

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE**

**Sociální rehabilitace jako nástroj posílení kompetencí  
uživatelů azylového domu ELIM Hranice**

**Bakalářská práce**

Studijní program: Sociální práce

**Vypracovala:** Hana Janišová

**Vedoucí práce:** PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2023

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Sociální rehabilitace jako nástroj posílení kompetencí uživatelů azylového domu ELIM Hranice*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Odrách dne 30. 3. 2023

Hana Janišová

## Anotace

Jméno a příjmení:	Hana Janišová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2023

Název práce:	Sociální rehabilitace jako nástroj posílení kompetencí uživatelů azylového domu ELIM Hranice
Anotace práce:	<p>Cílem bakalářské práce je zjistit, jaké kompetence uživatelé azylových domů ELIM Hranice čerpáním sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice získali.</p> <p>Teoretická část vysvětluje pojmy sociální vyloučení, sociální rehabilitace, individuální plánování. Dále představuje sociální rehabilitaci jako službu ELIM Hranice. Závěr teoretické části se zabývá kompetencemi.</p> <p>V empirické části je použita forma kvantitativního výzkumu, metoda sekundární analýzy. Data jsou čerpána z individuálních plánů uživatelů azylových domů společnosti ELIM Hranice.</p> <p>Výsledkem práce je vyhodnocení, jaké kompetence uživatelé služby sociální rehabilitace, získali.</p>
Klíčová slova:	sociální vyloučení, sociální rehabilitace, individuální plánování, kompetence
Title of Thesis:	Social rehabilitation as an instrument of strengthening the competencies of the users of the ELIM Hranice shelter
Annotation:	<p>The aim of the present bachelor's thesis is to find out what competencies the users of the ELIM Hranice shelters asquired by using the social rehabilitation service of ELIM Hranice. The theoretical part of the thesis explains the concepts of social exclusion, social rehabilitation, and individual planning. It also introduces social rehabilitation as a service of ELIM Hranice. The final section of this part deals with the topic of competencies.</p> <p>In the empirical part of the thesis, one of the</p>

	<p>methods of secondary analysis is used, namely quantitative research. The data is drawn from individual plans of the users of the shelters of the company ELIM Hranice.</p> <p>The result of the thesis is an evaluation of the competencies that the users of the social rehabilitation service have acquired and an assessment of whether the social rehabilitation service of ELIM Hranice is effective for its users.</p>
Keywords:	Social excusion, social rehabilitation, individual planning, competencies
Název příloh vázaných na práci:	<p>Příloha č. 1: VZOR: Individuální plán uživatele - vytvoření</p> <p>Příloha č. 2: VZOR: Individuální plán uživatele – hodnocení</p> <p>Příloha č. 3: INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (vytvoření)</p> <p>Příloha č. 4: INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (hodnocení)</p> <p>Příloha č. 5: INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (hodnocení)</p>
Počet literatury a zdrojů:	21
Rozsah práce:	43 s. (64 435 znaků s mezerami)

# Obsah

Úvod	6
<b>1 Sociální vyloučení</b>	<b>8</b>
1.1 Bezdomovectví	8
1.2 Formy bezdomovectví	9
1.3 Příčiny bezdomovectví	10
<b>2 Sociální rehabilitace jako sociální služba</b>	<b>12</b>
2.1 Sociální služby	12
2.2 Druhy sociálních služeb	12
2.3 Sociální rehabilitace	13
<b>3 Individuální plánování</b>	<b>14</b>
3.1 Legislativa	14
3.2 Individuální plánování jako proces a nástroj	14
3.3 Cíl spolupráce	15
3.4 Klíčový pracovník	16
<b>4 Sociální služba sociální rehabilitace ve společnosti ELIM Hranice</b>	<b>17</b>
4.1 Základní činnost společnosti ELIM Hranice	17
4.2 Sociální služba sociální rehabilitace ELIM Hranice	17
4.3 Cílová skupina služby sociální rehabilitace ELIM Hranice	18
4.4 Ambulantní forma sociální rehabilitace ELIM Hranice	19
4.5 Obsahová část sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice	19
4.6 Cíl sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice	19
<b>5 Kompetence</b>	<b>20</b>
5.1 Významové pojetí termínu kompetence	20
5.2 Znalost a dovednost	20
5.3 Klíčové kompetence	21
<b>6 Metodická část</b>	<b>22</b>
6.1 Cíl výzkumu	22
6.2 Objekt výzkumu	22
6.3 Metodika výzkumu	23
<b>7 Empirická část</b>	<b>25</b>
7.1 Kategorie sledovaných kompetencí	25
7.2 Prezentace a shrnutí výsledků výzkumného šetření	27
7.3 Diskuze	32
<b>Závěr</b>	<b>34</b>
<b>Literatura a zdroje</b>	<b>35</b>
<b>Seznam tabulek</b>	<b>37</b>
<b>Seznam příloh</b>	<b>38</b>
<b>Příloha č. 3</b>	<b>41</b>
<b>Příloha č. 4</b>	<b>42</b>
<b>Příloha č. 5</b>	<b>43</b>

## Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma „*Sociální rehabilitace jako nástroj posílení kompetencí uživatelů azylového domu ELIM Hranice*“.

Bezdomovectví a s ním spojené riziko sociálního vyloučení v různých formách se projevuje i v současné společnosti. Bezdomovectvím se profesně zabývám šestým rokem. Pracuji ve společnosti ELIM Hranice na pozici pracovníka v sociálních službách v azylovém domě. Objektem mého pracovního zaměření jsou osoby starší 18 let potýkající se s bezdomovectvím a jeho následky, kterými jsou také nedostatečné sociální a pracovní kompetence. Ztráta těchto kompetencí může vést k sociálnímu vyloučení. Toto téma k vypracování bakalářské práce jsem si vybrala z toho důvodu, že mne zajímá, jaké konkrétní kompetence uživatelé azylových domů ELIM Hranice během čerpání sociální služby sociální rehabilitace získali. Sociální služba sociální rehabilitace ve společnosti ELIM Hranice je poskytována třetím rokem. Je rozdělena do tří forem. Jsou to formy ambulantní, terénní a pobytová.

Předmětem bakalářské práce bude popis poskytování *ambulantní formy* sociální služby sociální rehabilitace a výzkum bude zaměřený na zjištění získaných kompetencí u těch uživatelů, kterým byla tato služba poskytována. Objektem zkoumání budou tedy osoby, které byly nebo jsou ubytovány v některém z azylových domů ELIM Hranice, jsou ohroženy sociálním vyloučením a byla jim poskytována ambulantní forma sociální služby sociální rehabilitace ve vymezeném časovém období.

**Cílem bakalářské práce bude zjistit, jaké kompetence uživatelé azylových domů ELIM Hranice čerpáním sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice získali.**

Bakalářská práce bude rozdělena do několika dílčích částí. V teoretické části práce se budu zabývat vymezením cílové skupiny vhodné pro poskytování sociální služby sociální rehabilitace. Dále popíši sociální službu sociální rehabilitace tak, jak o ní hovoří zákon o sociálních službách. Poté navážu na popis sociální rehabilitace tak, jak je poskytována ve společnosti ELIM Hranice. Budu se věnovat také individuálnímu plánování, které je nedílnou součástí poskytování sociální služby. V závěru teoretické části práce se budu zabývat pojetím a vymezením pojmu kompetence.

Pro účely empirického šetření jsem zvolila strategii kvantitativního výzkumu, metodu sekundární analýzy. Data budu čerpat z dokumentů „Individuální plán uživatele – vytvoření“ a „Individuální plán uživatele – hodnocení“, které jsou součástí dokumentace každého uživatele sociální služby a svým obsahem poskytují náhled, jak uživatel pracuje na svém

rozvoji. Výsledky výzkumu představím pomocí tabulek s následným slovním hodnocením a pokusím se odpovědět na výzkumnou otázku. V závěru empirické části práce se v diskusi zamyslím nad smyslem poskytování sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice.

# 1 Sociální vyloučení

V této kapitole se zabývám sociálním vyloučením. Definuji pojem bezdomovectví, jeho formy a specifikuji hlavní příčiny vedoucí ke vzniku bezdomovectví, a tedy k sociálnímu vyloučení.

Sociální vyloučení je dle zákona o sociálních službách znevýhodněný či omezený přístup jednotlivců nebo skupin osob ke zdrojům a příležitostem ve společnosti. Mezi tyto zdroje se řadí zejména bydlení, zaměstnání, zdravotní péče, sociální ochrana a vzdělání. V zákoně o sociálních službách se rozumí „*sociálním vyloučením vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“. (Česko, 2006, §3f). O sociálním vyloučení se tedy hovoří v případě, kdy se v životě člověka vyskytly překážky komplikující nebo omezující žít způsobem, který je společensky považován za běžný (Mahrová, Venglářová a kol., 2008, s. 40).

Krajní podobou sociálního vyloučení je bezdomovectví. Jedná se o společenský sociální jev, se kterým se v různé míře potýká většina zemí tohoto světa. Bezdomovectví, a tedy i sociální vyloučení je aktuálním sociálním problémem současné společnosti také v České republice. Přestože mnoho lidí žije v relativním blahobytu, u některých osob nebo skupin osob se vyskytuje zjevná chudoba, která má následky v podobě sociálního jevu bezdomovectví, jež je krajní podobou sociálního vyloučení (Schwarzová, 2005, str. 315).

## 1.1 Bezdomovectví

Obecně lze říci, že bezdomovectví znamená život člověka bez domova, avšak odborné prameny definují bezdomovectví z několika úhlů pohledu. Kořenem slova bezdomovec je slovo „domov“. Doslova se tedy jedná o absenci potřebného zázemí v podobě materiálních a emocionálních vazeb. Schwarzová bezdomovectvím nazývá situaci bezprostřední nouze, v níž se člověk ocitá bez trvalého domova (Schwarzová 2005, s. 316).

Další úhel pohledu charakteristiky bezdomovectví uvádí, že bezdomovci jako sociální skupina nebo jednotlivci žijí na okraji společnosti zcela dobrovolně až úmyslně. Bezdomovectví přijali jako životní styl a nemají potřebu ani důvod se jinak socializovat. Jedná se o bezdomovectví z přesvědčení. „*Žít jako tulák je ve své podstatě o hodně jednodušší styl života, než jaký vede většinová společnost. Bezdomovci z přesvědčení se nepodřizují žádným pravidlům a nemají ani žádné povinnosti.*“ (Kopřivová, 2006, s. 24).



Vágnerová (2008, s. 748) charakterizuje bezdomovectví z psychosociálního hlediska jako extrémní variantu určitého způsobu života, kdy je zásadnějším způsobem změněna osobnost jedince, který z toho důvodu není schopen plnit společenské požadavky. Nemusí jít vždy o volbu, ale spíše o sociální pád. Bezdomovectví je tedy výsledek generalizovaného psychosociálního selhání, jehož důsledkem je ztráta běžných společenských rolí a prestiže (Vágnerová, 2008, s. 748).

## 1.2 Formy bezdomovectví

Hradecká a Hradecký (1996, str. 27) došli k závěru, že nelze definovat bezdomovectví pouze podle toho, že je to osoba bez přístřeší. Popsali tři okruhy okolností vedoucích k bezdomovectví, na jejichž základě rozdělili bezdomoveckou populaci do tří skupin. Jedná se o zjevné, skryté a potencionální bezdomovectví:

- **Zjevné bezdomovectví** jsou nejvíce viditelná skupina, do které jsou zařazeny osoby žijící na ulicích, nádražích. Zjevní bezdomovci zpravidla využívají sociálních služeb typu noclehárna, azylový dům nebo denní centra pro bezdomovce. Přežívají většinou bez finančních prostředků, nemají administrativní vazby a ztrácejí vazby na svoje příbuzné. Vlivem těchto okolností se ocitají na okraji společnosti.
- **Skryté bezdomovectví** není na první pohled vidět, přesto předčí v četnosti výskytu skupinu první. Skrytí bezdomovci z určitých důvodů, které jsou známy jen jim. Tito lidé zpravidla jen minimálně vyhledávají pomoc prostřednictvím na úřadů nebo v sociálních služeb. V některých lokalitách, zejména na vesnicích nebo malých městech je absence sociálních služeb (např. noclehárna). Skrytí bezdomovci jsou tedy lidé bez trvalého ubytování, mění svá dočasná útočiště, kterými jsou staré budovy, squaty, stany a různé přístřešky. Tento životní styl jim přináší značné zdravotní potíže, dále potíže s policií a úřady. Nakonec vlivem těchto okolností sami vyhledávají pomoc na úřadech a v sociálních službách.
- **potencionální bezdomovství** je nejméně viditelnou skupinou. Sem patří osoby, jejichž potíže jsou úřadům známy jen částečně nebo vůbec, proto je nelze adekvátně řešit. Potýkají se s těžkými životními podmínkami v rodině i na osobní úrovni, hrozí jim z různých důvodů ztráta bydlení. Jedná se tedy o osoby žijící v nájemních bytech, ubytovnách, zchátralých domech, které si nedovedou sami opravit, v sociálních bytech

s dočasnou smlouvou. Také mladí lidé propuštění z dětských domovů po dovršení 18let nebo ukončení studia mnohdy čelí riziku vzniku bezdomovectví. Stejně tak osoby propuštěné z výkonu trestu nebo jiných ústavů.

### 1.3 Příčiny bezdomovectví

Průdková a Novotný (2008, str. 13) označují ztrátu domova jako spolupůsobení vnějších a vnitřních faktorů, a proto dělí příčiny vzniku bezdomovectví na dvě základní skupiny, a to na vnější a vnitřní příčiny:

- **vnější příčiny** – zde se jedná o vlivy interakce ekonomicko-politické situace státu a společenského klimatu. Jako důsledky této interakce je uváděna nezaměstnanost, chudoba, dále nedostatečné zabezpečení v nemoci a ve stáří, finanční nedostupnost bydlení, diskriminace, a také institucionální příčiny, mezi které patří osoby propuštěné např. z výkonu trestu nebo po dovršení plnoletosti z dětských domovů.
- **vnitřní příčiny** – zde se jedná o vlivy mezi které patří nízké příjmy, ztráta zaměstnání, zadluženost, ztráta bydlení a jiné nepříznivé sociální situace, které vedou ke změně sociálního chování. Např. dlouhodobá nezaměstnanost může vést ke ztrátě pracovních návyků.

Hradecká a Hradecký (1996, str. 33-34) se příčinami vedoucími k bezdomovectví zabývají podrobněji a dělí je na objektivní a subjektivní faktory:

- **objektivní faktory** jsou ovlivněny sociální politikou státu, sociálním zákonodárstvím a mohou působit na dodržování lidských práv, integritu práva a respektování rovných příležitostí pro všechny občany, na vzdělanost a kvalifikaci občanů. Také působí na nezaměstnanost, sociální ochranu a zabezpečení;
- **subjektivní faktory** jsou ovlivněny jedinci, rodinami a sociálními skupinami, schopnostmi jedinců, jejich temperamentem, charakterem a věkem a jsou rozděleny do čtyř kategorií, kterými jsou:
  - a. **materiální faktory** – potíže se ztrátou bydlení, ztrátou zaměstnání, dlouhodobou nezaměstnaností, nedostatečnými příjmy, zadlužeností a neschopností vlastního hospodaření, ztrátou hlavního živitele, ztrátou majetku;

- b. vztahové faktory** – změny struktury rodiny, problémy v manželství, rodině, narušené vztahy mezi blízkými příbuznými, násilí v rodině, sexuální zneužívání, osamělost;
- c. osobní faktory** – duševní nebo tělesné onemocnění, nesamostatnost, invalidita, alkoholismus a další závislosti, sociální nezralost, mentální retardace;
- d. institucionální faktory** – propuštění z ústavu, vězení, zařízení pro děti do 18let.

Vágnerová (2008, s. 749) uvádí, že kromě ekonomických faktorů, nezaměstnanosti a chudoby přispívají ke vzniku bezdomovectví další faktory, které se týkají jedinců, u nichž je zvýšené riziko bezdomovectví. Tito jedinci mohou být komplexně – somaticky, psychicky i sociálně – handicapováni. Důvodem bývá dysfunkční nebo neexistující původní orientační rodina. Rizikovými faktory jsou odlišné sociální zkušenosti, jako je např. pobyt ve vězení nebo jiných ústavech, kde se eliminují standardní návyky a strategie chování a rozvíjí se nové, které nejsou v běžném prostředí funkční. Roli hraje také absence sociálního zázemí, kdy jedinec nemá vlastní rodinu. Dalším významným faktorem přispívajícím ke vzniku bezdomovectví jsou snížené kompetence jedinců, které mohou být ve formě nedostatku vrozených dispozic nebo získaných problémů.

## 2 Sociální rehabilitace jako sociální služba

V této kapitole se věnuji pojmu sociální služba a popisují druhy sociálních služeb, poté navazuji k popisu sociální rehabilitace jako sociální službě.

### 2.1 Sociální služby

Zákon o sociálních službách (Česko, 2006, 3a) vymezuje sociální služby jako činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV, 2020) popisuje základní způsoby pomoci osobám v nepříznivé životní situaci, a také cíle sociálních služeb, kterými jsou:

- zachovávat lidskou důstojnost klientů;
- vycházet z individuálně určených potřeb klientů;
- rozvíjet aktivně schopnosti klientů;
- zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů;
- poskytovat služby v zájmu klientů a v náležité kvalitě.

Zákon o sociálních službách (Česko, 2006, §33) dělí sociální služby na formy pobytové, ambulantní a terénní, přičemž jako formy pobytové rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb, dále formu ambulantní specifikuje jako službu, za kterou osoba dochází, a formou terénní se rozumí služby, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta.

### 2.2 Druhy sociálních služeb

Zákon o sociálních službách (Česko, 2006, §37) dělí sociální služby na tři základní druhy, kterými jsou sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence:

- **sociální poradenství** poskytuje osobám potřebné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace, a je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb;
- **služby sociální péče** pomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost v jejich přirozeném sociálním prostředí a podpořit zapojení se v nejvyšší možné míře do společnosti, případně zajistit jim důstojné prostředí a zacházení;

- **služby sociální prevence** pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy, a napomáhat k překonání jejich nepříznivé sociální situace, a chránit tak společnost před nežádoucími společenskými jevy.

### 2.3 Sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace je v zákoně o sociálních službách zařazena do kategorie služeb sociální prevence (Česko, 2006, §53).

Základní definici pojmu sociální rehabilitace poskytuje zákon o sociálních službách, který uvádí, že sociální rehabilitace je „*soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.*“ (Česko, 2006, § 70).

Podrobněji se rozsahem poskytování sociální služby sociální rehabilitace zabývá vyhláška zákona (Česko, 2006, § 35), kde je rozsah činností popsán jako:

- a) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování;
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;

Dle výše uvedeného lze charakterizovat sociální službu sociální rehabilitace jako nástroj pomáhající ke zmírnění potíží spojených se sociálním vyloučením osob a ke zlepšení sociální situace uživatele služby. Sociální rehabilitace slouží především k prevenci, podpoře a řešení praktických problémů jejího uživatele.

### 3 Individuální plánování

Individuální plánování je v sociální rehabilitaci hlavní složkou poskytování sociální služby, a proto v této kapitole popisují individuální plánování jako nástroj spolupráce uživatele a pracovníka, také definují pojem klíčový pracovník.

#### 3.1 Legislativa

Individuální plánování jako součást povinností poskytovatelů sociálních služeb je nařízeno zákonem o sociálních službách, kde se uvádí, že poskytovatelé mají „*plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců*“ (Česko, 2006, §88).

Způsobem poskytování individuálního plánování se podrobněji zabývají standardy kvality sociálních služeb (Česko, 2006), kde se v příloze č. 2 v kritériu č. 5 uvádí, že poskytovatel se při individuálním plánování řídí vnitřními předpisy podle druhu a poslání sociální služby. Individuální plán má být vytvořen s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. Každý uživatel má mít svého určeného zaměstnance (klíčový pracovník), který společně s uživatelem vytváří cíle individuálního plánování, dopomáhá a doprovází ho v plnění vytyčených cílů. Cíle pak mají být společně hodnoceny. Termín hodnocení individuálních plánů standardy kvality sociálních služeb nestanovují (Česko, 2006).

#### 3.2 Individuální plánování jako proces a nástroj

Johnová a kolektiv se shodují na tom, že povinnost individuálního plánování není možné zredukovat pouze na vytvoření plánu, ale je to „*kontinuální, záměrný, strukturovaný proces, při němž se stanovují kroky (prostředky), jimiž je třeba dosáhnout požadované změny. Individuální plánování je v zásadě především proces sbližování představ a ujednávání o „společném zájmu“ poskytovatele a uživatele služby.*“ (Johnová a kolektiv, 2008, s. 77)

Čámský, Sembdner a Krutilová (2011, s. 146-147) uvádí, že individuální plánování je proces skutečně individuální pro každého jednotlivého klienta dle typu poskytované sociální služby. Haicl a Haiclová (2011, s. 23) pozvedávají individuální plánování

na královskou disciplínu kvality poskytovaných služeb, kdy se v tomto přímo zrcadlí poslání organizace, její cíle a zásady sociální služby. Individuální plánování též nazývají jako plánování služby, které dále popisují jako formální a neformální příležitost rozvíjet vztahy a kvalitu sociální služby.

Čámský (2011, s. 38-39) vnímá individuální plánování jako nástroj poskytování sociálních služeb, kdy je potřeba poskytovat tuto službu v nejlepším zájmu uživatele. Také Hauke (2011, s. 16) označuje individuální plánování jako jeden z nejvýznamnějších nástrojů sociální práce a poskytování sociální služby, kdy je cílem individuálního plánování, aby se uživatel sám zapojil do poskytování služby, kterou pak poskytovatel přizpůsobuje přáním, představám, podmínkám, požadavkům, možnostem a schopnostem uživatele. Uživatel a poskytovatel hledají „cíl společné práce“ a ve vzájemné spolupráci budou zvolené cíle dosahovat.

Haicl a Haiclová (2011, s. 26) individuální plánování služby nazývají procesem „kontraktování“, tedy dojednávání způsobu podpory a poskytované péče uživateli. Hlavními prvky jsou plán a s ním uvědomělý postup a také dojednávání jako partnerské zapojení uživatele do procesu plánování služby. Plánováním služby v širším slova smyslu rozumí každé domlouvání postupu, tedy způsobu poskytování služby. V užším slova smyslu však pojem plánování služby zahrnuje předem sjednaný cílený dialog klíčového pracovníka a uživatele, kdy plánují způsob poskytování služby, aby reagovala na jeho aktuální cíle a potřeby.

### **3.3 Cíl spolupráce**

Johnová a kolektiv porovnávají názvosloví „osobní cíl“, se kterým pracuje také zákon o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb, a „cíl spolupráce“. Konstatují, že termín cíl spolupráce lépe vystihuje vztah poskytovatele a uživatele, kdy cíl spolupráce popisují jako partnerské postavení poskytovatele a uživatele. Za cíl spolupráce pak označují stav změny, který by měl společným působením uživatele a poskytovatele nastat. Tato změna má být ku prospěchu jednotlivce, má odpovídat jeho přáním, potřebám a hodnotám. Cíl je vázán na člověka – uživatele, který si má pokud možno sám v dialogu s pracovníkem vytvářet cíle individuálního plánování. Tyto cíle vychází z konkrétní uživatelské životní situace, která nastala vlivem životního stylu uživatele. Motivační složkou cíle spolupráce a vysvětlení toho, proč se jedná o spolupráci, jsou potřeby uživatele. Cíle si tedy uživatel volí sám podle svých potřeb, avšak pracovník také zvažuje a rozhoduje, které cíle budou vytýčeny, a také může

nabízet uživateli podmínky a prostředky, pomocí nichž může naplnění cílů dosahovat (Johnová a kol., 2008, s. 79-80).

### **3.4 Klíčový pracovník**

Přesto, že je dle Horeckého (2011, s. 107) termín klíčový pracovník v sociálních službách velmi zažitým slovním spojením, zákon ani vyhláška tento termín neuvádějí. Takový pracovník by měl ve smyslu zákona být nazýván spíše jako pracovník pověřený individuálním plánováním nebo pracovník odpovědný za individuální průběh plánování služby. Slovo „klíčový“ je označením důležitosti pracovníka vůči uživateli služby.

Johnová a kolektiv doporučují, aby měl každý uživatel v rámci organizace svého pracovníka zodpovědného za plánování a průběh sociální služby. Tento pracovník si má všimnout zájmů, potřeb, hodnot a cílů uživatele a je označován jako klíčový pracovník. Roli klíčového pracovníka určuje charakter poskytované sociální služby. Podle toho pak plní klíčový pracovník úlohu poradce terapeuta nebo uživateli pomáhá s vyhledáváním a kontaktováním dalších služeb nebo také může být v roli obhájce, přičemž často se jedná o kombinaci rolí (Johnová a kol., 2008, s. 85-86).

Vítová (2011, s. 116) uvádí, že klíčový pracovník má funkci zástupce poskytovatele, který s uživatelem jedná o rozsahu a podobě individuálně poskytované sociální služby. Jeho činností je pomáhat uživateli identifikovat a formulovat jeho potřeby a osobní cíle a podporovat ho, aby využil vlastní zdroje k naplnění těchto potřeb a cílů. Další činností klíčového pracovníka je projednávání poskytování služby, podpory a péče, také ověřuje spokojenost uživatele se službou. Klíčový pracovník je zodpovědnou osobou za individuální plánování a jejich realizaci.

Vítová dále vyjmenovává předpoklady a kompetence klíčového pracovníka. Tyto charakterizuje jako znalosti, schopnosti, dovednosti a postoje. Klíčový pracovník by měl znát zejména poslání poskytovatele služby, cíle služby, principy plánování služby, metody, postupy a proces plánování služby, povinnosti poskytovatele a práva uživatele. Dále by měl umět vést nedirektivní rozhovor, přizpůsobit komunikaci uživateli, umět naslouchat a porozumět situaci uživatele, být empatický (Vítová, 2011, s. 117-118).

Vítová také varuje před některými nevhodnými způsoby komunikace klíčových pracovníků. Může se jednat o manipulaci, nepřijetí uživatele, snižování důležitosti potřeb uživatele, poučování a moralizování apod. (Vítová, 2011, s. 121).



## **4 Sociální služba sociální rehabilitace ve společnosti ELIM Hranice**

V úvodu této kapitoly krátce představuji činnost Křesťanské společnosti pro evangelizaci a diakonii ELIM Hranice (dále jen „společnost ELIM Hranice“) a jí poskytovanou sociální službu sociální rehabilitace. Dále specifikuji cílovou skupinu uživatelů sociální služby sociální rehabilitace a popisuji způsob jejího poskytování.

### **4.1 Základní činnost společnosti ELIM Hranice**

Společnost ELIM Hranice o.p.s. byla založena dne 27. 12. 2004 a je řízena dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dále vnitřními předpisy a směrnicemi. Cílovou skupinou této sociální služby jsou muži a ženy starší 18 let, kteří jsou schopni samostatné péče o vlastní osobu. Jedná se o osoby, které jsou z různých důvodů bez přístřeší, osoby v bytové a finanční krizi, osoby vedoucí rizikový způsob života, sociálně vyloučené nebo jsou ohrožené sociálním vyloučením, osoby nedostatečně motivované ke změně způsobu života, osoby po návratu z výkonu trestu. V současné době společnost ELIM Hranice provozuje sociální služby ve třech azylových domech, noclehárně a denním centru pro osoby bez přístřeší. V těchto zařízeních jsou dle zákona o sociálních službách (Česko, 2006) poskytovány tyto sociální služby (ELIM Hranice, n. d.):

- Azylové domy (§ 57)
- Nízkoprahová denní centra (§ 61)
- Noclehárny (§ 63)
- Sociální rehabilitace (§70)

### **4.2 Sociální služba sociální rehabilitace ELIM Hranice**

*Sociální rehabilitace ELIM Hranice* (ELIM Hranice, 2020) je zaměřena na posílení nedostatečných kompetencí cílových skupin v oblasti pracovních návyků a jejich sociálních dovedností. Sociální služba uživatelům nabízí nácvik praktických i sociálních dovedností a pracovní trénink. Cílem služby sociální rehabilitace je dosažení těchto klíčových kompetencí u uživatelů v oblastech pracovních návyků a sociálních kompetencí. Sociální služba sociální rehabilitace je řízena podle § 70 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách,

dále také Metodikou pro poskytování sociální služby sociální rehabilitace a Provozním řádem. Tato sociální služba je poskytována pouze v pracovních dnech, v čase 8-15 hodin nebo dle individuální dohody. Vztah mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby sociální rehabilitace je vymezen prostřednictvím sjednané smlouvy o poskytování této sociální služby. Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to vždy u všech uživatelů shodně do konce kalendářního roku. Uživatel může službu čerpat i opakovaně. S každým uživatelem služby je vykonáváno individuální plánování. Individuální plán sestavuje spolu s uživatelem pracovník, který je uživateli přidělen jako klíčový pracovník. Tento klíčový pracovník uživatele je současně vedoucí pracovník v sociální službě sociální rehabilitace. S uživatelem je v častém pracovním kontaktu, a také se s ním setkává jednou měsíčně k průběžné informativní schůzce, nebo pak k vyhodnocení individuálního plánu. Uživatelé sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice mají všichni stejné cíle a úkoly. Individuální plán je vyhodnocen každých šest měsíců, a pak také na konci kalendářního roku, kdy zároveň uživateli sociální služby sociální rehabilitace končí smlouva o poskytování služby. V některých případech je ukončeno poskytování služby dříve, než na konci kalendářního roku, v tom případě se vyhodnotí individuální plán před řádným plánovaným ukončením služby. Důvodem ukončení služby může být výpověď smlouvy ze strany uživatele, a to i bez udání důvodu, nebo výpověď smlouvy ze strany poskytovatele služby, přičemž důvodem může být zejména závažné porušení provozního řádu ze strany uživatele, např. konfliktní a agresivní jednání, požívání alkoholických nápojů nebo jiných omamných látek na pracovišti, nespolupráce s vedoucím pracovníkem (ELIM Hranice, 2020).

### **4.3 Cílová skupina služby sociální rehabilitace ELIM Hranice**

Dle metodiky sociální služby sociální rehabilitace společnosti ELIM Hranice (ELIM Hranice, 2020) cílovou skupinu tvoří osoby, které jsou současně uživateli pobytové sociální služby ve společnosti ELIM Hranice a dosáhly věku od 19 do 80 let, mají zdravotní postižení nebo jsou ohroženy sociálním vyloučením nebo se již potýkají se sociálním vyloučením, a které se nejčastěji potýkají s těmito problémy: dlouhodobá nezaměstnanost, ztráta pracovních návyků nebo projevy špatných pracovních návyků na pracovišti, nedostatečné komunikační dovednosti a návyky.

#### **4.4 Ambulantní forma sociální rehabilitace ELIM Hranice**

Ambulantní forma sociální služby sociální rehabilitace se řídí dle metodiky sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice.

Sociální služba sociální rehabilitace je poskytována těm klientům, kteří jsou současně uživateli některé pobytové sociální služby, a to v azylovém domě v Drahotuších, Hranicích nebo v Lipníku nad Bečvou.

Služba je poskytována na dvou pracovištích. V Drahotuších na farmě se poskytuje těm uživatelům, kteří užívají pobytové služby v azylovém domě v Drahotuších a v Hranicích. Na farmě se uživatelé věnují hospodářským a zemědělským pracím a vykonávají pomocné zednické a úklidové práce. Druhým pracovištěm pro poskytování služby sociální rehabilitace je samotný azylový dům Venedik v Lipníku nad Bečvou, kde uživatelé, kteří jsou současně uživateli pobytové služby v tomto azylovém domě, pomáhají s údržbovými pracemi azylového domu a jeho okolí. Vedoucí pracovník na pracovišti se uživatelům věnuje jak skupinově, tak individuálně (ELIM Hranice, 2020).

#### **4.5 Obsahová část sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice**

Obsahovou část sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice popisuje metodika poskytování této sociální služby (ELIM Hranice, 2020).

Jedná se o nácvik samostatného pohybu po pracovišti, samostatného plnění svěřených úkolů, nácvik úklidu na pracovišti, vrácení nářadí zpět na místo, rozvoj a upevňování pracovních dovedností, spolupráce a komunikace, odpovědnosti, vytvoření a upevnění návyku docházet na pracoviště pravidelně, dále si osvojit pravidla bezpečnosti práce.

#### **4.6 Cíl sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice**

Cílem sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice je dosažení změny v oblasti pracovních návyků u uživatelů této služby, tedy pracovní návyky vytvořit a upevnit.

## 5 Kompetence

V této kapitole se zabývám významovým pojetím termínu kompetence. Dále stručně definuji termíny znalost a dovednost. V závěru kapitoly se věnuji klíčovým kompetencím.

### 5.1 Významové pojetí termínu kompetence

Významovým pojetím termínu kompetence se zabývá celá řada autorů.

Dle Tureckiové (2004, s. 29) je významové pojetí termínu kompetence dvojího významu. V prvním významu termín kompetence vysvětluje jako „*soubor rozhodovacích pravomocí a z nich vyplývající odpovědnost za důsledky*“ Jedná se tedy o kompetenci, která vychází „od jiného“ – např. od nadřízeného. Toto pojetí kompetence je spojeno s pojmy moc, vliv, formální nebo poziční autorita.

Hroník (2007, s. 61) představuje kompetenci jako trs, který podporuje k dosažení cíle. Tento trs se skládá ze znalostí, zkušeností, dovedností a vlastností (Hroník, 2007, s. 61).

Pro účely této bakalářské práce se jeví jako nejvíce vyhovující pojetí Vetešky a Tureckiové (2008, s. 25), kteří hovoří o kompetenci jako sadě zdrojů, které jedinec získává během procesu vzdělávání a učení. Jedná se tedy o „*specifický soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod a postupů, ale také například postojů*“. Tyto jedinec užívá k řešení svých životních situací, a také mu umožňují osobní rozvoj. Rozvoj kompetencí probíhá u člověka celoživotně a je potřeba, aby lidé měli možnost v procesu učení si utvářet kompetence a efektivně je používat k řešení životních situací a přijímat za svá rozhodnutí zodpovědnost (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 26).

### 5.2 Znalost a dovednost

*Znalost* je organizovanou a analyzovanou informací, která se stává srozumitelnou, použitelnou k řešení problému nebo rozhodování (Bureš, 2007, s. 27).

*Dovednost* je učením získaná dispozice ke správnému, rychlému a úspornému vykonávání určité činnosti vhodnou metodou (Hartl a Hartlová, 2000, s. 121).

### 5.3 Klíčové kompetence

V 1. kapitole této bakalářské práce se věnuji sociálnímu vyloučení a příčinám vedoucím k bezdomovectví. Tedy uvádím s odkazem na zákon o sociálních službách (Česko, 2006), že sociální vyloučení je znevýhodněný či omezený přístup jednotlivců nebo skupin osob ke zdrojům a příležitostem ve společnosti. Mezi tyto zdroje patří také zaměstnanost.

Vágnerová (2008, s. 749) uvádí, že významným faktorem, který přispívá ke vzniku bezdomovectví, jsou snížené kompetence jedinců ve formě získaných problémů.

Jednou z mnoha příčin bezdomovectví je ztráta zaměstnání a nezaměstnanost (Průdková a Novotný, 2008, s. 13).

Jak zmiňuji v podkapitole 2.3, sociální služba sociální rehabilitace může osobám ohroženým sociálním vyloučením pomoci zmírnit potíže s nezaměstnaností. Uživatelé této sociální služby si mohou nácvikem různých činností, které jsou součástí sociální rehabilitace ELIM Hranice, zmírnit potíže spojené se sociálním vyloučením.

Dle metodiky sociální rehabilitace ELIM Hranice je cílem služby dosažení určitých klíčových kompetencí u uživatelů v oblasti pracovních návyků a sociálních dovedností. Dle obsahové části sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice, kterou představuji v podkapitole 4.5, se jedná o nácvik souboru různých činností.

Siegrist (2001, s. 174) definuje klíčové kompetence jako „*takové znalosti, schopnosti a dovednosti, které vyústí v kompetence, s jejichž pomocí je možno v daném okamžiku zastávat velký počet pozic a funkcí, a které jsou vhodné ke zvládnutí problémů celé řady většinou nepředvídatelně se měnících požadavků v průběhu života*“.

Struktura klíčových kompetencí se dle Siegrista (2001, s. 166–167) skládá ze tří kompetenčních oblastí, které svým propojením ústí v tzv. individuální kompetenci k jednání, pomocí níž může jedinec disponovat kompetencemi.

#### **Kompetenční oblasti (Siegrist, 2001, s. 166):**

**1. Sociální kompetence** zahrnuje schopnosti jedince týmové práce, kooperativnost, schopnost čelit konfliktním situacím a komunikativnost

**2. Kompetence ve vztahu k vlastní osobě** zahrnuje kompetentní zacházení se sebou samým, být svým vlastním manažerem, schopnost reflexe vůči sobě samému, vědomé rozvíjení vlastních hodnot, schopnost posuzovat sám sebe a rozvíjet se

**3. Kompetence v oblasti metod** zahrnují systematické postupy, vypracovávat tvořivá řešení, pracovat s novými informacemi, dávat věci do souvislostí, zvažovat šance a rizika.

## **6 Metodická část**

V teoretické části práce jsem popsala základní příčiny bezdomovectví a jeho formy, představila jsem sociální rehabilitaci jako službu sociální práce. Dále jsem věnovala kapitulu individuálnímu plánování a jeho základním složkám. Představila jsem společnost ELIM Hranice a její základní činnost, kdo je cílovou skupinou služby sociální rehabilitace, podmínky čerpání této služby, způsob poskytování, ambulantní formu služby, obsahovou část služby a cíl služby. V kapitole o kompetencích jsem zmínila některá významová pojetí pojmu kompetence, definovala jsem související pojmy znalost, dovednost a klíčové kompetence. Ve výzkumné části se budu zabývat tím, jaké kompetence jednotliví uživatelé služby sociální rehabilitace získali a je-li tato sociální služba pro její uživatele efektivní.

### **6.1 Cíl výzkumu**

Cílem mé práce je zjistit, jaké kompetence uživatelé azylových domů ELIM Hranice pomocí služby sociální rehabilitace získali. Během sbírání dat k výzkumu jsem zjistila, že není možné ze zdrojů informací, které jsem měla k dispozici, získat informace o tom, jaké kompetence uživatelé před vstupem do služby sociální rehabilitace již mají, tedy nemohu specifikovat, do jaké míry je posílili. Z tohoto důvodu se budu zabývat pouze tím, co lze vyčíst ze záznamů individuálního plánování, a to jaké kompetence během čerpání služby získali.

### **6.2 Objekt výzkumu**

Objektem mého zkoumání tedy budou specifikovaní uživatelé sociální služby sociální rehabilitace. Budu v jejich individuálních plánech vyhledávat jejich získané kompetence. V podkapitole 4.3, která se věnuje specifikaci cílové skupiny služby sociální rehabilitace, jsem popsala podmínky výběru vhodných uživatelů k čerpání služby sociální rehabilitace. Tyto podmínky jsou: současné čerpání pobytové služby v azylovém domě společnosti ELIM Hranice a dlouhodobé potíže s nezaměstnaností, ztrátou pracovních návyků, projevy špatných pracovních návyků na pracovišti, nedostatečné komunikační dovednosti a návyky. Výběr a zařazení do služby sociální rehabilitace je uskutečňován na základě pohovoru, který se zájemcem o službu provádí vedoucí pracovník služby sociální rehabilitace. Výzkum budu provádět u těch uživatelů, kteří čerpali službu sociální rehabilitace v rozmezí 1. 1. 2019 – 31. 1. 2021 a byl u nich vypracován a vyhodnocen individuální plán za období

minimálně šesti měsíců souvislého čerpání služby. Toto časové období jsem zvolila na základě několika skutečností, které dále objasňuji. Z prvního náhledu do individuálních plánů uživatelů jsem zjistila, že délky čerpání služby se u jednotlivých uživatelů lišily v rozsahu 1 až 12 měsíců. Během čerpání služby bylo s každým uživatelem prováděno individuální plánování. Standardy poskytování sociálních služeb termín hodnocení individuálního plánu nestanovují (Česko, 2006). Dle metodiky sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice (ELIM Hranice, 2020) se individuální plán vyhodnocuje každých šest měsíců, přičemž pracovník průběžně s uživatelem komunikuje o průběhu naplňování stanovených cílů individuálního plánování.

Z výše uvedeného postupu jsem dospěla k závěrečnému počtu 35 respondentů.

### **6.3 Metodika výzkumu**

Výzkumná část bude realizována na pracovišti sociální rehabilitace v Drahotuších a v Lipníku nad Bečvou. Jsem zaměstnancem společnosti ELIM Hranice, kde jsem podepsala souhlas mlčenlivosti ve vztahu se získanými informacemi o uživateli služby. Uživatelé podepsali při zařazení do služby dokument GDPR. Z tohoto vyplývá, že při výzkumu mohu používat jejich individuální plány ze sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice ke sběru dat. Pro potřeby výzkumu a prezentace této bakalářské práce bude zachována absolutní anonymita jednotlivých uživatelů služby.

Práce odpoví na výzkumnou otázku: **Jaké kompetence uživatelé čerpáním služby sociální rehabilitace získali?**

Odpověď na výzkumnou otázku se pokusím získat z dokumentů Individuální plán vytvoření, který bude vložen jako příloha č. 1 a Individuální plán hodnocení, který vložím jako přílohu č.2. Tyto formuláře pracovníci používají k záznamům o průběhu práce s uživateli. Individuální plán vytvoření vedoucí pracovník s uživatelem sestavuje bezprostředně po zahájení služby sociální rehabilitace a tento plán vyhodnocuje po uplynutí šesti měsíců čerpání služby.

Zvolila jsem strategii kvantitativního výzkumu, konkrétně metodu sekundární analýzy. Data budu získávat z dokumentace vytvoření a hodnocení individuálních plánů jednotlivých uživatelů služby. Jak jsem vysvětlila v podkapitole 6.2, výzkum budu provádět u těch uživatelů, kteří čerpali sociální službu sociální rehabilitace v rozmezí 1. 1. 2019 – 31. 1. 2021 a byl u nich vytvořen a vyhodnocen individuální plán za období šesti měsíců souvislého čerpání služby. Dospěla jsem tedy ke specifikované skupině uživatelů v počtu 35 uživatelů.

Při sestavování sledovaných kategorií výzkumu se budu opírat o teoretickou část bakalářské práce, konkrétně o kapitolu čtvrtou, kde popisují způsob poskytování sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice, která zmiňuje potřebu klíčových kompetencí v oblasti pracovních návyků a sociálních kompetencí a o podkapitolu 5.3, která se zabývá klíčovými kompetencemi dle Siegrista, a dále o vyhodnocené individuální plány specifikovaných uživatelů sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice.

První individuální plán, tj. plán vytvoření, mají všichni uživatelé shodný, tudíž přistoupím ke zkoumání vyhodnocených individuálních plánů specifikovaných uživatelů a porovnáám, zda stanovené cíle a úkoly daný uživatel splnil či nesplnil, tedy zda konkrétní kompetenci získal či nezískal. U každého uživatele budu porovnávat devět kompetencí, které jsou rozděleny do tří kategorií dle oblastí, jak je popisuje Siegrist. Zjištěné poznatky zaznamenám do tří tabulek. Následně provedu shrnutí výsledků výzkumu.

Jako přílohu č. 3 vložím anonymizovaný vytvořený individuální plán, který mají shodně vytvořen všichni uživatelé služby sociální rehabilitace ELIM Hranice. V tomto plánu jsou stanoveny konkrétní cíle a úkoly. Jako přílohu č. 4 vložím anonymizovaný vyhodnocený individuální plán uživatele, který je v tabulkách výsledků vedený jako uživatel č. 1. Jako přílohu č. 5 vložím anonymizovaný vyhodnocený individuální plán uživatele, který je v tabulkách výsledků vedený jako uživatel č. 7.



## 7 Empirická část

V empirické části práce navážu na teoretickou část, tedy se zaměřím na vymezení kategorií, které budu během výzkumu v dokumentaci individuálního plánování, sledovat. Sledované kategorie následně rozdělím do tří oblastí, kdy v každé oblasti budou vymezeny tři sledované kompetence. Výsledky budou představeny pomocí tabulek a bude následovat písemné shrnutí výsledků.

### 7.1 Kategorie sledovaných kompetencí

Kategorie jsem vymezila v souladu s teoretickou částí práce s odkazem na klíčové kompetence dle Siegrista (2001, s. 166–167) a s ohledem na stanovené cíle, které jsou zaznamenány v dokumentaci hodnocení individuálního plánování jednotlivých uživatelů služby.

#### A. Oblast sociální kompetence

Jak jsem uvedla v podkapitole 5.3, oblast sociálních kompetencí se týká schopnosti jedince týmové práce, spolupráce, komunikativnosti, a také zda dovede čelit konfliktním situacím. Na základě tohoto jsem spolu s dokumentací individuálního plánování jednotlivých uživatelů služby sociální rehabilitace stanovila kategorie sledovaných kompetencí výzkumu. Jelikož konfliktní jednání je dle metodiky sociální rehabilitace ELIM Hranice důvodem k okamžitému vyloučení ze sociální služby (ELIM Hranice, 2020), nezařadila jsem kompetenci čelit konfliktnímu jednání do sledovaných kompetencí. Uživatelé, kteří vykazovali konfliktní jednání, měli ukončenou smlouvu o poskytování služby před řádným uplynutím smlouvy, tudíž individuální plán byl vyhodnocen v jiném období než po šesti měsících.

- 1. Spolupráce s vedoucím pracovníkem** – uživatel se domlouvá s vedoucím pracovníkem na četnosti docházek na pracoviště, v případě, že se nemůže služby v daný den účastnit, nahlásí předem nebo v daný den svoji nepřítomnost. Vedoucí pracovník podává uživateli informace o pracovním postupu, také s kým bude uživatel pracovat, zda sám, nebo s dalším uživatelem nebo ve skupině s jinými uživateli, dále vedoucí pracovník zaučuje uživatele k výkonu zadaného pracovního úkolu, podává základní školení bezpečnosti práce na pracovišti a o harmonogramu pracovního dne

2. **Spolupráce s ostatními uživateli služby** – vedoucí pracovník zařadí k pracovní činnosti uživatele služby do dvojice s jiným uživatelem, nebo do skupinové pracovní činnosti. Uživatelé jsou vedeni ke vzájemné spolupráci při vykonávání zadaného pracovní činnosti
3. **Vzájemná komunikace** – jedná se o vzájemnou komunikaci uživatelů na pracovní úrovni, kde je potřeba se vzájemně domluvit např. na posloupnosti prací, rozdělení pracovních úkolů

## **B. Oblast kompetence ve vztahu k vlastní osobě**

V podkapitole 5.3 jsem uvedla, že oblast kompetencí ve vztahu k vlastní osobě zahrnuje zacházení se sebou samým, schopnost sebereflexe, vědomé rozvíjení se a posuzování sama sebe. Na základě těchto uvedených kritérií jsem v souladu se zjištěnými skutečnostmi v individuálních plánech uživatelů služby stanovila následné tři sledované kategorie výzkumu.

1. **Včasné příchody na pracoviště** – uživatel přichází na pracoviště včas, tj. nejpozději v 8 hodin ráno
2. **Plnění zadaných úkolů** – uživatel plní zadané úkoly
3. **Odpovědnost** – uživatel je odpovědný za vykonanou práci a splněný úkol

## **C. Kompetence v oblasti metod**

Při vytváření kategorií sledovaných kompetencí v oblasti metod jsem se opět opřela o podkapitolu 5.3, kde uvádím, že kompetence v oblasti metod se týkají systematických postupů, práce s novými informacemi, dávat věci do souvislostí a zvažování šancí a rizik. Opět jsem vytvořila v souvislosti s informacemi z dokumentu individuálního plánování tři kategorie sledovaných kompetencí.

1. **Bezpečnost při pobytu na pracovišti** – uživatel se chová v souladu s pravidly bezpečnosti práce na pracovišti, se kterými byl seznámen na začátku čerpání sociální služby, pravidla jsou v průběhu služby dle potřeby připomínána

- 2. Udržování pracovního prostředí v čistotě** – uživatel je poučen o tom, že v průběhu vykonávání úkolu, a také po ukončení pracovního procesu má uklidit pracoviště a jeho okolí, očistit použité nářadí a uložit ho na určené místo
- 3. Porozumění pracovnímu postupu** – uživatel vykazuje porozumění pracovnímu postupu, jak mu byl vysvětlen

## **7.2 Prezentace a shrnutí výsledků výzkumného šetření**

Výsledky výzkumného šetření představuji ve třech přehledných tabulkách, které jsou rozděleny dle kategorií oblastí sledovaných kompetencí. Pořadová čísla v tabulkách jsou označením jednotlivých sledovaných uživatelů (např. č. 1 v každé tabulce znamená, že se jedná vždy o stejného respondenta). Do výzkumu bylo zařazeno 35 respondentů. U každého respondenta jsem sledovala devět kompetencí.

Shrnutí výsledků výzkumného šetření vychází ze zjištěných splněných cílů v individuálních plánech jednotlivých uživatelů služby sociální rehabilitace ELIM Hranice, kdy jsem splněné cíle dle kategorií zaznamenala do tří tabulek a následně vyhodnotila.

už.	A - Kategorie sledovaných kompetencí v oblasti sociální kompetence					
	A1 - Spolupráce s vedoucím pracovníkem		A2 - Spolupráce s ostatními uživateli služby		A3 – Vzájemná komunikace	
	získal	nezískal	získal	nezískal	získal	nezískal
1	x		x		x	
2	x			x		x
3	x		x			x
4	x		x		x	
5	x		x		x	
6	x			x		x
7	x			x		x
8	x		x		x	
9	x		x		x	
10	x		x		x	
11	x			x		x
12	x		x		x	
13	x		x		x	
14	x		x		x	
15	x			x		x
16	x		x		x	
17	x		x		x	
18	x		x		x	
19	x		x		x	
20	x			x		x
21	x		x		x	
22	x		x		x	
23	x		x		x	
24	x		x		x	
25	x		x			x
26	x		x		x	
27	x			x		x
28	x		x		x	
29	x		x		x	
30	x		x		x	
31	x			x		x
32	x		x		x	
33	x		x		x	
34	x		x		x	
35	x		x			x
<b>Σ</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>11</b>

už.	<b>B - Kategorie sledovaných kompetencí v oblasti kompetence ve vztahu k vlastní osobě</b>					
	<b>B1- Včasné příchody na pracoviště</b>		<b>B2 - Plnění zadaných úkolů</b>		<b>B3 - Odpovědnost</b>	
	<b>získal</b>	<b>nezískal</b>	<b>získal</b>	<b>nezískal</b>	<b>získal</b>	<b>nezískal</b>
1	x		x		x	
2	x			x		x
3	x		x		x	
4	x		x		x	
5	x		x		x	
6	x		x		x	
7		x	x			x
8	x		x		x	
9	x		x		x	
10		x	x		x	
11		x	x		x	
12	x		x		x	
13	x		x		x	
14	x		x		x	
15		x		x		x
16	x		x		x	
17		x	x		x	
18	x		x		x	
19	x		x		x	
20		x		x		x
21	x		x		x	
22	x		x		x	
23	x		x		x	
24	x		x		x	
25	x		x		x	
26	x		x		x	
27		x	x			x
28	x		x		x	
29	x		x		x	
30	x		x		x	
31	x		x		x	
32	x		x		x	
33	x		x		x	
34	x		x		x	
35	x		x		x	
<b>Σ</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>5</b>

už.	C - Kategorie sledovaných kompetencí v oblasti metod					
	C1 - Bezpečnost při pohybu na pracovišti		C2 - Udržování pracovního prostředí v čistotě		C3 - Pochopení pracovního postupu	
	získal	nezískal	získal	nezískal	získal	nezískal
1	x		x		x	
2		x		x		x
3	x		x		x	
4	x		x		x	
5	x		x		x	
6	x		x		x	
7		x		x	x	
8		x		x	x	
9	x		x		x	
10	x			x	x	
11	x		x		x	
12	x		x		x	
13		x		x	x	
14	x		x		x	
15		x		x		x
16	x		x		x	
17		x		x	x	
18	x		x		x	
19	x		x		x	
20		x		x		x
21	x		x		x	
22	x		x		x	
23	x		x		x	
24	x		x		x	
25	x		x			x
26	x		x		x	
27		x		x	x	
28	x		x		x	
29	x		x		x	
30	x		x		x	
31	x		x		x	
32	x		x		x	
33	x		x		x	
34	x		x		x	
35	x			x	x	
<b>Σ</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>4</b>

Cílem mého výzkumu bylo zjistit, jaké kompetence získali uživatelé sociální služby čerpáním sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice.

Na základě provedeného výzkumu, prezentace a shrnutí výsledků jsem se snažila získat odpověď na výzkumnou otázku:

### **Jaké kompetence uživatelé čerpáním služby sociální rehabilitace ELIM Hranice získali?**

#### **Výsledky kategorie sledovaných kompetencí v oblasti sociální kompetence**

Z tabulky, která se týká kategorie sledovaných kompetencí v oblasti sociální kompetence, je jednoznačně zřejmé, že všech 35 uživatelů získalo kompetenci A1, která se týká spolupráce s vedoucím pracovníkem.

Získání kompetence A2, tedy spolupráce s ostatními uživateli služby, je v poměru 27:8, kdy 27 uživatelů spolupracovalo s ostatními uživateli a 8 uživatelů mělo potíže se vzájemnou spoluprací, tudíž kompetenci nezískali.

Kompetenci A3, týkající se vzájemné komunikace, úspěšně získalo 24 uživatelů, zatímco 11 uživatelů mělo potíže efektivně komunikovat buď s vedoucím pracovníkem, nebo ostatními uživateli, a proto kompetenci nezískali.

#### **Výsledky kategorie sledovaných kompetencí v oblasti kompetence ve vztahu k vlastní osobě**

Z části tabulky věnované oblasti kompetencí ve vztahu k vlastní osobě se dozvídáme, že z počtu 35 uživatelů získalo kompetenci B1, která se týká včasných příchodů na pracoviště, celkem 28 uživatelů. S pozdními příchody mělo potíže 7 uživatelů.

Získání kompetence B2, kterou je plnění zadaných úkolů, se podařilo naplnit poměrně velkému počtu uživatelů, tedy počtu 32 uživatelů. Kompetenci se nepodařilo získat třem uživatelům služby.

Kompetence B3, týkající se odpovědnosti, byla získána počtem 30 uživatelů a pouze 5 uživatelů tuto kompetenci nezískalo.

#### **Výsledky kategorie sledovaných kompetencí v oblasti metod**

Z části tabulky týkající se kompetencí v oblasti metod lze říci, že 27 uživatelů získalo kompetenci C1, tedy bezpečnost při pobytu na pracovišti a 8 uživatelů mělo se zachováváním bezpečnosti při pobytu na pracovišti potíže, tedy kompetenci nezískalo.

V získání kompetence C2, tedy udržování pracovního prostředí v čistotě, bylo úspěšných 25 uživatelů, a 10 uživatelů mělo s udržením pořádku potíže čili kompetenci nezískali.

Kompetenci C3, kterou je pochopení pracovního postupu, se podařilo získat 31 uživatelům a 4 uživatelů měli s tímto potíže, tudíž kompetenci nezískali.

**Z výsledků šetření vyplývá**, že každý uživatel sociální služby sociální rehabilitace získal určitý počet kompetencí. Všechny 9 kompetencí získalo 20 uživatelů.

V oblasti sociálních kompetencí všech 35 sledovaných uživatelů získalo kompetenci spolupráce s vedoucím pracovníkem, 27 uživatelů získalo kompetenci spolupráce s ostatními uživateli a 24 uživatelů získalo kompetenci vzájemná komunikace.

V oblasti kompetencí ve vztahu k vlastní osobě 28 uživatelů získalo kompetenci včasné docházky na pracoviště, 32 uživatelů získalo kompetenci plnění zadaných úkolů a 30 uživatelů získalo kompetenci odpovědnost.

U kompetencí v oblasti metod 27 uživatelů získalo kompetenci bezpečnost na pracovišti, 25 uživatelů získalo kompetenci udržování pracovního prostředí v čistotě a 31 uživatelů získalo kompetenci pochopení pracovního postupu.

Na základě výše uvedených výsledků výzkumu byl naplněn cíl bakalářské práce.

### **7.3 Diskuze**

V teoretické části práce jsem upozornila na fenomén sociálního vyloučení, jehož krajní podobou je bezdomovectví. Také jsem zmínila formy a příčiny bezdomovectví.

Dále jsem se zabývala tím, jakým způsobem lze pomoci osobám ohroženým sociálním vyloučením a jaké jsou k dispozici nástroje pomoci. Tedy v kapitole druhé jsem zmiňovala sociální služby jako formu pomoci osobám ohroženým sociálním vyloučením, kde jsem rovněž popsala druhy sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu uživatelů. Konkrétněji jsem se věnovala službě sociální rehabilitace, která je pro osoby ohrožené sociálním vyloučením preventivním a praktickým nástrojem ke zmírnění projevů a důsledků sociálního vyloučení.

Dalším nástrojem pomoci, který je již nástrojem samotné sociální služby, je individuální plánování. Tomuto se věnuji v kapitole třetí, kde uvádím, že individuální plánování je povinností zřizovatelů sociálních služeb vůči uživatelům. A právě práce s individuálními plány poskytla podklad k samotnému výzkumu.

Výzkumná otázka byla směřována ke zjištění, jaké kompetence uživatelé sociální služby sociální rehabilitace získali. Na tuto otázku jsem se snažila získat odpověď v individuálních plánech jednotlivých uživatelů služby sociální rehabilitace, kde jsem sledovala, zda byly splněny zadané cíle v individuálním plánu, který byl vytvořen pro účely čerpání služby



sociální rehabilitace ELIM Hranice. Dále jsem výsledky zkoumání zařadila do tabulky dle kategorií sledovaných kompetencí.

Limity svého výzkumu však shledávám v příliš stručném výstupu výzkumu, kde bylo na sledované kategorie odpovídáno pouze hodnocením získal / nezískal. Výsledky výzkumu sdělují počty získaných či nezískaných kompetencí u jednotlivých uživatelů, a ukazuje se, že většina uživatelů sledované kompetence získala. Bylo by zajímavé zjistit, do jaké míry je získaná kompetence u uživatelů udržitelná a zda ji využívají pro svůj další rozvoj v některé oblasti života.

Z výše uvedeného vyplývá, že sociální služba sociální rehabilitace ELIM Hranice je pro její uživatele efektivní, avšak otázkou k zamyšlení zůstává, zda má na uživatele dlouhodobý efekt. Pro účely mého výzkumu jsem na základě předvýzkumu individuálních plánů stanovila výzkumné období šesti kalendářních měsíců, avšak někteří uživatelé čerpali službu nadále nebo opakovaně, což má pro ně bezpochyby pozitivní efekt. Uživatelé vstupují do služby sociální rehabilitace dobrovolně, již to je dobrým vstupním benefitem k získání kompetencí, protože se projeví větší snaha se něco nového naučit, a také efektivně trávit svůj čas.

Jelikož jsem ve společnosti ELIM Hranice zaměstnaná jako pracovník v sociálních službách, mám možnost se nadále setkávat s některými uživateli, kteří čerpali službu sociální rehabilitace. Tito jsou v současné době uživateli pobytové služby v azylovém domě, kde pracuji. Tedy mám možnost pozorovat, zda si získané kompetence udrželi, případně zda je nadále rozvíjejí nebo jak s nimi pracují. To závisí jak na motivaci, tak na rozhodnutí nebo další vůli samotného uživatele, ale také na možnostech uplatnění získaných kompetencí. Z toho, co mohu pozorovat v praxi, lze říci, že přestože při čerpání služby sociální rehabilitace většina uživatelů prospívala dobře, někteří jednotlivci se v dalším průběhu času postupně vraceli ke starým způsobům života, které vedly k ohrožení sociálním vyloučením.

Data, která jsem v rámci výzkumu zpracovávala, jsem čerpala z dokumentů individuálního plánování uživatelů sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice. Povinnost vedení individuálního plánování je nařízena zákonem o sociálních službách (Česko, 2006, §88) a je součástí poskytování sociální služby. Někteří uživatelé neochotně přistupují k individuálnímu plánování, mají dojem, že je to zbytečná administrativa, avšak z vlastní zkušenosti s individuálním plánováním s uživateli mohu říci, že individuální plánování je pro uživatele prospěšné a motivující.

## **Závěr**

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaké kompetence uživatelé azylových domů ELIM Hranice čerpáním sociální služby sociální rehabilitace ELIM Hranice získali.

Již v úvodu práce jsem upozornila na osoby ohrožené sociálním vyloučením a následně v teoretické části jsem představila sociální službu sociální rehabilitaci jako preventivní nástroj předcházení sociálnímu vyloučení osob.

V empirické části práce jsem se zabývala zkoumáním individuálních plánů uživatelů služby sociální rehabilitace ELIM Hranice a zjišťováním, jaké kompetence tito uživatelé čerpáním služby získali.

Výsledky výzkumu prokázaly, že během sledovaného období šesti kalendářních měsíců uživatelé získali všechny nebo některé kompetence.

Jak jsem zmínila v diskuzi, je otázkou, do jaké míry je u uživatelů získaná kompetence udržitelná a zda ji využívají pro svůj další rozvoj v některé oblasti života. Bylo by zajímavé provést po uplynutí určité doby nový výzkum, který by tuto zpětnou vazbu poskytl.

Dle mého názoru se mi podařilo získat dostatek podkladů pro výzkum a na základě výsledků výzkumu jsem naplnila stanovený cíl bakalářské práce.

## Literatura a zdroje

Belz, H., Siegrist, M. (2001). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál.

Bicková, L., Černá, I., Froulíková, M., Haicl, M., Haiclová, V., Horecký, J., Hrdinová, D., Merthautová, J., Mrazíková, R., Pištorová, M., Šedivá, D., Tajanovská, A. & Vítová, M. (2011). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Bureš, V. (2007). *Znalostní management a proces jeho zavádění: průvodce pro praxi*. Praha: Grada Publishing.

Čámský, P., Sembdner, J. & Krutilová, D. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.

Hartl, P., Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Praha: Portál.

Hauke, M. (2011). *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing.

Hradecký, I., Hradecká, V. (1996). *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje.

Hroník, F. (2007). *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing.

Mahrová, G., Venglářová, M. a kol. (2008). *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing.

Matoušek, O., Kodymová, P., Koláčková, J. (eds.). (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.

Průdková, T., Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton.

Tureckiová, M. (2004). *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada Publishing.

Vágnerová, M. (2008). *Psychopatologie pro pomáhající profese* (4. vyd.). Praha: Portál.

Veteška, J., Tureckiová, M. (2008). *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing.

## **Nepublikované zdroje**

ELIM Hranice. (2020). *Metodika pro poskytování sociální služby Sociální rehabilitace – ELIM Hranice*. Hranice

## **Internetové zdroje**

ELIM Hranice. (n.d.). Citováno 27. března 2023. Dostupné z <http://elim-hranice.org/historie/>

Kopřivová, J. (2006). Jak se bydlí brněnským bezdomovcům. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2006 (4), 22-24. Citováno 3. listopadu 2021. Dostupné z <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2006-4.pdf>

MPSV. (2008). *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Citováno 20. ledna 2023. Dostupné z [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9)

MPSV. (2020). *Sociální služby*. Citováno 22. února 2023. Dostupné z [Sociální služby \(mpsv.cz\)](https://socialni.sluzby.mpsv.cz/)

## **Zákony**

*Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*  
*Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*

## **Seznam tabulek**

Tabulka – A - Kategorie sledovaných kompetencí v oblasti sociální kompetence

Tabulka – B - Kategorie sledovaných kompetencí v oblasti kompetence ve vztahu k vlastní osobě

Tabulka – C - Kategorie sledovaných kompetencí v oblasti metod

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – VZOR: Individuální plán uživatele – vytvoření

Příloha č. 2 – VZOR: Individuální plán uživatele – hodnocení

Příloha č. 3 – INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (vytvoření)

Příloha č. 4 – INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (hodnocení)

Příloha č. 5 – INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (hodnocení)

## **Příloha č. 1 – VZOR: Individuální plán uživatele – vytvoření**

### **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (vytvoření)**

Jméno a příjmení pracovníka:

Jméno a příjmení uživatele:

Datum vytvoření:

---

**Osobní cíle:**

**Úkoly:**

Dohodnutý termín hodnocení:

Podpis uživatele:

Podpis pracovníka:

## **Příloha č. 2 – VZOR: Individuální plán uživatele – hodnocení**

### **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (hodnocení)**

Jméno a příjmení pracovníka:

Jméno a příjmení uživatele:

Datum vytvoření:

---

**Osobní cíle:**

**Úkoly:**

Dohodnutý termín hodnocení:

Termín hodnocení:

**Informace o hodnocení plánu:**

Podpis uživatele:

Podpis pracovníka:



## **Příloha č. 3**

### **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (vytvoření)**

Jméno a příjmení pracovníka: P. K.

Jméno a příjmení uživatele: R. Z.

Datum vytvoření: 1. 4. 2021

---

#### **Osobní cíle:**

Cíl č. 1 – Naučit se spolupráci a komunikaci

Cíl č. 2 – Naučit se zodpovědnosti

Cíl č. 3 – Naučit se dodržovat postupy a předpisy

#### **Úkoly:**

K cíli č. 1 – domlouvat se s vedoucím pracovníkem, kdy budu docházet do služby, předem omluvit nepřítomnost, respektovat rozhodnutí, nařízení a rady vedoucího, spolupracovat a domlouvat se s ostatními uživateli při plnění pracovního úkolu

K cíli č. 2 – přicházet na pracoviště nejpozději v 8 hodin, plnit zadané úkoly, být zodpovědný za vykonanou práci a úkol

K cíli č. 3 – dodržovat pravidla bezpečnosti práce, dodržovat pracovní postupy, po práci očistit nářadí a okolí pracoviště, uložit nářadí na své místo

Dohodnutý termín hodnocení: 30. 9. 2021

Podpis uživatele:

Podpis pracovníka:

## Příloha č. 4

### INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (hodnocení)

Jméno a příjmení pracovníka: P. K.

Jméno a příjmení uživatele: R. Z.

Datum vytvoření: 1. 4. 2021

---

#### Osobní cíle:

Cíl č. 1 – Naučit se spolupráci a komunikaci

Cíl č. 2 – Naučit se zodpovědnosti

Cíl č. 3 – Naučit se dodržovat postupy a předpisy

#### Úkoly:

*K cíli č. 1* – domlouvat se s vedoucím pracovníkem, kdy budu docházet do služby, předem omluvit nepřítomnost, respektovat rozhodnutí, nařízení a rady vedoucího, spolupracovat a domlouvat se s ostatními uživateli při plnění pracovního úkolu

*K cíli č. 2* – přicházet na pracoviště nejpozději v 8 hodin, plnit zadané úkoly, být zodpovědný za vykonanou práci a úkol

*K cíli č. 3* – dodržovat pravidla bezpečnosti práce, dodržovat pracovní postupy, po práci očistit nářadí a okolí pracoviště, uložit nářadí na své místo

Dohodnutý termín hodnocení: 30. 9. 2021

Termín hodnocení: 28. 9. 2021

#### Informace o hodnocení plánu:

Cíl č. 1 – docházel do služby pravidelně, nepřítomný byl pouze dvakrát, vždy se předem dohodnul. Respektoval vedoucího. S ostatními uživateli služby spolupracoval a komunikoval dobře.

Cíl č. 2 – dodržoval pracovní dobu, přicházel včas, plnil úkoly, vykazoval zodpovědnost, proto mu byly svěřeny i náročnější úkoly

Cíl č. 3 – dodržoval pravidla bezpečnosti práce, pracovní postupy dodržoval, nářadí vždy očistil a uklidil

Podpis uživatele:

Podpis pracovníka:

## **Příloha č. 5**

### **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE (hodnocení)**

Jméno a příjmení pracovníka: P. K.

Jméno a příjmení uživatele: T. S.

Datum vytvoření: 1. 5. 2021

---

#### **Osobní cíle:**

Cíl č. 1 – Naučit se spolupráci a komunikaci

Cíl č. 2 – Naučit se zodpovědnosti

Cíl č. 3 – Naučit se dodržovat postupy a předpisy

#### **Úkoly a dojednaná podpora:**

*K cíli č. 1* – domlouvat se s vedoucím pracovníkem, kdy budu docházet do služby, předem omluvit nepřítomnost, respektovat rozhodnutí, nařízení a rady vedoucího, spolupracovat a domlouvat se s ostatními uživateli při plnění pracovního úkolu

*K cíli č. 2* – přicházet na pracoviště nejpozději v 8 hodin, plnit zadané úkoly, být zodpovědný za vykonanou práci a úkol

*K cíli č. 3* – dodržovat pravidla bezpečnosti práce, dodržovat pracovní postupy, po práci očistit nářadí a okolí pracoviště, uložit nářadí na své místo

Dohodnutý termín hodnocení: 31. 10. 2021

Termín hodnocení: 30. 10. 2021

#### **Informace o hodnocení plánu:**

Cíl č. 1 – službu si dokázal předem domluvit, na pracovišti dokázal pracovat s vedoucím pracovníkem, ale s ostatními uživateli ne, měl problém se s nimi domluvit, co kdo bude dělat

Cíl č. 2 – časté pozdní příchody, ale snažil se to dohnat a úkoly splnit, nevykazoval zodpovědnost, proto mu byly svěřeny jen malé úkoly (např. úklidové práce)

Cíl č. 3 – pravidla bezpečnosti práce porušoval (nářadí pohozené na zemi), opakovaně upozorněn na uklízení nářadí, pracovní postup dodržel

Podpis uživatele:

Podpis pracovníka: