

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyriľometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Denisa Labouňková

*Kvalifikační kurzy pro pracovníky v sociálních  
službách z pohledu pracovníků v sociálních službách  
a jejich vedoucích pracovníků*  
Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

**2021**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci

---

Denisa Labounková

### **Poděkování**

Mé poděkování patří Mgr. Martinu Bednářovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a čas, který věnoval odbornému vedení této diplomové práce.

Také bych chtěla věnovat své díky pracovníkům v sociálních službách a jejich vedoucím pracovníkům, kteří i přes těžkou dobu věnovali svůj čas vyplnění dotazníku k této práci.

# Obsah

Úvod .....	6
I. TEORETICKÁ ČÁST .....	8
1 Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách .....	8
1.1 Akreditace vzdělávacích programů.....	8
1.1.1 Poskytovatelé kvalifikačních kurzů .....	9
1.2 Obsah kvalifikačních kurzů.....	9
1.3 Reálný obsah vybraných akreditovaných kurzů.....	11
1.4 Přehled prací, projektů a výzkumů týkajících se daného tématu .....	15
2 Pracovník v sociálních službách.....	17
2.1 Prerekvizity pro výkon pracovníka v sociálních službách .....	18
2.2 Pracovní náplň pracovníka v sociálních službách.....	20
2.3 Popis pracovní pozice dle domovů pro seniory .....	23
2.4 Doplnující péče o umírající.....	25
2.5 Vzdělávání pracovníků v sociálních službách .....	27
2.5.1 Možnosti dalšího vzdělávání.....	28
3 Shrnutí teoretické části.....	30
II. EMPIRICKÁ ČÁST .....	32
4 Metodologie výzkumu .....	32
4.1 Cíl a účel výzkumu.....	32
4.2 Technika sběru a zpracování dat .....	33
4.3 Výzkumný vzorek a výběr respondentů.....	33
5 Prezentace výsledků.....	35
5.1 Pracovník v sociálních službách .....	35
5.1.1 Identifikační údaje respondentů .....	35
5.1.2 Časová dotace kvalifikačního kurzu .....	36
5.1.3 Důležité oblasti znalostí .....	38
5.1.4 Připravenost po absolvování kvalifikačního kurzu .....	40
5.1.5 Odborná praxe.....	47
5.1.6 Hodnocení kvalifikačního kurzu .....	49

5.2	Vedoucí pracovník .....	49
5.2.1	Identifikační údaj respondentů .....	50
5.2.2	Časová dotace kvalifikačního kurzu .....	50
5.2.3	Důležité oblasti znalostí .....	51
5.2.4	Připravenost absolventů kvalifikačního kurzu .....	52
5.2.5	Hodnocení absolventů kvalifikačního kurzu .....	59
5.3	Vzájemné porovnání výsledků obou pracovních pozic .....	59
5.3.1	Časová dotace kvalifikačního kurzu .....	60
5.3.2	Důležité oblasti znalostí .....	61
5.3.3	Připravenost absolventů kvalifikačních kurzů .....	63
5.3.4	Hodnocení absolventů kvalifikačního kurzu .....	68
5.4	Shrnutí výsledků .....	69
6	Diskuse .....	72
	Závěr .....	74
	Seznam grafů .....	76
	Bibliografický seznam .....	78
	Seznam příloh .....	82

# Úvod

Myšlenka tématu diplomové práce vznikla na základě mých předchozích zkušeností z vykonaných praxí či dobrovolnické činnosti, které byly uskutečněny převážně v domovech pro seniory. Ve většině případů jsem byla svědkem mnoha situací, kdy pracovníci v sociálních službách nedisponovali základními dovednostmi komunikace, porušovali etický kodex, taktéž i lidskou důstojnost uživatelů a měli potíže jakožto klíčoví pracovníci s vytvářením i vyhodnocováním individuálního plánování s uživateli. Mimo jiné jsem se setkala také s tvrzením některých vedoucích pracovníků, že je kvalifikační kurz nevyhovující, a to především v oblasti odborné praxe, kde je minimální hodinová časová dotace, tudíž bývají nově příchozí pracovníci v sociálních službách nepřipraveni a vyžadují tak intenzivnější a déle trvající zaškolení, což zatěžuje chod poskytované služby.

Pracovní pozice pracovníka v sociálních službách, jinými slovy pečovatele, nemá ve společnosti příliš velkou prestiž, což se může projevit například v kvalifikačních požadavcích či finančním ohodnocením. Avšak jedná se o povolání náročné, které nese velkou zodpovědnost a vyžaduje se v něm dodržování etických a profesních standardů. Otázkou je, zda kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách, který má za cíl připravit účastníky kurzu pro výkon této profese v časové dotaci minimálně 150 hodin, jedince dostatečně vybaví potřebnými kompetencemi pro výkon této profese. Problematice vstupního vzdělávání pracovníků v sociálních službách se věnovalo již několik autorů, avšak žádný z nich nevyvodil dostatečné závěry, zda je kvalifikační kurz přínosem nebo by se měl v některých ohledech upravit.

Na základě výše zmíněných faktorů je cílem této práce zhodnotit náplň kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách danou zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách v souvislosti s reálným obsahem takto kvalifikovaných pracovníků v sociálních službách na pracovišti. Celá práce je orientovaná na domovy pro seniory.

Práce je rozdělená na teoretickou a výzkumnou část. Teoretická část je dále členěna na tři hlavní kapitoly, kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách, pracovník v sociálních službách a shrnutí teoretické části. První hlavní kapitola je zaměřena na pojem kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách, který je popsán z obecného hlediska, a dále je soustředěna na poskytovatele a akreditaci vzdělávacích programů. Mimo jiné je zde věnována pozornost obsahu kvalifikačního

kurzu, jak je uveden ve Vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a reálnému obsahu dle vybraných akreditovaných kurzů. Druhá hlavní kapitola se zabývá pracovníkem v sociálních službách a jeho prerekvizitami pro výkon této profese, kde jsou uvedeny například kvalifikační požadavky či jeho předpoklady. Následně je věnována pozornost samotné pracovní náplni pracovníka v sociálních službách, která je zpracovaná dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, katalogu prací ve veřejných službách a správě a reálnému obsahu práce, která je sepsána podle popisů práce získaných z domovů pro seniory. Dále práce poukazuje na edukaci pracovníků v sociálních službách včetně možností dalšího vzdělávání. Třetí hlavní kapitola shrnuje a zároveň ukončuje teoretickou část, která především porovnává pracovní náplň pracovníka v sociálních službách s obsahem kvalifikačních kurzů.

Empirická část je provedena a realizována v kvantitativním pojetí pomocí dotazníkového šetření. První část je věnována metodologii výzkumu, ve které je detailněji přiblížen výzkumný cíl včetně výzkumných otázek, technika sběru dat a výzkumný vzorek s popisem výběru respondentů. Následná druhá část obsahuje prezentaci výsledků, jejich grafické znázornění, vyhodnocení a závěrečné shrnutí.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách dle Ministerstva práce a sociálních věcí, Úřadu práce ČR a vzdělavatelů tohoto programu spadá pod rekvalifikace. Proto lze využít Matouškovu (2013, s. 279) definici, kdy popisuje rekvalifikační program jako plán aktivní politiky zaměstnanosti, díky kterému jedinec získává zcela novou kvalifikaci, a zároveň dochází k rozšíření a prohloubení dosavadní kvalifikace včetně jejího obnovování a následného udržení. Rekvalifikačním programem může projít i fyzická osoba, která doposud nezískala žádnou kvalifikaci. Význam těchto programů tkví především v potřebě pracovního uplatnění, dále pak sociálním začleňování nebo zvýšení kvality života (MPSV, Rekvalifikace pro občany [online]).

### 1.1 Akreditace vzdělávacích programů

Poskytovatelé kvalifikačních kurzů mohou realizovat vzdělávací programy za předpokladu, že jim byla udělena akreditace, která je platná po dobu čtyř let, přičemž ji není možné převést či přenechat právnímu zástupci. O akreditaci vzdělávacích programů rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí, čímž se snaží zabezpečit dostatek vzdělávacích a kvalifikačních kurzů včetně dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách nebo pro odbornou podporu fyzických osob. Vzdělávací zařízení podávají písemnou žádost skrze předepsaný formulář ministerstva, které zajišťuje příjem a hodnocení žádosti včetně následného vyrozumění o rozhodnutí udělení akreditace. Ministerstvo má zřízený svůj poradní orgán, který zaopatřuje již zmíněné činnosti, mimoto může rozhodnout o odejmutí akreditace, a to v případě, kdy vzdělávací zařízení nesplňují podmínky, za kterých byla akreditace dána (Zákon č. 108/2006 Sb., §117a-§117d). V roce 2017 byla nově spuštěna aplikace AKRIS, která umožňuje podávání žádostí o udělení akreditace a jiných záležitostí elektronicky, zároveň je možné se dočíst o aktualitách v rámci akreditace (MPSV, Akreditace [online]).



Vzdělávací zařízení, kterým byla schválena a udělena akreditace, jsou ze zákona č. 108/2006 Sb. kontrolovány Ministerstvem práce a sociálních věcí. Kontrolní činnost se zaměřuje především na to, zda vzdělávací zařízení realizují vzdělávací program v souladu s rozhodnutím o udělení akreditace. Průběh kontroly je veden zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole a je uskutečněný na základě pověření ředitele odboru sociálních služeb a sociální práce. U každého realizovaného kurzu se požadují následující dokumenty, které se procházejí v rámci kontrolovaného období. Mezi spisy řadíme třídní knihu včetně prezenčních listin, evaluační dotazníky včetně vyhodnocení, edukační materiály, výsledky z kurzu a závěrečných zkoušek, evidenci vydaných osvědčení, smlouvy o zprostředkování praxe včetně potvrzení o absolvování, pracovní smlouvy s lektory včetně objednávek i faktur a v neposlední řadě ostatní dokumenty, které jsou spjaté s realizací vzdělávacího programu (MPSV, Kontrolní činnost MPSV [online]).

### **1.1.1 Poskytovatelé kvalifikačních kurzů**

Po zadání údajů v systému agendy akreditací, které byly nutné vyplnit (název programu – kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách, forma sociální služby – pobytová, stav akreditace – platná), bylo zobrazeno celkem 120 záznamů. Záznamy jsou seřazeny abecedně dle názvu vzdělavatele a na první pohled se liší jen časovým rozsahem programu, přičemž minimální hranicí je 150 hodin, kterou uvádí i vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Kurzy se liší také celkovým počtem účastníků, který se pohybuje výhradně mezi 15–30 účastníky. Mezi vzdělavateli můžeme nalézt například ACZ, spol. s.r.o., AKADEMIA CZ s.r.o., Asociaci poskytovatelů sociálních služeb ČR, ATIV institut vzdělávání, s.r.o., CARITAS – Vyšší odbornou školu sociální Olomouc, Diakonii ČCE – středisko Vsetín, DTO CZ s.r.o., MAVO s.r.o., Vzdělávací centrum Podkrušnohoří aj. (MPSV, Akreditované vzdělávací programy [online]).

## **1.2 Obsah kvalifikačních kurzů**

Složení kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách vymezuje Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to přesněji §37, který dále rozlišuje obecnou

a zvláštní část. Prvotně je uvedena obecná část kurzu, která se skládá z následujících tematických okruhů:

- problematika kvality v sociálních službách včetně standardů kvality sociálních služeb,
- principy komunikace, zlepšení komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace,
- vhled do psychologie, psychopatologie a somatologie,
- ochrana zdraví,
- základy profesní etiky, lidských práv a důstojnosti k výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách,
- základní preventivní opatření u vzniku závislých osob na sociální službě,
- sociálně právní minimum a metody sociální práce.

Posléze jsou uvedeny tematické okruhy ze zvláštní části kurzu:

- vhled do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění včetně základů péče o nemocné a hygieny,
- základní prvky pedagogiky volného času, počítaje s aktivizačními, vzdělávacími a výchovnými technikami,
- základní preventivní opatření u týraných a zneužívaných osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- základní lekce v péči o domácnost,
- zprostředkování odborné praxe a krizové intervence,
- vhled do problematiky zdravotního postižení,
- zvládání jednání osoby, které je poskytovaná sociální služba, a to v případě, kdy ohrožuje své zdraví a život nebo zdraví a život jiných osob včetně osvojování si základních pravidel přiměřené sebeobrany.

Časová dotace je v §37 stanovena na minimální hranici 150 výukových hodin s tím, že nejméně 80 výukových hodin musí být přiřazeno ke zvláštní části kvalifikačního kurzu. Mimo jiné je zde ještě jedno pravidlo, které předepisuje počet výukových hodin u jednotlivých tematických okruhů zvláštní části kurzu na základě odborného zaměření frekventantů kurzu, jejich pracovnímu zařazení a druhu sociální služby, kterou poskytují (Vyhláška 505/2006 Sb., §37). Kvalifikační kurz musí zaměstnanec absolvovat do osmnácti měsíců od nástupu do zaměstnání s tím, že do té

doby vykonává činnosti pod dohledem jiného pracovníka v sociálních službách, který je k této pozici způsobilý (Zákon č. 108/2006 Sb., §116).

### 1.3 Reálný obsah vybraných akreditovaných kurzů

Většina poskytovatelů těchto kurzů vychází ze zákona o sociálních službách, což znamená, že se od sebe obsahem výrazněji neliší. (MPSV, Akreditované vzdělávací programy [online]). Mezi nejčastěji zmiňovanými kvalifikačními kurzy se objevovali vzdělavatelé MAVO s.r.o., AKADEMIA CZ, DTO CZ a Středisko vzdělávání s.r.o. Daná vzdělávací střediska byla vybrána na základě informací získaných skrze Úřad práce v Ostravě a od pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory.

Vzdělavatelé splňují veškeré požadavky k odborné způsobilosti stanovené zákonem o sociálních službách. Kurzy poskytují účastníkům jak základní teoretické znalosti, tak i praktickou část, což jsou potřebné oblasti k výkonu práce pracovníka v sociálních službách. První atribut, ve kterém se vzdělavatelé liší, je časová dotace kvalifikačního kurzu. MAVO s.r.o. poskytuje kurz s časovým prostorem 150 hodin, DTO CZ taktéž 150 hodin, AKADEMIA CZ 175 hodin a Středisko vzdělávání s.r.o. má možnost výběru kvalifikačního kurzu s časovou dotací 150 hodin nebo 206 hodin, u kterého se dále píše, že je pro jedince, kteří zvažují vykonávat činnost pracovníka v sociálních službách v zahraničí, kde některé země uznávají rekvalifikační kurz v minimálním rozsahu 200 hodin, přičemž zmiňují například Rakousko.

Obsah kvalifikačního kurzu mají poskytovatelé zpracováno detailněji, než je uvedeno ve vyhlášce. Příkladem je MAVO s.r.o., který prvně účastníky seznamuje s obsahem kurzu, jeho cíli, a poté následují tematické okruhy.

1. Kvalita sociálních služeb a standardy kvality sociálních služeb – Zde vymezuje účel a definici sociálních služeb a kvality poskytované služby. Hovoří také o standardech kvality sociálních služeb, jejich funkci a plnění včetně náplně všech 15 standardů. Tématu se věnují 6 hodin. U ostatních vzdělavatelů je obsah zcela totožný s tím, že AKADEMIA CZ tématu věnuje 12 hodin.
2. Psychologie, psychopatologie a somatologie – Psychologie je rozebrána z obecného hlediska a dále je směřována do sociálních služeb. Dále se probírají vývojové etapy, Maslowova pyramida potřeb, osobnost a její složky, vlastnosti, temperament a charakter. V psychopatologii jsou

probírány patologické jevy, jejich vznik, vývoj a vliv na člověka. Somatologie obsahuje rozbor orgánových soustav (trávicí, kosterní aj.) a stádia vývoje lidského života. Časová dotace je stanovena na 10 hodin. AKADEMIA CZ se věnuje každému předmětu jednotlivě s následující hodinovou dotací – psychologie 10 hodin, psychopatologie 3,5 hodin a somatologie 7,5 hodin.

3. Ochrana zdraví – Základní informace o zdravotním stavu klienta, jeho možných změnách a rozpoznání příznaků změny zdravotního stavu. Součástí je také první pomoc – orientace v místě nehody, organizace další pomoci, poskytnutí pomoci, specifikace ran, způsob ošetření jednotlivých zranění, resuscitace a celkový praktický nácvik. Čas je určen na 5 hodin. AKADEMIA CZ má opět jednotlivé okruhy zvlášť – první pomoc 4 hodiny a ochrana zdraví 8 hodin. DTO CZ má v tomto okruhu i proškolení BOZP pracovníků v sociálních službách.
4. Etika, lidská práva a důstojnost – Základy etiky v přístupu ke klientům v rámci sociálních služeb, etické principy a etický kodex včetně etického problému x etického dilematu. Empatie, odborná pomoc, morálka, morální přístup a lidské hodnoty. Vše ve 3 hodinách. AKADEMIA CZ udává 7,5 hodin.
5. Prevence vzniku závislosti osob na sociální službě – Osobnost pečovatele, rizikové faktory vzniku závislosti, typy možných závislostí těch, kterým pečovatel pomáhá, nevědomé mechanismy v pozadí altruistického chování, syndrom vyhoření a jeho prevence. Prevence před krizí z povolání a vzniku závislosti: definice a cíl služby, definování předmětu smlouvy a individuálního plánu. Mapování potřeb klienta, zapojení klienta do rozhodování a správné ukončení poskytované pomoci. Tento okruh je dotován 6 hodinami, kdy AKADEMIA CZ vyučuje pouze o hodinu déle.
6. Metody sociální práce – Pojetí a cíl sociální práce, principy, charakteristiky a paradigmaty sociální práce. Základní metody a úrovně sociální práce – s rodinou, se skupinou a komunitou. Tématu jsou věnovány 3 hodiny, kdežto u AKADEMIA CZ je rozsah stanoven dokonce na 12 vyučovacích hodin. Mimo jiné obsah vzdělavatele DTO CZ se poměrně liší a zabývá se následujícím: role sociálního pracovníka, způsoby práce v sociálních službách, individuální metody práce, případové vedení, sociální poradenství,

aspekty sociální rehabilitace (zdravotnické, psychologické, sociální, pedagogické a pracovní), problémy sociální adaptace osob.

7. Komunikace – Rozvoj komunikačních dovedností (zejména u osob se sluchovým, řečovým, zrakovým postižením a mentální retardací), asertivita, alternativní a augmentativní komunikace, verbální a neverbální komunikace a nácvik komunikačních dovedností. Kazuistiky klientů, pomůcky k dorozumívání a komunikační kanály. Okruh je obsažen v 10 hodinách, zatímco u AKADEMIA CZ je pouze v 8 hodinách.
8. Sociálně právní minimum – Právní předpisy, které zajišťují sociální služby, druhy sociálních služeb a jejich zařízení, formy poskytování sociálních služeb. Sociální dávky a příspěvek na péči – obecné podmínky nároku, stupně závislosti, vymezení základních životních potřeb, průkazy osoby se zdravotním postižením, příspěvek na zvláštní pomůcky. Dále státní sociální podpora, hmotná nouze, zdravotní pojištění, sociální pojištění, nemocenské pojištění, důchodové pojištění a podpora v nezaměstnanosti. Tomuto velmi obsáhlému okruhu věnují pouze 4 hodiny a v AKADEMIA CZ o tři hodiny navíc.
9. Problematika psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění včetně péče o nemocné a základy hygieny – Problematika zdravotního postižení (primární, sekundární, vrozené a získané), možné psychologické změny v návaznosti na postižení a fáze zvládnutí. Rozdělení zdravotně postižených osob do skupin a jejich následný rozbor (zrakové, sluchové, tělesné a mentální). Hygiena včetně péče o kůži a ošetření dutiny ústní, oblékání, manipulace s uživatelem, stravování, vyprazdňování a pohyblivost. Ošetření ran a přehled všech pomůcek. Psychický stav člověka, poruchy v sociálních rolích, prostředí a jeho vliv na uživatele a stádium onemocnění. Časová dotace je stanovena na 9 hodin. AKADEMIA CZ má tuto oblast rozdělenou na dílčí oblasti, kterým celkově věnují 18 hodin.
10. Pedagogika volného času, aktivizační a vzdělávací výchovné techniky – Teorie volného času a jeho využití, zájmové činnosti a jejich rozvíjení, formy a metody pedagogiky volného času. Definování aktivizačních a výchovných technik včetně rozboru aktivizačních metod – ergoterapie, arteterapie, muzikoterapie, reminiscence, trénink paměti a kognitivních

funkcí, fyzioterapie, společenské hry a čtení. Tématu je věnováno 9 hodin. AKADEMIA CZ v této oblasti poskytuje pouze 7 hodin.

11. Základní preventivní opatření u týraných a zneužívaných osob, kterým jsou poskytovány sociální služby – Formy týrání a zneužívání, jejich příčiny a prevence. Nežádoucí jednání a postoje pracovníků sociálních služeb k uživatelům sociálních služeb a s tím související ochrana práv uživatelů. Porušování lidských práv, právní předpisy a potřebné informace, které ukazují, kam se obrátit v případě vzniklé situace. Výuka je stanovena na 3 hodiny, v případě AKADEMIE CZ je to 7,5 hodiny.
12. Péče o domácnost – Veškerá stanovená péče v domácím prostředí – nákupy, dovoz jídla, příprava pokrmů a podávání stravy. Úklid, péče o prádlo klienta, podpora soběstačnosti a hygiena. Vše je probráno během 4 hodin. AKADEMIA CZ uvádí pouze 3,5 hodin.
13. Krizová intervence – Definování krize a krizové intervence. Specifika krizových situací v sociální oblasti, postup v krizové intervenci, průběh a fáze krize a cíl krizové intervence. Komunikační techniky, následná péče, rizikové faktory, spolupráce s okolím a právní aspekty krizové intervence. Tématu jsou věnovány 4 vyučovací hodiny. V AKADEMIA CZ je doba zkrácena o půl hodinu.
14. Problematika zdravotního postižení – Kategorie a specifikace zdravotního postižení – tělesné, mentální, duševní, smyslové, kombinované a osoby s jiným zdravotním postižením. Časový prostor je vyhrazen na 4 hodiny a AKADEMIA CZ je to stanovený na 3,5 hodiny.
15. Zvládání jednání osoby – Definice pojmu agrese, její formy, stupně psychického neklidu. Agrese v kontextu demence, schizofrenie, Huntingtonovy choroby, Alzheimerovy nemoci a delirantního syndromu. Klienti v krizi, sebeobrana s teorií a nácvikem. Okruhu je poskytnuto 5 hodin, a to u všech vzdělavatelů.
16. Odborná praxe – Možnosti praxe v různých sociálních službách s různými cílovými skupinami. Zde se časová dotace u vzdělavatelů výrazně liší. MAVO CZ umožňuje absolvování praxe o délce 68 hodin, AKADEMIA CZ 48 hodin, DTO CZ 50 hodin a Středisko vzdělávání s.r.o. v kratším kurzu 56 hodin a v delším 112 hodin.

## 1.4 Přehled prací, projektů a výzkumů týkajících se daného tématu

Od 1. 1. 2016 do 30. 6. 2022 je realizován projekt Vzdělávání a dovednosti pro trh práce II (VDTP II), který se zaměřuje na problematiku špatně kvalifikovaných uchazečů i zájemců o zaměstnání evidovaných na Úřadu práce ČR. Jeho cílem je zařídit dostatečnou kvalifikaci pro uchazeče a zájemce o zaměstnání, aby tak reagoval na současné potřeby zaměstnavatelů. Zároveň projekt cílí na nezaměstnané osoby s určitou kvalifikací, po kterých však v současné době není poptávka. Proto se také snaží v tomto ohledu vyrovnat nabídku a poptávku na trhu práce, a to tím, že nabízí rekvalifikační kurzy, které jsou skutečně poptávány. V rámci realizovaného projektu mají uchazeči a zájemci o zaměstnání právo na formy podpory, v nichž je zahrnuta poradenská činnost, již zmíněná rekvalifikace a doprovodná opatření, která zahrnují požadavky na úhrady např. cestovného, lékařských prohlídek a podobně (ÚP ČR, vzdělávání a dovednosti pro trh práce II (VDTP II) [online]).

Z výstupů šetření vzdělávání dospělých v České republice v roce 2016 vyplynulo, že 45 % celkové populace dospělých ve věku 18-69 se účastní neformálního vzdělávání, z čehož celých 11 % připadalo na aktivity v oblasti zdravotní a sociální péče. Celkově více než tři čtvrtiny účastníků neformálního vzdělávání jsou motivovány pracovními důvody. Účastníci, kteří spadají do pracovní orientovaného neformálního vzdělávání, se ze 17 % účastní právě rekvalifikačních kurzů (Půbalová, 2018, s. 24-32). V roce 2020 byl u rekvalifikací zaznamenán značný pokles, a to z důvodu pandemie COVID-19, kdy řada poskytovatelů kurzy dočasně pozastavila. Realizované kurzy pro pracovníky v sociální oblasti však absolvovalo 1 371 osob (Beránková, 2021 [online]).

Souhlasím s tvrzením autorky Horákové (2010, s. 10), která ve své studii uvádí, že dlouhodobé rekvalifikační kurzy, a to minimálně půlroční až roční, dokážou vybavit účastníky dostatečnými znalostmi a kompetencemi, zatímco u krátkodobých kurzů ke srovnatelným dispozicím nedochází z důvodu krátké časové podpory. Zejména v případě osob s nízkou kvalifikací je důležité, aby měly ve vzdělávacích programech dostatečný časový prostor, který přispívá k prolomení bariér, které jsou spjaté s nízkými znalostmi a dovednostmi. Lounek (2018, s. 26) ve své závěrečné práci z dotazníkového šetření narazil na fakt, kdy přibližně polovina pracovníků v sociálních službách je přesvědčena, že by kvalifikační kurzy měly obsahovat větší podíl odborné praxe, a to z důvodu následně lepšího využití v každodenním provozu služeb.

Havlíková (2018, s. 61) ve své publikaci uvádí průběh roku 2017, kdy 184 sociálních služeb hledalo nového pracovníka v sociálních službách a míru spokojenosti vedoucích pracovníků v naplňování představ kvalifikace těchto nově přijatých pracovníků. S nově přijatými zaměstnanci byla spokojena zhruba třetina respondentů, přičemž více než polovina s nimi byla spokojená jen částečně. Z celkového počtu pouze 2,2 % respondentů nebylo spokojeno vůbec, jelikož nově příchozí pracovníci nenaplňovali dané představy a 5,4 % respondentů pracovní pozici neobsadilo vůbec, což může naznačovat nedostupnost pracovních sil na trhu práce či nesplnění potřebných požadavků. Při hodnocení připravenosti nových absolventů kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách vedoucí pracovníci nejčastěji zadávali známku tři. Známkou jedna připravenost hodnotilo pouze 3,7 % respondentů, přesto však převažovalo kladné hodnocení. Nedostatečně hodnotilo 7,4 % vedoucích pracovníků.

Dle Elichové (2017, s. 10) se dnes v odborných debatách hovoří o krizi sociální práce z důvodu výkonu sociální práce nekvalifikovanými pracovníky, devalvace společenské prestiže sociální práce, ale mimo jiné i snižování financování sociální práce garantované státem.



## 2 Pracovník v sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§115) definuje okruh pracovníků, kteří mají předpoklady k výkonu činností v sociálních službách a uvádí: sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotní pracovníky, pedagogické pracovníky či za stanovených podmínek dobrovolníky. (Bednář, 2012, s. 113) ve své publikaci považuje za největší bohatství každé sociální služby zaměstnanec. Jsou to právě oni, na jejichž kvalitě závisí kvalita služeb, neboť na ní mají největší vliv a budují ji svými každodenními činnostmi, a to navzdory rozdílným povinnostem a odpovědnosti jednotlivých zaměstnanců. Jedna z mezinárodních analýz údajů poukazuje na to, že se jedná především o feminizovanou sféru, což znamená, že podstatnou část zaměstnanců na těchto pracovních pozicích tvoří ženy (Razavi, Staab, 2010, s. 407). Havlíková (2009, s. 61) z výzkumu v rezidenčních službách identifikovala základní organizační schéma pracovních pozic, které bylo v hierarchickém uspořádání od vedoucího pracovníka, sociálního pracovníka po pracovníka v sociálních službách.

Ačkoliv se pracovníci v sociálních službách nacházeli na nejnižším postavení hierarchického uspořádání, vykonávali činnosti, u kterých formálně nedisponovali příslušnými kompetencemi. V organizacích vykazovali tři typy základních činností:

- Povinnosti spojené s celodenním obstaráváním provozu v daných zařízeních.
- Individuální práce s klienty v roli formálních i neformálních klíčových pracovníků dle instrukcí sociálních pracovníků. Součástí práce je následná spolupráce při plnění individuálního plánu klienta.
- Zajištění klientům aktivizačních a jiných programů Havlíková (2009, s. 63-64).

Dle Haškovcové (2012, s. 100) bývá na pozici klíčového pracovníka zpravidla pracovník v sociálních službách, který je zodpovědný za sestavení, následné plnění i případné přizpůsobení individuálního plánu klienta. Ovšem co se týče individuálního plánování, Plachý (2008, s. 59) podotýká, že by klíčový pracovník měl mít potřebné kompetence, dovednosti v komunikaci, dostatek časového prostoru, přístup k dokumentaci a v neposlední řadě prostor, ve kterém nebude rušen během rozhovoru. Vzhledem k pracovním povinnostem a náplni práce pracovníků v sociálních službách, nemohou pracovníci dané podmínky splňovat. Je však důležité, aby úzce spolupracovali se sociálními pracovníky. Dle Havlíkové (2009, s. 63) se nejedná pouze o příslušné

kompetence, ale současně i o jejich kvalifikaci, tudíž je nevhodné slučovat role klíčového pracovníka s pracovníkem v sociálních službách. Mimo jiné bylo z výzkumu zjištěno, že v organizacích docházelo k přesunu části individuální sociální práce na pracovníky v sociálních službách, to znamená na nekvalifikovaný personál. Ti dané činnosti zvládali především díky vlastnímu uvážení a rad ostatních pracovníků v sociálních službách.

Hauke (2011, s. 75) ve své knize za klíčového pracovníka považuje pracovníka v sociálních službách nebo sociálního pracovníka, který se následně stává koordinátorem péče a podpory u určeného klienta. V zákoně o sociálních službách není však pojem klíčový pracovník přímo uveden, ovšem s termínem se můžeme setkat v katalogu prací ve veřejných službách a správě, přesněji v pracovním popisu pracovníka v sociálních službách v 5. platové třídě (Bicková, 2011, s. 107-108).

## **2.1 Prerekvizity pro výkon pracovníka v sociálních službách**

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§116) uvádí jmenovitě čtyři podmínky nutné pro výkon pracovníka v sociálních službách. Prvním předpokladem pro tuto pozici je plná svéprávnost jedince, dále pak trestní bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Zdravotní způsobilost posuzuje pouze registrující lékař se specializací v oboru všeobecného praktického lékařství, přičemž u zaměstnanců ji zjišťuje poskytovatel pracovnělékařských služeb. Na konci provedené zdravotní prohlídky dostává jedinec lékařský posudek o zdravotní způsobilosti.

V případě bezúhonnosti se přikládá výpis z evidence Rejstříku trestů a následně doklady prokazující splnění podmínek bezúhonnosti jinými státy, a to v případě, kdy jedinec vycestoval v posledních třech letech do cizí země a pobýval tam nepřetržitě minimálně po dobu třech měsíců, u právnické osoby jsou to vykonané činnosti v posledních třech letech alespoň po dobu třech měsíců. Aby byly doklady, které dokládají bezúhonnost, a výpis z evidence Rejstříku trestů vzaty, nesmí být starší než tři měsíce. Fyzická osoba či právnická osoba se považuje za bezúhonnou, pokud nebyla odsouzena pro spáchání úmyslného trestného činu nebo trestného činu z nedbalosti, a to v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb anebo jim podobným. Uvádí se také možnost, kdy trestné činy fyzických a právnických osob byly zahlazeny nebo se na ně pohlížejí, jako by nebyly odsouzeny (Zákon č. 108/2006 Sb., §79).

Kvalifikační požadavky k odborné způsobilosti se odvíjí od rozdělení pracovní náplně pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb.

- **Přímá obslužná péče** – V případě, kdy pracovník vykonává tyto činnosti, musí mít minimálně ukončené základní nebo střední vzdělání a úspěšně absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurz. Účast na kurzu není nutná, a to v momentě, kdy fyzická osoba získala odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka, k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatele či střední vzdělání v oboru vzdělávání, které je stanoveno prováděcím právním předpisem.
- **Základní výchovná nepedagogická činnost** – Fyzická osoba musí mít vystudovanou střední školu s výučním listem nebo střední školu s maturitní zkouškou a úspěšně absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurz. Účast na kurzu není vyžadována v situaci, kdy fyzická osoba získala odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka, k výkonu zdravotnického povolání v oboru ergoterapeuta nebo střední vzdělání v oboru vzdělávání, které je stanoveno prováděcím právním předpisem.
- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – Zde je vyžadováno, aby fyzická osoba měla vystudovanou minimálně základní školu, střední školu, střední školu s výučním listem, střední školu s maturitní zkouškou či vyšší odborné vzdělání a absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurz. Ten není požadován ve chvíli, kdy fyzická osoba získala odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka (Zákon č. 108/2006 Sb., §116).

Havlíková (2018, s. 62) se ve své studii věnuje významu vstupního vzdělání pracovníků v sociálních službách, a to podle preferencí vedoucích pracovníků sociálních služeb. Za nejpříjemnější druh vzdělání bylo uvedeno střední vzdělání s maturitní zkouškou a s úspěšně absolvovaným kvalifikačním kurzem. Mezi nejméně preferovaným typem vzdělání byla způsobilost k výkonu zdravotního povolání ergoterapeut a v oboru ošetrovatel. Dále 4,5 % dotazovaných by dávalo přednost jinému vzdělání, než je uvedeno v zákoně o sociálních službách, kdežto 9 % respondentů nedává přednost žádnému typu odborné způsobilosti. Hauke (2011, s. 76) hovoří o minimálně středním vzdělání s maturitní zkouškou a absolvovaným kvalifikačním kurzem, a to v případě, kdy pracovník v sociálních službách je na pozici klíčového pracovníka. Pozastavuje se nad otázkou, zda pečovatelka, která má základní vzdělání či

střední školu s výučním listem může být v těchto kompetencích opravdu zdatná. Poukazuje však na fakt, kdy poskytovatelé sociálních služeb nemají dostatek pracovníků na to, aby vytvořili organizační strukturu a přidělovali tak činnosti dle náročnosti pracovníkům v sociálních službách podle jejich vzdělání. V jistých případech ovšem připouští, že pečovatelky bez maturitní zkoušky tvoří individuální plány na velice dobré úrovni, a proto zanechává i možnost středního vzdělání s výučním listem. Dodává však, že jsou to opravdu jen výjimky.

U pracovníků v sociálních službách se dle Malíkové (2011, s. 97) hodnotí také zájem o obor, profesní a osobní rozvoj, prohlubování svých znalostí i v rámci samostudia, svědomité plnění činností, empatický přístup a používání ochranných pracovních pomůcek. Tento výčet se považuje za klíčové faktory k výkonu pracovníka v sociálních službách. Mimo jiné za obecné předpoklady v rámci pomáhající profese se považuje emocionální odolnost, znalost svých vlastních emocí, cíleně pěstovaná nezdolnost, trpělivost a vstřícnost (Špirudová, 2015, s. 24). Dle Mlýnkové (2010, s. 26-27) však nemůže profesi pečovatele vykonávat každý, jelikož je náročná a vyčerpávající. Jedinec s předpoklady pro výkon této profese by měl mít sociálně zralou osobnost (vychází z potřeb klienta, a ne ze svých), přijatelný způsob jednání a chování k uživatelům a jiným osobám, měl by umět řešit náročné situace a splňovat sociální (schopnost navázání kontaktu, vést dialog a empatie) a autoregulační (přízpůsobivost a zvýšená odolnost vůči stresu) předpoklady. Burda a Šulcová (2015, s. 17) mezi charakteristické vlastnosti pečovatele řadí i duševní vyrovnanost a sebeovládání, čestnost, sebekritičnost a schopnost přiznat chybu.

## 2.2 Pracovní náplň pracovníka v sociálních službách

Rozsah činností a postupů, které pracovník vykonává po kvalifikačním vzdělání, označuje Mlýnková (2010, s. 13) termínem kompetence, což znamená mít určitou pravomoc a pole působnosti. Pracovní pozice pracovníka v sociálních službách je vymezena zejména přímou péčí v ambulantních i pobytových sociálních službách, ale také činnostmi, které přesahují do sociální práce, přičemž se některé mohou vykonávat pouze pod dohledem sociálního pracovníka.

Primárně zahrnuje „*nácvik jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření*

*základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §116). Pracovník v sociálních službách může být dále zainteresován do vytváření a rozvoje manuální zručnosti, pracovních návyků a aktivit, realizace volnočasových činností, které přispívají k rozvoji osobnosti, zájmů, znalostí, kreativních činností či zajištění zájmových a kulturních akcí. Mimo jiné vykonává základní nepedagogickou výchovnou činnost, která přispívá ke zdokonalení základních společenských a hygienických návyků (Zákon č. 108/2006 Sb., §116).*

V neposlední řadě je uveden další výčet činností, které může pracovník v sociálních službách vykonávat pouze pod dohledem sociálního pracovníka. Mezi tyto funkce patří například základní sociální poradenství a dále: *„depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací, a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §116). Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, konkretizuje výčet činností, které vykonávají pracovníci v domovech pro seniory. V oblasti zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu jimi jsou „pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., §15). Dále se jedná o aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomáhání klientům při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (Vyhláška č. 505/2006 Sb., §15).*

Nařízení vlády č. 352/2019 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 222/2010 Sb. o katalogu prací ve veřejných službách a správě ze dne 14. června 2010 (§ 1 - § 4), stanovuje zařazení prací do platových tříd zaměstnanců, a to podle obtížnosti, složitosti a odpovědnosti, a dále je členění do povolání. Pracovník v sociálních službách je pak uveden v díle 2.08 Sociální práce a sociální služby, kde je vymezeno celkem šest platových tříd, a to v závislosti na předepsaných úkonech.

**4. platová třída** – Komplexní provádění činností pečovatelské služby pro děti, dospělé, mobilní a imobilní osoby. Podpora soběstačnosti a nácvik jednoduchých denních činností.

**5. platová třída** – Obtížné pečovatelské práce v přímé obslužné péči s klienty, kteří trpí fyzickými a psychickými obtížemi, pomoc s chodem domácnosti a vedení klienta k samostatnosti. Základní výchovná nepedagogická činnost (hygienické a pracovní návyky, posilování sociálních kontaktů). Monitorování potřeb klienta, vedení individuálních záznamů o průběhu služby na pozici klíčového pracovníka a řešení záležitostí ve spojitosti se službou včetně obstarání kontaktu s kompetentním pracovníkem.

**6. platová třída** – Celkové provádění pečovatelských činností (včetně přímé péče) a sociální pomoc v osobních záležitostech. Podílení se na sociálních depistázích, psychická aktivizace klientů a práce s dětmi. Asistenční služby a osobní asistence pro klienty s fyzickým a mentálním postižením a psychickým handicapem včetně pečovatelské činnosti. Základní výchovná nepedagogická činnost (pomoc s pracovními návyky, mezilidskými vztahy, jemnou motorikou, běžnými denními činnostmi a vztahy a péčí o živé tvory).

**7. platová třída** – Upevnění hygienických, společenských a pracovních návyků u uživatelů s mentálním postižením. Obstarání zájmových a kulturních činností. Základní výchovná nepedagogická činnost (podpora rozvoje pracovních návyků, aktivit a manuální zručnosti, zprostředkování pomůcek, nástrojů a materiálu pro výcvik včetně jejich využití, zajištění volnočasových aktivit v oblasti rozvoje osobnosti, zájmů, znalostí a kreativních činností).

**8. platová třída** – Organizování pečovatelské služby, osobní asistence, asistenční služby včetně odborné a ekonomické oblasti. Podílení se na depistázích a řešení lehčích sociálně-právních a zdravotních problémů. Vytváření metodiky, organizace, zajištění a základní výchovná nepedagogická činnost v přímé obslužné péči včetně přípravných prací v rámci těchto procesů. Neodkladná pomoc skrze hlasovou či elektronickou komunikaci osobám, které jsou v neustálém ohrožení zdraví a života. Plánování a hodnocení průběhu poskytované sociální služby s ohledem individuality každého klienta.

**9. platová třída** – Komplexní koordinace, obstarávání a kontrolní činnost v pečovatelské službě, osobní asistenci a asistenční služby ve větším územním celku v oblasti odborné, provozní, metodické a ekonomické. Komplexní koordinace, celkové obstarávání přímé obslužné péče a základní výchovné nepedagogické činnosti při poskytování více služeb sociální péče (Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., příloha)

Burda a Šulcová (2015, s. 17-18) do pracovní náplně neřadí pouze odborné činnosti, ale i práci s technikou, která zkvalitňuje a usnadňuje práci pečovatелům, jedná se například o polohovací lůžka, elektrické vozíky a elevátory. V rámci zátěže je také důležité, aby pracovníci byli schopni pracovat v nepřetržitém provozu.

Každá sociální služba by měla mít pro pracovní místa písemně zpracované tzv. pracovní profily, které popisují nebo charakterizují role vykonávané pracovníky. Pracovní profil se zaměřuje spíše na způsob vykonávání práce, z něhož vyplývají očekávání ve formě výstupů a výsledků a požadavky na schopnosti ve formě znalostí, dovedností a chování, které jsou potřebné k naplnění těchto očekávání (Bednář, 2012, s. 113-114). Havlíková (2018, s. 78) uvádí výsledky výzkumného šetření, kdy 94,8 % sociálních služeb má v písemné podobě zpracovaný profesní profil pracovníka v sociálních službách. Vytvořený pracovní profil může být v sociálních službách hlavním nástrojem při stanovování kvalifikačních požadavků na tuto pozici, a to například při výběrovém řízení.

### **2.3 Popis pracovní pozice dle domovů pro seniory**

K vytvoření podkapitoly byly využity interní materiály ze dvou domovů pro seniory, které byly ochotny tyto informace poskytnout. Domovy pro seniory jsou ponechány v anonymitě a dále jsou označeny Domov 1, Domov 2. Popis pracovní pozice pracovníka v sociálních službách je ve všech daných materiálech téměř totožný. V úvodním slovu poskytovatelé uvádějí, že konkrétní výkon činností je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Domov 1 má ve své funkční náplni této pozice následující činnosti:

1. Obtížné pečovatelské práce včetně komplexního provádění činností, které jsou spojeny s přímým kontaktem s uživateli, jejichž fyzické i psychické možnosti jsou omezené.
2. Poskytování pomoci při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu. Příkladem je zde uvedena pomoc při podávání stravy a pití nebo pomoc při přesunu z vozíku či lůžka.
3. Pomoc při osobní hygieně, poskytnutí patřičných podmínek pro osobní hygienu a oblékání uživatelů. A to například pomoc při užití toalety nebo při základní péči o nehty a vlasy.

4. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, a to doprovodem klienta na služby, které jsou využívány v rámci zařízení, či při návštěvě lékaře v zařízení i terénu. Dále je zde uvedena podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů či při udržení sociálních a společenských kontaktů.
5. Podpora dosavadních schopností uživatelů.
6. Opora při nácviku jednoduchých denních činností.
7. Pozice klíčového pracovníka a podílení se na individuálním plánování služby klienta. Obsahem je monitorování potřeb klienta a vedení individuálních záznamů o průběhu poskytované sociální služby. Dále zjišťování přání a potřeb uživatelů a předávání veškerých informací v případě naplnění osobních cílů klientů.

Mimo jiné je zde zachycena informace o tom, že se pracovník v sociálních službách řídí pokyny a doporučeními od vedoucí ošetrovatelské péče, vedoucí úseku, sestry úseku a všeobecné sestry. Dále v rozsahu svých kompetencí vykonává další činnosti, které se vztahují k provozu organizace, a to dle pokynů nadřízeného (Funkční plán, Domov 1).

Domov 2 má obdobný popis, avšak zahrnuje i činnosti, které předchází popis neměl, mimoto má odlišné uspořádání:

1. Pozice klíčového pracovníka, který je odpovědný za vedení individuálního plánu uživatele, záznamů o průběhu poskytované sociální služby a jejich naplňování počítaje monitorování potřeb klienta.
2. Vykonává obtížné a namáhavé komplexní obslužné práce o uživatele, kteří jsou psychicky či tělesně postižení.
3. Pomoc při vytváření a udržení sociálních, společenských kontaktů, při posílení životní aktivizace uživatelů a uspokojování jejich potřeb 24 hodin denně.
4. Pomoc při osobní hygieně, zajištění stravování, manipulaci s prádlem, stlaní, převlékání a dezinfekce lůžek včetně matrací.
5. Monitorování a hlášení změn zdravotního či duševního stavu klienta včetně projevů.
6. Doprovod na vyšetření, ošetření či vycházkách.
7. Podporování a vedení uživatele k soběstačnosti, podpora, obnova a využití zachovaných funkcí.



8. Spolupráce při zajištění kulturních a společenských akcí.
9. Provádí denně běžný úklid, dodržuje pořádek na svém pracovišti, čistí a dezinfikuje zdravotnické potřeby, pomůcky a zařízení. Stará se, aby byla dodržena čistota a pořádek a dbá na upravené a estetické prostředí domova počítaje opatření pro zajištění bezpečnosti klientů.
10. Sehrává důležitou roli v adaptačním období obyvatel a spoluvytváří podmínky pro důstojné žití.
11. Zapisuje do deníku hlášení důležité informace a předává informace ostatním zaměstnancům (Popis personálního zajištění poskytované služby, Domov 2).

## 2.4 Doplnující péče o umírající

Malíková (2011, s. 96) ve své knize uvádí konkrétní výčet náplně pracovníka v sociálních službách, kde mimo jiné zařazuje také péči o umírajícího včetně poskytování psychické podpory, následnou péči o tělo zemřelého, přípravu osobních věcí zemřelého uživatele pozůstalým a úklid pokoje, lůžka a veškerého vybavení, které zemřelý klient využíval. Tematický okruh není však uveden v pracovním popisu pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, dále v katalogu prací dle nařízení vlády č. 352/2019 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 222/2010 Sb. o katalogu prací ve veřejných službách a správě, také v obsahu kvalifikačního kurzu podle vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a ani v samotných reálných popisech vzdělavatelů kvalifikačních kurzů a pracovních popisech dle domovů pro seniory.

Dle Chrastiny (2020, s. 65) jsou pracovníci v sociálních službách nedostatečně připraveni na doprovázení umírajících uživatelů služby. Aby pracovníci mohli odpovědně doprovázet umírající a pečovat o tyto klienty na sklonku jejich života, musí mít patričné schopnosti, dovednosti a osobnostní dispozice. Tyto podstatné znaky můžeme označit za kompetence (Belz & Siegrist, 2015, dle Chrastina, 2020, s. 65). Připravenost pracovníků v pobytových službách na náročné situace spojené s umíráním a smrtí uživatele můžeme pokládat za jejich další kompetentnost. Asociace poskytovatelů sociálních služeb se snaží prostřednictvím systému certifikace paliativního přístupu v sociálních službách, podpořit zvýšení kvality poskytované služby a pomoci při nastavení procesních kroků při zavádění konceptu paliativní péče. Systém certifikace se zaměřuje na domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem,

aby uživatelé mohli dožít ve svém prostředí a nemuseli být převázeni do nemocnic či hospiců, tedy jiných institucí. Na pracovníky v sociálních službách jsou tím kladeny určité požadavky, se kterými se musí vyrovnat (Chrastina, 2020, s. 65-66).

Chrastina (2020, s. 70-74) vedl studii zaměřující se na připravenost pracovníků v sociálních službách v doprovázení umírajících uživatelů a jejich sebereflexi v této oblasti. Kvalitativní výzkum byl uskutečněn v domově pro seniory, kde péče o umírající není primární náplní činností pracovníka v sociálních službách. Respondenti uvedli, že při prvním kontaktu se smrtí měli strach, úzkost nebo se cítili bezmocní, jelikož na tuto situaci nebyli dostatečně připraveni. Avšak někteří respondenti si myslí, že se na tyto situace dá částečně připravit vzděláním, studiem literatury či sdílením zkušeností s ostatními pracovníky. Dle jejich výpovědi je to také v osobnostních předpokladech. Největší problém byl však v komunikačních dovednostech, a to především ve vztahu k rodinným příslušníkům, kdy mnohdy neví, jak s nimi komunikovat (Chrastina, 2020, s. 70-74). Tuffrey – Wijne et al. (2017, s. 5-6) se ve své studii věnoval především vzdělávání v oblasti komunikace v doprovázení umírajících uživatelů a jejich rodin. Z výsledků je patrné, že by se v této oblasti měli vzdělávat všichni zaměstnanci v sociálních službách, jelikož je nutné, aby této oblasti porozuměli, ovládali patřičnou komunikaci a uměli poskytnout všestrannou podporu. Někteří respondenti uvedli, že by se chtěli rozvíjet a získat nové vědomosti ohledně sdělování špatných zpráv uživatelům služby a jeho blízkému okolí.

Chrastina (2020, s. 75) uvádí návrh kompetenčního modelu pracovníka v sociálních službách v kontextu doprovázení umírajících, který byl vytvořen na základě výsledků provedené studie. Kompetenční model lze využít v ujasnění si, jaké kompetence jsou na této pracovní pozici potřebné, a dále ho lze použít jako nástroj při volbě zaměstnanců (Šustková, 2018, dle Chrastina, 2020, s. 75). V rámci modelu se od pracovníka v sociálních službách, který pracuje s uživateli v závěru jejich života, očekává, že budou disponovat následujícími měkkými kompetencemi.

**Efektivní komunikace** – Pracovník v sociálních službách ovládá komunikační techniky, umí velmi dobře komunikovat, rozpoznává a patřičně reaguje na verbální i neverbální komunikaci uživatelů, srozumitelně komunikuje s rodinnými příslušníky, ostatními pracovníky, aktivně naslouchá a argumentuje.

**Spolupráce** – Pracovník aktivně spolupracuje s uživatelem, jeho rodinou a svými spolupracovníky. Předává své nabyté vědomosti a zkušenosti ostatním, je

shovívavý, tolerantní a respektující. Je způsobilý v péči o umírající uživatele a v řešení jakýchkoliv problémů s tím spojených.

**Kreativita a flexibilita** – Pracovník je otevřen novým přístupům, umí se přizpůsobit změnám a vyrovnat se s potenciálními riziky, případně je úplně eliminovat.

**Saturace potřeb umírajícího** – Pracovník správně identifikuje a naplňuje potřeby uživatelů, je empatický, ovládá své emoce ve vyhrocených situacích a umí se vypořádat s konfliktními situacemi.

**Samostatnost** – Dodržuje standardy kvality, řídí se metodickými pokyny a respektuje interní pravidla sociální služby. Je si vědom svých schopností, umí pracovat samostatně a neváhá se obrátit na druhé. Mimo jiné je schopen sám vytvořit individuální plán péče klienta.

**Celoživotní vzdělávání** – Pracovník je nakloněn k dalšímu vzdělávání a ochotně přijímá nové poznatky. Je motivovaný a snaží se prohloubit své dosavadní vědomosti, které je schopen následně uvést do praxe. Je si vědom svých silných a slabých stránek, podle kterých je schopen formulovat své vzdělávací potřeby.

**Zvládání zátěže** – Dovede reagovat a pracovat s emocemi uživatelů, jejich rodinných příslušníků a svých kolegů. Rozumí svým pocitům a je schopen v případě nutnosti žádat o pomoc (Chrastina, 202, s. 76-77).

Kiljunen et al. (2016, s. 4-6) doplňuje, že všeobecně v péči o seniory v pečovatelských domech je důležité dbát na etickou kompetenci, kdy pracovník respektuje a podporuje soukromí uživatele a umí reflektovat a řešit etická dilemata. Dále uvádí kompetence v oblasti vedení a rozvoje, díky kterým pracovníci umí plánovat, organizovat a kontrolovat různé činnosti, a to nehledě na to, zda jsou na vedoucí pozici či nikoliv.

## 2.5 Vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Elichová (2017, s. 10) uvádí, že je velmi podstatné při vzdělávání pracovníků dbát na tvrdé i měkké dovednosti, jelikož sociální práce je zároveň praktickou i vědní disciplínou. Dle Navrátila (2001, s. 25) nelze od sebe oddělit znalost teorie a výkon praxe. Teoretické znalosti a jejich používání především ulehčují praxi a určují, co a proč se má dělat. V pomáhajících profesích jsou tyto instrukce potřebné, aby nedocházelo k pomáhání lidem bez znalostí metodických postupů, chybné indikaci a špatnému porozumění jejich potížím. Je rozdíl, zda se řídíme na základě teoretického rámce nebo

vlastními domněnkami či pocity. Právě o tomto tématu se zmínil Syrový v rozhovoru Jany Kopřivové pro časopis Sociální práce/Sociálna práca (2010, s. 8).

Hovořil zde o sociálních pracovnících a dalších lidech pracujících v sociálních službách, kterým chybí pracovní postupy a teoretické zázemí pro práci s klientem, a proto svou činnost nemohou dělat kvalitně. Současně dodává, že systém sociální práce by měl začít nabízet teorie, metody a techniky, které budou využitelné a užitečné, jak pro sociální pracovníky, tak i pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory. Následující rok reagovala v časopisu Sociální práce/Sociálna práca na tento rozhovor Janebová (2010, s. 36) a toto tvrzení odmítala s tím, že pracovníci v sociálních službách nejsou sociálními pracovníky, tudíž nemají stejné odborné vzdělání v sociální práci. Naopak pokládá otázku, jak vypadá v sociální práci jejich vzdělávání v oblasti celoživotního studia. Ovšem Havlíková (2009, s. 67) se v závěru své práce zmiňuje o důležitosti uznání toho, že také pracovníci v sociálních službách se potýkají s činnostmi, které jsou řazeny do oblasti sociální práce, a proto je na místě jim umožnit příslušné vzdělání.

### **2.5.1 Možnosti dalšího vzdělávání**

Další vzdělávání a jeho formy upravuje zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. (§111, §116) pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách identicky. Minimální rozsah vzdělávání je stanoven na dvacet čtyři hodin za daný kalendářní rok. Záměrem dalšího vzdělávání je prohlubování dosavadní kvalifikace, čímž se rozumí její průběžné doplňování, udržování a obnovování, aniž by změnila strukturu kvalifikace, která umožňuje pracovníkovi vykonávat sjednanou práci (Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce §230). Lounek (2018, s. 69) se ve své závěrečné zprávě z dotazníkového šetření věnuje také potřebě dalšího vzdělávání. Na otázku, zda je či není další vzdělávání potřebné, odpovídala skupina pracovníků v sociálních službách a jejich vedoucí pracovníci. Pracovníci v sociálních službách se v 60,9 % shodli, že je rozhodně důležité, zatímco u vedoucích pracovníků jich pro tuto možnost bylo až 74,9 %.

Mezi formy dalšího vzdělávání se řadí kurzy s akreditovaným programem, odborné stáže, školicí akce, konference či specializační vzdělávání, které je zajišťováno vyššími odbornými nebo vysokými školami v návaznosti na dosavadní kvalifikaci sociálního pracovníka (Zákon č. 108/2006 Sb., §111).

Podle Havlíkové (2018, s. 80) přispívá ke zkvalitnění práce pracovníků v sociálních službách především jejich vedení zkušenějším pracovníkem služby,

průběžné vzdělávání školícími akcemi, stáží nebo formou akreditovaných kurzů MPSV a pravidelnou supervizi, která může fungovat jako hnací motor pro sebevzdělávání samotných pracovníků. Ti se pak mohou některé věci naučit nejen z analytického zkoumání vlastních zkušeností s klientem, ale i skrze podporu a vedení supervizora (návodné otázky, aktivní naslouchání, parafrázování aj.) (Kadushin, Harkness, 2002, s. 150). Z dotazovaných vedoucích pracovníků 95 % pokládá další vzdělávání pracovníků v sociálních službách za podstatné, a ještě více z nich si je jistých, že vytváří podmínky k tomu, aby se pracovníci mohli dále vzdělávat (Havlíková, 2018, s. 81). Tuffrey – Wijne et al. (2017, s. 5) dodává, že při dotazování na otázku, jak by měl být personál školen, odpovídali celkem jednoznačně. Většina upřednostňuje individuální proškolení před e-learningem a praktické vzdělání před teoretickým. Mimo jiné by uvítali více případových studií, příkladů z praxe, praktických ukázek a informací od externích odborníků, kteří mají s danou problematikou osobní zkušenosti.

Důležité také je, aby zaměstnavatelé sociálních služeb poskytovali vzdělávání především k poznání problematiky jednotlivých cílových skupin a umění vést rozhovor. Za efektivnější považují přednášky, kdy školitel s pracovníky nacvičuje rozhovor v modulových situacích a ukazuje na konkrétních případech, jak dále postupovat. Doporučuje si modelové situace nahrávat kamerou, aby se k nim pracovníci mohli vracet a upevňovat si správné návyky (Hauke, 2011, s. 77). Bylo zjištěno, že znalosti potřebné k porozumění a konstruování vhodných pracovních postupů v oblasti péče se efektivněji získávají skrze kolektivní práci, dialogy a reflexi se spolupracovníky, než prostřednictvím formálního vzdělávání (Nishikawa, 2011, s. 113).

### 3 Shrnutí teoretické části

Teoretická část se opírá o dvě hlavní kapitoly, kterými jsou kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a pracovník v sociálních službách. V těchto kapitolách jsou popsány oblasti, jako je kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách, seznamuje se s akreditací vzdělávacích programů v souvislosti s poskytovateli těchto kvalifikačních kurzů, s obsahem těchto kvalifikačních kurzů a obeznamuje se s jinými pracemi či výzkumy týkajícími se tématu. Dále se tato část zabývá prerekvizitami pro výkon pracovníka v sociálních službách, pracovní náplní pracovníka v sociálních službách, doplňující péči o umírající a vzděláváním pracovníků v sociálních službách, kde také obeznamuje o možnostech dalšího vzdělávání.

Tematickým okruhem pracovníka v sociálních službách, kterému je zapotřebí věnovat pozornost, je pozice klíčového pracovníka včetně plánování a vyhodnocování individuálních plánů s uživateli. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ani vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, o pozici klíčového pracovníka a individuálním plánování nehovoří. Až v katalogu práce dle nařízení vlády č. 352/2019 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 222/2010 Sb. o katalogu prací ve veřejných službách a správě, se můžeme s touto pozicí setkat. Domovy pro seniory mají pozici klíčového pracovníka včetně individuálního plánování služby uvedenou ve svých popisech pracovní pozice, která je ukotvena v samostatném bodu. Zatímco ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, se v obsahu kvalifikačního kurzu objevuje pouze všeobecná problematika kvality v sociálních službách včetně standardů kvality sociálních služeb. Taktéž je to i v reálném obsahu vzdělavatelů, kde je možno se navíc dočíst pouze o náplních všech 15 standardů, a to vše v rozmezí 6-12 hodin. Tudíž není vůbec jasné, zda se pozicí klíčového pracovníka a plnění individuálního plánování zabývají a v případě, že ano, zda je časový prostor pro budoucí pracovníky v sociálních službách dostatečný.

Je třeba věnovat značnou pozornost i podkapitole s názvem doplňující péče o umírající, neboť tento tematický okruh není zmíněn v žádném výše zmiňovaném legislativním rámci, reálném obsahu poskytovatelů kvalifikačních kurzů, ani v reálném popisu pracovní pozice pracovníka v sociálních službách v domovech pro seniory. Přičemž Malíková (2011, s. 96) ve svém výčtu konkrétních činností této pozice uvádí i právě zmiňovanou péči o umírající a Chrastina (2020, s. 65) ve své knize dokonce

hovoří o nedostatečné přípravě pracovníků v sociálních službách v této oblasti. Vzhledem k tomu, že je práce zaměřena pouze na domovy pro seniory, je téměř nemožné, aby se s danou problematikou pracovníci v sociálních službách nesetkali, jelikož většina klientů právě v domovech pro seniory dožívá.

Ostatní povinné tematické okruhy jsou obsaženy všude a korespondují se všemi výše uvedenými platformami. Po rozpracování reálného obsahu vybraných akreditovaných kurzů, přesněji po výčtu uvedených hodin věnovaných daným tématům, se však nabízí otázka, zda je časová dotace u každého okruhu dostatečná. Navíc zpracování také ukázalo, že se jednotlivé kurzy více rozcházejí v dotaci odborných praxí. Této problematice se věnoval Lounek (2018, s. 26), který ve své práci uvedl, že pracovníci v sociálních službách jsou přesvědčeni o navýšení odborné praxe v kvalifikačních kurzech z důvodu lepšího využití v pracovním procesu.

Všechny získané informace jsou vzaty a využity k tvorbě dotazníků a následného vyhodnocení získaných dat.

## II. EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část je sestavena na základě zmíněných poznatků z teoretické části. Aby bylo možné odpovědět na cílovou otázku a zhodnotit tak náplň kvalifikačních kurzů danou zákonem o sociálních službách s reálným obsahem práce takto kvalifikovaných pracovníků, byly sestaveny výzkumné otázky a hypotézy. Na základě těchto dílčích cílů je dále možné porovnat náplň kurzů s reálným obsahem práce pracovníků. Výsledky byly vyhodnoceny a následně porovnány na základě teoretické části. Výzkum je zpracován kvantitativní metodou formou dotazníkového šetření. Dotazníky byly vyplněny v domovech pro seniory, kdy vzorek respondentů tvořili pracovníci v sociálních službách a jejich vedoucí pracovníci.

### 4 Metodologie výzkumu

S ohledem na téma diplomové práce je výzkumné šetření zpracováno kvantitativní metodou. Tato metoda předpokládá, že veškeré úkazy sociálního světa, které působí jako námět bádání, jsou určitým způsobem měřitelné či uspořádatelné a jejich platnost daných představ ověřujeme za pomoci statistických metod. Mezi nejčastěji využívanou techniku sběru dat se řadí polostrukturovaný dotazník, který má předem stanovené uzavřené či otevřené otázky, na které respondent odpovídá. (Reichel, 2009, s. 40, 119). Forma dotazníkového šetření má dle Dismana (2011, s. 141) jisté výhody, mezi které řadí například efektivní a rychlý sběr dat, krátkou časovou náročnost, velký počet respondentů a jistotu anonymity.

#### 4.1 Cíl a účel výzkumu

Cílem empirické části je zhodnotit náplň kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách danou zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách v souvislosti s reálným obsahem práce takto kvalifikovaných pracovníků v sociálních službách na pracovišti.

Na základě stanoveného cíle a získaných dat z teoretické části byla formulována hlavní výzkumná otázka, ke které byly následně formulovány hypotézy.



**Hlavní výzkumná otázka: *Odpovídá náplň kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách reálnému obsahu práce takto kvalifikovaných pracovníků v sociálních službách na pracovišti?***

**Hypotézy:**

H0: Náplň kvalifikačních kurzů pro pracovníka v sociálních službách odpovídá dostatečné přípravě pro plnohodnotné vykonávání jejich práce.

H1: Minimální stanovená časová dotace 150 hodin kvalifikačního kurzu pro pracovníka v sociálních službách není dostačující pro budoucí vykonávání jejich práce.

H2: Poskytnutá časová dotace odborné praxe v kvalifikačních kurzech pro pracovníka v sociálních službách neodpovídá dostatečné přípravě pro plnohodnotné vykonávání jejich práce.

## **4.2 Technika sběru a zpracování dat**

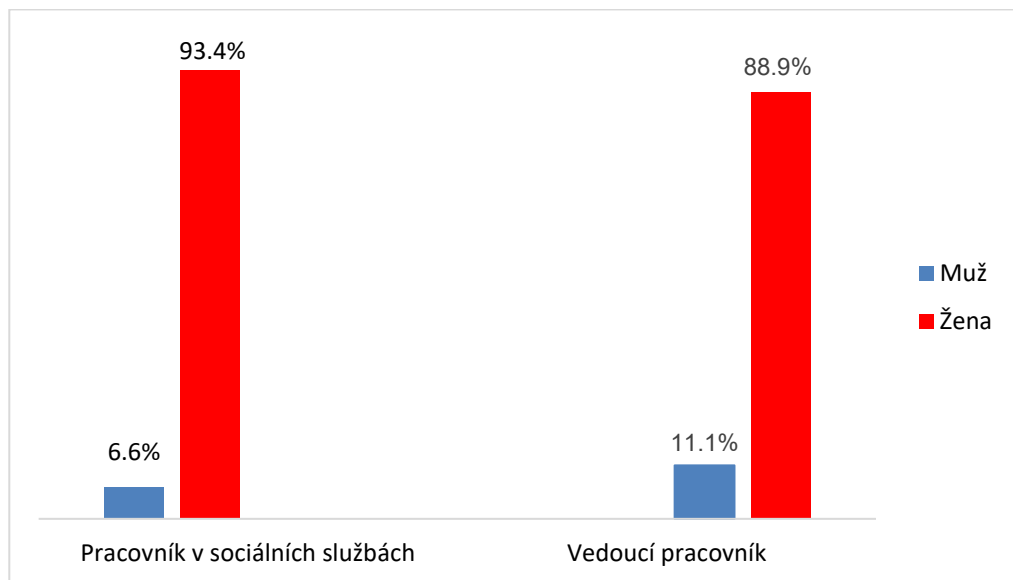
Pro sběr dat byla zvolena technika formou dotazníkového šetření, které bylo uskutečněné skrze aplikaci Google Forms. Dotazníky byly zaslány pomocí elektronické pošty vedoucím pracovníkům v domovech pro seniory, kteří byli uvedeni na webových stránkách daného domova či v Registru poskytovatelů sociálních služeb, spolu s textem obsahující žádost o vyplnění a předání dotazníku pracovníkům v sociálních službách.

Vytvořeny byly celkem dva dotazníky, které byly situovány do jednoho internetového odkazu, přičemž první otázka selektovala respondenty, a to pracovníky v sociálních službách a jejich vedoucí pracovníky, do potřebných dotazníků. Jednotlivé otázky byly koncipovány tak, aby v závěru diplomové práce bylo možné odpovědět na cílovou otázku. V dotazníku je celkem 32 otázek, přičemž u pěti položek neodpovídali všichni respondenti. V dotazníku se objevují jak uzavřené, tak i méně časté otevřené otázky. Výsledky byly zaznamenány především procentuálně. V případech, kdy byly vypisovány konkrétní odpovědi, byl využit také kvantitativní výčet. Získaná data byla zpracována a následně vyhodnocena přes tabulkový procesor Microsoft Excel 2017.

## **4.3 Výzkumný vzorek a výběr respondentů**

Základní soubor tvořilo celkem 103 respondentů, z toho bylo 76 pracovníků v sociálních službách a 27 vedoucích pracovníků obou pohlaví i různých věkových

kategorií. Všichni oslovení respondenti byli zaměstnanci domovů pro seniory pouze v Moravskoslezském kraji, a to z toho důvodu, že všechny informace i materiály využitě v teoretické části byly získány skrze úřady práce a domovy pro seniory v právě zmiňovaném kraji. Mezinárodní analýzy údajů ukazují, že tyto pracovní pozice zastávají zejména ženy. Tuto skutečnost potvrzuje i provedený výzkum, kdy následující **graf 1** ukazuje rozložení respondentů v rámci pohlaví.



Graf 1: Pohlaví respondentů

Lze vidět, že jak u pracovníků v sociálních službách, tak i u vedoucích pracovníků se celkový počet žen pohybuje kolem 90 %. Muži jsou na těchto pracovních pozicích zastoupení pouze zhruba z jedné desetiny.

## 5 Prezentace výsledků

Následující kapitoly se věnují rozboru získaných dat a prezentaci vyhotovených grafů, za pomoci kterých, lze potvrdit či vyvrátit předem stanovené hypotézy.

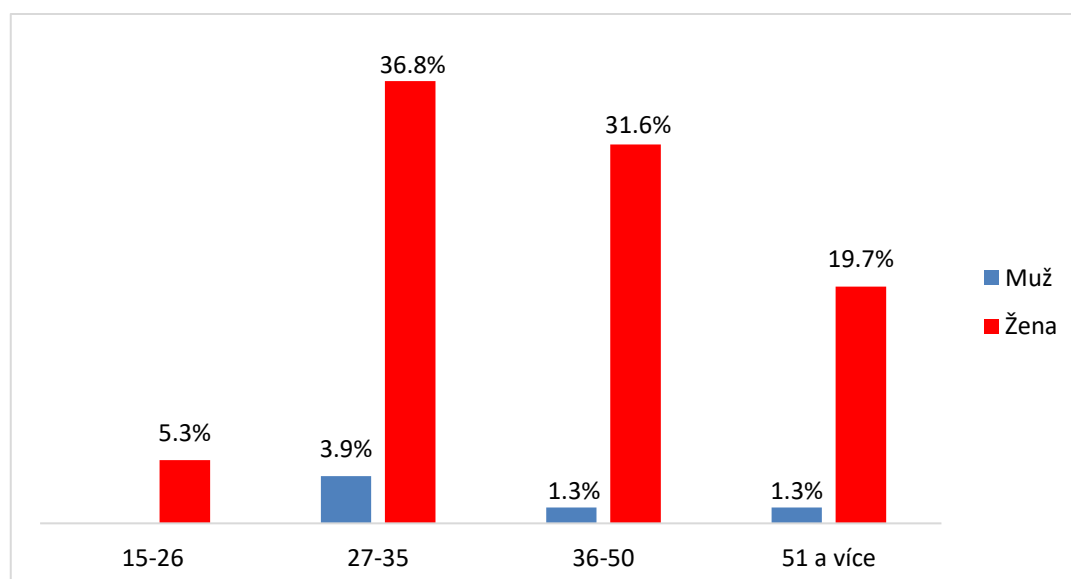
Rozbor výzkumu týkající se kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách (KK) je rozdělen do tří podkapitol dle pracovních pozic, to je pracovník v sociálních službách (PSS) a vedoucí pracovník (VP), které jsou samostatně vyhodnoceny. V poslední podkapitole jsou pracovní pozice porovnány navzájem.

### 5.1 Pracovník v sociálních službách

Podkapitola analyzuje data, která vykazovali v dotazníku pracovníci v sociálních službách na základě jejich předchozích zkušeností po absolvování kvalifikačního kurzu.

#### 5.1.1 Identifikační údaje respondentů

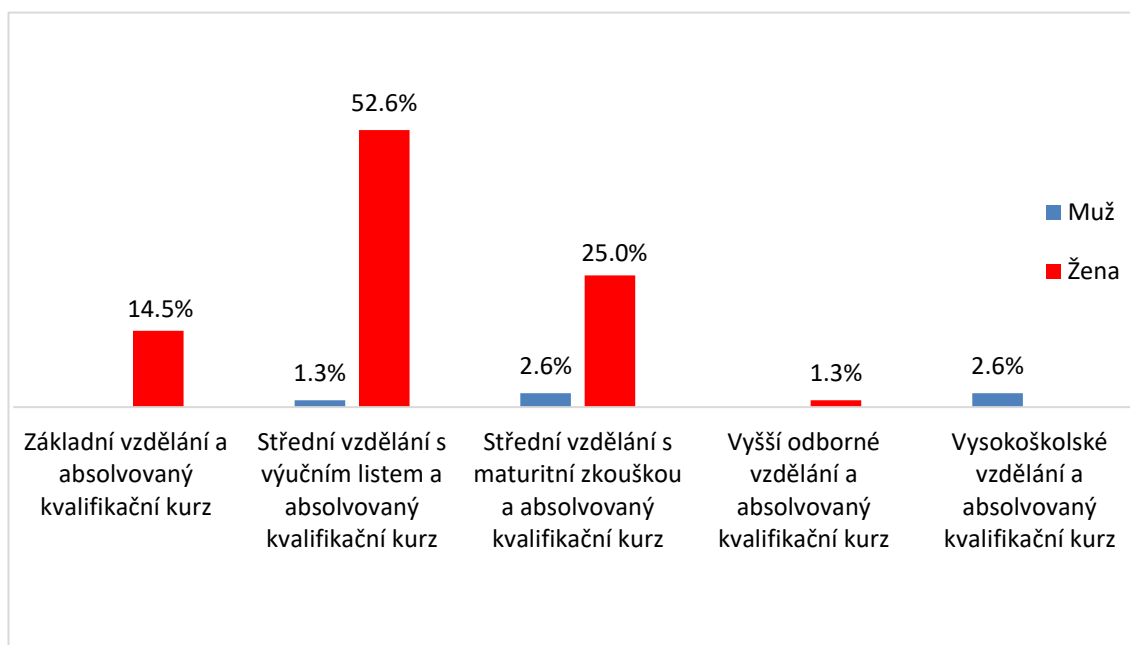
Dle níže uvedeného **grafu 2** lze vidět, že nejpočetnější skupinu pracovníků v sociálních službách tvoří lidé ve věku 27 až 35 let, a to celkem 40,7 %. Podobné zastoupení mají respondenti s věkem 36 až 50 let (32,9 %). Naopak nejnižší zastoupení má věková kategorie 15 až 26 let, kterou tvoří pouze 5,3 %. Ve všech případech můžeme opětovně vidět převažující zastoupení žen.



Graf 2: Věk PSS

V **grafu 3** můžeme vidět nejvyšší zastoupení respondentů se středním vzděláním s výučním listem a absolvovaným kvalifikačním kurzem celkem v 53,9 %. Čtvrtina

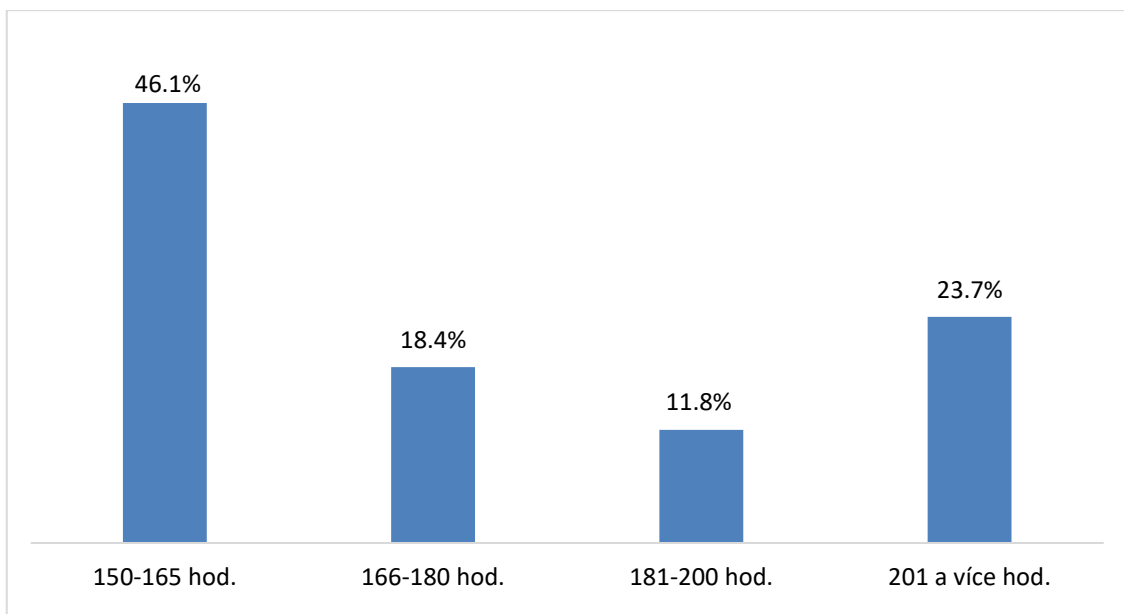
respondentů pak tvoří středoškolsky vzdělaní pracovníci v sociálních službách, kteří mají maturitní zkoušku a absolvovaný kvalifikační kurz. V těsném závěsu jsou zaměstnanci se základním vzděláním a absolvovaným kvalifikačním kurzem (14,5 %). Vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání s absolvovaným kvalifikačním kurzem má zanedbatelný výskyt.



Graf 3: Vzdělání PSS

### 5.1.2 Časová dotace kvalifikačního kurzu

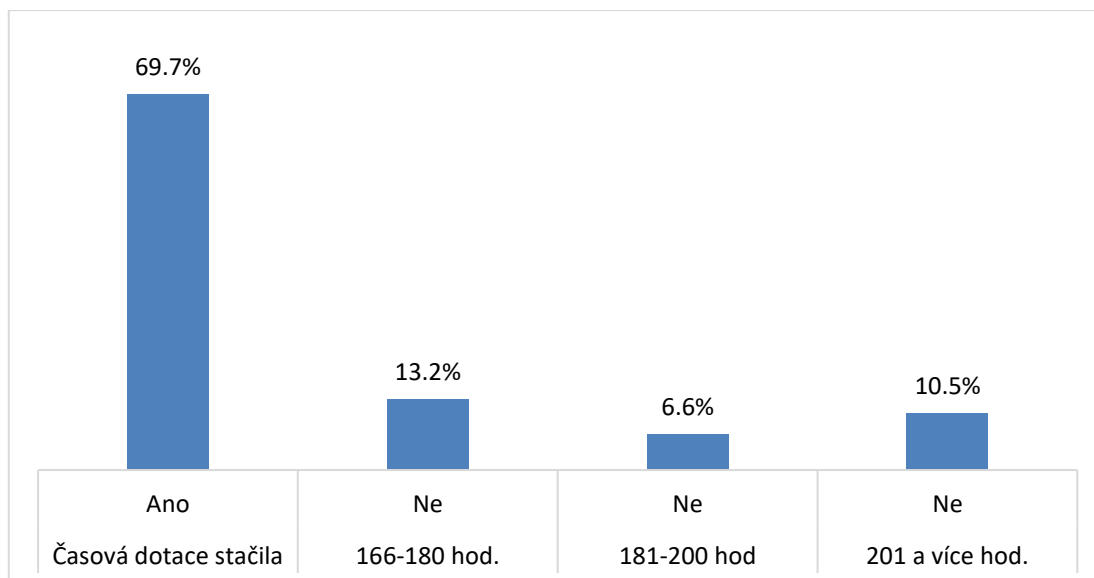
Poskytovatelé kvalifikačních kurzů musí dle legislativního rámce splňovat minimální časovou dotaci 150 hod. Každý poskytovatel kvalifikačního kurzu si však může nastavit minimálně stanovenou časovou dotaci a nechat si tak akreditovat hodinovou dotaci dle vlastních praktik. První otázka v dotazníku pro pracovníka v sociálních službách byla na zjištění časové dotace kvalifikačního kurzu, kterým si sami pracovníci prošli.



Graf 4: Časová dotace KK pro PSS

Při pohledu na **graf 4** lze vidět, že nejčastěji absolvované kvalifikační kurzy pro pracovníky v sociálních službách jsou s časovou dotací 150 až 165 výukových hodin, což je v procentuálním zastoupení necelá polovina 46,1 %. Následuje kvalifikační kurz o hodinové dotaci 201 a více hod. (23, 7 %) a 166 až 180 hod. s procentuálním výčtem 18, 4 %. Nejméně absolvované kvalifikační kurzy jsou ty, které mají časový prostor v rozmezí 181 až 200 hodin.

Na základě výše uvedené položky byly v dotazníku položeny následující dvě otázky, které cílily na vhodnou časovou dotaci. První z nich zjišťovala, zda pracovníkům v sociálních službách stačila stanovená časová dotace kvalifikačního kurzu k plnohodnotnému výkonu svého povolání. V případě, kdy respondenti uvedli, že jim časová dotace nestačila, byla položena druhá doplňující otázka zabývající se časovou dotací, která by byla pro ně vhodnější.



Graf 5: Vhodnější časová dotace dle PSS

Celkem 69, 7 % pracovníků v sociálních službách uvedlo, že jim stanovená časová dotace kvalifikačního kurzu, kterým prošli, stačila. Zbylým 30,3 % případům časová dotace nestačila. V této situaci respondenti dále odpovídali na doplňující otázku, která se doptávala na počet hodin kurzu, jenž by považovali za dostačující. Jak ukazuje **graf 5**, nejvíce dotázaných (13,2 %) uvedlo jako dostačující pouze mírné navýšení časové dotace, a to 166 až 180 hodin. Podobné procento (10,5 %) by však uvítalo co nejvíce výukových hodin, to je 201 a více hod.

### 5.1.3 Důležité oblasti znalostí

Četnost využití níže uvedených oblastí se může lišit na základě druhu sociální služby. Můžeme se tedy domnívat, že kvalifikační kurzy příliš nezohledňují specifické potřeby všech sociálních služeb, protože je opět legislativně daná tematická náplň, která již nepočítá s tím, že jsou vzdělávací prostředky využity v každé sociálně službě jinak. Na základě toho byla v dotazníku položena otázka, která u pracovníků v sociálních službách zjišťuje důležitost daných oblastí znalostí pro výkon svého povolání. V rámci přehlednosti byla otázka rozdělena do dvou grafů, a to podle složení kvalifikačního kurzu z obecné a zvláštní části, což je uvedeno ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Dotazování mohli uvést více položek, avšak minimálně měli vybrat čtyři oblasti.



Graf 6: Důležitost v oblastech obecné části dle PSS

V **grafu 6** můžeme pozorovat tematické okruhy, které jsou vypsané v obecné části kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Co se týče důležitosti daných témat, nejčastěji uváděnou oblast byla komunikační dovednost a asertivita, kterou zmiňovalo celkem 80,3 % respondentů. Následovali tematické okruhy v rámci etiky, lidských práv a důstojnosti (77,6 %), dále základy ochrany zdraví (63,2 %) či kvalita v sociálních službách a standardech kvality (53,9 %). S viditelným rozdílem se za nejméně důležitou oblast považovala prevence vzniku závislosti osob na sociálně službě s procentuálním vyjádřením 19,7 % či sociálně právní minimum s 6,6 %.



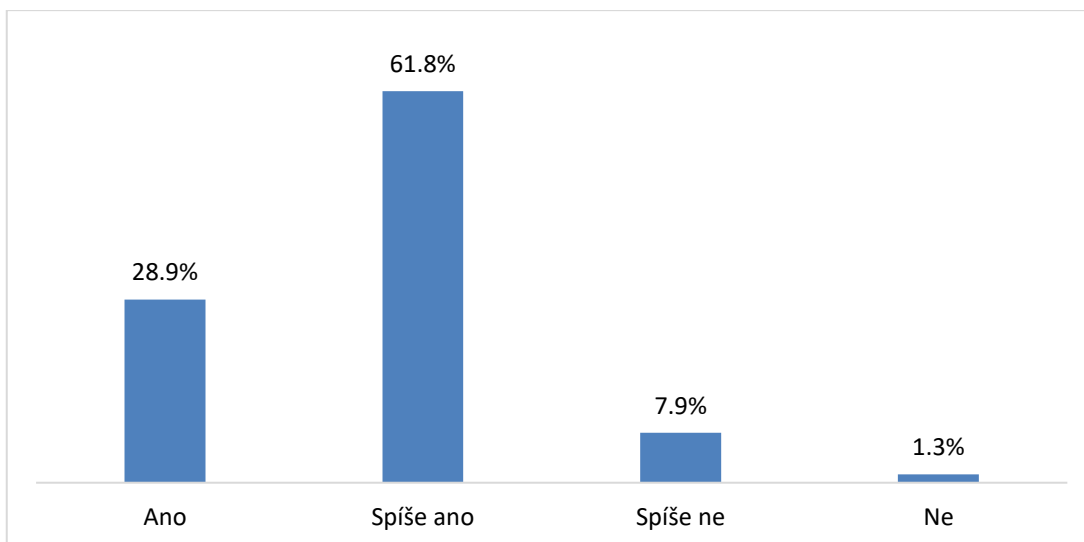
Graf 7: Důležitost v oblastech zvláštní části dle PSS

V **grafu 7** je ve zvláštní části dle respondentů nejvíce důležitý tematický okruh péče o nemocné včetně základů hygieny a psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění (63,2 % dotázaných). Další oblastí, která je v podobném procentuálním zastoupení (53,9 %) je odborná praxe. S výrazně nižšími procenty jsou následně uváděny další oblasti. Příkladem jsou krizová intervence (31,6 %) či aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky včetně pedagogiky volného času (22,4 %). Jako nejméně důležitý tematický okruh se ukázaly základy výuky péče o domácnost, které byly zastoupeny pouze 3,9 %.

#### 5.1.4 Přípravenost po absolvování kvalifikačního kurzu

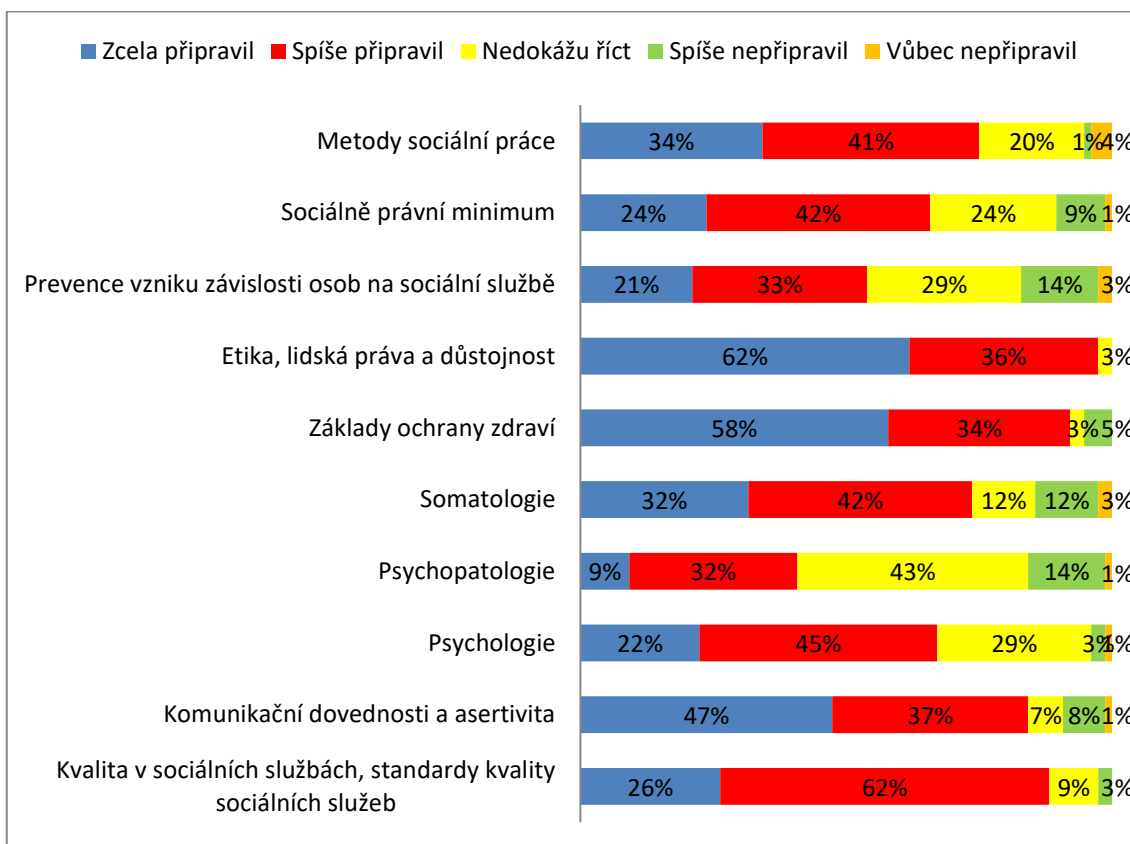
V rámci této části je v dotazníku stanoveno devět položek. První z nich se obecně ptá respondentů na to, zda je kvalifikační kurz dostatečně připravil pro výkon jejich povolání. Další dvě položky jsou opětovně rozděleny jako v grafu 6 a grafu 7 na obecnou a zvláštní část, kde respondenti u konkrétního výčtu daných témat uvádějí, jak na ně byli po absolvování kurzu připraveni. Mimo jiné z rozboru výsledků můžeme vypořádat, zda kvalifikační kurzy v některých oblastech naprosto selhaly a respondenty nepřipravily vůbec. Níže uvedené tematické oblasti v grafech 9 a 10 jsou rozděleny dle vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách na obecnou a zvláštní část.





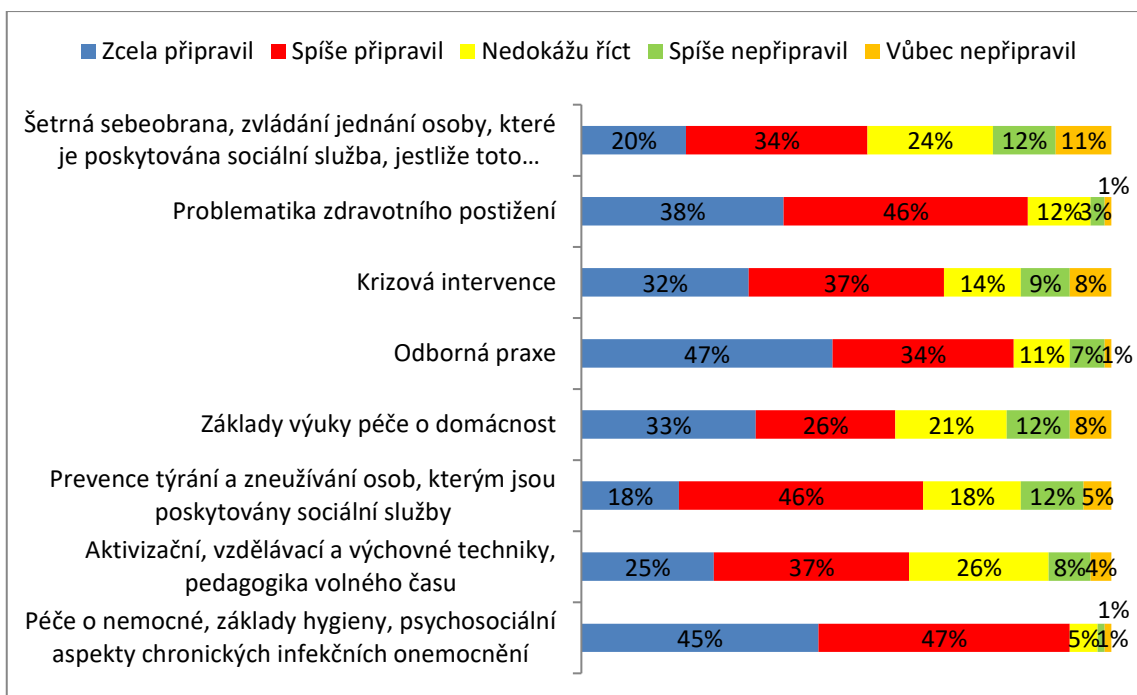
Graf 8: Celková připravenost PSS po absolvování KK pro výkon povolání

Výše uvedený **graf 8** zaznamenává výsledky celkové připravenosti pracovníků v sociálních službách po absolvování kvalifikačního kurzu pro výkon svého povolání. Celkové výsledky jsou v tomto ohledu jednoznačné, jelikož drtivá většina zvolila možnost spíše ano, konkrétně 61,8 %. Druhou nejpočetnější odpovědí byla možnost ano, kterou uvedlo 28,9 % respondentů. Možnost spíše ne (7,9 %) a ne (1,3 %) uvedlo již mnohem méně respondentů.



Graf 9: Připravenost v obecné části dle PSS po absolvování KK

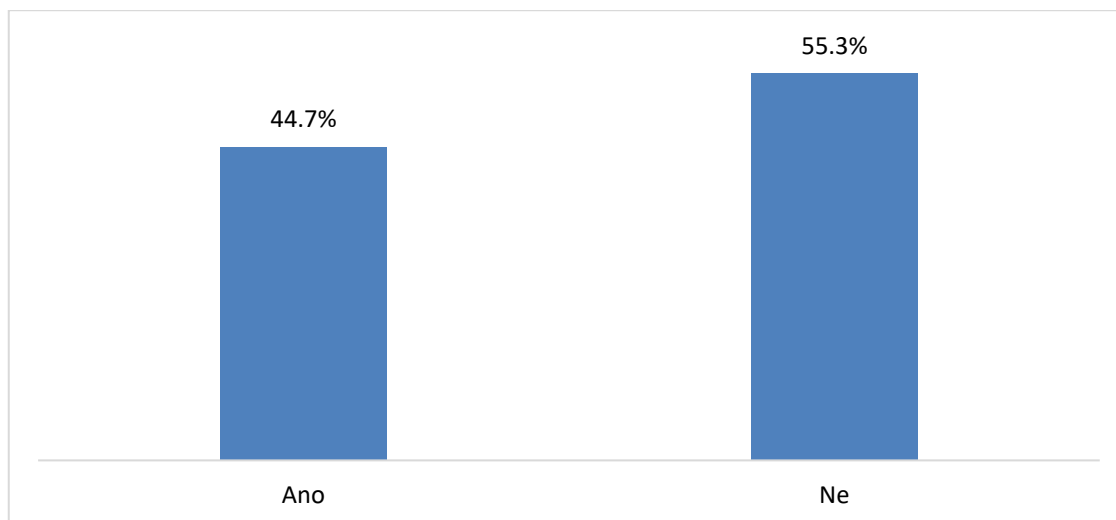
Jako oblast, na kterou dle pracovníků v sociálních službách kvalifikační kurz respondenty nejméně připravil, se ukázala v **grafu 9** prevence vzniku závislosti osob na sociální službě, kdy možnost spíše nebo zcela nepřipravil uvedlo celkem 17 %. Podobně jsou na tom i somatologie (15 %) a psychopatologie (15 %), u které je zároveň nejmenší počet dotázaných, kteří uvedli možnosti zcela nebo spíše připravil. Naopak lze však vidět, že oblasti, na které byli respondenti zcela nebo spíše připraveni, jsou etika, lidská práva a důstojnost (98 %) a základy ochrany zdraví (92 %). U všech ostatních oblastí byla nadpoloviční většina ve větší míře připravena.



**Graf 10:** Připravenost ve zvláštní části dle PSS po absolvování KK

Z výše uvedeného **grafu 10** vyplývá, že oblastí, jež připravila pracovníky v sociálních službách nejméně, je šetrná sebeobrana a zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba. Zde se objevily odpovědi spíše či vůbec nepřipravil celkem v 23 %. S lehkým rozdílem jsou na tom základy péče o domácnost (20 %), krizová intervence a prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby (shodně 17 %). Jako oblasti s celkově největší mírou připravenosti vyplynula péče o nemocné včetně základů hygieny a psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění (92 %), a za ní pak s 84 % problematika zdravotního postižení a odborná praxe s 81 %. Z výsledků však vyplývá, že z celkového počtu dotázaných nenajdeme v žádné jednotlivé oblasti více než jednu čtvrtinu nepřipravených pracovníků v sociálních službách.

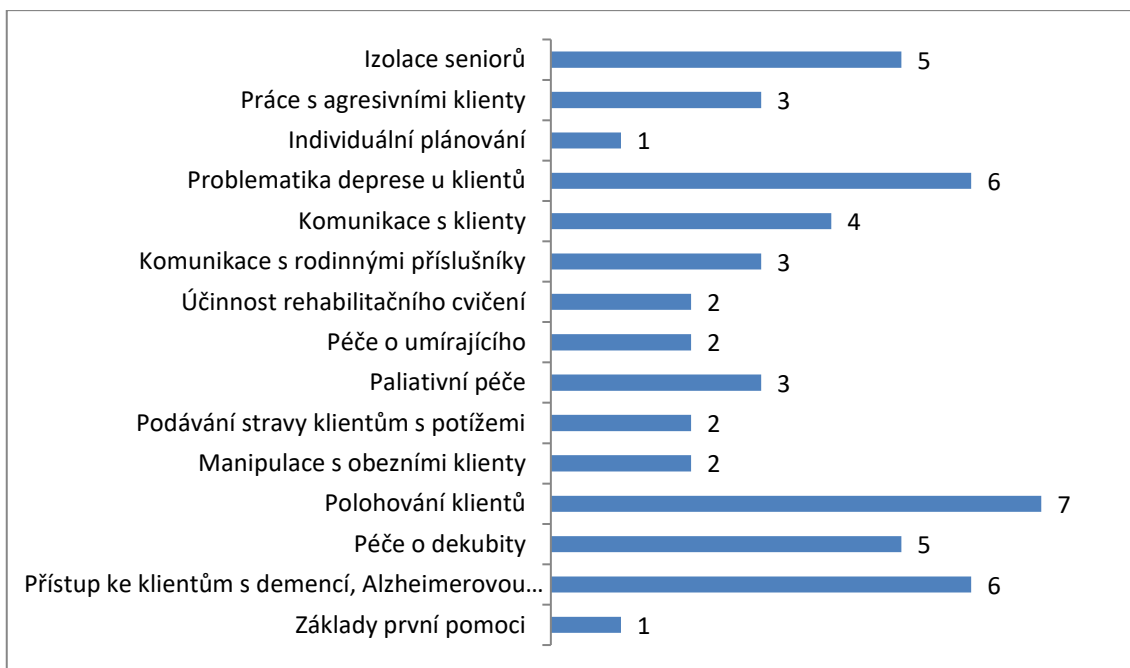
Čtvrtá a pátá položka v oblasti připravenosti se týká toho, zda se pracovníci v sociálních službách setkali v praxi ještě s jinou problematikou, na kterou je kvalifikační kurz nepřípravil, a která nebyla uvedena v předchozích tematických bodech. V případě, kdy respondenti uvedli, že se s takovou problematikou setkali, vyplňovali otevřenou otázku, v níž psali, o jakou oblast se přesně jedná.



Graf 11: Absence problematiky v KK podle PSS

Celkové výsledky byly téměř shodné. Dle **grafu 11** však mírně převažovala možnost ne, a to s konkrétně 55,3 % respondentů. Možnost ano zaznamenalo přesně 44,7 %, kteří následně vyplňovali otevřenou otázku uvedenou níže.

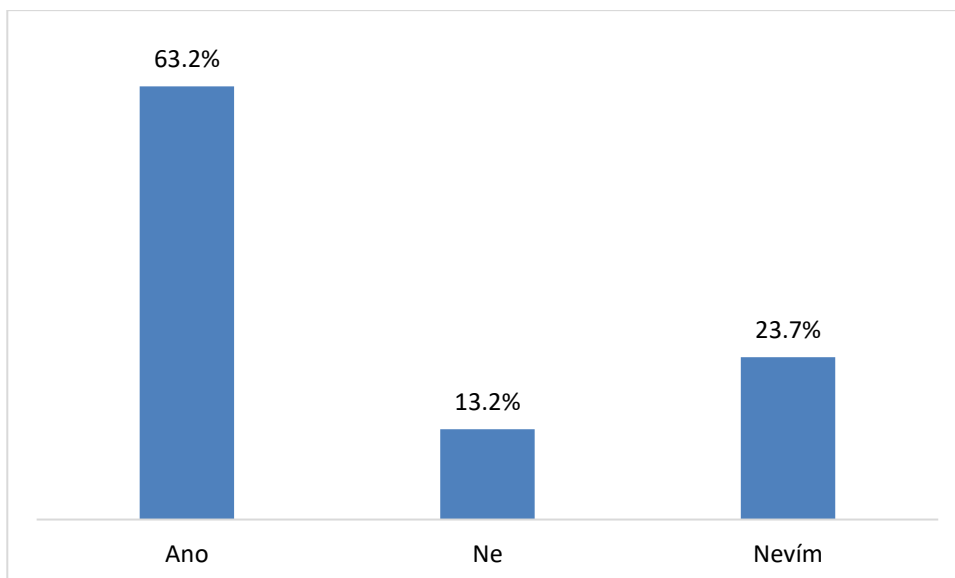
Jak již bylo řečeno, následující položka se věnuje otevřené otázce, ve které respondenti, jež uvedli, že se v praxi potýkali s problematikou, které se kvalifikační kurz nevěnoval, vlastními slovy chybějící témata vypisovali. Celkem tuto možnost vybralo 44,7 % respondentů, což je konkrétně 34 pracovníků v sociálních službách. Většina dotázaných však uvedla více tematických oblastí, tudíž celkový počet u odpovědí převyšuje množství dotázaných.



Graf 12: Výpis chybějících oblastí v KK dle PSS

Odpovědi pracovníků v sociálních službách na tuto položku zahrnovaly různé oblasti, se kterými se mohou setkat na svém pracovišti. Z **grafu 12** je zřejmé, že i přes zmiňované velké množství různých odpovědí, se některé velmi často opakovaly. Mezi nejčastěji zmiňované téma se dostalo polohování klientů s celkovým počtem 7 výskyty. V těsném závěsu byla uvedena problematika deprese u klientů (6) a přístup ke klientům s demencí, Alzheimerovou chorobou (6). Za zmínku stojí také problematika izolace seniorů a péče o dekubity, které uvedlo stejný počet respondentů, a to 5, a také komunikace s klienty (4). Ostatní témata se vyskytla méněkrát, viz zmiňovaný graf výše.

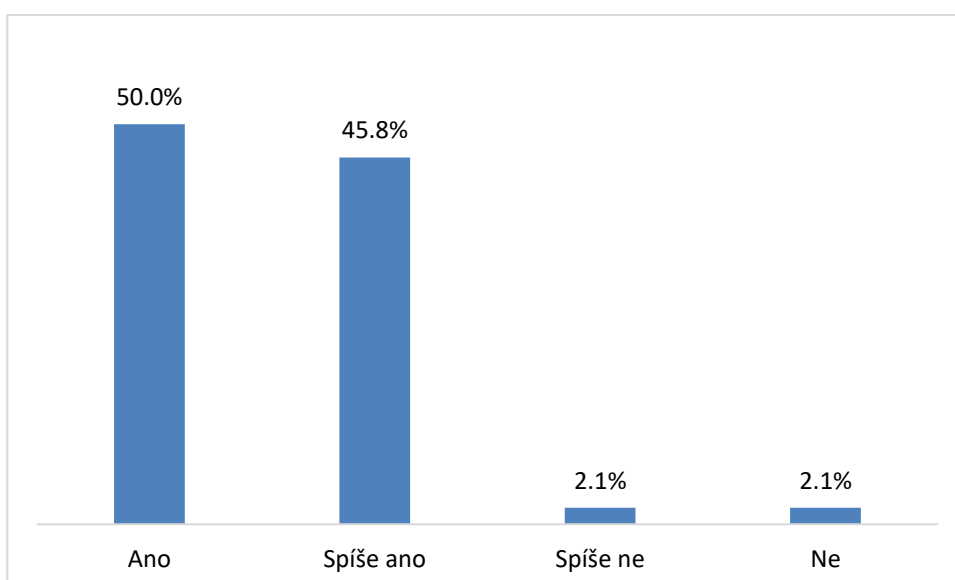
Šestá a sedmá položka v této oblasti zjišťuje, zda se pracovníci v sociálních službách v průběhu kvalifikačního kurzu zabývali tématem péče o umírající. Jestliže respondenti sdělili, že se daná oblast probírala, byla jim položena další otázka, která udávala, zda bylo téma péče o umírající dostatečně probrané.



Graf 13: Problematika péče o umírající dle PSS

**Graf 13** znázorňuje odpovědi všech respondentů na otázku, zda se v průběhu kvalifikačního kurzu zabývali tématem péče o umírající. Při pohledu na výsledky lze vidět, že jasně převládala možnost ano 63,2 %. Naopak mnohem menší zastoupení měla možnost ne, a to konkrétně s 13,2 %. Možnost nevím byla využita o trochu více než odpověď ne, a to v 23,7 %.

Následující položka zohledňuje pouze respondenty, kteří v předchozím **grafu 13** uvedli, že se tématem péče o umírající zabývali, to je 48 pracovníků v sociálních službách z celkového počtu 76.

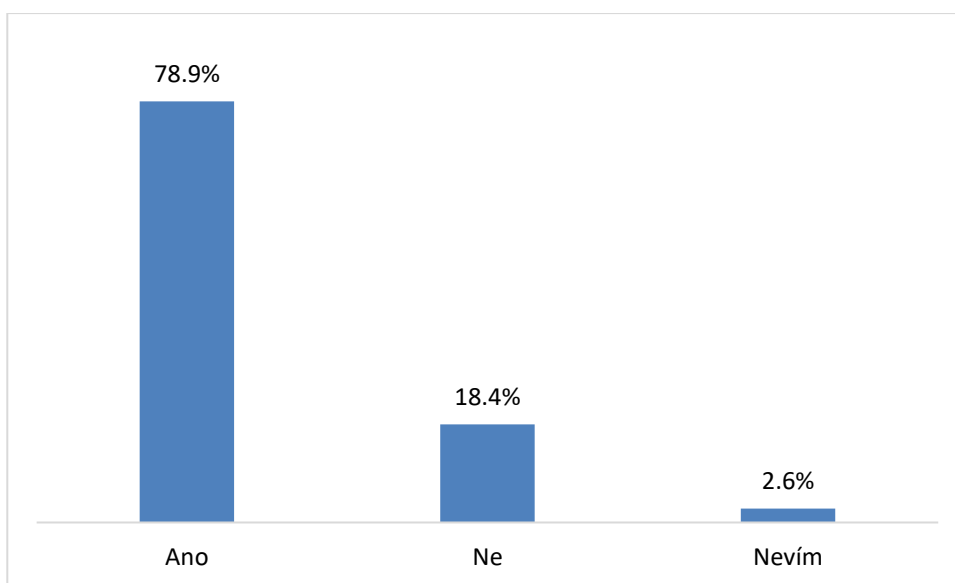


Graf 14: Příprava na problematiku péče o umírající dle PSS

Výše uvedený **graf 14** vyobrazuje, zda bylo téma péče o umírající dostatečně probrané, a to v případě, kdy respondenti uvedli, že se v rámci kvalifikačního kurzu

danou problematikou zabývali. Při pohledu na výsledky je evidentní, že drtivá většina respondentů zvolila možnost ano s výčtem 50 % a spíše ano s 45, 8 %. S výrazně nižšími hodnotami byly uvedeny možnosti spíše ne a ne. Tyto hodnoty byly stejné (2,1 %) a dohromady jej využili dva respondenti.

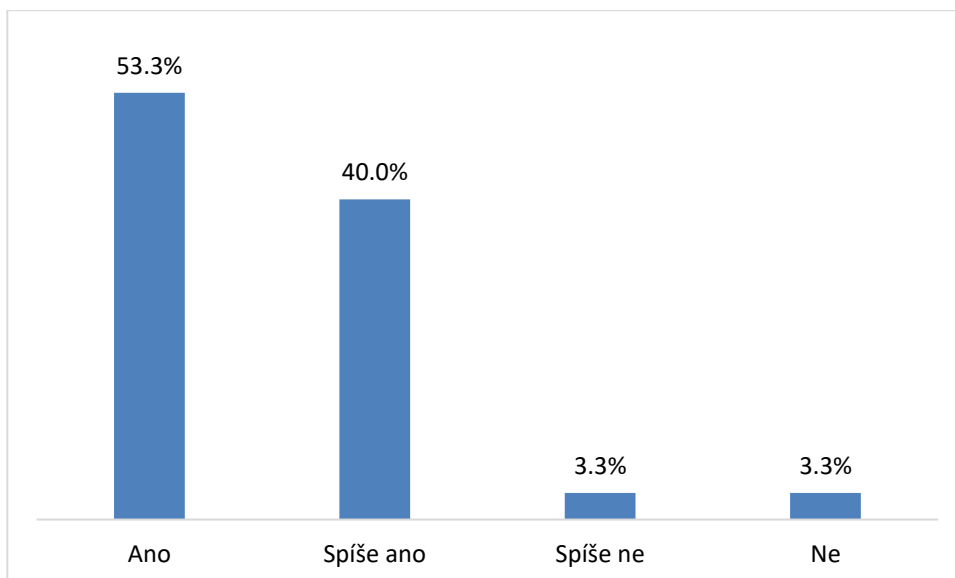
Poslední dvě položky v oblasti připravenosti zohledňují fakt, zda se pracovníci v sociálních službách v rámci kvalifikačních kurzů připravovali na individuální plánování s klienty a s tím spojenou pozici klíčového pracovníka. Pokud dotázaní uvedli, že se tímto tématem v kvalifikačním kurzu zabývali, odpovídali na další otázku, zda bylo téma dostatečně probrané.



Graf 15: Problematika individuálního plánování dle PSS

V **grafu 15** jsou zaznamenány odpovědi všech zúčastněných pracovníků v sociálních službách v otázce, zda se v průběhu kvalifikačního kurzu zabývali tématem individuálního plánování a pozicí klíčového pracovníka. S ohledem na výsledky drtivá většina dotázaných uvedla možnost ano (78,9 %). Možnosti ne a nevím zvolilo dohromady pouze 21 % respondentů.

V níže uvedené položce jsou zaznamenáni pouze ti respondenti, kteří v předchozím **grafu 15** zaznamenali možnost ano (78,9 %), to je 60 dotázaných z celkového počtu 76.



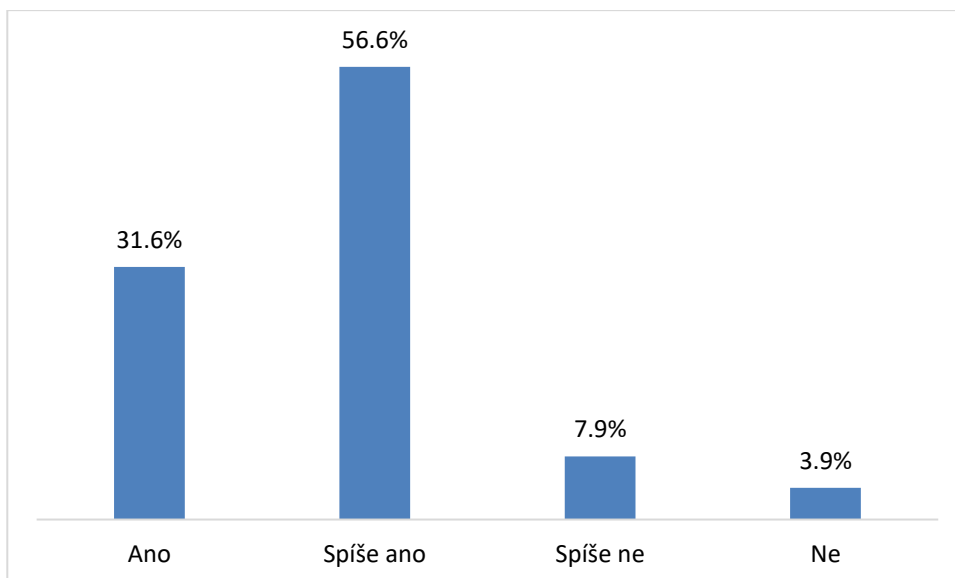
Graf 16: Příprava na problematiku individuálního plánování dle PSS

Výsledné odpovědi otázky, zda bylo téma individuálního plánování a pozice klíčového pracovníka dostatečně probrané, jsou z **grafu 16** evidentní. Valná většina uváděla možnost ano (53,3 %), přičemž je v těsném závěsu možnost spíše ano, a to s výčtem 40 %. Znatelně nižší procento můžeme zpozorovat u možností spíše ne a ne, kde jsou hodnoty shodné, a to 3,3 %. Celkem byly využity 4 respondenty.

### 5.1.5 Odborná praxe

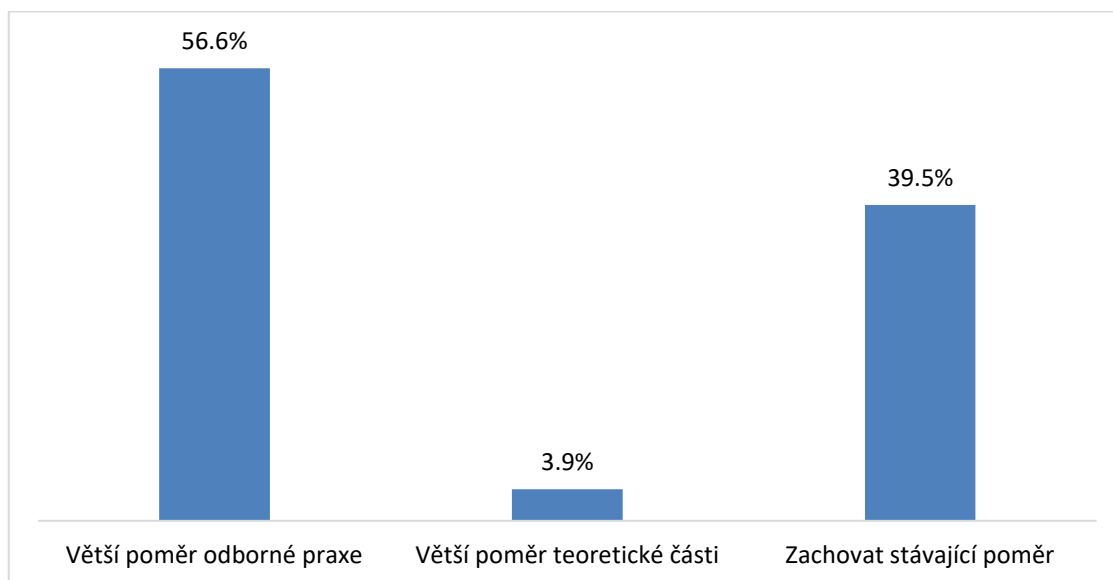
Dle vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, musí kvalifikační kurzy poskytnout účastníkům kurzu také odbornou praxi, která však není nikterak časově ohraničená. Z toho důvodu se výukové hodiny u poskytovatelů kvalifikačních kurzů mohou lišit, přičemž v případě malé časové dotace mohou účastníci kurzu strádat v praktické části. To se následně může projevit u absolventů pracujících v domovech pro seniory, kteří pak potřebují více času na zaškolení a větší pomoc od jiných pracovníků v sociálních službách.

Tato část práce se věnuje tomu, zda absolventům kvalifikačních kurzů stačila časová dotace v rámci odborné praxe či nikoliv. Mimo jiné také zjišťuje, jaký poměr odborné praxe a teoretické části kvalifikačního kurzu by respondentům nejvíce vyhovoval.



Graf 17: Časová dotace odborné praxe dle PSS

Z výsledků, které zobrazuje **graf 17**, je patrné, že převažují kladné možnosti. V 56,6 % případech byla uvedena varianta spíše ano, což je z celkového počtu 43 respondentů. Téměř o polovinu méně respondentů zaznamenalo odpověď ano, a to 31,6 %. Varianta spíše ne se vyskytla v mizivém počtu 6 respondentů (7,9 %). O přibližnou polovinu méně dotázaných zvolilo možnost ne, konkrétně 3,9 %.



Graf 18: Vyhovující poměr KK dle PSS

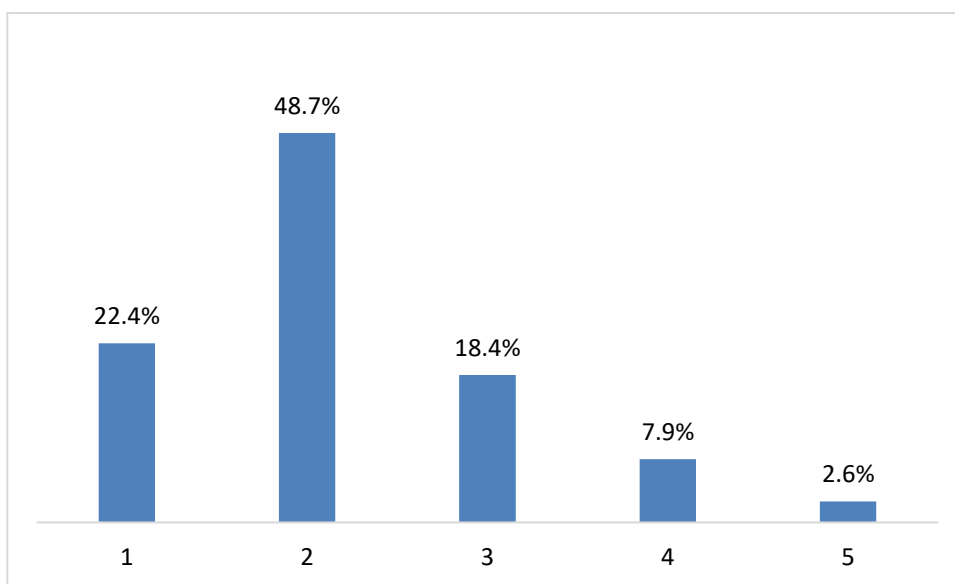
Ve výše uvedeném **grafu 18** jsou znázorněny výsledky jednotlivých možností v rámci položky, která se zabývá vyhovujícím poměrem odborné praxe v kvalifikačním kurzu dle absolventů. U dotázaných převládala možnost většího poměru odborné praxe, kterou zvolilo 56,6 %, což je konkrétně 43 respondentů z celkového počtu pracovníků



v sociálních službách. Téměř dvě pětiny následně udávaly možnost zachování stávajícího poměru, jež zažili v kvalifikačním kurzu, kterým si osobně prošli. Naopak velice mizivé procento (3,9 %) obsahovala varianta většího poměru teoretické části, což jsou v reálném počtu pouze 3 respondenti.

### 5.1.6 Hodnocení kvalifikačního kurzu

Závěrečná položka v dotazníku zjišťuje celkové hodnocení kvalifikačního kurzu s ohledem na to, jak pracovníky v sociálních službách celkově připravil k výkonu budoucího povolání.



Graf 19: Hodnocení KK dle PSS

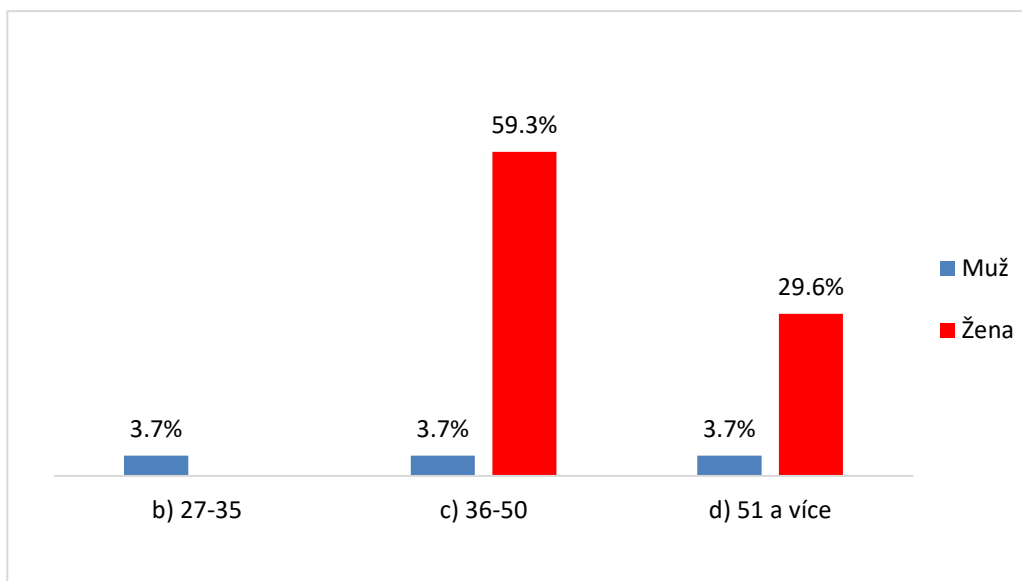
Z výše uvedeného **grafu 19** lze dedukovat, že celkově převažuje spíše kladné hodnocení, neboť je nejvyšší procento odpovědí u hodnocení známkou dva (48,7 %). Se značným odstupem následuje známka jedna s 22,4 % a známka tři s 18,4 %. Dostatečně nehodnotila zdaleka ani desetina respondentů a v případě známky nedostatečné se jednalo o zanedbatelných 2,6 %.

## 5.2 Vedoucí pracovník

V této podkapitole je zjišťován reálný pohled vedoucího pracovníka na absolventa kvalifikačního kurzu po nástupu do domova pro seniory. Díky dotazníku, který je koncipován pro vedoucího pracovníka, můžeme získat jiný úhel pohledu na tuto problematiku, protože jsou zaměstnáni na stejném pracovišti a mohou tak pozorovat pracovníky v sociálních službách při vykonávání jejich práce.

### 5.2.1 Identifikační údaj respondentů

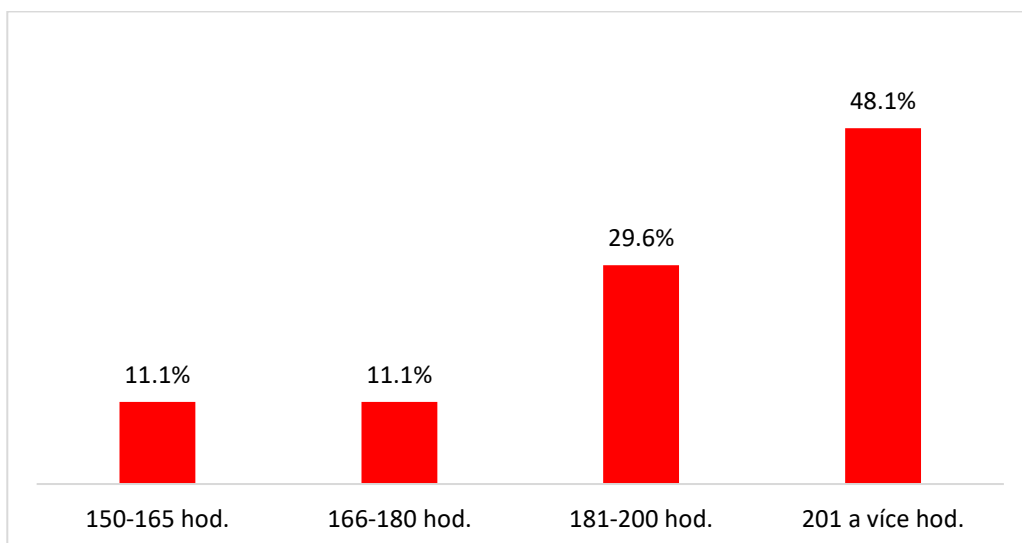
Na níže uvedeném grafu 20 lze vidět, že nejčastěji udávaná věková kategorie vedoucích pracovníků je 36 až 50 let, a to celkem 63 %. Celou třetinu má následné zastoupení respondentů ve věku 51 a více let. Naopak respondenti ve věku 27 až 35 let mají podstatně nižší zastoupení, což tvoří pouze 3,7 %. Ovšem věková kategorie 15 až 26 let není v grafu viditelná vůbec, neboť žádný z dotázaných vedoucích pracovníků do této kategorie nespadá.



Graf 20: Věk VP

### 5.2.2 Časová dotace kvalifikačního kurzu

Jak již bylo uvedeno, časová dotace kvalifikačního kurzu není legislativně ukotvena. Z praxe je známo, že většina pracovníků na vedoucích pozicích má celkově na kvalifikační kurzy negativní pohled.

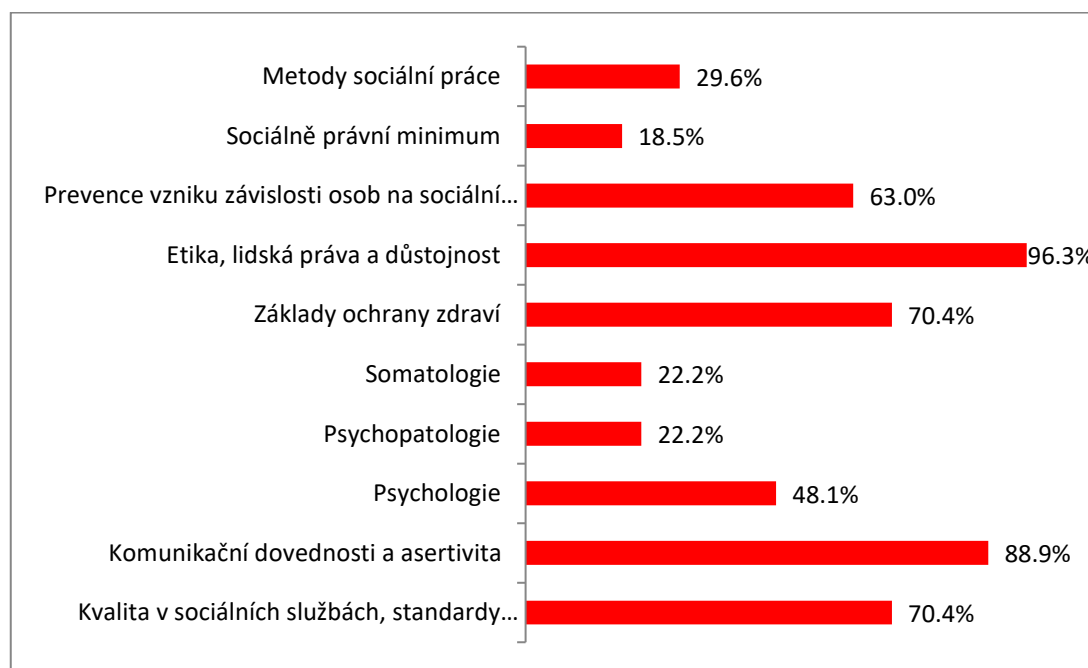


Graf 21: Časová dotace KK dle PSS

V **grafu 21** jsou zaznamenány odpovědi vedoucích pracovníků na otázku, která zjišťovala, jaká časová dotace kurzu je z pohledu vedoucích pracovníků dostačující pro plnohodnotné vykonávání povolání pracovníka v sociálních službách. Nejvyšší procentuální zastoupení měla možnost 201 a více hod., a to konkrétně 48,1 %. Následuje odpověď 181 až 200 hodin, kterou využila větší čtvrtina respondentů. Naopak s nejnižším a zároveň se stejným procentuálním výčtem byly možnosti 150 až 165 hodin a 166 až 180 hodin (11,1 %).

### 5.2.3 Důležité oblasti znalostí

Vedoucím pracovníkům domovů pro seniory byla položena stejná otázka jako u pracovníků v sociálních službách, aby se následně mohly navzájem porovnat. Nyní v rámci otázky, které z níže uvedených oblastí znalostí považují vedoucí pracovníci za důležité pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách v jejich službě. Následující oblasti byly rozděleny dle obecné a zvláštní části, které jsou zaznamenány v legislativě. Dotazovaní mohli zvolit více oblastí, avšak museli zaznamenat minimálně čtyři z nich.



Graf 22: Důležitost v oblastech obecné části KK dle VP

Z **grafu 22** lze jasně vidět, že za nejdůležitější oblast znalostí považují téměř všichni dotázaní vedoucí pracovníci (96,3 %) etiku, lidská práva a důstojnost. Tuto oblast následují s 88,9 % komunikační dovednosti a asertivita a s 70,4 % základy ochrany zdraví a kvalita v sociálních službách, standardy kvality. Naopak za nejméně

důležité oblasti vedoucí pracovníci považují sociálně právní minimum (18,5 %) a se stejným procentuálním výčtem somatologii a psychopatologii (22,2 %).

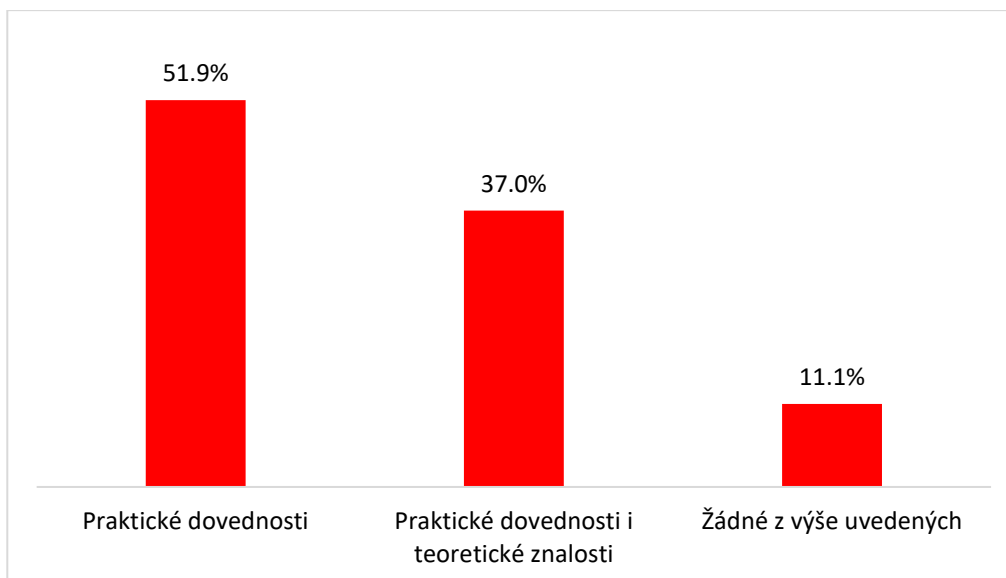


Graf 23: Důležitost v oblastech zvláštní části KK dle VP

V oblastech zvláštní části ukazuje **graf 23**, že jedním z nejdůležitějších tematických okruhů je péče o nemocné, základy hygieny a psychosociální aspekty chronických infekčních onemocnění, na kterém se shodlo celých 77,8 % dotázaných. 63 % respondentů uvedlo, že považují za důležitou také odbornou praxi pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách. Na dalších čtyřech oblastech se shodla vždy přibližně polovina vedoucích pracovníků, viz zmiňovaný graf. Za zmínku však stojí oblast základy výuky péče o domácnost, kterou v dotazníku uvedlo mizivých 3,7 % respondentů. Podobně je na tom také krizová intervence, jež se objevila přibližně pouze u desetiny oslovených.

#### 5.2.4 Přípravenost absolventů kvalifikačního kurzu

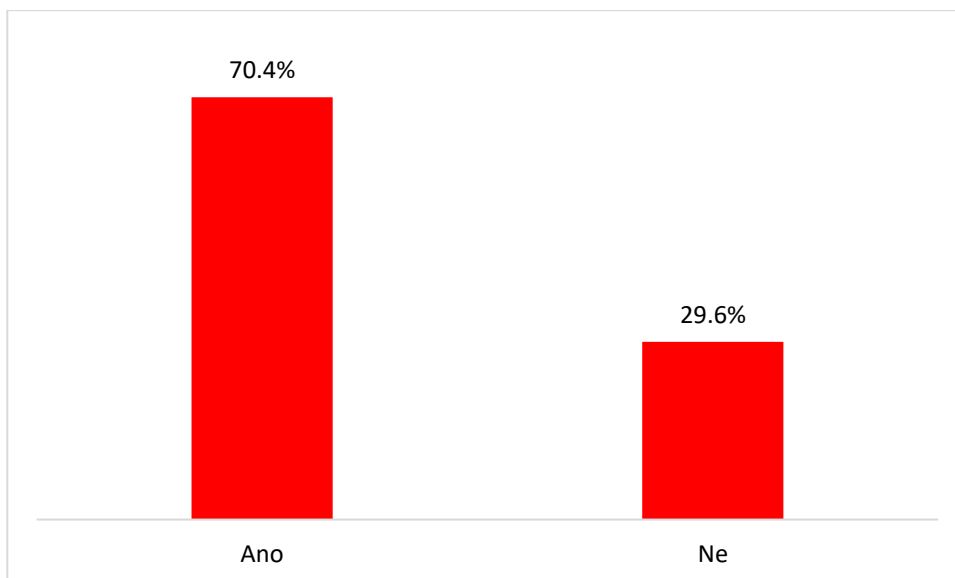
Tato oblast je složená ze sedmi položek v dotazníku. První z nich se obecně ptá vedoucích pracovníků, co podle nich absolventi kvalifikačních kurzů více postrádají. Na základě již zmíněného poznatku, mohou vedoucí pracovníci objektivně hodnotit, zda absolventům chybí některé znalosti či praktické dovednosti, jelikož jsou s nimi v úzkém kontaktu.



Graf 24: Absence znalostí a dovedností u pracovníků v sociálních službách dle VP

Při pohledu na **graf 24** je viditelné, že vedoucí pracovníci nejčastěji uváděli, že pracovníkům v sociálních službách nejvíce chybí praktické dovednosti, což udává 51,9 %. S výrazně nižším (37 %) procentem následuje možnost praktických dovedností i teoretických znalostí. Zbýlých 11,1 % respondentů zvolilo možnost, která neuváděla ani jednu z uvedených možností. Mimo jiné v grafu není uvedena odpověď, která zohledňuje strádání teoretických znalostí, a to z toho důvodu, že ji žádný z respondentů nevyužil.

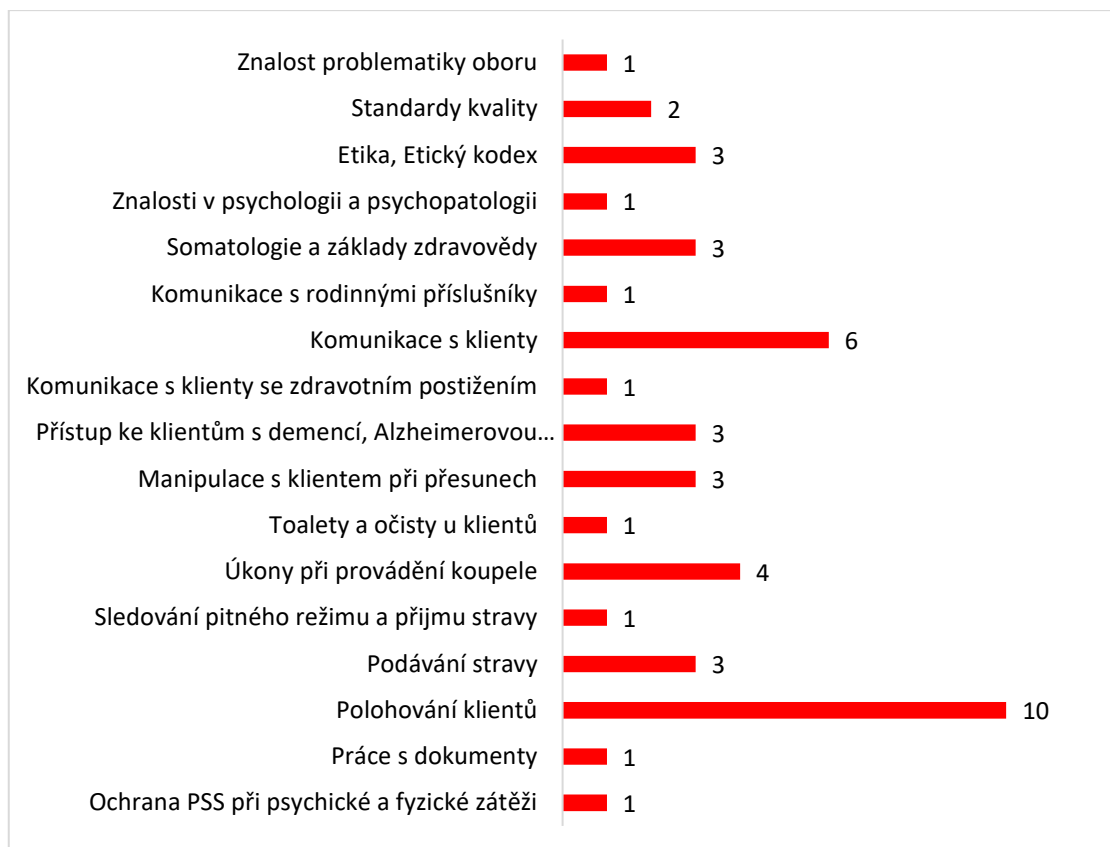
Druhá a třetí položka v oblasti připravenosti se týká toho, zda absolventům kvalifikačního kurzu chybí určité odborné znalosti či dovednosti, které považují za potřebné ve službě vedoucích pracovníků. Třetí otázka je následně položena jen těm respondentům, kteří v předešlé položce uvedli možnost ano, což znamená, že dle nich absolventům chybí odborné znalosti či dovednosti.



Graf 25: Absence odborných znalostí a dovedností u pracovníků v sociálních službách dle VP

V **grafu 25** značně převyšuje odpověď ano, a to v počtu 19 respondentů (70,4 %). Naopak možnost ne uvedlo viditelně menší procentuální výčet dotázaných, to je 29,6 %.

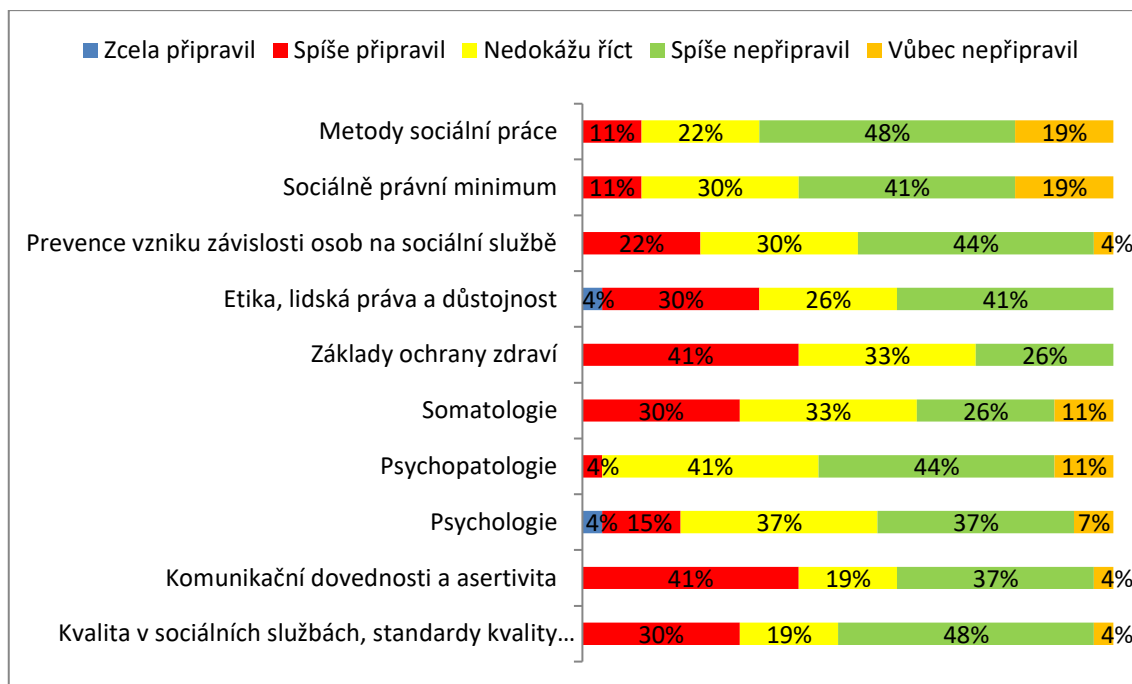
Jak již bylo výše uvedeno, následující položka zaznamenává výčet otevřených odpovědí pouze u respondentů, kteří v grafu 25 uvedli možnost ano, která vypovídala o chybějících odborných znalostech a dovednostech pracovníků v sociálních službách dle vedoucího pracovníka. Níže uvedený **graf 26** obsahuje seznam problematik, které vypsali tito respondenti, to je 19 vedoucích pracovníků z celkového počtu 27.



Graf 26: Výpis chybějících odborných znalostí a dovedností v KK dle VP

**Graf 26** ukazuje celkem sedmnáct odlišných chybějících odborných znalostí a dovedností, které uvedlo 19 vedoucích pracovníků z celkového počtu 27. Na první pohled je zřejmé, že za nejčastěji chybějící odbornou znalost či dovednost je dle 10 respondentů považováno polohování klientů. Následovala komunikace s klienty, která byla uvedena celkem 6 dotázanými. Se značně nižšími počty byly zmíněny oblasti jako úkony při provádění koupele (4) a etika, Etický kodex, somatologie a základy zdravotvědy, přístup ke klientům s demencí či Alzheimerovou chorobou, manipulace s klientem při přesunech či podávání stravy, které měly taktéž shodné počty respondentů, a to 3. Se 2 respondenty byla zaznamenána problematika standardů kvality. Ostatní témata byla uvedena vždy pouze jedním respondentem, viz výše uložený graf.

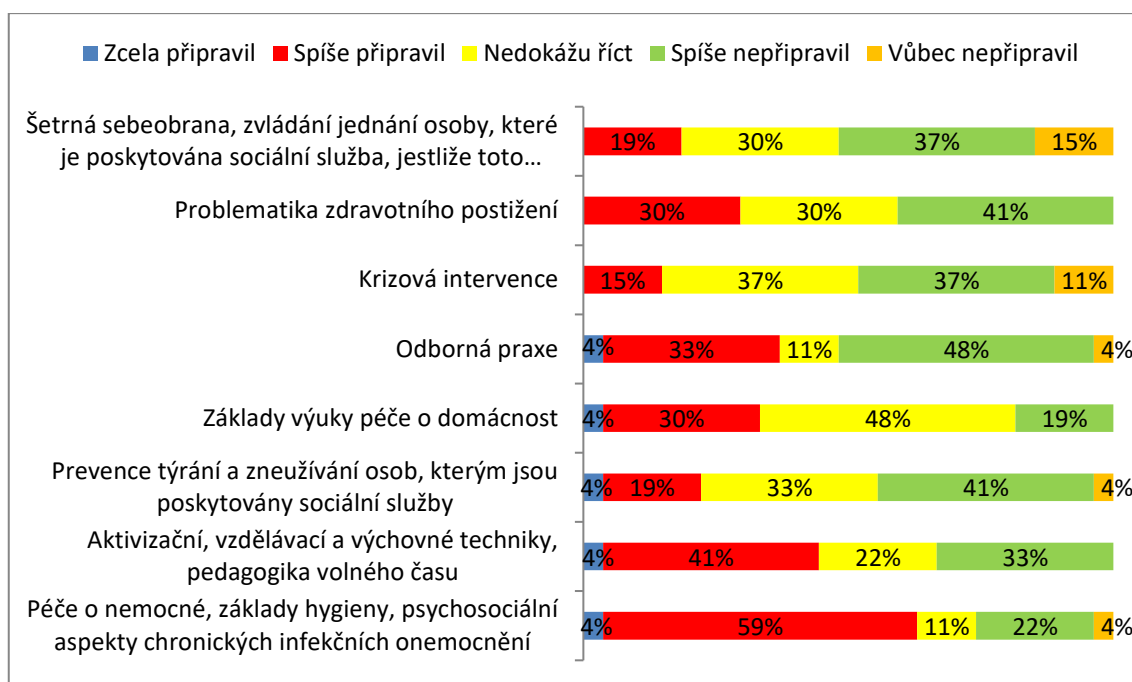
Otázky v dotazníku, jež uvádějí čtvrtou a pátou položku, se věnují tomu, jak jsou z pohledu vedoucího pracovníka absolventi připraveni v níže předložených oblastech k výkonu povolání na jejich pracovišti. Tak jako u předchozí podkapitoly 5.2.3 Důležité oblasti znalostí, jsou i následující grafy rozděleny do obecné a zvláštní části, které upravuje legislativa.



Graf 27: Připravenost absolventů KK v obecné části dle VP

Z výše uvedeného **grafu 27** vyplývá, že se výsledky se pohybují spíše v záporných možnostech spíše nebo vůbec nepřipravil. Oblastí, v níž byli absolventi kvalifikačních kurzů dle vedoucích pracovníků nejméně připraveni, byla metody sociální práce, kdy možnost spíše nebo zcela nepřipravil uvedlo celkem 67 % dotázaných. Podobně je na tom i sociálně právní minimum, kde vyšel procentuální výčet na 60 %. Následně nadpoloviční většina dotázaných udala možnosti spíše či vůbec nepřipravil v psychopatologii (55 %), kde se pozitivně laděné odpovědi navíc prakticky vůbec nevyskytovaly, a ve kvalitě sociálních služeb a standardů kvality sociálních služeb (52 %). Jinak tomu však bylo například u základů ochrany zdraví, která v rámci připravenosti dopadla dle získaných odpovědí nejlépe. Téměř polovina odpovídajících, konkrétně 41 %, totiž zvolila možnost spíše připravil. Se stejným výskytem odpovědí lze vidět také oblast komunikační dovednosti a asertivita, avšak u této možnosti se ještě vyšší procento odpovídajících shodlo na tom, že je kurz v této problematice spíše či vůbec nepřipravil. Zarážející by také mohl být fakt, že i přesto, že se hraniční odpovědi zcela připravil a vůbec nepřipravil objevují obecně nejméně často, právě pozitivní odpověď zcela připravil se prakticky nevyskytuje vůbec.

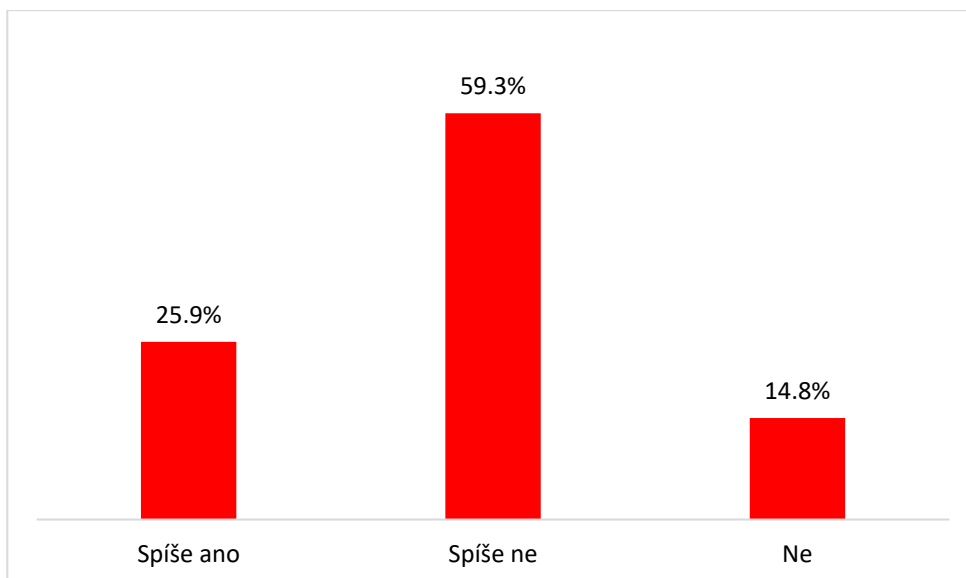




Graf 28: Připravenost absolventů KK ve zvláštní části dle VP

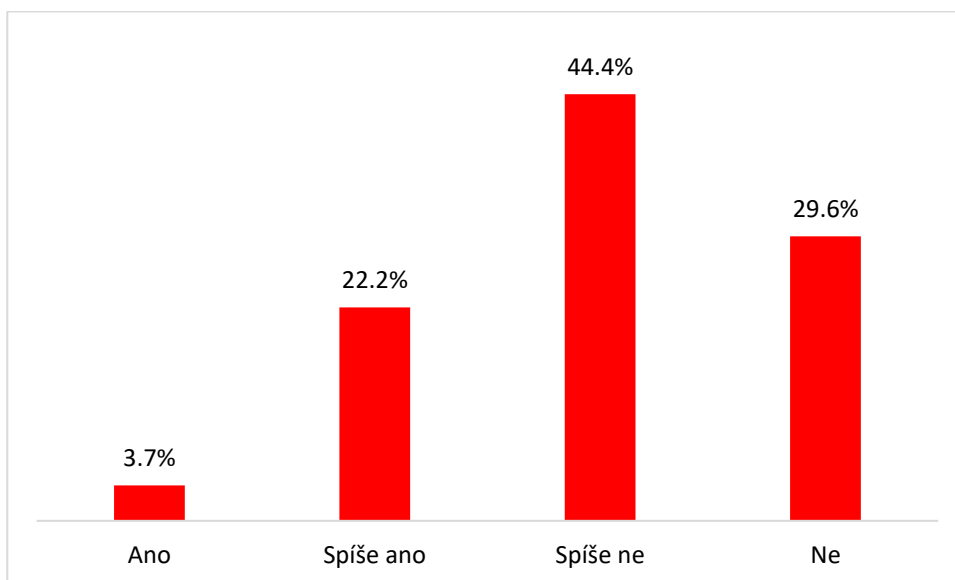
Při pohledu na **graf 28** vidíme, že ve výše uvedených oblastech jasně nepřevládají ani pozitivně ani negativně laděné odpovědi. Celkem 63 % respondentů však uvedlo, že je kvalifikační kurz zcela či spíše připravil v problematice péče o nemocné, základů hygieny a psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění. S viditelnějším rozdílem dopadla oblast aktivizačních, vzdělávacích a výchovných technik a pedagogiky volného času, u které zvolilo možnost zcela či spíše připravil dohromady 45 % dotázaných. Na opačné straně výsledků se zařadila především šetrná sebeobrana, zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, kdy se celkem v 52 % objevily odpovědi vůbec či spíše nepřipravil. Podobně je na tom také krizová intervence se 48 % takovýchto odpovědí, navíc je zde dokonce nejnižší procento pozitivně laděných odpovědí (15 %). Za zmínku stojí také oblast základů výuky péče o domácnost, kde se pouze v 19 % objevila odpověď spíše nepřipravil a naopak zcela či spíše připravil u 34 % dotazovaných. Ovšem v tomto případě také přibližně polovina respondentů nedokázala připravenost určit vůbec. Opět lze pozorovat, že oproti předchozímu grafu s obecnou částí se možnost zcela připravil již objevuje častěji, avšak stále v minimálním množství.

V rámci posledních dvou položek je zjišťováno, zda z pohledu vedoucích pracovníků absolventi zvládají problematiku péče o umírajícího a individuálního plánování s uživateli včetně pozice klíčového pracovníka.



Graf 29: Zvládání absolventů KK problematiky péče o umírající dle VP

Ve výše uvedeném **grafu 29** jsou zaznamenány možnosti vedoucích pracovníků, kteří odpovídali na otázku, zda absolventi kvalifikačních kurzů zvládají problematiku péče o umírající. Drtivá většina (59,3 %) zvolila možnost spíše ne. S velkým procentuálním rozdílem pak následovali možnosti spíše ano (25,9 %) a ne (14,8 %). Odpověď ano není ve zmíněném grafu viditelná, a to z toho důvodu, že ji nezvolil žádný z uvedených respondentů.



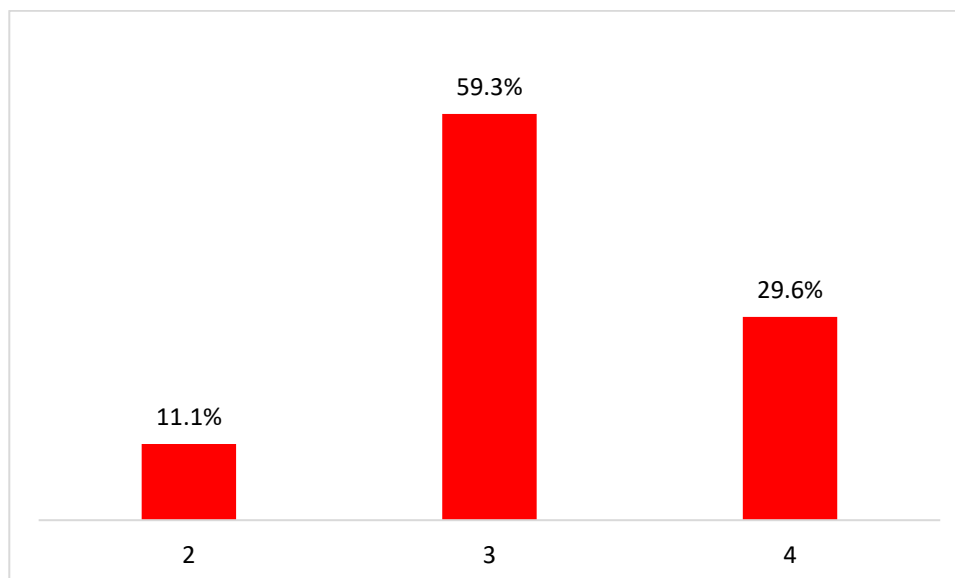
Graf 30: Zvládání absolventů KK problematiky individuálního plánování dle VP

Z **grafu 30** lze vyčíst, že na otázku, zda absolventi zvládají problematiku individuálního plánování s uživateli, vedoucí pracovníci odpovídali převážně v záporných možnostech spíše ne (44,4 %) a ne (29,6 %). S menším rozdílem oproti možnosti ne následovala volba spíše ano, kterou zvolilo celkem 22,2 % dotázaných.

Naopak s velice znatelným rozdílem pak byla respondenty využita možnost ano, a to konkrétně 3,7 %.

### 5.2.5 Hodnocení absolventů kvalifikačního kurzu

Poslední otázka v dotazníku je věnována hodnocení dle vedoucích pracovníků připravenosti čerstvých absolventů kvalifikačního kurzu pro práci v jejich službě. Hodnocení bylo formou škály od 1 do 5, což konkrétně udávalo známkování jako ve škole.



Graf 31: Hodnocení čerstvých absolventů KK dle VP

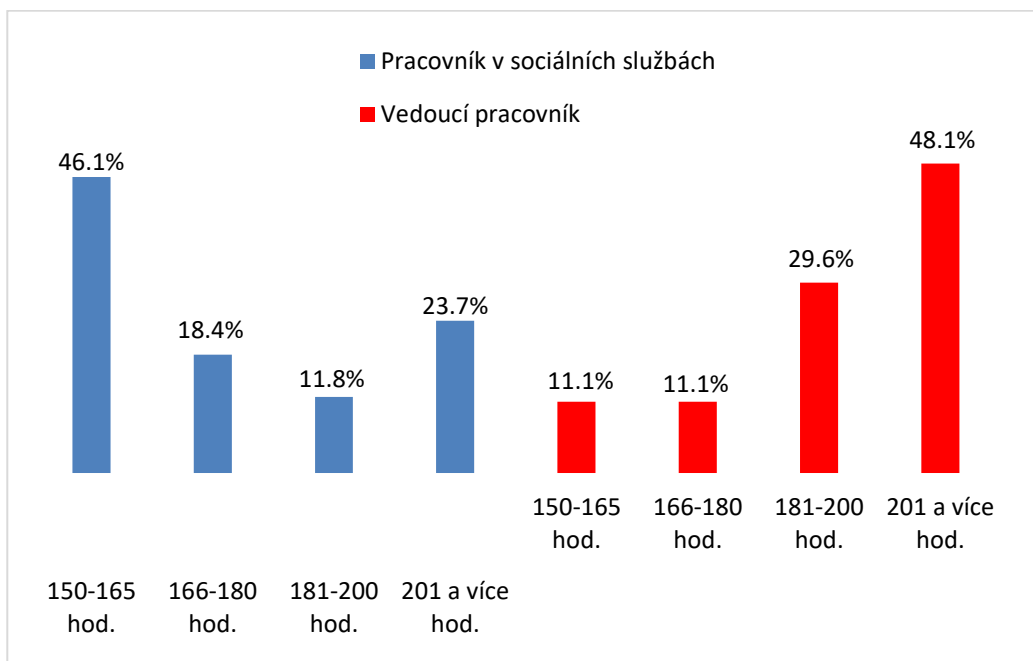
Z grafického vyjádření lze sdělit, že vedoucí pracovníci se přikláněli k zápornému hodnocení čerstvých absolventů na jejich pracovišti. Nejvyšší procento uvádí známku 3, kterou zvolila nadpoloviční většina respondentů. Se značným rozdílem následuje hodnocení nedostatečně, jež zaznamenalo 29,6 % dotázaných. Více než jedna desetina vedoucích pracovníků udala známku chvalitebně, to konkrétně 11,1 %. Hodnocení výborně a nedostatečně nebylo v **grafu 31** zaznamenáno, jelikož si tyto známky žádný z vedoucích pracovníků nevybral.

## 5.3 Vzájemné porovnání výsledků obou pracovních pozic

Nynější podkapitola předkládá již vyhodnocené výsledky z dotazníků pro pracovníky v sociálních službách a vedoucí pracovníky, které navzájem porovnává. Na základě získaných dat z porovnání obou pracovních pozic budou potvrzeny či vyvráceny výše stanovené hypotézy.

### 5.3.1 Časová dotace kvalifikačního kurzu

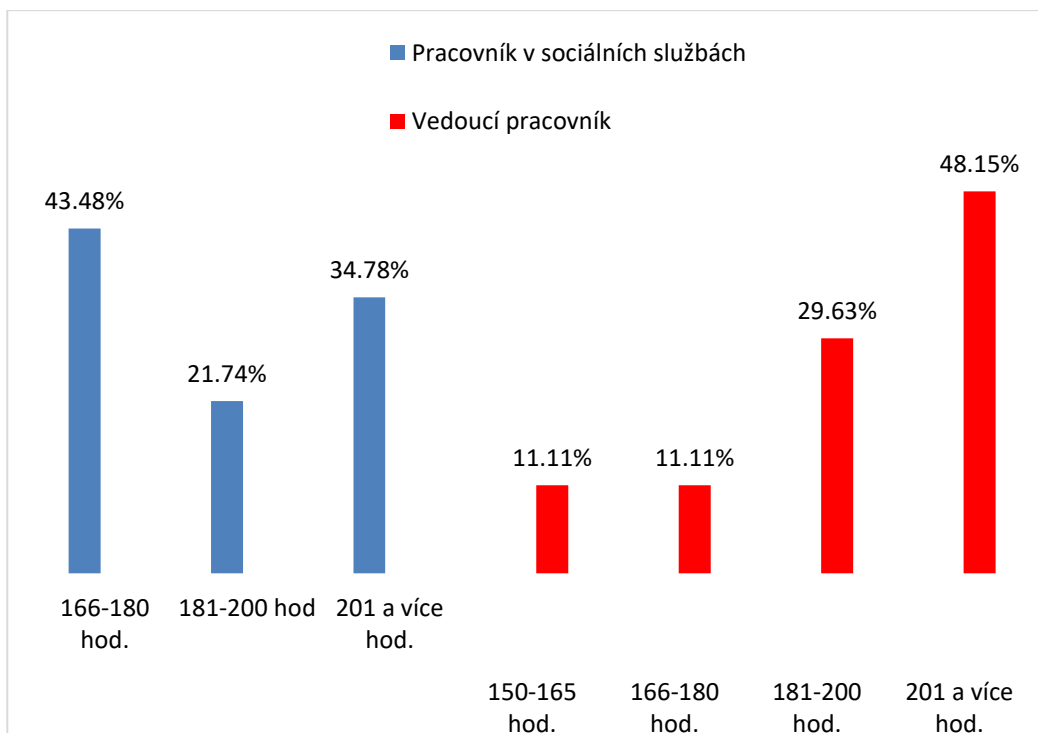
Podkapitola znázorňuje oblast časové dotace kvalifikačního kurzu, kdy první níže přiložená položka porovnává skutečnou časovou dotaci, kterou měli pracovníci v sociálních službách při účasti na kvalifikačním kurzu s tím, jakou časovou dotaci by preferovali vedoucí pracovníci v domovech pro seniory.



Graf 32: Porovnání skutečné časová dotace KK PSS s preferencemi VP

Z grafu 32 je na první pohled patrné, že výsledky obou pracovních pozic se dostávají do rozporu, kdy necelá polovina respondentů z řad pracovníků v sociálních službách (46,1 %) uvedla, že kvalifikační kurz trval v rozmezí 150 až 165 hodin, načež by taktéž necelá polovina vedoucích pracovníků preferovala časovou dotaci 201 a více hodin. Kvalifikační kurz s hodinovou dotací 166 až 180 výukových hodin probíhal u 18,4 % pracovníků v sociálních službách, přičemž vedoucí pracovníci toto rozmezí uvádí pouze v 11,1 %, současně tak ve stejném výčtu uvádí i variantu 150 až 165 hodin. Naopak kvalifikační kurz, který trval 181 až 200 hodin, mělo pouze 11,8 % pracovníků v sociálních službách. U vedoucích pracovníků je však tomto případě procento poměrně vyšší, a to 29,6 %.

Druhá položka v této oblasti je srovnání vhodnější časové dotace kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, jež uvedli, že jim časová dotace nestačila (na tuto položku odpovídalo pouze 23 respondentů z celkového počtu 76), opět s preferencemi v rámci časové dotace vedoucích pracovníků.

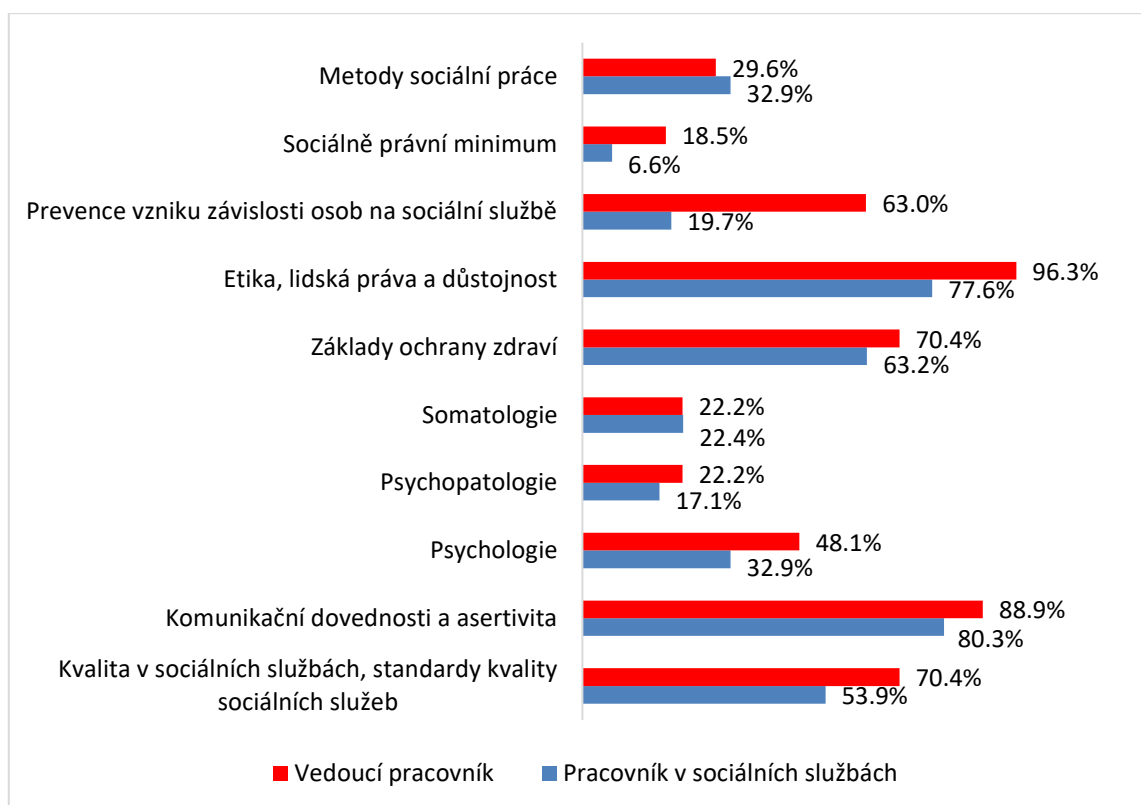


Graf 33: Preferovaná časová dotace KK dle VP i PSS

**Graf 33** porovnává vhodnější časovou dotaci kvalifikačního kurzu dle vedoucích pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Nejvyšší zastoupení u pracovníků v sociálních službách (43,5 %) má časová dotace 166 až 180 hodin, kdy pro tuto variantu hlasovalo pouze 11,1 % vedoucích pracovníků. Avšak s porovnáním minulého **grafu 32** se u pracovníků v sociálních službách procento viditelně zvedlo a přesunulo na vyšší časovou dotaci. O desetinu méně preferují respondenti z řad PSS časovou dotaci 201 a více hodin (34,8 %), které vedoucí pracovníci dávají přednost nejvíce. Co se týče hodinového výčtu 181 až 200 hodin, dá se pokládat za stejně preferovaný u obou pracovních pozic, viz výše uvedený graf.

### 5.3.2 Důležité oblasti znalostí

Nynější položky porovnávají oblasti znalostí v obecné části a zvláštní části kvalifikačního kurzu, které pracovníci v sociálních službách považují za důležité v rámci svého povolání, a ty, které vedoucí pracovníci považují za důležité pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách v jejich službě.



Graf 34: Důležité oblasti znalostí v obecné části KK dle VP i PSS

Na první pohled jsou výsledky u obou pracovníků a všech zaznamenaných oblastí téměř shodné. **Graf 34** udává u vedoucích pracovníků za nejdůležitější oblast znalostí etiku, lidská práva a důstojnost (96,3 %), zatímco u pracovníků v sociálních službách je nejdůležitějším tematickým okruhem komunikační dovednost a asertivita (80,3 %). Tato témata následně přiřadíme k opačným pracovním pozicím, které je považují za druhou nejdůležitější oblast, tedy vedoucí pracovník (88,9 %) a pracovník v sociálních službách (77,6 %). Za zmínku také stojí velký rozpor v rámci tématu prevence vzniku závislosti osob na sociální službě, kdy jej zvolilo pouze 19,7 % pracovníků v sociálních službách, zatímco vedoucích pracovníků bylo 63 %. Odchylna více než desetiny respondentů byla také u sociálně právního minima, kterou udalo 6,6 % pracovníků v sociálních službách a 18,5 % vedoucích pracovníků.



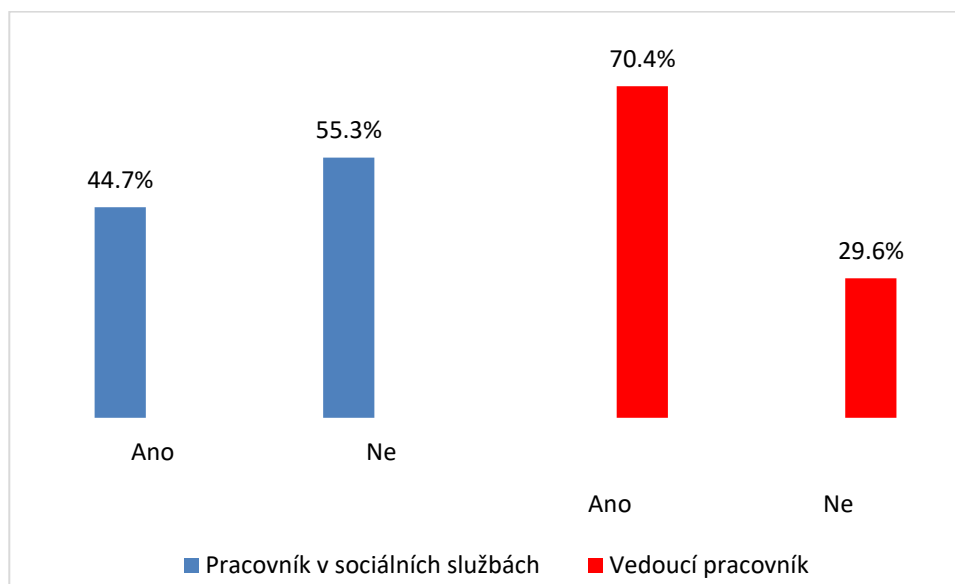
Graf 35: Důležité oblasti znalostí ve zvláštní části KK dle VP i PSS

V **grafu 35** jsou zobrazeny důležité oblasti znalostí dle vedoucích pracovníků a pracovníků v sociálních službách ve značeném rozporu. Nejvíce však můžeme vidět shodu u problematiky péče o nemocné, základů hygieny a psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění, která je současně u obou pracovních pozic považována za nejdůležitější, konkrétně ji zvolilo 78 % vedoucích pracovníků a 63,2 % pracovníků v sociálních službách. Za druhou nejdůležitější oblast znalostí a dovedností je považována u obou skupin respondentů odborná praxe, která je také v minimálním rozporu, celkem ji volilo 63 % vedoucích pracovníků a 53,9 % pracovníků v sociálních službách. Nejméně důležitý tematický okruh, u kterého se téměř identicky shodly obě skupiny, jsou základy výuky péče o domácnost (vedoucí pracovníci 4 % a pracovníci v sociálních službách 3,9 %). U ostatních oblastí převyšují volby vedoucích pracovníků, viz uvedený graf.

### 5.3.3 Přípravenost absolventů kvalifikačních kurzů

V níže uvedených položkách jsou oblasti, které se zabývají připraveností absolventů kvalifikačních kurzů. První graf porovnává odpovědi pracovníků v sociálních službách, kteří odpovídali na otázku, zda se setkali v průběhu kvalifikačního kurzu ještě s jinou problematikou, která nebyla v dotazníku zmíněna s odpověďmi vedoucích pracovníků, kteří odpovídali na otázku, zda absolventům

kvalifikačních kurzů chybí určité odborné znalosti či dovednosti, které považují za potřebné v jejich službě.

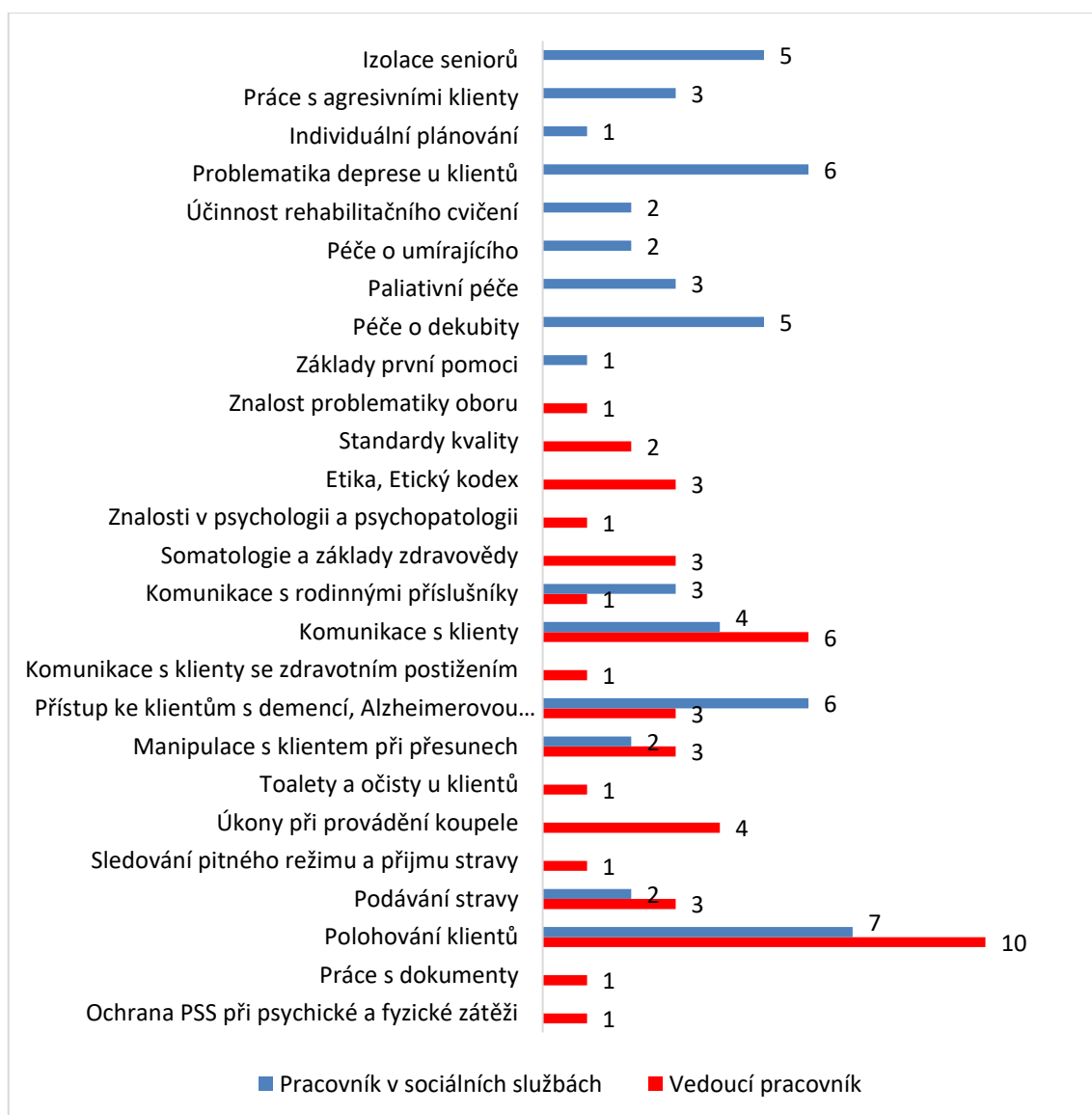


Graf 36: Absence odborných znalostí a dovedností v KK dle VP i PSS

Výsledky v **grafu 36** uvádějí odpovědi pracovníků v sociálních službách, kde více než polovina respondentů uvedla, že se po absolvování kvalifikačního kurzu neseťkali s žádnou jinou problematikou, kterou by v rámci kurzu neprobírali. Zbylé procento dotázaných (44,7 %) naopak uvedlo, že se v praxi setkali s jinými tematickými oblastmi než s tím, co se naučili v kvalifikačním kurzu. U vedoucích pracovníků byl naopak výrazně vyšší výčet respondentů u možnosti ano (70,4 %), což značilo, že absolventům chybí určité odborné znalosti a dovednosti, které potřebují pro výkon práce na daném pracovišti. Možnost ne využila pouze třetina respondentů z řad vedoucích pracovníků.

Na základě získaných dat z předešlého grafu 36 byly v následujícím grafu 37 porovnány otevřené otázky, které u obou skupin zjišťovaly chybějící odborné znalosti či dovednosti z jejich pohledu. U pracovníků v sociálních službách odpovídalo na otevřenou otázku celkem 34 respondentů z celkového výčtu 76, kdežto u vedoucích pracovníků jich bylo 19 z celkového počtu 27.



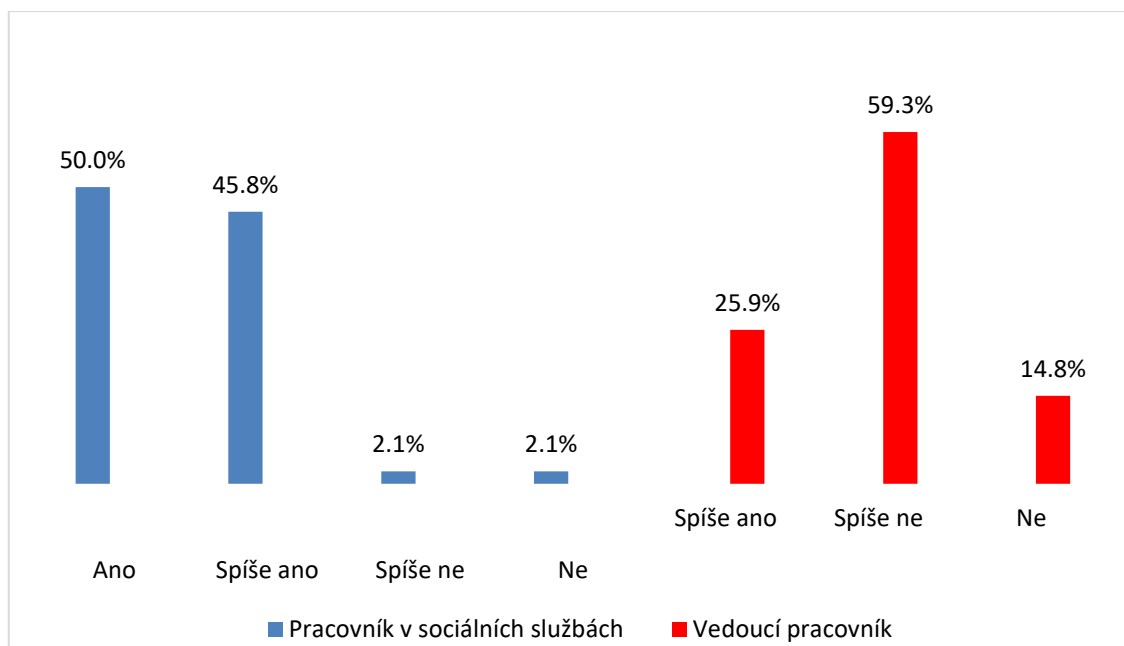


Graf 37: Výpis chybějících oblastí znalostí v KK dle VP i PSS

V **grafu 37** lze vidět celkem 17 uvedených oblastí znalostí podle vedoucích pracovníků a 14 oblastí, které uvedli pracovníci v sociálních službách, z toho se obě skupiny respondentů shodly na 6 z nich. Největší shoda u obou skupin byla zaznamenána u polohování klientů, kdy ji vypsalo 10 vedoucích pracovníků a 7 pracovníků v sociálních službách. Další oblasti byly již odlišné. Celkem 6 vedoucích pracovníků udalo komunikaci s klienty, přičemž pracovníci v sociálních službách ve stejném počtu uvedli přístup ke klientům s demencí, Alzheimerovou chorobou. V ostatních případech, na kterých se obě skupiny shodly, byly počty vedoucích pracovníků a pracovníků v sociálních službách téměř totožné, viz graf uvedený výše.

Níže uvedená položka uvádí a zároveň porovnává, zda byli pracovníci v sociálních službách připraveni v oblasti péče o umírající a zda to tak vnímali i jejich vedoucí pracovníci v domovech pro seniory. U pracovníků v sociálních službách bylo

v předešlém **grafu 13** zjišťováno, zda se v kvalifikačním kurzu touto problematikou vůbec zaobírali. Bylo zjištěno, že 63,2 % respondentů se v této problematice proškolovalo, dále 13,2 % problematiku neprobíralo, tudíž se rovnou předpokládá, že v této oblasti připraveni nebyli, a zbylých 23,7 % uvedlo možnost nevím. V následující položce se u pracovníků v sociálních službách pracuje s hodnotou 63,2 % respondentů, kteří uvedli, že se péči o umírající v kvalifikačním kurzu zabývali. Ti následně odpovídali na otázku, zda byla pro ně oblast dostatečně probraná. Dané odpovědi jsou zaznamenány níže. U vedoucích pracovníků jsou uvedeny odpovědi na otázku, zda absolventi zvládají problematiku péče o umírající.

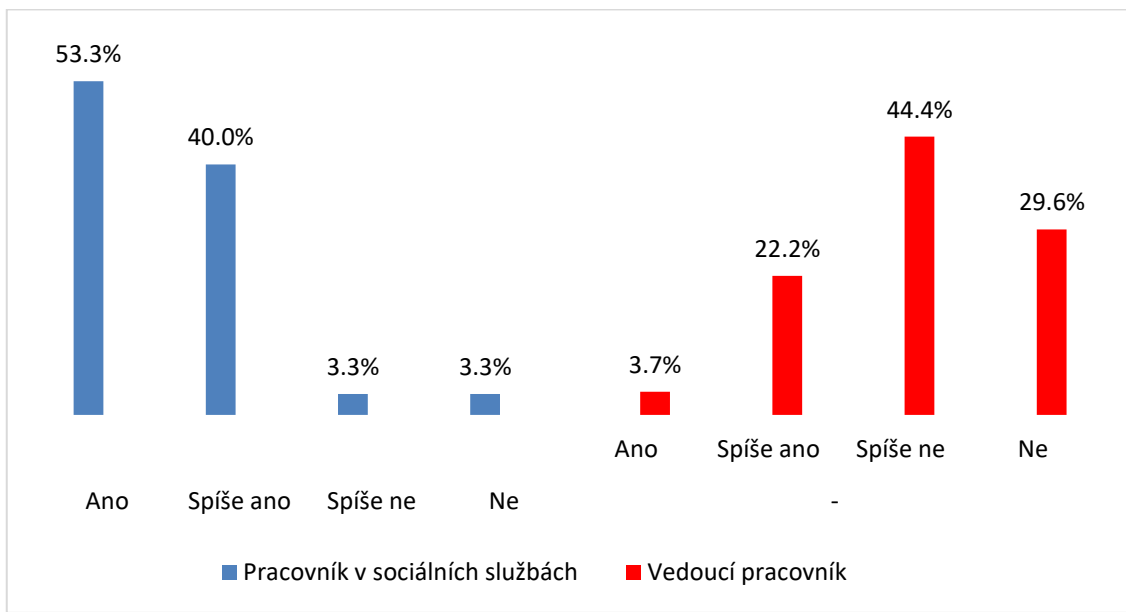


Graf 38: Problematika péče o umírající dle VP i PSS

V grafu je na první pohled znát viditelný rozdíl mezi jednotlivými pracovními pozicemi, kdy pracovníci v sociálních službách v 95,8 % volili možnosti ano nebo spíše ano, což vypovídá o tom, že byli v rámci kvalifikačního kurzu v oblasti péče o umírající dostatečně připraveni. Načež téměř tři čtvrtě vedoucích pracovníků zvolilo možnost spíše ne a ne (74,1 %), což naopak hovoří o tom, že absolventi z kvalifikačních kurzů danou problematiku v praxi nezvládají. Zbylí respondenti u vedoucích pracovníků zaznamenali odpověď spíše ano (25,9 %).

Stejně jako v předchozím grafu stojí i tento na stejném principu, kdy uvádí a zároveň porovnává, zda byli pracovníci v sociálních službách dostatečně připraveni na individuální plánování s uživateli a zda i vedoucí pracovníci jsou toho názoru, že absolventi v praxi individuální plánování s klientem zvládají. U pracovníků v sociálních službách bylo v **grafu 14** zjišťováno, zda respondenti v kvalifikačním kurzu

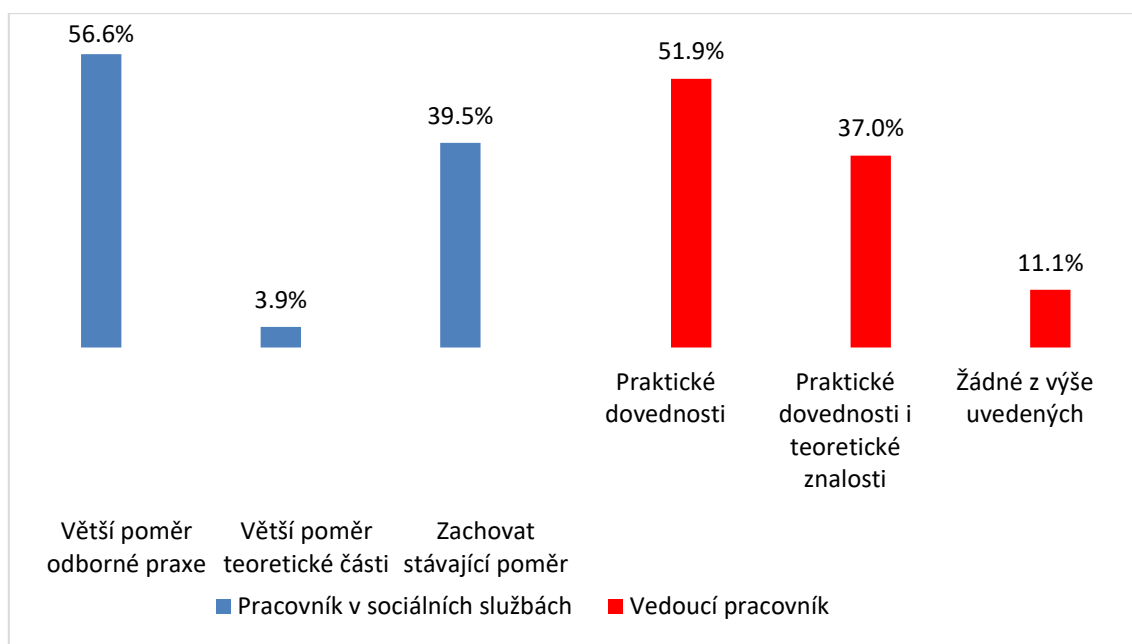
individuálním plánováním s uživateli prošli. Bylo zjištěno, že 78,9 % procent bylo v problematice zaškoleno, 18,4 % tématem neprošlo a 2,6 % již nevědělo. Následující položka tak popisuje pracovníky v sociálních službách, kteří zvolili možnost ano a následně odpovídali na otázku, zda bylo téma individuálního plánování dostatečně probrané. U vedoucích pracovníků je položena otázka, zda absolventi na jejich pracovišti problematiku individuálního plánování zvládají.



Graf 39: Problematika individuálního plánování s uživateli dle VP i PSS

Z grafu lze vyčíst, že se opětovně odpovědi obou skupin respondentů liší. Pracovníci v sociálních službách v drtivé většině volili možnost ano a spíše ano (93,3 %), přičemž u odpovědí spíše ne či ne bylo zaznamenáno mizivé a zároveň stejné procento 3,3. Naopak tři čtvrtiny vedoucích pracovníků udávaly možnost spíše ne nebo ne (74 %). Kladné možnosti ano a spíše ano, zvolilo pouze 25,9 %.

V níže uvedeném grafu jsou srovnány odpovědi pracovníků v sociálních službách na otázku, jaký poměr odborné praxe a teoretické části kvalifikačního kurzu by jim nejvíce vyhovoval s odpověďmi vedoucích pracovníků na otázku, co podle nich absolventi kurzu nejvíce postrádají.

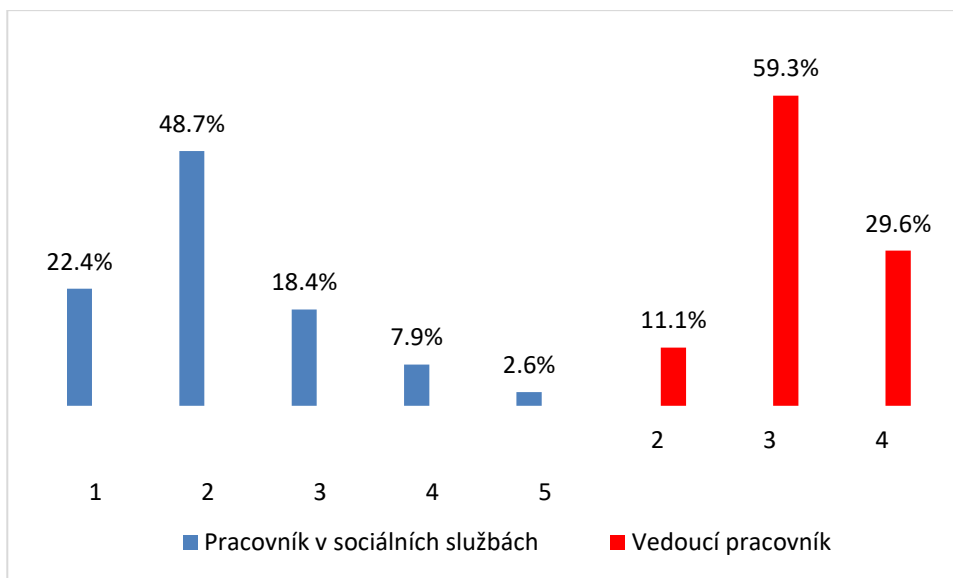


Graf 40: Preference KK dle VP i PSS

Odpovědi obou skupin dotázaných jsou téměř identické. Pracovníci v sociálních službách v 56,6 % by preferovali v kvalifikačním kurzu větší poměr odborné praxe, což je upřednostňováno i vedoucími pracovníky, neboť 51,9 % uvedlo, že absolventům nejvíce chybí praktické dovednosti. Mizivé procento 3,9 respondentů z řad pracovníků v sociálních službách zvolilo, že by preferovali větší poměr teoretické části. V případě vedoucích pracovníků však ani jeden z respondentů neuvedl samotné teoretické znalosti, avšak 37 % zaznamenalo, že pracovníkům chybí praktické dovednosti i teoretické znalosti. Zachovat stávající poměr v kvalifikačním kurzu chtělo 39,5 % dotázaných pracovníků, načež desetina vedoucích pracovníků odpověděla, že absolventům nechybí nic z uvedených možností.

### 5.3.4 Hodnocení absolventů kvalifikačního kurzu

V poslední oblasti následující graf srovnává položky v rámci toho, kdy pracovníci měli ohodnotit kvalifikační kurz s ohledem na to, jak je celkově připravil na budoucí povolání, načež vedoucí pracovníci zase hodnotili připravenost čerstvých absolventů kurzu pro práci v jejich pobytovém zařízení. Uvedená škála 1 až 5 značí školní hodnocení, tedy výborně až nedostatečně.



Graf 41: Hodnocení KK dle VP i PSS

Ve výše uvedeném grafu jsou znázorněny výsledky, ze kterých je na první pohled zřejmé, že se výrazně liší. Respondenti z řad pracovníků v sociálních službách hodnotili proběhlý kvalifikační kurz spíše kladně. Nejvyšší procentuální výčet respondentů (48,7 %) vybralo známku chvalitebně. S výrazným rozdílem pak dotázaní volili hodnocení výborně (22,4 %) nebo dobře (18,4 %). Naopak u vedoucích pracovníků převažovalo neutrální hodnocení, kdy největší procento z nich zvolilo hodnocení dobře (59,3 %) v rámci připravenosti čerstvých absolventů na jejich pracovišti. Necelá třetina následně zvolila hodnocení dostatečně a zbylá desetina známku chvalitebně.

## 5.4 Shrnutí výsledků

V předchozích třech podkapitolách byly zhodnoceny výsledky pracovníků v sociálních službách a vedoucích pracovníků, jež byly následně vzájemně porovnány. Základní soubor tvořilo celkem 103 respondentů, z toho bylo 76 pracovníků v sociálních službách a 27 vedoucích pracovníků obou pohlaví i různých věkových kategorií. V podkapitole časová dotace kvalifikačního kurzu lze vidět, že téměř polovina respondentů z řad pracovníků v sociálních službách prošla kvalifikačním kurzem, který měl trvání 150 až 165 výukových hodin. Ovšem taktéž téměř polovina vedoucích pracovníků by preferovala časovou dotaci v rozsahu 201 a více hodin, aby byli pracovníci dostatečně připraveni k plnohodnotnému vykonávání této pracovní pozice. 30,3 % pracovníků v sociálních službách však následně uvedlo, že jim časová

dotace nestačila a raději by volili vyšší rozsah výukových hodin. Z výše uvedených informací lze u obou skupin respondentů potvrdit tvrzení hypotézy 1, která udávala, že pro pracovníky v sociálních službách není dostačující minimálně stanovená časová dotace 150 hodin kvalifikačního kurzu, aby byli plnohodnotně připraveni pro výkon jejich budoucího povolání.

V rámci obecné připravenosti pracovníků v sociálních službách po absolvování kurzu odpovídali respondenti na otázku, zda je kvalifikační kurz dostatečně připravil pro výkon jejich povolání. Celkově respondenti hodnotili kurz spíše kladně, kdy volili především možnosti spíše ano (61,8 %) a ano (28,9 %). V následující položce pak respondenti odpovídali na otázku, zda se v praxi setkali s jinou problematikou, která v kvalifikačním kurzu nebyla zahrnuta. Možnost ano zde uvedlo 44,7 % respondentů. U vedoucích pracovníků se však můžeme setkat s mírně odlišnými názory, kdy celkem 70,4 % uvedlo, že čerstvým absolventům chybí jisté odborné znalosti a dovednosti. Mimo jiné osm desetin uvedlo, že absolventům nejvíce chybí praktické dovednosti či praktické dovednosti včetně teoretických znalostí. V oblasti připravenosti někteří respondenti vyplňovali otevřenou otázku, kde měli zmínit dle nich chybějící témata v rámci kvalifikačního kurzu. Vedoucí pracovníci pak vyplňovali chybějící oblasti znalostí u absolventů na jejich pracovišti. Obě skupiny shodně vypsaly celkem šest problematik, z toho největší účast mělo polohování klientů, komunikace s klienty či přístup ke klientům s demencí. Na základě poznatků dle vedoucích pracovníků nelze potvrdit nulová hypotéza, která udává, že náplň kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách odpovídá dostatečné přípravě pro plnohodnotné vykonávání jejich práce. Naopak u pracovníků lze tuto hypotézu potvrdit, jelikož ani ne desetina respondentů připravenost po absolvování kvalifikačního kurzu pro výkon své profese hodnotila záporně.

Další položky, které stojí za zmínku z pohledu vedoucího pracovníka a pracovníka v sociálních službách, jsou důležité oblasti znalostí v obecné i zvláštní části kvalifikačního kurzu. V obecné části jsou dle obou pracovních pozic za nejvíce podstatná brána tři témata, a to komunikační dovednost a asertivita, etika, lidská práva a důstojnost a základy ochrany zdraví. Ve zvláštní části za klíčové tematické okruhy považují s největší procentuální shodou péči o nemocné, základy hygieny a psychosociální aspekty chronických infekčních onemocnění a odbornou praxi. Přičemž u vedoucích pracovníků je odborná praxe až na druhém místě i přesto, že ve

výše uvedených výsledcích většina respondentů hovoří o absenci praktických zkušeností.

Další zmíněná položka z hlavních oblastí byla odborná praxe v rámci kvalifikačního kurzu. Z výsledků u pracovníků v sociálních službách je patrné, že i přesto, že v 88,2 % převažovaly kladné možnosti, které uváděly, že jim poskytnutý čas odborné praxe stačil, tak na druhou otázku, jaký by jim vyhovoval poměr kvalifikačního kurzu, odpověděla nadpoloviční většina možností větší poměr praxe. Jak již bylo výše uvedeno, více než polovina vedoucích pracovníků uvedla, že u pracovníků v sociálních službách nejvíce pozorují absenci praktických dovedností. A proto lze potvrdit hypotézu 2, která udává, že poskytnutá časová dotace odborné praxe v kvalifikačních kurzech pro pracovníky v sociálních službách neodpovídá dostatečné přípravě pro plnohodnotné vykonávání jejich práce.

Poslední část byla věnována hodnocení pracovníků v sociálních službách na proběhlý kurz a hodnocení dle vedoucích pracovníků čerstvých absolventů na jejich pracovišti. Respondenti z řad pracovníků hodnotili proběhlý kvalifikační kurz spíše kladně, přičemž vedoucí pracovníci u čerstvých absolventů využili spíše záporné hodnocení, nejvíce však známku dobře (59,3 %).

## 6 Diskuse

Razavi a Staab (2010, s. 407) udává v jedné z mezinárodních analýz údajů, že podstatnou část pracovních pozic v sociálních sféře tvoří zejména ženy, čímž můžeme hovořit o sféře tzv. feminizované. Na základě vyhodnocených informací u obou skupin, lze stanovisko autorů potvrdit, jelikož z celkového počtu 103 získaných dotazníků, uvedlo pouze 8 respondentů mužské pohlaví. V rámci identifikačních údajů lze vyzdvihnout ještě jednu zajímavost ohledně vzdělání, kdy Hauke (2011, s. 76) sděluje, že by pracovníci v sociálních službách měli mít minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou, a to za předpokladu, že jsou na pozici klíčového pracovníka a vykonávají individuální plánování s uživateli. Mimo jiné si není jistá, zda může být pracovník se základním či středním vzděláním s výučním listem v tomto ohledu zdatný. V praxi jsou však na pozici klíčového pracovníka téměř všichni pracovníci v sociálních službách, a to bez ohledu na vzdělání. Z výzkumu je patrné, že více než polovina pracovníků v sociálních službách má střední vzdělání s výučním listem a absolvovaným kvalifikačním kurzem a zhruba sedmina respondentů má základní vzdělání s absolvovaným kurzem. Lze tedy konstatovat, že doporučení autorky Hauke není bráno v potaz.

Co se týče například odborné praxe, je z výsledků výzkumné práce patrné, že více než polovina respondentů z řad pracovníků v sociálních službách by preferovala větší poměr praktické části. Což potvrzuje i Lounek (2018, s. 26), jenž ve svém dotazníkovém šetření zaznamenal, že přibližně polovina pracovníků by chtěla, aby kvalifikační kurzy obsahovaly větší podíl odborné praxe.

Havlíková (2018, s. 61) ve své publikaci uvádí průběh přijímání nových pracovníků v sociálních službách a míru spokojenosti dle vedoucích pracovníků z hlediska naplňování jejich představ ohledně kvalifikace nově přijatých zaměstnanců v roce 2017. Uvádí, že přibližně třetina respondentů byla s nově přijatými pracovníky spokojena, načež více než polovina dotázaných byla spokojena jen částečně. Vůbec nebylo spokojeno pouze 2,2 % respondentů. Mimo jiné zmiňovala také hodnocení vedoucích pracovníků v rámci připravenosti absolventů kvalifikačních kurzů, kdy byla nejčastěji zadávána známka tři. Dále 7,4 % hodnotilo známkou nedostatečně a 3,7 % udalo hodnocení výborně. S ohledem na zhodnocení výše proběhlého výzkumu lze říci, že se vedoucí pracovníci pohybovali spíše mezi zápornými možnostmi. Co se týče hodnocení připravenosti čerstvých absolventů, taktéž i zde více než polovina volila



hodnocení dobře. Rozdíl však nastává u hodnocení výborně a nedostatečně, které zde nevybral nikdo z dotázaných. Volili známky chvalitebně (11,1 %) a dostatečně (29,6 %).

V případě problematiky individuálního plánování a pozice klíčového pracovníka Plachý (2008, s. 59) podotýká, že by měl mít k této činnosti pracovník v sociálních službách patřičné kompetence či dovednosti. Havlíková (2009, s. 63) dodává, že se nejedná pouze o kompetence, ale současně i o jejich kvalifikaci, kdy uvádí, že není vhodné slučovat role klíčového pracovníka s pracovníkem v sociálních službách. Z výzkumu bylo zjištěno, že 18,4 % pracovníků v sociálních službách v průběhu kvalifikačního kurzu nebylo v individuálním plánování zaškoleny. Pracovníci, kteří prošli zaškolením, byli z poloviny dostatečně připraveni, ze 40 % spíše připraveni a méně než desetina uvedla, že je kurz spíše nebo vůbec nepřipravil. 74 % vedoucích pracovníků naopak uvedlo, že absolventi kvalifikačních kurzů problematiku individuálního plánování spíše nebo vůbec nezvládají. Kladné možnosti ano či spíše ano zvolilo pouze 25,9 % respondentů.

Dle Chrastiny (2020, s. 65) nejsou pracovníci v sociálních službách dostatečně připraveni na péči a doprovázení umírajících klientů služby. Proto dodává, že pracovníci musí disponovat patřičnými schopnostmi, dovednostmi a osobními dispozicemi, aby činnosti s tím spojené mohli dělat odpovědně. Tomuto tvrzení odpovídá i výsledek z výše prezentovaného výzkumu, kdy 74,1 % vedoucích pracovníků odpovědělo, že pracovníci v domovech pro seniory problematiku týkající se péče o umírající spíše nebo vůbec nezvládají. Naopak u pracovníků v sociálních službách nadpoloviční většina uvedla, že v této problematice byla proškoleny, z nichž 95,8 % byla zcela či spíše dostatečně připraveny. Dané téma však vůbec neprobíralo celkem 13,2 % respondentů.

## Závěr

Práce se zabývala zhodnocením náplně kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách danou zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách v souvislosti s reálným obsahem práce takto kvalifikovaných pracovníků v domovech pro seniory. Teoretická část proto zahrnovala tři hlavní kapitoly, které byly věnovány kvalifikačnímu kurzu pro pracovníky v sociálních službách, kde byla následně popsána jejich akreditace včetně poskytovatelů tohoto vzdělávacího programu či obsah z legislativního i reálně akreditovaného hlediska. Další kapitola se věnovala pracovníkovi v sociálních službách, kde byly uvedeny prerekvizity pro výkon této profese, jeho pracovní náplň dle legislativního rámce i reálného popisu podle domovů pro seniory. Taktéž byla rozebrána doplňující péče o umírající či vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Poslední kapitola shrnuje a ukončuje teoretickou část. Především však porovnává pracovní náplň pracovníka v sociálních službách s obsahem kvalifikačních kurzů.

Empirická část byla provedena v kvantitativním pojetí formou dotazníkového šetření za účasti dvou skupin respondentů, a to pracovníků v sociálních službách a jejich vedoucích pracovníků. Cílem výzkumu bylo zhodnotit náplň kvalifikačních kurzů v souvislosti s reálným obsahem práce takto kvalifikovaných pracovníků v sociálních službách na pracovišti. V této části byla popsána metodologie výzkumu, cíl a účel výzkum, technika sběru dat a výzkumný vzorek a výběr respondentů. Hlavní kapitolou této části byla prezentace výsledků, ve které proběhlo vyhodnocení získaných dat a následné potvrzení či vyvrácení hypotéz.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 103 respondentů, z toho 76 pracovníků v sociálních službách a 27 vedoucích pracovníků. Ve výsledku bylo zjištěno, že odpovědi obou skupin se navzájem odchylovaly a to tak, že pracovníci v sociálních službách odpovídali na otázky spíše kladně, což v důsledku hovoří o kladném hodnocení kvalifikačních kurzů. Zatímco vedoucí pracovníci volili spíše záporné možnosti, což nasvědčuje tomu, že absolventi kvalifikačních kurzů nejsou dostatečně připraveni k výkonu budoucího povolání. Nulová hypotéza, která udávala, že stanovená náplň kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách odpovídá dostatečné přípravě pro plnohodnotné vykonávání jejich práce, byla u obou skupin vyvrácena. To z toho důvodu, že v rámci celkové připravenosti byli pracovníci spíše nebo dostatečně připraveni k výkonu povolání (90,7 %), avšak u otázky, zda se v praxi

setkali ještě s jinou problematikou, na kterou je kurz nepřipravil, uvedla téměř polovina respondentů možnost ano. Vedoucí pracovníci naopak v 70,4 % uvedli, že čerstvým absolventům chybí odborné znalosti a dovednosti. Taktéž obě skupiny vyplňovaly otevřenou otázku, kde dotazovaní vypsali celkem 17 oblastí znalostí, které v rámci kvalifikačního kurzu měly chybět.

Hypotéza 1, jež vypovídala o tom, že pracovníkům v sociálních službách nestačí minimálně stanovená časová dotace 150 hodin kvalifikačního kurzu pro plnohodnotnou přípravu v rámci svého budoucího povolání, byla po vyhodnocení výsledků potvrzena. Výše uvedené výsledky značí, že téměř polovina dotazovaných z řad vedoucích pracovníků by preferovala kvalifikační kurzy v rozsahu 201 a více výukových hodin. Dle hodnocení prošla necelá polovina pracovníků v sociálních službách kurzem s 150 až 165hodinovou dotací. 30,3 % pracovníků časová dotace nestačila a preferovali by vyšší množství výukových hodin. Na základě dalších poznatků lze potvrdit i hypotézu 2, která vypovídala o tom, že poskytnutá časová dotace odborné praxe v kvalifikačních kurzech pro pracovníky v sociálních službách neodpovídá dostatečné přípravě pro plnohodnotné vykonávání jejich práce. Pracovníci v sociálních službách sice v 88,2 % uváděli kladné odpovědi, z čehož vyplynulo, že jim odborná praxe stačila, ovšem u druhé otázky, jaký by jim vyhovoval poměr v kvalifikačním kurzu, zvolila nadpoloviční většina možnost větší poměr odborné praxe. Vedoucí pracovníci odpovídali na otázku, co absolventům kvalifikačních kurzů chybí nejvíce a polovina z nich odpověděla, že nejvíce pozorují absenci praktických dovedností.

Na základě různorodosti a velkých rozdílů u odpovědí, a to především v rámci skupin dotazovaných, se ve výsledku můžeme domnívat, že kvalifikační kurzy mají jisté nedostatky, kvůli kterým následně absolventi v praxi strádají a mohou tak více zatěžovat ostatní pracovníky v sociálních službách. Bylo by vhodné, kdyby kvalifikační kurzy prošly revizí.

## Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů .....	34
Graf 2: Věk PSS.....	35
Graf 3: Vzdělání PSS .....	36
Graf 4: Časová dotace KK pro PSS .....	37
Graf 5: Vhodnější časová dotace dle PSS.....	38
Graf 6: Důležitost v oblastech obecné části dle PSS .....	39
Graf 7: Důležitost v oblastech zvláštní části dle PSS .....	40
Graf 8: Celková připravenost PSS po absolvování KK pro výkon povolání.....	41
Graf 9: Připravenost v obecné části dle PSS po absolvování KK .....	41
Graf 10: Připravenost ve zvláštní části dle PSS po absolvování KK.....	42
Graf 11: Absence problematiky v KK podle PSS.....	43
Graf 12: Výpis chybějících oblastí v KK dle PSS .....	44
Graf 13: Problematika péče o umírající dle PSS .....	45
Graf 14: Příprava na problematiku péče o umírající dle PSS .....	45
Graf 15: Problematika individuálního plánování dle PSS .....	46
Graf 16: Příprava na problematiku individuálního plánování dle PSS.....	47
Graf 17: Časová dotace odborné praxe dle PSS .....	48
Graf 18: Vyhovující poměr KK dle PSS .....	48
Graf 19: Hodnocení KK dle PSS .....	49
Graf 20: Věk VP .....	50
Graf 21: Časová dotace KK dle PSS .....	50
Graf 22: Důležitost v oblastech obecné části KK dle VP .....	51
Graf 23: Důležitost v oblastech zvláštní části KK dle VP .....	52
Graf 24: Absence znalostí a dovedností u pracovníků v sociálních službách dle VP ....	53
Graf 25: Absence odborných znalostí a dovedností u pracovníků v sociálních službách dle VP .....	54
Graf 26: Výpis chybějících odborných znalostí a dovedností v KK dle VP .....	55
Graf 27: Připravenost absolventů KK v obecné části dle VP .....	56
Graf 28: Připravenost absolventů KK ve zvláštní části dle VP .....	57
Graf 29: Zvládnutí absolventů KK problematiky péče o umírající dle VP.....	58
Graf 30: Zvládnutí absolventů KK problematiky individuálního plánování dle VP .....	58
Graf 31: Hodnocení čerstvých absolventů KK dle VP .....	59
Graf 32: Porovnání skutečné časové dotace KK PSS s preferencemi VP .....	60
Graf 33: Preferovaná časová dotace KK dle VP i PSS.....	61
Graf 34: Důležité oblasti znalostí v obecné části KK dle VP i PSS .....	62
Graf 35: Důležité oblasti znalostí ve zvláštní části KK dle VP i PSS .....	63
Graf 36: Absence odborných znalostí a dovedností v KK dle VP i PSS.....	64
Graf 37: Výpis chybějících oblastí znalostí v KK dle VP i PSS .....	65

Graf 38: Problematika péče o umírající dle VP i PSS .....	66
Graf 39: Problematika individuálního plánování s uživateli dle VP i PSS .....	67
Graf 40: Preferenze KK dle VP i PSS .....	68
Graf 41: Hodnocení KK dle VP i PSS.....	69

## Bibliografický seznam

- BEDNÁŘ, Martin. 2012. *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3069-0.
- BICKOVÁ, Lucie. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.
- BURDA, Patrik a Lenka ŠOLCOVÁ. 2015. *Ošetrovatelská péče: pro obor ošetrovatel*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5333-1.
- DISMAN, Miroslav. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- ELICHOVÁ, Markéta. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-9802-3.
- HAUKE, Marcela. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3849-9.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. 2012. *Sociální gerontologie aneb senioři mezi námi*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-900-8.
- HAVLÍKOVÁ, Jana. 2018. *Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání*. Praha: VÚPSV, v.v.i., Výzkumné centrum Brno. ISBN 978-80-7416-328-9.
- CHRASTINA, J., N. ŠPATENKOVÁ a B. HUDCOVÁ. 2020. *Náročné, krizové a mimořádné situace v kontextu rezidenčních služeb: umírání, doprovázení a smrt uživatelů se zdravotním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5725-3.
- KADUSHIN, Alfred a Daniel HARKNESS. 2002. *Supervision in Social Work fourth edition*. New York: Columbia University Press. ISBN 0-231-12094-X.
- MALÍKOVÁ, Eva. 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MLÝNKOVÁ, Jana. 2010. *Pečovatelsví: učebnice pro obor sociální péče - pečovatelská činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3185-8.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

PŮBALOVÁ, Božena. 2018. *Vzdělávání dospělých v České republice: výstupy z šetření Adult Education Survey 2016*. Praha: Český statistický úřad. Lidé a společnost. ISBN 978-80-250-2836-0.

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

ŠPIRUDOVÁ, Lenka. 2015. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5710-0.

### **Časopisy**

HAVLÍKOVÁ, Jana. 2009. Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. 59-78. ISSN 1213-6204.

HORÁKOVÁ, Markéta. 2010. Důvody a možnosti hodnocení výcvikových a vzdělávacích programů a jejich účinků pro nízkokvalifikované osoby: návrh komplexního hodnotícího postupu. *Fórum sociální politiky*, č. 4, s. 8-15. ISSN 1803-7488.

JANEBOVÁ, Radka. 2010. Selhala skutečně sociální práce jako obor? *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. 35-37. ISSN 1213-6204.

KOPŘIVOVÁ, Jana. 2009. Česká sociální práce jako obor naprosto selhala. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. ISSN 1213-6204.

KILJUNEN, O., T. Välimäki, P. Kankkunen & P. Partanen. 2016. Competence for older people nursing in care and nursing homes: An integrative review. *International journal of older people nursing*, 12(3): ISSN: 1748-3743.

NISHIKAWA, Makiko. 2011. (Re)defining care workers as knowledge workers. *Gender, Work & Organization*, 18(1): ISSN: 1468-0432.

PLACHÝ, Antonín. 2008. Individuální plánování s bezdomovci. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. 58-60. ISSN 1213-6204.

RAZAVI, Shahra a Silke STAAB. 2011. Underpaid and overworked: A cross-national perspective on care workers. *International Labour Review*, 149(4): ISSN: 1564-913X

TUFFREY-WIJNE, I., T. ROSE, R. GRANT & A. WIJNE. 2017. Communicating about death and dying: Developing training for staff working in services for people with intellectual disabilities. *Journal of applied research in intellectual disabilities*, 30(6): ISSN 1099-1110.

## **Zákony, vyhlášky**

Nariadení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě. [cit. 17. 1. 2021]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/372793/Na%C5%99%C3%ADzen%C3%AD+vl%C3%A1dy+%C4%8D.+222\\_2010+Sb..pdf/02aab315-a81a-ceab-1914-95065bd0295c](https://www.mpsv.cz/documents/20142/372793/Na%C5%99%C3%ADzen%C3%AD+vl%C3%A1dy+%C4%8D.+222_2010+Sb..pdf/02aab315-a81a-ceab-1914-95065bd0295c)

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. [online]. [cit. 2021-01-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2021-01-28]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zakon\\_o\\_socialnich\\_sluzbach-stav\\_do\\_30.9.\\_2017.pdf/3cc5bee9-29b1-f4c2-d56e-899cf8ec21d5?fbclid=IwAR0K\\_t\\_FFdAN7FLR7uTxqnGdcsVzZTX0O0ZcGMGhPnVMNLhICF18L7Uuk-I](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_do_30.9._2017.pdf/3cc5bee9-29b1-f4c2-d56e-899cf8ec21d5?fbclid=IwAR0K_t_FFdAN7FLR7uTxqnGdcsVzZTX0O0ZcGMGhPnVMNLhICF18L7Uuk-I)

Zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce. [online]. [cit. 2021-01-29]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

## **Webový portál:**

BERÁNKOVÁ, Kateřina. 2021. Rekvalifikace loni absolvovalo přes 8 tisíc lidí. Se změnou kvalifikace pomůže ÚP ČR i letos. In: ÚP: Úřad práce ČR [online]. 18. ledna 2021 [cit. 2021-01-23]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/-/rekvalifikaci-loni-absolvovalo-pres-8-tisic-lidi-se-zmenou-kvalifikace-pomuze-up-cr-i-letos>

LOUNEK, Vítězslav. 2018. Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů. In: MPSV [online]. Listopad 2018 [cit. 2021-03-3]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061545/PSS\\_zpr%C3%A1va+z+dotazn%C3%ADkov%C3%A9ho+%C5%A1et%C5%99en%C3%AD.pdf/9a1c4639-1b65-19a2-840d-ead313c4cd4a](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061545/PSS_zpr%C3%A1va+z+dotazn%C3%ADkov%C3%A9ho+%C5%A1et%C5%99en%C3%AD.pdf/9a1c4639-1b65-19a2-840d-ead313c4cd4a)

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Kontrolní činnost MPSV. [online]. ©2021 [cit. 2021-01-11]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/kontrolni-cinnost-mps-v?fbclid=IwAR1HIcVH10n36bABPjYIHouGmicAKt8t-o6ehJSoZ9qbLsfFxbQO7u14S-k>



MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Akreditace. [online]. ©2021 [cit. 2021-01-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/akreditace>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Rekvalifikace pro občany. [online]. ©2021 [cit. 2021-01-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz//rekvalifikace?inheritRedirect=true>

ÚŘAD PRÁCE ČR. Vzdělávání a dovednosti pro trh práce II (VDTP II). [online]. © Úřad práce ČR [cit. 2021-01-12]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/vzdelavani-a-dovednosti-pro-trh-prace-ii>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Akreditované vzdělávací programy. [online]. ©2021 – MPSV ČR [cit. 2021-01-19]. Dostupné z: <http://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Detail. [online]. ©2021 – MPSV ČR [cit. 2021-01-19]. Dostupné z: <http://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu/Details?id=377>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Detail. [online]. ©2021 – MPSV ČR [cit. 2021-01-19]. Dostupné z: <http://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu/Details?id=6824>

MAVO. Pracovník v sociálních službách. [online]. ©2021 [cit. 2021-01-19]. Dostupné z: <https://mavo.eu/mavo/kurz-pracovnik-v-socialnich-sluzbach/>

# **Seznam příloh**

**Příloha č. 1: Dotazník**

## **Příloha č. 1: Dotazník**

### **1. Jaká je Vaše pracovní pozice?**

- a) Pracovník v sociálních službách
- b) Vedoucí pracovník

## **Dotazník – pracovník v sociálních službách**

### **2. Jaká byla časová náročnost absolvovaného kvalifikačního kurzu?**

- a) 150-165 hod.
- b) 166-180 hod.
- c) 181-200 hod.
- d) 201 a více hod.

### **3. Stačila Vám časová dotace kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, abyste byl dostatečně připraven pro výkon svého povolání?**

- a) ano
- b) ne

### **4. Pokud ne -> Jaká časová dotace by byla pro Vás vhodnější?**

- a) 150-165 hod.
- b) 166-180 hod.
- c) 181-200 hod.
- d) 201 a více hod.

### **5. Připravil Vás dostatečně kvalifikační kurz pro výkon Vašeho povolání?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

### **6. Vyberte, které z níže uvedených oblastí znalostí považujete za důležité pro výkon svého povolání.**

- kvalita v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb

- Komunikační dovednosti a asertivita
- Psychologie (Maslowova pyramida potřeb, temperament, charakter aj.)
- Psychopatologie (patologické jevy, jejich vznik, vývoj a vliv na člověka)
- Somatologie (rozběr orgánových soustav, tj. trávicí, kosterní aj.)
- Základy ochrany zdraví (první pomoc, zdravotní stav klienta, možné změny a rozpoznání příznaků)
- Etika, lidská práva a důstojnost (etický kodex, etický problém, etické dilema, empatie aj.)
- Prevence vzniku závislosti osob na sociální službě (mapování potřeb klienta, syndrom vyhoření aj.)
- Sociálně právní minimum (právní předpisy, druhy sociálních služeb, sociální dávky aj.)
- Metody sociální práce (cíl sociální práce, základní metody, paradigmaty sociální práce)
- péče o nemocné, základy hygieny, psychosociální aspekty chronických infekčních onemocnění
- aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, pedagogika volného času
- Prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby
- Základy výuky péče o domácnost
- Krizová intervence
- problematika zdravotního postižení
- Šetrná sebeobrana, zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba

**7. Uveďte, jak Vás kvalifikační kurz v následujících oblastech připravil k výkonu povolání.**

1. Kvalita v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
2. Komunikační dovednosti a asertivita
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
3. Psychologie (Maslowova pyramida potřeb, temperament, charakter aj.)
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
4. Psychopatologie (patologické jevy, jejich vznik, vývoj a vliv na člověka)

- Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
5. Somatologie (rozbor orgánových soustav, tj. trávicí, kosterní aj.)
    - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
  6. Základy ochrany zdraví (první pomoc, zdravotní stav klienta, možné změny a rozpoznání příznaků)
    - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
  7. Etika, lidská práva a důstojnost (etický kodex, etický problém, etické dilema, empatie aj.)
    - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
  8. Prevence vzniku závislosti osob na sociální službě (mapování potřeb klienta, syndrom vyhoření aj.)
    - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
  9. Sociálně právní minimum (právní předpisy, druhy sociálních služeb, sociální dávky aj.)
    - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
  10. Metody sociální práce (cíle sociální práce, základní metody, paradigmatika sociální práce)
    - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil

**8. Uveďte, jak Vás kvalifikační kurz v následujících oblastech připravil k výkonu povolání.**

1. Péče o nemocné, základy hygieny, psychosociální aspekty chronických infekčních onemocnění
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
2. Aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, pedagogika volného času
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
3. Prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil

4. Základy výuky péče o domácnost
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
5. Krizová intervence
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
6. Problematika zdravotního postižení
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil
7. Šetrná sebeobrana, zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba
  - Zcela připravil, spíše připravil, nedokážu říct, spíše nepřipravil, vůbec nepřipravil

**9. Setkali jste se v praxi ještě s jinou problematikou, na kterou Vás kvalifikační kurz nepřipravil, a která nebyla zmíněná?**

- a) Ano
- b) Ne

**10. Pokud ano -> Uveďte, o jakou problematiku se jedná.**

- Otevřená otázka

**11. Zabývali jste se v průběhu kvalifikačního kurzu tématem péče o umírající?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

**12. Pokud ano -> Bylo téma péče o umírající dostatečně probrané?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**13. Zabývali jste se v průběhu kvalifikačního kurzu tématem pozice klíčového pracovníka a individuálního plánování s uživateli?**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

**14. Pokud ano -> Bylo téma ohledně pozice klíčového pracovníka a individuálního plánování s uživateli dostatečně probrané?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**15. Byla pro Vás dostačující časová dotace odborné praxe v kvalifikačním kurzu?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**16. Jaký poměr odborné praxe a teoretické části kvalifikačního kurzu by Vám nejvíce vyhovoval?**

- a) Větší poměr odborné praxe
- b) Větší poměr teoretické části
- c) Zachovat stávající poměr

**17. Ohodnoťte známkou jako ve škole kvalifikační kurz s ohledem na to, jak Vás celkově připravil na budoucí povolání.**

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

**Kolik Vám je let?**

- a) 15-26
- b) 27-35
- c) 36-50
- d) 50 a více

**Vaše pohlaví:**

- a) muž
- b) žena

**Vaše dosažené vzdělání:**

- a) Základní vzdělání a absolvovaný kvalifikační kurz

- b) Střední vzdělání s výučním listem a absolvovaný kvalifikační kurz
- c) Střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvovaný kvalifikační kurz
- d) Vyšší odborné vzdělání a absolvovaný kvalifikační kurz
- e) Jiné - .....

#### **Dotazník – vedoucí pracovník**

**2. Jaká časová dotace kvalifikačního kurzu by byla z Vašeho pohledu dostačující pro plnohodnotné vykonávání povolání pracovníka v sociálních službách?**

- a) 150-165 hod.
- b) 166-180 hod.
- c) 181-200 hod.
- d) 201 a více hod.

**3. Co dle Vás absolventi kvalifikačních kurzu více postrádají?**

- a) Praktické dovednosti
- b) Teoretické znalosti
- c) Praktické dovednosti i teoretické znalosti
- d) Žádné z výše uvedených

**4. Chybí absolventům kvalifikačního kurzu určité odborné znalosti či dovednosti, které jsou potřebné ve Vaší službě?**

- a) Ano
- b) Ne

**5. Pokud ano - > Vypište, které odborné znalosti či dovednosti absolventům kurzu chybí.**

- a) Otevřená otázka

**6. Vyberte, které z níže uvedených oblastí znalostí považujete za důležité pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách ve Vaší službě.**

- kvalita v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb
- Komunikační dovednosti a asertivita
- Psychologie (Maslowova pyramida potřeb, temperament, charakter aj.)
- Psychopatologie (patologické jevy, jejich vznik, vývoj a vliv na člověka)
- Somatologie (rozběr orgánových soustav, tj. trávicí, kosterní aj.)



- Základy ochrany zdraví (první pomoc, zdravotní stav klienta, možné změny a rozpoznání příznaků)
- Etika, lidská práva a důstojnost (etický kodex, etický problém, etické dilema, empatie aj.)
- Prevence vzniku závislosti osob na sociální službě (mapování potřeb klienta, syndrom vyhoření aj.)
- Sociálně právní minimum (právní předpisy, druhy sociálních služeb, sociální dávky aj.)
- Metody sociální práce (cíl sociální práce, základní metody, paradigmaty sociální práce)
- péče o nemocné, základy hygieny, psychosociální aspekty chronických infekčních onemocnění
- aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, pedagogika volného času
- Prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby
- Základy výuky péče o domácnost
- Krizová intervence
- problematika zdravotního postižení
- Šetrná sebeobrana, zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba

**7. Uveďte, jak jsou absolventi kvalifikačního kurzu v následujících oblastech připraveni k výkonu povolání.**

1. Kvalita v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřipraveni, vůbec nepřipraveni
2. Komunikační dovednosti a asertivita
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřipraveni, vůbec nepřipraveni
3. Psychologie (Maslowova pyramida potřeb, temperament, charakter aj.)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřipraveni, vůbec nepřipraveni
4. Psychopatologie (patologické jevy, jejich vznik, vývoj a vliv na člověka)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřipraveni, vůbec nepřipraveni
5. Somatologie (rozbor orgánových soustav, tj. trávicí, kosterní aj.)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřipraveni, vůbec nepřipraveni

6. Základy ochrany zdraví (první pomoc, zdravotní stav klienta, možné změny a rozpoznání příznaků)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
7. Etika, lidská práva a důstojnost (etický kodex, etický problém, etické dilema, empatie aj.)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
8. Prevence vzniku závislosti osob na sociální službě (mapování potřeb klienta, syndrom vyhoření aj.)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
9. Sociálně právní minimum (právní předpisy, druhy sociálních služeb, sociální dávky aj.)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
10. Metody sociální práce (cíl sociální práce, základní metody, paradigmatu sociální práce)
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni

**8. Uved'te, jak jsou absolventi kvalifikačního kurzu v následujících oblastech připraveni k výkonu povolání.**

1. Péče o nemocné, základy hygieny, psychosociální aspekty chronických infekčních onemocnění
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
2. Aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, pedagogika volného času
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
3. Prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
4. Základy výuky péče o domácnost
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni
5. Krizová intervence
  - Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni

6. Problematika zdravotního postižení

- Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni

7. Šetrná sebeobrana, zvládnání jednání osoby, které je poskytována sociální služba

- Zcela připraveni, spíše připraveni, nedokážu říct, spíše nepřípraveni, vůbec nepřípraveni

**9. Zvládají absolventi kvalifikačního kurzu problematiku péče o umírajícího?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**10. Zvládají absolventi kvalifikačního kurzu problematiku individuálního plánování s uživateli?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

**11. Ohodnot'te známkou jako ve škole připravenost čerstvých absolventů kvalifikačního kurzu pro práci ve Vaší službě.**

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

**12. Kolik Vám je let?**

- a) 15-26
- b) 27-35
- c) 36-50
- d) 50 a více

**13. Vaše pohlaví:**

- a) muž
- b) žena