

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

Vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru kategorie
E - Pečovatelské služby po nástupu do zaměstnání
Magisterská diplomová práce

Obor studia: Andragogika

Autor: Bc. Kateřina Dvořáková
Vedoucí práce: prof. PhDr. Helena Grecmanová, Ph.D.

Olomouc 2023

Poděkování

Mé poděkování patří vedoucí práce prof. PhDr. Heleně Grecmanové, Ph.D. za skvělé vedení po celou dobu zpracování práce, za užitečné připomínky, pochopení a čas, který mi věnovala. Dále bych ráda poděkovala ředitelce organizace, která mi umožnila výzkum provést i všem kolegům, že souhlasili se spoluprací a poskytli potřebné informace. V neposlední řadě děkuji svému manželovi i dětem, kteří mě podporovali, i když jsem jim nevěnovala vždy tolik času, kolik by si přáli.

Prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou prací na téma „*Vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru kategorie E Pečovatelské služby po nástupu do zaměstnání*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 4. 3. 2023

Podpis 

Anotace

Jméno a příjmení:	Bc. Kateřina Dvořáková
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Andragogika
Obor obhajoby práce:	Andragogika
Vedoucí práce:	prof. PhDr. Helena Grecmanová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2023

Název práce:	Vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru kategorie E Pečovatelské služby po nástupu do zaměstnání
Anotace práce:	<p>Cílem diplomové práce je identifikovat vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru 75 – 41 -E/01 Pečovatelské služby po nástupu do zaměstnání v organizaci XY a navrhnout vzdělávací program v rámci dalšího firemního vzdělávání. Pro naplnění cíle je zvolen kvalitativní výzkum v designu případové studie s využitím metody hloubkových rozhovorů. Teoretická část představuje oblast nároků na profesi pracovníka v sociálních službách včetně legislativního ukotvení a interpretuje další firemní vzdělávání v kontextu s kompetencemi absolventů učebního oboru kategorie E. Prostředky pro identifikaci vzdělávacích potřeb jsou hloubkové rozhovory s pracovníky, kteří řídí činnosti pracovníků v sociálních službách a disponují zkušenostmi se spoluprací s absolventy učebního oboru 75 – 41 – E/01. Na základě výstupu z těchto rozhovorů je navržen plán dalšího firemního vzdělávání tak, aby absolventi našli své uplatnění v oboru a mohli se začlenit do profesního života.</p>
Klíčová slova:	Další vzdělávání, firemní vzdělávání, pracovník v sociálních službách, vzdělávací potřeba, plán vzdělávání, kompetence

Title of Thesis:	Educational needs of graduates of the educational field category E Nursing services after starting a job
Annotation:	The aim of the thesis is to identify the educational needs of graduates of the 75 - 41 -E/01 Nursing Services after entering employment in the XY organization and to propose an educational program within the framework of further corporate training. To achieve the objective, qualitative research in a case study design is chosen using the in-depth interview method. The theoretical part introduces the field of demands on the profession of a social services worker, including the legislative anchorage, and interprets the continue corporate education in the context of the competences of graduates of the teaching field category E. The means for identifying training needs are in-depth interviews with employees who manage the activities of social services workers and have experience of working with graduates of the teaching field 75 - 41 - E/01. Based on the outcome of these interviews, a plan for further corporate training is designed so that graduates can find their place in the field and integrate into professional life.
Keywords:	Continue education, corporate education, caretaker, educational needs, plan of the education, competences
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha 1 Ukázka způsobu kódování Příloha 2 Souhlasy participantů s rozhovory Příloha 3 Souhlas statutárního orgánu s provedením výzkumu v organizaci
Počet literatury a zdrojů:	44
Rozsah práce:	84 s. (132 351 znaků s mezerami)

Obsah

Anotace	3
Úvod	7
Teoretická část	9
1 Popis organizace XY a její poslání	9
2 Pracovník v sociálních službách	11
2.1 Pomáhající profese v sociálních službách	13
2.2 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese	14
2.3 Popis pracovního místa	16
3 Firemní vzdělávání	19
3.1 Další vzdělávání pracovníka v sociálních službách	21
3.2 Vzdělávací potřeby	22
3.3 Strategický přístup k firemnímu vzdělávání	24
3.4 Kompetenční přístup k firemnímu vzdělávání	24
3.5 Kompetence pracovníka v sociálních službách	27
4 Učební obor kategorie E Pečovatelské služby 75 – 41– E/01	31
4.1 Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání 75-41-E/01	32
4.2 Profil absolventa	35
Shrnutí teoretické části	35
Empirická část	38
5 Cíle a výzkumné otázky	38
5.1 Design a metoda výzkumu	39
5.2 Technika sběru dat	40
5.3 Výběr vzorku a prostředí výzkumu	43
5.4 Způsob zpracování údajů	45
5.5 Výsledky výzkumu a analýzy údajů	47
5.5.1 Ideální pracovník v sociálních službách	47
5.5.2 Kompetence a charakteristika absolventů	52
5.5.3 Možnosti a limity spolupráce	56
6 Potřeby organizace a návrh vzdělávacích plánů	60
6.1 Návrh využití absolventů učebního oboru 75 – 41 E/01 Pečovatelské služby	61
6.2 Vzdělávací plány	63
Diskuze	69
Shrnutí výsledků	72
Závěr	76

Zdroje 79

Úvod

V současné době populace stárne. Vývoj demografické křivky nekompromisně vybízí ke změnám v přístupu k této problematice. Lidé se dožívají vyššího věku, ale ne vždy se prodlužuje doba života, kdy jsou soběstační a zdraví. V prostředí sociálních služeb roste poptávka po ošetrovatelském a pečujícím personálu, současně se zvyšují požadavky na kvalitu péče a specifické znalosti nejen z geriatric. Zároveň se snižuje počet rodin, které mohou zajistit domácí péči pro své blízké. S tím roste potřeba, možná až nutnost, navýšení prestiže a zájmu o toto povolání.

Profesionalizace pečovatelských a sociálních činností klade důraz na vyškolený personál, odborné znalosti o chronických onemocnění vztahujících se zejména k seniorům, jako jsou různé typy demence, nemoci pohybového ústrojí či kardiovaskulární nemoci a rozšíření služeb zdravotní i sociální péče.

Cílem práce je identifikovat vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby po nástupu do zaměstnání v organizaci XY poskytující sociální služby a navrhnout program dalšího vzdělávání. Pro naplnění cíle je zvolen kvalitativní výzkum v designu případové studie s využitím metody hloubkových rozhovorů.

Kromě návrhu programu pro další vzdělávání jsou v práci analyzovány pohledy vedoucích a sociálních pracovníků, zda učební obor dostatečně vybavil absolventy kompetencemi, které jsou potřebné pro pracovníky v sociálních službách. Studium a analýza odborné literatury přispěly ke vzniku teoretické části a rozhovory pomohly naplnit cíle v empirické části.

Práce je členěna do šesti kapitol. Teoretická část zahrnuje čtyři kapitoly a je zaměřena na popis a charakteristiku pojmů. Představuje organizaci, v níž

výzkum probíhá a spektrum služeb, které poskytuje. Dále seznamuje s tím, co pracovník v sociálních službách je a co toto povolání obnáší. Třetí kapitola se zabývá povinností a významem firemního vzdělávání a rozvojem pracovníků. Poslední kapitola teoretické části se zabývá učebním oborem a především absolventy učňovského oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby. Učební obory kategorie E, mezi něž zmiňovaný obor patří, jsou zřizovány především pro podporu žáků s lehkým mentálním postižením a vzdělávací programy jsou přizpůsobovány jejich speciálním vzdělávacím potřebám.

Nakolik jsou absolventi tohoto učňovského oboru schopni splnit zvyšující se nároky na péči, na znalosti a dovednosti související s výkonem práce a jaké jsou možnosti spolupráce a další vzdělávací potřeby po nástupu do zaměstnání, je zjišťováno v empirické části výzkumu, kde jsou rovněž shrnuty, formulovány a v diskuzi s jinými výzkumy porovnávány finální závěry výzkumu.

Teoretická část

1 Popis organizace XY a její poslání

Diplomová práce se vztahuje k organizaci, která je poskytovatelem široké nabídky sociálních služeb se zaměřením na seniory a osoby s psychickým postižením a nabízí tyto služby:

- Domov pro seniory
- Domov se zvláštním režimem
- Terénní pečovatelská služba
- Denní stacionář pro seniory
- Denní stacionář pro osoby s mentálním postižením
- Odlehčovací služba
- Chráněné bydlení

Organizace k poslednímu prosinci roku 2022 zaměstnává 230 zaměstnanců v čele s ředitelkou jako statutárním orgánem. Organizace patří k největším v kraji, a to i z důvodu, že koncem roku 2014 došlo ke sloučení s jinou příspěvkovou organizací sociálních služeb ve městě a organizace převzala všechny zaměstnance sloučené organizace a v roce 2022 rozšířila působnost terénní pečovatelské služby do dalších obcí v okrese (Interní materiály organizace, 2022).

Organizace je rozdělena na sedm úseků, které mají vždy svého vedoucího pracovníka. Pracovníků v sociálních službách, kteří zajišťují přímou obslužnou péči klientům v pobytových službách, je v organizaci zaměstnáno 110 a tvoří tak nepočtenější skupinu zaměstnanců. Dalších 28 pracovníků v sociálních službách vykonává pečovatelskou činnost v domácnostech klientů. Zdravotní úsek zaměstnává 26 nelékařských zdravotnických pracovníků z toho 22 všeobecných sester, dvě praktické sestry a dva fyzioterapeuty. Dalších 15 pracovníků vykonávajících výchovnou

nepedagogickou činnost je na aktivizačním úseku a 7 sociálních pracovníků na sociálním úseku. Ostatní pracovníci jsou především kuchaři, pomocní pracovníci na úklidové práce nebo administrativní pracovníci (Interní materiály organizace, 2022).

Organizace sídlí v rozlehlém parku, kde jsou v několika budovách poskytovány služby jednotlivých oddělení. Park mohou uživatelé služeb využívat k procházkám, relaxaci, posezení nebo také k terapeutickým činnostem.

Organizace poskytuje sociální služby až pro 550 potřebných klientů. Posláním domova pro seniory, jehož kapacita je 126 lůžek, je vytvářet klidné a bezpečné prostředí pro důstojně prožité stáří uživatelům, kteří jsou částečně nebo zcela odkázáni na pomoc druhých.

Domov se zvláštním režimem pro osoby s duševním onemocněním nabízí své služby osobám od 18 let věku, které nemohou žít samy ve své domácnosti. Kapacita této služby je 76 lůžek. Domov se zvláštním režimem s kapacitou 29 lůžek pro seniory od 65 let s Alzheimerovou chorobou poskytuje pobytovou službu těm uživatelům, kteří již nemohou žít ve svém přirozeném prostředí.

V přirozeném, domácím prostředí pomáhá seniorům a zdravotně postiženým lidem terénní pečovatelská služba. Pečovatelskou službu je možno nabízet až 270 uživatelům.

Ambulantní služby poskytují denní stacionáře dvěma skupinám klientů. Služby jsou poskytovány až dvaceti seniorům a šestnácti osobám s mentálním a kombinovaným postižením. Cílem je umožnit klientům aktivně trávit volný čas a navazovat sociální kontakty v bezpečném prostředí a usilovat o zvyšování jejich soběstačnosti.

Odlehčovací služba je krátkodobou službou maximálně v rámci několika týdnů, která nabízí pomoc rodinným příslušníkům, kteří se v plném rozsahu starají a zajišťují péči svým blízkým a dočasně potřebují zajistit tuto péči jiným způsobem. Kapacita této služby je 6 lůžek.

Chráněné bydlení podporuje dospělé ženy s chronickým duševním onemocněním tak, aby zvládly chod domácnosti a dokázaly vést co nejvíce samostatný život (Interní předpisy organizace, 2022).

2 Pracovník v sociálních službách

Sociální služby jsou prostředí, ve kterém se v posledních letech zvyšují nároky na kvalitu služeb a tedy i na dovednosti a znalosti u pracovníků tohoto oboru. S ohledem na různorodost sociálních prostředí, v nichž pracovníci působí, na neustálou proměnu životních situací a vztahů klientů s prostředím, můžeme hovořit o vysoké psychické i fyzické náročnosti tohoto povolání a nutnosti multidisciplinárního přístupu v sociálních službách.

Vzdělávání a následná spolupráce budoucích pracovníků, nyní zatím studentů zdravotnictví, pečovatelsví a dalších profesí, je klíčová pro sektor péče o seniory a na to se ve svém projektu zaměřují Corlis et al. (2019). Jako reakci na stárnoucí populaci v Austrálii a četné zdravotní a psychosociální problémy u geriatrických klientů přichází s návrhem meziprofesionálního vzdělávání ve výukových domech s pečovatelskou službou. Takové meziprofesionální vzdělávání a poskytování služeb přidává další hodnotu a tou je holistická péče. Odvětví sociální a zdravotní péče se stává předním sektorem zaměstnanosti.

Pracovníci v sociálních službách (dále PSS) jsou vedle sociálních pracovníků, zdravotnických pracovníků, pedagogických pracovníků, manželských a rodinných poradců či dobrovolníků jednou ze skupin, které mohou dle

zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vykonávat odbornou činnost. Tento zákon rovněž definuje základní požadavky kvalifikačního (a také dalšího) vzdělávání PSS. Tento zákon v § 116 uvádí čtyři podmínky nutné pro výkon pracovníka v sociálních službách. Těmi jsou plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách poskytujícího přímou obslužnou péči v pobytových službách je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Kvalifikační kurz nemusí plnit pracovníci, kteří mají kvalifikaci v oborech středního vzdělávání, které vyjmenovává prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. Jedná se zejména o obory sociální péče a vychovatelství. Mezi tyto obory patří i obor, na který je zaměřena tato práce, 75 – 41 – E/01 pečovatelské služby, kterému v roce 2009 vydalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy rámcový vzdělávací program. Kurz není rovněž vyžadován u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 (Zákon č. 108/2006 Sb., §116).

Pro jednotlivé činnosti sociálních služeb se základní kvalifikační požadavky mírně liší. Práce je zaměřena na pracovníky vykonávající přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních v organizaci XY v rámci denních stacionářů, domovů pro seniory a domovů pro duševně nemocné

Pracovník v sociálních službách v rámci své náplně práce podporuje své klienty v různých denních činnostech tak, aby mohli zůstat soběstační co nejdéle ve svém přirozeném prostředí. Soběstačnost znamená, že se o sebe člověk zvládne postarat v plném rozsahu, a tedy nepotřebuje pomoc nikoho jiného. Osoby, které již nejsou schopny plné nebo částečné soběstačnosti, se mohou stát klienty sociálních služeb a v sociálních službách se „potkají“ s PSS. Pracovníci v sociálních službách klientům poskytují pomoc nebo podporu

s potřebnými činnostmi. U některých klientů je nutné obě složky – pomoc a podporu – v různých činnostech propojit. Pracovníci v sociálních službách působí téměř ve všech existujících sociálních službách a má na starosti mnoho činností. (MPSV, 2021, s. 7).

Z praxe a z realizovaných projektových výzkumů víme, že v případě PSS jde o velmi psychicky i fyzicky náročnou práci, která není vhodná pro každého. Lze říci, že PSS jako pracovní nástroj používá sám/sama sebe – kromě dobré fyzické zdatnosti je totiž důležitá hlavně jeho osobnost. V kontrastu s tím je velmi rozšířen názor, že tuto práci umí a zvládne každý. Navíc bez patřičné kvalifikace. Že je tato představa každodenní reality velmi vzdálená, dokazuje vysoký počet uchazečů o práci PSS, kteří nastoupili do sociálních služeb a velmi záhy své místo zase opustili. (MPSV, 2021, s. 6)

2.1 Pomáhající profese v sociálních službách

Pomáhající profese označuje práci, která je zaměřena na pomoc druhým. Člověk je bytost, která žije ve vztazích a potřebuje pomoc jiné osoby. Pokud by člověk pomoc nepotřeboval, nebyla by zapotřebí ani sociální služba. Člověk vyhledává pomoc ve vztazích, obrací se na nejbližší, tedy na rodinu, přátele, spolužáky nebo kolegy, kteří jsou ochotni naslouchat, pomáhat, poradit. Taková pomoc, odborně nazývaná subsidiarita, není profesionální pomocí. V případě, že se člověk nemá na koho obrátit, nebo taková pomoc nestačí, nastává prostor pro odbornou pomoc profesionála. A pokud převládají problémy sociálního charakteru, začíná sociální práce (Mátel, 2019, s. 9).

Do pomáhajících profesí jsou zahrnuty například profese lékaře, zdravotní sestry, pracovník v sociálních službách, učitele, manželského poradce apod. Hranice mezi „povoláním“ a „profesí“ je velmi tenká a dost často intuitivní.

Často jsou používána jako synonyma. Za povolání je považována určitá, pravidelně vykonávaná pracovní činnost. Povolání je standardizovaný souhrn pracovních činností podle jejich obvyklého seskupení na trhu práce, jejichž výkon předpokládá určitou odbornou a další způsobilost. Pokud je obor označen jako profese, tak má svůj teoretický základ, profesní autority a jasné metody práce. Má své hodnoty a principy – etický kodex, má svoji profesní kulturu. Člověk přísluší k určité profesi a s touto profesí (specializací) mění různé zaměstnavatele, různá místa i resorty. Profesi je obecně přisuzována vyšší prestiž. (MPSV, 2021, s. 4).

O vyšší společenské prestiži u profese píše i Matoušek (2021, s. 9). Výraz profese, ve světě práce označuje roli s širším významem než zaměstnání, resp. povolání. Profese je vázána na určitý typ kvalifikace, je spojena s určitými očekáváními typu práce a pracovních výsledků, a také s určitou prestiží.

2.2 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese

Pochopitelným cílem organizace je zaměstnávat kvalitní a motivované pracovníky, kteří mají vztah k pečovatelské práci, schopnost empatie a zodpovědnost. Velmi důležité je i vzdělání, díky kterému pracovník je schopen vykonávat kvalitní a kvalifikovanou péči. Vstupní kvalifikační předpoklady a odborná způsobilost jsou popsány v úvodu kapitoly 2. Tato kapitola popisuje osobností předpoklady a dovednosti.

Hlavním předpokladem pro výkon práce pracovníka v sociálních službách je jeho vnitřní motivace.

Hlavní motivací většiny pracovníků, kteří dlouhodobě působí v sociálních službách je skutečnost, že péče o druhé je pro ně posláním, srdeční záležitostí.

Vzhledem k nízkému společenskému postavení a průměrné výši mezd je to faktor naprosto klíčový (MPSV, 2019, s. 21).

Samozřejmostí v pomáhající profesi je schopnost empaticky a jasně komunikovat nejen s klienty, ale i s jejich rodinnými příslušníky, a to i v oblasti umírání a paliativní péče (vnitřní předpisy organizace CSS).

Empatie úzce souvisí se schopností naslouchat a správně si vykládat (interpretovat), co si druzí myslí a oč jim jde. Schopnost porozumět a pochopit důvod, příčinu a účel jednání verbálních i neverbálních projevů druhých. Pochopit to, oč usilují, čemu se chtějí vyhnout, co pečlivě skrývají (Křivohlavý & Pečenková, 2011, s. 41).

Důležitou sociální kompetencí je dle Venglářové (2011, s. 15) sociální percepce, tedy schopnost vnímání druhých lidí. Je to zčásti talent, ale hodně praxe a také ostražitost před ovlivněním předsudky.

K tomu, aby pracovník v pomáhající profesi porozuměl rozdílům v chování různých klientů, aby chápal svůj vztah k nim, je důležité poznat sám sebe. Sebepoznávání je neustálé uvědomování si dobrých vlastností, schopností, nedostatků, ale také vlastních pocitů, a to v každé situaci, ve které se nacházíme. Na základě sebepoznávání dochází u jedince během života k sebehodnocení. Sebepoznávání a sebehodnocení umožňuje lépe se adaptovat a zvládat náročné situace. Nejvíce se o sobě dozvíme, jsme-li vystaveni náročným situacím. Kladné sebehodnocení zvyšuje sebedůvěru, vede k optimistickému pohledu na svět, k dobrému fyzickému i duševnímu stavu, k vyššímu výkonu (Venglářová, 2011, s. 35-36).

Jak následně potvrzují výsledky výzkumu, pomáhat druhým je těžká a vysilující práce, proto se klade velký důraz na fyzickou zdatnost. Člověk, který chce pomáhat druhým, by měl především respektovat své tělo, pracovat v jeho prospěch a udržovat si jeho kondici cvičením a správnou stravou.

Zároveň se tento člověk stále vzdělává a seznamuje s novými teoriemi a praktickými technikami a jeho emoční a sociální inteligence je nezbytnou složkou jeho osobnosti (Matoušek, 2003, s. 52).

Přívětivost, sociabilita, komunikativnost – přátelskost, veselost, otevřenost vůči lidem. Lidé s otevřenou komunikativní povahou mají v profesi určitou výhodu. Komunikace je nástrojem pro výměnu informací, ale také vyjádřením vztahu a zájmu. Komunikační dovedností není jen umět se dobře vyjadřovat nebo ptát. Za zásadní považujeme též umění naslouchat (Venglářová, 2012, s. 15-16).

Komunikační dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc. Nicméně napomáhají nalézt si ke klientovi cestu, navázat s ním vztah a řešit tak jeho problémy. Pracovník se projevuje prostřednictvím toho, co říká a co dělá a současně zúčastněně naslouchá. Cílem naslouchání je porozumění. Tato dovednost pracovníka tedy úzce souvisí s již zmiňovanou schopností empatie a vcítění se do klientových pocitů a uvažování. Jde o schopnost analyzovat klientovy prožitky, naslouchat a pomáhat klientovi i svou fyzickou přítomností (Matoušek, 2003, s. 53).

2.3 Popis pracovního místa

Zákon č. 108/2006Sb. o sociálních službách definuje (§ 116, odst. 1) okruh pracovníků v sociálních službách a dělí je dle vykonávaných činností. Tato práce je zaměřena na pracovníky, kteří vykonávají přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace,

vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb (Zákon č. 108/2006 Sb., § 116, odst. 1, písm. a).

Vyhláška 505/2006 Sb., §15 a §16 konkretizuje výčet činností PSS v přímé obslužné péči. Patří sem například úkony péče, jako jsou pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC. Pomoc při úkonech péče o vlastní osobu při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání jídla a pití. Pracovník rovněž napomáhá při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru a zprostředkovává kontakty se společenským prostředím tak, že klienta podporuje při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů a pomáhá při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 15-16).

V Katalogu prací ve veřejných službách a správě (Tomší & Alinče, 2010, s. 199) jsou zařazeny činnosti do platových tříd, které souvisí s platovým zařazením a jsou členěny podle obtížnosti, složitosti a odpovědnosti. Pracovník v sociálních službách je uveden v díle 2. 08. 01 v rámci šesti platových tříd. Pracovníci přímé obslužné péče v pobytových službách domova pro seniory nebo pro duševně nemocné v organizaci XY jsou, vzhledem k pravidelně vykonávaným činnostem, zařazeni v páté platové třídě. Katalog prací v páté platové třídě specifikuje tyto činnosti - Provádění obtížných pečovatelských prací spojených s přímým stykem s klienty s fyzickými a psychickými obtížemi. Vedení klienta k samostatnosti, nácvik dovedností, rozvíjení jeho vlastních schopností při sebeobsluze a pomoc při naplňování jeho osobních cílů. Sledování potřeb klienta a vedení individuálních záznamů o průběhu sociální služby (tzv. klíčový pracovník v sociálních službách). Řešení

záležitostí spojených s poskytovanou službou, případně zprostředkování kontaktu klienta s kompetentním pracovníkem (Nařízení vlády č. 222/2010, část B, díl 2. 08. 01).

Koubek (2015, s. 45) se odklání od strnulého popisu pracovního místa, jako přesně definovaných úkolů a povinností. Definuje požadavky na pracovníka v rovině pracovní role. Reaguje tak na neustále měnící se prostředí, jež vyžaduje značnou míru flexibility a neustálý (sebe)rozvoj. Pracovní role vyjadřuje specifické formy chování, které jsou potřebné k vykonání úkolů, definuje požadavky spíše v podobě toho, jak se práce vykonává, než v podobě úkolů samých. Může se odvolávat na širokou škálu charakteristik chování, zejména pokud jde o přístup k práci, o spolupráci nebo o styly vedení.

Pracovní povinnosti PSS v organizaci XY jsou definovány v Organizačním řádu organizace a každý pracovník obdrží po nástupu do zaměstnání soupis svých pracovních činností – náplň práce, v písemné formě. V organizaci XY se po adaptační době a zapracování stává klíčovým pracovníkem každý PSS. Podle náplně práce je PSS odpovědný za vytvoření, plnění a vyhodnocení individuálních plánů, plánů péče, provádění záznamů o průběhu adaptace a plánů rizik u klienta, jehož je klíčovým pracovníkem. Zná tyto plány všech klientů na oddělení, kde pracuje. Pracovník tedy musí umět pracovat s informačními technologiemi, s programy, vést zápisy, znát předpisy vztahující se k práci a umět své teoretické poznatky využívat i v praxi. Při všech pracovních činnostech spolupracuje s koordinátorkou, sociální pracovníci, všeobecnými sestrami, aktivizačními pracovníky a dalšími PSS. Pracovník pečuje o umírajícího uživatele a o tělo zemřelého uživatele ve spolupráci s všeobecnou sestrou, zapisuje a předává osobní věci pozůstalým. A rovněž kompletně uzavírá po ukončení pobytu uživatele (odchod, úmrtí, přestěhování) veškerou vedenou sociální dokumentaci. Nejen

v této souvislosti je nezbytné absolutní dodržování etického kodexu (Interní dokumenty organizace, 2022).

O připravenosti pracovníků rezidenčních služeb na umírání a kvalitě péče o umírající se zmiňují Chrastina, Špatenková & Hudcová (2020, s. 65-66). Zmiňují důležitost paliativní péče v kontextu důstojného umírání a zabývají se tím, nakolik jsou PSS připraveni na doprovázení umírajících v podmínkách rezidenčních služeb. Aby pracovníci mohli odpovědně doprovázet umírající a pečovat o ně, musí disponovat patřičnými dovednostmi, schopnostmi a osobními předpoklady, tedy potřebnými kompetencemi. Kompetence jsou blíže rozebrány v kapitole 3.5 Kompetence pracovníka v sociálních službách.

3 Firemní vzdělávání

V podstatě každá organizace má své vzdělávací potřeby. Firemní vzdělávání je hledání a následné odstraňování rozdílu mezi tím, „co je“, a tím, „co je žádoucí“. Firemní neboli také podnikové vzdělávání je vzdělávací proces organizovaný podnikem/firmou. Zahrnuje jak vzdělávání v podniku (interní, vnitropodnikové vzdělávání, organizované podnikem ve vlastním vzdělávacím zařízení nebo na pracovišti), tak i vzdělávání mimo podnik (externí vzdělávání, vzdělávání na objednávku ve specializovaném vzdělávacím zařízení nebo škole) (Bartoňková, 2010, s. 10 a 16).

Dle Plamínka (2014, s. 32) je vzdělávání přímou kultivací znalostí a dovedností.

Vzdělávání a formování pracovních dovedností se v současné době nutně stává celoživotním procesem. Změny, které nás obklopují, si vyžadují nové znalosti a dovednosti, které je třeba prohlubovat. Změny je nutné nejen akceptovat, ale i podporovat. V moderní společnosti zdaleka nedostačují vstupní kvalifikace, získané během přípravy na povolání, ani tradiční způsoby

zaškolení. Je nutné flexibilně reagovat na nové poznatky, nové technologie a techniku a na to, že znalosti velmi rychle zastarávají. Časté organizační změny, neustále rostoucí nároky na kvalitu, nutnost snižování nákladů, změny hodnotových orientací a orientace na kvalitu života jak pracovního, tak soukromého jsou jen stručným výčtem z řady důvodů, proč je nutné věnovat se vzdělávání a rozvoji pracovníků (Koubek, 2015, s. 252).

O nových technologiích, technice se poslední dobou čím dál častěji mluví i v kontextu sociálních služeb a zdravotnictví a pandemie Covidu – 19 dynamicky akcelerovala posun k digitalizaci. Tyto trendy se prosazují napříč všemi segmenty a v sociálních službách rozvíjí svůj potenciál digitální komunikace a technologie za účelem zvýšení bezpečnosti klientů. Na samém počátku je i robotizace, kdy roboti zatím doplňují sociální kontakt. Nejedná se však o nahrazení péče nebo služby poskytované lidmi. Cílem digitalizace je zkvalitňovat a zefektivňovat péči (Táborský & Horecký, 2022).

Ke změně hodnotových orientací člověka se vyjadřuje i Plamínek (2014, s. 52-53), který popisuje, jak v průběhu dvacátého století někdejší ustálený systém obdivovaných hodnot (čestnost, poctivost nebo víra) nahrazují hodnoty vzájemně provázané a Plamínek je nazývá 4P – peníze, prestiž, přepych a pohodlí. Tyto trendy orientované na luxus a jejich pustošivé aspekty lze ovlivnit kvalitním vzděláváním a posilováním schopností vidět věci v souvislostech.

Vzdělávání realizované organizací tvoří významnou součást celoživotního vzdělávání, přičemž se spojují vzdělávání formální, neformální v průběhu zaměstnání a informální, které nemusí být vůbec vnímáno jako vzdělávání. Aby vzdělávání bylo efektivní a zaručilo organizaci návratnost vložených prostředků, musí být systematické a vycházet z organizační strategie. Systém organizačního vzdělávání je opakující se cyklus orientovaný na pracovníka, který pružně reaguje na vnější i vnitřní podněty doškolením,

přeškolením a rozvojem správně vybraných zaměstnanců (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 80 – 82).

Metody firemního vzdělávání lze dle místa konání zařadit do dvou velkých skupin. Metody vzdělávání na pracovišti nazývané „on the job“ a metody mimo pracoviště nazývané „off the job“. Mezi metody vzdělávání při výkonu práce na pracovišti patří instruktáž, dlouhodobější instruování v podobě coachingu nebo mentoringu, konzultace, asistování, pověření úkolem, rotace práce a pracovní porady. Mezi metody používané ke vzdělávání mimo pracoviště patří nejčastěji využívaná forma přednášek, ale i zábavnější outdoor training nebo hraní rolí a poslední dobou se do popředí dostávají metody využívající internet a digitální technologie (e-learning). Tuto flexibilní metodu lze využít jak pro vzdělávání na pracovišti, tak mimo pracoviště a to ke kolektivnímu vzdělávání i individuálnímu vzdělávání (Koubek 2015, s. 265 - 273).

3.1 Další vzdělávání pracovníka v sociálních službách

Vstupní požadavky na odbornou způsobilost PSS jsou popsány v kapitole druhé. Existuje celá řada důvodů, proč by se poskytovatelé sociálních služeb měli zabývat dalším vzděláváním pracovníků. Jsou to například nové nároky na výkon práce z důvodu horších stavů klientů, nové metody a postupy, silnější důraz na kvalitu či schopnost přizpůsobit se neustálým změnám a novým požadavkům.

Požadavky na další vzdělávání pracovníků v sociálních službách vyplývají rovněž ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Roční objem dalšího vzdělávání činí minimálně 24 hodin za kalendářní rok, přičemž 16 z nich musí být akreditovaných. Povinnost dalšího vzdělávání PSS nevzniká, pokud v daném kalendářním roce pracovník absolvoval kvalifikační kurz (zákon

č. 108/2006 Sb., § 116, odst. 9). Dokladem o absolvování akreditovaného kurzu je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které vzdělávací akci pořádalo. Dalšími formami vzdělávání jsou také odborné stáže, které mohou být vykonány na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž. Tato povinnost, dále se vzdělávat i po získání potřebné kvalifikace, vznikla od roku 2012.

Dobře zpracovaný program dalšího vzdělávání a profesního rozvoje, v němž si PSS obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci, je klíčový pro dosažení kvality služby. Kvalita tohoto programu nutně souvisí s kvalitou a efektivitou jednotlivých vzdělávacích akcí a s tím, kolik získaných informací a dovedností přenesli pracovníci do praxe (Kašlíková et al., 2008, s. 145 – 147).

Bartoňková (2013, s. 93) uvádí, že organizace, které financují výcvik, se nejvíce zajímají o to, aby získané znalosti a dovednosti byly přeneseny na pracoviště, aby se projevíly v chování a ve výkonu v konkrétní pracovní situaci.

Z analýzy vyplynulo, že 95% vedoucích pracovníků pokládá další vzdělávání pracovníků v sociálních službách za podstatné, a 99% si je jistých, že organizace vytváří vhodné podmínky pro další vzdělávání PSS. Vedoucí pracovníci sledují aktuální trendy ve vzdělávání a doporučují další vzdělávání pro PSS na základě výsledků jejich průběžné práce (Havlíková, 2018, s. 81).

Tuffrey – Wijne et al. (2017) dodává, že při dotazování na otázku, jak by měl být personál vyškolen, účastníci většinou upřednostňovali praktický výcvik před teoretickým a osobní proškolení, s příklady a osobní zkušeností z praxe před e-learningem.

3.2 Vzdělávací potřeby

Při zaškolování nového pracovníka si zaměstnavatel ověří, zda byl výběr správný a zároveň rozklíčuje jeho vzdělávací potřeby. V sociálních službách

kromě péče o klienty, musí pracovníci zvládat týmovou spolupráci a být oporou klientům v různých nepříznivých situacích. Doba zaškolování nových pracovníků je různá, pohybuje se od tří měsíců do jednoho roku a zpravidla se na ní podílí více osob (Kašlíková et al., 2008, s. 137 – 139).

Později, u stávajících pracovníků, je důležitým vodítkem pro identifikaci vzdělávacích potřeb pravidelné hodnocení pracovníků a hodnocení jejich pracovního výkonu. Čím podrobněji tato hodnocení jsou vypracována a jsou rozvedeny nedostatky pracovníka a jejich příčiny, tím lépe se rozpozná vzdělávací potřeba (Koubek, 2015, s. 265).

Analýza vzdělávacích potřeb dle Vodáka a Kucharčíkové (2011, s. 85) spočívá ve shromažďování informací o aktuálním stavu znalostí, schopností a dovedností pracovníků, o jejich výkonosti, výkonosti týmů a podniku jako celku, a v porovnávání těchto zjištění s požadovanou úrovní. Zjištěné mezery pak organizace eliminuje vhodně nastaveným vzdělávacím programem.

Tato analýza potřeb je dle Bartoňkové (2010, s. 118) nejkritičtější a nejdůležitější fáze projektování vzdělávacích aktivit.

Jakákoliv disproporce mezi znalostmi, dovednostmi, přístupem, porozuměním problému na straně pracovníka a tím, co požaduje pracovní místo je vzdělávací potřeba. Tzn. rozdíl mezi tím „co je“ a tím „co je žádoucí“ (Bartoňková, 2010, s. 119)

Armstrong, Taylor a Šikýř (2015, s. 354 – 355) dodávají, že přístup ke vzdělávání založený pouze na odstraňování nedostatků, je značně omezený. Vzdělávání by mělo přinášet víc. V souvislosti s měnícími se požadavky vykonávané práce a rostoucími požadavky na rozmanitější znalosti a dovednosti by měli být pracovníci soustavně připravováni na další povinnosti a k větší odpovědnosti systematickými vzdělávacími aktivitami.

3.3 Strategický přístup k firemnímu vzdělávání

Prostředí neustálých změn, zesilující tlak na výkon, efektivitu a pružnost si vynutili přechod od jednorázových vzdělávacích akcí k plánování komplexních vzdělávacích programů a uplatňování celostního přístupu (Hroník, 2007, s. 116 – 117).

Nejefektivnějším vzděláváním pracovníků v organizaci je dobře organizované systematické vzdělávání, které jako nepřetržitě opakující se cyklus vychází ze zásad politiky vzdělávání a sleduje cíle strategie vzdělávání. Rozvoj a vzdělávání pracovníků je jeden ze zásadních nástrojů, kterým jsme schopni řídit a ovlivnit pracovní výkon a jeho efektivitu (Koubek, 2015, s. 259).

Strategickým rozvojem a vzděláváním rozumíme přístup, který podporuje dosahování strategických cílů organizace prostřednictvím disponibilních lidských zdrojů s přispěním uplatňovaných strategií, politik a postupů vzdělávání a rozvoje (Armstrong, Taylor & Šikýř 2015, s. 341).

Řízení pracovního výkonu, jako kontinuální proces manažerských procesů, který pravidelně zkoumá výkon pracovníků a odhaluje potřeby rozvoje a vzdělávání, je doplňováno pravidelným, každoročním formálním hodnocením pracovního výkonu (Armstrong, Taylor & Šikýř 2015, s. 395).

Strategický přístup k firemnímu vzdělávání naplňuje vize a poslání organizace. Vize a poslání napovídají, jak se organizace chce chovat v blízké i daleké budoucnosti a zároveň na nich závisí, jak efektivně budou pracovníci realizovat vytyčenou strategii (Bartoňková, 2010, s. 32).

3.4 Kompetenční přístup k firemnímu vzdělávání

Abychom se při vytváření vzdělávacího plánu nedostali do pasti tzv. „modelu deficitu“, který je zaměřen pouze na současné potřeby a odstraňování toho špatného, je vhodné uplatňovat strategický, systematický a kompetenční

přístup k firemnímu vzdělávání včetně tvorby a implementace kompetenčních modelů (Bartoňková, 2010, s. 130).

Schopní, neboli kompetentní, lidé jsou ti, kteří odvádějí očekávaný a požadovaný výkon a zásadně tak napomáhají k naplňování cílů organizace. Jsou schopni využívat svých znalostí, dovedností a vědomostí potřebných k výkonu vázanému k jejich pracovnímu místu. Kompetence představuje soubor chování pracovníka, které musí použít, aby zvládl úkoly své pracovní pozice (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 70 -71).

Kompetence jsou způsoby chování, pomocí kterých dosahujeme efektivních výkonů. Je to celý trs dovedností, znalostí, zkušeností a vlastností, který podporuje dosažení cíle (Hroník, 2007, s. 61).

Bělohlávek, Košťan & Šulěř (2001, s. 357) zmiňují, jak právě lidé, se kterými záměry organizace počítali jako s něčím samozřejmým k dosažení svých cílů, mohou být tou hlavní překážkou. Nekompetentní lidé se stávají bariérou k uskutečnění plánů a naplnění vize a poslání organizace. „Proč nedokáží realizovat cíle firmy? Proč nejsou více motivováni? Proč nemají zájem? Jsou to vůbec ti lidé, které potřebujeme?“

Bartoňková (2010, s. 122) uvádí, že existují dvě základní možnosti, jak identifikovat vzdělávací potřeby. Jedna možnost je kvantitativní sociologický výzkum a druhá je aplikace kompetenčního přístupu, který nám umožní porovnat požadovaný a skutečný stav kompetencí zaměstnanců. Identifikace kompetencí a tvorba kompetenčních modelů představují jednu z klíčových částí tvorby strategie vzdělávání. Kompetence tedy představují jakési základní stavební kameny firemního vzdělávání (Bartoňková, 2010, s. 82).

Lidská práce a lidské zdroje, tedy potenciál k výkonu, konkrétního člověka, pokud se spojí s plněním nějaké konkrétní úlohy, tvoří jeho způsobilost neboli kompetenci společně. Chybí-li jedno, to druhé ke kompetenci nestačí.

Ve vzdělávání se ptáme, jestli budeme muset zasahovat na úrovni lidských zdrojů nebo na úrovni podávaného výkonu. Zabýváme se přitom třemi otázkami, zda pracovník svůj potenciál do výkonu promítnout chce, umí a může (Plamínek, 2014, s. 99).

Kompetence = zdroje + práce



Výsledky jsou ovlivněny potenciálem i výkonem

Grafické znázornění 1 *Dvě složky způsobilosti k úloze (Plamínek in Plamínek, 2014, s. 99)*

Někteří odborníci se domnívají, že je nevhodné používat termín „kompetence“ v češtině, jelikož je v našich podmínkách spíše spojován s pravomocí. Z anglického jazyka však rozlišujeme pojem „competency“ a „competence“ a někteří autoři používají i termín „capability“. Problém je však, že různí autoři dávají tomuto přenesenému významu různý význam. Jedni používají „competence“ jako odbornou způsobilost a „competency“ jako schopnosti a druzí zase naopak.

Pojem *competency* je schopnost člověka se chovat způsobem, aby přinášel žádoucí výsledky.

Pojem *competence* je kvalifikace, odborná způsobilost.

Pojem *capability* jako talent či nadání. Někdy však bývá překládáno i jako způsobilost, tedy by měl zahrnovat *competency* i *competence* (Bartoňková 2010, s. 84 – 85).

Kompetenční přístup je vysoce efektivní při analýze vzdělávacích potřeb v organizaci. Na základě tohoto přístupu je organizace schopna postupovat při volbě vzdělávacích projektů tak, aby rozvíjela jednotlivé kompetence pracovníků za účelem vyšší výkonnosti (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 73).

Kompetence můžeme dělit různými způsoby. Nejjednodušší dělení je na koncepční, sociální a technické. Můžeme ale hovořit i o skupinách kompetencí manažerských, interpersonálních a technických. Kompetence, které maximalizují úspěšnost ve více rovinách, dělíme na klíčové, které jsou charakteristické pro všechny zaměstnance, týmové pro na sobě závislé a často projektově orientované týmy, funkční a vůdcovské a manažerské, potřebné pro vedení a řízení (Hroník, 2011, s. 72).

Různé kompetence můžeme určitým způsobem uspořádat a vytvořit tak kompetenční model, jako soubor kompetencí neboli způsobilostí. Všechny možné kompetence jsou v něm uspořádané podle nějakého klíče. Kompetenční model představuje, jak a čím lze dosáhnout měřitelného výsledku (Bartoňková, 2010, s. 95 – 96).

3.5 Kompetence pracovníka v sociálních službách

Prostředí sociálních služeb je často místem závěru života klientů. K tomu, aby mohli pracovníci v rezidenčních sociálních službách adekvátně doprovázet

umírající, musí disponovat nejen určitými znalostmi, schopnostmi a dovednostmi, ale i osobními dispozicemi. Chrastina, Špatenková & Hudcová (2020, s. 65, 75 - 78) se zabývají připraveností pracovníků rezidenčních služeb na doprovázení umírajících uživatelů služby. Na základě výsledků studie představují návrh kompetenčního modelu pracovníka v sociálních službách v kontextu doprovázení umírajících, který může sloužit jako nástroj při výběru pracovníků a podklad pro jejich další vzdělávání a rozvoj. Pracovník by měl disponovat těmito měkkými kompetencemi:

- Efektivní komunikace - pracovník aktivně komunikuje, reflektuje reakce okolí, reaguje na verbální a neverbální projevy umírajících a rodinných příslušníků. Zároveň umí naslouchat i srozumitelně sdělovat a argumentovat.
- Kooperace – vstřícná a tolerantní aktivní spolupráce s umírajícím, jeho rodinou a týmem. Schopnost řešit problémy a přijímat úkoly spojené s péčí o umírajícího.
- Kreativita a flexibilita – pracovník je otevřen novým přístupům a dokáže se přizpůsobovat změnám v péči.
- Saturace potřeb umírajícího – pracovník umí správně identifikovat a naplňovat dysfunkční potřeby umírajících, dodržuje empatický přístup a umí zvládat své emoce.
- Samostatnost – samostatně dodržuje standardy kvality sociálních služeb, řídí se metodickými pokyny, etickým kodexem. Je schopen řídit sám sebe, plánovat si práci a odhadnout své síly.
- Celoživotní učení – schopnost a ochota přijímat nové informace a účastnit se vzdělávání, snaha zdokonalit své znalosti a osvojit si nové dovednosti, které zvládne využít následně v praxi.
- Zvládání zátěže – pracovník dokáže ovládat své emoce a umí pracovat s emocemi umírajícího klienta i jeho rodinných

příslušníků. Pracovník si umí včas říci o pomoc například v rámci supervize.

A současně odbornými znalostmi a dovednostmi:

- Ošetrovatelská péče – pracovník má všeobecný přehled o anatomii a fyziologii lidského těla, disponuje teoretickými znalostmi materiálů, nástrojů, postupů a základních norem v oboru ošetrovatelství. Umí obsluhovat jednoduché stroje a zařízení (zvedáky, signalizace).
- Poskytování pomoci umírajícím uživatelům – schopnost polohování uživatele tak, aby zabránil proleženinám a uživatel byl schopen přijímat stravu.
- Poskytování péče umírajícím, popřípadě péče o tělo zemřelého.
- Poskytování komplexní hygienické péče o umírající – koupání, ošetrování pokožky, hygienická péče související s vyprazdňováním. Ovládá zásady polohování méně pohyblivých a nepohyblivých uživatelů a používá je v praxi.

Vlastnosti dobrého pracovníka v sociálních službách z pohledu žáků s lehkým mentálním postižením (LMP) oboru Pečovatelské služby popisuje Mrázková (2012, s. 75 – 85), kteří zmiňují také samostatnost, psychickou odolnost a vzdělanost.

Jak již bylo zmíněno v kapitole 2.2, důležitou kompetencí pracovníka v sociálních službách je schopnost vnímání druhých lidí. Tato sociální percepce je dle Venglářové (2011, s. 15) zčásti talent, ale hodně praxe a také ostražitost před ovlivněním předsudky.

Pracovník musí mít rovněž kompetence etické. Od klientů se dozvídá řadu citlivých údajů a je tedy nutné zachovat mlčenlivost. Musí umět rozlišit, které informace jsou důležité pro práci s klientem, a tedy jsou přeneseny

do realizačního týmu služby, a které by si měl pracovník ponechat pro sebe (Vitová in kolektiv autorů, 2011, s. 115).

O profesní etice, která aplikuje obecná etická ustanovení, tzv. etický kodex, na konkrétní profesionální činnosti, hovoříme v univerzálnějším záběru o etice pomáhajících profesí (Jankovský, 2018, s. 28).

O schopnosti komunikace, jak správně komunikovat s klientem v závěru života a s jeho rodinou a jak citlivě a zároveň srozumitelně sdělovat špatné zprávy, píše ve svém výzkumu i Tuffrey – Wijne et al. (2017). Zaměřují se na vzdělávání pracovníků v oblasti paliativní péče a komunikačních dovedností, tak aby uměli efektivně naslouchat, účinně navázat kontakt s klientem a byli schopni vést rozhovor s klientem ve složité životní situaci. Schopnost komunikovat s umírajícím a jeho rodinou prolomí obavy pracovníků při sdělování špatných zpráv a zbaví je nejistoty, jaká vhodná slova použít. Pracovníci vybaveni touto kompetencí mohou být pak všestrannou podporou klientům a jejich rodinám.

O kompetenci komunikovat s klientem a s jeho rodinou o smrti a plánování péče v závěru života se zabývá Pechová a Loučka (2019). Představují proces Plánování péče v závěru života, který podporuje nemocné v rozhodování, jak by měla v budoucnu vypadat péče o jejich osobu. Jedná se o soubor konkrétních komunikačních technik a nástrojů, jejichž důležitou součástí jsou rozhovory o cílech péče. V rezidenčních zařízeních se vhodné příležitosti k rozhovorům objevují každodenně. Z rozhovorů vyjde konkrétní domluva o tom, jakým způsobem bude péče i léčba v závěru života probíhat. Výstupy z těchto rozhovorů by měly být zapsány do dokumentace klientů.

Důraz je rovněž kladen na emoční inteligenci, ale i na schopnost pracovat s informačními a jinými technologiemi (viz kapitola 3 Firemní vzdělávání). Pracovníci musí ovládat práci s programy, vést zápisy, jsou schopni vytvářet

individuální plány péče, dodržovat etický kodex a spolupracovat se sociálními a zdravotními pracovníky. Pro tuto práci je nezbytná schopnost empatické a jasné komunikace s klienty a s jejich rodinami a to i v oblasti umírání a paliativní péče (Interní materiály organizace, 2022).

Pro zajištění pozitivního pracovního prostředí v náročných podmínkách sociálních služeb je nezbytná týmová práce, kde se pracovníci na sebe mohou spolehnout, znají postupy práce a jsou dobře proškoleni. Spolupráce s pracovníky, kteří nemají dostatečné dovednosti, zvyšuje tlak na zkušenější personál a proto je nutné jejich profesní dovednosti zlepšovat a předcházet tak napětí a konfliktům na pracovišti (Garratová et al, 2021).

4 Učební obor kategorie E Pečovatelské služby 75 – 41– E/01

Odborná učiliště kategorie E jsou koncipována jako dvouletá nebo tříletá a jsou určena především pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a pro žáky u kterých je malý předpoklad, že by zvládli nároky středního učebního oboru kategorie H. Do tohoto oboru jsou přijímáni žáci se zdravotním postižením, zejména s lehkým mentálním postižením, ale i žáci bez zdravotního postižení (EDU, 2022; NUV, 2022).

Učební obory kategorie E mají svá specifika, která jsou stanovena zákonem, jak v přijímacím řízení, tak v závěrečných zkouškách. Tyto obory jsou zaměřeny především na praktickou přípravu. Žáci se speciálními vzdělávacími potřebami mají právo během svých studií využít různá podpurná opatření, například služby asistenta pedagoga, vzdělávat se podle individuálního plánu, využívat různé kompenzační pomůcky a být přijat ke studiu například na základě pohovoru o svých zájmech a zálibách, jak je definováno v § 16 školského zákona č. 561/2004 Sb.

Závěrečné zkoušky těchto oborů se začaly sjednocovat. Pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami nejsou v závěrečných zkouškách

zahrnuty pokyny pro žáky, protože často nejsou schopni porozumět delšímu textu a byli by dezorientovaní. Pokyny přetlumočí vhodnou formou jejich učitelé. Při zkouškách se hodně pracuje s obrázky nebo ukázkami nástrojů apod. Písemná zkouška může být připravena jako test, protože pro mnohé žáky je snazší zaškrtnout správnou odpověď nebo jako cvičení k doplňování. Úroveň zadaných úkolů respektuje skutečnost, že učební obory kategorie E připravují své absolventy na výkon převážně rutinních pracovních činností (RVP, 2022).

Obor 75-41-E/01 Pečovatelské služby připravuje žáky pro několik oblastí pracovních činností. První a hlavní z nich je zaměřena na práci v sociálních službách. Žáci se naučí poskytovat přímou obslužnou péči a pomoc klientům sociálních služeb, kteří potřebují z důvodů zdravotního postižení, dlouhodobého závažného onemocnění, věku nebo dlouhodobé krizové sociální situace pomoc druhé osoby při zvládnání běžných úkonů, např. při oblékání, hygieně, pohybu, při zajišťování stravy, obstarávání nákupů a jiných osobních záležitostí (Infoabsolvent, 2022).

Hlavní oblastí uplatnění absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby jsou pobytová zařízení nebo terénní služby. Absolventi v těchto zařízeních poskytují jako pracovníci v sociálních službách přímou obslužnou péči nebo asistentské služby

4.1 Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání 75-41-E/01

Obsah vzdělávání v učebního oboru 75-41-E/01 je dán rámcovým vzdělávacím programem (RVP), který vydalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy dne 6. května 2009, č. j. 9325/2009-23. Jedná se o kurikulární dokument, který vymezuje závazné požadavky na vzdělávání v oboru. Vzdělávání vymezené v RVP vychází ze čtyř cílů vzdělávání pro 21. století formulovaných komisí

UNESCO: učit se poznávat, učit se učit, učit se být, učit se žít s ostatními. Pojetí RVP se opírá o nový systém podpory žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a upravený RVP pro základní vzdělávání vydaný opatřením ministra školství, mládeže a tělovýchovy č. j. MSMT-28603/2016 s platností od 1. září 2016.

Obsah vzdělávání směřuje k získání kompetencí v souladu se zaměřením oboru a důraz je kladen na odborný výcvik. Kompetence se formálně dělí na klíčové a odborné, nicméně v praxi neexistují odděleně, prolínají se.

Klíčové kompetence navazují na klíčové kompetence osvojované na základní škole a dále se prohlubují. Patří sem kompetence k učení, tedy schopnost a motivace se dále efektivně vzdělávat, kompetence k řešení problémů, porozumění problému a schopnost jej samostatně řešit. Nezbytnou klíčovou kompetencí jsou komunikační kompetence, jejichž význam je podrobněji popsán v kapitole 3.5. Mezi další klíčové kompetence patří schopnost spolupracovat s ostatními, pečovat o své zdraví a pracovat na svém osobním rozvoji. Rámcový vzdělávací program řadí mezi klíčové kompetence již několikrát zmiňovanou a do budoucna nepostradatelnou schopnost využívat prostředky informačních a komunikačních technologií a pracovat s informacemi.

Odborné kompetence vyjadřují profesní profil absolventa. Tvoří soubor odborných vědomostí, dovedností, postojů a hodnot, kterými by měl absolvent oboru disponovat. Mezi tyto kompetence patří například znalosti bezpečnostních předpisů a znalosti systému péče o zdraví, schopnost jednat ekonomicky a v souladu se strategií udržitelného rozvoje, ale také pochopení kvality sociálních služeb jako významného nástroje dobrého jména zaměstnavatele. Důležitou kompetencí absolventa pro práci v sociálních službách je orientovat se v základních principech individuálního plánování,

empaticky vnímat potřeby klienta a schopnost spolupracovat v multidisciplinárním týmu sociálních služeb v zájmu klienta.

RÁMCOVÉ ROZVRŽENÍ OBSAHU VZDĚLÁVÁNÍ

Tento učební plán je určen zejména pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami dle zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, § 16 školského zákona a je chápán jako prostředek k dosažení požadovaných kompetencí absolventa.

Délka a forma vzdělávání: 3 roky, denní

Tabulka č. 1 Učební plán 75 – 41 – E/01

(www.infoabsolvent.cz, 2022)

Vzdělávací oblasti a obsahové okruhy	Minimální počet vyučovacích hodin za celou dobu vzdělávání	
	týdenních	celkový
Jazykové vzdělávání - český jazyk	2	64
Občanský vzdělávací základ	3	96
Matematické vzdělávání	3	96
Estetické vzdělávání	1	32
Vzdělávání pro zdraví	3	96
Vzdělávání v informačních a komunikačních technologiích	3	96
Pečovatelství	35	1 120
Úklidové práce	4	128
Příprava pokrmů	8	256
Šití a opravy prádla a bytových doplňků	5	160
Praní a žehlení prádla a oděvů	4	128
Disponibilní hodiny	25	960
Celkem	96	3 072

Minimální týdenní počet vyučovacích hodin v jednotlivých ročnících je 29.

4.2 Profil absolventa

Absolventi učebního oboru kategorie E Pečovatelské služby se uplatní především jako pracovníci sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Mohou pracovat v různých sociálních zařízeních, například v domovech pro seniory, v domovech pro duševně nemocné, denních nebo týdenních stacionářích a v terénních sociálních službách. Mohou vykonávat práci pečovatele, osobního asistenta, pomocníka v domácnosti. Absolventi mají možnost si dále doplnit své vzdělání v příbuzném oboru vzdělání kategorie H a získat tak nejen novou kvalifikaci a další výuční list, ale i možnost pokračovat v nástavbovém studiu k získání maturity. Je potřebné vzít v úvahu, že absolvent oboru kategorie E není pro přímé pokračování v nástavbovém studiu dostatečně připraven, protože v oborech kategorie E jsou kladeny nižší nároky v oblasti všeobecného a obecně odborného vzdělání (Infoabsolvent, 2022).

Nejmenovaná škola na svých stránkách o něco konkrétněji specifikuje profil absolventa Pečovatelské služby a to jako schopného poskytovat přímou obslužnou nebo asistentskou péči o klienty formou pomoci při osobní hygieně, oblékání, chůzi, při jídle apod. Dále je absolvent schopen úpravy lůžka a prostředí, manipulace s přístroji, pomůckami, prádlem. Zejména v terénních službách pak zajišťuje výdej a rozvoz jídla klientům, úklid v domácnosti, nákupy nebo doprovod klienta například k lékaři nebo na úřady. Z důvodu anonymizace není uveden odkaz školy.

Shrnutí teoretické části

V zájmu každé organizace je být žádaným zaměstnavatelem, produkovat kvalitní výstupy a být konkurenceschopná vůči ostatním společnostem. Kompetentní pracovníci jsou klíčem k naplnění těchto kritérií. Na kompetence je potřeba se zaměřit již při přípravě budoucích pracovníků, aby absolventi

měli dostatečné znalosti a dovednosti pro, nejlépe holistickou, péči o starší lidi s chronickými a komplexními potřebami péče (Corlis et al., 2019).

Teoretická část v první kapitole popisuje organizaci poskytující nejen pobytové sociální služby seniorům a duševně nemocným lidem. Druhá kapitola je zaměřena na personál, který tyto služby zajišťuje, tedy pracovníky v sociálních službách. Je pochopitelným cílem organizace zaměstnávat kvalitní pracovníky se vztahem k pečovatelské práci, schopností empatie a zodpovědností. Klíčovou schopností je empaticky a jasně komunikovat nejen s klienty, ale i s jejich rodinnými příslušníky. Kompetence, osobní předpoklady a kvalifikace jsou definovány v části Popis pracovního místa. Vychází zpravidla ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, vyhlášky 505/2006 Sb. a katalogu prací. V organizaci jsou pracovní povinnosti PSS definovány v Organizačním řádu organizace.

Jak se pracovníci v sociálních službách dále vzdělávají a rozvíjí, pojednává kapitola třetí. V prostředí sociálních služeb se zvyšují nároky na výkon práce z důvodu horších stavů klientů, vznikají nové metody a postupy, je kladen důraz na kvalitu či schopnost přizpůsobit se neustálým změnám a novým požadavkům. Na tyto skutečnosti je potřeba reagovat a to nejen z povinnosti dalšího vzdělávání vyplývající ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, ale celkově z postupné proměny této práce.

Čtvrtá kapitola představuje učební obor kategorie E pečovatelské služby, který je určen především pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a pro žáky s lehkým mentálním postižením a jejíž absolventi by se měli uplatnit jako pracovníci v sociálních službách v různých sociálních zařízeních, například v domovech pro seniory, v domovech pro duševně nemocné, denních nebo týdenních stacionářích a v terénních sociálních službách.

Uvedené teoretické poznatky slouží jako podklad pro zpracování empirické části této práce, kde se v polostrukturovaných rozhovorech klíčoví pracovníci vyjadřují k požadavkům na pracovníka v sociálních službách a jejich kompetencím a ke zkušenostem s pracovníky, kteří jsou absolventy zmiňovaného oboru.

Empirická část

Empirická část diplomové práce je zaměřena na kvalitativní výzkum, který byl proveden formou hloubkových polostrukturovaných rozhovorů a odhaluje tak konkrétní zkušenosti a prožitky z praxe.

5 Cíle a výzkumné otázky

Cílem této práce je identifikovat vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby (E/PS) po nástupu do zaměstnání v organizaci XY poskytující sociální služby a navrhnout program dalšího vzdělávání.

Jsou porovnávány vstupní kompetence absolventů učebního oboru E/PS se současnými nároky na pracovníky v sociálních službách. Práce je zaměřena na možnosti a limity spolupráce těchto absolventů s organizací XY v rámci pracovního poměru a na činitele, se kterými se musí absolventi v praxi vyrovnat. Na základě identifikovaných rozdílů mezi požadavky na kompetence pracovníka v sociálních službách a skutečnou úroveň absolventů učebního oboru kategorie E Pečovatelské služby bude hledána možnost dalšího rozvoje a vzdělávání tak, aby absolventi našli své uplatnění v oboru a mohli se začlenit do profesního života a v závěru bude navržen plán vzdělávání pro absolventy učebního oboru 75 – 41 – E/01 v organizaci XY.

Hlavní výzkumná otázka:

Jaké jsou potřeby a možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje v organizaci XY pro uplatnění absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby v praxi?

DVO1 Jaké jsou vstupní kompetence absolventů s ohledem na požadavky organizace poskytující sociální služby?

DVO2 Jaké jsou současné nároky na profesi pracovníka v sociálních službách?

DVO3 Jaké jsou potřeby, možnosti a limity spolupráce organizace XY poskytující sociální služby jako zaměstnavatele s absolventy učebního oboru 75 – 41 – E/01 v roli zaměstnance?

Tyto otázky autora zajímají i z důvodu, že sám se podílí na výběru pracovníků do organizace a sestavuje jim vzdělávací plány. Zároveň řeší a tlumí konflikty, které na pracovišti vznikají, ale především se snaží odstraňovat jejich příčiny.

5.1 Design a metoda výzkumu

K naplnění tohoto cíle a zodpovězení výzkumných otázek je použit kvalitativní design výzkumu. Typickým znakem pro kvalitativní design výzkumu je velké množství informací, které výzkumník využívá pro zodpovězení výzkumné otázky. Hendl (2005, s. 50) přirovnává práci výzkumníka k práci detektiva. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek, provádí deduktivní a induktivní závěry. Seznamuje se s novými lidmi a pracuje přímo v terénu, kde se něco děje. Podobně princip kvalitativního výzkumu vysvětluje i Novotná (2019, s. 291). Principem kvalitativního výzkumu je, že se snažíme získat pokud možno vyčerpávající data k dané problematice. Sledujeme tedy pozorované jevy či fenomény ve všech možných variacích, vztazích a kontextech. Právě proto je pro kvalitativní výzkum charakteristický interaktivní induktivní přístup, tedy že v procesu výzkumu probíhá souběžně tvorba vzorku, tvorba dat, jejich analýza a interpretace, to vše v souladu s neustálou reflexí celého procesu výzkumu.

Podstatou kvalitativních přístupů je co největší otevřenost kontextům, které se na povaze sledovaného fenoménu podílejí. V procesu výzkumu si všímáme všeho, co se v terénu objevuje (tj. dokonce i toho, co nemá zjevnou souvislost s námi sledovaným problémem), a nic nepovažujeme za samozřejmé. Každý

fenomén se vyskytuje v mnoha variacích a projevech v různých souvislostech, může se různě proměňovat, přetvářet. Nelze mu tedy porozumět, kdybychom jej sledovali izolovaně (Novotná, 2019, s. 261 – 262).

Metodou pro získávání dat jsou kvalitativní polostrukturované hloubkové rozhovory, aby bylo možno do hloubky poznat zkušenosti oslovených participantů.

Polostrukturovaný rozhovor používáme obvykle tehdy, máme-li jasně definovaný výzkumný problém a již od počátku výzkumu se cíleně v rozhovorech zaměřujeme na specifická témata a výzkumné otázky. Rozhovor jako sociální interakci známe z každodenního života, ovšem chceme-li z něj vytvořit nástroj pro získávání dat a údajů, je potřeba pracovat velmi citlivě i s tím, co se během rozhovoru odehrává a situačně se doptávat na důležité informace. V kvalitativním rozhovoru nám tedy jde o to, porozumět perspektivě dotazovaných a významům, které přikládají žitému světu. Nenasloucháme pouze obsahu, ale pozorně sledujeme také formu: slova, která náš protějšek volí; rytmus řeči a její hlasitost; stylistické prostředky, jež se v řeči objevují (metafory, majestátní plurál, řečnické otázky atd.); uspořádání vyprávění apod. Interpretujeme tedy nejen, co bylo řečeno, ale i jak a kdy, neboli sledujeme jak explicitní obsah, popisy i vyjadřované významy, tak i to, co zaznívá „mezi řádky“ či v rozhovoru vůbec nezaznělo. (Zandlová, 2019, s. 318).

5.2 Technika sběru dat

Samotnému sběru dat předcházela jeden pilotní rozhovor, který měl ověřit srozumitelnost otázek a orientačně přiblížit představu o délce rozhovoru. Zároveň si autor vyzkoušel kladení otázek, a jak se pracuje s nahrávacím zařízením pro větší klid a jistotu při samotných výzkumných rozhovorech.

Navrhovaná je nejčastěji používaná technika sběru dat v kvalitativním výzkumu prostřednictvím hloubkových individuálních polostrukturovaných rozhovorů s vybranými pracovníky organizace, kteří s rozhovory souhlasí a podepsali informovaný souhlas. V úvodní fázi rozhovoru si výzkumník u participantů ověřil platnost souhlasu s nahráváním rozhovoru za účelem následné transkripce. V průběhu rozhovoru, po tom co došlo k uvolnění participantů a navození přátelské atmosféry, výzkumník sledoval náladu a motivaci dotazovaných a citlivě volil pořadí otázek a kladl doplňující otázky. První část rozhovoru byla zaměřena na to, co se od pracovníků v sociálních službách očekává a jaké jsou na ně kladeny požadavky. Druhá část rozhovoru se zaměřuje na absolventy učebního oboru 75-41-E/01 Pečovatelské služby. Participantů popisují své zkušenosti se spoluprací s nimi a postupně srovnávají už vyjmenované požadavky s možnostmi těchto absolventů. Závěrem jsou otázky zaměřeny na to, jaké jsou možnosti jejich uplatnění, co to uplatnění přináší do organizace, jaké jsou možnosti a rizika této spolupráce a jakým směrem by se absolventi měli dále rozvíjet a vzdělávat. V závěru rozhovoru bylo participantům poděkováno a byli ujištěni, že šlo pro výzkumníka o příjemné setkání, které mu pomohlo odpovědět na výzkumné otázky.

Mišovič (2019, s. 123) píše o čtyřech způsobech transkripce, přičemž nejpoužívanější, ale časově velmi náročnou je doslovná transkripce. Autor se ke své analýze rozhodl právě pro tento způsob, aby mohl pracovat s co největším počtem informací a neztratily se kontextové informace, nebo nevyseletoval údaje, které participantů opakovali. Opakované údaje v rozhovoru mohou zdůrazňovat jejich význam.

Samotný sběr dat probíhal v rozmezí října a listopadu v roce 2022. Tyto rozhovory byly přepsány a analyzovány s využitím kvalitativních metod a participantů anonymizováni.

Polostrukturovaný rozhovor je oblíbený pro svou flexibilitu, dostupnost, pochopitelnost. Velmi podstatná je jeho schopnost vyjevit, odhalit významné a často skryté a závažné aspekty lidského a organizačního chování. Často je to nejefektivnější a výhodný prostředek k získání informací. Jeho základem je konverzace, která dovoluje zkušenému výzkumníkovi měnit styl, rychlost, pořadí otázek. Umožňuje účastníkovi uvažovat jeho vlastním způsobem a odpovídat s využitím hovorového jazyka a výzkumník tak může získat dostatečně obsáhlé odpovědi (Mišovič, 2019, s. 80).

Hendl (2005, s. 172) uvádí následující zásady pro vedení rozhovoru:

- Zajišťujeme důkladnou přípravu a nácvik provedení rozhovoru.
- Účel výzkumu určuje celý proces interview.
- V interview máme vytvořit rámec, v němž se bude moci dotazovaný vyjadřovat pomocí svých vlastních termínů a svým vlastním stylem.
- Vytváříme vztah vzájemné důvěry, vstřícnosti a zájmu. Jsme citliví k pohlaví, k věku a kulturním odlišnostem dotazovaného.
- Při přípravě a provedení rozhovoru si uvědomujeme, že otázky v rozhovoru nejsou totožné s výzkumnými otázkami.
- Otázky formulujeme jasným způsobem, kterému dotazovaný rozumí.
- Klademe vždy jenom jednu otázku.
- Otázky doplňujeme sondážními otázkami.
- Dotazovanému dáváme jasně na vědomí, jaké informace požadujeme, proč jsou důležité a jak interview postupuje.
- Nasloucháme pozorně a odpovídáme tak, aby dotazovaný poznal, že o něj máme zájem. Necháváme dotazovanému dostatek času na odpověď.
- Udržujeme si neutrální postoj k obsahu sdělovaných dat. Sbíráme data, ale neposuzujeme osobu.

- Jsme pozorní a citliví k tomu, jak je dotazovaný rozhovorem ovlivněn a jak odpovídá na různé otázky.
- Zohledňujeme časové možnosti dotazovaného.
- Jsme reflexivní, sebekriticky monitorujeme sami sebe.
- Po rozhovoru kompletujeme a kontrolujeme své poznámky, jejich kvalitu a úplnost

Rozhovor může navést výzkumníka na otázky, které při přípravě osnovy rozhovoru nepředpokládal, ale ty pak zahrne do stále upravované a vylepšované osnovy rozhovoru. Otevřenost a flexibilita polostrukturovaného rozhovoru dávají výzkumníkovi i dotazovanému možnost ujasňovat si průběžně přesný význam otázek i odpovědí, a zmenšovat tak riziko vzájemného nepochopení. Polostrukturované rozhovory, tak jako ostatně všechny kvalitativní rozhovory, jsou silně závislé na schopnosti výzkumníka ptát se, naslouchat, vzbudit důvěru, přesvědčit dotazované o své kompetentnosti, ale také být dostatečně reflexivní, aby nedocházelo ze strany výzkumníka např. k nevědomé manipulaci dotazovaných k určitým tématům či odpovědím (Zandlová, 2019, s. 323).

5.3 Výběr vzorku a prostředí výzkumu

Vzorek neslouží k reprezentaci účastníků, ale určitého tématu. Je vytvářen záměrně vzhledem ke zjišťovaným problémům a vytváří se do té doby, dokud nejsou dostatečně pokryté, nasycené, odpovědi na výzkumnou otázku. Výběr vzorku je klíčový, neboť ovlivňuje sběr a kvalitu dat (Mišovič, 2019, s. 40 – 41).

Výzkum je zasazen do prostředí organizace, která poskytuje školní praxi žákům učebního oboru E/PS a dále pak nabízí možnost uplatnění absolventům tohoto oboru v praxi. Jedná se o prostředí, kde stávající PSS zaučují absolventy a zodpovídají za kvalitu provedené péče na pracovišti. O výzkumu v přirozeném prostředí, které je typické pro kvalitativní design

píše i Novotná (2019, s. 291). Pro kvalitativní výzkum je typické, že výzkumný problém je sledován v tzv. přirozeném prostředí. Tím se má na mysli, že výzkumníci sledují a zachycují zkoumaný problém tak, jak se jim nabízí, jak vyvstává v každodenní sociální realitě, tam, kde se děje.

Základním výzkumným vzorkem jsou pracovníci, kteří řídí činnosti pracovníků v sociálních službách v organizaci, zodpovídají za kvalitu poskytovaných služeb, dbají tak na udržení dobrého jména organizace a zároveň jsou zodpovědní za adaptaci nováčků a to včetně absolventů učebního oboru 75-41-E/01 Pečovatelské služby.

Účelový výběr, jako strategie při tvorbě vzorku, je velmi flexibilní postup, který je vhodný pro řadu kvalitativních projektů (Novotná, 2019, s. 293).

Jako nejrozšířenější techniku výběru, s jakou se při aplikaci kvalitativního paradigmatu setkáváme, uvádí i Mišovič (2019, s. 43) záměrný (někdy také účelový) výběr. Tento výběr vyžaduje, aby byly kriticky zvažovány parametry populace, jíž se chceme věnovat, a na základě tohoto zvážení pečlivě zvolit vzorový případ.

Výzkumník je zaměstnancem organizace a působí v oblasti řízení a rozvoje lidských zdrojů a prostředí zná. Participanty volil i podle toho, kdo má nejvíce zkušeností se skupinou pracovníků, o kterých pojednává tato práce, tedy s absolventy učebního oboru 75 - 41 - E/ 01 Pečovatelské služby. Účelové vzorkování je založeno na úsudku výzkumníka o tom, které aktéry či zdroje dat má do vzorku vybrat. Předpokládá tedy, že výzkumník terén buď dobře zná, nebo se s ním v procesu výzkumu seznámí natolik, že je sám schopen posoudit, kteří aktéři jsou do vzorku vhodní – volí ty, kteří jsou „informačně bohatí“ pro hlubší studium. Počet aktérů a jejich výběr závisí na výzkumném problému a výzkumném designu. Ovšem ani rozhodnutí o „informačně

bohatých“ aktérech / zdrojích dat výzkumu není samozřejmé (Novotná, 2019, s. 296).

O tom, které osoby se zúčastní výzkumu, se nerozhoduje najednou, na začátku výzkumu, ale rozhodnutí se rodí postupně a je postavené na ochotě participantů účastnit se výzkumu. Počet zapojených osob se odvíjí od toho, co výzkumník zkoumá. Obvykle se pracuje s jednotlivci až několika desítkami jednotlivců. Rozhodující není počet osob, ale data, jaká od nich získáme. Proto do polostrukturovaných rozhovorů zapojujeme menší počet osob, ale otázky jdou do hloubky a snaží se odhalit méně zřejmé věci, vztahy a souvislosti (Mišovič, 2019, s. 45- 46).

Konkrétními participanty jsou dva koordinátoři domovů pro seniory a dva koordinátoři domovů pro duševně nemocné. Tito pracovníci řídí činnosti pracovníků v sociálních službách na jednotlivých odděleních. V průběhu rozhovorů se výzkumník rozhodl pro dalšího participanta, aby získal pohled i sociální pracovnice, která sice neřídí přímo pracovníky v sociálních službách, ale důsledně dohlíží na kvalitu poskytovaných služeb v organizaci a na dodržování práv uživatelů služeb. Při výběru účastníků výzkumu byl brán ohled na to, aby měli dostatečné zkušenosti s prací pracovníka v sociálních službách a s vedením týmu PSS. Zároveň bylo žádoucí, aby měli zkušenosti s pracovníky, kteří jsou absolventy učebního oboru 75/41/E-01, s jejich adaptací a celkovým uplatněním v organizaci.

5.4 Způsob zpracování údajů

Při zpracování údajů byly využity doslovné přepisy o třiceti stranách celkem pěti participantů, s kterými osobní rozhovory proběhly a poznámky, které byly tazatelem v průběhu rozhovorů zaznamenány.

Při rozhovorech, které byly nahrávány, a následně přepisovány si tazatel u každého participanta zapisoval poznámky o tom, co bylo řečeno důrazněji, co konkrétně budilo u participantů emoce nebo k čemu se zdráhali vyjádřit. Při iterativním čtení doslovné transkripce vznikají další poznámky k tomu, co participant sdělil jako další podklad k vytvoření seznamu témat. Získané odpovědi na jednotlivé otázky jsou tak kategorizovány podle témat a následně podle jednotlivých vyskytujících se pojmů (Mišovič, 2019, s. 128).

Při posuzování jednotlivých výroků nepřikládáme zjištěným fenoménům nějaký zvláštní význam. Cíleně se snažíme na všechny nahlížet tak, jako by měly stejnou váhu, hodnotíme je obezřetně. Tím dodržujeme pravidlo horizontalizace (Mišovič, 2019, s. 127).

Pod termínem analýza kvalitativních údajů je třeba chápat:

- kódování,
- propojování údajů,
- komentování a doplňování údajů,
- vyvozování závěrů a verifikaci,
- vytvoření interpretačního rámce,
- grafické znázorňování průběžných i konečných výsledků (Miovský, 2009, s. 209-220).

Pro analýzu rozhovorů je zvolena metoda systematické segmentace - vytváření trsů a strukturovaného kódování, při kterém se jednotlivé jevy rozřadí do skupin. Analýza zohledňuje rovněž opakující se vzorce a témata.

Technika vytváření trsů, jako často používaný postup, se využívá pro seskupování určitých výroků do skupin a jejich konceptualizaci. Provádí se na základě rozlišení zkoumaných jevů, které se zařazují do skupin, kategorií (Mišovič, 2019, s. 140).

Na základě výzkumných otázek byly definovány tyto kategorie pro kódování:

- Ideální pracovník v sociálních službách – jakými kvalitami, kompetencemi a předpoklady má PSS disponovat. Jaké jsou kladeny nároky na PSS organizací. Jedná se o názory vedoucích a sociálních pracovníků, kteří řídí činnosti PSS v organizaci a dbají na dodržování kvality poskytovaných služeb.
- Kompetence absolventů učebního oboru 75-41-E/01 – s jakými znalostmi a dovednostmi přichází do organizace absolventi oboru a jakých kompetencí jsou schopni dosáhnout po roce v zaměstnání. Co je charakteristické pro tuto skupinu pracovníků opět z pohledu řídicích pracovníků
- Možnosti a limity spolupráce s PSS v organizaci, s absolventy zmiňovaného oboru. Kde jsou největší bariéry a kde je nejlepší prostor pro uplatnění absolventů.
- S hlavní výzkumnou otázkou souvisí čtvrtá kategorie a tou jsou potřeby a možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje organizace. V jaké oblasti by měli být vzdělávání a kým absolventi učebního oboru 75-41-E/01 a má na tyto činnosti organizace dostatečnou kapacitu?

5.5 Výsledky výzkumu a analýzy údajů

Pro větší přehlednost výsledků je vytvořena mentální mapa, která odráží témata, jež byla v rozhovorech zmíněna. Nejčtenější pojmy, které se dané kategorie týkaly, jsou znázorněny v „mraku slov“. Jednotlivé kapitoly nabízí odpovědi na dílčí výzkumné otázky.

5.5.1 Ideální pracovník v sociálních službách

DVO2 Jaké jsou současné nároky na profesi pracovníka v sociálních službách?

by měl rovněž přistupovat ke klientům empaticky, individuálně a asertivně a spolupracovat s kolegy v týmu, ale i mezi jednotlivými úseky.

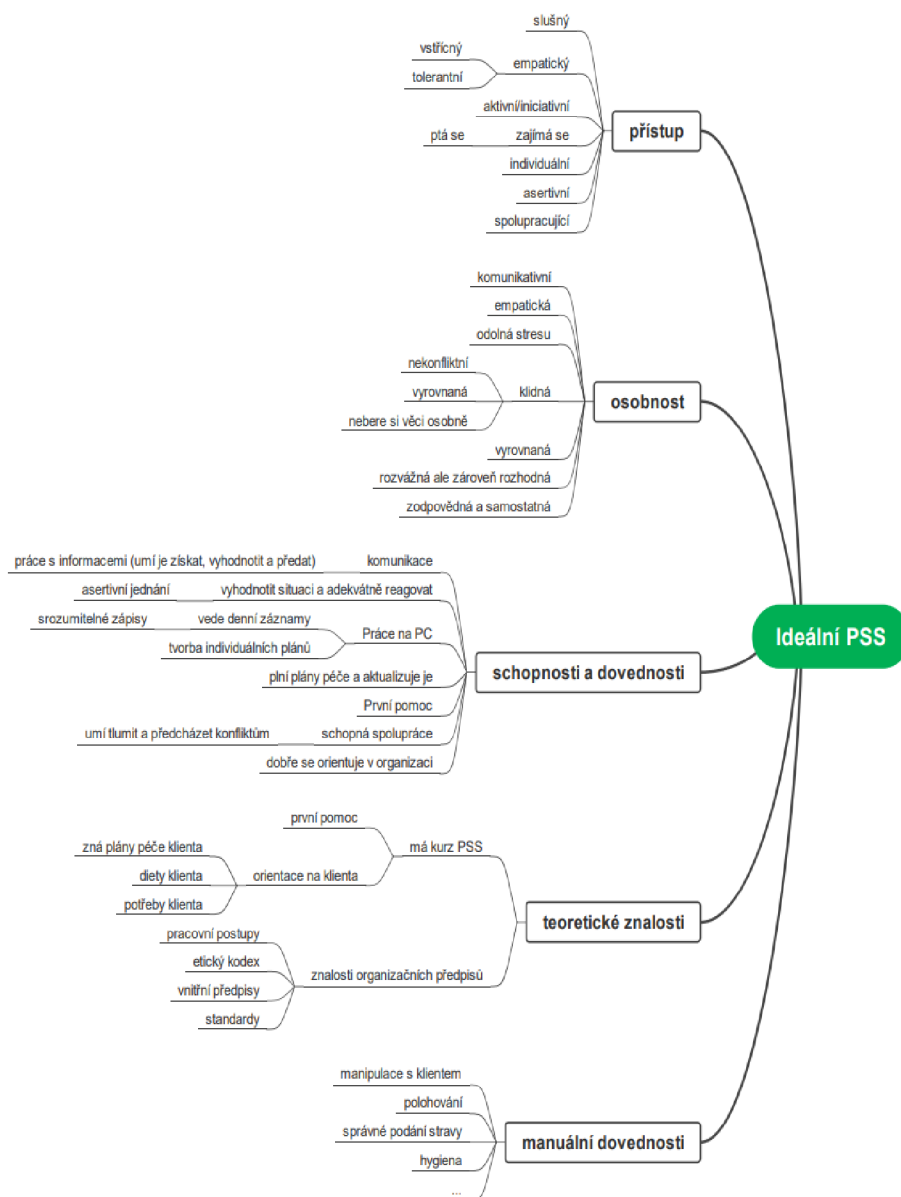


Schéma 1 Ideální PSS (Myšlenková mapa) (vlastní zpracování)

„Pro mě, jako pro koordinátora, je důležitá schopnost komunikace. Všechno to ostatní se tak nějak dá doučit.“ (Participant 01).

„Ale je strašně důležitá ta spolupráce mezi všema těma úsekama. Jo, teďka vlastně budu mět v jednu hodinu, mám provozní poradu a taky je hrozně důležitý, aby na těch

provozních poradách byl i ten aktivizační úsek, protože my se domlouváme pro spokojenost těch lidí.“ (Participant 01).

„Predat si všetky potrebné informácie a komunikácia. Jednak čo sa týka personálu, jednak čo sa týka jednotlivých úsekov, PSS, zdravotný úsek. Potom práca alebo komunikácia s klientami, s užívateľmi. A ďalej aj medzi budovami, abysme spolupracovali. Keď niečo neviem tak sa spýtam...“ (Participant 02).

Do kategorie osobnosti ideálního PSS byl opět zařazen předpoklad komunikativní a empatické osobnosti, která je současně odolná proti stresu. Osobnost by to měla být klidná, nekonfliktní, schopná se samostatně rozhodovat a za kvalitu své práce umí převzít zodpovědnost.

„...třeba nikdy by si neměli brát jako nic osobně, protože fakt nás to hodně učí. Jakmile se do toho zapojíš osobně, je to zle, jo, prostě opravdu, opravdu s klidem. Aby ti lidi byli vstřícní, ne zas aby si nechali šlapat po hlavách. To je samozřejmý. Aby prostě, já nevím, asertivita taková, ale každopádně vždycky, vždycky, aby ti lidi byli slušní, jo, to je důležitý.“ (Participant 04).

„Tak určitě tu empátiu, je velice dôležité logické myslenie, aby dokázal sám z posúdiť situáciu.“ „Empátia a logické myslenie. Pre mňa je to také tieto dve veci sú jako... Pretože sú práveže aj zamestnanci, ktorí perfektne pracujú. Perfektne si spravia svoju prácu, ale už tam chýba ten vzťah a prístup k tomu klientovi.“ (Participant 02).

Kategorie schopnosti a dovednosti, kterými by měl ideální PSS disponovat, zahrnuje opakovaně schopnost komunikace a práce s informacemi, které pracovník umí získat, vyhodnotit a také předat dál a spolupracovat s ostatními kolegy. Pracovník umí tlumit konflikty a nejlépe jim předcházet. Mezi klíčové dovednosti patří i práce s PC, schopnost formulovat záznamy a vytvářet individuální plány klientů.

„Taky trvám na tom, aby opravdu zaznamenávali průběh služby, aby to uměli. To znamená zápisy, takže práce i s počítačem. Trošku by to ten člověk měl umět formulovat.“ (Participant 04).

„On by měl vědět, jak opravdu umět posoudit, kdy je potřeba prostě oslovit prostě zdravotnický personál, předat informaci zase... tady je zase, to je na tom předávání informací. A správně předat tu informaci.“ (Participant 04).

Kategorie teoretických znalostí PSS jsou rozděleny na znalosti, které pracovník nejčastěji získá absolvováním kvalifikačního kurzu a znalosti předpisů a také tím, kde ty předpisy jsou k dohledání a přečtení. Znalosti postupů, plánů a potřeb klientů patří do každodenní praxe. Každý pracovník musí znát standardy, etický kodex, vnitřní předpisy, kterými se řídí jednotlivé činnosti a zajišťují tak plynulý chod organizace. Každý pracovník teoreticky zná postup, jak poskytnout první pomoc. Každá teoretická znalost je předpokladem pro následnou implementaci do praxe.

„Poznať tie základy, tie standardy a všetky predpisy mať prehľad aj napríklad to, čo máme tú centrálnu zložku, aby sa vedel orientovať v tom našom pracovnom programe v Cygnuse, aby zvládal pracovať na práce s počítačom, orientácia v tých programoch. Potom vlastne tie základné pracovné postupy péče.“ (Participant 02).

„...prostě musí nastudovat standardy, pracovní postupy. Samozřejmě záleží, jestli někdy dělal v sociálních službách nebo ne. Pokud ne, tak prostě se všechno učí jakoby od nuly.“ (Participant 05).

Poslední kategorií jsou manuální dovednosti pracovníka v sociálních službách. Jedná se o činnosti, které pracovníci pravidelně vykonávají i několikrát denně, přesto se k nim účastníci neměli potřebu do hloubky vyjadřovat. Shrnutí tyto dovednosti do čtyř úkonů se slovy, že se jedná o činnosti, které se naučí každý, na rozdíl od výše jmenovaných požadovaných kritérií, které souvisí s jakýmsi vnitřním nastavením či postoji

jednotlivce. Manuální dovednosti, které PSS potřebuje zvládat, jsou dle participantů správná manipulace s klientem, jeho polohování, správné podání stravy a provádění hygieny včetně výměny inkontinenčních pomůcek.

„...jedna z těch věcí, které je učíme hned při těch ranních hygienách a tak dál, že tak správná manipulace s těma lidma. Protože potom tam máme i plně imobilní lidi. Tam samozřejmě potom nastávají úkony jako přesuny na vanu, přesun do koupacího křesla, správný napolohování toho člověka, správný podání stravy...“ (Participant 01).

5.5.2 Kompetence a charakteristika absolventů

DVO1 Jaké jsou vstupní kompetence absolventů s ohledem na požadavky organizace poskytující sociální služby?

Jak naplňuje absolvent výše zmíněné ideály? Na základě získaných informací v předchozí podkapitole byly formulovány otázky, které se týkaly absolventů učebního oboru 75 – 41 –E/01 Pečovatelské služby a toho, jak tito pracovníci naplňují výše popsaná kritéria, která sami jmenovali řídicí pracovníci. I v této kategorii jsou charakteristiky roztříděny do tematických bloků a odpovídají na DVO1. Kompetence, kterými má disponovat pracovník v sociálních službách, jsou popsány v kapitole 3.5 a jsou zcela v souladu s definovanými požadavky řídicích pracovníků – participantů v předchozí kategorii Ideální pracovník v sociálních službách. Tento blok rozkrývá a identifikuje Bartoňkové (2010, s. 119) disproporce mezi tím „co je“ a tím „co je žádoucí“, jak je uvedeno v kapitole 3.2.

Přestože se otázky týkaly absolventů, kteří jsou již dospělí, participantů o nich velmi často mluvili jako o dětech, kteří potřebují dohled. Dohled a kontrola byly nejčastější termíny, které participantů volili v souvislosti s popisem

absolventů. Označení absolventů dětmi se pak opakovalo jako druhé nejčastější.

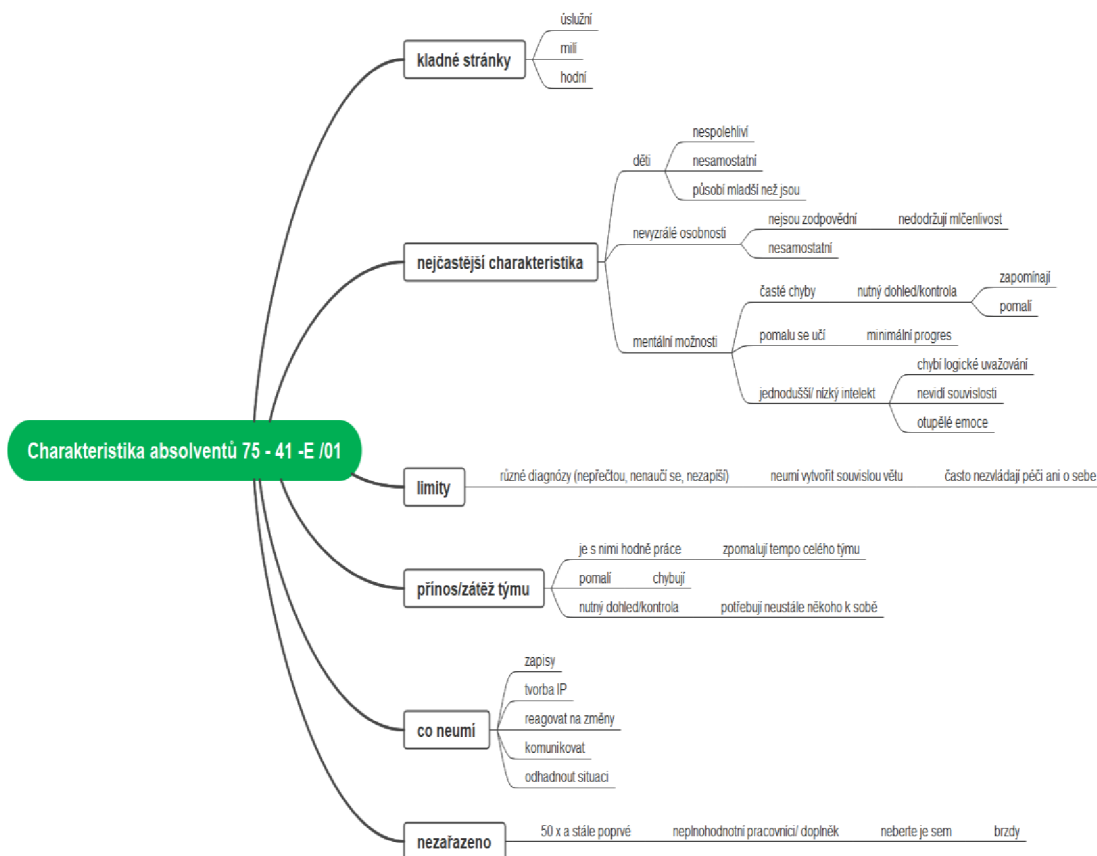


Schéma 2 Charakteristika absolventů 75 – 41 – E/01(myšlenová mapa)(vlastní zpracování)

V prvním bloku jsou vyjmenovány nejčastější kladné stránky absolventů. Mezi kladné stránky, přednosti absolventů, participantů zahrnuli označení jako úslužní, milí a nejčastěji zaznělo, že jsou hodní.

„Ale jako zas vím, že to nejsou zlí, jsou spíš hodní jo, oni jsou zase úslužní tady v tomhle jako jo, ale nesamostatný. Neschopni vyhodnotit situaci. Ale nejsou zlí, to oni mají zase k nim opravdu hrozně hezkej vztah, jo na tadyk tohle, prostě jsou k nim milí, příjemní, jako to opravdu musím zase říct.“ (Participant 03).

Nejčastější charakteristika absolventů z pohledu participantů je, že se jedná o nezralé a nespolehlivé osobnosti, neschopné improvizovat a převzít odpovědnost. Pracovníci zmiňují, časté chyby, zapomínání a velmi pomalé tempo učení se. O absolventech mluví opakovaně jako o dětech, které nejsou schopny domyslet důsledky svého jednání, nedokáží vyhodnotit, co smí před kým říct a naráží tak na etický kodex a dodržování mlčenlivosti. Ne záměrně, ale protože si to neuvědomují. Což souvisí s jejich mentálními možnostmi, nízkým intelektem. Tyto situace vyžadují dohled zkušeného kolegy, který bude jejich činnost kontrolovat. Potřeba dohledu nad absolventy a kontroly jejich činností je pro tým zatěžující, pracovníky vnímáno jako práce navíc a méně času pro vlastní práci. Do týmu to pak vnáší napětí. Pro některé pracovníky může být zatěžující i stres z toho, aby opravdu zajistili předejití možných problémů a chyb.

„Jako že pracuješ sociálních službách, musíš mít, jak jsem zmiňovala, mlčenlivost a hlavně kvůli klientům. Jo a tady pochybuji, že to možná neudělá ani schválně. To, že nezachová mlčenlivost, ale prostě, jako je to pro něho zajímavý. On ale neposoudí, nedokáže vidět, co tím může způsobit, na důsledky takového chování.“
(Participant 04).

Ale myslím si, že potom, když už pořád potřebují toho ten dohled toho mentora, tak že bohužel pro ty pracovníky je to trošičku zátěž, jo v tom normálním chodu oddělení, takže ti pracovníci vlastně zodpovídají i za tu práci tohoto člověka a to může jako vést k nějakým třenicím na pracovišti. Budou to brát jako zátěž. (Participant 05).

Častým charakteristickým nedostatkem absolventů je dle participantů neschopnost rozhodovat se samostatně a celkově samostatně pracovat. Nedostatky absolventů a vlastní zodpovědnost neumožňují vedoucím pracovníkům je zahrnout do směn nepřetržitého provozu jako ostatní PSS.

Já bych osobně dala absolventy prostě na ranní služby. Aby byl pod kontrolou, aby nebyl i sám pak ve stresu z toho, že prostě na něho kladena jako taková velká zodpovědnost, jestli nemá koho zeptat, víš? Určitě aby neudělal ještě víc škody. Jo, takže pokud by mohlo pracovat s někým, koho se může zeptat, tak to je důležitý. Kdo by na něho dohlédl, aby si všimnul, že něco dělá zle. (Participant 04).

... nevedia absolútne reagovať a tam už je také na zváženie či takeého človeka... dajme tomu nechať samého na nočné, že čo spraví, keď fakt, ako by niečo sa stane a on to nedokáže jednoducho vyhodnotiť. (Participant 02).

„Myslím, že to není vhodný prostě jako obor, jako aby dělaly potom v přímé péči. Není tam samostatnost. Je potřeba zdlouhavé vysvětlování. Nakonec to stejně nepochopí. Ale bohužel prostě.“ (Participant 03).

„Ale bohužel ho brzdí ty jeho možnosti. Mentální nebo jak to mám říct? Třeba zápisy? Jo, to je prostě obrovská problém, slečna ví, co napsat, popíše to, ale když to pak má napsat, tak je tam šílených prostě chyb. To jsou většinou děti, dyslektici, dysgrafici, že jo? Takže pak ty zápisy vypadají teda šíleně.“ (Participant 01).

Zmíněné diagnózy a další limity jsou uvedeny v třetím bloku. Participantů zmiňují dysgrafii, dyslexii, ADHD u absolventů, ale také upozorňují, že často není v pořádku péče o vlastní osobu a objevují se tak pochybnosti o tom, jak mohou pečovat o druhé. Absolventi, kteří působí v domovech pro duševně nemocné někdy komunikují s uživateli na téma zkušeností, které získaly ve stejných léčebnách. To pracovníci považují za nevhodné.

„...to je síce úplne krásne, že tu chceme zamestnať nejakých adhd. Lenže tí klienti tým tiež trpia. Lebo zas není sú není tam tá péče taká stopercentná. Že vlastne napríklad inko pomôcka, oni sú schopní nasadiť inko pomôcku špatne.“ (Participant 02).

„...říkám tu košilu máš naruby, jo, říkám, běž se převléct, tak za uživatelem jít nemůžeš. Celé pomuchlané... říkám, vždyť ty vypadáš, jak kdybys vylezl z popelnice, jo a on řekne, hm, tak já si to teda převleču říkám, hmm, tak si to přesleč. Neumí

ale i klientům a spolupracovníkům. Jednotlivé kategorie nelze brát samostatně, vzájemně spolu souvisí a podmiňují se.

Poslední kategorií je odmítání spolupráce s absolventy. Odmítnutí vyplynula především z popsaných negativních zkušeností v předchozích kategoriích participantů s absolventy. Vychází především z obav vzniku konfliktů na pracovišti, zhoršení kvality péče, ale také neočekávaných problémů, které by mohli absolventi způsobit svou nerozhodností, neznalostí, nekompetentností a neschopností posoudit důsledky svého jednání.

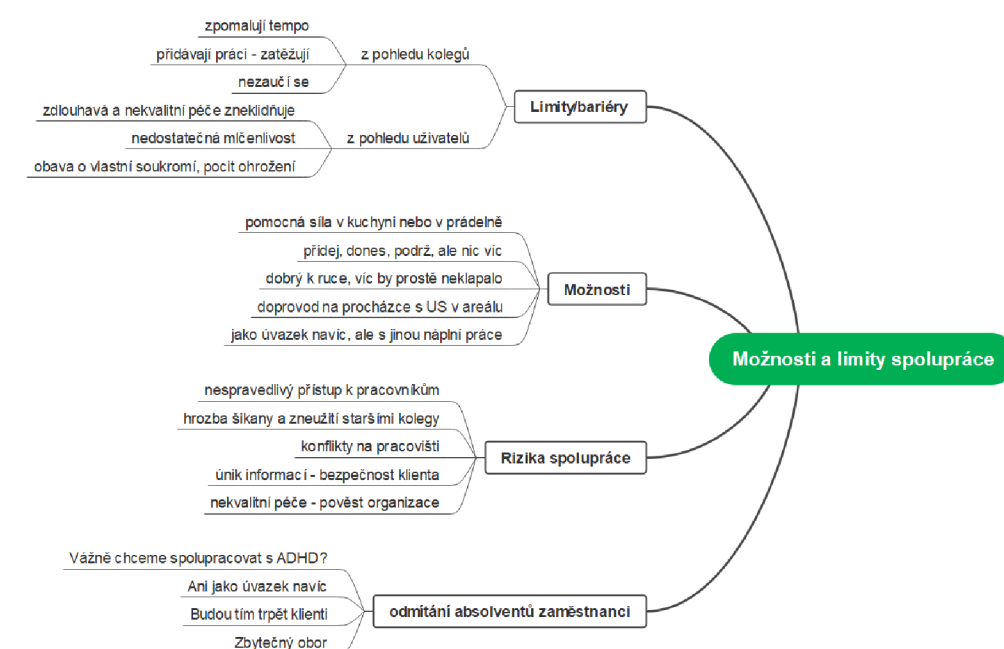


Schéma 3 Možnosti a limity spolupráce (myšlenková mapa) (vlastní zpracování)

P: Ty děti mají různé hendikepy, ale myslím i v intelektu, jako bohužel. A prostě některý věci, co normálně samozřejmě i víš, co to neznamena, že když se někdo hůř učí, že prostě ten intelekt je nějakým způsobem jako nižší, ale tady prostě, bohužel jsem se setkala anebo ty děti mají různé poruchy jo a to je problém. Může to být nebezpečný i pro tým, jak se chovají a může to být nebezpečný, prostě zvlášť pro toho klienta.

T: Takže ty si myslíš, že můžou ohrozit i tým, i klienta?

P: Můžou, opravdu můžou. Co jsem zažila já, měla jsem tam jako i právě chlapce, který, který opravdu taky nebyl... Že tam byly problémy s chováním a problémy, prostě se lhaním a problémem si vymýšlet jakoby nějaký příběhy a pouštěl to dál, což jako tady toto absolutně nemůže být. (Participant 04).

Pracovníci v sociálních službách v organizaci jsou si rovni, mají stejné náplně práce. Všichni noví pracovníci by měli v průběhu jednoho roku získat takové kompetence, aby dostačovali tempu svých kolegů, klientům poskytovali kvalitní služby, dokázali adekvátně reagovat, efektivně komunikovat a zajišťovali plynulý chod oddělení v rámci nepřetržitého provozu. Ze zkušenosti participantů však absolventi této úrovně nedosáhnou a dochází tak k nerovným podmínkám a požadavkům na výkon práce, kdy se některým PSS náplň práce neformálně rozšiřuje o proces kontroly a dohledu a jiným naopak ubírá a přizpůsobují se směny jejich tempu a schopnostem. Tak může vznikat u PSS pocit nespravedlnosti a tím se na pracovišti vytvářet prostor pro konflikty.

Po roce práce, si myslím, že už by měl být úplně jako by hotovej pracovník v sociálních službách. Takže prostě by měl být schopen, být pro ty lidi v jakékoliv situaci. Komunikace, komunikovat i s rodinou. Jo, to bývá docela dost problém, že si myslíš, že nějaká komunikace s rodinou tam úplně nehraje roli, ale tak to není. Pak znát toho klienta, vědět, jaký třeba... jak je na tom emočně, co třeba mu dělá dobře, co mu udělá zle? Jo, mít to prostě nastudovaný i ty klienty z nějakého toho individuálního pohledu. (Participant 05).

Jo, mám tu zkušenost, protože tam opravdu pracovala na pozici pracovníka v sociálních službách, jako ona bude hodná jako takhle, ale nerozhodne se sama. Prostě ten kolega na ňu musí neustále dohlížet a ten kolega ... to kolegové si musí být rovni.

Jo a ona musí poznať, že sa niečo deje a prostě neodejít od toho človeka a nechať ho tak preto, keď je niečo špatné. Jo, a to ty deti opravdu nejsou. (Participant 03.)

Kultúra organizácie je zaměřena na poskytovanie kvalitných služieb a práve kultúra organizácie môže byť dôvodom, prečo zamestnanci organizácie po určitom časovom období, kedy nedochádza k progresu u absolventů, tieto absolventy neformálne sankcionujú. Regulačnú funkciu preberá organizačná kultúra. V organizácii je vyžadovaná určitá úroveň kompetencií, a pokiaľ ich absolvent nemôže dosáhnúť, dochádza k konfliktom a celkovému odmietaniu absolventů ze strany zamestnanců.

Organizačná kultúra má vplyv na pracovnú morálku, normy a atmosféru na pracovisku. Normy výkonu v rámci organizačnej kultúry, ako systém neformálnych pravidiel, nejsou vyjadrené písomne, ale vyjadrujú sa chovaním a ich dodržiavanie môže byť vynucované reakciami ľudí. Tieto reakcie vyvíjajú tlak a usmērňujú ostatných členov tímu (Armstrong, Taylor & Šinkýř 2015, s. 166).

T: Keď teda niekto nezvláda svoju prácu, je to priestor pre konflikt?

P: Určite, dříve alebo později. Chvilku je ten tím tolerantní, ale pokiaľ sa ten človek nesrovná, tak to tím rozhodí vždycky. Už to dělá dusno v tom kolektivu, viš a jako je to fakt to chce... Chce to prostě, chce to ohlídat, když vidíš náznaky, že je niečo blbě nebo začne víc lidí mlčet, tak prostě to musíš trochu pozorovat a zistiť jako, čím to je. (Participant 03).

T: Keďbyste měla možnost mít úvazky navíc, kde by se uplatnili tito absolventi?

P: Nechcem, radšej bez úvazku. Hm. Lebo hovorím... Jednak to vyčerpáva personál, zdržuje to personál. Potom je tam aj tak ani nie že ponorka, ale jednoducho už aj ten personál nemá takúto trpezlivosť. Napjatá atmosféra.

Neberte ich sem. Nie tento obor nie je vhodný pre takýchto ľudí. Nie, je to veľmi... Za mňa to nebol dobrý nápad tento obor vytvorit a to nie je nijako, že by som ich odsudzovala. (Participant 02).

T: Myslíš si, že tento pracovník může k nám být přijímán jako do budoucna plnohodnotný člen týmu? Kterej má své úkoly stejně tak jak každý druhý pracovník v sociálních službách na tom oddělení.

P: Myslím si, že nějaká výjimka by se tam určitě našla, ale spíš ne. Za mě ne. (Particioant 05).

Pracovníci v organizaci nejsou ochotni dlouhodobě ulevovat slabším článkům týmu. Pokud se jim investovaná energie nezačne po určité době vracet, získávají negativní postoj k těmto pracovníkům a ke spolupráci s nimi. To se pak odráží v náladě na pracovišti a z kvalitního a funkčního týmu se může stát nespolupracující a neochotná jednotka.

Jak pracovat a předcházet negativním postojům a odmítání spolupráce s absolventy, může svým přístupem ovlivnit vedení organizace. Správná komunikace, sdílení vizí, objasnění, ale jako řešení se nabízí také organizační změny, například změna organizační struktury, zařazení absolventů a náplní práce.

6 Potřeby organizace a návrh vzdělávacích plánů

Tato kapitola naplňuje stanovený cíl práce a odpovídá na hlavní výzkumnou otázku: Jaké jsou potřeby a možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje v organizaci XY pro uplatnění absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby v praxi?

Cílem práce je identifikovat vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby po nástupu do zaměstnání v organizaci XY poskytující sociální služby a navrhnout program dalšího vzdělávání.

6.1 Návrh využití absolventů učebního oboru 75 – 41 E/01 Pečovatelské služby

V úvodu zmíněná stárnoucí populace se neodráží jen ve zvýšené poptávce po kvalifikovaném pečovatelském a zdravotnickém personálu, ale současně zasahuje do mnoha dalších segmentů. Jedním z nich je i situace na českém trhu práce. Proměna struktury trhu práce vybízí pracovat s lidským kapitálem. Mobilizovat jej a optimalizovat jej. Česká republika se pyšní v evropské unii prvenstvím v nejnižší nezaměstnanosti a to i v té dlouhodobé (Eurostat, 2023). Přes tak nízkou nezaměstnanost je nabídka práce v Česku stále bohatá. Jsou to však nabídky práce, které nevyžadují ani ukončený maturitní obor a s největší pravděpodobností nebudou tyto pozice z velké části nikdy obsazeny. Trend poklesu pracovní síly kvůli stárnutí obyvatel, trend růstu vzdělanosti a vysoká zaměstnanost nedává zaměstnavatelům moc možností určovat si, jaké zaměstnance přijme na pozice s nižšími stupni vzdělání. Na trhu práce není dostatek uchazečů kvalifikovaných nebo potenciálně vhodných pro práci pracovníka v sociálních službách (Indexprosperity, 2023).

Aby organizace dopady těchto trendů zmírnila, udržela si pozici vyhledávaného zaměstnavatele, nabízí se možnost využití absolventů jako pomocných pracovníků, čímž by se uvolnily ruce ostatním PSS pro zvýšení kvality péče a individuálního přístupu ke klientům. Odmítavý postoj řídicích i dalších stávajících pracovníků může ovlivnit vedení organizace správnou komunikací a efektivním využitím pracovní síly absolventů na nově zřízených pracovních místech pomocného personálu. Takovým přístupem ze strany vedení nejnáze dochází u pracovníků k interiorizaci s cíli a vizemi organizace. Organizační změna vyžaduje i změnu organizační struktury a zařazení absolventů. Vedením týmu absolventů by měla být pověřena osoba s vhodnými osobnostními předpoklady, zkušenostmi a se zaměřením ne na výkon ale na rozvoj. Takový tým tvoří maximálně čtyři absolventi s vhodnými

vlastnostmi a návyky a vedoucím pracovníkem. Prvořadými předpoklady vedoucího pracovníka jsou trpělivost, individuální přístup a důslednost. Jsou to předpoklady, které by měl mít každý pracovník v sociálních službách, však s rozdílem, že v tomto případě nebudou tyto kvality směřovány ke klientům, ale k absolventům, tedy pracovníkům organizace. Tento vedoucí pracovník je schopen určitého nadhledu a nenechává se odradit drobnými neúspěchy a přebírá na sebe tak často v rozhovorech zmiňovaný dohled a kontrolu nad absolventy a s tím související zodpovědnost. Náplní práce absolventů jsou především pomocné práce v prádelně, třídění a ukládání prádla, rozvoz stravy, úklid nádobí, kuchyně, ale současně i výpomoc na odděleních dle pokynů vedoucích pracovníků. Kontakt absolventů s klientem je minimalizován a probíhá především v přítomnosti se zkušenějším kolegou. Po zvládnutí těchto základních úkonů, zorientování se v organizaci, rozvoji samostatnosti tyto úkony provádět a osvojení si pracovních návyků je vytvořen plán vzdělávání a rozvoje. Prvním předpokladem úspěšného absolvování vzdělávacího plánu a v ideálním případě zařazení do týmů PSS je bezesporu chuť absolventa pracovat, snaha a potřeba být užitečným.

Plán je sestaven v souladu s požadavky organizace a s ohledem na možnosti absolventů, již zaměstnanců, ve spolupráci personálního oddělení a vedoucím pracovníkem. Plán je rozvržen do časového rozmezí dvou let a v jeho průběhu se absolventi stávají schopnými zastupovat PSS v případě personálních nedostatků, například z důvodu pracovních neschopností. V těchto případech organizace těžko hledá způsoby, jak zajistit dostatek pracovníků pro plynulý provoz, zejména když je pracovních neschopností nebo jiných neočekávaných událostí více. Dva roky dalšího individuálního rozvoje a vzdělávání jsou současně prostorem pro určité dozrání osobnosti a pochopení vlastní zodpovědnosti v organizaci. Tímto způsobem si organizace vytváří portfolio

zástupců PSS pro případy personálních výpadků a v případě příznivého vývoje i potenciálních kvalifikovaných PSS.

6.2 Vzdělávací plány

Plánování vzdělávacího cyklu vychází z údajů získaných prostřednictvím rozhovorů a reflektuje potřeby organizace. V průběhu prvního půlroku zaměstnání absolventa v organizaci docházelo k upevnování pracovních návyků, poznatků ze školy v praxi a zorientování se ve všech odděleních v organizaci. Vedoucí zároveň seznamuje absolventy s vnitřními předpisy nejlépe praktickým, názorným vysvětlením. V případě pokračující spolupráce je sestaven plán vzdělávání. Pokud by byl absolvent zařazen mezi pracovníky, které definuje zákon č. 108/2006 o sociálních službách, bylo by další vzdělávání povinné. O možném legislativním ukotvení a platovém zařazení bude pojednáváno dále.

T: Na co byste kladla důraz při plánování dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách – absolventů těchto oborů?

P: Já si myslím, že každopádně třeba hlavní by byla i první pomoc. No potom bych i co se týče komunikace určitě jo, protože to je taky jako docela dost důležitý, umět komunikovat s uživatelem a s rodinou. Já si myslím, že takový člověk by klidně mohl jako jít i na kurz jako na tu paliativní péči, aby věděli, co to obnáší posléze i tu bazální stimulace, aby věděl jo prostě každopádně člověk ten tady absolvent z této školy... určitě naučit se polohovat, jak s klientem manipulovat, jo, to znamená jo, to jsou takový ty základy. (Participant 04).

Plán vzdělávání vychází z potřeby kompetencí, které organizace od PSS vyžaduje, a v tomto případě jsou plány navrženy i na základě identifikovaných vzdělávacích potřeb, které vyllynuly z výstupů rozhovorů. Předložený vzdělávací plán je vypracován na dva roky a jeho cílem je pokrýt slabá místa, která vyllynula z rozhovorů a z potřeb organizace.

Plán vzdělávání na následujících dvanáct měsíců po základní adaptaci:

1. Prohlubování a trénink komunikačních dovedností
2. Základy první pomoci
3. Etika v sociálních službách
4. Bazální simulace
5. Stáž v jiné organizaci

Na schopnost komunikace kladli velký důraz všichni participanti a všichni jej uváděli jako zásadní nástroj pro dobrou spolupráci s jinými úseky, pro předávání informací, ale především jako základ pro poskytování kvalitní péče klientům. O schopnosti komunikace jako jedné ze základních kompetencí PSS se píše i v teoretické části v kapitolách 2.2 a 3.5

T: Takže kompetence, které požaduješ u pečovateli, je schopnost reagovat v konfliktních situacích, komunikační schopnosti a když bys měla vlastně zpracovávat plán vzdělávání těchto absolventů, tak se zaměříš asi především teda na tyto oblasti. Chápu to tak správně, ano?

P: Komunikace, komunikace, komunikace, protože tu manuální práci prostě skutečně naučíme. Vypilujeme, ale ta komunikace je potřeba fakt dobrá. Nehledě na to, že pak komunikuje ten člověk i s rodinami těch uživatelů. Jo, a to už navazuje. To je jedno s druhým.

T: Takže ještě schopnost komunikace s rodinou uživatele?

P: Jasně, to je taky velmi důležitá. (Participant 01).

Kurz, kde se účastníci seznámí s tím, jak úspěšně komunikovat s klienty a rodinnými příslušníky, jak vést rozhovor, asertivně naslouchat a zdokonalit empatii zajišťuje prostřednictvím kurzu na míru společnost Seduca

(Seduca, 2023). Tyto poznatky je však nutné trénovat v praxi a to nejen na pracovišti, ale i v běžném životě.

Každý pracovník v pomáhajících profesích musí umět poskytnout první pomoc, a proto vzdělávací plán reflektuje i tuto skutečnost.

P: Opravdu tam jsou důležité ty reakce. Zjistíš, že člověk se ti začne dusit a ty musíš jednak zareagovat a potom voláš o pomoc. Nemůžeš ho nechat jenom tak, ale letět pro pomoc. Prostě, jo to PSSko se musí samostatně umět rozhodnout, vyhodnotit situaci jo a pak se volá o pomoc, prostě zakřičí, že ho nenechá... opravdu poskytování první laické pomoci. (Participant 03).

Základy první pomoci se zaměřením na sociální služby rovněž ve svých kurzech na míru nabízí společnost Seduca a zahrnuje od proškolení ošetření drobných ran, ošetření úrazů pohybového systému, ale i nácvik na modelu (Seduca, 2023).

S etickými východisky v práci pracovníků sociálních služeb, které jsou nezbytné pro lidskou důstojnost, seznamuje prostřednictvím svých kurzů společnost Curatio. Informuje o etických problémech v oblasti umírání a smrti nebo s etikou v práci o uživatele s handicapem. (Curatio, 2023).

Budeš to dělat, jak já chci a jak jsme zvyklí a jak jsou zvyklí uživatelé, prostě, že ty to budeš dělat ... tak ne, to je špatně. Prostě dodržovat nastavené víceméně etické kodexy, které potom dostane, vlastně potom čte etické kodexy, musí podepsat pracovní postupy.

T: Dělat jak chceš ty, znamená dělat podle těch kodexů, postupů?

P: Ano, ano samozřejmě. Ty musí přečíst. Co tam máme ještě? Standardy jo a musí se podle toho prostě chovat. Jo a musí opravdu mět úctu k těm lidem, být k nim příjemné, milé, prostě ty lidi čekají na každé slovo a hodně komunikovat teď budu s váma dělat to a to jo, pojd'te, budete snídat, posadím vás jo a prostě na ně mluvit, i když ti lidi někteří neslyšíjou. (Participant 03).

Bazální stimulace je poměrně nákladné školení a v délce několika dnů, proto je v tomto případě navržena metoda předávání znalostí ze vzdělávacích akcí vhodným pracovníkem, případně i vedoucím týmu, který s poznatky a postupy nejen ze školení, ale i z praxe podrobně seznámí. Výhodou této metody předání znalostí je, že může být dávkována postupně, aby byl absolvent schopen informace absorbovat a pod dohledem postupně tuto péči klientům věnovat.

Bazálna stimulácia školenie. To je v podstate školenie, ktoré by mal každý práve zamestnanec mať v sebe, vedieť rozlišovať a to sú zas detaily, ktoré vlastne v tom prístupe k tomu klientovi urobia strašne veľa. Na príklade: tá žínka, je to drsné, keď to škrábe na tom tele, že to nie je príjemné a to sú také zas také detaily, keď sa ide proti smeru chlpek, keď sa ide v smere, že to ukludňuje toho klienta masáž zad, takéto akoby rozvíjanie, že čo všetko sa okolo toho klienta dá, nejaké drobnosti dokážu spríjemniť aj tomu klientovi, pokiaľ má v sebe tú empatiu. Ovláda tie základy má prehľad o tých ...o tej péči ako takej... Takéto detaily. (Participant 02).

Pro doplnění přehledu o fungování organizace vzdělávací plán zahrnuje i stáž nebo exkurzi v jiné organizaci s podobnými poskytovanými službami.

Plán vzdělávání na druhý rok

1. Standardy kvality sociálních služeb
2. Plány péče
3. Polohování a manipulace s klientem
4. Paliativní péče

Další fáze vzdělávacího plánu je zaměřena na pravidelnou a individuální přímou práci s klientem a na kvalitu poskytované služby. Absolventi v této fázi již zvládají samostatně plnit přidělené úkoly, znají a rozumí plánům péče. Ke klientům přistupuje absolvent pod dohledem vedoucího pracovníka.

T: K čemu hlavně je důležité, aby znali ty standardy péče, vnitřní předpisy, postupy...

P: Postupy. Presne. Plány péče, aby mala prehľad, čo u tých klientov sa zhruba robí vo všeobecnosti a potom po určitej dobe aj jednotlivcov, ako keď je kľúčový pracovník, aby si poznala vlastne čo tí jeho klienti konkrétne vyžadujú. (Participant 02).

T: Tu práci jako takovou, ty postupy, tak to v podstatě se ten člověk asi učí postupně?

P: Postupně, prostě musí nastudovat standardy, pracovní postupy. Samozřejmě záleží, jestli někdy dělal v sociálních službách nebo ne. Pokud ne, tak prostě se všechno učí jakoby od nuly. Ale samozřejmě kolegové mu pomáhají, snaží se ho prostě zaučit tak, aby to bylo všechno, jakoby pro něho přijatelný. (Participant 05).

Důležité pro vzdělávání absolventa je, aby přicházel do kontaktu s klienty a trénoval si získané znalosti i po praktické stránce. Komunikace, polohování, manipulace s klientem pod dohledem vedoucího pracovníka, případně jiné pověřené osoby, tak aby bezpečně došlo k osvojení správných návyků a postupů.

...správná manipulace s těma lidma. Protože potom tam máme i plně imobilní lidi. Tam samozřejmě potom nastávají úkony jako přesuny na vanu, přesun do koupacího křesla, správný napolohování toho člověka, správný podání stravy jo a to jsem se setkala, to musím říct za dobu praxe, že třeba kolegyně měla už hodně roků praxe, a když měla podat stravu uživateli, který byl plně imobilní a byl v lůžku, ona si ho vůbec správně prostě neprosadila... má hlavu, já nevím o 30 cm níž, než je záhlaví postele a ty seš vlastně povinná ho, než mu začneš podávat stravu, tak si ho fakt upravit. To znamená posunout si ho zpátky, pak si teprve napolohuješ tu postel, aby krásně zpříma seděl, aby když polykal tu stravu, tak aby jedl komfortně, jo. To jsem zažila i pak i u lidí, kteří to prostě léta dělali, že oni přijdou a nevím, jestli je to pro zjednodušení práce, nebo je to třeba nenapadne. (Participant 01).

Organizace je poskytovatelem sociálních služeb pro seniory. V této praxi je nutné počítat s úmrtím klientů. Kurzy paliativní péče poradí, jak v dané

situaci adekvátně reagovat, ale i vyrovnávat se se stresem a se zátěží (Cuartio, 2023).

T: Je nějaké téma pro ty pracovníky, které je těžké otevřít s tím uživatelem?

P: Paliativka Ta je sama o sebe taká těžká ale... Je tam trošku problém v tom, čo povedať tomu klientovi, dajme tomu ten klient sám povie, ja už zomieram, alebo sa spýta, kedy zomriem a my vieme, že už teda asi to dlho nepotrvá, tak nájsť tie správne slová, ako na to reagovať nejak ho utešiť, byť pri tom človeku. Zas ta empátia. To je top schopnosť. (Participant 02).

Tento plán vzdělávání je možné pokrýt nabídkou akreditovaných kurzů řady vzdělávacích agentur, které se zaměřují na sociální služby, ale zároveň je možné proškolení zkušeným personálem, jako jsou sociální pracovníci, fyzioterapeuti či rehabilitační pracovníci. Varianta proškolení z vlastních zdrojů je méně finančně náročná, ale více flexibilní. Současně je potřeba kontrolovat kvalitu proškolení.

Diskuze

Výzkum je zaměřen na vzdělávací potřeby a možnosti uplatnění absolventů v organizaci XY z pohledu pracovníků, kteří řídí a koordinují činnosti pracovníků v sociálních službách a kontrolují kvalitu poskytovaných služeb. Pohled ze strany absolventů, klientů a pedagogů přináší výzkum Evy Mrázkové (2012), který potvrzuje, že absolventi oboru 75 – 41 – E/01 mohou mít problém s diskrétností, s neetickým jmenováním klientů spolu s citlivými informacemi mimo organizaci a s rozhodností. Oba výzkumy se rovněž shodují na charakteristice absolventů, jako laskavých, hodných, milých a usměvavých pracovníků (Mrázková, 2012, s. 75, 80 a 92).

Předkládaný výzkum vyvrací výsledky výzkumu Mrázkové, která píše o relativně kvalitní kompetenci v oblasti komunikace absolventů, o jejich schopnosti vstřícně a otevřeně komunikovat. Komunikační dovednosti a jejich významy jsou rozebrány v podkapitolách 2.2 a 3.5 a z rozhovorů vyplynulo, že komunikační dovednosti a schopnost předávat a přijímat informace u absolventů v organizaci nejsou z pohledu vedoucích pracovníků na dobré úrovni (Mrázková, 2012, s. 79 – 80, 91 – 92).

Jako nejvhodnější místo pro uplatnění absolventů Mrázková (2012, s. 91 a 96) vidí v pečovatelské službě, kde pečovatelé samostatně dochází do domácností klientů vykonávat sjednané služby. Důvodem mimo jiné je, že se nemusí přizpůsobovat tempu týmu. Vedoucí pracovník by pak měl být dle Mrázkové (2012, s. 78) laskavý, chápavý a akceptující pomalé tempo PSS. Předkládaný výzkum takový návrh nepodporuje a dokládá, že absolventi nejsou schopni samostatné činnosti bez neustálé kontroly a dohledu. Bude-li se sociální služba v terénu přizpůsobovat schopnostem a tempu absolventa, může být ohrožena úroveň kvality této služby. Mrázkovou popsany vedoucí pracovník odpovídá návrhu uvedeném v kapitole 6.1, kde se jedná o nově zřízených místech týmu

pomocného personálu určených pro absolventy, kteří pracují, nikoliv v týmu PSS, ale pod dozorem paralelně s ním. Práce v takovém týmu je z velké části dalším vzděláváním a rozvojem absolventů.

Možnosti uplatnění absolventů vidí Mrázková i v úklidových pracích pobytového zařízení a doplňuje tak o další možnost uplatnění absolventů v organizaci, která je v této práci opomenuta (Mrázková, 2012, s. 91).

Pohled personálu na kvalitu péče a kompetence pracovníků zjišťuje výzkum Garrattové et al (2021). Personál si spojuje kvalitní péči se zajištěním bezpečnosti klientů, ale i s adekvátními kompetencemi pracovníků. Spolupráce s pracovníky, kteří nemají potřebné schopnosti a dovednosti, zvyšuje tlak na zkušenější personál, vytváří napětí a problémy. Tyto poznatky potvrzuje i předkládaný výzkum, kde se participanti vyjádřili, že taková spolupráce je pro tým velmi zatěžující a z dlouhodobého hlediska se stává zdrojem pro konflikty.

Teorie spravedlnosti, kterou definoval Adams, se zabývá tím, jak lidé vnímají to, jak se s nimi v porovnání s jinými zachází. Spravedlnost se týká pocitů, vjemů, přičemž se vždy jedná o proces porovnávání (Armstrong, Taylor & Šikýř 2015, s. 142). Tato práce a práce Garrattové et al Adamsovu teorii potvrzují. Odlišné přístupy a ústupky směrem k absolventům, které trvají déle než obvyklá adaptační doba, vnáší na pracoviště neklid a napětí. Pracovníci se při pocitu nerovných přístupů spolupráci s absolventy začnou vyhýbat a ochota pomáhat a shovívavost se vytratí.

Model výukového domu s pečovatelskou službou pro seniory ve svém výzkumu navrhuje Corlis et al (2019) jako řešení australského interdisciplinárního vzdělávání. Podobně jako vzdělávání ve zdravotnickém sektoru zahrnuje fakultní nemocnice, by výukový dům s pečovatelskou

službou pro seniory přivedl studenty do kontaktu s vrstevníky jiných profesí. Takový model ukáže spektrum potřeb a služeb klientů. Tato práce, zatím skromně, naznačuje podobné možnosti.

Naplnění cíle této práce a zodpovězení výzkumných otázek ukazuje i další možnosti. Návrh legislativního ukotvení v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách rozšířením § 116 o písmeno e) je jednou z nich. Byly by zde definovány činnosti pomocných pracovníků v sociálních službách, tedy absolventů učebních oborů kategorie E Pečovatelské služby a současně úprava v Katalogu prací ve veřejných službách a správě znovuoobením třetí platové třídy v dílu 2. 08. 01, která dříve existovala, ale byla zrušena. Tato platová třída zahrnovala právě jednoduché úkony přímé obslužné péče a pečovatelské služby, které by zvládli vykonávat absolventi. Tento krok však vyžaduje přepracování harmonogramu činností PSS a rozvrhu směn tak, aby se rutinní a jednoduché úkoly převedly na absolventy a samostatné a individuální úkony na zkušenější a kompetentnější personál. Druhou možností se jeví zachování osvědčených harmonogramů a zřízení úvazků navíc v rámci dotovaných programů zaměstnanosti.

Dotovaná pracovní místa by mohla v rámci aktivní politiky zaměstnanosti pozitivně ovlivnit přístup organizace k zaměstnávání absolventů. Současně by tato opatření napomáhala předcházet událostem, kdy se z absolventů E/PS, z důvodu neuplatnění se v zaměstnání, stávají uživatelé dávek sociálního systému. Dotovaná pracovní místa zřízená v rámci projektů, programů zaměstnanosti a podpory osob znevýhodněných na trhu práce. Správným uchopením projektu by taková investice byla v mnoha ohledech návratná a pro všechny zúčastněné přínosná.

Dle výzkumů bude do roku 2040 na českém pracovním trhu z důvodu stárnoucí populace chybět až 400 tisíc pracovníků. Hlavní pracovní síla bude ve věku 50 – 65 let (BCG.com, 2023).

Organizace může na tento trend reagovat implementací age managementu do svých způsobů řízení, zřízením flexibilnějších pracovních úvazků a zabránit tak odchodům do předčasných důchodů a udržení si kvalifikované a zkušené pracovní síly.

Organizaci, o které práce pojednává, se nabízí pracovní síla mladá a s určitými poznatky v oboru. Bylo by velkou chybou nezaměřit se na kultivaci této pracovní síly. Organizace by se neměla obávat nedostatků absolventů, zvláště když o nich ví. Měla by uchopit efektivně tento lidský kapitál, znát jeho potenciál a ten dále utvářet.

Vytvoření projektu se zaměřením na znevýhodněné osoby na trhu práce, spolu s návrhem úpravy zákona o sociálních službách a úpravy v Katalogu prací ve veřejných službách a správě může být téma pro další práci.

Shrnutí výsledků

Cílem diplomové práce je identifikovat vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru 75 – 41 -E/01 Pečovatelské služby po nástupu do zaměstnání v organizaci XY a navrhnout vzdělávací program v rámci dalšího firemního vzdělávání. Vzdělávací potřeby byly identifikovány na základě hloubkových rozhovorů, při kterých tazatel citlivě vnímal i mezi řádky postoje účastníků. Postoje, se kterými může organizace pracovat a ovlivnit je.

Absolventi po ukončení formálního vzdělávání a získání výučního listu nenaplnují ideály pracovníka v sociálních službách, neví, jak se zachovat v určitých situacích a nemají potřebné dovednosti. To se však nemusí nutně týkat pouze absolventů oboru 75 – 41 – E/01. Z rozhovorů vyplynulo,

že absolventi jiných škol jsou na tom po nástupu do organizace podobně, ale obvykle se zapracovávají rychleji. Je možné, že organizace měla vytvořit vhodnější podmínky pro lepší adaptaci a s ohledem na výchozí možnosti absolventů. Absolventi E/PS dle výzkumu pomalí jsou, stejně jako většina nováčků, ale je skutečně potřeba v domovech pro seniory spěchat?

Shrnutí odpovědi na hlavní výzkumnou otázku: „Jaké jsou potřeby a možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje v organizaci XY pro uplatnění absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby v praxi?“ je následující:

Pro budoucí uplatnění absolventů v organizaci je potřeba jejich dalšího vzdělávání a rozvoje zásadní. Koncipované vzdělávání neprobíhá v týmu PSS a nezatěžuje jej tak, ale ve speciálně vytvořeném týmu. Další potřebou organizace, která v současnosti nemusí být až tak citelná a významná, je dostatečný přísun nových pracovníků a to i absolventů E/PS, kteří budou mít potenciál dalšího rozvoje. Tento závěr je reakcí na rostoucí poptávku po pečovatelském personálu, nárůstu počtu žadatelů o sociální služby, stárnoucí populaci a na výsledky výzkumů vztahující se k vývoji situace na českém trhu práce. Obě potřeby s největší pravděpodobností do budoucna významně porostou. Možností dalšího vzdělávání absolventů v organizaci se nabízí celá řada a za ty nejefektivnější pro navržené vzdělávací plány jsou voleny formy proškolení z vlastních zdrojů, akreditované kurzy nebo prostřednictvím stáží v jiných organizacích.

Získané údaje z rozhovorů byly rozděleny do tří oblastí dle dílčích výzkumných otázek. S DVO2 souvisela oblast první, kde byly identifikovány současné požadavky participantů na ideálního pracovníka v sociálních službách. Jaké má mít kompetence, osobnostní předpoklady a postoje je popsáno v podkapitole 5.5.1. Základním požadavkem participantů, potažmo i dalších kolegů v organizaci, je mít vedle sebe spolehlivého kolegu. Pod tím si pracovníci obvykle představují empatického a svědomitého pracovníka,

který komunikuje tak, že předává správné informace, problematiku umí vhodně pojmenovat, jeho péče je kvalitní a laskavá a jako kolega v týmu je nekonfliktní, asertivní a vstřícný.

Jak tyto požadavky absolventi naplňují a co jim naopak chybí, rozebírá podkapitola 5.5.2. a odpovídá tak na DVO1. Participanti se shodně podvědomě vyjadřovali o absolventech jako o dětech. Nezralé osobnosti, které potřebují dohled a kontrolu, často zapomínají, hůře se učí a nejsou samostatní. Nestačí nastavenému tempu v týmu a tak jej brzdí. Zpomalují navyké tempo činností a náplň práce pracovníka v sociálních službách nezvládají. Jejich limity vytváří na pracovišti prostor pro konflikty.

Ve třetí dílčí výzkumné otázce se nejvíce odráží postoje participantů k absolventům, které jsou veskrze odmítavé, popisuje je podkapitola 5.5.3. Největší bariérou ke spolupráci s absolventy nejsou jen jejich limity, ale i odmítavý postoj pracovníků, vytváření předsudků, stereotypů, které nejsou vedením organizace napraveny a problematika není lépe vysvětlena.

Vzdělávací plány, které jsou navrženy na základě získaných informací, údajů a poznámek „pod čarou“, jsou rozepsány v kapitole 6. Plán vzdělávání je po zorientování se v organizaci a osvojení si pracovních návyků vypracován na dva roky. Plán na první rok je zaměřen na upevnování poznatků ze školy v praxi a na základní informace, které by měl znát každý pracovník v organizaci. Snahou je, aby se absolventi identifikovali s organizací, ztotožnili se s hodnotami organizace a s tím, jaké chování je žádoucí, co je etické a co už ne. V rámci veškerých činností jsou trénovány komunikační dovednosti a způsoby, jak vhodně přistupovat ke klientovi s prvky bazální stimulace. V druhém roce se cílí na kvalitu poskytovaných služeb a dovednosti při manipulaci s imobilními klienty. Absolventi tak mohou získat dva roky dalšího individuálního rozvoje a vzdělávání a prostor pro určité dozrání osobnosti a pochopení vlastní zodpovědnosti v organizaci.

Závěr

Diplomová práce se zabývá problematikou dalšího vzdělávání a možnostmi uplatnění absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby v konkrétní organizaci poskytující sociální služby. Preference oblastí a metod dalšího vzdělávání se odvíjí od požadavků, které jsou definovány zákonem, od poznatků získaných analýzou odborné literatury v teoretické části a z údajů získaných prostřednictvím a během rozhovorů s vedoucími pracovníky, jejich nároků na výkon a kvalitu služby a na interpersonální vztahy.

V teoretické části je nejprve představena organizace, v níž výzkum probíhal. Druhá kapitola seznamuje s nejpočetnější skupinou zaměstnanců organizace, s pozicí pracovníka v sociálních službách a s činnostmi, které vykonávají. Jsou popsány důležité kompetence a předpoklady PSS a způsoby jejich dalšího rozvoje. Učební obor 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby určený pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a pro žáky s lehkým mentálním postižením, který by měl připravit na budoucí povolání pečovatele, je prezentován v poslední kapitole teoretické části.

V praktické části jsou s využitím polostrukturovaných rozhovorů s vedoucími pracovníky porovnávány, v teoretické části definované, požadavky na kompetence pracovníka v sociálních službách a možnosti a schopnosti absolventů s poznatky z praxe ve vybrané organizaci. Odpověď na hlavní výzkumnou otázku „Jaké jsou potřeby a možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje v organizaci XY pro uplatnění absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby v praxi?“ přináší údaje získané z těchto rozhovorů. Participanti charakterizovali ideál pracovníka sociálních služeb, který se shodoval s kompetenčním modelem PSS uvedeném v teoretické části. Popsali problémy a limity spolupráce s absolventy a vyjádřili se k možnostem další spolupráce s nimi. Pracovníci definovali slabé stránky absolventů, na kterých

by bylo potřeba pracovat, avšak neuspokojivé výsledky jejich práce a především negativní zkušenost se spoluprací s nimi vedou k odmítnutí takové spolupráce. K překonání této bariéry mohou být nápomocny motivace a komunikace ze strany organizace, které by poukázaly na přínos, ale i nutnost takové spolupráce. Na přínos, který přesahuje hranice organizace. Zodpovězením dílčích výzkumných otázek byla získána i odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Cílem empirické části diplomové práce bylo identifikovat vzdělávací potřeby absolventů učebního oboru 75 – 41 – E/01 Pečovatelské služby (E/PS) po nástupu do zaměstnání v organizaci XY poskytující sociální služby a navrhnout program dalšího vzdělávání. Z rozhovorů získané údaje napomohly k identifikaci vzdělávacích potřeb a k sestavení vhodného vzdělávacího plánu a cíl tak byl naplněn.

Naplněním cíle této práce a zodpovězením výzkumných otázek se otevírá další otázka k zamyšlení a tou je legislativní úprava zákona o sociálních službách doplněním § 116 v odstavci 1 o písmeno e) a znovuoobnovení možnosti zařazení PSS do platové třídy 3 v katalogu prací. Přínos této práce autorka spatřuje právě v nalezení možnosti uplatnění absolventů E/PS, kteří by často na trhu práce neuspěli.

Zdroje

ARMSTRONG, Michael, Stephen TAYLOR a Martin ŠIKÝŘ. *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy*. 13. vydání. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.

BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada, 2010. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2914-5.

BARTOŇKOVÁ, Hana. *Projektování vzdělávací akce pro andragogy: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3547-3.

BĚLOHLÁVEK, František, Pavol KOŠŤAN a Oldřich ŠULEŘ. *Management*. Olomouc: Rubico, 2001. ISBN 80-858-3945-8.

CORLIS, Megan, Kate BARNETT, Helen LOFFLER, Esther MAY, Susan GILBERT-HUNT a Jan VAN EMDEN. *Partnering to provide interprofessional education in aged care*. 2019, [cit. 2023-01-30] ISSN 24054526. Dostupné z: doi:10.1016/j.xjep.2019.100277

GARRATT, Stephanie M., Leona KOSOWICZ, Andrew S. GILBERT, Briony DOW a Joan OSTASZKIEWICZ. *What is and what ought to be: A meta-synthesis of residential aged care staffs' perspectives on quality care*. *Journal of Clinical Nursing* [online]. 2021, 30(21-22), 3124-3138 [cit. 2022-10-01]. ISSN 09621067. Dostupné z: doi:10.1111/jocn.15842

HAVLÍKOVÁ, Jana. *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, 2018. ISBN 978-80-7416-328-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.

HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1457-8.

CHRASTINA, Jan, Naděžda ŠPATENKOVÁ a Bianka HUDCOVÁ. *Náročné, krizové a mimořádné situace v kontextu rezidenčních služeb: umírání, doprovázení a smrt uživatelů se zdravotním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2020. ISBN 978-80-244-5725-3.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.

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

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 5., rozšířené a doplněné vydání. Praha: Management Press, 2015, 399 s. ISBN 978-80-7261-288-8.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro a Jaroslava PEČENKOVÁ. *Duševní hygiena zdravotní sestry*. Praha: Grada, 2004. Sestra (Grada). ISBN 80-247-0784-5.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2021). *Příručka Povolání pracovník v sociálních službách* [online]. 2021. [cit. 28. 9. 2022]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/Příručka_povolání_PSS_final.pdf/a315a803-4d1d-f2ed-2fcb-3b46b7b18140

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon, 2019. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-285-2.

MRÁZKOVÁ, Eva. *Předpoklady osob s lehkým mentálním postižením pro výkon povolání pečovatele* [online]. Olomouc, 2012 [cit. 2023-02-05]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/a3qfux/>. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Linda Švrčinová.

NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK, Magdaléna ŠŤOVÍČKOVÁ JANTULOVÁ a Markéta ZANDLOVÁ, eds. *Metody výzkumu ve společenských vědách* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií, 2019 [cit. 2022-09-27]. ISBN 978-80-7571-025-3.

PECHOVÁ, Karolína a Martin LOUČKA. *Plánování péče v závěru života v pobytových sociálních službách pro seniory*. *Czech & Slovak Social Work / Sociální Práce / Sociálna Práca* [online]. 2019, 19(6), 112-126 [cit. 2022-07-24]. ISSN 12136204. Dostupné z: databáze SocINDEX with Full Text

PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4806-1.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.

TOMŠÍ, Ivan a František ALINČE. *Katalog prací ve veřejných službách a správě: katalog správních činností: zařazování zaměstnanců a státních zaměstnanců do platových tříd*. Olomouc: ANAG, 2010. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7554-123-9.

TUFFREY-WIJNE, Irene, Tracey ROSE, Robert GRANT a Astrid WIJNE. Communicating about death and dying: Developing training for staff working in services for people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* [online]. 2017, **2017**(30), 1099 - 1110 [cit. 2023-02-06]. ISSN 1360-232. Dostupné z: doi:<https://doi.org/10.1111/jar.12382>

VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3651-8.

Periodika

TÁBORSKÝ, Miloš a Jiří HORECKÝ. Digitalizace zdravotních a sociálních služeb v České republice. *Zdravotnictví a medicína*. 2022, **2022**(1), 18 - 19. Dostupné z:doi:https://www.atdz.cz/upload/news/ZAM_01_2022_05_ATDZ_web.pdf

Sborníky

Profesní rozvoj zaměstnanců. In: KAŠLÍKOVÁ, Tatjana, Jaroslava SÝKOROVÁ, Pavla BAXOVÁ, Ilona HOLKOVÁ a Ladislava VOPATOVÁ. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele*. MPSV, 2008, s. 143-153. Dostupné z: doi:<https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

Zákony, vyhlášky

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 31. března 2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Zákony pro lidi* [online]. Citováno dne 2. října 2022. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 561/2004 Sb. ze dne 10. listopadu 2004. Zákon o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). In: *Zákony pro lidi* [online]. Citováno dne 2. října 2022. Dostupný z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-561

Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi* [online]. Citováno dne 2. října 2022. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Nařízení vlády č. 222/2010 Sb. ze dne 14. června 2010 o katalogu prací ve veřejných službách a správě. In: *Zákony pro lidi* [online]. Citováno dne 2. října 2022. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-222>

Internetové zdroje

Bcg.com, In: bcg: Budoucnost českého pracovního trhu. Citováno dne 26. ledna 2023. Dostupné z: <https://www.bcg.com/publications/2022/budoucnost-ceskeho-pracovniho-trhu>

Curatio.cz, In: Curatio: Eticky myslet, lidsky pečovat. Citováno dne 23. ledna 2023. Dostupné z: <http://www.curatio.cz/kurz-20-eticky-myslet-lidsky-pecovat.php>

Curatio.cz, In: Curatio: Péče o duševní zdraví pracovníků v paliativní péči. Citováno dne 23. ledna 2023. Dostupné z: <http://www.curatio.cz/kurz-208-pece-o-dusevni-zdravi-pracovniku-v-paliativni-peci.php>

Edu.cz, In: Edu: RVP SOV - Rámcové vzdělávací programy středního odborného vzdělávání. [online]. Citováno dne 31. října 2022. Dostupný z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-e/75-pedagogika-ucitelstvi-a-socialni-pece/>

Europa.eu, In: Europa.eu/eurostat: Euro area unemployment at 6.6% EU at 6.1%. In: <https://ec.europa.eu/eurostat> [online; 1. 2. 2023]. Citováno dne 5. února 2023. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/search/-/search/estatsearchportlet_WAR_estatsearchportlet_INSTANCE_bHVzuvn1SZ8J?p_auth=5HSq5dZ3&text=Euro+area+unemployment+at+6.6%25&_estatsearchportlet_WAR_estatsearchportlet_INSTANCE_bHVzuvn1SZ8J_collection=&_estatsearchportlet_WAR_estatsearchportlet_INSTANCE_bHVzuvn1SZ8J_theme=

Indexprosperity.cz, In: Index prosperity Česka [online]. Citováno dne 21. ledna 2023. Dostupné z: <https://www.indexprosperity.cz/2022/kvalita-trhu-prace/>

Infoabsolvent.cz In: Informační systém infoabsolvent – obor vzdělání: Pečovatelské služby. Citováno dne 31. října 2022. Dostupné z: <https://www.infoabsolvent.cz/Obory/KartaOboru/7541E01>

Npi.cz, In: archiv – nuv: střední vzdělávání [online]. Citováno dne 31. října 2022. Dostupné z: <http://archiv-nuv.npi.cz/t/stredni-vzdelavani.html>

Npi.cz, In: Metodický portál RVP. Citováno dne 31. října 2022. Dostupný z: <https://digifolio.rvp.cz/view/view.php?id=14309>

Seduca.cz, In: Kurzy na klíč – základy první pomoci se zaměřením na sociální služby. Citováno dne 23. ledna 2023. Dostupný z: <https://www.seduca.cz/bezpecna-pece/zaklady-prvni-pomoci-se-zamerenim-na-socialni-sluzby>

Seduca.cz, In: Kurzy na klíč – efektivní komunikace v sociálních službách. Citováno dne 23. ledna 2023. Dostupný z: <https://www.seduca.cz/komunikace/efektivni-komunikace-v-socialnich-sluzbach>

Seznam zkratk

ADHD	Attention Deficit Hyperactivity Disorders	neurologický syndrom
DZR	Domov se zvláštním režimem	
E/PS	Učební obor 75 – 41 – E/01	
LMP	Lehké mentální postižení	
PSS	Pracovník v sociálních službách	
RVP	Rámcový vzdělávací program	

Vizuální znázornění:

Grafické znázornění 1	<i>Dvě složky způsobilosti k úloze</i>
Grafické znázornění 2	<i>Ideální PSS (klíčová slova)</i>
Grafické znázornění 3	<i>Nejčastější charakteristika absolventů oboru 75 – 41 – E/01 očima kolegů (klíčová slova)</i>
Schéma 1	<i>Ideální PSS (myšlenková mapa)</i>
Schéma 2	<i>Charakteristika absolventů 75 – 41 – E/01 (myšlenková mapa)</i>
Schéma 3	<i>Možnosti a limity spolupráce (myšlenková mapa)</i>
Tabulka 1	<i>Učební plán 75 – 41 – E/01</i>

Seznam příloh

Příloha 1	Ukázka způsobu segmentace a kódování
Příloha 2	Souhlasy participantů s rozhovory
Příloha 3	Souhlas statutárního orgánu s provedením výzkumu v organizaci