

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

2022-2023

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Jana Randlová**

**Vzdělávání pracovníků v sociálních službách se zaměřením  
na aplikaci standardů v praxi**

Praha 2023

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Martina Karkošová, Ph.D.

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES**

**2022-2023**

**BACHELOR THESIS**

**Jana Randlová**

**Education of workers in social services with a focus on the  
application of standards in practise**

**Prague 2023**

**The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Martina Karošová, Ph.D.**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 6. 3. 2023

Jana Randlová

## **Poděkování**

Velice děkuji paní Mgr. Martině Karkošové, Ph.D. za její odborné vedení, profesionální a zároveň velmi milý a lidský přístup při vedení mé bakalářské práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Teoretická část obsahuje základní typy pojmů týkající se vzdělávání, historii vzdělávání, informace ze Zákona o sociálních službách, vývoj vzdělávání pracovníků v sociálních službách danou zákonem a jejich vzdělávání nad tento rámec. Teoretická část se také zabývá vzděláváním ke Standardům kvality. Praktická část je zaměřena na výzkumné cíle týkající se vzdělávání pracovníků v sociálních službách se zaměřením na aplikaci standardů v praxi. Zvolení kvantitativní výzkumné metody – dotazníkové šetření. Analýzu dotazníkového šetření a vyhodnocení hypotéz.

## **Klíčová slova**

Andragogika, dotazník, edukace, kvantitativní metoda, pracovníci v sociálních službách, standardy kvality, školy, vzdělávání dospělých, zákon o sociálních službách.

## **Annotation**

The bachelor thesis is divided into two parts, theoretical and practical. The theoretical part contains the basic types of concepts related to education, the history of education, information from the Act on Social Services, the development of the education of workers in social services given by law and their education beyond this framework. The theoretical part also deals with education about quality standards. The practical part is focused on research goals related to the education of workers in social services with a focus on the application of standards in practice. Choice of quantitative research method - questionnaire survey. Analysis of questionnaire survey and evaluation of hypotheses.

## **Keywords**

Adult education, andragogy, education, quality standards, quantitative method, questionnaire, schools, social services law, workers in social services.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>10</b>
<b>1    DEFINICE POJMŮ.....</b>	<b>10</b>
1.1    Vzdělávání dospělých a jejich formy.....	11
1.2    Historie ve vzdělávání dospělých .....	13
<b>2    ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....</b>	<b>16</b>
2.1    Vzdělávání dle Zákona č. 108/2006 Sb. ....	17
2.2    Vzdělávání pracovníků v sociálních službách .....	18
2.3    Vzdělávání nad rámec zákonem uložené povinnosti (kurzy) .....	19
<b>3    STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....</b>	<b>21</b>
3.1    Tvorba standardů .....	21
3.2    Aplikace standardů na pracovišti .....	25
3.3    Vzdělávání pracovníků v sociálních službách v oblasti standardů kvality.....	25
<b>4    PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>27</b>
4.1    CÍL PRAKTICKÉ ČÁSTI.....	27
4.2    KVANTITATIVNÍ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	28
4.3    ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	31
4.4    DISKUSE.....	44
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>49</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>51</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>54</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>56</b>

## ÚVOD

*„Učení je ozdoba v prosperitě, útočiště v nepřízni, a ochrana ve stáří.“<sup>1</sup>*

Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách sahá daleko do naší historie, ale opravdu pevná pravidla dostalo se zavedením Zákona č. 108/2006 Sb. a bezpochyby také se zavedením používání Standardů kvality v sociálních službách. Tyto standardy zlepšují podmínky klientů a dávají i jakýsi návod pro zaměstnance. Kvalita služeb je ale bezesporu závislá i na samotných pracovnících, kteří kromě morálního kreditu, nutné dávky empatie potřebují i obnovovat a rozvíjet svoje schopnosti a proto je pro ně celoživotní vzdělávání nutností, včetně následné evaluace. Vzdělávání nás učí novým dovednostem, prohlubuje dovednosti již získané a díky nim umíme lépe vykonávat svoje povolání. Vzdělávání a zvýšení kvalifikace umožňuje lepší uplatnění na trhu práce.

Dalším důležitým bodem jsou dobré pracovní podmínky a vytvoření fungujícího pracovního týmu. Nezbytností kvalitní práce je i podpora zaměstnanců ze strany vedení.

Téma je autorkou zvoleno právě proto, že sama již několik let pracuje v sociálních službách na sociálním oddělení v Domově pro osoby se zdravotním postižením. Profese lidí pracujících v sociálních službách není často jednoduchá a každý jednotlivý člověk je malý, ale důležité kolečko v soukolí, které by jako celek mělo fungovat a vytvářet optimální podmínky pro klienty, kteří péči, odbornost a lidský přístup v sociálních zařízeních potřebují a i hledají.

Cílem práce je tedy zjistit jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách vzdělávání, jakým způsobem umí pracovat a používat Standardy kvality a aplikovat je v praxi.

---

<sup>1</sup> Citáty Aristoteles. *Citáty slavných osobností* [online]. [cit. 2023-02-12]. Dostupné z: <https://citaty.net/autori/aristoteles/?page=2>



Práce je rozdělena na teoretickou část a praktickou část. Teoretická část obsahuje základní typy pojmů týkající se vzdělávání, historií vzdělávání, informace ze Zákona o sociálních službách, vývoj vzdělávání pracovníků v sociálních službách danou zákonem a jejich vzdělávání nad tento ráme. Teoretická část se také zabývá vzděláváním ke Standardům kvality. Praktická část je zaměřena na výzkumné cíle. Zvolena byla kvantitativní výzkumná metoda, kdy nástrojem bylo dotazníkové šetření. Praktická část dále obsahuje analýzu dotazníkového šetření a vyhodnocení stanovených hypotéz.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 DEFINICE POJMŮ

Vzdělávání dospělých - v profesní rovině, je důležitou součástí lidského života. Samotná edukace probíhá od narození po celý život a přispívá nejen k růstu člověka a jeho kvalit, ale přispívá i ke zlepšení jeho postavení na trhu práce. Vzdelávání je propojeno s pracovním uplatněním, kdy jeho cílem je zvýšit si pracovní kredit a zlepšit výkonnost zaměstnanců. Se vzděláváním se též váží vklady do zaměstnanců a snaha o zvýšení ekonomiky jako takové. Edukace v rámci základního, dalšího a profesního vzdělávání zahrnuje nejdelší část lidského života.<sup>2</sup>

Andragogika – jak uvádí Beneš „ je vědní a studijní obor zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých. Existují rozdílná pojetí andragogiky. V našem pojetí je andragogika specifická součást věd o výchově, vzdělávání a vyučování.“<sup>3</sup> Použití termínu Andragogika se přisuzuje Aleksanderovi Kappovi pedagogovi německého původu roku 1833. Pedagog Aleksander Kapp se snažil odlišit vzdělávání dospělých, které se ubírá trochu jiným směrem než Pedagogika. Kapp měl také své oponenty, například Herbarta. Další významná jména ve vývoji andragogiky ve dvacátých letech tohoto století jsou sociolog německého původu Eugen Rosenstock – Huessy a v dalších letech pak Heinrich Hanselmann a Franz Pöggeler. Vývoj andragogiky zaznamenáváme i v Holandsku a v USA. Andragogika, která se zabývá vzděláváním dospělých, bývá často považována za opozitum Pedagogiky.<sup>4</sup>

Učení - existuje mnoho definic učení a mnoho literárních zdrojů hovořících o tom, co dospělým v učení pomáhá. V těchto mnoha poučkách lze ovšem nalézt stejná klíčová slova. Zejména, že učení je nějaká změna. Změna postojů a hodnot, vědomostí a dovedností a také chování. Dále, že učení pramení ze zkušeností a má vztah ke smyslu, či pochopení významu. Lze tedy říci, že učení je shromáždění informací,

---

<sup>2</sup> MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012, s. 9, ISBN 978-80-7357-738-4.

<sup>3</sup> BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008, s. 11, ISBN 978-80-247-2580-2.

<sup>4</sup> BENEŠ, Milan. *Úvod do andragogiky*. Praha: Karolinum, 1997, s. 120, ISBN 80-7184-542-6.

schopností a zkušeností s cílem získat nový pohled či způsobilost, která se stává součástí pohledu člověka na svět.<sup>5</sup>

Při tvořivých edukačních procesech ve škole, je potřeba se odpoutat od prostého biflování faktů a čísel a využívat nové nápady a smysluplné způsoby, jak inspirovat své současníky a budoucí generace. Díky tomu lze dosáhnout dnes tolik potřebných změn pro novou dobu, pomocí vzdělání.<sup>6</sup>

Didaktika a metodika - tyto se vztahují k cílům, obsahu a způsobům jak edukovat. To má andragogika společné s pedagogikou. Zároveň ale v didaktice a metodice panují odlišnosti, spočívající v dobrovolnosti vzdělávání dospělých a nutnosti zohlednění edukanta. Metody se orientují na jeho ojedinělé vlastnosti a není dohled kontrolního orgánu.<sup>7</sup>

## 1.1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH A JEJICH FORMY

Dospělý člověk reagoval na své biografické a vývojové změny a na měnící se společenskou situaci. Potřeba vzdělávání vzniká v období společenských změn a v různých krizích. Přitom historický vývoj neprobíhal ve všech zemích podle stejného vzorce a ve stejný čas. Z tohoto důvodu mají systémy vzdělávání dospělých rozdílnou podobu. Silnou andragogickou tradici mají například země západní a severní Evropy, naopak země, které byly často vystaveny násilným zvrátům (Německo, Česká republika), mají systémy výuky dospělých méně vyvinuté.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> NAPPER, Rosemary a Trudi NEWTON. *Taktika transakční analýzy*. Praha: Grada, 2010, s. 18, ISBN 978-80-247-2915-2.

<sup>6</sup> SIEGEL, Daniel J. *Rozbouřený mozek: dospívání, teenageři a jejich výchova*. Přeložil: Eva KLIMENTOVÁ. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2016, s. 251, ISBN 978-80-7553-040-0.

<sup>7</sup> BENEŠ, Milan. *Úvod do andragogiky*. Praha: Karolinum, 1997, s. 120, ISBN 80-7184-542-6.

<sup>8</sup> BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008, s. 19, ISBN 978-80-247-2580-2.

Teoretici andragogiky hledí na edukační procesy v širších souvislostech. Rozlišují ve vzdělávání tři základní druhy edukace a to formální, neformální a informální. Zatímco formální vzdělávání se koná v organizovaném prostředí, jako jsou školy a jiné vzdělávací instituce, neformální vzdělávání je vzdělávání takové, které probíhá mimo školu. Může se tak hovořit o různých kurzech, seminářích, přednáškách a osvětových akcích. Výsledkem tohoto učení obvykle nejsou úředně uznávané certifikáty či diplomy, i když lze spatřit výjimky například u rekvalifikačních kurzů. Jinou kategorií je ještě učení informální, které je ovšem nejrozsáhlejší a nejvíce frekventovaným způsobem edukace. Je to neustálý proces spontánního učení, osvojování dovedností a získávání zkušeností. Probíhá při běžném setkávání v rodině, s vrstevníky a v zaměstnání.<sup>9</sup>

Efektivitu edukace dospělých zvyšuje dobrovolný a uvědomělý postoj k procesu edukace a k získávaným poznatkům. Důležitý je mimo jiné princip záměrnosti, cílevědomosti, pozitivnosti, přiměřenosti, samostatnosti a tvořivosti. Dále pak systematizace vědomostí, komplexnost, jednota výchovy a vzdělávání, vytváření dovedností, individuální přístup k osobnosti, sepětí teorie a praxe a týmová spolupráce.

Aby při vzdělávání dospělých bylo dosaženo souladu mezi procesem edukace a motivací, aplikací, ověřením a změnou, je nutné dodržovat didaktické principy. A to zejména:

-utváření optimální vzdělávací situace, jako je vztah k cíli, úkolům, obsahu a prostředkům výuky

-respektování a využívání pozitivních vlastností účastníka edukace. Propojení prostředí a životní praxe edukanta

-interakce účastníka vzdělávání s lektorem, kdy je důležitý proaktivní a pozitivní přístup k cílům a potřebám účastníků

---

<sup>9</sup> PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada, 2014, s. 63-64, ISBN 978-80-247-5232-7.

-navození partnerského vztahu, při podílení se na vzdělávacím procesu a jeho přizpůsobení zájmům, potřebám a cílům účastníků a jejich životním zkušenostem a poznatkům

-organizace učebního obsahu. Logické uspořádání učiva, postup od jednoduchého ke složitějšímu, poměr mezi vědomostmi a dovednostmi a týmová spolupráce

-řízení vyučovací práce s dospělými. Záměrná příprava na postupný přechod od vzdělávání k sebevzdělávání<sup>10</sup>

## 1.2 HISTORIE VE VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Dějiny vzdělávání dospělých v českých zemích jsou velmi pestré. Vývoj vzdělávání dospělých ovlivnilo národní obrození, rozpad feudálních vztahů, vznik třídy měšťanstva, vznik proletariátu, české inteligence a nástup průmyslové revoluce. Původními nositeli osvěty byli vlastenečtí učitelé, pokrokoví kněží, významné osobnosti z oblasti vědy a kultury, ochotnické divadelní, pěvecké a hudební spolky, knihovny a nedělní školy.

Ve druhé polovině 19. století pak vzniká i institucionální základna vzdělávání dospělých. Rozmáhá se různorodá spolková činnost, jako Umělecká beseda a hlavně Spolek pro veřejně populární přednášky Osvěta. Významným počinem v oblasti vzdělávání dospělých byl v devadesátých letech 19. století vznik Dělnické akademie, na němž se podílel T. G. Masaryk. Roku 1900 byl založen Svaz osvětový a začala se projevovat snaha o koordinaci a plánování vzdělávací činnosti. Začínají se diferencovat a specializovat jednotlivé vzdělávací instituce. V té době můžeme hovořit o rozmachu vzdělávání dospělých. Po vzniku československého státu dostává vzdělávání dospělých i výraznější legislativní a finanční podporu ze strany státních orgánů. Na koordinaci vzdělávání dospělých se podílel zejména Masarykův lidovýchovný ústav, se kterým

---

<sup>10</sup> BARTÁK, Jan a Milan DEMJANENKO. *Sociální andragogika: andragogika v procesu socializace člověka*. Praha: Grada, 2021, s. 57-58, ISBN 978-80-247-3997-7.

spolupracovala celá řada vzdělávacích zařízení. V roce 1918 byl dokonce schválen první zákon o vzdělávání dospělých.<sup>11</sup>

První zmínka o sociální práci v českém tisku byla v roce 1914, autorkou článku byla Alice Garrigue Masaryková. Významná žena na poli sociální práce a vzniku a vývoje vzdělávání. Navrhla a podala žádost o založení Ženské vyšší školy pro sociální péči, ale z politických důvodů nemohla oficiálně vystupovat jako zakladatelka. Ženská vyšší škola pro sociální péči byla tedy zřízena Českou zemskou komisí v roce 1918. V prvních letech bylo studium pouze roční, v pozdější době se edukace rozšířila na studium dvouleté. Škola byla dále přejmenována na Vyšší školu sociální péče. V roce 1921 se první absolventky setkaly s odmítavým přístupem veřejnosti a úřadů, kteří odmítali uznat odbornost nově vzniklé profese. Sociální pracovnice proto sestavily tři podmínky, které zahrnovaly profilování sociálního oboru jako samostatného oboru, v systému Vysokých škol zřízení soustavy samostatného sociálního školství a hodnocení sociální práce jako odborného výkonu. Vznik profesního spolku Organizace absolventek Vyšší školy sociální péče. V roce 1927 snaha o profesionalizaci, aby pracovní místa pro sociální práci získávaly kvalifikované pracovnice. Následovalo zakládání dalších sociálních škol. Vznikají tak, dvouletá sociální škola ve Vesně v Brně, další školy pak v Hořovicích, ve Vysokém Mýtě, Jihlavě, Ostravě a v Českých Budějovicích. Důležitým rokem byl rok 1928, kdy došlo k rozdělení studia na Vyšší škole sociální péče. Výuka probíhala v teoretických předmětech a povinnou byla i praktická výuka. Studium bylo zakončeno Absolutoriem, které zahrnovalo zkoušku ústní, písemnou práci s její obhajobou. V témže roce se v Paříži uskutečnila Mezinárodní konference sociální služby, kde českou sekci vedla Alice Guarrigue Masaryková. Také byl uspořádán Československý sjezd sociální a zdravotní práce.

V roce 1935 vzniká nová škola a přebírá úlohu Vyšší školy sociální péče, Masarykova státní škola zdravotní a sociální péče v Praze. Výuka byla rozdělena na tři části. Za druhé světové války byly školy zavírány. Brněnská škola, ale pro maturantky, kterým

---

<sup>11</sup> BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008, s. 24-25, ISBN 978-80-247-2580-2.

hrozilo totální nasazení, nechávala jednu nebo dvě třídy otevřené. Díky dobré úrovni sociální školy ve Vesně v Brně, došlo k jednání odborníků z Prahy a vysokoškolských pedagogů a v roce 1946 zavedeno vysokoškolské studium.<sup>12</sup>

Masarykova státní škola zdravotní a sociální péče zanikla v padesátých letech, kdy klima doby přispívalo k názoru, že mezi lidmi nebudou sociální problémy a nebude tedy potřeba sociálních pracovníků a tím pádem i jejich vzdělávání. V období po válce, začaly změny. Založeny školy středního typu, školy sociálně – zdravotní. Po roce 1953 z původních dvaceti osmi škol zbyla jediná s tímto zaměřením a i ta byla vládními výnosy dvakrát přejmenována a to nejdříve na školu hospodářskou a později na školu sociálně právní. Do roku 1959 byla nástavbová forma studia s názvem Střední škola sociálně – právní v Praze. Podobné školy vznikaly při ekonomických a zdravotnických školách v Brně a Bratislavě. Vzdělávání sociálních pracovníků a sociální práce byla upozaďována.

V druhé polovině šedesátých let se znovu začíná sociální školství obnovovat. V roce 1983 snaha o zřízení vysokoškolského studijního oboru sociální práce, uskutečněno až v roce 1988. Další změny ve vzdělávání a to nejen sociálních pracovníků, či pracovníků v sociálních službách nastaly po 17. listopadu 1989.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 123-126, ISBN 978-80-7367-331-4.

<sup>13</sup> Tamtéž, s. 140-150

## 2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Velké změny do sociální práce a s ní spojené odborné vzdělávání zaměstnanců přinesl Zákon č.108/2006 Sb. O sociálních službách. Jeho hlavními cíly je podpora sociálního začleňování klientů, vytvoření podmínek pro zajištění základních potřeb lidí v nouzi a zajištění žádoucí podpory a pomoci. Poskytovaná pomoc by měla být maximálně pro všechny dosažitelná, plnohodnotná, bez rizik z hlediska práv a zájmů klientů a také dobře finančně použita ve smyslu veřejných rozpočtů a osobních výdajů.<sup>14</sup>

Služby poskytující pomoc potřebným jsou rozděleny do tří kategorií a to na služby sociální prevence, služby sociálního poradenství a služby sociální péče.

Služby sociální prevence: do služeb patří raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

Služby sociálního poradenství: „*Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb.*“ Mezi sociální poradenství odborné, patří občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

Služby sociální péče: zahrnuje osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se

---

<sup>14</sup> GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011, s. 31, ISBN 978-80-247-3379-1.



zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních.<sup>15</sup>

Profesí, které označujeme jako profese pomáhající je celá řada. Od lékařů, mimo jiné psychiatrů a psychologů, zdravotníků, po zaměstnance v sociálních službách, kterými jdou sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a pečovatelé. Pro všechny tyto profese se stalo nezbytností mít odpovídající vzdělání a kvalifikaci. To poskytují různé vzdělávací instituce.<sup>16</sup>

Vzájemné vazby sociální práce a vzdělávání dospělých jsou mimo jiné dány také zaměřením na dané skupiny klientů. Edukace dospělých dává například šanci lidem, kteří mají komplikace s pracovním uplatněním. Vzdělávání dospělých umožňuje lepší zařazení do pracovního procesu, rozvíjení vlastního potenciálu, které pro dobro klientely přináší oba obory.<sup>17</sup>

## 2.1 VZDĚLÁVÁNÍ DLE ZÁKONA Č. 108/2006 SB.

Zákon vymezuje pět kategorií zaměstnanců, z nichž všichni musí absolvovat předepsané vzdělávání. Jsou to sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, pracovníci zdravotničtí, pracovníci pedagogičtí a jiní odborní zaměstnanci pohybující se v sociálních službách. Sociální pracovníci, kteří například provádějí sociální šetření, poradenskou činnost či vedou příslušnou dokumentaci, musí pro svou práci mít náležitou způsobilost. To je mimo jiného v jejich případě, způsobilost odborná. Tou se rozumí vyšší odborné, nebo vysokoškolské vzdělání. U pracovníků v sociálních službách, kteří vykonávají přímou péči, je odborná způsobilost rovněž stanovena a je pro jejich práci nezbytná. Kromě způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti je to základní nebo střední vzdělání a úspěšně projít

---

<sup>15</sup> Standardy kvality sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2022-03-04]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#sspd>

<sup>16</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2013, s. 14, ISBN 978-80-262-0528-9.

<sup>17</sup> GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011, s. 72, ISBN 978-80-247-3379-1.

akreditovaným kvalifikačním kursem. Tím si musí úspěšně projít nejdéle do 18 měsíců ode dne nástupu na pracovní místo.<sup>18</sup>

## 2.2 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Po roce 1989 započalo obnovování vysokoškolského vzdělávání v sociální oblasti, reforma středního školství. Obnovení se dotklo vysokých škol, nyní se sociální obory zabývají např. Karlova Univerzita v Praze, Masarykova Univerzita v Brně, Univerzita Komenského v Bratislavě. Vznikaly další vyšší odborné školy a došlo k reformě středního školství. Problémem bylo, že se studium kombinovalo s jinými programy a mělo rozdílnou úroveň a obsah. Bylo nutné tuto praxi změnit.<sup>19</sup> Důležitým milníkem byl vznik Asociace vzdělavatelů v sociální práci, v roce 1992 v Brně. Ta se po svém vzniku snažila o zajištění kvalitní výuky sociálních pracovníků. Byla vytvořena kritéria pro další vývoj výuky ve školách i v sociální práci jako oboru, pomocí vzdělávacího standardu.<sup>20</sup>

Pro zajištění a sjednocení úrovně vzdělávání byl stanoven seznam odborných předmětů, které jsou Vyšší odborné a Vysoké školy povinny učit a věnovat jim alespoň dvě třetiny vyučovacího času. O stanovení této odborné úrovně se zasadila právě výše zmíněná Asociace vzdělavatelů v sociální práci a také Koordinační komise pro vytvoření minimálních standardů, která vznikla za přispění Ministerstva práce a sociálních věcí. Díky součinnosti profesionálů a díky vypsáním projektům, které regulovali sociální politiku a podporovali trh práce tak vznikl všeobecně uznávaný standard vzdělávání v sociální práci. Ten nejenom stanovuje, jak by měli být edukováni studenti škol se sociálním zaměřením, ale je i nástrojem rozvoje kvality sociální práce. Tento standard obsahuje předměty jako Filozofie a etika, Úvod do sociologické teorie, Úvod do psychologické teorie, Teorie a metody sociální práce, Odbornou praxi, Supervizi

---

<sup>18</sup> MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012, s. 193-195, ISBN 978-80-7357-738-4.

<sup>19</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 151, ISBN 978-80-7367-331-4.

<sup>20</sup> *Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Kdo jsme* [online]. [cit. 2023-01-12]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/kdo-jsme>

odborné praxe, Metody a techniky sociálních výzkumů, Úvod do právní teorie a praxe, Sociální politiku, Sociální patologie, Menšinové skupiny a Zdraví a nemoc.<sup>21</sup>

Sociální práce je vysoce odborná činnost, která si žádá náležitou kvalifikaci, osobnostní kvalitu a zkušenost zaměstnanců na všech pozicích. Tato disciplína se neustále vyvíjí a přizpůsobuje potřebám jednotlivců, skupin i společností. Práce se primárně zaměřuje na podporu klienta ze strany zaměstnanců sociálních služeb. Nicméně, je vedle starosti o klienta, nutné pečovat i o pohodu pomáhajícího pracovníka. I z tohoto důvodu by mělo být ambicí všech poskytovatelů sociálních služeb vzdělávat a odborně podporovat své zaměstnance.

Posilování odborných dovedností pracovníků vede ke zvyšování kvality obslužného personálu, zlepšení kvality sociálních služeb a ke spokojenosti klientů. To lze dosáhnout celoživotním vzděláváním, kterým se restartují, prohlubují a doplňují stávající dovednosti.

Forem dalšího vzdělávání existuje mnoho. Jednak se může jednat o specializační vzdělávání na vyšších odborných školách a na vysokých školách. Dále pak účast na kurzech s akreditovaným programem a formou odborných stáží. Významné může být i vzdělávání v rámci školicích akcí a na odborných konferencích. Důležitá je také vlastní iniciativa a motivace na straně zaměstnance a vytvoření optimálních podmínek ke vzdělávání ze strany zaměstnavatele-poskytovatele sociální služby.<sup>22</sup>

## **2.3 VZDĚLÁVÁNÍ NAD RÁMEC ZÁKONEM ULOŽENÉ POVINNOSTI (KURZY)**

Garantem kvality sociální práce a činitelem, jež se podílí na studijní, edukační a odborné činnosti je také Asociace poskytovatelů sociálních služeb, která byla 12. 7. 2005 zaregistrována Ministerstvem vnitra České republiky. „*Je největší profesní*

---

<sup>21</sup> ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 66-67, ISBN 978-80-271-0080-4.

<sup>22</sup> *Management a kvalita sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2020, s. 263-267, ISBN 978-80-88361-06-0.

*organizací sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice. Je nezávislým spolkem právnických a fyzických osob poskytujících sociální služby. Zastupuje a hájí zájmy svých členů au státních a ostatních zainteresovaných institucí, zejména předkládáním odborných stanovisek, kvalifikovanou oponenturou a iniciací a podporou žádoucí právní regulace sociálních služeb. Zprostředkovává rozšiřování vědeckých a výzkumných poznatků do činnosti poskytovatelů sociálních služeb a předávání tuzemských i zahraničních odborných zkušeností svým členům. Reprezentuje společné zájmy a potřeby svých členů. Vytvoří studijní, dokumentační, informační, vzdělávací a expertní činnost.*<sup>23</sup>

Za účelem těchto aktivit vznikl v rámci Asociace Institut vzdělávání, který nabízí pestrou škálu akreditovaných kurzů a programů pro zaměstnance v sociálních službách na různých zaměstnaneckých pozicích. Kurzy se zaměřují na praktické otázky sociální práce a na kvalitu programu. Témata jsou také neustále kontrolována z pohledu aktuálnosti a nových poznatků v oblasti metodiky a potřeb klientů.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> *Asociace poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2023-01-12]. Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/asociace>

<sup>24</sup> *Management a kvalita sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2020, s. 268, ISBN 978-80-88361-06-0.

## 3 STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

### 3.1 TVORBA STANDARDŮ

Standardy kvality sociálních služeb v podstatě znamenají, skloubení teorie s praxí a na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí jsou uváděny takto: „*Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.*“

„Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.“ Jedná se o 15 důležitých bodů, které jsou závazné pro poskytovatele sociálních služeb. Dělí se do třech skupin a to na Standardy Procedurální (č. 1 až č. 8), Personální (č. 9 až č. 10), Provozní (č. 11 až 15).<sup>25</sup>

„1. *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*“

„2. *Ochrana práv osob*“

„3. *Jednání se zájemcem o sociální službu*“

„4. *Smlouva o poskytování sociální služby*“

„5. *Individuální plánování průběhu sociální služby*“

„6. *Dokumentace o poskytování sociální služby*“

„7. *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*“

„8. *Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*“

„9. *Personální a organizační zajištění sociální služby*“

---

<sup>25</sup> Dělení Standardů kvality sociálních služeb. *5DOK* [online]. [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://5dok.org/article/d%C4%9Blen%C3%AD-standard%C5%AF-kvality-soci%C3%A1ln%C3%ADch-slu%C5%BEeb.yng97wx0>

*„10. Profesionální rozvoj zaměstnanců“*

*„11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby“*

*„12. Informovanost o poskytované sociální službě“*

*„13. Prostředí a podmínky“*

*„14. Nouzové a havarijní situace“*

*„15. Zvyšování kvality sociální služby“*

*„1. Cíle a způsoby poskytování služeb“*

Tento standard se zaměřuje na písemnou formu poskytovatele, kde je definován smysl a zásady poskytování sociálních služeb, jejich druh a pro jaké uživatele je tato služba určena.

*„2. Ochrana práv osob“*

V tomto bodě se poskytovatel písemnou formou zavazuje dodržováním zachovávání lidských práv a svobod a předcházením situací, kdy by k tomuto porušení mohlo dojít a pokud k této situaci dojde, jak v těchto případech postupovat a zjednat nápravu. Dále jsou zde definovány postupy, pokud by došlo ke střetu zájmů a také sepsány pravidla pro přijímání darů.

*„3. Jednání se zájemcem o sociální službu“*

Poskytovatel sociální služby písemně a srozumitelně informuje potenciální uživatele o formě poskytovaných služeb. Projednává se zájemcem o sociální službu jeho přání či požadavky v souladu s možnostmi poskytovaných služeb. Poskytovatel dle svých vlastních stanovených pravidel může zájemce o sociální službu odmítnout dle důvodů stanovených zákonem.

#### *„4. Smlouva o poskytování sociální služby“*

Jedná se o dílčí pravidla a postupy při uzavření smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem vše za srozumitelné interpretace a upřednostňování zájmů, které směřují k samotnému cíli, který uživatel očekává. To však za reálných možností, schopností a přání samotného uživatele.

#### *„5. Individuální plánování sociální služby“*

Dle vnitřních pravidel aktuálně hodnotí a upravuje poskytování služby, vše s ohledem na možnosti, schopnosti a osobní cíle uživatele/klienta. Dochází zde k posouzení stanoveného cíle za přítomnosti přiděleného zaměstnance pro jednotlivého klienta (klíčový pracovník).

#### *„6. Dokumentace o poskytování sociální služby“*

Uživatelům, kterým je sociální služba poskytována je dle vnitřních pravidel uchovávána a zpracovávána dokumentace včetně vymezení pravidel používání.

#### *„7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“*

Srozumitelnou formou v písemné podobě či pomocí piktogramů pro uživatele předat informace o možnosti podání stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb či jednotlivce. Tyto informace platí jak pro uživatele, tak pro zaměstnance sociálních služeb. Je zde vymezeno kam, na koho se v takovémto případě obracet. Jedná se tak vždy o nadřízený orgán, například o zřizovatele nebo Ochránce lidských práv a svobod.

#### *„8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje“*

Uživatel by měl užívat běžně dostupné veřejné služby a poskytovatel by je neměl nahrazovat a naopak je pro uživatele vytvářet a zprostředkovávat. Podporovat i sociální kontakty v oblasti například rodiny, ale chová se neutrálně a to i v případě možných konfliktů mezi stranami.

#### *„9. Personální a organizační zajištění sociální služby“*

Dle § 115 zákona o sociálních službách jsou počty zaměstnanců odpovídající počtu a potřebám uživatelů a poskytované sociální službě. Stejně tak vychází poskytovatel z výběru zaměstnanců dle kvalifikace, předpokladů a jiných.

#### *„10. Profesní rozvoj zaměstnanců“*

Vzdělávání zaměstnanců by mělo být součástí osobního a kvalifikačního růstu. Poskytovatel postupuje v tomto kroku a naplňuje program dalšího rozvoje vzdělávání zaměstnanců. Komunikace mezi pracovníky a poskytnutí informací je dalším důležitým bodem, stejně tak jako zajištění podpory pro pracovníky v přímé péči. Důležité je i finanční ohodnocení zaměstnanců.

#### *„11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby“*

Místní a časová dostupnost je určena poskytovatelem sociálních služeb, který vychází z požadavků a potřeb samotných uživatelů.

#### *„12. Informovanost o poskytované sociální službě“*

Případným uživatelům jsou srozumitelnou formou poskytnuty informace o sociální službě prostřednictvím poskytovatele.

#### *„13. Prostředí a podmínky“*

Zajištění důstojného prostředí at' už při pobytové nebo ambulantní sociální službě. Zajištění péče po stránce technické, materiální i hygienické pro větší počet uživatelů nebo v rámci individuálních potřeb uživatele.

#### *„14. Nouzové a havarijní situace“*

Písemnou formou jasně stanovené postupy při nouzových a havarijních situacích. Stanovené jak pro zaměstnance, tak pro uživatele a oba subjekty jsou s těmito postupy seznámeny.



„15. Zvyšování kvality sociální služby“

Probíhá vždy hodnocení cílů jak sociální služby, tak uživatelů, zároveň se hodnotí i poslání sociální služby a její zásady. Hodnocení poskytovatelem na základě zjišťování spokojenosti, kdy se vyjadřují i zaměstnanci nebo rodinní příslušníci uživatelů. Tato zpětná vazba ať už pozitivního nebo negativního rázu slouží ke zlepšení sociálních služeb a ke zvyšování její kvality.<sup>26</sup>

### **3.2 APLIKACE STANDARDŮ NA PRACOVIŠTI**

Stanovení a aplikace Standardů kvality sociálních služeb je pro poskytovatele povinností danou zákonem. Neměly by se stát administrativní zátěží pro zaměstnance, odvádějící je od práce s klienty a nemělo by se na ně takto nahlížet. Jejich existence je velmi prospěšná a zabezpečuje jak kvalitu přístupu ke klientovi, tak i návod a postupy pro zaměstnance. Současně je poskytovatelům sociálních služeb ponechána i určitá volnost v nastavení si svých pravidel, jejich administraci, zavádění do praxe, naplňování stanovených pravidel a následné kontrole.

Kontrolou plnění povinností, vyplývajících z aplikace standardů bývá zpravidla pověřen vedoucí sociální pracovník či ředitel organizace. Za jejich naplňování a kvalitu poskytovaných služeb jsou ale odpovědni všichni zaměstnanci.

### **3.3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V OBLASTI STANDARDŮ KVALITY**

Dalším zvyšováním kompetencí zaměstnanců v sociálních službách, a jejich neustálou edukací se zabývá personální oblast, přesněji řečeno Standard č. 10. Organizace

---

<sup>26</sup> Standardy kvality sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

poskytující sociální službu má podle tohoto Standardu povinnost určit a vypracovat pravidla pro hodnocení svých zaměstnanců, jejich osobní cíle a rozvoj v profesi a potřebu zvyšování jejich odborné kvalifikace. Pro poskytovatele sociální služby to mimo jiné znamená úkol písemného zpracování plánu dalšího vzdělávání zaměstnanců. Podrobně o tom ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., kde je rozpracován obsah Standardů kvality v sociálních službách. Každý pracovník by tak měl mít rozpracovaný individuální plán vzdělávání.<sup>27</sup>

Edukace zaměstnanců v sociální oblasti, dané výše zmíněným standardem, předpokládá další vzdělání zejména v oblastech filosofie a etiky, teorie a metod sociální práce, sociální politiky, praktické činnosti v terénu, úvodu do sociologické a psychologické teorie, úvodu do právní teorie a praxe, sociální patologie, problémů etnických skupin a menšin ale i oblastí zdraví a etiky.<sup>28</sup>

Poskytovatel sociální služby musí z pozice zaměstnavatele zajistit, aby byl stanovené standardy přístupné zaměstnancům, aby se tito seznámili s jejich obsahem a hlavně, aby se jimi řídili. Musí být popsán způsob, jak jsou zaměstnanci s těmito interními předpisy seznamováni, jak jsou tyto předpisy aktualizovány a novelizovány. Nadřízení pracovníci musejí umět tyto předpisy podřízeným vysvětlit a musí zajistit ověření jejich správné aplikace, Takové ověření lze provádět individuálně, nebo v rámci skupinové práce, například na společných poradách. Žádoucí také je, aby zaměstnanci iniciovali připomínky, či doplnění těchto interních předpisů a jejich účinnost v praxi. Nadřízený pracovník by měl poté cíleně provádět kontrolní činnost.<sup>29</sup> V jednotlivých zařízeních je touto povinností pověřeny různé osoby. Může se jednat o manažery z vedení společnosti, vedoucí sociální pracovníci, pověřeni sociální pracovníci anebo vedoucí jednotlivých oddělení.

---

<sup>27</sup> ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 89, ISBN 978-80-271-0080-4.

<sup>28</sup> GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011, s. 34, ISBN 978-80-247-3379-1.

<sup>29</sup> *Management a kvalita sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2020, s. 128, ISBN 978-80-88361-06-0.

## 4 PRAKTICKÁ ČÁST

### 4.1 CÍL PRAKTICKÉ ČÁSTI

Cílem práce je zjistit, jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách vzdělávání. Jaké jsou vyžívané metody vzdělávání, v jakém prostředí vzdělávání probíhá (pracoviště nebo externí instituce). Zda organizace volí externí či interní lektory a jestli probíhá evaluace vzdělávání. Ověřit, zda jsou zaměstnanci motivováni zaměstnavateli k dalšímu vzdělávání a jestli má vzdělávání vliv na jejich kariérní růst v organizaci.

Dalším cílem bylo zjistit jaká je znalost a praktické využití standardů kvality v sociálních službách, které jsou nedílnou součástí práce v této oblasti. Jak jsou zaměstnanci seznamováni se standardy kvality a kdo se podílí na jejich tvorbě a aktualizacích. Jakou formou zaměstnavatelé kontrolují jejich znalost.

Za účelem zjištění cíle Bakalářské práce byly **stanoveny výzkumné otázky týkající se tří oblastí:**

1. Jakými metodami jsou pracovníci v sociálních službách obvykle vzdělávání? Vzdělávají se zaměstnanci i nad rámec povinného vzdělávání dle Zákona č. 108/2006 Sb.?
2. Mají zaměstnanci v sociálních službách motivaci k dalšímu vzdělávání a kariérnímu postupu? Motivuje zaměstnavatel své pracovníky ke vzdělávání?
3. Znají zaměstnanci Standardy kvality v sociálních službách a umějí je aplikovat v praxi?

## 4.2 KVANTITATIVNÍ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

*„Kvantitativní výzkum pracuje s číselnými údaji. Zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevů, respektive jejich míru (stupeň). Číselné údaje se dají matematicky zpracovat. Je možno je sčítat, vypočítat jejich průměr, vyjádřit je v procentech nebo použít další metody matematické statistiky (vyjádřit směrodatnou odchylku, korelační koeficient, statistickou významnost rozdílu mezi dvěma anebo více výsledky a podobně). Zastánci kvantitativně orientovaného výzkumu jsou hrdí na možnost precizního a jednoznačného vyjádření výzkumných údajů v podobě čísel.“*

Pro účely této bakalářské práce byla autorkou zvolena metoda kvantitativního výzkumu, metoda dotazníkového šetření. *„Dotazování je dnes nejčastěji aplikovanou metodou v andragogickém výzkumu a velmi častá je její aplikace v české a zahraniční pedagogice a sociologii.“* Typické pro tento výzkum je získávání informací pomocí písemně položených otázek. Výzkumným nástrojem je dotazník. Jeho pomocí lze získat informace od mnoha účastníků výzkumu. Oblíbenost dotazníkového šetření spočívá v poměrně snadném získávání dat a menší časové náročnosti, na rozdíl od jiných metod. V andragogice bývají zkoumáni nejčastěji dospělí účastníci vzdělávání, zaměstnávající organizace a jejich pracovníci, lektori zajišťující edukaci ve firmách a další.<sup>30</sup>

Objektivitu jedince při výzkumném šetření zajišťuje jeho distanc a nezapojení se do průběhu výzkumu. Není potřeba při kvantitativním výzkumu přímé setkání s respondenty dotazníkového šetření. Cílem jedince provádějícího výzkumné šetření je zpracování záznamů a rozlišení o čem vypovídají.<sup>31</sup>

Velmi výjimečnou a neopakovatelnou roli zaujímá věda a výzkum. Věda je procesem, při kterém vznikají nová poznání, nejčastěji pomocí výzkumu. Řeší se problémy, zkoumají se fakta a vznikají nové poznatky. Věda přináší pokrok a je součástí celé společnosti. Výzkum je nástrojem vědy.

---

<sup>30</sup> PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada, 2014, s. 114, 115, ISBN 978-80-247-5232-7.

<sup>31</sup> GAVORA, Petr. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 94. Brno: Paido, 2000, s. 31, 32, ISBN 80-85931-79-6.

Andragogický výzkum je soustavná činnost odborníků, která má přinášet a rozvíjet informace v oblasti andragogiky. Má li být tento výzkum důvěryhodný a spolehlivý, musí být založen na využití uznávaných a ověřených metod. Pro andragogický výzkum je typický široký záběr témat. Stanovení cílů výzkumu je dáno souvislostí mezi teorií a praxí učení. Tyto cíle vytvářejí jedinci, nebo organizace, kterými jsou například zaměstnavatelé. Málokdy jsou tyto cíle dány potřebami státu a jeho vzdělávací politikou. Andragogický výzkum analyzuje celou problematiku celoživotního vzdělávání a učení dospělých. Tak jako ostatní výzkumy, například sociologický, psychologický, nebo pedagogický, používá i ten andragogický, zejména kvalitativní a kvantitativní metody.<sup>32</sup>

Před samotným započítím andragogického výzkumu, je třeba stanovit, jaký je cíl a jaký je předmět výzkumu. Následně přikročit k volbě metody, odpovídající konkrétnímu výzkumu. Metod je celá řada a jejich použití se liší podle cíle zkoumání.

V současné metodologii rozeznáváme dvě základní schémata. Kvalitativní výzkum, který zahrnuje metody jako rozhovor, analýzu dokumentů nebo pozorování. Kvantitativní výzkum, jehož metodami jsou například ankety, testy a dotazníková šetření. Při prvně jmenovaném se nezabýváme širokou problematikou, ale jednotlivými případy podrobně. Cílem je porozumět subjektům, jevům a rozumět jejich chování. Při výzkumu kvantitativním pracujeme se vzorkem velkého počtu osob. Zjištěná fakta se zpracovávají a poté vyjadřují v kvantitativní podobě, jako jsou tabulky, škály nebo grafy.

Kombinací obou výše zmíněných metod je smíšený výzkum. Příkladem takového výzkumu je popsání vlastností velkého souboru osob nebo jevů a následné vyčlenění jednotlivých případů, které jsou podrobně prozkoumány po stránce kvalitativní. Přitom nejde jen o kombinaci obou výzkumných metod, ale také o dosažení co největší pravdivosti a platnosti poznatků.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016, s. 239, 241, 242, ISBN 978-80-262-1026-9.

<sup>33</sup> PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada, 2014, s. 100,105-108, ISBN 978-80-247-5232-7.

## **Popis výzkumného šetření**

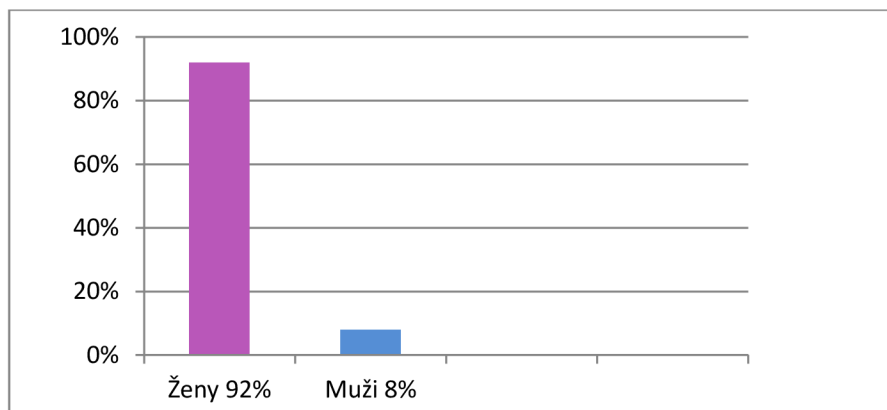
Pro splnění cíle tohoto výzkumu byly v prosinci roku 2022 osloveny pobytové služby pro seniory, pobytové a ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením, terapeutické a aktivizační služby. Po konzultaci s vedoucí této práce bylo předloženo respondentům v těchto zařízeních dotazníky obsahující 25 otázek (24 otázek z dotazníkového šetření bylo uzavřených a poslední 25 otázka byla otevřená) zaměřujících se na vzdělávání pracovníků v sociálních službách se zaměřením na aplikaci Standardů v praxi. Byly zvoleny dvě varianty distribuce dotazníků. Varianta formou internetového portálu Survio. cz a formou fyzického předání dotazníků do zařízení. V průběhu ledna docházelo ke sběru dat. Přes portál Survio. cz odpovědělo 15 respondentů, z fyzicky rozdaných dotazníků se vrátilo 35 dotazníků. Z obou distribučních kanálů se vrátilo 50 vyplněných dotazníků. Základní soubor: jednalo se respondenty, kteří pracují v sociálních službách a jsou seznamováni se standardy kvality.

Výběrový soubor: 50 respondentů v oblasti sociálních služeb, pomocí dotazníkového šetření autorka zjišťovala jejich povědomí o standardech kvality. Místo výzkumného šetření: organizace ALKA o.p.s. Příbram; Diakonické středisko Církve Československé husitské Domeček v Borovanech u Českých Budějovic; G – centrum Tábor; Medi Help s.r.o. Dobříš; Domov pro seniory Světlo v Písku; Domov Kytín.

## 4.3 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

### 1. Jste muž nebo žena

**Graf 1: Jste muž nebo žena?**

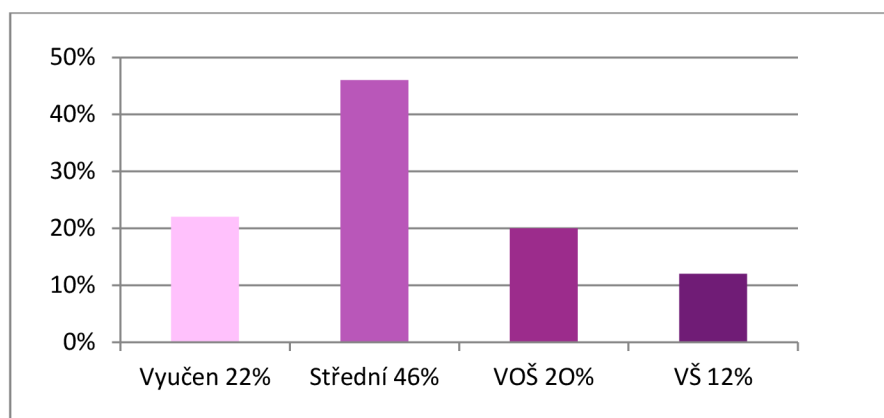


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Potvrdila se očekávaná skutečnost, že zaměstnanci v sociálních službách jsou v naprosté většině ženy. Respondenty dotazníkového šetření bylo 92% žen a pouze 8% mužů. Převaha žen je jak na pozici pracovník v sociálních službách, tak i mezi sociálními pracovníky. Tento výsledek může souviset i s historickým faktem, že ošetrovatelství bylo obvykle ženskou profesí. Ženy mají velkou empatii a zároveň je jim přisuzován mateřský a ochranný cit a péče.

### 2. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání

**Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání**

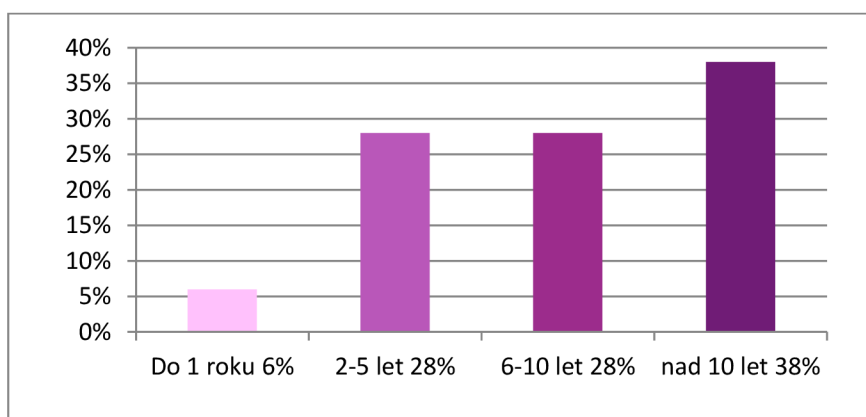


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Nejvíce zaměstnanců v sociálních službách dosáhlo středoškolského vzdělání s maturitou, a to 46%. Na druhém místě byli zaměstnanci, kteří byli vyučení a to 22%, dále absolventi Vyšších odborných škol s 20%. Zástupci těchto skupiny, zastávali většinou pozici PSS. Absolventů Vysokých škol, bylo 12%. Ti většinou působí ve funkci sociální pracovník.

### 3. Jaké je vaše délka praxe v sociálních službách

**Graf 3: Délka praxe v sociálních službách**



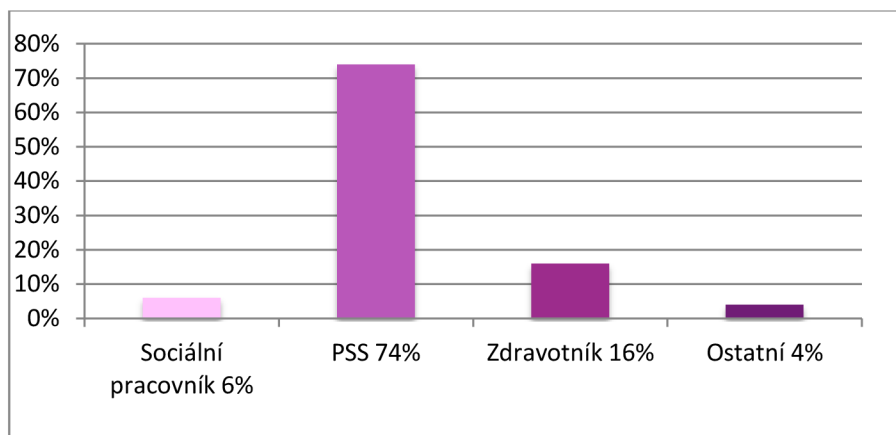
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Dotazníkové šetření prokázalo, že délka praxe zaměstnanců v sociálních službách je dlouhá. Nejvíce, 38% respondentů, pracuje v oboru více než 10 let. Zaměstnanců, kteří uvedli, že pracují od 6 do 10 let, nebo od 2 do 5 let byl shodný počet, a to 28%. Nejméně respondentů, 6% bylo v sociální práci nováčky a uvedli, že jejich praxe je kratší než 1 rok.



#### 4. V organizaci pracujete na pozici

**Graf 4: Pracovní pozice**

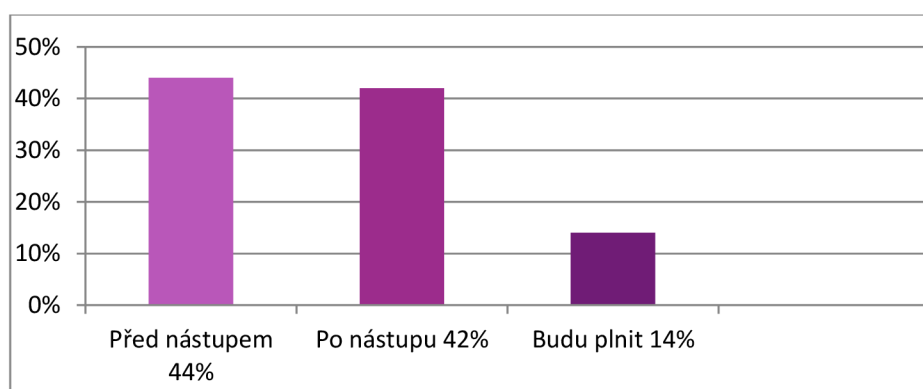


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

V oblasti sociálních služeb je nejvíce pracovních příležitostí na pozicích pracovník v sociálních službách. Proto je pochopitelné, že i dotazníkového šetření se těchto zaměstnanců zúčastnilo nejvíce, a to 74%. Výzkumu se dále zúčastnili zdravotníci, 16% respondentů a sociální pracovníci. Těch v každém zařízení pracuje pouze několik, celkem 6% respondentů výzkumu. 4% oslovených zaměstnanců uvedlo jiné zaměstnání.

#### 5. Kvalifikační kurs pro zaměstnance v sociálních službách jsem splnil

**Graf 5: Plnění nezbytného kvalifikačního kurzu zaměstnanců**



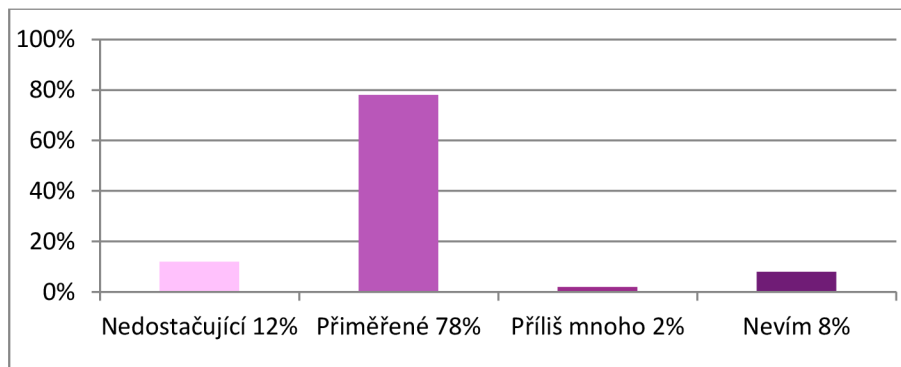
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Každý pracovník v sociálních službách musí absolvovat kvalifikační kurz. Ten nemusí absolvovat ještě před nástupem na pracovní pozici, ale může si jej doplnit až po nástupu. Zaměstnavatelé dávají obvykle 18 měsíční lhůtu ke splnění této podmínky, dané Zákonem č.108/2006 Sb. 44% respondentů uvedlo, že s tímto kurzem již

do zaměstnání nastoupili, po nástupu si jej splnilo 42%. A 14% účastníků šetření uvedlo, že si jej budou teprve plnit.

#### 6. Povinné vzdělávání dle Zákona č.109/2006 Sb., ve výši 24 hodin/rok považujete

**Graf 6: Časová dotace povinného vzdělávání**

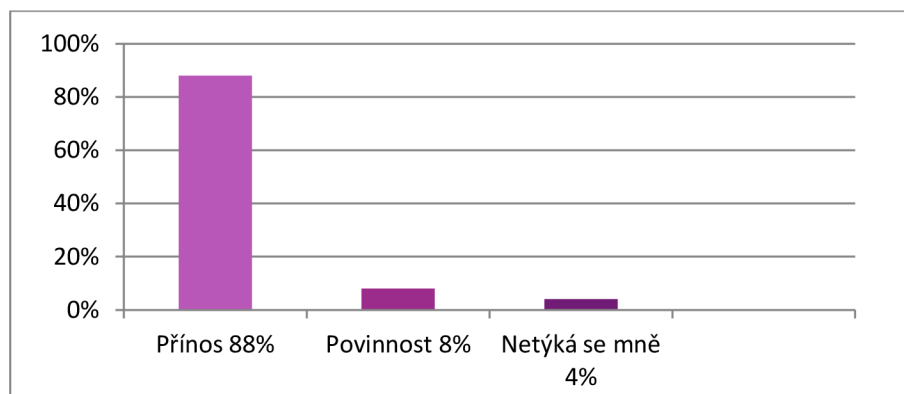


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Další otázka se týkala povinného vzdělávání v průběhu výkonu profese. To je v sociálních službách 24 hodin/rok. Naprostá většina dotázaných, 78% uvedla, že tento časový rámec považuje za přiměřený. Pouze 12% jej považuje za nedostatečný a ráda by vzdělávání navýšila. 8% dotázaných odpovědělo, že neví. Zde se ale jednalo převážně o pracovníky na jiných pozicích. Jen 2% respondentů považuje takto nastavenou povinnost za příliš vysokou.

#### 7. Povinnost celoživotního vzdělávání považujete za

**Graf 7: Povinnost celoživotního vzdělávání**



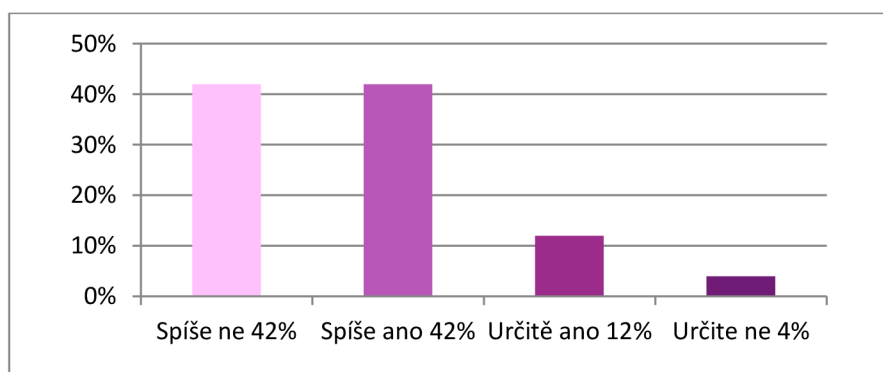
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Zodpovědný přístup zaměstnanců v sociálních službách, k celoživotnímu zvyšování svých kompetencí, dokládají odpovědi k této otázce. Naprostá většina, 88%

respondentů, vidí v celoživotním vzdělávání přínos pro svůj osobní rozvoj. Jen 8% zaměstnanců pokládá další vzdělávání za povinnost, kterou si musí plnit. 4% respondentů odpověděli, že se vzdělávat nemusí, ale přesto tak činí.

## 8. Motivuje vás zaměstnavatel ke zvyšování kvalifikace

**Graf 8: Motivace ke zvyšování kvalifikace**

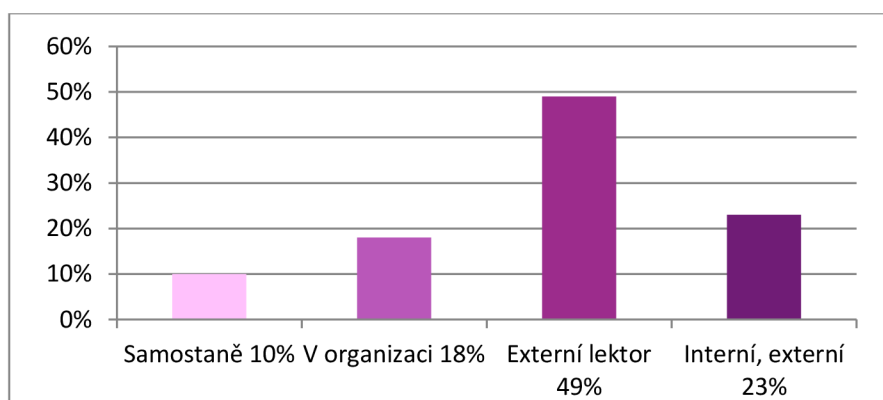


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Motivace ke zvyšování kvalifikace ze strany zaměstnavatele se výrazně liší, dle konkrétní organizace poskytující sociální služby a jejího vedení. Proto se v této otázce respondenti rozdělili na poměrně velké skupiny s rozdílnými odpověďmi. Motivaci formou odpovědí ano a spíše ano, pocítuje 54% účastníků šetření. 42% respondentů odpovědělo spíše ne, a 4% zaměstnanců nepocítilo žádnou motivaci ke vzdělání ze strany zaměstnavatele.

## 9. Jak váš zaměstnavatel zajišťuje vzdělávání zaměstnanců

**Graf 9: Způsoby vzdělávání zaměstnanců**

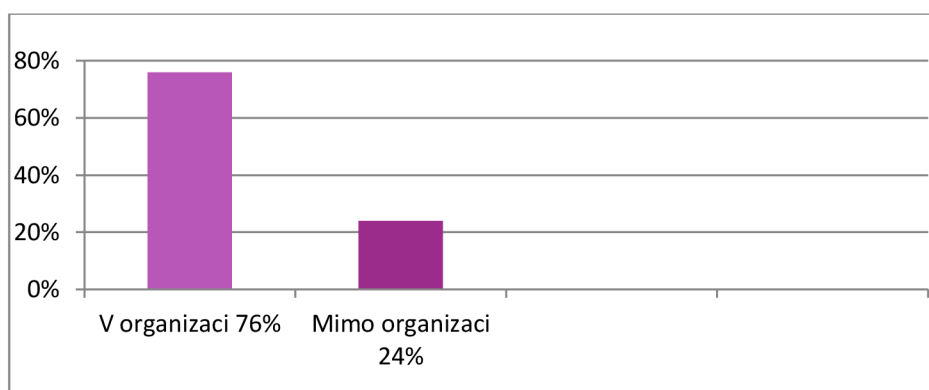


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Touto výzkumnou otázkou bylo zjištěno, že poskytovatelé sociálních služeb využívají různé způsoby zajišťování vzdělávání zaměstnanců. Nejvíce organizací, zajišťuje návštěvy externích lektorů na pracovištích, 49%. Další organizace, celkem 23% odpovědí zajišťuje vzdělávání kombinací interních a externích lektorů. 18% organizací vzdělává zaměstnance svými zaměstnanci, ve své organizaci. Nejméně, 10% respondentů uvedlo, že si vzdělání zajistili sami, a zaměstnavatel jim poskytl finanční pokrytí tohoto vzdělávání.

#### 10. Preferujete vzdělávání realizované

**Graf 10: Místo konání vzdělávání**

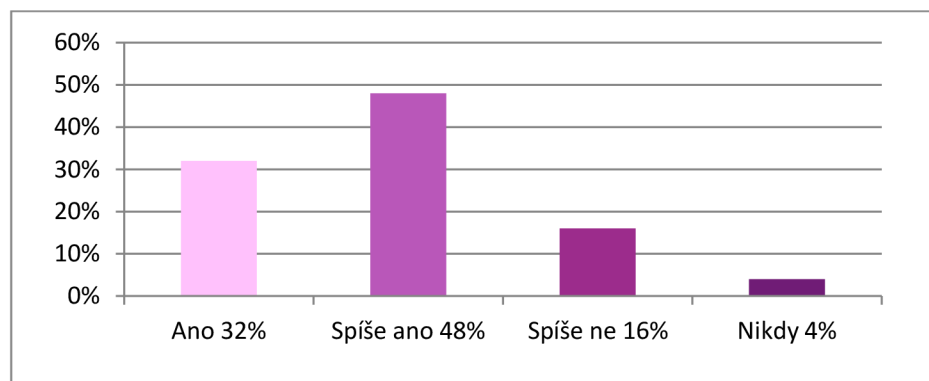


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Co do místa konání vzdělávání, preferovali zaměstnanci v sociálních službách, jednoznačně vzdělávání realizované na jejich pracovišti, celkem 76% respondentů. Jen 24% účastníků šetření, se raději vzdělává mimo své pracovišti.

#### 11. Zohledňuje Váš zaměstnavatel přání zaměstnanců, při výběru vzdělávání

**Graf 11: Výběr témat vzdělávání**

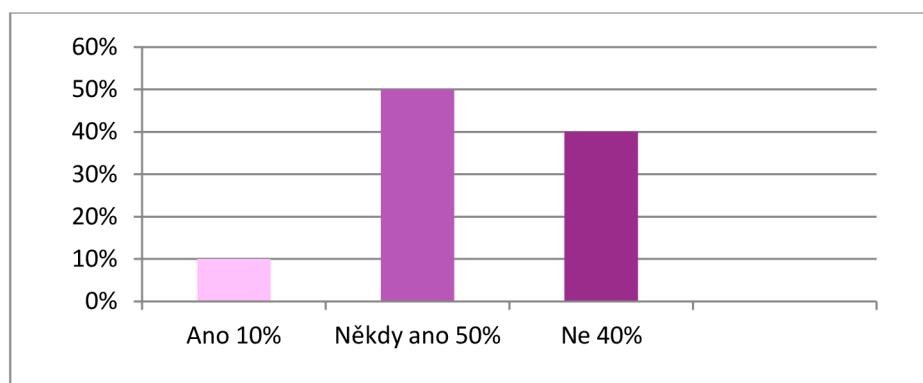


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Díky odpovědím na tuto otázku bylo zjištěno, že většina zaměstnavatelů zohledňuje při výběru témat vzdělávání i přání a potřeby zaměstnanců. Jednoznačně se tak vyjádřilo 32% dotázaných, spíše ano odpovědělo 48% účastníků šetření. Pouze 16% respondentů odpovědělo spíše ne, a 4% uvedlo, že vůbec ne.

12. Je zvyšování kvalifikace a vzdělávání ve vaší organizaci, navázáno na kariérní růst

**Graf 12: Vliv vzdělání na kariérní růst**

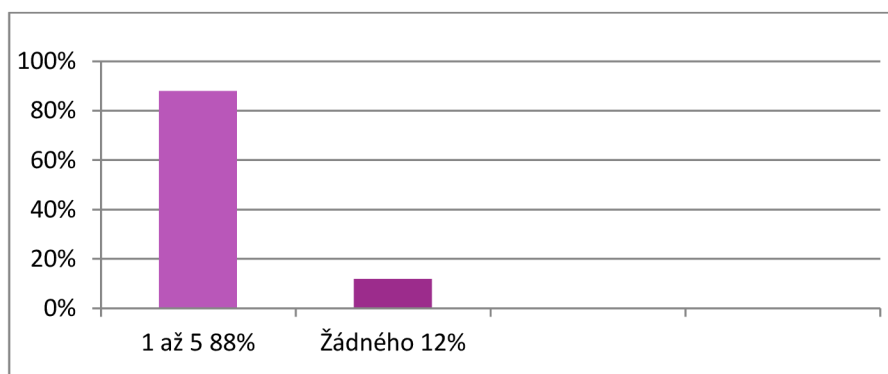


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

50% účastníků dotazníkového šetření připustilo, že vzdělávání má v organizaci nějaký vliv na kariérní růst. 10% vyslovilo rozhodné ano. Naopak 40% se domnívá, že vzdělávání a zvyšování kvalifikace nemá na kariérní růst v organizaci žádný vliv. Odpověď „Někdy ano“ značí, že kariérní postup v rámci jedné organizace, je možný, ale není až tak běžný.

13. Kolika školení, nad rámec stanovený Zákonem č.108/2006 Sb., se za rok zúčastňujete

**Graf 13: Školení nad rámec stanovený Zákonem**

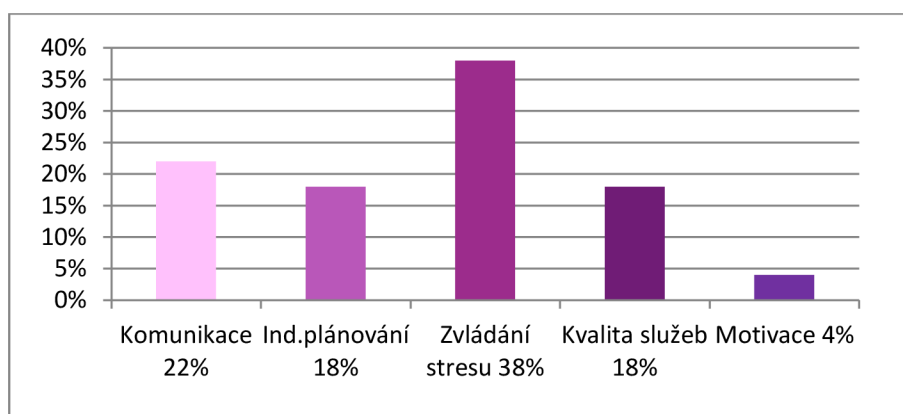


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Všichni poskytovatelé sociálních služeb musí svým zaměstnancům zajistit pravidelné vzdělávání. Toto vzdělávání je Zákonem č.108/2006 Sb., stanoveno ve výši 24 hodin/rok. Většina zaměstnavatelů zajišťuje více kurzů, i nad tento rámec. Výsledky šetření ukázaly, že se to u 88% zaměstnanců děje, a to ve výši 1-5 školení za rok. U 12% zaměstnanců se žádné další vzdělávání, na zákonem stanovený rámec, nekoná.

14. V jakých oblastech vidíte rezervy a potřebu svého dalšího vzdělávání

**Graf 14: Potřeba dalšího vzdělávání-témata**



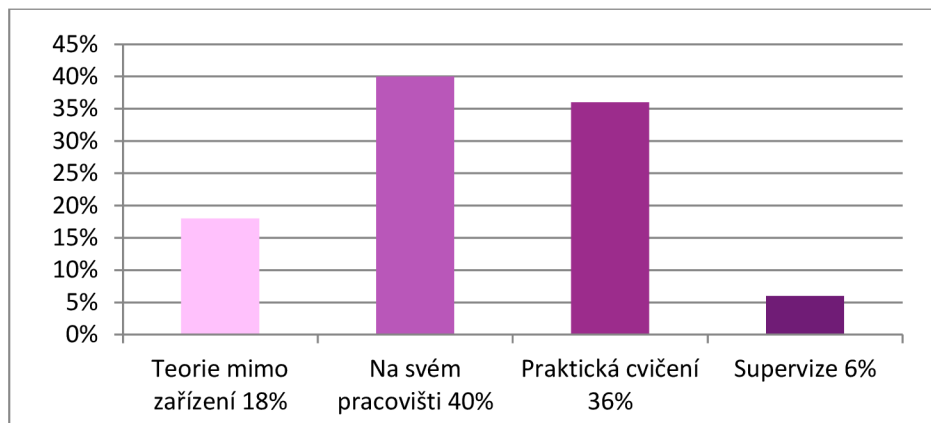
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Na dotaz, v čem vidíte potřebu svého dalšího vzdělávání, uvedlo 38% respondentů, že v potřebě zvládání stresu a obraně proti syndromu vyhoření. To dokládá náročnost této profese. 22% vidí rezervy v komunikaci s klientem. Stejně, vždy 18%, vidí rezervy v

kvalitě poskytovaných služeb, včetně standardů a v oblasti Individuálního plánování. 4% respondentů by rádo zvýšilo svou motivaci k práci.

#### 15. Které metody vzdělávání považujete za nejprospěšnější a kde

**Graf 15: Metody a místo vzdělávání**

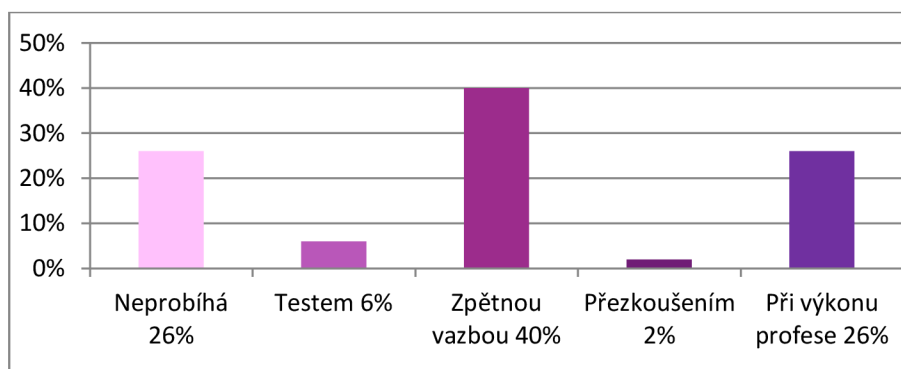


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Co se týká metod vzdělávání a preferovaného místa vzdělávání, tak 36% zaměstnanců upřednostňuje vzdělávání na svém pracovišti, formou praktických ukázek a řešení modelových situací. Přednášku na svém pracovišti upřednostňuje 40% zaměstnanců a vzdělávání na stážích mimo své pracoviště 18% respondentů. 6% účastníků výzkumu vidí největší přínos v supervizích.

#### 16. Jakým způsobem probíhá ve vaší organizace evaulace/vyhodnocení vzdělávání

**Graf 16: Vyhodnocení účinnosti vzdělávání**



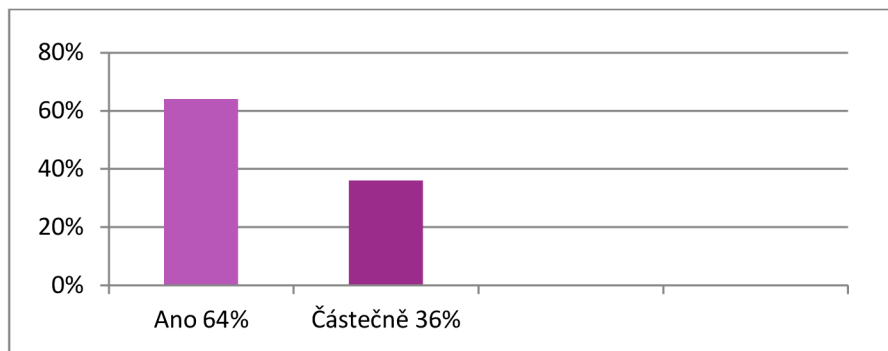
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Vyhodnocení účinnosti vzdělávání probíhá většinou zpětnou vazbou od zaměstnanců, a to ve 40% případech. Velká část respondentů, 26%, odpověděla, že ověření získaných

kompetencí probíhá za provozu, při výkonu samotné profese. V některých zařízeních evaulace neprobíhá vůbec. V tom smyslu se vyjádřilo 26% respondentů. 6% účastníků uvedlo, že probíhá ověření testem a 2% sdělilo, že zažili přezkoušením svým nadřízeným.

#### 17. Rozumíte standardům kvality sociální práce

**Graf 17: Srozumitelnost standardů kvality**

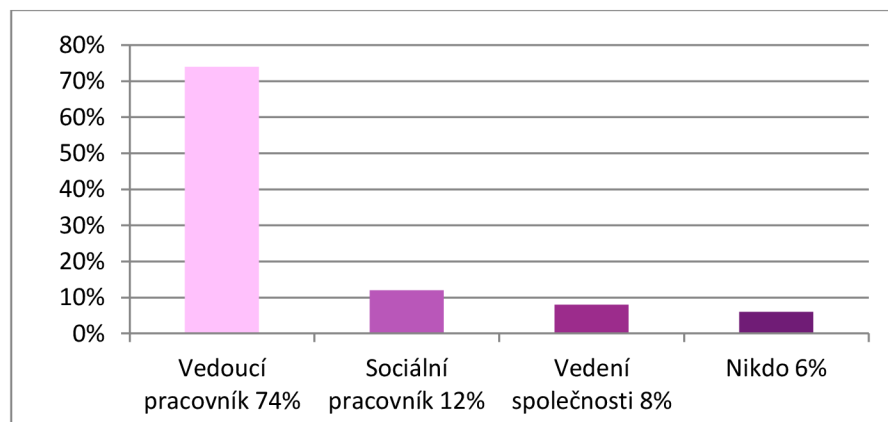


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Standardy kvality sociální práce jsou považovány za důležitý návod pro práci v sociálních službách, možnost ověření kvality a zajištění spokojenosti klientů služeb. Nikdo ze zaměstnanců, proto neuváděl, že by jim nerozuměl. Naopak 64% zaměstnanců standardům rozumí a 36% z nich uvedlo, že jim rozumí alespoň částečně. Zde je ovšem nutné připomenout, že se výzkumu neúčastnili pouze pracovníci v sociálních službách, ale i zdravotníci a jiné profese.

#### 18. Kdo vás seznámil se standardy kvality sociální práce

**Graf 18: Seznámení zaměstnanců se standardy**



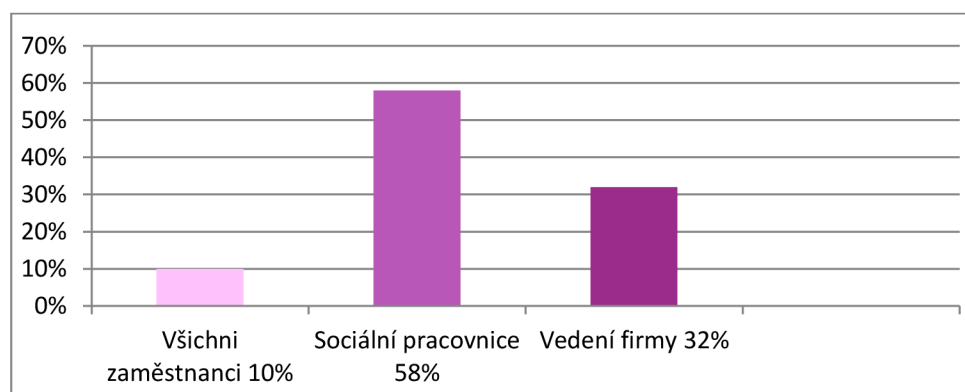
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023



Předmětem této otázky, bylo zjištění, kdo zaměstnance seznámil se standardy kvality sociální práce. Ve většině případů, z 74%, to byl přímý nadřízený zaměstnanec. U 12% odpovědí, bylo uvedeno, že s nimi zaměstnanec seznámil sociální pracovník organizace. V 8% odpovědí zaznělo, že zaměstnanec seznámilo se standardy, přímo vedení organizace. 6% respondentů uvedlo, že je se standardy nikdo neseznámil.

#### 19. Kdo se u vás podílí na aktualizaci standardů

**Graf 19: Aktualizace standardů v organizaci**

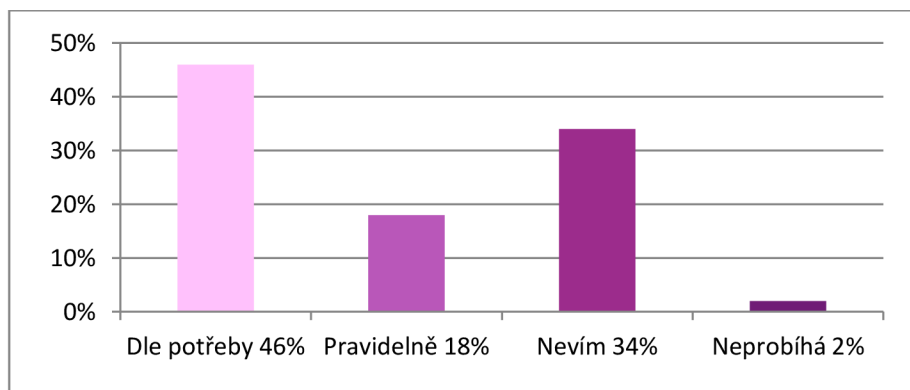


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Na aktualizaci standardů kvality sociální práce se ve většině organizací podílejí určení sociální pracovníci. V tomto smyslu odpovědělo 58%. V 32% odpovědí bylo uvedeno, že aktualizaci provádí přímo vedení organizace. Nejmenší podíl respondentů, 10%, uvedlo, že se na aktualizaci standardů podílejí všichni zaměstnanci formou porad a supervizí.

#### 20. Jak často probíhá ve vaší organizaci aktualizace standardů

**Graf 20: Frekvence aktualizace standardů**

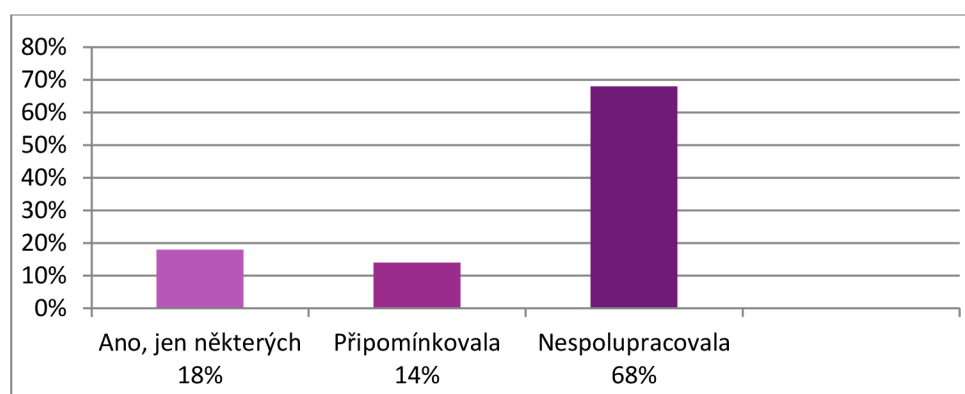


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Četnost aktualizace standardů v jednotlivých organizacích byla předmětem další otázky. Většinou se aktualizace děje nepravidelně, dle potřeby, ve 46% případů. Pravidelnou aktualizaci uvedlo jako svou odpověď 18% respondentů. 34% dotázaných neznala na tuto otázku odpověď, a je tedy věcí spíše jejich nadřízených pracovníků. 2% účastníků dotazníkového šetření dokonce uvedla, že v jejich organizaci aktualizace standardů neprobíhá.

## 21. Podílel/a jste se na tvorbě standardů kvality ve vaší organizaci

**Graf 21: Podíl na tvorbě standardů**

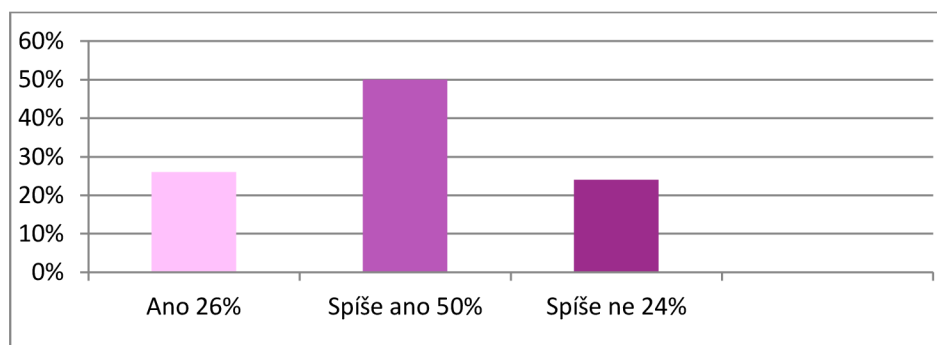


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Z provedeného šetření plyne, že na tvorbě standardů se v organizacích podílejí hlavně vedoucí pracovníci a sociální pracovníci. Většinu respondentů tvořili pracovníci v sociálních službách, kteří se na tvorbě a aktualizaci standardů většinou nepodílejí. Ne, odpovědělo 68% oslovených zaměstnanců. Na některých spolupracovalo 18% účastníků šetření a 14% je alespoň připomínkovalo.

## 22. Jsou standardy kvality dobrým metodickým návodem pro vaši práci

**Graf 22: Prospěšnost standardů pro práci**

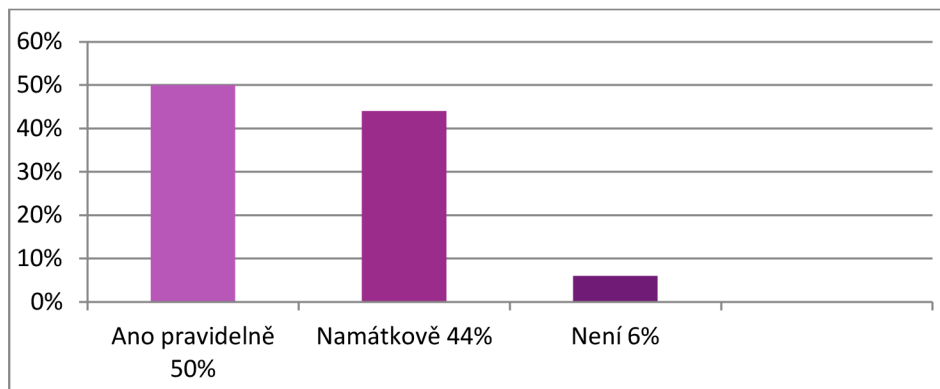


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Standardy kvality by měly pomáhat zaměstnancům v sociálních službách v jejich práci. Rozhodně ano s tím souhlasilo 26% dotazovaných. Spíše ano, se vyjádřilo 50% zaměstnanců. Že standardy spíše nejsou prospěšné pro jejich práci, uvedlo 24% účastníků dotazníkového šetření.

### 23. Je dodržování standardů ve vaší organizaci kontrolováno

**Graf 23: Kontrola dodržování standardů**

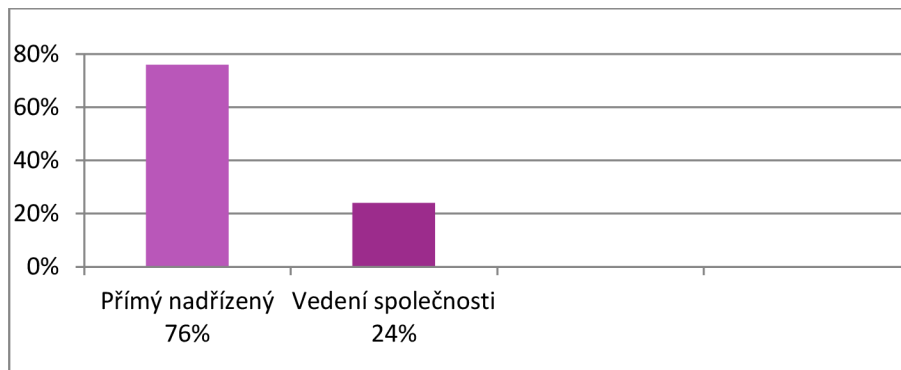


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

O potřebě standardů pro kvalitní sociální práci svědčí odpovědi na tuto otázku. Oslovení zaměstnanci v sociálních službách jednoznačně, celkem z 94%, odpověděli, že kontrola dodržování standardů, ze strany nadřízených pracovníků, probíhá. V 50% případů taková kontrola probíhá pravidelně, 44% respondentů odpovědělo, že probíhá alespoň namátkově. Pouze 6% účastníků výzkumu odpovědělo, že kontrola u nich na pracovišti neprobíhá.

### 24. Kým je dodržování standardů kvality u vás v organizaci kontrolováno

**Graf 24: Osoba provádějící kontrolu dodržování standardů**



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření autorky, 2023

Účastníci výzkumu uvedli, že kontrolu dodržování postupů, podle standardů kvality práce u nich v organizacích, kontroluje jejich přímý nadřízený. Tím může být například vedoucí oddělení, vedoucí sociální služby, nebo odpovědný sociální pracovník. V tomto smyslu odpovědělo 76% dotázaných zaměstnanců sociálních služeb. Zbytek zaměstnanců, 24%, uvedlo, že kontrolu dodržování standardů provádí přímo vedení společnosti.

Otázka č. 25, byla otázka volná. Zde měli respondenti možnost vyjádřit osobní, zadanými otázkami nesvázaný názor, či postřeh, týkající se vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách. Z celkového počtu 50 respondentů, odpověděli dva. Odpověď č. 1, výběr školení dle vlastního uvážení (aspoň částečně). Odpověď č. 2, vzdělávání musí jít ruku v ruce s praxí.

#### **4.4 DISKUSE**

Na otázky dotazníkového šetření odpovědělo 50 zaměstnanců v sociálních službách. Jejich zaměstnavateli byly poskytovatelé různých sociálních služeb. Jednalo se zejména o pobytové služby pro seniory, pobytové a ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením, poradenské, terapeutické a aktivizační služby a služby domácí pečovatelské péče.

Jednoznačně se potvrdilo, že mezi zaměstnanci v sociálních službách dominují ženy. Nejčastější profesí mezi zaměstnanci jsou pracovníci v sociálních službách, kteří byli ve výzkumu zastoupeni ze 74%. Druhou významnou skupinou byli zdravotníci, a dále 6% sociálních pracovníků. Každá z nově obsazovaných pozic má, co do požadovaného formálního vzdělání, jiné vstupní požadavky. Pracovníci v sociálních službách mají zpravidla středoškolské vzdělání s maturitou (46%), nebo jsou vyučeni (22%). Nedílnou součástí požadavků na tyto pracovníky, je absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Tato povinnost je dána Zákonem č.108/2006 Sb., ale nemusí být splněna před nástupem zaměstnance na pracovní pozici. Pracovníci si kurz musí doplnit nejpozději 18 měsíců po nástupu do zaměstnání. Graf č. 5 shrnuje, kdy si zaměstnanci tuto povinnost splnili. Další významnou skupinou, která pracuje

v sociálních službách, jsou sociální pracovníci. U nich je dle Zákona o sociálních službách požadováno vzdělání minimálně na Vyšší odborné škole, se zaměřením na sociální práci. Průzkumu se účastnilo 6% zaměstnanců pracujících na této pozici. Přitom není výjimkou, že absolventi Vyšších odborných škol, také působí na pozicích pracovníků v sociálních službách. Informace o nejvyšším dosaženém formálním vzdělání zaměstnanců v sociální sféře, kteří se zúčastnili výzkumu, jsou obsaženy v grafu č. 2. Poslední z těchto identifikačních otázek se zabývala délkou praxe v sociálních službách. Šetření prokázalo, že v organizacích pracují zkušení zaměstnanci, s dlouhou praxí v sociálních službách. 66% účastníků dotazníkového šetření deklarovalo, že v oboru pracují více než šest let, z toho 38% dokonce pracuje v sociálních službách více než deset let.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky č. 1 (graf 1, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15, 16, otázka 25)

Tato část výzkumu nám objasnila první výzkumnou otázku, týkající se vzdělávání zaměstnanců. Podle Zákona č.108/2006 Sb., pracovníci v sociálních službách si musí zvyšovat svoji kvalifikaci a upevňovat své kompetence, a to v rozsahu 24 hodin za rok. V odpovědích na otázku č. 6, se velká většina, (78%) zaměstnanců vyjádřila, že tento počet hodin považuje za adekvátní. Přístup zaměstnanců v sociálních službách k soustavnému vzdělávání, je podle výzkumu velmi zodpovědný. Toto tvrzení dokládají odpovědi na otázku č. 7, kdy 88% účastníků výzkumu uvedlo, že celoživotní vzdělávání považují za přínosné pro svůj profesní růst. 4% účastníků výzkumu uvedlo, že se vzdělávat nemusí, ale přesto se vzdělávají. V tomto případě se ale jednalo o zaměstnance, kteří neměli povinnost vzdělávání danou Zákonem.

Další okruh otázek se týkal způsobů a místa vzdělávání. Zaměstnanci většinou odpověděli, (grafy 9 a 10), že vzdělávání probíhá na jejich pracovišti (76% odpovědí), a děje se prostřednictvím externích lektorů (49%), nebo kombinací externích a interních lektorů (23%). Pozitivní trend byl zaznamenán v otázce výběru témat vzdělávání, kdy 80% zaměstnanců potvrdilo, že zaměstnavatelé při výběru témat zohledňují i přání a náměty zaměstnanců. Jednoznačně „ano“ to potvrdilo 32% odpovědí, spíše ano 48% účastníků. Většina poskytovatelů sociálních služeb, jejichž zaměstnanci se zúčastnili výzkumu, pořádá vzdělávací kurzy pro zaměstnance i nad rámec 24 hodin za rok,

stanovený Zákonem č. 108/2006 Sb. Alespoň 1 až 5 kurzů za rok, nad tento rámeček deklarovalo 80% respondentů.

Velmi zajímavou otázkou bylo zjištění oblastí vzdělávání, ve kterých sami zaměstnanci pocítují rezervy a potřebu dalšího vzdělávání. Náročnost práce v sociální sféře dokládají nejčastější odpovědi, kdy 38% respondentů konstatovalo potřebu výcviku zvládnání stresu a obrany proti tzv. syndromu vyhoření. Další oblasti vzdělávání, jako komunikace s klienty, individuální plánování a kvalita služeb, včetně standardů, zaujímali v odpovědích zhruba stejně velké skupiny, okolo 20% odpovědí. Naopak motivace k práci, jak z výzkumu plyne, zaměstnancům obvykle nechybí. Tuto možnost zvolilo jen 4% účastníků. Co se týká metod výuky a evaluace účinnosti vzdělávání, z výzkumu jednoznačně vyplynulo, že zaměstnanci upřednostňují teorii, úzce provázanou s praxí. Ověření znalostí v organizacích probíhá nejčastěji při samotném výkonu profese a zpětnou vazbou od zaměstnanců (grafy 15 a 16).

Poslední 25. otázka byla otevřená a účastníci výzkumu v ní mohli vyjádřit svůj názor na vzdělávání a aplikaci standardů na jejich pracovišti. Odpověď na tuto otázku vypsali, pouze 2 z 50 respondentů. Obě odpovědi se týkají oblasti vzdělávání, tedy první výzkumné otázky. Jeden z nich doporučuje, aby alespoň částečně, mohli zaměstnanci vybírat školení podle vlastního uvážení. Druhý respondent poukazuje na skutečnost, že vzdělávání musí jít ruku v ruce s praxí.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2 (Graf 2, 4, 8, 11, 12, 14,)

Odpovědi na otázku č. 8, měly dát přehled, o tom, zda a jak zaměstnavatelé motivují své zaměstnance k dalšímu vzdělávání. Zde se respondenti rozdělili na dvě, zhruba stejně velké skupiny, Někakou motivaci ke vzdělávání ze strany zaměstnavatele, pocítuje více než polovina zaměstnanců. Zato 46% nepocítuje motivaci žádnou, nebo spíše žádnou. Tato skutečnost je dána kariérními možnostmi v organizacích poskytujících sociální služby. Vlastně jediný možný kariérní růst je v sociálních službách postup z pozice pracovník v sociálních službách, na post sociálního pracovníka. Těch je ale v organizacích, na rozdíl od pracovníků v sociálních službách, zanedbatelné množství, zpravidla do pěti, samozřejmě dle velikosti organizace. Proto se ani v případě, že si pracovník v sociálních službách doplní vzdělání na Vyšší odborné škole, nebo na

vysoké škole, k jejich postupu často nedochází. Možná právě z tohoto důvodu nedochází ze strany zaměstnavatele k motivování zaměstnanců se účastnit dalšího formálního vzdělávání.

#### Vyhodnocení výzkumné otázky č. 3 (Graf 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24)

Návodem pro zaměstnance v sociálních službách, možností ověřování kvality a nástrojem k zajištění spokojenosti klientů jsou mimo jiné i standardy kvality sociální práce. Jsou nedílnou součástí profese a všichni zaměstnanci se s nimi ztotožňují. Nikdo z respondentů nevedl, že by jim nerozuměl. 100% zaměstnanců jim rozumí úplně, nebo částečně, jak plyne z grafu č. 17. Se standardy seznamují nové zaměstnance zpravidla jejich přímý nadřízený, a to z 74% případů. Sociálního pracovníka, jako osobu, která je se standardy seznámila, uvedlo 12% respondentů. Zbytek zaměstnanců, 8%, uvedlo, že je se standardy seznámilo přímo vedení organizace. Zdánlivě překvapivě 6% účastníků šetření uvedlo, že je se standardy neseznámil nikdo. Zde je ale třeba nezapomenout na skutečnost, že 20% respondentů tvořili zdravotníci a jiné profese. Téměř všichni poskytovatelé, jejichž zaměstnanci se účastnili výzkumu, standardy ve své organizaci pravidelně, nebo podle potřeby aktualizují (graf 20). Ve více než polovině případů aktualizaci provádí sociální pracovníka a v 1/3 organizací, samotné vedení. Zajímavá a podle mínění autorky i prospěšná je třetí cesta, kdy se na aktualizaci standardů podílejí všichni zaměstnanci, v rámci supervizí a společných porad. Bohužel takto odpovědělo jen 10% účastníků výzkumu.

#### Doporučení a závěry

Šetření prokázalo, že zaměstnanci v sociálních službách často setrvávají v této oblasti mnoho let, a práce je pro ně posláním, které chtějí vykonávat. Jejich „zápal“ pro práci by zaměstnavatelé měli umět využít, a v případech, kdy si zaměstnanec doplní formální vzdělání studiem Vyšší odborné školy, nebo dokonce vysoké školy, umožnit jim profesní růst v rámci organizace. Z dlouhodobé perspektivy, by mělo být výhodné budovat pracovní kolektiv ze stávajících zaměstnanců, kteří prostředí organizace znají a dlouhodobě v ní pracují. Přeražení z pozice pracovníka v sociálních službách, na pozici

sociální pracovník, by nemělo být až takovou výjimkou, jak známe z praxe a jak naznačil výzkum.

Dlouhodobá „věrnost“ organizaci by měla být pozitivně motivována, a to nejen finančním ohodnocením a zaměstnaneckými benefity. Důležitá je i pozitivní atmosféra v kolektivu, důvěra a nefinanční ohodnocení práce. Respektování přání a návrhů zaměstnanců, například v oblasti výběru témat vzdělávání, umožnění zajímavých stáží a exkurzí na podobná pracoviště, a ochrana proti stresu a syndromu vyhoření, mohou být dobrou cestou k zajištění spokojenosti zaměstnanců.

V oblasti standardů kvality sociální práce jsou také jisté rezervy. Zaměstnanci jsou s nimi seznamováni a jejich znění rozumí. 76% zaměstnanců také uznalo, že standardy jsou pro ně zplna, nebo alespoň částečně, dobrým metodickým návodem pro jejich práci. Výzkum také potvrdil, že jsou v organizacích pravidelně, či podle potřeby aktualizovány, a jejich dodržování je ze strany nadřízených kontrolováno. Pro úplné ztotožnění zaměstnanců se standardy, by ale podle autorky bylo prospěšné, kdyby se zaměstnanci mohli na jejich tvorbě a aktualizacích podílet. To by koneckonců mohlo přispět též k tvorbě a utužení pracovního týmu



## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zjistit, jakým způsobem jsou pracovníci v sociálních službách vzdělávání, jaké mají dovednosti a jak je uplatňují ve své práci společně se Standardy kvality a jejich aplikací v praxi.

Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách sahá daleko do naší historie, ale opravdu pevná pravidla dostala se zavedením Zákona 108/2006 Sb. a bezpochyby také se zavedením používání Standardů kvality v sociálních službách. Kvalita služeb je ale bezesporu závislá i na samotných pracovnících, kde je nezbytností i jejich podpora a to nejen ze strany vedení. Dalším důležitým bodem jsou pracovní podmínky a nezbytnou součástí je také jejich profesní vzdělávání a následná evaluace.

Jak vyplývá z analýzy provedeného dotazníkového šetření a následné diskuse, tak standardy kvality práce v sociálních službách jsou nedílnou součástí pracovní náplně všech zaměstnanců v sociálních službách. Standardy kvality by měly být návodem k jejich práci, posouvat spokojenost klientů i zaměstnanců na vyšší hranici spokojenosti a zabezpečit tak bezproblémové fungování sociálních služeb. Zaměstnanci jsou ve většině případů se zněním standardů kvality seznámeni a dovedou je aplikovat při výkonu své profese. Výzkum dále ukázal, že by bylo důležité, aby zaměstnavatelé více zaměstnance zapojovali do tvorby a aktualizace standardů kvality, což se až na výjimky příliš neděje. Zároveň by bylo vhodné, aby v každém zařízení byl nastaven pravidelný systém kontroly dodržování standardů kvality.

Z průzkumu bylo zjištěno, že zaměstnanci preferují takové metody vzdělávání, kdy jsou teoretické přednášky spjaty s praktickými ukázkami a zkušenostmi z praxe. Evaluace vzdělávání také probíhá při praktickém výkonu profese a zpětnou vazbou od zaměstnanců.

Shrneme – li všechny výsledky, můžeme dojít k doporučením, která by mohla vylepšit tuto sféru. První doporučení by směřovalo více k zaměstnavatelům a to k umožnění pracovního růstu. Pokud si pracovník zvýší svou kvalifikaci z pracovníka v sociálních službách na sociálního pracovníka, neměl by pracovník setrvávat na nižší pozici jak je bohužel stále zvykem. Pokud se v organizaci uvolní místo sociálního pracovníka, měl

by zaměstnavatel kariérní růst umožnit a zamezit tak odcházení dobrých pracovníků. Dalším doporučením je zvýšení motivace pracovníků k dalšímu vzdělávání. Způsobem motivace by mohly být exkurze a zajímavé stáže v jiných zařízeních. Využít také možnosti individuálních přání pracovníků absolvovat zajímavé vzdělávací programy, s ohledem na finanční možnosti organizace. Posledním doporučením je vytvoření stabilních a dobře fungujících týmů na pracovišti. To je nesnadným, ale ne nesplnitelným úkolem. Vytvořit dobré pracovní podmínky, dbát na přání a potřeby zaměstnanců, naslouchat jim na poradách a supervizích a pokusit se o dobré finanční ohodnocení včetně zaměstnaneckých benefitů.

Závěrem je nutno dodat, že pokud chceme, aby se lidé v dospělém věku více věnovali vzdělávání a to nejen ve své profesi, neměli by zaměstnavatelé a ani jednotlivci zapomínat na již zmíněnou motivaci. Pokud je zaměstnanec spokojený ve své profesi a ve své práci, pak on sám bude mít zájem na svém „upgradu“, poznávání a učení se novým věcem. Věřím, že toto klima pak může zlepšit jakoukoliv sféru v lidské činnosti.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použitých českých zdrojů

BARTÁK, Jan a Milan DEMJANENKO. Sociální andragogika: andragogika v procesu socializace člověka. Praha: Grada, 2021. ISBN 978-80-247-3997-7.

BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2580-2.

BENEŠ, Milan. *Úvod do Andragogiky*. Univerzita Karlova v Praze, 2003. ISBN 978-80-7184-542-6.

DVOŘÁKOVÁ, Miroslava a Michal ŠERÁK. *Andragogika a vzdělávání dospělých*. Praha: Togga, spol., 2016. ISBN 978-80-7308-694-7.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

GAVORA, Petr. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 94. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Management a kvalita sociálních služeb*. Tábor: RUDI, a. s., Tábor, 2020. ISBN 978-80-88361-06-0.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 7. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

*Management a kvalita sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2020. ISBN 978-80-88361-06-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978 - 80-7367-331-4.

MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer, 2012. ISBN 978-807357-738-4.

PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5232-7.

VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1026-9.

### **Seznam použitých zahraničních zdrojů**

NAPPER, Rosemary a Trudi NEWTON. *Taktika transakční analýzy*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2915-2.

SIEGEL, Daniel J. *Rozbouřený mozek: dospívání, teenageři a jejich výchova*. Přeložil: Eva KLIMENTOVÁ. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2016. ISBN 978-80-7553-040-0.

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

Asociace poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2023-01-12]. Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/asociace>

Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Kdo jsme [online]. [cit. 2023-01-12]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/kdo-jsme>

Citáty Aristoteles. *Citáty slavných osobností* [online]. [cit. 2023-02-12]. Dostupné z: <https://citaty.net/autori/aristoteles/?page=2>

Dělení Standardů kvality sociálních služeb. *5DOK* [online]. [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://5dok.org/article/d%C4%9Blen%C3%AD-standard%C5%AF-kvality-soci%C3%A1ln%C3%ADch-slu%C5%BEeb.yng97wx0>

Předpis č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. 14. 6. 2006. Česká republika: Sbírka zákonů ČR, 2006., v platném znění. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Standardy kvality sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 2022-12-28]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

# SEZNAM GRAFŮ

## Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví zaměstnanců.....	31
Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání.....	31
Graf 3: Délka praxe v sociálních službách.....	32
Graf 4: Pracovní pozice.....	33
Graf 5: Plnění nezbytného kvalifikačního kurzu zaměstnanců.....	33
Graf 6: Časová dotace povinného vzdělávání.....	34
Graf 7: Povinnost celoživotního vzdělávání.....	34
Graf 8: Motivace ke zvyšování kvalifikace.....	35
Graf 9: Způsoby vzdělávání zaměstnanců.....	35
Graf 10: Místo konání vzdělávání.....	36
Graf 11: Výběr témat vzdělávání.....	36
Graf 12: Vliv vzdělávání na kariérní růst.....	37
Graf 13: Školení nad rámec stanovený zákonem.....	38
Graf 14: Potřeba dalšího vzdělávání - témata.....	38
Graf 15: Metody a místo vzdělávání.....	39
Graf 16: Vyhodnocení účinnosti vzdělávání.....	39

Graf 17: Srozumitelnost standardů kvality.....	40
Graf 18: Seznámení zaměstnanců se standardy.....	40
Graf 19: Aktualizace standardů v organizaci.....	41
Graf 20: Frekvence aktualizace standardů.....	41
Graf 21: Podíl na tvorbě standardů.....	42
Graf 22: Prospěšnost standardů pro práci.....	42
Graf 23: Kontrola dodržování standardů.....	43
Graf 24: Osoba provádějící dodržování standardů.....	43

## SEZNAM PŘÍLOH

<b>Příloha A - Dotazník</b> .....	<b>I</b>
-----------------------------------	----------



## Příloha A – Dotazník I

Dobrý den.

Jmenuji se Jana Randlová a jsem studentkou Univerzity J. A. Komenského, obor Andragogika. Chtěla bych Vás touto cestou požádat o vyplnění dotazníku týkajícího se vzdělávání pracovníků v sociálních službách se zaměřením na aplikaci Standardů kvality sociální práce.

Ujišťuji Vás, že výsledky výzkumu budou sloužit výhradně k vypracování mé bakalářské práce a dotazníky jsou zcela anonymní. Vyplnění dotazníku by Vám mělo zabrat maximálně 10-15 minut.

Vyplněné dotazníky mi můžete zaslat na email [janarandlova@seznam.cz](mailto:janarandlova@seznam.cz)

Děkuji Vám za Váš čas

Jana

✓ **Označte prosím vždy jednu variantu odpovědi**

### 1. Jste muž nebo žena

- muž
- žena

### 2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

- vyučen + kvalifikační kurs pracovníka v sociálních službách
- středoškolské + kvalifikační kurs pracovníka v sociálních službách
- vyšší odborné
- vysokoškolské (Bc. a vyšší)

### **3. Jaká je Vaše délka praxe v sociálních službách**

- do 1 roku
- 2- 5 let
- 6 - 10 let
- více než 10 let

### **4. V organizaci pracujete na pozici**

- Sociální pracovník
- Pracovník v sociálních službách
- Zdravotník
- Terapeut
- Ostatní

### **5. Kvalifikační kurs dle Zákona č.108/2006 Sb. pro výkon profese jsem**

- Splnil/a před nástupem do organizace
- Splnil/a v průběhu působení u organizace
- Budu doplňovat

### **6. Vzdělávání zaměstnanců na pozici „Pracovník v sociálních službách“ je ze zákona 24 hodin/ rok. Považujete to za**

- Nedostačující
- Přiměřené
- Příliš mnoho
- Nevím

### **7. Povinnost celoživotního vzdělávání považujete za**

- Přínos pro svůj osobní rozvoj
- Povinnost, kterou musím splnit
- Netýká se mne, přesto se vzdělávám
- Jiná možnost.....

**8. Motivuje vás zaměstnavatel ke zvyšování kvalifikace?**

- Spíše ne
- Spíše ano
- Určitě ano
- Určitě ne

**9. Jak váš zaměstnavatel zajišťuje vzdělávání zaměstnanců?**

- Zaměstnanci si zajistí samostatně, organizace poskytne finanční prostředky
- Vzdělávání na pracovišti, interní lektoři – zaměstnanci společnosti
- Vzdělávání na pracovišti, externí vzdělávací instituce
- Kombinace interní a externích lektorů

**10. Preferujete vzdělávání**

- realizované v organizaci
- mimo organizaci

**11. Zohledňuje váš zaměstnavatel i přání a potřeby zaměstnanců, při výběru dalšího vzdělávání?**

- Ano
- Většinou ano
- Většinou ne
- Nikdy

**12. Je zvyšování kvalifikace a vzdělání ve vaší organizaci navázáno na systém kariérního růstu?**

- Ano
- V některých případech ano.
- Ne

**13. Kolika školení, nad Zákonem č.108/ 2006 Sb. stanovený počet, se během roku účastníte?**

- žádného
- 1-5
- 6-10
- Více než 10

**14. V jakých oblastech vidíte rezervy a potřebu svého dalšího vzdělávání?**

- Komunikační dovednosti
- Individuální plánování
- Zvládání stresu, syndrom vyhoření
- Kvalita služeb, standarty
- Motivace a etika

**15. Které metody vzdělávání považujete za nejprospěšnější a kde?**

- Přednáška v kurzu mimo zařízení
- Vzdělávání na pracovišti
- Praktická cvičení, řešení modelových situací na pracovišti
- Supervize
- e-learningový kurs

**16. Jakým způsobem probíhá ve vaší organizaci evaluace/vyhodnocení účinnosti vzdělávání?**

- Neprobíhá vyhodnocení
- Testem
- Zpětnou vazbou od zaměstnanců
- Praktickým přezkoušením
- Za provozu, při výkonu samotné profese

**17. Rozumíte standardům kvality sociální práce?**

- Ano
- Částečně
- Ne

**18. Kdo Vás seznámil při nástupu do práce se standardy?**

- Vedoucí pracovník (přímý nadřízený)
- Sociální pracovník
- Vedení společnosti
- Nikdo

**19. Kdo se u Vás v zařízení podílí na aktualizaci standardů?**

- Všichni zaměstnanci, formou porad a supervizí
- Sociální pracovnice
- Vedení firmy

**20. Jak často u Vás probíhá aktualizace standardů?**

- Nepravidelně, dle potřeby
- V pravidelných intervalech (vypište kolikrát do roka).....
- Nevím
- Neprobíhá

**21. Podílel/a jste se na tvorbě standardů ve vaší organizaci?**

- spolupracoval/a jsem jen na některých
- Připomínkoval/a
- nespolečně pracoval/a

**22. Jsou standardy kvality dobrým metodickým návodem pro Vaši práci?**

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

**23. Je dodržování standardů u Vás v organizaci kontrolováno?**

- Ano pravidelně
- Namátkovou kontrolou
- Není

**24. Kým je dodržování standardů u Vás kontrolováno?**

- Přímý nadřízený
- Vedení společnosti
- Zřizovatel

**25. Zde můžete vyjádřit své případné další postřehy ke vzdělávání či k standardům ve vaší organizaci**

.....

.....

.....

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Jana Randlová**

**Obor: Andragogika**

**Forma studia: Kombinovaná**

**Název práce: Vzdělávání pracovníků v sociálních službách se zaměřením na aplikaci standardů v praxi**

**Rok: 2023**

**Počet stran textu bez příloh: 43**

**Celkový počet stran příloh: 6**

**Počet titulů českých použitých zdrojů: 15**

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2**

**Počet internetových zdrojů: 6**

**Vedoucí práce: Mgr. Martina Karkošová, Ph.D.**