, Horecký, Mikulková, Černý, 2008)

K hodnocení je potřeba zajistit nezájatost, objektivitu, nadhled a znalost potencionálu a hranic pracovníka. Je důležité pamatovat i na to, že hodnocení nesmí snižovat osobní důstojnost zaměstnance. (Herman, 2011)

Herman (2011) vidí před hodnocením jako velmi důležité, si položit pár otázek. Co se bude hodnotit? Na co se budeme konkrétně ptát? Z těchto odpovědí musí vyplynout hodnotící kritéria. Pro každou organizaci jiná i v samotné organizaci budou kritéria odlišná podle toho, která profese bude hodnocena. Podstatné je si uvědomit, že tyto kritéria musí být před hodnocením známa zaměstnancům a to tak, že jim musí rozumět. Kritéria k hodnocení by měly vycházet z vize a cílů organizace, plánu rozvoje organizace, standardů kvality v sociálních službách a vnitřních norem organizace. (Herman, 2011)

Bedrnová a Nový (2007) upozorňují na skutečnost, že pracovní hodnocení se každého zaměstnance velmi dotýká a je pro něj zpravidla velmi citlivé. Hodnocení zaměstnanců je úkol průběžný, nelze ho vnímat jako jednorázovou akci.

Často se v domovech pro seniory využívá hodnocení pomocí počítačové formy, jak uvádí Herman (2011) velmi se to osvědčilo. Počítačové hodnocení často používá rysy kompetenčního modelu, které je založené na hodnocení pracovních schopností a výkonu zaměstnance a tedy nikoliv na hodnocení jeho osobnosti. V kompetenčním modelu se vychází ze souboru hodnotících dotazů, které vycházejí z dopředu připravených kritérií. Tyto kritéria hodnotí zaměstnance v několika oblastech klíčových kompetencí. Mezi klíčové kompetence Herman (2011) řadí zejména vstupní, procesní, výstupní a sociální kompetence. Je třeba podotknout, že kompetenční model se zaměřuje na hodnocení celé řady kritérií. Zásadní je postoj samotné organizace, na jaké kompetence klade důraz a nad jakými kompetencemi dokáže přivřít oči.



Dle Krutilové (2010) je výsledkem hodnocení dohoda mezi zaměstnancem a sociální službou, v čem se chce zaměstnanec dále rozvíjet a jak ho bude v tomto kroku podporovat organizace. Další profesní rozvoj zaměstnance by mělo vycházet z potřeb organizace, měl by zejména dále vycházet z cílové skupiny uživatelů a jejich potřebám.

Hodnocení by dle Hermana (2011) mělo obsahovat tři na sebe navazující části a to hodnocení pracovních výsledků zaměstnance, na to navazující pohovor se zaměstnancem a sdělení shrnutí výsledků hodnocení, formulování závěrů a stanoveních osobních cílů. Jako poslední je stanovení individuálního plánu vzdělávání.

Organizace hodnocením zaměstnance získává:

- Informace o pracovním výkonu
- Informace o správném výběru a rozmístění
- Podnět na změnu pracovní náplně
- Náměty na odměňování
- Náměty na motivaci zaměstnanců
- Informace o potřebách a vzdělávání
- Informace týkající se osobních problémů zaměstnance (Hloušek, Hloušková, Hanuš, 2014)

### **Shrnutí:**

Smyslem této kapitoly v mém pojetí bylo přiblížit roli pracovníka přímé obslužné péče v organizační struktuře domova pro seniory. Základem pro toto pochopení je jsou beze sporu standardy kvality v sociálních službách a to především standardy personální, tedy standard 9. a 10. Zmínila jsem a vyzdvihla kritéria vázaná k těmto standardům. Pro správné uchopení kompetencí zaměstnanců přímé obslužné péče je vždy třeba věnovat náležitou pozornost od samotného výběru vhodného kandidáta na tuto pozici. Zrovna tak je velmi podstatné se věnovat správnému zaškolení zaměstnance až po jeho hodnocení a to především jako zdroj zpětné vazby a informace o tom, jak si zaměstnanec v dané pozici vede a kde je úspěšný

a kde je třeba podpory v tom, aby se více rozvíjel. Velmi důležitou podkapitolou je i rámcové seznámení s náplní kvalifikačního kurzu.

### **3. Problematika kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory**

Již v počátku diplomové práce jsem zmínila skutečnost, kdy vnímání kompetencí je hodně široké a obsáhlé. Pro konkrétnější objasnění a záměr této práce jsem zvolila zejména kompetence dané zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále jsem využila názory odborníků v této oblasti. Dále jsem mohla rozvádět jednotlivé kompetence dané legislativou, což by mohlo vést k pouhému opisování a srovnávání a proto jsem se raději zaměřila na kompetence pracovníků přímé obslužné péče v individuálním plánování. Z textu diplomové práce vychází náročnost vybrané profese. Proto jsem jako nezbytný prvek zvolila i podporu samotných zaměstnanců a to jak ze strany vzdělávání, tak ze strany supervize.

#### **3.1 Očekávané kompetence od pracovníků přímé obslužné péče**

Armstrong (2007) uvádí, že je nezbytné, aby byla pro žádaný chod organizace jasně definována a přidělena práce. Zaměstnanci mají mít konkrétní představu o svých rolích jako jednotlivců a členů týmu. Mají mít příležitost k využívání svých schopností při plnění úkolů. Popisy pracovních míst by měly specifikovat hlavní oblasti pracovních výsledků, ale zároveň by neměly působit na zaměstnance jako svěřací kazajka, která ho omezuje a je tudíž pro zaměstnance překážkou.

Bedrnová a Nový (2007) považují kompetenci za optimální doladění pracovní způsobilosti zaměstnance na míru jím vykonávané práce a to včetně sociálních parametrů jeho pracovní pozice. Je zřejmé, že jednotlivé lidé se mohou ve svých kompetencích lišit a to v souvislosti se svými individuálními vlastnostmi a projevy.

Nejzásadnější vystihnutí kompetencí vychází ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle §116 je pracovník v sociálních službách ten, kdo vykonává:

- Přímou obslužnou péči o uživatele buď v ambulantních nebo pobytových institucích sociálních služeb, péče spočívá zejména v nácviku jednoduchých denních činností, dopomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulace

s pomůckami a přístroji, prádlem, udržování čistoty, podpora soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.

- Vykonávají základní nepedagogickou základní činnost spočívající v upevňování a prohlubování základních hygienických návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, pracovní aktivity a manuální zručnosti, provádění volnočasových aktivit věnovaných rozvoji osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou hudební, pohybové a výtvarné výchovy, zajišťování kulturní a zájmové činnosti.
- Provádí pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání práce spojené s přímým stykem s osobou psychicky nebo fyzicky nemocnou, dále komplexní péči o jejich domácnost, obstarávání sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření společenských a sociálních kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence.
- Za dohledu sociálního pracovníka vykonává činnosti pro základní sociální poradenství, depistážní činnosti, vzdělávací, aktivizační a výchovné činnosti, činnosti pro zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (ÚZ, 2013)

Při poskytování práce v domově pro seniory se pracovníka přímé obslužné péče týkají činnosti uvedené v prvním bodě předcházejícího textu.

Malíková (2011) popisuje kompetence pracovníků přímé obslužné péče z vyhlášky č. 505/2006 Sb., která doprovází zákon o sociálních službách.

- Pomáhá uživateli při ubytování, úklidu, manipulaci s použitým a čistým prádlem.
- Pomáhá uživateli s příjmem potravin v průběhu celého dne. Do toho se zahrnuje podávání stravy, servírování a péče o kulturu stolování.
- Upravuje polohu klienta na lůžku podle potřeby.
- Pomáhá uživateli při zvládnutí běžných úkonů v péči o svoji osobu.

- Napomáhá uživateli při osobní hygieně nebo zajišťuje podmínky k provedení osobní hygieny.
- Dále zprostředkovává kontakty se společenským prostředím. (Malíková, 2011)

Profese pracovníka přímé obslužné péče vyžaduje dovednostní a osobnostní kompetence nezbytné k provádění úkonů v oblasti sociální péče pojaté jako služba uživatelům s cílem pomoci, podpory nebo provázení uživatele k udržení, získání nebo navrácení jeho sociální působnosti. (Herman, Hermanová, Horecký, Mikulková, Černý, 2008) Dále jsou uváděny předpoklady a dovednosti od těchto pracovníků jako je například důvěryhodnost, diskrétnost, spolehlivost, komunikační dovednosti, emoční a sociální dovednosti, fyzická zdatnost a osobní angažovanost. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Havrdová (1999) mezi praktické kompetence pracovníků v sociálních službách uvádí šest oblastí profesionálních rolí.

- Schopnost dokázat účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami a rodinami.
- Schopnost se zorientovat v potřebách, porozumění a možnostech, které uživatel sociální služby má a vymezit s ním oblast a plán spolupráce.
- Schopnost poznat silné stránky a možnosti uživatele a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu.
- Přehled o metodách a systému služeb, schopnost je správně použít ve prospěch uživatele.
- Podílet se na práci organizace.
- Zvyšovat odbornou kvalifikaci.

Tyto výše zmíněné kompetence jsou dle Havrdové (1999) spjaty s ekologickým pojetím sociální práce. Praktické kompetence lze shrnout jako naprosto samozřejmé chování pracovníka v sociálních službách, která odborně pracuje se svými uživateli a využívá přitom svých znalostí. Velmi významným znakem profesionálního přístupu je ale také vědět, co dělám a proč to dělám. Toto se dá považovat za poslání zmíněných kompetencí: „...pomoci reflektovat ty samozřejmé projevy a vytvořit

*šanci rozvinout i to, co jsme dosud z různých důvodů opomněli.“ (Havrdová, 1999. 29. s.)*

Sazimová (2007) mezi žádoucí kompetence pro profesi pracovníka přímé obslužné péče řadí:

- **Osobnostní kompetence:** poukazuje na vhodnou motivaci k této práci, kladný vztah k seniorům, vnímání, prožívání a charakterové vlastnosti.
- **Pracovní kompetence:** obsahuje zejména potřebné minimální vzdělání, znalosti, vědomosti a v neposlední řadě pracovní návyky, žádoucí jsou předešlé zkušenosti ze zaměstnání.
- **Sociální kompetence:** zejména se týkají způsobilosti jednat v mezilidských vztazích, lze to pojmenovat koncept sociální inteligence. (Sazimová, 2007)

Rebe (2006) poukazuje na to, že jednou z důležitých kompetencí těchto pracovníků je kompetence etická. Tu vysvětluje jako schopnost rozpoznat morální problémy ve vlastní praxi, schopnost tyto problémy posuzovat a diskutovat o nich, konečně i bdělost a odvaha morálně ve své praxi jednat.

Dle Horeckého (2011) nelze nezmínit skutečnost, že přesnější popis pracovních činností pracovníka v sociálních službách přináší nařízení vlády, kterým se stanovuje katalog prací ve veřejných službách a správě. (Horecký in Kolektiv autorů, 2011) Katalog prací stanovuje pro pracovníka v sociálních službách několik platových tříd od 3. až do 9. Každá platová třída je jasně popsána, aby tím v praxi umožnila pracovníky přímé obslužné péče dobře zařadit a to podle kompetencí, které jim zaměstnavatel přiřadí. (Alinč, Tomší, 2010) Sazimová (2007) toto ve své rigorózní práci potvrzuje. Uvádí skutečnost, kdy samotní ředitelé domovů pro seniory určují požadované kompetence pracovníků přímé obslužné péče a to dle svého uvážení. (Sazimová, 2007) Pokud tomu tak není a zaměstnanec nemá jasno v tom, co se od něj očekává, vede to u nich k nejistotě a ztrátě sebedůvěry. (Armstrong, 2007)

### **3.2 Kompetence pracovníka přímé obslužné péče v individuálním plánování služby v domově pro seniory**

Malíková (2011) uvádí, že individuální plánování v domově pro seniory je povinností pro poskytovatele vyplývající ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v aktuálním znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Konkrétně je individuální plánování jedním ze standardů kvality sociálních služeb. Před platností tohoto zákona, byla služba v domovech pro seniory poskytována uživatelům rutinně, jednotným způsobem bez ohledu na konkrétní potřeby a zvyklosti uživatele. Individuální plánování představuje zcela jiný přístup k uživatelům služby, než byl přístup předcházející.

Individuálnímu plánování služby se rozumí proces domlouvání a dojednávání toho, jakým způsobem bude podpora péče uživateli služby poskytována. (Hajcl, Hajclová in Kolektiv autorů, 2011) Dle Dvořáčkové (2012) jde o dialog mezi pracovníkem, který je odpovědný za individuální plánování služby a samotným uživatelem služby. Výstupem tohoto dojednání je písemný záznam o individuálním plánování služby. Jak dále uvádí, je nezbytné si uvědomit, že poskytování sociální služby vychází z osobních cílů a potřeb uživatelů. Jedná se tedy o individuální a rovnocenný přístup k uživateli služby.

I Vitová (2011) upozorňuje na skutečnost, kdy poskytovatel sociálních služeb má povinnost danou z výše zmíněného zákona individuálně plánovat. Z toho mimo jiné vychází i další nutnost a to určit každému uživateli pro individuální plánování služby zaměstnance. Tento zaměstnanec společně s uživatelem plánuje průběh poskytování sociální služby a to s ohledem na osobní cíle uživatele i možnosti a nabídkou dané služby a následně průběžně s uživatelem hodnotí, zda jsou jeho osobní cíle naplňovány. Zaměstnanec, který je určený pro individuální plánování, se nejčastěji nazývá klíčový pracovník. Je to zaměstnanec, který má kompetence, zastává většinou souběh rolí, nese zodpovědnost za plánování a průběh služby. Do role klíčového pracovníka vybírá vedení organizace poskytující sociální službu nejčastěji právě pracovníky přímé obslužné péče. (Vitová in Kolektiv autorů, 2011) Horecký toto také potvrzuje, když říká, že klíčový pracovník by měl být někdo,

kdo je s uživatelem v pravidelném a častém kontaktu. (Horecký in Kolektiv autorů, 2011)

Ve své rigorózní práci se Sazimová (2007) zabývá i kompetencemi pracovníků přímé obslužné péče v individuálním plánování. Vidí je jako velmi důležitými osobami v celém procesu, který se zaměřuje na přizpůsobování poskytované služby skutečným potřebám a přáním konkrétního uživatele. Pracovník přímé obslužné péče vstupuje do procesu v pozici přímo klíčového pracovníka nebo jako člen týmu, který se podílí na plnění individuálních plánů uživatelů.

Hauke (2011) klíčového pracovníka popisuje jako člověka, na kterého se může uživatel obrátit, je to někdo, kdo mu rozumí, umí pro něj zprostředkovat pomoc a je jeho důvěrníkem. Klíčový pracovník přistupuje k uživateli jako k rovnocennému partnerovi, jedná s ním s úctou a vytváří prostředí bezpečí a důvěry. Pokud má uživatel snížené kognitivní schopnosti, jedná s ním tak, aby chránil jeho práva.

Podle Vitové (2011) jsou předpokladem pro klíčového pracovníka jeho kompetence a ty jsou tvořeny především jeho znalostmi, schopnostmi a postoji. Kompetence klíčového pracovníka jsou utvářeny a posilovány v průběhu jeho vzdělávání, následně pak v samotné praxi v individuálním plánování a pomocí dlouhodobé supervize. (Vitová in Kolektiv autorů, 2011) Každý poskytovatel má mít určený systém pro kompetence klíčových pracovníků. Bohužel někdy dochází k tomu, že v praxi samotní klíčoví pracovníci nevědí, jaké je od nich očekávání a jakou mají pravomoc. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Vitová (2011) uvádí, kdy jako zásadní je pro klíčového pracovníka to, aby znal poslání poskytovatele, hranice a cíle služby, principy plánování, lidské potřeby, metody, postupy a proces plánování služby. Klíčový pracovník musí umět nedirektivně vést rozhovor, přizpůsobit komunikaci, naslouchat, vnímat uživatele, rozpoznat potřeby uživatele, podporovat uživatele při formulování potřeb a osobních cílů, být empatický, umět týmově spolupracovat, zvládat rizikové situace, umět zorganizovat práci a v neposlední řadě mít i administrativní dovednosti. Je důležité, aby si pracovník přímé obslužné péče v roli klíčového pracovníka uvědomil konfrontaci s dokonalostí, uvědomit si, že nic není dokonalé a nebude



tomu jinak ani v individuálním plánování. Dále musí mít klíčový pracovník kompetence etické. Často se dozvídá od uživatele mnoho citlivých údajů a je tedy nutné zachovat mlčenlivost. Musí rozlišit, které informace jsou důležité pro individuální plánování, a tedy jsou přeneseny do realizačního týmu služby, a které mohou zůstat mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem. (Vitová in Kolektiv autorů, 2011)

Hauke (2011) mezi práva a povinnosti klíčového pracovníka řadí tvorbu a přehodnocování individuálního plánu spolu s uživatelem a dalšími zúčastněnými osobami, a to vždy s ohledem na pravidla stanovených poskytovatelem. Koordinuje a vede plánování u přidělených uživatelů a řídí rozhovory s ostatními lidmi zapojenými do procesu plánování. Klíčový pracovník nese odpovědnost za to, že údaje v plánování jsou v souladu s realitou. Klíčový pracovník předává informace ostatním členům týmu, kteří jsou zapojeni do individuálního plánování. Má právo na podporu pracovníka, který individuální plánování metodicky v organizaci vede. Zároveň má právo mít dostatek prostoru na činnosti vyplývající z kompetencí klíčového pracovníka.

### **3.3 Supervize jako nástroj zvyšování kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory**

Pracovníci přímé obslužné péče pracují s mnoha lidskými problémy, pocity křivdy, starostmi a poskytují podporu a pomoc různě nemocným lidem. Při své práci musí uplatňovat své odborné znalosti a dovednosti a zároveň prokazovat empatický a vnímavý přístup k uživatelům, kterým služby poskytuje. K tomu všemu se může zaměstnanec dostat do situací, které vedou k větším nebo menším střetům s uživatelem. Z toho to důvodu je práce opravdu velmi náročná. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Krahulová (2010) uvádí jako největší zátěž pro zaměstnance vysokou odpovědnost, častou a vyčerpávající komunikaci, důraz na odbornost, klid, empatii a velké množství práce s malým efektem, nesmyslná administrativa, nefungující interpersonální vztahy a absence pozitivní zpětné vazby.

Z výše uvedeného je patrné, že nároky na pracovníka přímé obslužné péče jsou opravdu vysoké. Venglářová (2007) upozorňuje na skutečnost, kdy pracovník v přímé obslužné péči musí navázat vztah se všemi uživateli. Někdy se může stát, že vzájemné sympatie nejsou. Ze strany pracovníka je v tomto případě nutné zapojit více profesionalitu, vůli a sílu překonávat úskalí, aby vztahy fungovaly. Toto je velmi emočně náročné. Kopřiva (2006) uvádí, že právě supervize má pracovníkům v tomto směru pomáhat.

Pro pracovníky přímé obslužné péče je velmi důležité, jak přistupují k uživatelům služby. Mnohdy se stává, že častý a dlouhodobý kontakt nahrazuje pro uživatele chybějící vztahy. Práce se stává pro pracovníky občas velmi emočně a osobnostně velmi náročnou, často vede následně k vyhoření. Proto je nezbytné zdůraznit následnou péči o pracovníky, právě například formou supervize. (Havrdová, Zamykalová, 2001) Malík Holasová (2014) vysvětluje supervizi jako mezilidskou interakci, ve které se setkává odborník se supervidovaným s cílem zlepšit schopnost supervidovaného pomáhat lidem. Dle Kopřivy (2006) se v supervizi probírají každodenní problémy s uživateli služby, ale i problémy pracovníků ve vztahu k organizaci či ke spolupracovníkům.

Havlíčková (2014) vidí v supervizi dar, který lze využít v reflexi své práce. Kdy se v bezpečném prostoru vyloží karty na stůl, účastníci se zamyslí nad současnou situací, a rozhodnou se, jak s vyloženými kartami budou nejlépe pracovat. V supervizi se stává supervizor průvodcem a zároveň strážcem hranic a tím, kdo pomáhá při zaplavení emocemi se vrátit zpět na zem.

Dle Venglářové (2007) supervize působí na profesionální rozvoj pracovníků. Zaměřuje se zejména na tyto oblasti:

- Získávání a rozšiřování nových dovedností.
  - Podpora při řešení obtížných situacích.
  - Emoční zvládnutí náročných a stresujících situací.
  - Funkce vzdělávací a to především u studentů a začínajících pracovníků.
- (Venglářová, 2007)

Merhautová s Maržíkovou (2010) v obsahu supervize spatřují diagnostiku organizace, kdy supervize funguje jako nezávislý orgán pro poskytovatele. Kromě jiného supervize působí i na orientaci v rolích a kompetencích jednotlivých zaměstnanců. Do obsahu supervize patří bezesporu rozvoj profesionality ve smyslu splňování očekávání své organizace, zamyšlení se nad profesionálním chováním zaměstnanců, vzdělávání v dovednostech.

Venglářová (2007) dále uvádí princip supervize a to je zejména vytvoření bezpečného vztahu. Proto je složitější, když v roli supervizora je nadřízen pracovník. Je to z důvodu toho, že mnohdy pracovník mluví o svých pracovních neúspěších a slabých stránkách. Rozsah sdělování informací je nutné dopředu ošetřit.

Kopřiva (2006) dělí supervizi za individuální a skupinovou. Venglářová (2007) vysvětluje supervizi individuální jak setkání jednoho pracovníka se supervizorem. Pro její průběh je důležité si hned z kraje stanovit pravidla, aby nedošlo k překročení hranic a supervize se nepřesunula k individuální terapii. Skupinová supervize dává prostor k diskuzi o pracovních problémech ve skupině. Optimální počet je 8 až 10 členů skupiny pracovníků.

Merhautová a Mrazíková (2010) vidí jako velmi významný prvek supervize zpětnou vazbu pro vedení organizace a to v tom, kde se organizace jako celek nachází. Zároveň je supervize podnětem, který se pro organizaci může stát nástrojem propojení praxe s legislativou. Zároveň udává, že se výstup ze supervize nesmí narušovat její etiku a bezpečí. Jeví se jako vhodná forma výstupů prostřednictvím rámcových doporučení pro vedení organizace. Tento výstup a v podstatě sestavení rámcového doporučení pro vedení je vždy společným výsledkem dohody supervizora a supervizantů.

Dle Havlíčkové (2014) je supervize je dlouhodobá a pravidelná záležitost, kde se postupně dochází k získávání důvěry a učení se využívat supervizi pro svoji práci. Postupně si zaměstnanci uvědomují svoji míru odpovědnosti a dokáží ji nést nejen v samotné supervizi, ale i v běžném pracovním procesu. Lze zkonstatovat, že supervize je nekončící proces pro ty, kteří chtějí objevovat, zlepšovat a radovat

se ze své vlastní práce. Zaměstnancům supervize může dát v těžkých chvílích podporu, možnost ventilovat emoce a také najít cestu, jak jít dál.

Bolshukhina (2004) upozorňuje na skutečnost, že pojem supervize vychází z latinského slova supervidere, což obecně znamená vidět něco lépe, z vyšší perspektivy.

### **3.4 Vzdělávání jako nástroj zvyšující kompetence pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory**

V této části diplomové práce by bylo možné vyjmenovat a následně rozepsat nejrůznější metody a přístupy v péči o seniory, s kterými se zaměstnanci přímé obslužné péče setkávají a vzdělávají se v nich. Ale pro účely toho textu je podstatné uvědomění si, že právě pracovníci přímé obslužné péče jsou nositeli nových způsobů práce, která se projevuje v přístupu a v péči o uživatele služby. Právě tito zaměstnanci získané teoretické znalosti nejvíce z ostatních odborníků pracujících v domově pro seniory použijí v praxi.

V moderní společnosti se požadavky na znalosti a dovednosti člověka neustále mění, aby v pracovním procesu mohl fungovat jako právoplatná pracovní síla, musí nutně stále rozšiřovat a prohlubovat své dovednosti a znalosti. Dávno skončily doby, kdy zaměstnanec vystačil po celou dobu své ekonomické aktivity s vědomostmi, které získal v přípravě na povolání. V moderních společnostech se další vzdělávání a formování pracovních výkonů stává celoživotním procesem. (Koubek, 2007)

Mikulková (2008) upozorňuje na skutečnost, kdy práce v sociálních službách je velmi namáhavá pomáhající profese. Zaměstnanci se často setkávají s nelehkými životními osudy, které přinášejí nové a neopakovatelné situace. Zaměstnanec je stavěn do nových situací, ve kterých musí zjišťovat, co uživatel od sociální služby potřebuje. Jak se mění potřeby uživatelů, mění se přístupy a způsoby pomoci, je potřeba získávat nové znalosti a učit se nové dovednosti. (Mikulková in Herman, Hermanová, Horecký, Mikulková, Černý, 2008)

Vzdělávání si lze vysvětlit dle Armstronga (2007) jako proces, během kterého si zaměstnanec získává a rozvíjí dovednosti, nové znalosti, postoje a schopnosti. Williamson (2007) vzdělávání definoval tímto způsobem: „*Je vzdělávání cílově orientované, založené na zkušenosti, ovlivňuje chování a poznávání, a změny, které přináší, jsou relativně stabilní.*“ (Williamson in Armstrong, 461 s. 2007)

Kabeláčová (2013) vidí v celoživotním vzdělávání profesní nutnost, která zároveň splňuje i společenské požadavky. Dále uvádí důležitost vzdělávání při zvyšování a upevňování kompetencí zaměstnanců.

Vzdělávání zároveň významně ovlivňuje dle Malík Holasové (2014) kvalitu sociální práce. Nejedná se pouze o kvalifikační vzdělávání nutné k samotnému výkonu profese, ale i o další průběžné vzdělávání, které vychází z platných zákonných norem. Je podstatné zmínit, že je pro správnou realizaci nezbytná aktivní role samotného pracovníka jako hlavního aktéra své kvalifikační a vzdělanostní životní dráhy. Herman (2011) dodává, že vzdělávání zaměstnanců tvoří podmínky pro další rozvoj organizace. Z motivovaných zaměstnanců profituje jednak organizace, tak uživatel služby a pochopitelně pracovník samotný.

Plamínek (2010) uvádí faktory ovlivňující vzdělávání dospělých. Jedním z nich je užitečný obsah učení a dále způsob jeho efektivity. Nezbytný je i třetí faktor a to samotní lidé, kteří vzdělání poskytují. Vzdělávání dospělých je složitější než na základní a střední škole. Účastníci vzdělávání jsou rovnocennými partneři, s kterými vyučující spolupracuje na dosažení cílů vzdělávání.

Hroník (2007) uvádí, že vzdělání v organizaci má dva cíle:

- Rozvoj kompetencí zaměstnance.
- Zvýšení dlouhodobé a krátkodobé výkonnosti zaměstnance.

V diskuzích na téma vzdělávání pracovníků v sociálních službách se stále opakují názory, že každý takový pracovník by měl splňovat určité osobnostní předpoklady a měl by disponovat minimálními sociálními znalostmi a dovednostmi. To z toho důvodu, že každý z těchto pracovníků se velmi podílí na vytváření prostředí

a atmosféru služby a v rámci své pracovní doby se nejvíce pohybuje ve společnosti uživatele služby. (Havrdová, Zamykalová, 2001)

Poskytovatel za účelem zkvalitňování poskytování sociální služby umožňuje nebo pořádá další vzdělávání svého personálu a to prostřednictvím kurzů a seminářů, eventuálně exkurze a konzultace v jiných zařízeních poskytujících sociální služby. (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008)

Armstrong (2007) upozorňuje na spektrum vzdělávání od neformálního k formálnímu. V prvním případě se vzdělávání vysvětluje jako učení se ze zkušeností. Zaměstnanci se mohou naučit neformálně 70% toho, co vědí o své práci a to pomocí procesů, které nejsou plánovány organizací. Naproti tomu druhá varianta vzdělávání je organizací plánována systematicky.

Tabulka č. 1. Charakteristiky formálního a neformálního vzdělávání

Neformální	Formální
Vysoce odpovídající individuálním potřebám	Závažné pro někoho, ne tak závažné pro jiného
Vzdělávající osoby se učí podle potřeby	Všechny vzdělávající se učí totéž
Může jít o malou mezeru mezi současnými a cílovými znalostmi	Může jít o značnou mezeru mezi současnými a cílovými znalostmi
Vzdělávající se osoby rozhodují o tom, jak vzdělání bude probíhat	O tom, jak bude vzdělání probíhat, rozhoduje vzdělavatel
Bezprostřední uplatnitelnost	Doba uplatitelnosti různá, často vzdálená
Snadno přenositelné vzdělávání	Mohou nastat problémy při uplatňování naučených poznatků a dovednosti na pracovišti
Odehrává se při práci	Často se odehrává mimo pracoviště

Zdroj: ARMSTRONG, Michael. 2007. s. 466.

Je nezbytné, věnovat dostatek času výběru vhodných vzdělávacích a rozvíjejících kurzů. Mezi základní požadavky na takový kurz patří to, aby správně stimuloval lidi k učení a rozvíjel v nich schopnosti. Mezi hlavní body těchto kurzů Bedrnová a Nový

(2007) řadí komplexní rozvoj poznatků a dovedností, je rozvržen v delším časovém horizontu, výuka staví na zkušenostech, dává možnost osobního rozvoje pro zaměstnance a účast na kurzu by měla být dobrovolná. Na straně druhé je třeba pamatovat na další zřetel a to že neplatí, že individuální rozvoj osobnosti lze realizovat jen v rámci vzdělávacích kurzů. Tento rozvoj se může odehrávat i během výkonu vlastní práce, v které zaměstnanci aplikují dříve získaných znalostí během vzdělávání a tím upevňují pozitivní návyky v praxi své profese. (Bedrnová, Nový a kol. 2007)

Pravděpodobně bude vzdělávání efektivnější, když zaměstnanec bude mít cíle vzdělávání. Zaměstnanci by měli být motivováni k tomu, aby si tyto cíle stanovovali sami a to za potřebné pomoci. Zaměstnanci ve vzdělání potřebují mít i zpětnou vazbu, jak si vedou. Mělo by se jim dostat ocenění za správné chování, aby se toto chování upevňovalo. Je nutné, aby jedinci měli někoho, kdo pomáhá a usnadňuje vzdělávání, a kdo je připraven v případě potřeby pomoci a povzbudit. (Armstrong, 2007)

Kabeláčová (2013) upozorňuje na vzrůst institucí a rozličných organizací zprostředkovávající vzdělávání a to formou školení, kurzů nebo workshopů k nejrůznějším oblastem. Na samotném vzrůstu vzdělávacích kurzů se podílí zejména příliv dotací evropských strukturálních fondů, kdy vznikaly projekty, které se cíleně nebo okrajově věnují celoživotnímu vzdělávání. Z toho plyne velmi široká nabídka vzdělávání, kdy je bohužel někdy složité se orientovat s kvalitou kurzů, která může být velmi rozdílná. Může dojít k situacím, kdy vzdělávání zaměstnance příliš vědomostně neobohatí. K správnému výběru je důležité zmapovat veškerou nabídku platných akreditovaných vzdělávacích kurzů a podle stanovených parametrů vybrat pro zaměstnance to nejpřínosnější.

### **Shrnutí:**

Tato poslední kapitola ukončila teoretickou část diplomové práce. I tato závěrečná kapitola první části poukazuje na náročné požadavky na profesi přímé obslužné péče v domově pro seniory. Tyto požadavky vycházejí zejména ze zákonných norem a zároveň je na samotných ředitelích domovů pro seniory, jak tyto kompetence

přidělí svým zaměstnancům. Pracovníci přímé obslužné péče mají svoje nezastupitelné místo v procesu individuálního plánování. Jak z celé teoretické části diplomové práce vyplynulo, nároky na tuto profesi jsou velmi vysoké a je potřeba tyto kompetence posilovat. Jako jedním z podpůrných nástrojů je supervize, která má své nezastupitelné místo. Kdy její předností je podpora v běžných i mimořádných problémech souvisejících s pracovní náplní od nezávislého odborníka. Dalším neméně důležitým nástrojem je vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče, které by mělo rozvíjet profesní růst těchto zaměstnanců.



## 4. Výzkumné šetření

### 4.1 Formulace výzkumného cíle a výzkumných dílčích cílů

Hlavní cíl diplomové práce jsem převedla do hlavního výzkumného cíle: **Objasnit, jaký mají pracovníci přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory názor na své kompetence při výkonu své profese.** Z té jsem operacionalizovala sedm dílčích výzkumných cílů a ty jsem zacílila na daný výzkumný problém. Prostřednictvím výzkumného šetření jsem došla k detailnějšímu rozboru zkoumané otázky a rozkrytí dalších případných bariér. Na základě zjištěných údajů jsem v závěru této práce podala vhodná doporučení pro možnou inovaci a to nejenom personálních standardů.

**DVC 1: Zjistit názor pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na vstup do profese.**

Cílem této otázky je zjistit, z jakých důvodů zaměstnanci přichází do této profese a jaké mají k tomu předpoklady. Zda hodnotí absolvování kvalifikačního kurzu před příchodem do profese jako výhodu.

**DVC 2: Zjistit názor pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na podporu svých kompetencí při vstupu do profese.**

Prostřednictvím této otázky jsem chtěla odpovědět na úskalí vstupu do profese pracovníka přímé obslužné péče a jak je těmito pracovníky vnímána podpora od ostatních členů týmu.

**DVC 3: Zjistit stanovisko pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na své kompetence v péči o uživatele.**

Předmětem zájmu této otázky bylo zjistit problematiku v péči o seniory tak, jak ji právě vnímají tito zaměstnanci. Cílem bylo poukázat na obtížné situace v péči o seniory.

**DVC 4: Zjistit postoj pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na metodické vedení v jejich každodenní praxi.**

Záměrem této otázky bylo zjistit, jak zaměstnanci vnímají metodické pokyny v praxi a zda mají možnost tyto dokumenty, které jsou zásadní pro jejich práci, ovlivnit. Zároveň bylo účelem této otázky i ověřit, zda dokumenty jsou zaměstnanci vnímány jako přínos pro jejich praxi nebo zda v nich vidí formalitu, která jim v práci není příliš nápomocná.

**DVC 5: Zjistit pozici pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory v organizační struktuře zařízení.**

Zaměřením této otázky jsem chtěla zjistit, jak pracovníci přímé obslužné péče vnímají svoji roli v multidisciplinárním týmu a jak vnímají týmovou spolupráci. Dalším úkolem této dílčí otázky bylo zjistit, jak vnímají podporu ze strany vedoucích pracovníků a jestli je jim poskytována zpětná vazba jejich práce.

**DVC 6: Zjistit rozsah kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory v oblasti individuálního plánování.**

Touto výzkumnou otázkou jsem chtěla objasnit úlohu pracovníků přímé obslužné v procesu individuálního plánování. Dále jak posuzují svoji roli klíčového pracovníka a zda jsou jim v celém procesu jasné kompetence.

**DVC 7: Zjistit, jak pracovníci přímé obslužné péče vnímají podporu kompetencí prostřednictvím vzdělávání a supervize?**

Touto dílčí otázkou jsem se zaměřila na zjištění přístupu pracovníků přímé obslužné péče k supervizím a ke vzdělávání, zda ji vnímají jako formu upevňující jejich pracovní kompetence a nebo jako nutnost danou zaměstnavatelem. U vzdělávání jsem chtěla navíc zachytit jeho plánování a to zda vychází z potřeb zaměstnanců nebo zaměstnavatele.

Jak jsem už v úvodu této podkapitoly uvedla, poslední bodem v ní bude operacionalizace diplomové práce. Než se začnu věnovat konkrétnímu sdělení, vysvětlím tento přístup z pohledu Reichla. Reichel (2000) vysvětluje operacionalizaci jako úkon, kdy definované pojmy převádíme do zkoumatelné

podoby. Operacionalizace vede k tomu, že výzkumník ví, jak s příslušnými znaky zacházet a jak je zjišťovat. Dalo by se říci, že operacionalizace je svým způsobem návodem, jakým způsobem by bylo nejvhodnější potřebné údaje získat. Zároveň operacionalizace poukazuje, jakou mají znaky konkrétní podobu, jak se v realitě projevují a na základě jakých indikátorů je lze poznat. (Reichel, 2000)

### **Operacionalizace výzkumných kroků**

**DVC 1: Zjistit názor pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na vstup do profese.**

**Tabulka č. 2. : DVC 1**

<b>DVC 1</b>	<b>Nástroj</b>	<b>Respondet</b>	<b>Dotazníkové otázky</b>
	Dotazník	Pracovník přímé obslužné péče	Co Vás motivovalo k příchodu do této profese a pečovat o seniory?
			Myslíte si, že je výhodné mít kvalifikační předpoklady již před příchodem do této profese?
			Byl pro Vás kvalifikační kurz přínosný?

**Indikátor DVC 1:** kvalifikační kurz, důvod příchodu do profese, ochota pomáhat seniorům

**DVC 2: Zjistit názor pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na podporu svých kompetencí při vstupu do profese.**

**Tabulka č. 3. : DVC 2**

<b>DVC 2</b>	<b>Nástroj</b>	<b>Respondent</b>	<b>Dotazníkové otázky</b>
	Dotazník	Pracovník přímé obslužné péče	Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka?
			Jak při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče?
			Vnímáte zaškolování nového zaměstnance jako dostačující?

**Indikátor DVC 2:** zaškolování, mentor, počáteční orientace v praxi profese

**DVC 3: Zjistit stanovisko pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na své kompetence v péči o uživatele.**

**Tabulka č. 4. : DVC 3**

<b>DVC 3</b>	<b>Nástroj</b>	<b>Respondent</b>	<b>Dotazníkové otázky</b>
	Dotazník	Pracovník přímé obslužné péče	Co je pro Vás v práci s uživateli tím nejtěžším?
			Máte podporu v náročných situacích v péči o uživatele?

**Indikátor DVC 3:** uživatel služby, spolupráce, práce s riziky, zvládání obtížných situací

**DVC 4: Zjistit postoj pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na metodické vedení v jejich každodenní praxi.**

**Tabulka č. 5.: DVC 4**

<b>DVC 4</b>	<b>Nástroj</b>	<b>Respondent</b>	<b>Dotazníkové otázky</b>
	Dotazník	Pracovník přímé obslužné péče	Vnímáte zpracované postupy a pravidla ve Vašem domově pro seniory jako přínosné?
			Je Vám dána možnost se podílet na tvorbě metodických pokynů (pravidel, postupů)?
			Znáte svoji pracovní náplň?

**Indikátor DVC 4:** Spolupráce v týmu, vliv prostředí, bezpečné prostředí.

**DVC 5: Zjistit pozici pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory v organizační struktuře zařízení.**

**Tabulka č. 6. : DVC 5**

<b>DVC 5</b>	<b>Nástroj</b>	<b>Respondent</b>	<b>Dotazníkové otázky</b>
	Dotazník	Pracovník přímé obslužné péče	Znáte organizační strukturu Vašeho domova pro seniory?
			Víte, kdo je Vaším přímým nadřízeným?
			Jak hodnotíte z Vaší pozice spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory?

			Je Vám dána zpětná vazba Vaší práce od nadřízených pracovníků?
--	--	--	--

**Indikátor DVC 5:** Spolupráce v týmu, vliv prostředí, bezpečné prostředí, hodnocení pracovního výkonu.

**DVC 6:** Zjistit rozsah kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory v oblasti individuálního plánování.

**Tabulka č. 7.: DVC 6**

DVC 6	Nástroj	Respondent	Dotazníkové otázky
	Dotazník	Pracovník přímé obslužné péče	Je Vám srozumitelný proces individuálního plánování ve Vašem domově pro seniory?
			Víte, jakou máte roli v celém procesu individuálního plánování?
			V čem vidíte přínos individuálního plánování s uživatelem?
			Co je pro Vás v individuálním plánování nejtěžší?

**Indikátor DVC 6:** individuální plánování, uživatel služby, problematika individuálního plánování, práce s riziky

**DVC 7:** Zjistit stanovisko pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na podporu kompetencí prostřednictvím vzdělávání a supervize.

**Tabulka č. 8.: DVC 7**

<b>DVC 7</b>	<b>Nástroj</b>	<b>Respondent</b>	<b>Dotazníkové šetření</b>
	Dotazník	Pracovník přímé obslužné péče	<p>Pokud máte možnost účastnit se supervize, vnímáte ji jako podporující a pomáhající?</p> <p>Podílíte se na výběru svého dalšího vzdělávání?</p> <p>Dokážete poznatky z absolvovaných kurzů aplikovat v praxi?</p> <p>Chybí Vám nějaká oblast ve Vašem vzdělávání?</p>

**Indikátor DVC 7:** podpora, pomoc, přínos, bezpečné prostředí, přínos pro zaměstnance, možnost volby kurzu, preference v dalším vzdělávání.

## **4.2 Metodologie výzkumného šetření**

V této části diplomové práce jsem se zaměřila na vysvětlení výzkumné strategie a zároveň jsem uvedla konkrétní výzkumné kroky. Dále se věnuji výběru příslušných metod a technik sběru dat výzkumného šetření. V poslední části této kapitoly jsem se zaměřila na objasnění výběru respondentů.

### **Kvantitativní výzkumná strategie**

Po důkladném zvážení, jsem se rozhodla pro výzkumné šetření realizované prostřednictvím kvantitativní strategie. K tomu to kroku mě vedla i skutečnost, že jsem chtěla získat vzorek většího množství respondentů, což mi právě kvantitativní výzkum umožňuje.

Kvantitativní výzkum je zaměřen na tyto charakteristické jevy (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001):

- Rozsah zastoupení, výskytu, v tomto se má namysli četnosti nebo okruh sociálních subjektů.
- Frekvence neboli projev složek sociálně psychického a sociálního jevu v čase.
- Intenzita konkrétních složek sociálního a sociálně psychického jevu. (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001)

Do souboru stabilních ukazatelů se převádějí výše zmíněné charakteristiky, které jsou zjišťovány na velkých souborech jednotek tedy lidských jedinců. Z toho to lze usoudit, že základním úkolem kvantitativního výzkumu je měření výše uvedených charakteristik a jejich souvislostí. (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001)

### **Metody výzkumného šetření**

Z důvodu volby kvantitativního výzkumu jsem se rozhodla pro metodu dotazování. Dále bude použita metoda analýzy a syntézy.

Hendl (2005) uvádí, že dotazování zahrnuje různé nejrůznější typy dotazníků, škál, testů, ale i rozhovorů. Tyto metody se mohou počít kombinovaně, samostatně, jako je tomu například nejčastěji u dotazníků. Reichel (2009) vysvětluje dotazování jako kladení otázek, a to buď ve formě mluvené, nebo ve formě písemné.

Pro účely této diplomové práce si analýzu zejména vysvětluji jako jev, který se dle Reichla (2000) rozkládá na jednotlivé složky. Zrovna tím samým přístupem přistupuji i k metodě syntézy, kterou podle Reichla (2000) lze vnímat jako jev, který se na úrovni zpracování a interpretace zpětně skládá, tedy syntetizuje.

### **Techniky sběru dat**

Pro účely této diplomové práce jsem zvolila techniku dotazníku. Dotazník je dle odborníků levnější, beze sporu nedochází k nežádoucím působením tazatelovi osobnosti. Dále je přínosné, že si informant sám určí dobu, která mu k zodpovězení otázek více vyhovuje. (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001)

Veselá (2000) vysvětluje tuto techniku takto: „*Dotazník je definován jakou soubor písemných záměrných otázek, sledujících poznání zcela určitých jevů v určitém souboru osob nebo určité osoby.*“ (Reichel, 2000, 27. s.)



Chráška (2007) pojem dotazník vysvětluje téměř stejně jako předcházející odborníci. Vymezuje ho jako způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí. Samotný dotazník popisuje jako soustavu předem pečlivě připravených otázek, které jsou cíleně seřazeny a na které informant odpovídá písemně.

Reichl (2009) vidí v dotazníku techniku velmi rozšířenou v sociálních výzkumech. Dotazník popisuje jako písemný způsob dotazování. Lze uvést několik druhů dotazníku. Volný neboli nestrukturovaný dotazník lze vnímat jako „čistý papír“, kdy se má informant volně rozepsat na určité téma. Dále dotazník polostrukturovaný, který představuje soubor otázek, na kterém v libovolném pořadí informant odpoví. Nejvíce používaný dotazník je strukturovaný. Může být podobu formuláře, který obsahuje v pořadí otázky, ke kterým se informant vyjadřuje. Dle Reichla (2009) jde zejména o otázky volné, pootevřené a uzavřené. V kvantitativním výzkumu dotazník obsahuje zejména uzavřené otázky, několik polouzavřených a pouze několik málo otevřených.

### **Výběr respondentů**

Jak z vlastního názvu této diplomové práce vyplývá, zaměřila jsem se na kompetence pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory. Jak jsem psala v úvodu, přemýšlela jsem, jaké respondenty oslovím. Zda se budu věnovat názorům ředitelů a vedoucích pracovníků nebo zda oslovím konkrétní zaměstnance této profese. Po delším uvažování jsem došla k názoru, že bude přínosnější se zaměřit přímo na samotné pracovníky přímé obslužné péče.

### **4.3 Etické hledisko výzkumného šetření**

Než se začnu věnovat konkrétní realizaci výzkumného šetření, zmíním z mého pohledu důležité skutečnosti, na které je vždy nutno pamatovat a s vlastním provedení výzkumu beze sporu souvisí. Proto jsem v tuto chvíli zaměřila na etické hledisko a i na rizika výzkumu. Dále jsem navázala na přiblížení realizaci výzkumného šetření a kapitolu jsem uzavřela popsáním sběru dat.

## **Etické hledisko výzkumného šetření**

Švaříček (2007) uvádí skutečnost, kdy v rámci každého výzkumu je zapotřebí vždy řešit etické otázky. Dle jeho názoru bychom se měli ve výzkumu zajímat o otázky etiky vždy a ne jenom tehdy, pokud se výzkum týká sociálně odlišných skupin, jako jsou například vězeňkyně nebo uživatelé drog.

Dle Reichla (2009) lze etické otázky rozdělit zhruba do dvou základních oblastí. První oblast zahrnuje etiku výzkumné práce a vykresluje ji, jako jednu z podob vědecké práce a do druhé oblasti spadají etické zásady práce se zkoumanými osobami.

Reichl (2009) dále uvádí několik pravidel výzkumu:

- Výzkumník nesmí ztrácet objektivní a citlivý pohled a to i přesto, že je ve výzkumu řešeným tématem velmi zaujat, a to vzhledem ke skutečnosti, že musí přijmout i rozpoznat takové informace, které se neshodují s jeho přesvědčením, nebo dokonce jimi přímo odporuje. Je velmi nepřístupné jakékoliv upravování údajů a bylo by to jen známkou selhání výzkumníka. (Reichel, 2009)
- Je povinností výzkumníka, aby svoji práci odváděl podle svých nejlepších zkušeností a to nejenom vůči sobě, ale i vůči kolegům i samotné vědě. (Reichel, 2009)
- Role výzkumníka nesmí být využita k jiným neprofesionálním účelům. Je nutné, aby se vyvaroval jakýchkoliv nežádoucích projevů, které by vedly ke zpochybnění jeho důvěryhodnosti (Reichel, 2009)
- Výzkumník si musí uvědomit svoji nezávislost, není jeho úkolem hájit zájmy zadavatelů nebo klientů. Hlavním cílem je řešit problém a to bez ohledů na kohokoliv. Nikdy nemá dojít ke zneužití výsledků výzkumu. (Reichel, 2009)
- Vždy je nutné, aby výzkumník vstupoval do terénu legálním způsobem, tedy až po získání požadovaných povolení na základě ohlášení. (Reichel, 2009)

Reichl (2009) uvádí, že by šlo přidat i spoustu dalších doporučení, ale tyto výše zmíněné považuje za ty zásadní. Dále dodává, že v etických zásadách platí, že nesmí žádným způsobem ohrozit nebo poškodit zkoumané osoby. Je samozřejmé, že zkoumaná osoba je o tom vždy srozuměna a souhlasí s tím. Musí být vždy poučena a dát souhlas. Zároveň nesmí být zkoumaná osoba jakkoliv k výzkumu nucena. Na druhé straně je nutné zdůraznit, že výzkumná osoba nese velký podíl zodpovědnosti na kvalitě zkoumání. Musí být respektována anonymita zkoumané osoby a je nutné bezpodmínečně respektovat důstojnost zkoumaných osob. Pokud výzkumník používá různé techniky k záznamu, je nutné, aby je zkoumaný znal. Jako jedno z posledních Reichel (2009) uvádí, že jestliže výzkumník projeví zájem o výsledky výzkumu, má právo být o nich informován v rozsahu, kdy to nepoškodí práva jiných zkoumaných osob.

### **Riziko výzkumu**

Velkým rizikem výzkumu vnímám zejména nedodržování etických zásad zmíněných již v kapitole předešlé. V této části jsem dále upozornila i na možná rizika vycházejí především z techniky dotazníku.

I přesto, že jsem se rozhodla pro tuto techniku, vidím jako velmi podstatné, upozornit i na rizika dotazníku. Dle odborníků v této oblasti je pro respondenty lehčí nevyplněný dotazník zahodit, než odmítnout prosbu od žadatele o rozhovor. Tímto se sníží návratnost dotazníku a tím se sníží i množství podkladů pro zpracování výstupu výzkumu. Další nevýhodou je kupodivu čas a to z toho důvodu, že zpravidla lidé mají možnost si odpovědi rozmyslet a nemusí tedy dojít ke spontánnímu zachycení odpovědi. Nelze ani spoléhat na to, kdo skutečně dotazník vyplnil. Jestli odpovídal ten, komu byl dotazník přímo adresován nebo zda tento úkol převzal někdo jiný. Zároveň upozorňují odborníci i další skutečnost a to, že nejsou pod kontrolou podmínky, za kterých respondent dotazník vyplňoval. (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001)

Veselá (2000) upozorňuje i na skutečnost, kdy při eventuálním nepochopením otázky nelze později obvykle již nic opravit, upřesnit nebo doplnit.

#### 4.4 Realizace výzkumného šetření a průběh sběru dat

Oslovila jsem tři ředitele domovů pro seniory a to nejprve e-mailovou formou. Kde jsem krátce vysvětlila konkrétní mé potřeby k výzkumu diplomové práce a v závěru této korespondence jsem si je dovolila požádat o setkání v čase, které jim nejvíce vyhovuje. Velmi si uvědomuji a vážím vstřícnosti ředitelů domovů pro seniory. Bez spolupráce s nimi bych výzkum namohla v praxi aplikovat a teoretická část by byla úplně zbytečná a stal by se z ní pouhý popis a souhrn názorů většinou teoretiků, který bych nemohla blíže potvrdit v praxi. Ředitelům domovů pro seniory jsem navrhovala jako jednu z možností získání potřebných informací schůze těchto zaměstnanců. Což se v praxi velmi osvědčilo, na schůze chodí maximum pracovníků přímé obslužné péče a mohla jsem krátce vysvětlit svoji prosbu o vyplnění dotazníku a hlavně význam zpracování. Přesto jsem po vzájemné domluvě s řediteli těchto zařízení vyplnění dotazníků pro zaměstnance nechávala až na pozdější dobu, a to z důvodu toho, aby se moje samotná přítomnost a určitá časová tíseň, nepromítla do kvality vyplňování dotazníků.

Musím přiznat, že jsem se samotného výzkumu s těmi to zaměstnanci obávala a to z důvodu, že v dotazníku uvidí další administrativní povinnost, kterou odmítnou nebo splní formálně. Proto mě velmi překvapila a svým způsobem i potěšila reakce většiny těchto zaměstnanců, kdy převážně ochotně vyplňovali dotazníky a nemohu nezmínit názor jedné pracovnice přímé obslužné péče, které po mé velmi krátké prezentaci a po vyplnění dotazníku vyslovila následující: *„Dotazníky k různým pracím vyplňujeme často, ale tohle je první dotazník, kdy se nás konečně někdo ptá, jak to celé vidíme my, ...“*

Sběr dat proběhl v prosinci 2015 a v lednu 2016, k celkové návratnosti dotazníků docházelo v lednu 2016. Jako jedním z prvních kroků zpracování výsledků výzkumu jsem zvolila posouzení prvotních informací o dotaznících a to zejména o jejich kompletním zpracování.

Dále jsem při analýze dat zjišťovala absolutní a relativní četnosti a to dle postoje Reichla (2009), který uvádí, že pro každý znak se identifikuje četnost výskytu jeho konkrétních variant. Dále Reichel (2009) vysvětluje absolutní četnost jako faktická

čísla, naproti tomu relativní četnost je uvedená v procentech. Zároveň jsem využila i ukazatel modus, který si lze vysvětlit jako modální hodnotu znaku neboli jako znak, co se vyskytuje nejčastěji. (Reichl, 2009)

#### **4.5 Interpretace dílčích výzkumných cílů**

V rámci výzkumu pro tuto diplomovou práci jsem rozdala v domovech pro seniory celkem 110 dotazníků. Všechny dotazníky se mi vrátily vyplněné.

Otázka č. 1. až otázka č. 4. v dotazníku poskytuje převážně základní informace o výzkumném vzorku. V otázce č. 1. bylo cílem zjistit pohlaví respondentů. Pro účely výzkumu této diplomové práce byla otázka č. 2. zásadní v tom, že třídila sebrané dotazníky do dvou skupin. Dle Veselé (2000) uspořádání do skupin umožňuje předpoklad pro posouzení souvislostí mezi těmito třídami. První skupina byla pro pracovníky přímé obslužné péče v domově pro seniory do jednoho roku praxe a skupina druhá pro tytéž pracovníky ovšem s praxí více jak jeden rok. Toto rozdělení jsem respektovala u otázek zaměřených na zjištění dílčích výzkumných cílů, konkrétně to v dotazníku bylo od otázky č. 5. do otázky č. 26. Otázku č. 3. jsem zaměřila na zjištění informací o vstupu zaměstnanců do této profese a jejich kvalifikační vzdělání. Původně tato otázka měla vymezit a rozdělit zaměstnance s příchodem do profese na ty zaměstnance, kteří již kvalifikační předpoklady mají a ty ostatní, kteří prozatím kvalifikační předpoklady postrádají. Bohužel vzhledem k malému počtu této skupiny respondentů, jsem od toho to záměru ustoupila. Z toho to důvodu mě místo tří skupin respondentů vznikly pouze dvě. Poslední základní otázkou č. 4. jsem zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání pracovníků přímé obslužné péče.

Než se začnu konkrétně věnovat interpretaci jednotlivých dílčích cílů, vysvětlím způsob interpretace dat u dvou skupin respondentů. Pro účely této práce jsem si stanovila 15% rozdíl mezi odpověďmi na stejnou otázku od obou skupin respondentů. Do 15% jsem rozdíl považovala za nevýznamný a nad 15% jsem se mu v rámci interpretace věnovala více.

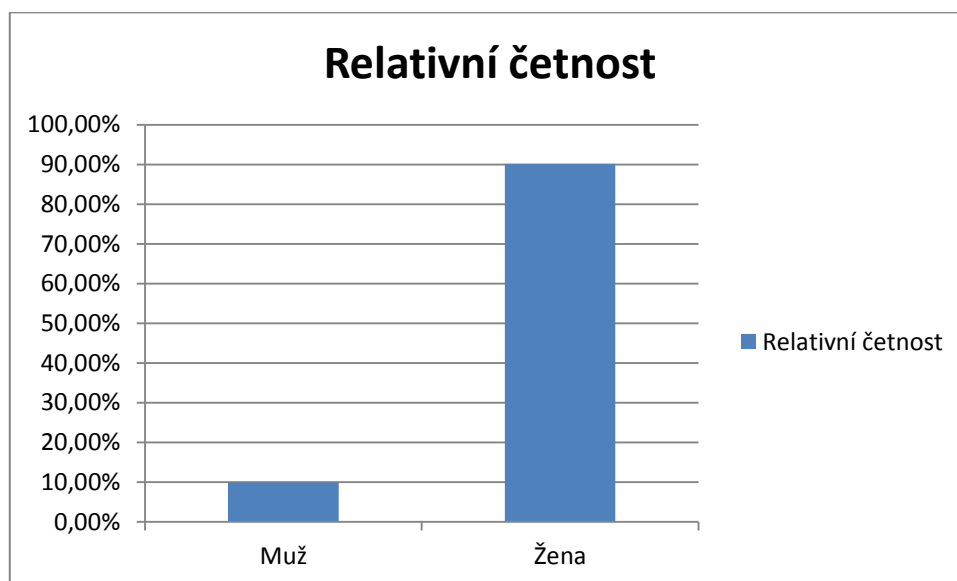
### Otázka č. 1.: Jaké je Vaše pohlaví?

První otázka vypovídala o zastoupení pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory. Pohlaví respondentů bylo významně odlišné. Z celkového počtu respondentů bylo 90,1% žen a 9,9% mužů.

**Tabulka č. 9.: Základní statistické údaje o respondentech výzkumu**

Jaké je Vaše pohlaví?	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muž	9	9,9%
Žena	101	90,1%
<b>Celkem</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

**Graf č. 1.: Relativní četnost zastoupení mužů a žen v dotazníkovém šetření**



### Otázka č. 2.: Kolik let pracujete na pozici pracovníka v přímé obslužné péči v domově pro seniory?

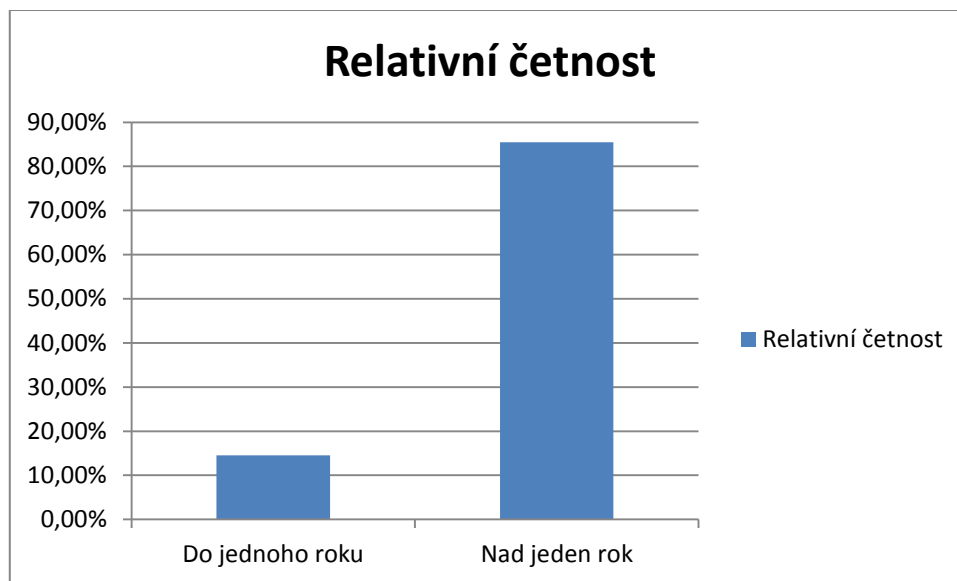
Jak jsem zmínila v předcházejícím textu, druhá otázka byla velmi důležitá pro další třídění odpovědí v dotazníku v oblasti zjišťování odpovědí na dílčí výzkumné cíle.

Z respondentů do jednoho roku praxe na pozici pracovníka v přímé obslužné péči v domově pro seniory je 14,5% s praxí do jednoho roku a 85,5% nad jeden rok.

**Tabulka č. 10.: Základní statistické údaje o respondentech výzkumu**

<b>Kolik let pracujete na pozici pracovníka v přímé obslužné péči v domově pro seniory?</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Do jednoho roku	15	14,5%
Nad jeden rok	95	85,5%
<b>Celkem</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

**Graf č. 2: Relativní četnost zastoupení pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory**



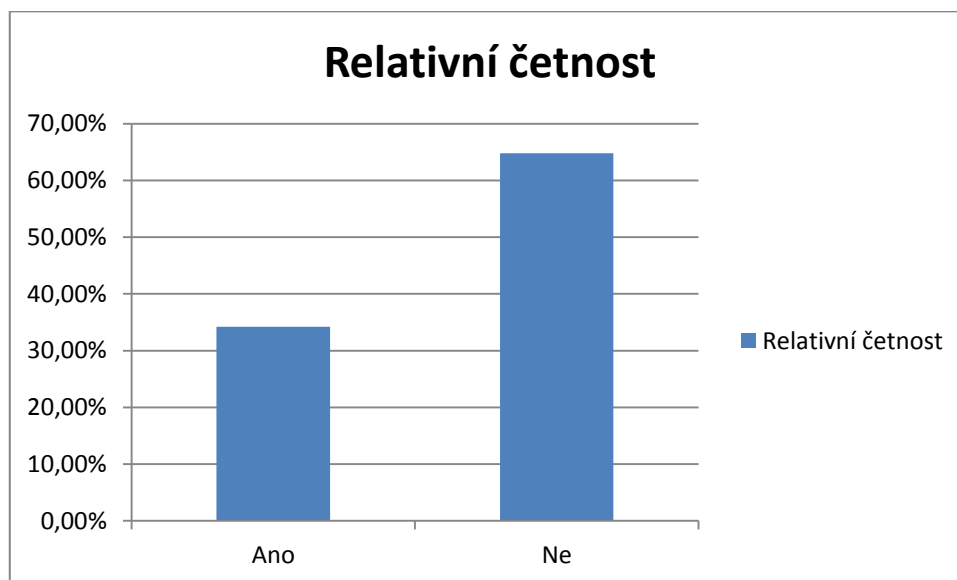
**Otázka č. 3.: Když jste nastupoval/a do této profese, měl/a jste již kvalifikační vzdělání?**

Následující otázka podala informace o vzdělání před příchodem do profese. Z celkového počtu 34,2% respondentů mělo před samotným výkonem své práce kvalifikační vzdělání a 64,8% vzdělání nemělo.

**Tabulka č. 11.:Základní statistické údaje o respondentech výzkumu**

<b>Když jste nastupoval/a do této profese, měl/a jste již kvalifikační vzdělání?</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Ano	38	34,2%
Ne	72	64,8%
<b>Celkem</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

**Graf č. 3.: Relativní četnost kvalifikačního vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče před příchodem do profese**





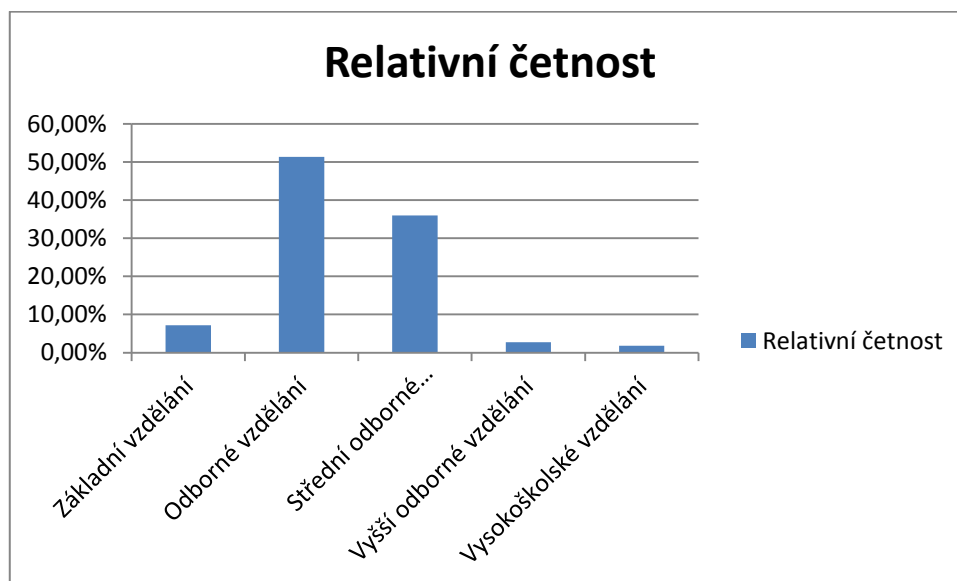
#### Otázka č. 4.: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Další zmíněnou otázkou jsem chtěla vytvořit přehled o vzdělání zaměstnanců na pozici přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory. Základní vzdělání má 7,2% respondentů, 51,3% disponuje odborným vzděláním, 36% absolvovalo střední odborné vzdělání s maturitou a pouze 2,7% respondentů má vzdělání z vyšší odborné školy a 1,8% má vysokoškolské vzdělání.

**Tabulka č. 12.: Základní statistické údaje o respondentech výzkumu**

<b>Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Základní vzdělání	8	7,2%
Odborné vzdělání	57	51,3%
Střední odborné vzdělání s maturitou	40	36%
Vyšší odborné vzdělání	3	2,7%
Vysokoškolské vzdělání	2	1,8%
<b>Celkem</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

**Graf č. 4.: Relativní četnost nejvyššího dosaženého vzdělání pracovníků přímé  
obslužné péče**



#### 4.5.1. Interpretace DVC1

V této kapitole jsem se zaměřila na vyhodnocení otázek, které se týkají prvního dílčího cíle. Hledala jsem tedy odpověď na dílčí výzkumný cíl: **Zjistit názor pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na vstup do profese.** Tohoto dílčího cíle se z dotazníku týkaly otázky č. 5., č. 6. a č. 7.

#### **Otázka č. 5.: Co Vás motivovalo k příchodu do této profese?**

Z výše uvedených otázek jsem se v první z nich tedy v otázce č. 5., zajímala o motivaci zaměstnanců k příchodu do této profese. Zaměstnanci do jednoho roku praxe jako nejčastější důvod uvádějí v 53,1% chuť se starat a pomáhat seniorům, o poznání méně zvolili odpověď spíše důvody existenční, tedy mít jakoukoliv práci z důvodu finančních příjmů a to v 26,2%, ve 20% uvedli respondenti jiné důvody a využili možnosti odpověď doplnit. Vzhledem k malému počtu respondentů v této skupině odpovídá 20% fakticky 3respondentům. Ve dvou případech se objevilo jako důvod příchodu do profese zaměstnání v místě bydliště a další důvod bylo zvolení zaměstnání na doporučení kamarádky. Z výše zmíněných důvodů vyplývá, že nejčastější odpověď neboli modus lze označit odpověď, kdy zaměstnanci do příchodu do této profese převážně motivuje se starat a pomáhat seniorům.

I u druhé skupiny respondentů, tedy u zaměstnanců nad jeden rok praxe lze konstatovat, že modální hodnota je stejná jako u zaměstnanců do jednoho roku. Tuto variantu zvolilo celkem 68,25% respondentů, nutnost mít jakoukoliv práci přiznalo 22,1% respondentů a poslední z uvedených možností zvolilo 9,45% respondentů. 9,45% využilo možnosti doplnění do dotazníku, jako nejzajímavější byly čtyři odpovědi, kdy pracovní poměr navazoval na civilní službu. Dále bylo uvedeno místo bydliště v blízkosti místa zaměstnání a tím i úspora finančních prostředků a v jednom případě byl jako důvod uvedený ze strany respondenta vyjádřeno jeho sdělením „zvyk rodu“, kdy toto povolání vykonávali i ostatní příbuzní zaměstnanci.

**Tabulka č. 13.: Co Vás motivovalo k příchodu do této profese?**

Co Vás motivovalo k příchodu do této profese a pečovat o seniory?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nutnost mít jakoukoliv práci z důvodu finančních příjmů	4	26,2%	21	22,1%
Chci se starat a pomáhat seniorům	8	53,1%	65	68,25%
Jiné důvody, doplňte	3	20%	9	9,45%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 6.: Myslíte si, že výhodné mít kvalifikační kurz již před příchodem do této profese?**

V otázce č. 6. jsem hledala u zaměstnanců přímé obslužné v sociální službě domov pro seniory názor na výhodu kvalifikačního kurzu před nástupem do profese. Nejprve jsem se zaměřila na pohled zaměstnanců do jednoho roku praxe, a ti v 66,5% souhlasili s názorem, že je výhodné mít kvalifikační kurz před příchodem do profese. Částečně s tímto názorem souhlasilo 20,1% a nesouhlas projevilo 13,4%. Stejně pořadí bylo i u respondentů nad jeden rok praxe, nejvíce tedy 72,63% zvolilo variantu, kdy vidí výhodu kvalifikačního kurzu před příchodem do profese. Jako druhou nejčastější odpověď a to v 18,95% vybrali respondenti, kteří výhodu kvalifikačního kurzu před nástupem do profese vidí jenom částečně a v 8,42% nevidí výhodu žádnou. Z výše zmíněného plyne, že nejčastější odpověď u obou skupin je souhlas s tvrzením, kdy respondenti vidí důležitost kvalifikačního kurzu před nástupem do profese.

**Tabulka č. 14.: Myslíte si, že výhodné mít kvalifikační kurz již před příchodem do této profese?**

Myslíte si, že je výhodné mít kvalifikační kurz před příchodem do této profese?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	10	66,5%	69	72,63%
Ne	2	13,4%	8	8,42%
Částečně	3	20,1%	18	18,95%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

### Otázka č. 7.: Byl pro Vás kvalifikační kurz přínosný?

V dotazníku otázka č. 7. zjišťovala názor pracovníků přímé obslužné péče na přínos kvalifikačního kurzu. 13,33% zaměstnanců do jednoho roku uvedlo, že ještě nemá kvalifikační kurz, 60% považují kurz za velmi přínosný, variantu, kdy kvalifikační kurz byl pro zaměstnance jen z části přínosný, zvolilo 20%, poslední možnost využilo 6,67% respondentů, kdy pro ně teorie v praxi neměla praktického využití. Zaměstnanci nad jeden rok odpověděli následujícím způsobem, 2,1% kvalifikační kurz ještě neabsolvovali, ve 47,4% je zastáván názor, kdy byl pro ně kvalifikační kurz velmi přínosný, dále ve 42% byl kurz hodnocen jako z části přínosný a 6,3% respondentů volilo možnost, kdy teorie v praxi pro ně neměla využití. V této otázce došlo u obou skupin zaměstnanců ke shodě v nejčastější odpovědi, zaměstnanci do jednoho roku praxe a i nad jeden rok označili kvalifikační kurz jako velmi přínosný.

15% rozdílnost mezi dvěma skupinami byla u dvou odpovědí. Zaměstnanci do jednoho roku v 60% vyjádřili svůj názor v přínosu kvalifikačního kurzu a druhá skupina tento názor sdílela ve 47,7%. Částečné využití kurzu a to ve 20% zvolila skupina zaměstnanců do jednoho roku praxe a nad jeden rok praxe tuto variantu označilo 44,2%.

### Tabulka č. 15.: Byl pro Vás kvalifikační kurz přínosný?

Byl pro Vás kvalifikační kurz přínosný?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Kurz jsem ještě neabsolvoval/a.	2	13,33%	2	2,1%
Ano, kurz pro mě byl velmi přínosný.	9	60%	45	47,4%
Využití z kurzu	3	20%	42	44,2%

pro mě bylo z části přínosné.				
Teorie v kurzu pro mě neměla praktického využití.	1	6,67%	6	6,3%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

### **Dílčí závěr DVC1:**

Tento dílčí cíl jsem zaměřila na zjištění názoru pracovníků přímé obslužné v sociální službě domov pro seniory na vstup do profese. Zajímalo mě názor výše zmíněných pracovníků na příchod do profese v domově pro seniory. V dotazníku pro tento cíl byly zaměřeny celkem tři otázky. Jak jsem na začátku interpretace uvedla, každou otázku jsem v hodnocení prezentovala z pohledu dvou skupin pracovníků. První otázka zjišťovala motivaci příchodu do profese zaměstnanců přímé obslužné péče. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji uvedli důvod příchodu do profese potřebu starat se a pomáhat seniorům, o poznání méně byla zastoupená odpověď, kdy v příchodu do profese je vedle nutnosti mít práci a v poslední možnosti, kdy bylo možné vyjádřit konkrétně svoji motivaci, uvedli respondenti doporučení od blízkých a ne malou roli v tom sehrálo i zaměstnání v místě bydliště. Druhá skupina volila odpovědi hodně podobně, nejčastěji se přiklonili respondenti k názoru, kdy chtějí pomáhat seniorům. V druhé otázce bylo cílem zjistit důležitost kvalifikačních předpokladů před příchodem do profese. Obě skupiny respondentů se odpovědích téměř shodly v názoru, kdy je podle nich výhodné mít kvalifikační kurz před nástupem do profese. Poslední otázkou bylo zjistit přínos kvalifikačního kurzu pro praxi. I v této otázce se obě skupiny respondentů shodly ve variantě odpovědi, kdy absolvování kurzu označily pro praxi jako velmi přínosné.

#### 4.5.2. Interpretace DVC2

Ve výzkumném šetření jsem druhý dílčí cíl v dotazníku testovala celkem ve třech otázkách. Jejich prostřednictvím jsem zjišťovala odpověď na druhý výzkumný cíl: **Zjistit názor pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na podporu svých kompetencí při vstupu do profese.** Konkrétně se jednalo o otázku č. 8., č. 9., č. 10.

**Otázka č. 8.: Jak je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka?**

Otázku č. 8. jsem zaměřila na názor respondentů ohledně poskytování podpory novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka. Zaměstnanci do jednoho roku praxe zvolili ve 46,6% variantu, kdy cítí podporu od nadřízených pracovníků, ve 40% vnímají podporu částečně a ve 13,4% nevnímají podporu od nadřízených pracovníků vůbec. Pořadí nejčastějších odpovědí bylo stejné jako u zaměstnanců nad jeden rok praxe, ale výrazně se lišily v procentech. Druhá skupina respondentů v 85,2% vnímá podporu nadřízených pracovníků, v 7,4% se sešly obě další odpovědi a to, kdy cítí podporu od nadřízených pracovníků částečně a druhou volbou v tomto procentuálním zastoupením bylo, že necítí podporu od nadřízených pracovníků žádnou.

Rozdílnost v odpovědích, která překonala 15%, se objevila celkem ve dvou variantách. Zaměstnanci do jednoho roku praxe vnímají podporu novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka ve 46,6% a naproti tomu zaměstnanci nad jeden rok praxe vidí tuto podporu až v 85,2%. V tuto chvíli je ale nutné zároveň poukázat i na další skutečnost, kdy i přes velký rozdíl četností, byly tyto odpovědi nejčastější. Další výrazný rozdíl byl v odpovědi, kdy tuto podporu první skupina vnímá částečně ve 40% a druhá skupina pouze v 7,4%.

**Tabulka č. 16: Jak je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka?**

Je při nástupu do profese ve Všem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	7	46,6%	81	85,2%
Ne	2	13,4%	7	7,4%
Částečně	6	40%	7	7,4%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 9.: Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče?**

Výsledky otázky č. 9. měly najít odpověď na otázku, jak je při nástupu do profese dána novému zaměstnanci podpora ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče. Zaměstnanci do jednoho roku praxe zvolili ve 46,7% odpověď, která vyjadřovala podporu novým zaměstnancům, v 13,3% vidí podporu jako dostatečnou, poměrně vysoký podíl a to konkrétně 40% respondentů, zastává názor, kdy podporu necítí. Z výše zmíněného plyne, že nejčastěji byla zvolena odpověď, kdy zaměstnanci cítí podporu. U zaměstnanců nad jeden rok praxe 74,74% vidí



v praxi podporu od ostatních zaměstnanců v přímé péči, částečnou podporu uvedlo 24,21% a velmi malé procento 1,05% udává, že podpora novým zaměstnancům není poskytnuta ze strany ostatních zaměstnanců přímé péče. Nejčastější odpovědí u této skupiny respondentů byla vyjádřena podpora pro nově příchozí zaměstnance do profese pracovníků přímé obslužné péče.

15% rozdílnost v odpovědích byla vyšší ve dvou možnostech. Zaměstnanci do jednoho roku praxe v 46,7% souhlasilo s podporou novému zaměstnanci od ostatních pracovníků přímé obslužné péče, zaměstnanci tuto variantu zvolili daleko častěji a to až v 74,74%. Markantní rozdíl byl u varianty, kdy podpora není dána, 40% respondentů z první skupiny zvolili tuto možnost a druhá skupina se vyjádřila jen 1,05%.

**Tabulka č. 17: Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče?**

Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	7	46,7%	71	74,74%
Ne	6	40%	1	1,05%
Částečně	2	13,3%	23	24,21%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

### Otázka č. 10: Vnímáte zaškolování nového zaměstnance jako dostatečné?

Tato otázka měla zmapovat postoj na zaškolování nového zaměstnance. Zaměstnanci do jednoho roku praxe se v tomto směru vyjádřili následovně, 26,7% vidí zaškolování jako dostatečné, variantu částečně dostačující označilo 40% a 33,3% respondentů vnímá zaškolování nových zaměstnanců jako nedostačující. V tento moment jsem se zaměřila na nejčastější odpověď, nejvyšší podíl byl pro variantu, kdy zaškolování zaměstnanců je částečně dostačující. Na rozdíl od zaměstnanců nad jeden rok praxe, ti ve výsledku označili jako nejčastější odpověď v 75,7%, kdy zastávají názor, že zaškolování nových zaměstnanců je dostačující, 10,5% vidí zaškolování jako dostačující a nedostatky v zaškolování vidí 10,5%.

Rozdílnost 15% mezi skupinami respondentů byla překonána u všech třech odpovědí. Zaměstnanci do jednoho roku praxe zaškolování nových zaměstnanců vidí jako dostačující ve 26,7% naproti tomu zaměstnanci nad jeden rok praxe se v tom to směru vyjádřilo o poznání více a to až 75,7%. Jako nedostatečné ohodnotila první skupina v 33,3% a skupina druhá ve 13,8%. Pro variantu, kdy zaškolování je pouze částečné, se rozhodlo s první skupiny 40% a ze skupiny druhé jen 7,4%.

Tabulka č. 18.: Vnímáte zaškolování nového zaměstnance jako dostačující?

Vnímáte zaškolování nového zaměstnance jako dostačující?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	4	26,7%	72	75,7%
Ne	5	33,3%	13	13,8%
Částečně	6	40%	10	10,5%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

### **Dílčí závěr DVC2:**

Záměrem této otázky bylo objasnit názor pracovníků přímé obslužné péče na podporu svých kompetencí při vstupu do profese. K tomu to cíli byly věnované v dotazníku celkem tři otázky. První z těchto otázek měla odpovědět na podporu od nadřízeného pracovníka při nástupu do profese novému zaměstnanci do domova pro seniory. Zde se odpovědi mezi dvěma skupinami respondentů lišily. Zaměstnanci nad jeden rok praxe berou převážně podporu nově příchozím jako dostatečnou, oproti tomu zaměstnanci do jednoho roku praxe sice tuto variantu odpovědi také vybrali poměrně často, ale téměř stejným dílem zvolili možnost, kdy tato podpora je jen částečná. Druhá otázka měla přiblížit názor na podporu nových zaměstnanců ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče. I tato otázka znamenal rozpor mezi oběma skupinami respondentů. Zaměstnanci do jednoho roku praxe hodnotí tuto podporu jen z části a o jen o něco málo ji hodnotí jako nedostatečnou. Zaměstnanci nad jeden rok praxe podporu novému zaměstnanci berou převážně jako dostatečnou a jen velmi malé procento z respondentů ji vidí jako nedostatečnou. Poslední otázkou v tomto dílčím cíli bylo zjištění názoru respondentů na zaškolování nového zaměstnance. Zde došlo k různému názoru mezi oběma skupinami respondentů. Zaměstnanci nad jeden rok praxe považují zaškolování nových zaměstnanců jako dostačující, tuto variantu nehodnotili tak zaměstnanci do jednoho roku praxe, ti zaškolování nových zaměstnanců uznávají jenom částečně.

### **4.5.3. Interpretace DVC3**

Důvodem třetího dílčího cíle bylo: **Zjistit stanovisko pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na své kompetence v péči o uživatele.** K tomuto dílčímu cíli se vztahovala otázka č. 11., č. a č. 12.

#### **Otázka č. 11.: Co je v práci s uživatelem pro Vás tím nejtěžším?**

První otázkou v rámci tohoto dílčího cíle jsem chtěla přiblížit náročné situace při práci s uživatelem tak, jak je vidí pracovníci přímé obslužné péče. Tato otázka byla v každé variantě odpovědí doplňovací, smyslem bylo získat maximální názor respondentů. Jedna možnost z odpovědí je práce s riziky, k lepšímu pochopení raději tento výraz přiblížím. Dle Sobka (2012) je cílem riziko v péči o uživatele přijmout

a naučit se s ní pracovat. Pro většinu zaměstnanců přímé obslužné péče jde převážně o hranici odpovědnost a stanovení si hranice, za co je pracovník přímé obslužné péče zodpovědný a co už ne. Je nutné si uvědomit, že odpovědnost nese nejenom poskytovatel, ale zároveň i uživatel služby. Je nutné si vždy při práci s riziky položit otázku: Hrozí uživateli nebezpečí? Jaké je riziko? Je si vědom uživatel rizika a případných následků? Proto je vždy velmi nutná spolupráce v týmu, kdy se zcela individuálně stanovuje v rámci individuálního plánování plán rizik pro konkrétního uživatele.

Skupina první, tedy zaměstnanci do jednoho roku praxe, jako nejnáročnější vyhodnotili nejčastěji 26,7% doprovázení umírajících, nejčastěji doplňovali tuto odpověď o neznalosti doprovázení, strach, kdy nevědí, jak mají pomoci, ve dvou případech se objevila negativní odpověď v přístupu v daném domově pro seniory, zaměstnanci přímé obslužné péče zastávali názor, že by člověk v poslední fázi svého života měl být hospitalizovaný, že jedině ve zdravotnickém zařízení může mít potřebnou péči. Jedna z těchto dvou odpovědí zněla: *„V našem domově se zavádí paliativní péče, ale já si myslím, že by lidi měli raději umírat v nemocnici, tam by je třeba ještě zachránili.“*. V jednom případě bylo v odpovědi uvedeno, že se umírajícím kvůli strachu a neznalosti respondent vyhýbá a téměř k umírajícím nechodí. Dalších 20% respondentů shodně uvedlo jako nejtěžší oblast v péči o uživatele poruchu v komunikaci s uživateli, kdy se pro různé bariéry nedokáží s nimi domluvit a na stejné úrovni je pro ně pro ně závažné toulání uživatele, kdy uvádějí obavy, že se jim uživatel ztratí a oni za to ponесou následky. 13,3% respondentů shodně odpovědělo na dvě další otázky, kdy jedna z nich se týkala z agrese uživatele, kdy se obávali především strachu z toho, že je uživatel napadne a ublíží jim nebo dalším uživatelům. Další varianta 13,3% označila jako nejtěžším v práci s uživatelem zhoršení zdravotního stavu, v doplnění bylo uvedena obava z nočních služeb, kde zaměstnanci přímé obslužné péči uvedli, že ne vždy je k dispozici zdravotní sestra a rozhodnutí je pan na nich. 6,7% označilo variantu odpovědi práce s riziky, mezi odpověď mi se nejčastěji objevovalo, kdy chce uživatel odejít na nákup mimo zařízení a zaměstnanci se bojí, že nenajde cestu zpátky, další variantů byla obava z rizika pádů. V jedné odpovědi bylo uvedeno: *„Předáváme si stále, že uživatel padá, má zpracovaný plán rizik v individuálním*

*plánu, ale bojím se, že při mé službě upadne, něco si zlomí a budu se zpovídat tady v domově i jeho rodině, že jsem ho neuhlídala,...*“

Druhá skupina respondentů a to zaměstnanci nad jeden rok praxe označili jako pro ně nejtěžší situaci 32,6% agresí uživatelů, kdy se obávají napadení ze strany uživatele. V 15,8% vyšly dvě odpovědi a to toulání uživatele, kdy se zaměstnanci obávají odchodu uživatelů ze zařízení a i toulání po samotné budově domova. V jedné odpovědi bylo uvedeno: *„Máme na oddělení některé lidi, kteří odchází na jiná oddělení a bez pozvání vcházejí do jiných pokojů, kde se jim jejich přítomnost nelíbí a hanlivě je posílají pryč, ti jsou po jejich nadávkách agresivní a tak přivolávají personál, pak je to pro nás složité na uklidnění situace, vesměs pak křičí na nás, že si budou na náš přístup stěžovat u vedení,...*“ V další odpovědi byl zmíněn i následující stav zaměstnance přímé obslužné péče po vzniku této situace: *„Většinou o tom diskutujeme v kolektivu zaměstnanců, kdo jsme v práci, ale pak přijdu domů a nemůžu usnout a přemýšlím, jestli to mé rozhodnutí bylo správné a jak to bude chápat vedení domova,...*“ Další odpovědi v 15,8% bylo jako nejtěžší doprovázení umírajících. V jedné odpovědi bylo uvedeno: *„Absolvovala jsem v tomto směru školení, kde mě bylo vysvětleno co a jak, ale i tak je to pro mě těžké, lidi jsou u nás dlouho, navážete vztah, který trvá i několik let a pak ten člověk odejde a i když se to snažíte pochopit, pak vám chybí,...*“ Jedna z dalších variant odpovědi byla o potřebě splnit někomu, kdo odchází jeho přání, zejména potkat se znovu s rodinou. Jedna respondentka uvedla: *„Dostala jsem do situace, kde jsem byla klíčovou pracovnící uživatelky, která stále mluvila o své dceři s kterou se chtěla rozloučit a poprosit ji o odpuštění, nejezdila za ní, všichni jsme věděli, že paní umírá a chtěli jsme ji poslední přání splnit, sociální pracovníce dceru sice těžko, ale našla, bohužel ta se s ní nechtěla spojit, nedokázali jsme ji nikdo říci, že její dcera nepřijede,“* 14,7% respondentů odpovědělo, že je pro ně velmi složité komunikovat v případě, že jsou bariéry v komunikaci a nedokáží tak přesně definovat, co od nich konkrétně uživatelé chtějí. Ve 12,6% uvedli zaměstnanci práce s riziky, v odůvodněních se velmi často objevila obava ze zodpovědnosti, za co odpovídají a za co už ne. V 8,5% uvedli respondenti jako velmi zatěžující zhoršení zdravotní stavu uživatelů. Z doplněné odpovědi vyplynulo, že jsou to zařízení, kdy není na noční směnu zdravotní sestra. Do několika odpovědí se promítla i obava respondentů z infekčních

chorob: „*Stává se nám, že noví uživatelé přijdou z léčeben a my posléze zjistíme, že mají svrab, to je hodně nepříjemný, protože se všichni bojíme, abychom si svrab nedonesli domů...*“

Nejčastější odpovědí u první skupiny respondentů bylo v 26,7% doprovázení umírajících, naproti tomu u druhé skupiny respondentů se nejvíce zatěžující objevila odpověď ve 32,6% práce s agresivním uživatelem.

15% rozdílnost v odpovědích se promítla do jedné odpovědi. Zaměstnanci do jednoho roku praxe jako nejtěžší při práci s uživatelem hodnotí v 13,3% agresi, ale naproti tomu zaměstnanci nad jeden rok praxe tuto variantu zvolili v 32,6%.

**Tabulka č. 19.: Co je v práci s uživatelem pro Vás tím nejtěžším?**

Co je v práci s uživatelem pro Vás tím nejtěžším?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Poruchy v komunikaci s uživatelem a proč.....	3	20%	14	14,7%
Agrese uživatele a proč.....	2	13,3%	31	32,6%
Toulání uživatele a proč.....	3	20%	15	15,8%
Práce s riziky a proč.....	1	6,7%	12	12,6%
Doprovázení umírajících a proč.....	4	26,7%	15	15,8%
Zhoršení zdravotního stavu a proč.....	2	13,3%	8	8,5%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 12.: Máte podporu v náročných situacích v péči o uživatele?**

V této otázce respondenti odpovídali na dotaz, jak cítí podporu v náročných situacích v péči o uživatele. U této otázky byly možné čtyři odpovědi, kdy první tři označovaly podporu, jen se u nich měnil zdroj podpory, poslední čtvrtá varianta označovala stav, kdy respondenti podporu necítí. Zaměstnanci do jednoho roku praxe ve 26,7%

nejvíce vnímají podporu ze strany jak vedoucích pracovníků, tak i od ostatních pracovníků přímé obslužné péče. Zrovna tak 26,7% respondentů zvolilo možnost, kdy cítí podporu jen od nadřízených. V 13,3% naopak cítí podporu jen od ostatních zaměstnanců přímé obslužné péče. Jak jsem psala na začátku tohoto odstavce, poslední možnost byla negativní a tu využilo 33,3% respondentů, což byla zároveň i nejčastější odpověď. U zaměstnanců nad jeden rok praxe se 69,5% potvrdila odpověď, kdy se jim dostává podpory jednak od nadřízených, ale zároveň i od ostatních pracovníků přímé obslužné péče, tato odpověď byla také nejčastější. 23,1% volilo odpověď, kdy podpora k nim přichází ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče a pouze ve 4,2% jen od nadřízených pracovníků. Nejméně respondentů volilo možnost a to konkrétně ve 3,2%, kdy se jim dle jejich názoru nedostává podpora žádná.

15% rozdílnost v odpovědích byl rozpoznán, u tří odpovědí ze čtyř. Zaměstnanci do jednoho roku zvolili v 26,7% podporu od nadřízených a od ostatních pracovníků přímé obslužné péče, zaměstnanci nad jeden rok praxe tuto možnost zvolili daleko častěji a to až v 69,5%. Další odlišný názor mezi dvěma skupinami respondentů bylo vyjádření první z nich, kdy uvedli, že se podpory pouze od nadřízených dostává v 26,7%, druhá skupina tuto možnost uvedla jen 4,2%. Posledním rozdílem u této otázky bylo, kdy zaměstnanci do jednoho roku praxe ve 33,3% necítí podporu žádnou, druhá skupina tuto možnost volila nejméně a to jen v 3,2%.

**Tabulka č. 20: Máte podporu v náročných situacích v péči o seniory?**

<b>Máte podporu v náročných situacích v péči o uživatele?</b>	<b>Zaměstnanci do jednoho roku praxe</b>		<b>Zaměstnanci nad jeden rok praxe</b>	
	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Ano, cítím podporu od nadřízených a i od ostatních pracovníků přímé obslužné péče.	4	26,7%	66	69,5%



Ano, cítím podporu od nadřízených.	4	26,7%	4	4,2%
Ano, cítím podporu od ostatních pracovníků přímé obslužné péče.	2	13,3%	22	23,1%
Necítím podporu.	5	33,3%	3	3,2%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

### **Dílčí závěr DVC3:**

Významem tohoto cíle bylo přiblížit pohled pracovníků přímé obslužné péče na své kompetence v péči o uživatele. V dotazníku s tímto cílem byly jen dvě otázky, obě byly doplňující a tak bylo možné získat konkrétnější názory od respondentů. Položení první otázky v tomto dílčím cíli mělo za cíl zjistit co je v práci s uživatelem pro zaměstnance tím nejtěžším. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji jako pro ně nejtěžší zvolili práci s umírajícími a poruchy v komunikaci s uživateli. Zaměstnanci nad jeden rok praxe nejčastěji označili nejtěžším v tomto zaměstnání práci s agresí uživatelů a stejným procentem vidí jako náročné toulání uživatele a i shodně jako první skupina vyhodnotili jako náročné doprovolení umírajících. V druhé otázce jsme zjišťovala, zda se zaměstnancům přímé obslužné péče dostává z jejich pohledu podpora v náročných situacích o uživatele. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji zvolili dvě poměrně velmi protichůdné odpovědi, jednak šlo o názor, kdy podporu nemají a o něco menším procentem se vyjádřili, že se jim podpora dostává od nadřízených pracovníků i od ostatních kolegů přímé obslužné péče a stejným díle vyšla i jim poskytnutá podpora pouze od nadřízených pracovníků. Zaměstnanci nad jeden rok praxe oproti tomu ve velké míře potvrdili podporu ze stran vedoucích pracovníků a i od kolegů, druhá, i když daleko méně častá, byla zvolena varianta, kdy k nim podpora přichází jen ze stran ostatních pracovníků přímé obslužné péče.

#### 4.5.4. Interpretace DVC4

Záměrem tohoto dílčího cíle bylo: **Zjistit postoj pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na metodické vedení v jejich každodenní praxi.** Z dotazníku se k tomuto cíli vztahovala otázka č. 13., č. 14., a č. 15.

**Otázka č. 13.: Vnímáte zpracované postupy a pravidla ve Vašem domově pro seniory jako přínosné?**

V této otázce respondenti hodnotili přínos zpracovaných postupů a pravidel v domově pro seniory. Zaměstnanci do jednoho roku praxe stejně vyhodnotili variantu, kdy v pravidlech a postupech vidí přínos a zároveň označili možnost, kdy sice přínos vidí, ale některá pravidla jim chybí. Tyto dvě varianty byly vyjádřeny 46,7%. Formální význam zpracovaných postupů a pravidel, podle kterých se nelze v praxi většinou řídit, označilo 6,6% respondentů. Zaměstnanci nad jeden rok praxe se v některých variantách odpovědí lišili, ale postupnost zůstala stejná. Tedy u obou skupin respondentů byla nejčastěji zvolena odpověď, kdy ve zpracovaných postupech a pravidlech vidí přínos pro praxi, u druhé skupiny to bylo v 51,6%. Druhou odpověď a to sice přínos zmíněných postupů a pravidel, ale zároveň chybění některých z nich vybralo 28,4% respondentů. 20% zvolilo variantu, kdy jim přijdou zpracované postupy a pravidla jako formální dokumenty, která nemají příliš v praxi uplatnění.

15% rozdílnost se vyskytla celkem v jedné odpovědi. Zaměstnanci do jednoho roku praxe hodnotí v 46,7% vypracované postupy a pravidla jako přínosná, ale v praxi jim některé postupy chybí, zaměstnanci nad jeden rok praxe tuto odpověď zvolili v menší míře a to ve 28,4%.

**Tabulka č. 21.: Vnímáte zpracované postupy a pravidla ve Vašem domově pro seniory jako přínosné?**

Vnímáte zpracované postupy a pravidla ve Vašem domově pro seniory jako přínosné?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Jako přínosné, které mi pomáhají v práci.	7	46,7%	49	51,6%
Jako přínosné, ale některé pracovní postupy mi chybí.	7	46,7%	27	28,4%
Jako formální dokumenty, podle kterých nelze v praxi většinou pracovat.	1	6,6%	19	20%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 14.: Je Vám dána možnost se podílet na tvorbě a obměně postupů a pravidel ve Vašem domově pro seniory?**

Tato otázka byla položena z toho důvodu, aby se zjistilo zapojení pracovníků přímé obslužné péče ve vybraných domovech do procesu tvorby a nebo obměně pravidel a postupů zpracovávaných v jejich domovech pro seniory. Nejčastější odpověď u respondentů do jednoho roku praxe bylo v 60% vyjádření, kdy se nemají možnost podílet na tvorbě nebo obměně pravidel a postupů ve svém domově pro seniory. 33,3% respondentů vybralo variantu, kdy se mohou účastnit jen částečně a pouze 6,7% označilo možnost se aktivně podílet na tvorbě postupů a pravidel. Zaměstnanci nad jeden rok praxe jako nejčastější variantu zvolili ve 48,4%, že se mohou podílet na tvorbě a obměně postupů účastnit částečně, 28,4% se vyjádřilo ve smyslu, že jim

není dána možnost se jakýmkoliv způsobem podílet na tvorbě nebo obměně a 23,2% respondentů potvrdilo, že je jim tato možnost dána.

Rozdílnost v 15% se vyskytla celkem ve dvou možnostech. První skupina respondentů uvedla, že jen v 6,7% mají možnost podílet se na tvorbě a obměně postupů a pravidel a naproti tomu druhá skupina má tuto možnost ve 23,2%. Absolutně protichůdná možnost, která popírala jakoukoliv pravděpodobnost se podílet na tvorbě nebo obměně pravidel a postupů byla vyhodnocena u první skupiny v 60% a u skupiny druhé ve 28,4%.

**Tabulka č. 22.: Je Vám dána možnost se podílet na tvorbě a obměně postupů a pravidel ve Vašem domově pro seniory?**

Je Vám dána možnost se podílet na tvorbě a obměně postupů a pravidel ve Vašem domově pro seniory?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	1	6,7%	22	23,2%
Ne	9	60%	27	28,4%
Částečně	5	33,3%	46	48,4%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

### **Otázka č. 15.: Znáte svoji pracovní náplň?**

Záměrem tohoto dotazu v dotazníku bylo zjistit, jaké znalosti mají zaměstnanci přímé obslužné péče o své pracovní náplni. Byly na výběr tři druhy odpovědí, kdy poslední variantu bylo možné konkretizovat doplněním respondenta. 73,4% a tedy nejčastější odpověď byla u zaměstnanců do jednoho roku praxe, kdy se vyjádřili v tom směru, že svoji pracovní náplň znají. Nikdo neoznačil možnost, kdy nezná svoji pracovní náplň. Ve 26,6% vybrali možnost, kdy ji znají částečně, jako důvody toho postoje uvedli respondenti fakt, že ne všem úkonům rozumějí a chápou je, konkrétně uváděli nejčastěji roli v procesu individuálním plánování s uživatelem. U zaměstnanců nad jeden rok praxe byla nejčastěji zvolena odpověď a to v 63,2%, kdy respondenti znají svojí pracovní náplň, pouze 1,05% využita možnost, kdy neznají svoji pracovní náplň. Částečně svoji pracovní náplň zná 37,75% respondentů. Z výše uvedeného plyne, že u této varianty byla možnost doplnění otázky, nejčastěji respondenti uvedli důvod, kdy pracovní náplň mají několik let, ale pracovní postupy a přístupy se běžně v praxi mění, ale pracovní náplň jim zůstává stejná, oni pak nevědí, v čem nesou za co odpovědnost. V jedné odpovědi bylo uvedeno: *„V našem domově to jde vše hodně dopředu a rozvíjejí se mnohé techniky v péči o klienty, sice k tomu máme proškolení, pak i postupy, ale v jádru si nejsem jistí, za co zodpovídáme a za co už ne, ...“*

**Tabulka č. 23.: Znáte svoji pracovní náplň?**

Znáte svoji pracovní náplň?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	11	73,4%	60	63,2%
Ne	0	0%	1	1,05%
Částečně, uveďte z jakého důvodu neznáte přesně svoji náplň práce.....	4	26,6%	34	35,75%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Dílčí závěr DVC4:**

Důvodem formulace toho to dílčího cíle bylo zjistit postoj pracovníků přímé obslužné péče na metodické vedení v jejich každodenní praxi. V dotazníku se k tomu to cíli vztahovali celkem tři otázky. V první otázce bylo cílem zjistit názor zaměstnanců této profese na postupy a pravidla v domově pro seniory. První skupina v nich vidí nejčastěji přínos pro praxi, ale i upozorňují v odpovědích na to, že jim některé postupy chybí. Druhá skupina respondentů se vyjádřila hodně podobně, i když větší podíl odpovědí byl ve variantě, kde je vnímají jako přínosné pro praxi a až o dost méně zvolili variantu, kde jim některá pravidla a postupy v praxi chybí. Bohužel zároveň se nešla i několik zaměstnanců, kteří berou pravidla a postupy jako formální dokumenty. Druhá otázka zjišťovala možnost zaměstnanců se podílet na tvorbě a obměně postupů a pravidel. Zaměstnanci do jednoho roku nejčastěji uvádějí, že tuto možnost převážně nemají. Zaměstnanci nad jeden rok

preferovali odpověď, kdy se částečně účastní inovace pravidel a postupů. Poslední otázka směřovala ke zjištění informovanosti pracovníků přímé obslužné péče o jejich pracovní náplň. První skupina zaměstnanců převážně udává, že zná svoji pracovní náplň. Nad jeden rok praxe jsou zaměstnanci stejného názoru, pracovní náplň převážně znají, ale nelze opomenout, kdy upozorňují i na to, že pracovní náplň je daná několik let, navzdory tomu, přístupy a metody v jejich práci se mění, ale pracovní náplně ne.

#### **4.5.5. Interpretace DVC5**

Cílem následujícího dílčího cíle bylo: **Zjistit pozici pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory v organizační struktuře zařízení.** K tomuto zjištění měly přispět otázky v dotazníku č. 16., č. 17., č. 18. a č. 19.

#### **Otázka č. 16.: Znáte organizační strukturu Vašeho domova?**

Znění této otázky bylo konstruováno tak, aby jejím prostřednictvím byly zjištěny znalosti zaměstnanců přímé obslužné péče o organizační struktuře domova pro seniory, v kterém sami pracují. Zaměstnanci do jednoho roku praxe se v nejčastější odpovědi, tedy v 53,3% vyjádřili v tom smyslu, že znají organizační strukturu svého domova pro seniory znají částečně, ve 26,7% se vyjádřili, že znají organizační strukturu a ve 20% odpovědí bylo patrné, že neznají organizační strukturu domova pro seniory, kde pracují. U zaměstnanců nad jeden rok praxe z odpovědí vyplynulo, že nejčastější odpověď a to v 68,4% vypovídá o tom, že znají organizační strukturu domova, kde pracují. Ve 26,3% respondenti uvedli, že organizační strukturu znají částečně. Posledních 5,3% přiznalo, že organizační strukturu nezná.

15% rozdíl vyšel u všech variant výše zmíněné odpovědi mezi dvěma skupinami respondentů. První skupina respondentů ve 26,7% zná organizační strukturu, naproti tomu druhá ji zná v 68,4%. Částečně je jasná v první skupině v 53,3% a ve druhé ve 26,3%. 20% z první skupiny uvedlo, že organizační strukturu nezná a tento názor v druhé skupině zastávalo 5,3%.

**Tabulka č. 24.: Znáte organizační strukturu Vašeho domova?**

Znáte organizační strukturu Vašeho domova pro seniory?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	4	26,7%	65	68,4%
Ne	3	20%	5	5,3%
Částečně	8	53,3%	25	26,3%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 17.: Víte, kdo je Vaším přímým nadřízeným?**

Smyslem této otázky bylo zjistit orientaci zaměstnanců v přímé obslužné péči v organizační struktuře v jejich domově pro seniory a konkrétně jejich znalost o svém přímém nadřízeném. Celkem byly tři možnosti odpovědí, třetí varianta byla doplňující. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji odpověděli v 60%, kdy mají pro různé činnosti více nadřízených, většina z nich uvedla, že s tím v praxi nemají větší problémy, většinou se jednalo o dva typy vedoucích pracovníků. V 6,7% byla odpověď, kdy respondent neznal svého nadřízeného pracovníka. U zaměstnanců nad jeden rok praxe byla nejčastěji zvolena a to v 77,9% odpověď, kdy je jim znám přímý nadřízený pracovník, variantu ne ne zvolil žádný respondent a ve 21,2% byla volena poslední možnost, kdy zaměstnanci přímé obslužné péče mají více nadřízených a ve většině případů jim to spíše nevyhovuje. Pro přiblížení zmíním dvě reakce z dotazníku: „*Dříve nás měla na starosti ve všech činnostech staniční sestra oddělení, v současné době nás v individuálním plánování vede spíše sociální pracovnice a je v tom někdy zmatek a nevím, na koho se mám obrátit...*“ V druhé vybrané reakci bylo potvrzeno doplnění předešlé: „*V péči nás vede staniční sestra*



*a v individuálním plánování sociální pracovnice, v péči nám to pak způsobuje problémy..“*

**Tabulka č. 25.: Víte, kdo je Vaším přímým nadřízeným?**

Víte, kdo je Vaším přímým nadřízeným?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	5	33,3%	74	77,9%
Ne	1	6,7%	0	0%
Mám pro různé činnosti více nadřízených, prosím uveďte, kolik máte nadřízených a zda Vám to vyhovuje.	9	60%	21	22,1%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 18.: Jak hodnotíte z Vaší pozice spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory?**

Významem této otázky bylo zjistit spolupráci mezi pracovníky přímé obslužné péče s ostatními týmy v domově pro seniory. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji zvolili a to v 73,4% spolupráci jako dostačující. Shodně dopadla varianta, kdy spolupráce byla hodnocena jako spíše fungující, ale to samé procento zvolili respondenti pro špatnou spolupráci, V obou případech se jednalo o 6,7%. 13,7% respondentů prostřednictvím dotazníku vyjádřilo svůj názor, kdy vidí spolupráci spíše jako nefungující. Zaměstnanci nad jeden rok praxe ve svých odpovědích nejčastěji volili variantu, kdy v 54,8% vidí spolupráci s ostatními týmy jako spíše

fungující. Hned zatím nejčastější odpověď byla, kdy spolupráce funguje dle jejich názoru dostatečně, a jako spíše nefungující a špatnou volili shodně odpověď v obou případech 4,2%.

Rozdíl 15% byl v této otázce mezi dvěma skupinami respondentů celkem ve dvou odpovědích. Největší rozdíl byl v názoru, kdy zaměstnanci do jednoho roku praxe v 6,7% spíše jako fungující a jako dostatečnou ji hodnotili v 73,8%. Naproti tomu druhá skupina ohodnotila spolupráci jako spíše fungující v 54,8% a dostatečnou v 36,8%.

**Tabulka č. 26.: Jak hodnotíte z Vaší pozice spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory?**

Jak hodnotíte z Vaší pozice spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dostačující	11	73,4%	35	36,8%
Spíše fungující	1	6,7%	52	54,8%
Spíše nefungující	2	13,4%	4	4,2%
Špatnou	1	6,7%	4	4,2%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 19.: Je Vám dána zpětná vazba Vaší práce od nadřízených pracovníků?**

Otázka byla záměrně položena tak, aby se respondenti vyjádřili ve směru, jak je jim dána zpětná vazba od nadřízených pracovníků. Zaměstnanci do jednoho roku praxe v 60% volili odpověď, kdy je jim dána částečná zpětná vazba jejich práce, tato odpověď u této skupiny respondentů byla nejčastější. Ve 26,37% souhlasilo s variantou, kdy je jim dána zpětná vazba a ve 13,3% respondenti uvedli, že nemají zpětnou vazbu své práce. Zaměstnanci nad jeden rok praxe nejčastěji zvolili v 69,5%, kdy se jim dostává zpětná vazba od nadřízeného pracovníka, ve 22,1% se jim dostává jenom částečně zpětná vazba a v 8,4% nemají zpětnou vazbu své práce.

Rozdíl v 15% se v této otázce objevil celkem u dvou odpovědí ze třech. První skupina respondentů se od druhé nejvíce lišila v odpovědi, kdy ohodnotila zpětnou vazbu své práce od nadřízených pracovníků ve 26,7% naproti tomu druhá skupina ji ohodnotila v té samé možnosti daleko více a to 69,5%. Částečně zpětnou vazbu své práce zvolilo v první skupině 60% a ve skupině druhé 22,1%.

**Tabulka 27.: Je Vám dána zpětná vazba Vaší práce od nadřízených pracovníků?**

Je Vám dána zpětná vazba Vaší práce od nadřízených pracovníků?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	4	26,7%	66	69,5%
Ne	2	13,3%	8	8,4%
Částečně	9	60%	21	22,1%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

### **Dílčí závěr DVC5:**

V tomto dílčím cíli jsem se soustředila na zjištění informací o pozici pracovníků přímé obslužné péče v organizační struktuře domova pro seniory. Byly k tomu určené v dotazníku celkem čtyři otázky. První otázka byla zaměřena na informovanost pracovníků přímé obslužné péče o organizační struktuře domova pro seniory, kde pracují. Zaměstnanci do jednoho roku nejvíce uvedli, že organizační strukturu znají částečně, z dotazníku dále vyšlo, že zaměstnanci nad jeden rok praxe jsou převážně informováni o organizační struktuře. Další otázka měla za cíl zjistit, zda vědí, kdo je jejich přímým nadřízeným pracovníkem, kdy jednu z variant bylo možno doplnit. Největší procento zaměstnanců do jednoho roku praxe uvedlo, že mají několik nadřízených pracovníků, ale že jim to v práci nepůsobí žádné obtíže. Zaměstnanci nad jeden rok praxe mají převážně jasno o svých nadřízených pracovnících, není možné opomenout i variantu, která uvádí, že jejich práci řídí několik vedoucích zaměstnanců. V tomto případě to většině zaměstnanců nevyhovuje. V tomto cíli bylo i podstatné zjistit, jak tito zaměstnanci vnímají spolupráci s ostatními týmy ve své organizaci. První skupina v největší míře zvolila v možnostech daných odpovědí variantu, kdy je dle jejich názoru spolupráce dostačující, tuto variantu o poznání méně zvolila druhá skupina, tak spíše spolupráci hodnotila jako spíše fungující. Poslední otázkou k tomu to dílčími cíli bylo vyjádření se k poskytnutí zpětné podpory těmto zaměstnancům. Zde se vyskytl velký rozdíl mezi odpověďmi respondentů, první skupina zvolila možnost, kdy se jim zpětná vazba práce dostává jen částečně, naproti tomu druhá skupina v nabízených možnostech zvolila variantu, kdy je jim zpětná vazba jejich práce dána.

### **4.5.6. Interpretace DVC6**

V této kapitole se budu věnovat interpretaci šestého dílčího cíle, jehož účelem bylo: **Zjistit rozsah kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory v oblasti individuálního plánování.** Tomuto dílčímu cíli byla v dotazníku věnována otázka č. 20., č. 21., č. 22. a č. 23.

**Otázka č. 20.: Je Vám srozumitelný proces individuálního plánování ve Vašem domově pro seniory?**

Význam této otázky bylo zjistit, jak je proces individuálního plánování srozumitelný pro pracovníky přímé obslužné péče v domově pro seniory. Respondenti měli na výběr celkem tři varianty odpovědí. Zaměstnanci do jednoho roku se vyjádřili tímto způsobem, v 66,6% a tedy i nejčastější odpověď vypovídala o nesrozumitelnosti procesu individuálního plánování. Ve 20,1% je celý proces srozumitelný jen částečně a 13,3% respondentů uvedlo, že je jim individuální plánování srozumitelné. Velmi odlišné až protichůdné vyšlo pořadí u druhé skupiny respondentů. U zaměstnanců nad jeden rok praxe se nejčastěji a to v 60% vyskytla odpověď, kdy je jim proces individuálního plánování srozumitelný, ve 32,6% jen částečně a naposledy v 7,4% je pro respondenty proces individuálního plánování nesrozumitelný.

15% rozdíl byl zaznamenán v této otázce u dvou odpovědí. Zaměstnanci do jednoho roku praxe se pouze v 13,3% vyjádřili, že jim je srozumitelný proces individuálního plánování, naproti tomu druhé skupině je srozumitelný na 60%. V druhé odlišné odpovědi se první skupina přiznala, že je jim v 66,6% nesrozumitelný a druhá skupina ohodnotila tuto možnost naproti tomu jen v 7,4%.

**Tabulka č. 28.: Je Vám srozumitelný proces individuálního plánování ve Vašem domově pro seniory?**

Je Vám srozumitelný proces individuálního plánování ve Vašem domově pro seniory?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	2	13,3%	57	60%
Ne	10	66,6%	7	7,4%
Částečně	3	20,1%	31	32,6%

<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------	-----------	-------------

**Otázka č. 21.: Víte, jakou roli zastáváte v celém procesu individuálního plánování?**

Cílem této otázky bylo zjistit v jaké roli, se pracovníci přímé obslužné péči v procesu individuálního plánování nacházejí. První skupina respondentů nejčastěji volila v 53,4% možnost, kdy sice nejsou klíčovými pracovníky, ale podílejí se na sestavování individuálního plánování. 13,3% pracovníků přímé obslužné péče nepřijde dle jejich názoru příliš do styku s individuálním plánováním a zrovna tak stejné procento respondentů se vyjádřilo v odpovědi, že zastávají pozici klíčového pracovníka. 20% respondentů odpovědělo, že jim není jasná jejich role v individuálním plánování. Zaměstnanci nad jeden rok praxe nejčastěji volili odpověď, kdy v 85,2% zastávají roli klíčového pracovníka, v 7,4% nejsou přímo klíčovými pracovníky, ale na individuálním plánování se podílejí, 6,3% respondentů s individuálním plánováním nepřijde příliš do styku a 1,1% neví svoji roli v procesu individuálního plánování.

15% rozdíl byl v odpovědích zaznamenán ve třech možných variantách. Zaměstnanci do jednoho roku praxe jsou pouze v 13,3% klíčovými pracovníky a druhá skupina tuto roli zastává v 85,2%. Z této odpovědi automaticky plyne další odlišnost mezi skupinami respondentů. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejsou v 53,4% sice klíčovými pracovníky, ale na procesu individuálního plánování se podílí, druhá skupina respondentů tuto volbu zvolila v 7,4%. Svoji roli v individuálním plánování nezná přesně 20% zaměstnanců do jednoho roku praxe a jen 1,1% zaměstnanců nad jeden rok praxe.

**Tabulka č.: 29.: Víte, jakou roli zastáváte v celém procesu individuálního plánování?**

Víte, jakou roli zastáváte v celém procesu individuálního plánování?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Jsem klíčový pracovník.	2	13,3%	81	85,2%
Nejsem klíčový pracovník, ale podílím se na sestavování individuálního plánu.	8	53,4%	7	7,4%
S individuálním plánem nepřijdu příliš do kontaktu.	2	13,3%	6	6,3%
Nevím.	3	20%	1	1,1%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 22.: V čem vidíte přínos individuálního plánování s uživatelem?**

Z této otázky vyšel postoj zaměstnanců přímé obslužné péče na přínos individuálního plánování, otázka dávala celkem tři varianty odpovědí. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji v 60% volili poskytování péči a podpory nastavené dle jejich přání a 13,3% v individuálním plánování vidí zejména jasně dohodnutou míru pomoci a potřeby uživateli. Ve 26,7% to zaměstnanci berou jako další povinnost. Zaměstnanci nad jeden rok praxe zvolili nejčastěji v 46,3% odpověď, kdy shodně jako první skupina respondentů vypovídají o tom, že v individuálním plánování vidí

péči a podporu nastavenou podle přání uživatele. Ve 40% zvolili možnost, kdy pro ně individuální plánování představuje jasně dohodnutou míru pomoci a podpory uživateli. 13,3% respondentů přistupuje k individuálnímu plánování jako k povinnosti, o které příliš nepřemýšlí.

Rozdíl 15% u této otázky byl zaznamenán u jedné varianty možných odpovědí. Zaměstnanci do jednoho roku praxe v přínosu individuálního plánování s uživatelem pouze v 13,3% zvolili odpověď, kdy jde o jasně dohodnutou míru pomoci a podpory uživateli. Naproti tomu druhá skupina tuto variantu zvolila ve 40%.

**Tabulka č. 30.: V čem vidíte přínos individuálního plánování s uživatelem?**

V čem vidíte přínos individuálního plánování s uživatelem?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Péče a podpora je uživateli nastavena podle jeho přání.	9	60%	44	46,3%
Je jasně dohodnutá míra pomoci a podpory uživateli.	2	13,3%	38	40%
Nepřemýšlel/a jsem o tom, беру to jako povinnost.	4	26,7%	13	13,7%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



**Otázka č. 23.: Co je pro Vás v individuálním plánování nejtěžší?**

Tato otázka byla zaměřená na zjištění nejtěžších momentů v individuálním plánování z pohledu pracovníků přímé obslužné péče v domovech pro seniory. Byly celkem tři možnosti odpovědi, kdy třetí varianta byla doplňující. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji ve 46,7% označili jako pro ně nejobávanější na individuálním plánování práce s riziky, dále ve 40% stanovení osobních cílů a ve 13,3% doplnili o další pro ně těžké situace a to zejména samotné zpracování individuálního plánu na počítači. Zaměstnanci nad jeden rok praxe jako pro ně nejobávanější určili v 53,8% stanovení osobních cílů, dále 34,7% práce s riziky a v 11,5% využili možnosti doplnění. I tito zaměstnanci uvedli jako v první skupině respondentů zpracování individuálního plánu na počítači, dále mezi pro ně nejtěžší situace v individuálním plánování doplnili situace, kde se s uživatelem služby domluví na formě poskytované podpory, ale rodina uživatele si péči představuje jinak a dále se v této doplňující možnosti objevil nedostatek času personálu na individuální přístup a zároveň malý počet personálu ve službách.

**Tabulka č. 31: Co je pro Vás v individuálním plánování nejtěžší?**

Co je pro Vás v individuálním plánování nejtěžší?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Stanovení osobních cílů.	6	40%	51	53,8%
Práce s riziky.	7	46,7%	33	34,7%
Další, uveďte prosím.....	2	13,3%	11	11,5%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

## **Dílčí závěr DCV6**

Významem toho to cíle bylo zjistit rozsah kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v procesu individuálního plánování. Pro tyto účely byly v dotazníku celkem čtyři otázky. První z nich se ptala na srozumitelnost individuálního plánování. První skupina nejčastěji uvedla variantu, kdy jim srozumitelný není, úplný opak zvolila nejčastěji odpověď druhá skupina, kdy jim srozumitelný je. V druhé otázce respondenti odpovídali podle toho, kterou roli ve výše zmíněném procesu zastávají. Zaměstnanci do jednoho roku praxe zvolili odpověď, kdy spolupracují na individuálním plánování, ale nejsou přímo klíčovými pracovníky a zaměstnanci nad jeden rok nejčastěji již zastávají roli klíčového pracovníka. Další otázka odpovídala na to, v čem vidí přínos individuálního plánování. Obě skupiny respondentů volili odpovědi velmi podobně a to tak, že v procesu vidí péči a podporu nastavenou podle přání uživatelů. I odpovědi na další otázku byly od obou skupin respondentů velmi podobné. Nejtěžším na procesu individuálního plánování se v praxi stává stanovení osobních cílů a dále práce s riziky.

### **4.5.7. Interpretace DVC7**

Záměrem tohoto cíle bylo: **Zjistit stanovisko pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory na podporu kompetencí prostřednictvím vzdělávání a supervize.** V dotazníku byly tomuto cíli věnovány otázky č. 24., č. 25., č. 26. a č. 27.

#### **Otázka č. 24.: Pokud máte možnost účastnit se supervize, vnímáte ji jako podporující a pomáhající?**

Prostřednictvím této otázky bylo zjistit, zda mají pracovníci přímé obslužné péče možnost účastnit se supervize a zda ji hodnotí jako podporující a přínosnou. Celkem bylo možno vybrat mezi čtyřmi odpověďmi a dvě z nich byly doplňující. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji volili a v 73,3% možnost, kdy v supervizi vidí přínos a 13,3% nemá možnost se účastnit supervize. V 6,7% je supervize posuzována jako dobrá, ale v praxi příliš nepomáhá. V doplnění bylo popsáno: „*Supervizi vidím jako dobrou, ale nedokážu před ostatními říci, co mě v práci vadí,...*“ V 6,7% supervize nemá důvěru a to v tomto případě bylo

vysvětleno následujícím způsobem: „*Bojím se úniku informací.*“ Zaměstnanci nad jeden rok praxe nejčastěji zvolili odpověď, kdy v 38,9% označilo supervizi jako dobrou, ale ne až tak přínosnou do praxe. V doplnění bylo často uvedeno: „*Máme docela často supervize, ale pracovní problémy se zase až tak nemění a tak stále dokola opakujeme to samé.*“ Dále: „*Je to takové vypovídání se, ale nic konkrétního nevyřešíme.*“ Zajímavá byla i reakce: „*...jde i o to, že supervizor nezná konkrétně náš problém a jeho pomoc je závislá na tom, jak to popíšeme a každá to popíšeme po svém.*“ Ve 22,1% nemají respondenti důvěru v supervizi a to zejména z důvodu: „*Bojím se úniku informací. většinou informace ze supervize uniknou a to od kolegů se kterými jsme na supervizi.*“ 3,2% nemá možnost účastnit se supervize.

15% rozdíl v odpovědích u obou skupin respondentů byl překonán u třech variant. Jinak se vyjádřili respondenti v možnosti, kdy supervizi vidí jako přínosnou, první skupina vyhodnotila tuto možnost v 73,3% a druhá skupina ve 35,8%. Další odlišná odpověď byla u odpovědi, kdy supervizi respondenti vidí jako dobrou, ale v praxi příliš nepomáhá, v 6,7% se objevilo u zaměstnanců do jednoho roku praxe a u zaměstnanců nad jeden rok praxe 38,9%. Poslední odlišnost byla u varianty, kdy necítí podporu v supervizi, první skupina 6,7% a ve druhé skupině 22,1%.

**Tabulka č. 32.: Pokud máte možnost účastnit se supervize, vnímáte ji jako podporující a pomáhající?**

Pokud máte možnost účastnit se supervize, vnímáte ji jako podporující a pomáhající?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Supervize nemám možnost se účastnit.	2	13,3%	3	3,2%
Vidím ji jako přínosnou.	11	73,3%	34	35,8%

Supervize je z mého pohledu dobrá, ale mě v praxi příliš nepomáhá, uveďte proč.....	1	6,7%	37	38,9%
K supervizi nemám důvěru, uveďte proč.....	1	6,7%	21	22,1%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

#### **Otázka č. 25.: Podílíte se na výběru svého dalšího vzdělávání?**

Záměrem této otázky bylo zjistit, jakou možnost mají zaměstnanci přímé obslužné péče ovlivnit své další vzdělávání. Celkem byly na výběr tři odpovědi. U zaměstnanců do jednoho roku se v odpovědi nejčastěji vyskytla v 53,3% možnost, kdy se nemohou podílet na výběru svého dalšího vzdělávání, druhou nečastější odpovědí byla ve 40% varianta, kdy se podílí částečně a 6,7% respondentů se podílí na svém dalším vzdělávání. U zaměstnanců nad jeden rok praxe se nejčastěji objevila odpověď a to 43,2%, že se podílí na svém vzdělávání, ve 41% se podílí pouze částečně a v 15,8% nemají možnost výběru.

15% rozdíl v odpovědích mezi skupinami respondentů byl celkem u dvou otázek. Zaměstnanci do jednoho roku praxe se na výběru svého vzdělávání podílí minimálně a to jen v 6,7%, oproti tomu druhá skupina se podílí aktivně v 43,2%. Z toho plyne i další výrazná odlišnost v odpovědích a to v odpovědi, kdy respondenti uvedli, že nemají možnost se účastnit volby svého dalšího prohlubování kvalifikace, první skupina pro tuto variantu se rozhodla v 53,3% a druhá skupina respondentů tuto odpověď uvedla v 15,8%.

**Tabulka č. 33.: Podílíte se na výběru svého dalšího vzdělávání?**

Podílíte se na výběru svého dalšího vzdělávání?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	1	6,7%	41	43,2%
Ne	8	53,3%	15	15,8%
Částečně	6	40%	39	41%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 26.: Dokážete poznatky z absolvovaných kurzů aplikovat v praxi?**

Tato otázka měla přiblížit využitelnost teoretických poznatku získaných v rámci vzdělání v praxi. Dvě varianty ze třech možných odpovědí, bylo možno doplnit. První skupina respondentů nejčastěji uvedla a to v 73,4%, že poznatky z absolvovaných kurzů neaplikují v praxi, jako nejčastější důvod této možnosti uvedli krátkou praxi. „*Jsem v zaměstnání krátce, a i když školení jsou dobrá, jsem ráda, že zvládám běžnou praxi...*“ V jedné odpovědi byl uveden i jiný důvod: „*Jsem nová a těžko se v kolektivu, který spolu pracuje několik let, zavádí novinky.*“ Ve 13,3% z dotazníkové šetření vyšlo, že nové poznatky z kurzů jsou využitelné v praxi jen částečně: „*Nemáme moc čas, bylo by to jiné, kdyby nás ve službě bylo více...*“ 13,3% dokáže své poznatky z kurzů aplikovat v praxi. U respondentů nad jeden rok byla nejvíce zastoupená odpověď, kdy v 51,6% dokáží své poznatky aplikovat v praxi. Dále v 16,9% jen částečně: „*Většinou nové přístupy jsou náročnější a nás je ve službě málo,...*“ Čas a nedostatek personálu se promítl i v doplnění i u další možnosti a to, kdy v 10,5% poznatky z kurzů nezavádějí do praxe.

Rozdílnost nad 15% se projevila ve dvou odpovědích. Zaměstnanci do jednoho roku praxe se v 73,4% vyjádřili, že nedokáží poznatky z kurzů aplikovat v praxi, naproti tomu zaměstnanci nad jeden rok praxe zvolili tuto odpověď jen v 10,5%. Z toho vychází i druhá odlišná odpověď, kdy v první skupině respondentů se v 13,3% vyjádřilo, kdy zavádějí poznatky v praxi a ve druhé skupině tato odpověď byla zastoupená v 51,6%.

**Tabulka č. 34.: Dokážete poznatky z absolvovaných kurzů aplikovat v praxi?**

Dokážete poznatky z absolvovaných kurzů aplikovat v praxi?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	2	13,3%	49	51,6%
Částečně, uveďte proč.....	2	13,3%	16	16,9%
Ne, uveďte proč....	11	73,4%	10	10,5%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**Otázka č. 27.: Chybí Vám nějaká oblast ve Vašem vzdělávání?**

Záměrem této otázky bylo zjistit potřebu pracovníků přímé obslužné péče ve vzdělávání. Bylo možno vybrat ze sedmi možností. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji vybrali ve 40% přístup k umírajícím, ve 20% práci s agresivními uživateli, 13,3% se shodně vyjádřili ve dvou oblastech, kdy chtějí doplnit vzdělávání o komunikaci a o první pomoc, v 6,7% bylo stejné zastoupení pro syndrom vyhoření a zároveň 6,7% žádné vzdělávání nechybí. Zaměstnanci nad jeden rok praxe vyjádřili nejvíce svoji potřebu doplnit vzdělání v přístupu k agresivním uživatelům a to 28,4%, 17,9% by uvítalo kurz v péči o umírající, v 15,8% byly zastoupeny dvě

odpovědi, jednak první pomoc pro pracovníky přímé obslužné péče a zároveň vzdělávání o syndromu vyhoření a 7,3% by mělo zájem o kurz komunikace. Jedinou doplňující otázkou v této otázce byla možnost, doplnit další libovolný kurz podle potřeby respondentů, zaměstnanci do jednoho roku praxe tuto možnost nevyužili a zaměstnanci nad jeden rok praxe využili tuto možnost ve 3,2% a doplnil kurz bazální stimulace.

15% rozdíl byl v jedné odpovědi. Kdy zaměstnanci do jednoho roku praxe mají potřebu ve 40% doplnit své vzdělávání v oblasti péče o umírající, této možnosti zaměstnanci nad jeden rok praxe využili pouze v 17,9%.

**Tabulka č. 35.: Chybí Vám nějaká oblast ve Vašem vzdělávání?**

Chybí Vám nějaká oblast ve Vašem vzdělávání?	Zaměstnanci do jednoho roku praxe		Zaměstnanci nad jeden rok praxe	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne	1	6,7%	11	11,6%
Ano, komunikace	2	13,3%	7	7,3%
Ano, práce s agresivními uživateli	3	20%	27	28,4%
Ano, první pomoc pro pracovníky přímé obslužné péče	2	13,3%	15	15,8%
Ano, syndrom vyhoření	1	6,7%	15	15,8%
Ano, přístup k umírajícím	6	40%	17	17,9%

Další:.....	0	0%	3	3,2%
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

#### **Dílčí závěr DVC7:**

Význam toho to cíle byl zaměřený na zjištění postoje pracovníků přímé obslužné péče na podporu svých kompetencí prostřednictvím supervize a vzdělávání. Pro tento účel jsem zvolila čtyři otázky. První otázkou bylo třeba zjistit, zda tito zaměstnanci mají vůbec možnost účastnit se supervize a pokud ano, jak na ně působí. Supervize má většina zaměstnanců možnost se zúčastnit, dále zaměstnanci do jednoho roku praxe ji převážně množství dotazovaných ohodnotilo jako přínosnou. Zaměstnanci nad jeden rok praxe se v největším procentu vyjádřili tak, že v ní vidí přínos, ale v praxi, že jim bohužel až tak nepomáhá. V tomto dílčím cíli byla zahrnuta i oblast vzdělávání. Nejprve bylo podstatné zjistit, zda mají možnost se vyjádřit k výběru svého dalšího vzdělávání. První skupina respondentů převážně odpověděla, kdy tuto možnost nemá. Druhá skupina ve většině případů tuto možnost má. Dále bylo nutné zjistit, jak poznatky z absolvovaných kurzů dokáží aplikovat v praxi. První skupina uvedla, kdy většinou je nedokáží aplikovat v praxi a vzhledem k tomu, že otázku bylo možno doplnit, a to to bylo z toho důvodu, že v zaměstnání ještě nejsou dlouho a nemají tolika zkušeností. Druhá skupina respondentů ve valné většině zvolila variantu, kdy se jim daří poznatky zakomponovat do praxe. Poslední otázka dotazníku odpovídala na potřebu pracovníků přímé obslužné péče v oblasti dalšího vzdělávání. Zaměstnanci do jednoho roku praxe nejvíce postrádají vzdělávání o přístupu k umírajícím a zaměstnanci nad jeden rok praxe vzdělávání v oblasti práce s agresivními uživateli služby.

#### **4.6 Závěr výzkumného šetření**

Výzkumné šetření této diplomové práce jsem zaměřila na hlavní výzkumný cíl: **Objasnit, jaký mají pracovníci přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory názor na své kompetence při výkonu své profese.** Hlavní výzkumnou otázkou jsem následně operacionalizovala do sedmi dílčích cílů. V prvním dílčím cíli jsem se zajímala na názor pracovníku přímé obslužné péče na vstup do profese.



Druhým dílčím cílem jsem došla k názoru, jak tito samí pracovníci vnímají podporu svých kompetencí při vstupu do profese. Prostřednictvím třetího dílčího cíle jsem objasňovala kompetence zaměstnanců přímé obslužné péče v péči o uživatele. Ve čtvrtém dílčím cíli jsem zjišťovala postoj výše zmíněných pracovníků na metodické vedení jejich každodenní praxe. Pátý dílčí cíl přiblížil pozici pracovníků přímé obslužné péče v organizační struktuře v domově pro seniory. Šestý dílčí cíl přiblížil kompetence v oblasti procesu individuálního plánování a poslední sedmý dílčí cíl byl zaměřený na hodnocení podpory kompetencí ze strany supervize a vzdělávání.

Po formulaci výzkumného cíle, jsem se v rámci metodologie zabývala dalším postupem. Poměrně dlouhou dobu jsem přemýšlela o vhodné výzkumné strategii, nakonec jsem se rozhodla pro kvantitativní metodu a techniku sběru dat jsem zvolila dotazník. Tato moje volba mi dávala možnost získat názory od většího množství respondentů. Důležitým okamžikem pro výzkumnou část této diplomové práce bylo rozhodnutí, které informanty budu oslovovat. Po delší uvažování jsem zvolila přímo pracovníky přímé obslužné péče. Jak jsem vysvětlovala i v předešlých kapitolách, k tomu to kroku mě převážně vedla skutečnost, kdy na toto téma je už zpracováno několik odborných materiálů, ale většinou s pohledu nadřízených pracovníků a postrádala jsem konkrétní stanoviska samotných pracovníků přímé obslužné péče. Celkem jsem oslovila tři ředitele domovů pro seniory, kteří mi vyšli vstříc, a toho to se velmi vážím. Předání dotazníků respondentů proběhlo převážně v rámci jejich pracovních porad, kde mi byla dána možnost, představit dotazník a hlavně blíže vysvětlit potřebu jeho vyplnění. Velmi jsem se zabývala i tím, zda oslovím ředitelku domova pro seniory, kde již pracuji spoustu let a zároveň jsem těmto zaměstnancům jejich nadřízeným pracovníkem. Tuto pochybnost jsem později obrátila v pozitivum a ředitelku domova pro seniory, kde pracuji, jsem oslovila. Zejména jsem vycházela ze zkušeností s touto skupinou zaměstnanců, kteří mi již byli velmi nápomocní při zpracování výzkumu u mé předešlé bakalářské práce. Zároveň jsem vycházela ze společné dlouhodobé spolupráce a byla jsem přesvědčená, že k mé prosbě budou vstřícní a dotazník vyplní dle svého názoru. Což se mi v realizaci výzkumu potvrdilo.

Dotazníků jsem rozdala 110 a všechny se mi vrátily vyplněné. Celkem obsahoval 27 otázek, z nichž část odpovědí bylo možné ještě konkrétně doplnit. První čtyři převážně poskytovaly základní informace o respondentech. První z těchto otázek vypovídala o pohlaví respondentů, v 90,1% se jednalo o ženy. Další otázka vypovídala o délce praxe v domově pro seniory na pozici pracovníka přímé obslužné péče, tato otázka byla velmi podstatná. Rozdělila respondenty pro otázky odpovídající na dílčí cíle na dvě skupiny, na zaměstnance do jednoho roku praxe a na nad jeden rok praxe. Třetí otázka měla rozdělit opět respondenty a vznikly by tak tři skupiny respondentů. Záměrem bylo rozdělit zaměstnance do jednoho roku praxe na ty, co do profese vstupovali již s kvalifikačním kurzem a ty, kteří si vzdělání doplňovali během své praxe. Bohužel díky velmi malému procentu těchto zaměstnanců, nebylo možné toto dělení. Poslední otázka odpovídala na nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Nejvíce zastoupenou skupinou byli zaměstnanci se středním odborným vzděláním.

Od otázky č. 5. se odpovědi vztahovaly k dílčím cílům. Při zpracování odpovědí jsem od otázky č. 5. hodnotila výstupy ze dvou pohledů a to z pohledu pracovníků přímé obslužné péče do jednoho roku praxe a z pohledu pracovníků přímé obslužné péče nad jeden rok praxe. Konkrétní porovnání názorů jsem popsala ve shrnutí jednotlivých dílčích cílů. V tomto závěru výzkumného šetření pohledy obou skupin respondentů pouze shrnu a to s podrobnějším odkazem na předešlé kapitoly vztahující se k interpretaci dílčích cílů.

Obě skupiny respondentů jako motiv příchodu do profese uvedli potřebu starat se a pomáhat seniorům. Druhou nejčastější zvolenou odpovědí byla skutečnost, kdy zaměstnanci potřebovali jakoukoliv práci z důvodu finančních. Tak jak se skupiny respondentů shodli v předešlé odpovědi, shodli se i v následující, obě považují jako výhodné mít kvalifikační kurz před výkonem samotné profese. Zároveň hned v následující otázce se tato odpověď potvrdila, a to když se vyjadřovali k absolvování kurzu a označili ho převážně jako přínosný.

Velmi zajímavá oblast výsledku dotazníkového šetření byla ta, která se týkala podpory pracovníků přímé obslužné péče při vstupu do profese. Otázky byly rozdělené podle toho, odkud podpora vychází, zda od nadřízených pracovníků nebo

od ostatních pracovníků přímé obslužné péče. Zaměstnanci do jednoho roku praxe hodnotí podporu od nadřízených pracovníků jako dostatečnou a zároveň poměrně velké množství z respondentů vyhodnotilo podporu jen jako částečně poskytnutou. Ti samí zaměstnanci převážně uvedli, že jim je dána i podpora od ostatních pracovníků přímé obslužné. Není možné neupozornit i na skutečnost, kdy výsledky zpracování dotazníku poukázaly i na to, že poměrně velké procento podporu od těchto pracovníků nemá. Zaměstnanci nad jeden rok praxe považují podporu od nadřízených pracovníků jako dostatečnou a zrovna tak hodnotí i podporu od ostatních pracovníků přímé péče. Velmi se lišily pohledy dotazovaných zaměstnanců v názoru na zaškolování nového pracovníka. Zatímco zaměstnanci do jednoho roku praxe považují zaškolování jako částečně dostatečné, tak zaměstnanci nad jeden rok praxe hodnotili v poměrně velké míře zaškolování přímo jako nedostatečné.

Další oblast výzkumné části byla zaměřena na kompetence v péči o uživatele. Nejtěžším v péči o uživatele zaměstnanci do jednoho roku uvedli doprovázení umírajících, naproti tomu zaměstnanci nad jeden rok praxe vyhodnotili jako velmi zatěžující práci s agresivními uživateli. Dále následovala otázky, která zjišťovala, jak dalece se dostává podpora v těchto situacích zaměstnancům. Tady byl velký nesoulad v odpovědích, bohužel zaměstnanci do jednoho roku praxe nejčastěji uvedli, že se jim podpory nedostává, naopak zaměstnanci nad jeden rok praxe, převážně uvedli, že podporu cítí od nadřízených a i od ostatních zaměstnanců.

V oblasti metodického vedení praxe se obě skupiny zaměstnanců shodly v názoru, kdy vidí přínos zpracovaných postupů a pravidel v domovech pro seniory. Zároveň zaměstnanci do jednoho roku praxe uvedli, že jim některé postupy a pravidla v praxi chybí. Poměrně velké procento zaměstnanců nad jeden rok praxe uvedlo, že mají alespoň částečnou možnost se podílet na inovaci výše zmíněných postupů a pravidel, naproti tomu zaměstnanci do jednoho roku praxe tuto možnost zvolili nejméně. Další dotaz byl zaměřován na zjištění znalosti své pracovní náplně, opět se obě skupiny zaměstnanců shodli, že znají svoji pracovní náplň, současně se poměrně často objevila i varianta, kdy již ji neznají přesně.

Zaměstnanci se dále vyjadřovali k organizační struktuře domova pro seniory. Nejčastější odpověď u zaměstnanců do jednoho roku praxe byla varianta, kdy ji znají částečně, druhá skupina v největším počtu volila možnost, kdy organizační strukturu znají. Současně převážná většina zná svého nadřízeného pracovníka a zaměstnanci do jednoho roku praxe nejvíce vybrali možnost, kdy mají více nadřízených, ale zároveň jim to v běžné praxi nepůsobí problémy. Naopak ta samá možnost odpovědi u druhé skupiny vypovídá o tom, že zaměstnancům nad jeden rok praxe převážně nevyhovuje většímu množství nadřízených pracovníků. Spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory vidí zaměstnanci do jednoho roku převážně jako dostačující a zaměstnanci nad jeden rok praxe spíše jako fungující. Zaměstnanci do jednoho roku praxe dále uvedli, že zpětná vazba jejich práce se jim dostává převážně jenom částečně a v některých případech vůbec ne. Oproti tomu nad jeden rok praxe zaměstnanci převážně uvedli, že zpětná vazba se jim dostává.

Nebylo možné ve výzkumné části této diplomové práce opomenout kompetence pracovníků přímé obslužné péče v procesu individuálního plánování. Samotný proces individuálního plánování zaměstnancům do jednoho roku není příliš srozumitelný, z toho plyne i další výsledek odpovědi, kdy v praxi klíčovými pracovníky pro uživatele nejsou. Nad jeden rok praxe mu zaměstnanci naopak rozumí a převážně jsou klíčovými pracovníky. Přínos individuálního plánování obě skupiny respondentů vyhodnotili správným způsobem. Nejtěžším v procesu individuálního plánování označili zaměstnanci obou skupin práci s riziky a stanovení osobních cílů.

Poslední část výzkumu byla zaměřena na zjištění míry podpory kompetencí prostřednictvím supervize a dalšího vzdělávání. Supervizi zaměstnanci do jednoho roku hodnotí jako přínosnou. Zaměstnanci nad jeden rok praxe nejčastěji v odpovědích uvedli, že z jejich pohledu je supervize dobrá, ale v praxi jim příliš nepomáhá. Do výsledků se bohužel i promítla nedůvěra v supervizi a to zejména z důvodu úniku informací. Zaměstnanci do jednoho roku praxe uvedli, že nemají příliš možnost ovlivnit své další vzdělávání a podle jejich potřeby, by chtěli doplnit vzdělávání hlavně v oblasti péče o umírající, zároveň uvedli, že se jim převážně nedaří poznatky ze vzdělávání aplikovat v praxi. Zaměstnanci nad jeden rok praxe

se převážně podílí na výběru svého vzdělávání a dokážou poznatky ze vzdělání aplikovat ve své praxi, současně i uvedli, kdy jim zejména chybí vzdělávání v práci s agresivními uživateli.

Hlavní výzkumný cíl: **Objasnit, jaký mají pracovníci přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory názor na své kompetence při výkonu své profese**, byl naplněn.

## Závěr

Tématem diplomové práce byly kompetence pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory. Hlavním cíl diplomové práce byl: **Popsat problematiku kompetencí pracovníků přímé obslužné péče v sociální službě domově pro seniory a zjistit jak pracovníci přímé obslužné péče mají názor na svou roli a kompetence ve své profesi.** A následně na základě zjištěných údajů podat vhodná doporučení pro možnou inovaci nejenom personálních standardů vedení domovů pro seniory.

V teoretické části jsme se věnovala zejména okruhy, které velmi souvisí s kompetencemi pracovníků přímé obslužné péče. Ke správnému pochopení jsem teoretickou část začala vysvětlení samotnému pojmu kompetence v sociálních službách. Dále jsem se věnovala bližšímu ukotvení pracovníků přímé obslužné péče v organizační struktuře v sociální službě domov pro seniory. Poslední bodem teorie v této diplomové práci jsem se zaměřila na problematiku kompetencí a následně i na jejich podporu.

Výzkumnou část jsem zaměřila na zjišťování informací od konkrétních pracovníků přímé obslužné péče. Stanovila jsem si hlavní výzkumný cíl: **Objasnit, jaký mají pracovníci přímé obslužné péče v sociální službě domov pro seniory názor na své kompetence při výkonu své profese.** Ten jsem rozdělila na sedm dílčích cílů, abych tak z mého úhlu pohledu pokryla širší kompetencí pracovníků přímé obslužné péče.

Psaní této diplomové práce pomohlo v mnoha směrech i mě samotné. Uvědomila jsem si jednu věc a nepíše se mi to lehce, že i když si pracovníků přímé obslužné péče velmi vážím za jejich práci, která je bezesporu velmi náročná po fyzické a i psychické stránce, ne vždy dokážu v praxi reagovat na jejich požadavky, jak by bylo správné. Zejména mám na mysli jejich připomínky mnohdy i nářky nad tím, jak je jejich práce těžká a že je jich málo v péči o uživatele. Uvědomuji si, že ne všechny požadavky od této profese jsou reálně splnitelné, ale je třeba s nimi o tom mluvit a respektovat je jako odborníky v jejich profesi a to zejména jejich nezastupitelné místo v péči o uživatele. Dát jim pocit důležitosti a brát je v určitém

směru jako partnery sobě rovné navzdory organizačním strukturám domova pro seniory. Po zpracování této diplomové práce se mi nabízí další možná otázka pro manažery domovů pro seniory a to: **Jak chceme poskytovat výbornou kvalitní péči o naše klienty, když ne vždy věnuje dostatek času právě pracovníkům přímé obslužné péče, kteří jsou jim nejbližší?**

Přesto že jsem cíl diplomové práce naplnila, musím přiznat, že mě při interpretaci napadaly další otázky, které by bylo vhodné respondentům položit. Z toho to důvodu si myslím, že by bylo vhodné zaměřit se konkrétněji v rámci výzkumu jen na určité kompetence a ty zpracovat podrobněji. Zejména mám na mysli přístup pracovníků přímé obslužné péče při doprovázení umírajících.

**V závěru této diplomové práce jsem předložila vhodná doporučení pro možnou inovaci standardů a to zejména personálních.**

- Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že je žádané **se v praxi více zaměřit na podporu zaškolování nových zaměstnanců**. Jsem toho samého názoru a to i přesto, že jsem si vědoma, že k příchodu nového zaměstnance dochází v době, kdy již tým pracovníků přímé obslužné péče oslaben a je tedy potřeba, aby nově příchozí zaměstnanec, co nejdříve zaujmul místo právoplatného člena fungujícího týmu.
- **Doporučuji na základě výstupu dotazníkové šetření jasněji definovat za co je který zaměstnanec zodpovědný a to i komu je v organizační struktuře v určité oblasti podřízený.** Jsem toho úsudku, že více nadřízených pracovníků pro zaměstnance může v praxi bez jasného konkretizování způsobit nadbytečná nedorozumění a zcela zbytečně komplikovat běžnou praxi.
- Jedním z dalších výstupů výzkumu bylo zjištění, kdy zaměstnanci do jednoho roku praxe se téměř nepodílí na tvorbě metodik a postupů důležitých pro jejich praxi. **Doporučuji tyto zaměstnance více zapojit a využít jejich nového pohledu a názoru, který není zaslepen dlouhodobou mnohdy i stereotypní praxí.**
- Další výstup výzkumu poukazuje na to, že je zaměstnancům vcelku jasný proces individuálního plánování s uživatelem služby, ale je třeba se stále

v praxi mu věnovat. Zejména **je nutné, zaměřit se oblasti rizik uživatelů a nastavení osobních cílů uživatelů.** Je to stále oblast, která není v praxi příliš pro zaměstnance jasná. **Zároveň doporučuji se zaměřit i na zpracování individuálního plánu pracovníky přímé obslužné péče a to převážně počítačové formě.**

- Doporučuji vnímat pracovníky přímé obslužné péče nejenom jako zaměstnance, kteří poskytují kvalitní péči o klienty zařízení, ale je nutné je vnímat i v mimo pracovní roli a **věnovat se zejména jejich obavám z infekčních onemocnění, kdy jejich obavy vypovídají o strachu, že nějaké infekční onemocnění přenesou domů.**
- Ve výsledcích se objevila i nedůvěra v supervize, tato nedůvěra byla popisována jako obava z úniku informací a to především od ostatních pracovníků a i se zde promítla neotevřenost zaměstnanců před svými kolegy a nechtění sdílet své pracovní problémy v kolektivu. **Z toho to důvodu doporučuji zvážit i individuální supervize.**
- Během interpretace výsledků výzkumu jsem se často setkávala s daty, které poukazují na náročné situace pro pracovníky přímé obslužné péče v péči o uživatele. **Z mého pohledu je velmi nutné dále zařazovat pravidelně další vzdělávání dle konkrétních požadavků samotných zaměstnanců a to zejména v oblasti péče o umírající a o práci s agresivními uživateli.** Zároveň hned toto doporučení doplňuji o další poznatek a to i **zaměřit se na aplikaci nových znalostí do praxe a podpořit pracovníky přímé obslužné péče v samotné realizaci do praxe v péči o uživatele těchto služeb.** Bez této podpory nadšení pracovníků ze znalosti získaných v různých kurzech péče o uživatele slábne, až postupem času bývá zapomenuto.



## Seznam literatury:

- ALINČ, František. TOMŠÍ, Ivan. *Katalog prací*. I. vyd. Olomouc: ANAG. 2010. 504 s. ISBN 978-80-7263-614-3
- AMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. 10. vyd. Praha: Grada. 2007.
- BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. I. vyd. Olomouc: CARITAS. 107 s. ISBN 978-80-260-0086-0
- BEDRNOVÁ, Eva. NOVÝ, Ivan a kol. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. vyd. Praha: MANAGEMENT PRESS. 2007. 798 s. ISBN 978-80-7261-169-0
- ČÁMSKÝ, Pavel. SEMBDNER, Jan. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. I. vyd. Praha: Portál. 2011. 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7
- DVOŘÁKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů*. 1. vyd. Praha: Grada. 2012. 111 s. ISBN 978-80-247-4138-3
- FAIRWEATHER, Alan. *Jak být motivujícím manažerem*. 1. vyd. Praha: Grada. 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3002-8
- GROFOVÁ, Zuzana. *Nutriční podpora*. I. vyd. Praha: Grada, 2007. 248 s. ISBN 978-80-247-1868-2
- HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. I. vyd. Praha: Grada, 2011. 136 s. ISBN 978-80-247-3849-9
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. I. vyd. Praha: OSMIUM, 1999. 97 s. ISBN 80-90208 1-8-5
- HAVRDOVÁ, Zuzana. ŠMÍDOVÁ, Olga. ŠAFR, Jiří. ŠTEGMANNOVÁ, Ingrid a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. I. vyd. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovi v Praze, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích, 2011. 206 s. ISBN 978-80-87398-15-9
- HENDL, Jiří. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. I. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2

HERMAN, Jiří. HERMANOVÁ, Marie. HORECKÝ, Jiří. MIKULKOVÁ, Šárka. ČERNÝ, Matěj. *Základy managementu sociálních služeb*. I. vyd. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2008. 159 s. Tirážní znak 57-860-08

HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. I. vyd. Praha: Grada, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. 365 s. ISBN 80-85943-51-4

KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role pracovníka v sociálních službách*. 1.vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. 275 s. ISBN 978-80-904668-1-4

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jakou součástí profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6

KRUTILOVÁ, Dagmar. ČÁMSKÝ, Pavel. SEMBDNER, Jan. *Sociální služby*. I. vyd. .2008. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. I. vyd. Praha: Grada, 2014. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových službách*. I. vyd. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

MATOUŠEK, Oldřich a kol., *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8

MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale...Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9

PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Grada, 320 s. ISBN 978-80-247-3235

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. I. vyd. Praha: Grada. 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6

SURYNEK, Alois. KOMÁRKOVÁ, Růžena. KAŠPAROVÁ, Eva. *Základy sociologického výzkumu*. I. vyd. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4

ŠKRLOVI, Petr a Magda. *Kreativní ošetrovatelský management*. I. vyd. Praha: Advent-Orion s. r. o, 2003. 477 s. ISBN 80-7172-841-1

ŠVAŘÍČEK, Roman. ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. I. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory*. I. vyd. Praha: Grada, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5

VESELÁ, Jana. *Sociologický výzkum*. I. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2000. 60 s. ISBN 80-7194-313-4

VETEŠKA, Jaroslav. TURECKIOVÁ, Michaela. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-1770-8

### **Internetové zdroje:**

BOLSHUKHINA, Anna. *Supervision in der Altenpflege – Möglichkeiten und Grenzen*, 2004. 21 s. e-Book [cit. 30.1.2015], Dostupné z: <http://www.grin.com/de/e-book/72054/supervision-in-der-altenpflege-moeglichkeiten-und-grenzen>

HAVRDOVÁ, Zuzana. ZAMYKALOVÁ, Lenka. *Profesní struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách*. Praha: VÚPSV, 2001. 113 s. [cit. 6. 9. 2015], Dostupné z: <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/Profes.pdf>

HLOUŠEK, Jan. HLOUŠKOVÁ, Zuzana. HANUŠ. Pavel. *Management v nonprofítních organizacích*. Hradec Králové: GAMADEUS, 2014. 134 s. ISBN 978-80-7435-468-0 [cit. 11. 10. 2015] Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/USP/o-ustavu/Dokumenty-USP.aspx>

KASAL, Josef. *Základy sociologie zařízení*. Hradec Králové: GAMADEUS, 2014. 74 s. ISBN 978-80-7435-470-0 [cit. 11. 10. 2015] Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/USP/o-ustavu/Dokumenty-USP.aspx>

SAZIMOVÁ, Ludmila. *Kompetence pracovníků přímé péče v domovech pro seniory*. [online] Praha, 2007. 101 s. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze filozofická fakulta, Katedra sociální práce. Ved. Práce Doc. Ph.Dr. Oldřich Matoušek [cit. 5. 9 2015] Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/50727/?lang=cs>

REBE, Marianne. Ethik in der Medizin in aus – und Weiterbildung. *Ethik in der Medizin*. 2006. č. 4. s. 379-384. [cit. 28. 12. 2015] Dostupné z: <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs00481-006-0464-4?LI=true>

### **Časopis:**

HAVLÍČKOVÁ, Michaela. Chvála supervize. *Sociální služby*. 2014. roč. 16, č. 8.-9., s. 28-29. ISSN1803-7348

HERMAN, Jiří. Hodnocení zaměstnanců. *Sociální služby*. 2011. roč. 13, č.8-9, s. 40-42. ISSN 1803-7348

HORECKÝ, Jiří. Organizace přímé péče. *Sociální služby*. 2014. roč. 16, č.6-7, s.14-16. ISSN 1803-7348

KABELÁČOVÁ, Iva. Zvyšování kompetencí zaměstnanců. *Sociální služby*. 2013. roč. 15, č.5, s. 26-27. ISSN 1803-7348

KRAHULOVÁ, Katarina. Stres a syndrom vyhoření. *Sociální služby*. 2010. roč. 12, č.12, s. 22-24. ISSN 1803-7348

KRUTILOVÁ, Dagmar. Profesionální rozvoj zaměstnanců. *Sociální služby*. 2010. roč. 12, č. 1. ISSN 1803-7348

MERHAUTOVÁ, Jana. MRAZÍKOVÁ, Radka. Supervize organizace v kontextu sociálních služeb. *Sociální služby*. 2010. roč. 12, s. 22-23. ISSN 1803-7348

WASZUTOVÁ, Lenka. Zaškolování nových pracovníků. *Sociální služby*. 2009. roč. 13, č.4, s.22-23. ISSN 1803-7348

**Právní předpisy:**

ÚZ: *Vyhláška č. 505/2006 Sb. In Sociální zabezpečení 2013.* Ostrava – Hrabůvka: Sagit, 2013. Č. 942. ISBN 978-80-7208-968-0

ÚZ: *Zákon č. 108/2006 Sb. In Sociální zabezpečení 2013.* Ostrava – Hrabůvka: Sagit, 2013. Č. 942. ISBN 978-80-7208-968

## **Seznam tabulek:**

Tabulka č. 1.: Charakteristiky formálního a neformálního vzdělávání

Tabulka č. 2.: DVC1

Tabulka č. 3.: DVC2

Tabulka č. 4.: DVC3

Tabulka č. 5.: DVC4

Tabulka č. 6.: DVC5

Tabulka č. 7.: DVC6

Tabulka č. 8.: DVC7

Tabulka č. 9.: Základní statistické údaje o respondentech – Pohlaví

Tabulka č. 10.: Základní statistické údaje o respondentech – Počet let praxe v domově pro seniory na pozici pracovníka přímé obslužné péče

Tabulka č. 11.: Základní statistické údaje o respondentech – Kvalifikační předpoklady před vstupem do profese

Tabulka č. 12.: Základní statistické údaje o respondentech – Nejvyšší dosažené vzdělání

Tabulka č. 13.: Co Vás motivovalo k příchodu do této profese a pečovat o seniory?

Tabulka č. 14.: Myslíte si, že je výhodné mít kvalifikační kurz před příchodem do této profese?

Tabulka č. 15.: Byl pro Vás kvalifikační kurz přínosný?

Tabulka č. 16.: Jak je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka?

Tabulka č. 17.: Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany ostatních pracovníků přímí obslužné péče?

Tabulka č. 18.: Vnímáte zaškolení nového zaměstnance jako dostatečné?

Tabulka č. 19.: Co je pro Vás v práci s uživatelem tím nejtěžším?

Tabulka č. 20.: Máte podporu v náročných situacích v péči o seniory?

Tabulka č. 21.: Vnímáte zpracované postupy a pravidla ve Vašem domově pro seniory jako přínosné?

Tabulka č. 22.: Je Vám dána možnost se podílet na tvorbě a obměně postupů a pravidel ve Vašem domově pro seniory?

Tabulka č. 23.: Znáte svoji pracovní náplň?

Tabulka č. 24.: Znáte organizační strukturu Vašeho domova?

Tabulka č. 25.: Víte, kdo je Vaším přímým nadřízeným?

Tabulka č. 27.: Jak hodnotíte z Vaší pozice spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory?

Tabulka č. 28.: Je Vám srozumitelný proces individuálního plánování ve Vašem domově pro seniory?

Tabulka č. 29.: Víte, jakou roli zastáváte v celém procesu individuálního plánování?

Tabulka č. 30.: V čem vidíte přínos individuálního plánování s uživatelem?

Tabulka č. 31.: Co je pro Vás na individuálním plánování tím nejtěžším?

Tabulka č. 32.: Pokud máte možnost účastnit se supervize, vnímáte ji jako podporující a pomáhající?

Tabulka č. 33.: Podílíte se na výběru svého dalšího vzdělávání?

Tabulka č. 34.: Dokážete poznatky z absolvovaných kurzů aplikovat v praxi?

Tabulka č. 35.: Chybí Vám nějaká oblast ve Vašem vzdělávání?

## **Seznam grafů:**

Graf č. 1.: Relativní četnost zastoupení mužů a žen v dotazníkovém šetření

Graf č. 2: Relativní četnost zastoupení pracovníků přímé obslužné péče v domově pro seniory

Graf č. 3.: Relativní četnost kvalifikačního vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče před příchodem do profese

Graf č. 4.: Relativní četnost nejvyššího dosaženého vzdělání pracovníků přímé obslužné péče



## **Seznam příloh:**

Příloha A: Dotazník

Příloha B: Vyplněný dotazník

Příloha C: Domov pro seniory Heřmanův Městec, Masarykovo náměstí

Příloha D: Domov pro seniory Heřmanův Městec, U Bažantice

Příloha E: Domov pro seniory U kostelíčka, Pardubice

## **Příloha A: Dotazník**

Vážení,

obracím se na Vás s velkou prosbou.

Jmenuji se Lenka Doležalová a jsem studentkou Univerzity v Hradci Králové, kombinovaného navazujícího magisterského programu sociální politika a sociální práce, oboru sociální práce.

Velmi Vás prosím o vyplnění tohoto dotazníku, který bude stěžejní pro moji diplomovou práci, ve které se věnuji kompetencím pracovníkům přímé obslužné péče v domově pro seniory. Pokud najdete ve svém nabitém pracovním čase chvíli na vyplnění dotazníku, budu Vám velmi vděčná, velmi mi tím pomůžete k tomu, aby má diplomová práce měla smysl.

Dotazník bude použit pro magisterskou práci a je zcela anonymní. U každé otázky prosím vyplnit vždy jen jednu odpověď.

Děkuji Vám za Váš čas strávený vyplňováním tohoto dotazníku.

Dotazník:

**1. Jaké je Vaše pohlaví?**

- a) Muž
- b) Žena

**2. Kolik let pracujete na pozici pracovníka v přímé obslužné péči v domově pro seniory?**

- a) Do 1roku.
- b) Nad 1rok.

**3. Když jste nastupovala do této profese, měl/a jste již kvalifikační vzdělání?**

- a) Ano
- b) Ne

**4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- a) Základní vzdělání
- b) Odborné vzdělání
- c) Střední odborné vzdělání s maturitou
- d) Vyšší odborné vzdělání
- e) Vysokoškolské vzdělání

- 5. Co Vás motivovalo k příchodu do této profese a pečovat o seniory?**
- a) Nutnost mít jakoukoliv práci z důvodu finančních příjmů
  - b) Chci se starat a pomáhat seniorům
  - c) Jiné důvody,  
doplňte.....  
.....
- 6. Myslíte si, že je výhodné mít kvalifikační kurz již před příchodem do této profese?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně
- 7. Byl pro Vás kvalifikační kurz přínosný?**
- a) Kurz jsem ještě neabsolvoval/a
  - b) Ano, kurz považuji za velmi přínosný
  - c) Využití z kurzu pro mě bylo z části přínosné
  - d) Teorie v kurzu pro mě neměla praktického využití
- 8. Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně
- 9. Jak při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně
- 10. Vnímáte zaškolování nového zaměstnance jako dostačující?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně

**11. Co je pro Vás v práci s uživateli tím nejtěžším?**

- a) Poruchy v komunikaci s uživatelem a proč.....  
.....
- b) Agrese uživatele a  
proč.....  
.....
- c) Toulání uživatele a  
proč.....  
.....  
Práce s riziky a  
proč.....  
.....
- d) Doprovázení umírajících a  
proč.....  
.....
- e) Zhoršení zdravotního stavu a  
proč.....  
.....

**12. Máte podporu v náročných situacích v péči o uživatele?**

- a) Ano, cítím podporu od nadřízených a i od ostatních pracovníků přímé  
obslužné péče
- b) Ano, cítím podporu od nadřízených
- c) Ano, cítím podporu od ostatních pracovníků přímé obslužné péče
- d) Necítím podporu

**13. Vnímáte zpracované postupy a pravidla ve Vašem domově pro seniory  
jako přínosné?**

- a) Jako přínosné, které mi napomáhají v práci
  - b) Jako přínosné, ale některé pracovní postupy my chybí
  - c) Jako formální dokumenty, podle kterých nelze v praxi většinou  
postupovat
- 
- a) **Je Vám dána možnost se podílet na tvorbě a obměně postupů a  
pravidel ve Vašem domově pro seniory?**
  - b) Ano
  - c)
  - d) Ne
  - e) Částečně

**14. Znáte svoji pracovní náplň?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně, uveďte z jakého důvodu neznáte přesně svoji pracovní náplň.....  
.....

**15. Znáte organizační strukturu Vašeho domova pro seniory?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně

**16. Víte, kdo je Vaším přímým nadřízeným?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Mám pro různé činnosti více nadřízených, prosím uveďte, kolik máte nadřízených a vyhovuje Vám to?.....  
.....  
.....

**17. Jak hodnotíte z Vaší pozice spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory?**

- a) Dostačující
- b) Spíše fungující
- c) Spíše nefungující
- d) Špatnou

**18. Je Vám dána zpětná vazba Vaší práce od nadřízených pracovníků?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Občas

**19. Je Vám srozumitelný proces individuálního plánování ve Vašem domově pro seniory?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně

**20. Víte, jakou máte roli v celém procesu individuálního plánování?**

- a) Jsem klíčovým pracovníkem
- b) Nejsem klíčovým pracovníkem, ale podílím se na sestavování individuálního plánu
- c) S individuálním plánováním nepříjdu příliš do kontaktu
- d) Nevím

**21. V čem vidíte přínos individuálního plánování s uživatelem?**

- a) Péče a podpora je uživateli nastavená podle jeho přání
- b) Je jasně dohodnutá míra pomoci a podpory uživateli
- c) Nepřemýšlel/a jsem o tom, beru to jako povinnost

**22. Co je pro Vás v individuálním plánování nejtěžší?**

- a) Stanovení osobních cílů
- b) Práce s riziky
- c) Další, uveďte prosím.....  
.....

**23. Pokud máte možnost účastnit se supervize, vnímáte ji jako podporující a pomáhající?**

- a) Supervize nemám možnost se účastnit
- b) Vidím ji jako přínosnou
- c) Supervize je z mého pohledu dobrá, ale mě v praxi pak příliš nepomáhá, uveďte proč.....  
.....
- d) K supervizi nemám důvěru, doplňte proč.....  
.....  
.....

**24. Podílíte se na výběru svého dalšího vzdělávání?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně

**25. Dokážete poznatky z absolvovaných kurzů aplikovat v praxi?**

- a) Ano
- b) Částečně, uveďte  
proč.....  
.....
- c) Ne, uveďte  
proč.....  
.....

**26. Chybí Vám nějaká oblast ve Vašem vzdělávání?**

- a) Ne
- b) Ano, v komunikaci
- c) Ano, práce s agresivními klienty
- d) Ano, první pomoc pro pracovníky přímé obslužné péče
- e) Ano, syndrom vyhoření
- f) Ano, přístup k umírajícím
- g) Další:.....  
.....

## Příloha B: Vyplněný dotazník

Vážení,

obracím se na Vás s velkou prosbou.

Jmenuji se Lenka Doležalová a jsem studentkou Univerzity v Hradci Králové, kombinovaného navazujícího magisterského programu sociální politika a sociální práce, oboru sociální práce.

Velmi Vás prosím o vyplnění tohoto dotazníku, který bude stěžejní pro moji diplomovou práci, ve které se věnuji kompetencím pracovníkům přímé obslužné péče v domově pro seniory. Pokud najdete ve svém nabitém pracovním čase chvíli na vyplnění dotazníku, budu Vám velmi vděčná, velmi mi tím pomůžete k tomu, aby má diplomová práce měla smysl.

Dotazník bude použit pro magisterskou práci a je zcela anonymní. U každé otázky prosím vyplnit vždy jen jednu odpověď.

Děkuji Vám za Váš čas strávený vyplňováním tohoto dotazníku.

Dotazník:

**1. Jaké je Vaše pohlaví?**

- a) Muž
- b) Žena

**2. Kolik let pracujete na pozici pracovníka v přímé obslužné péči v domově pro seniory?**

- a) Do 1 roku.
- b) Nad 1 rok.

**3. Když jste nastupoval/a do této profese, měl/a jste již kvalifikační vzdělání?**

- a) Ano
- b) Ne

**4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- a) Základní vzdělání
- b) Odborné vzdělání
- c) Střední odborné vzdělání s maturitou
- d) Vyšší odborné vzdělání
- e) Vysokoškolské vzdělání



5. **Co Vás motivovalo k příchodu do této profese a pečovat o seniory?**
- a) Nutnost mít jakoukoliv práci z důvodu finančních příjmů
  - b) Chci se starat a pomáhat seniorům
  - c) Jiné důvody, doplňte.....  
.....
6. **Myslíte si, že je výhodné mít kvalifikační kurz již před příchodem do této profese?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně
7. **Byl pro Vás kvalifikační kurz přínosný?**
- a) Kurz jsem ještě neabsolvoval/a
  - b) Ano, kurz považuji za velmi přínosný
  - c) Využití z kurzu pro mě bylo z části přínosné
  - d) Teorie v kurzu pro mě neměla praktického využití
8. **Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany nadřízeného pracovníka?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně
9. **Je při nástupu do profese ve Vašem zařízení dána podpora novému zaměstnanci ze strany ostatních pracovníků přímé obslužné péče?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně
10. **Vnímáte zaškolování nového zaměstnance jako dostačující?**
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Částečně

**11. Co je pro Vás v práci s uživateli tím nejtěžším?**

- a) Poruchy v komunikaci s uživatelem a proč.....  
.....
- b) Agrese uživatele a proč.....  
.....
- c) Toulání uživatele a proč.....  
.....
- d) Práce s riziky a proč. *Práce s riziky je práce s uživateli, kteří mají křivou hlavu a jsou velmi nebezpeční. A pokud se jim něco stane, je to jejich vina, že se sami neohlížejí a nechtějí se řídit. A pokud se jim něco stane, je to jejich vina, že se sami neohlížejí a nechtějí se řídit.*
- e) Doprovázení umírajících a proč.....  
.....
- f) Zhoršení zdravotního stavu a proč.....  
.....

**12. Máte podporu v náročných situacích v péči o uživatele?**

- a) Ano, cítím podporu od nadřízených a i spolupracovníků
- b) Ano, cítím podporu od nadřízených
- c) Ano, cítím podporu od ostatních pracovníků přímé obslužné péče
- d) Necítím podporu

**13. Vnímáte zpracované postupy a pravidla ve Vašem domově pro seniory jako přínosné?**

- a) Jako přínosné, které mi napomáhají v práci
- b) Jako přínosné, ale některé pracovní postupy mi chybí
- c) Jako formální dokumenty, podle kterých nelze v praxi většinou postupovat

**14. Je Vám dána možnost se podílet na tvorbě a obměně postupů a pravidel ve Vašem domově pro seniory?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně

**15. Znáte svoji pracovní náplň?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně

**16. Znáte organizační strukturu Vašeho domova pro seniory?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně

**17. Víte, kdo je Vaším přímým nadřízeným?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Mám pro různé činnosti více nadřízených, prosím uveďte, kolik máte nadřízených a vyhovuje Vám to?.....  
.....  
.....

**18. Jak hodnotíte z Vaší pozice spolupráci s ostatními týmy v domově pro seniory?**

- a) Dostačující
- b) Spíše fungující
- c) Spíše nefungující
- d) Špatnou

**19. Je Vám dána zpětná vazba Vaší práce od nadřízených pracovníků?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Občas

**20. Je Vám srozumitelný proces individuálního plánování ve Vašem domově pro seniory?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Občas

**21. Víte, jakou máte roli v celém procesu individuálního plánování?**

- a) Jsem klíčovým pracovníkem
- b) Nejsem klíčovým pracovníkem, ale podílím se na sestavování individuálního plánu
- c) S individuálním plánováním nepříjdu příliš do kontaktu
- d) Nevím

**22. V čem vidíte přínos individuálního plánování s uživatelem?**

- a) Péče a podpora je uživateli nastavená podle jeho přání
- b) Je jasně dohodnutá míra pomoci a podpory uživateli
- c) Nepřemýšlel/a jsem o tom, beru to jako povinnost

23. Co je pro Vás v individuálním plánování nejtěžší?

- a) Stanovení osobních cílů
- b) Práce s riziky
- c) Další, uveďte prosím.....  
.....

24. Pokud máte možnost účastnit se supervize, vnímáte ji jako podporující a pomáhající?

- a) Supervize nemám možnost se účastnit
- b) Vidím ji jako přínosnou
- c) Supervize je z mého pohledu dobrá, ale mě v praxi pak příliš nepomáhá, uveďte proč.....
- d) K supervizi nemám důvěru, doplňte proč... *potulce nevěřím, že supervize  
informace, které mám, ani kolegyně a kolegyně mi pomohou  
na supervizi*

25. Podílíte se na výběru svého dalšího vzdělávání?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Částečně

26. Dokážete poznatky z absolvovaných kurzů aplikovat v praxi?

- a) Ano
- b) Částečně, uveďte proč... *částečně, protože poznatky jsou praktičtější  
a méně p. n. teoretické, takže by to mělo být pro praxi  
nejlepší by to bylo*
- c) Ne, uveďte proč.....  
.....

27. Chybí Vám nějaká oblast ve Vašem vzdělávání?

- a) Komunikace
- b) Práce s agresivními klienty
- c) První pomoc pro pracovníky přímé obslužné péče
- d) Syndrom vyhoření
- e) Přístup k umírajícím
- f) Další:.....  
.....

## **Příloha C: Domov pro seniory Heřmanův Městec, Masarykovo náměstí**

(zdroj: <http://www.domov-hm.cz/>)

Domov pro seniory je příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je hlavní město Praha. Domov je umístěn v centru města v zámeckém objektu a přilehlým parkem.



Zařízení má registrované dvě služby, domov pro seniory se 78 lůžky a domov se zvláštním režimem s 60 místy.

Poskytuje služby osobám nad 60 let věku, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

### **Cíle poskytování služby:**

Poskytnout kvalitní služby v souladu s individuálními plány a potřebami uživatele.

Naplňovat a rozvíjet profesní cíle zaměstnanců pomocí dalšího vzdělávání zaměstnanců.



Udržet u uživatelů po příchodu domova stávající soběstačnost a samostatnost a posilovat jejich sociální začleňování.

Poskytovat služby v transparentním prostředí.

Profesionálně a zodpovědně naplňovat poslání domova.

## **Příloha D: Domov pro seniory Heřmanův Městec, U Bažantnice**

(zdroj: <http://www.domov-duchodcu.cz/>)

Domov pro seniory U Bažantnice je příspěvkovou organizací Města Heřmanův Městec.



Celková kapacita je 164 lůžek.

Toto zařízení má registrovanou službu domov pro seniory.

Poskytují zde a nabízí službu osobám, které dosáhly věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a nejsou schopny si samy zajistit životní potřeby, mají zásadně omezenou soběstačnost, nemohou žít bezpečně ve svém prostředí, takže potřebují stálou přítomnost personálu.

### **Hlavní cíle:**

Dodržování práv klientů, zejména práva na soukromí, důstojnost, právo si stěžovat, právo na přiměřené riziko, právo volby, právo na svobodný pohyb, nezávislost, právo na poskytování služby bezpečné a důvěrné.

Snaha o přizpůsobení služby potřebám jednotlivých klientů, individuální přístup k uživatelům.

Schopnost pružně reagovat na změny a nové poznatky.

Otevřenost poskytovaných služeb vůči klientovi.

Týmová práce.

Poskytování odborné podpory k udržení nebo zvýšení fyzických a psychických schopností klientů.

Uživatelé mají příležitost ke kontaktu s lidmi stejného věku a stejných zájmů.



## **Příloha E: Domov pro seniory U Kostelíčka, Pardubice**

**(zdroj: <http://www.ssmpe.cz/index.php/dpsk>)**

Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice je součástí příspěvkové organizace Sociální služby města Pardubice, zřizovatelem je Magistrát města Pardubic.



Celková kapacita zařízení je 304 lůžek.

Domov má registrované dvě služby, domov pro seniory o celkové kapacitě 131 lůžek a službu domov se zvláštním režimem s kapacitou 173 lůžek.

Domov pro seniory poskytuje pobytové služby uživatelům, kteří mají sníženou soběstačnost, dosáhli věku 60 let a jejichž zdravotní či sociální situace vyžaduje pravidelnou pomoc druhé fyzické osoby. Jedná se o osoby, které nejsou schopné se o sebe postarat ve svém přirozeném prostředí, a to ani za využití podpory rodinných příslušníků a pečovatelské služby. Služba je poskytována zájemcům přednostně s trvalým pobytem v okrese Pardubice.

### **Hlavní cíle:**

Usilují o to, být moderním sociálním zařízením s vyšší podporou odborné pečovatelské péče.

Mít spokojené uživatele.

Podpora zaměstnanců a zlepšení „kultury“ v organizaci.