

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA

bakalářské kombinované studium
2009 – 2012

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Jana Sajdlová

Vzdělávání a další vzdělávání zaměstnanců v zařízení
sociální péče pro mentálně postižené

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Iva Borská, CSc.

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY
PRAGUE

Bachelor / Combined (Part time) Studies
2009 - 2012

BACHELOR THESIS

Jana Sajdlová

Education and further education of staff in social care
institutions for the mentally handicapped

Prague 2012

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Iva Borská, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Neveklově dne 23. 02. 2012

Jana Sajdlová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat PhDr. Ivě Borské, CSc. za odborné vedení při zpracování této práce, vlídný přístup a za čas, který mi věnovala při konzultacích.

Anotace

Předmětem této bakalářské práce je vzdělání a další vzdělávání zaměstnanců v zařízení sociální péče pro mentálně postižené, konkrétně v Diagnostickém ústavu sociální péče v Tloskově. Práce podává informace o sociální péči, sociálních službách a o veškerých, zákonem stanovených, požadavcích na vzdělání a další vzdělávání zaměstnanců, kteří tyto služby přímo poskytují. Součástí této práce je stručné seznámení se stávajícím systémem dalšího vzdělávání, průzkum vzdělávacích potřeb provedený dotazníkovým šetřením, vyhodnocení těchto dotazníků a návrh nového systému dalšího vzdělávání.

Klíčové pojmy

vzdělání, další vzdělávání, sociální služby, standardy kvality, zaměstnanci, sociální péče, systém vzdělávání, okruhy vzdělávání, plán vzdělávání, klienti – uživatelé sociálních služeb, analýza vzdělávacích potřeb

Annotation

The subject of this thesis is education and further education of staff in social care institutions for the mentally handicapped, namely in the Diagnostic Institute of Social Care in Tloskov. The work provides information about the social care, social services and all the requirements established by law for education and further education of staff who provide these services directly. A part of this work is also a brief introduction to the current system of further education, educational needs survey using the questionnaires, evaluation of these questionnaires and design of new system of further education.

Key words

education, further education(FE), social services, quality standards, staff, social care, educational system, educational topics, educational plan, clients - users of social services, analyzing educational needs.

OBSAH

ÚVOD	9
1 SOUČASNÉ POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE, SOCIÁLNÍ PÉČE A SOCIÁLNÍ SLUŽBY	11
1.1 Sociální práce	11
1.2 Sociální péče, sociální pomoc	12
1.2.1 Sociální prevence.....	13
1.2.2 Sociálně právní ochrana	14
1.2.3 Sociální a hmotná nouze	14
1.3 Sociální služby	15
1.3.1 Základní druhy sociálních služeb a formy jejich poskytování	16
1.3.2 Zařízení sociálních služeb a povinnosti poskytovatelů sociálních služeb	17
2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	18
3 SLUŽBY POSKYTOVANÉ DLE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POŽADAVEK NA VZDĚLÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ S OHLEDEM NA MÍRU POSTIŽENÍ A POTŘEBY UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	20
3.1 Poskytované sociální služby	20
3.1.1 Sociální poradenství	20
3.1.2 Služby sociální péče	21
3.1.3 Služby sociální prevence.....	21
3.2 Požadavky na vzdělání zaměstnanců	21
4 KATEGORIZACE ZAMĚSTNANCŮ	23
4.1 Pracovníci v sociálních službách	23
4.1.1 Pracovníci v sociálních službách zajišťující přímou obslužnou péči.....	23
4.1.2 Pracovníci v sociálních službách se zaměřením na základní výchovnou nepedagogickou činnost.....	24
4.2 Sociální pracovníci	25
4.3 Vychovatelé	26

4.4	Zdravotničtí pracovníci	27
5	ORGANIZAČNÍ A PERSONÁLNÍ STRUKTURA ZAŘÍZENÍ.....	30
5.1	Úsek Služeb	30
5.2	Úsek Aktivity	32
5.2.1	Pracovní aktivity - pracovní a manuální činnosti	32
5.2.2	Denní aktivity - výchovné a vzdělávací aktivity	33
5.3	Zdravotnický úsek	33
6	SOUČASNÝ SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ	35
7	IDENTIFIKACE A ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB.....	37
7.1	Požadavky na vzdělávání vyplývající z potřeb zaměstnavatele a klientů, seznam vzdělávacích potřeb	37
7.2	Průzkum zákonných norem, vnitřních předpisů a dokumentů Diagnostického ústavu sociální péče v Tloskově	38
7.3	Průzkum provedený dotazníkovým šetřením.....	39
7.3.1	Struktura dotazovaného vzorku	39
7.3.2	Vyhodnocení dotazníku	42
7.4	Návrh nového systému vzdělávání	54
7.4.1	Osnova systému vzdělávání.....	55
8	ZÁVĚR.....	57
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	59
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....	61
	Seznam tabulek	61
	Seznam grafů.....	61
	SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Jedním ze základních kamenů úspěšné organizace je vzdělání a další vzdělávání zaměstnanců. Je úplně jedno, zda jde o těžký průmysl nebo poskytování služeb, vždy jsou nutné investice do vzdělávání zaměstnanců. Organizace, která je ochotna riskovat a opomíjet získávání nových znalostí, osvojování nových technologií a ignorovat nové trendy, je odsouzena ke zpomalení vlastního růstu, stagnaci a v nejhorším případě k zániku. Vzdělávání zaměstnanců je důležitým faktorem vedoucím ke konkurenceschopnosti a prosperitě.

Pojem profesní a kvalifikační vzdělávání dospělých se přesouvá i do oblasti výzkumu, protože podstatou již není pouze vzdělávat dospělé, ale i příprava forem a metod vzdělávání, příprava didaktických pomůcek a učebních osnov, jakožto obsahu vzdělávání. Podstatou se stává ideální systém pro vzdělávání dospělých, do jehož budování se prostřednictvím různých vzdělávacích zařízení, či vzdělávání podporujících organizací zapojuje postupně takřka celý svět. Jedním z klíčových úkolů vzdělávání je mobilita osob různých profesí, která je možná pouze v případě, že výstupy vzdělávání budou na stejné nebo srovnatelné úrovni.

V současné době je profesní a kvalifikační vzdělávání rozděleno do mnoha oborů, kdy každý se ještě dále dělí podle různých specifíků. Jedním z těchto specifických typů vzdělávání dospělých je vzdělávání v oblasti sociální práce, sociální péče a sociálních služeb, konkrétně sociálních služeb poskytovaných mentálně postiženým.

Cílem této práce je nalezení opatření pro zvýšení efektivity vzdělávání a sběr informací k vytvoření vzdělávacího systému pro zaměstnance Diagnostického ústavu sociální péče v Tloskově, který je poskytovatelem sociálních služeb. Klienti tohoto zařízení jsou lidé s různou mírou mentálního postižení. Zákonnou povinností poskytovatelů služeb je poskytování služeb kvalifikovanými zaměstnanci v souladu se standardy kvality. Vzdělávací systém musí splňovat požadavky

zákonných norem, požadavky a potřeby klientů (uživatelů), požadavky poskytovatele a požadavky poskytovaných služeb.

Aby byl tento plán funkční a smysluplný, vedoucí ke zvýšení loajality zaměstnanců vůči organizaci, musí zároveň respektovat schopnosti, požadavky a dovednosti zaměstnanců. Pokud si zaměstnavatel váží svých zaměstnanců, naslouchá jim, využívá a rozvíjí jejich schopnosti, zvyšuje tím chuť k plnění úkolů, ochotu pouštět se do nových věcí, dosahování stanovených cílů a posouvání hranic. Prostředkem k dosažení rozvoje schopností a získávání nových vědomostí je právě další vzdělávání.

Nedílnou součástí této práce je průzkum, který bude proveden studiem zákoných norem, vnitřních organizačních předpisů a dotazníkovým šetřením. Tento průzkum by měl vést k identifikaci vzdělávacích potřeb, navržení nového vzdělávacího systému, případně návrhům a podnětům ke změnám systému stávajícího.

1 SOUČASNÉ POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE, SOCIÁLNÍ PÉČE A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1.1 Sociální práce

Základy sociální práce spadají v podstatě do doby paleolitu, tedy doby sběračů a lovců. Solidarita však nevyplývala z přirozenosti člověka, ale z hluboké víry a pokory k dávným bohům. Nešlo však o jednoznačný projev pochopení a souznění s přestárlými a nemocnými. Zatímco staří lidé byli uctíváni a dostávalo se jim veškeré možné péče, nemocní, či jinak handicapovaní se neustále pohybovali mezi blahobytem a smrtí. Díky své odlišnosti se buď stávali nedotknutelnými, protože jejich odlišnost byla označena jako dar vyšších mocností, nebo byli těmto vyšším mocnostem, obětováni. Čím vyšší úroveň civilizace dosahovala, tím více se snažila o nastolení pořádku a stanovení práv zajišťující co nejplynulejší chod života společnosti. Za nejstarší zákoník upravující sociální právo je považován sumerský zákoník vladaře města Uru. Principy solidarity se objevovaly ve všech nastupujících civilizacích. Ať šlo o Egypt, kde byla pomoc potřebným spojována se strachem z posledního soudu, Buddhismus, jehož hlavní myšlenkou je obětování se pro všechny, aby jedinec dosáhl dokonalé duchovní čistoty, Judaismus a Křesťanství, kde je péče a pomoc potřebným jednou z hlavních zásad, Marxismus, jehož podstatou je nastolení vlády proletariátu, tudíž vlády dosud znevýhodňované skupiny, či současné trendy a obsahy sociální politiky, sociální práce a sociálních služeb.

Sociální práce se zabývá zlepšováním kvality života jednotlivců, skupin i celé společnosti, s maximální podporou a využitím potenciálu každého jednotlivce. Jde jednak o profesi, jednak o akademickou disciplínu, jejíž výzkum je zaměřen na zlepšování kvality života.

Cílové skupiny sociální práce:

- Práce s jednotlivými rizikovými skupinami (např. narkomané, bezdomovci, atd.)
- Práce s oběťmi katastrof (zvaní též jako "krizoví asistenti")
- Práce ve stacionářích
- Práce ve zdravotnických zařízeních (např. hospicového typu)
- Asistence tělesně postiženým
- Práce s rodinou (často s prostředky používajícími psychoterapii)
- Práce se seniory a chronicky nemocnými
- Práce s nezaměstnanými (rekvalifikace, poradenství, atp.)

(Matoušek, 2008, s. 200, 201) „Sociální práce: Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). S. p. se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. S. p. je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.“

1.2 Sociální péče, sociální pomoc

Termín sociální péče je v současné době nahrazován termínem sociální pomoc. Důvodem je zejména odlišnost obsahů těchto dvou slovních spojení. Pod pojmem sociální péče se nachází nástroje sociální ochrany, kterými se pečuje o klienta a pojem sociální pomoc povyšuje péči na partnerský vztah, v rámci kterého dochází k motivaci a aktivizaci klienta, naslouchání jeho potřebám, společné plánování jejich naplňování a realizace. Dále je sociální pomoc jedním ze tří základních systémů sociální ochrany. Tyto tři systémy jsou PhDr. Kostkou definovány takto (Kostka, 2003, s. 29):

„I. souhrnně označený jako sociální pojištění představuje odložení části spotřeby na budoucí sociální situace a jeho cílem je zachovat v přiměřeném rozsahu (případně po určitou stanovenou dobu) dosažený standard životní úrovně a to pomocí dávek, které nahrazují příjem.

II. systém - státní sociální podpora posiluje příjmy v dohodnutých sociálních situacích a při nesnížené motivaci k ekonomické aktivitě zabraňuje propadu některých skupin obyvatel do chudoby. Tyto dávky řeší především situaci rodin s dětmi.

III. systém - sociální pomoc je určena k zabezpečení základních potřeb občanů, kteří se ocitnou v obtížné sociální situaci. Sociální pomoc zahrnuje sociální prevenci, sociálně právní ochranu, řešení sociální nouze, řešení hmotné nouze a zabezpečení zvláštních potřeb.

V tomto uvedeném pořadí zabezpečují systémy sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci postupně možnosti řešení sociálních situací a to od zcela obecných jako je stáří, nemoc, invalidita, řešených cestou pojištění, přes situace, které vznikají v široké variabilitě života u rodin a různých skupin osob, prostřednictvím státní sociální podpory, až po situace zcela individuální, týkající se jednotlivých osob a rodin v rámci sociální pomoci. Tento poslední systém řeší i problematiku prevence sociálně patologických jevů.

Z toho vyplývá, že sociální pomoc funguje jako záchranná síť pro poměrně úzkou skupinu obyvatel, kteří se ocitli v tíživé situaci. Nárok na sociální pomoc vzniká rozhodnutím, nikoli na základě účasti na pojištění nebo ze zákona.“

1.2.1 Sociální prevence

Sociální prevence, respektive služby sociální prevence jsou přesně definovány v Zákonu o sociálních službách.

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující

prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, díl 4, § 53)

Fungování služeb sociální prevence zajišťují krajské úřady a na tuto činnost jim jsou poskytovány dotace z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, přičemž způsob a podmínky dotace jsou stanoveny zákonem (příloha A).

1.2.2 Sociálně právní ochrana

Sociálně právní ochrana se týká všech skupin obyvatelstva, v největší míře však jde o sociálně právní ochranu dětí, která je v současné době ošetřena zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, částečně i zákonem č. 94/1963 Sb., o rodině, a zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Což jsou právní normy sociální ochrany, tedy sociální právo.

„Sociální právo – Právní normy týkající se sociální ochrany. S. P. vychází ze sociálních práv, která jsou součástí lidských práv. Obvykle zahrnuje pracovní právo, sociální pojištění a systém sociálního zabezpečení, právo týkající se ochrany mateřství a rodičovství, právo týkající se ochrany dětí a mladistvých, právo týkající se přístupu ke zdravotním službám a ke vzdělání.“ (Matoušek, 2008, s. 202)

1.2.3 Sociální a hmotná nouze

Sociální či hmotná nouze nastává tehdy, když člověk není schopen z jakéhokoliv důvodu zabezpečit své sociální potřeby. Právní normou je stanoveno životní minimum, které je společensky uznanou hranicí příjmu. Pokud příjem občana spadá pod tuto hranici, nastává stav hmotné nouze. V takovém případě je státem poskytována sociální pomoc, a to formou peněžitých a věcných dávek.

Podle mezinárodních smluv, které Česká republika ratifikovala, má každý občan právo na ochranu proti hmotné nouzi. Toto právo je jedním ze sociálních práv, která jsou základem sociální doktríny státu, která je součástí ústavního pořádku České republiky. (Kostka, 2003)

1.3 Sociální služby

Sociální služby jsou určeny jednotlivcům, skupinám osob a rodinám. Lidem, kteří se z nějakého důvodu nemohou sami o sebe postarat. Jsou to lidé s určitým handicapem, senioři, rodiny s dětmi a lidé, kteří se ocitli na okraji společnosti.

Pojem sociální služba je zákonem vymezen takto: „sociální službou je činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3, písmeno a) a dále: „Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 38)

„V současném pojetí sociálních služeb v České republice je kladen důraz na poskytování takových sociálních služeb, které dbají na dodržování lidských práv osob při individuálním poskytování služeb, respektují svobodnou vůli osob a zajišťují jejich důstojný život a v neposlední řadě směřují k sociálnímu začleňování klientů.

Naplňováním principů sociálního začleňování je podporován běžný způsob života osob, jsou vyrovnávány jejich příležitosti na uplatnění ve společnosti. Poskytovatelé vytvářejí pro uživatele podmínky, aby mohli žít život obvyklého rytmu a způsobu jako jejich vrstevníci, kteří sociální služby nevyužívají. Obecným cílem sociálních služeb je zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému a důstojnému životu.“ (Čermáková, Holečková, 2008, s. 5)

Sociální služby jsou oprávněni poskytovat tzv. poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou definováni zákonem: „Poskytovateli sociálních služeb jsou, při splnění podmínek stanovených tímto zákonem, územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu“. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 6).

Možnost stát se poskytovatelem sociálních služeb je podmíněna vydáním rozhodnutí o registraci, není-li zákonem stanoveno jinak. Každý zájemce o poskytování sociálních služeb je povinen dodržet podmínky registrace, které jsou stanoveny zákonem. Žádost se podává písemně registrujícímu orgánu, jímž může být krajský úřad nebo ministerstvo. Každý Krajský úřad vede elektronický registr poskytovatelů sociálních služeb, jehož správcem je ministerstvo.

1.3.1 Základní druhy sociálních služeb a formy jejich poskytování

Podle zákona (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) jsou základními druhy sociální služeb: sociální poradenství, služby sociální prevence, služby sociální péče.

1) sociální poradenství, tj. poradenství poskytované osobám a sociálním skupinám při řešení jejich tíživé, či nestandardní situace, včetně půjčování kompenzačních pomůcek;

2) služby sociální prevence, jejichž cílem je pomoc při překonávání nepříznivé životní situace a ochrana společnosti před nežádoucími společenskými jevy, jak již bylo uvedeno v bodě 1. 2. 1 této práce;

3) služby sociální péče, jejichž formy, základní činnosti a specifika zařízení, která se poskytováním těchto služeb zabývají, budou podrobněji popsány v této práci.

Sociální služby jsou poskytovány formou: pobytovou, ambulantní nebo terénní.

1.3.2 Zařízení sociálních služeb a povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Zařízení sociálních služeb se člení podle poskytovaných forem sociálních služeb (příloha B).

Poskytovatelé sociálních služeb mají zákonem přesně stanovené základní činnosti (příloha C) a povinnosti (příloha D), které musí pro své klienty - uživatele vždy zajistit, a to v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dodržovat a naplňovat Standardy kvality sociálních služeb.

Kromě těchto zákonných povinností nabízejí svým klientům (uživatelům) fakultativně i další činnosti, zejména různé pracovní, sportovní, vzdělávací a volnočasové aktivity, které vedou ke zkvalitnění jejich osobního života a napomáhají jejich začleňování do běžného života.

2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

„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.“ (MPSV, odbor 22, Standardy kvality sociálních služeb, <http://www.mpsv.cz/cs/5963>, 09. 10. 2011)

Jedná se o patnáct zákonem stanovených pravidel (příloha E), která zajišťují uživatelům služeb důstojný život, sledování a naplňování jejich potřeb a přání, přístup ke kvalitní pomoci a péči. Pravidla jsou platná pro všechny poskytovatele sociálních služeb na území České republiky, což pro uživatele představuje snadnější pohyb mezi jednotlivými zařízeními, která jimi využívanou službu poskytují.

Standardy se dále dělí na tři základní části, a to na procedurální, personální a provozní. (Johnová, Čermáková, 2001)

a) *procedurální standardy* - zajišťují ochranu práv uživatelů, vypracování pravidel a postupů pro stížnosti, ošetření individuálních potřeb jednotlivých uživatelů, stanovování pravidel pro poskytování služby;

b) *personální standardy* – naplněním těchto standardů je dosažení kvality personálního zajištění služby, tj. vzdělání, dovedností, loajality, atp.;

c) *provozní standardy* – zajišťují financování, poskytování prostor, celkové ekonomické zajištění služeb.

Pro kontrolu dodržování těchto pravidel jsou stanoveny inspekce, které prostřednictvím svých inspektorů kontrolují správné pochopení požadavků standardů kvality a plnění jejich jednotlivých kritérií, která jsou buď zásadní, či nikoliv. Kritéria, která nejsou považována za zásadní, jsou však pro poskytovatele doporučena, a to podle aktuální potřeby uživatelů.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vydalo Metodiku inspekce poskytování sociálních služeb (příloha F), která ošetřuje průběh inspekce.

Seznam inspektorů a jejich působnost v jednotlivých krajích je zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, současně s pravidly vedení tohoto seznamu, dále pak i profil inspektora, tj. požadavky ministerstva na případné zájemce o tuto činnost, včetně nabídky vzdělávání pro inspektory.

3 SLUŽBY POSKYTOVANÉ DLE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POŽADAVEK NA VZDĚLÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ S OHLEDEM NA MÍRU POSTIŽENÍ A POTŘEBY UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

3.1 Poskytované sociální služby

Každé zařízení má různé spektrum klientů, což znamená jiný požadavek na druh poskytované služby. Tento požadavek je dán strukturou, věkem, sociálními podmínkami, psychickým a zdravotním stavem uživatelů. Některé služby se prolínají nebo na sebe navazují, vzájemně koexistují, jiné fungují zcela samostatně, odděleně. Některé služby jsou poskytovány bez úhrady, některé služby jsou placené. Rozdělení sociálních služeb bylo vypsané již v bodě 1. 3. 1 Základní druhy sociálních služeb. Je to sociální poradenství, služby sociální péče a sociální prevence.

3.1.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství se dělí na dvě základní části, každá z nich se zabývá jinou skupinou uživatelů. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

a) základní sociální poradenství – základní povinnost všech poskytovatelů sociálních služeb, jde o pomoc uživatelům při řešení obtížných životních situací

b) odborné sociální poradenství – prostřednictvím odborných poraden se zaměřuje na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin, zajišťuje půjčování kompenzačních pomůcek.

3.1.2 Služby sociální péče

Cílem služeb sociální péče (příloha G) je maximální podpora soběstačnosti uživatelů těchto služeb, jejich aktivizace a co nejvyšší míra zapojení se do běžného života společnosti. Pokud toto není možné, z důvodu jejich psychického nebo fyzického stavu, poskytovat vhodnou péči a pomoc, s čímž je spojené i zajištění optimálních životních podmínek. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

3.1.3 Služby sociální prevence

„Služby sociální prevence (příloha H) napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, díl 4, §53)

3.2 Požadavky na vzdělání zaměstnanců

Poskytování sociálních služeb v souladu se standardy kvality je závislé na kvalifikaci a dalším vzdělávání zaměstnanců poskytovatele. Měla by zde platit přímá úměrnost, čím kvalifikovanější personální zajištění služeb, tím vyšší kvalita poskytovaných služeb. Tato skutečnost je opět ošetřena legislativně, a to zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde jsou stanovena a přesně popsána pracovní zařazení a požadavky na jejich kvalifikaci. V katalogu práce (součást Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě) jsou zpracovány stručné popisy základních pracovních činností všech zaměstnanců pracujících v sociálních službách. Jsou to sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách,

zdravotníci a pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Požadavky na odbornou způsobilost zdravotnických nelékařských povolání ukládá Zákon č. 96/2004 Sb. Jedná se zejména o všeobecné sestry, fyzioterapeuty, nutriční terapeuty, ergoterapeuty atp.

Odborná způsobilost pedagogických pracovníků je stanovena Zákonem č. 563/2004 Sb., jsou to převážně vychovatelé, pedagogové volného času, speciální pedagogové, asistenti pedagoga a psychologové.

Další vzdělávání zaměstnanců pracujících v sociálních službách je podmíněno službou, která je poskytována, zaměřením a cílovou skupinou této služby, případně také mírou postižení jejich uživatelů. Velká část vzdělávacích programů je zajišťována tak, aby splnila požadavky poskytovatelů všech služeb. Rozdíly je možné nalézt zejména ve vzdělávacích akcích pro pedagogické a zdravotnické pracovníky, ty jsou přímo zaměřené na konkrétní skupiny uživatelů sociálních služeb.

Povinnost prohlubování kvalifikace, tj. dalšího vzdělávání je zakotvena v Zákoníku práce, § 230 (Zákon č. 262/2006 Sb.). Jedná se na jedné straně o povinnost zaměstnance pracujícího v sociálních službách, který má povinnost se dalšího vzdělávání účastnit, ale i o povinnost zaměstnavatele, tj. poskytovatele sociálních služeb na straně druhé, jehož úkolem je toto vzdělávání podporovat, zajišťovat a kontrolovat.

Tato zákonná povinnost, spolu s nutností vyplývající ze společenských, technologických, ekonomických a dalších změn, vede zaměstnavatele k analýzám vzdělávacích potřeb, vytváření vzdělávacích plánů, stanovování cílů vzdělávání a controllingu podnikového vzdělávání obecně.

4 KATEGORIZACE ZAMĚSTNANCŮ

Objektem šetření je zařízení sociální péče pro mentálně postižené, které poskytuje šest služeb sociální péče: Denní stacionář, Sociální rehabilitaci pobytovou, Ranou péči, Odlehčovací službu, Chráněné bydlení a Domov pro osoby se zdravotním postižením. Tyto sociální služby zajišťují zejména zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci, pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci. Toto zařízení spadá do státní správy, proto je na jednotlivé služby rozdělen i pomáhající personál, a to z důvodu sestavování rozpočtu, jehož součástí je finanční částka určená na odměňování zaměstnanců. Z hlediska vzdělávání se tato práce zabývá pouze pracovníky, kteří přímo poskytují sociální služby.

4.1 Pracovníci v sociálních službách

Pracovníci v sociálních službách se dělí na dvě základní kategorie. Jsou to pracovníci v sociálních službách se zaměřením na přímou obslužnou péči a na základní výchovnou nepedagogickou činnost.

4.1.1 Pracovníci v sociálních službách zajišťující přímou obslužnou péči

Pracovníci v sociálních službách zajišťující přímou obslužnou péči o klienty s různou mírou mentálního postižení poskytují uživatelům sociálních služeb podporu při každodenních úkonech osobní hygieny, dodržování čistoty, stravování, oblékání a dalších jednoduchých denních činnostech, jako je péče o domácnost, obsluha jednoduchých přístrojů, manipulace s prádlem a příprava jídla. Poskytují doprovod k lékařskému ošetření, do obchodů atp., což slouží k navazování a udržování základních sociálních společenských kontaktů, podpoře soběstačnosti, uspokojování psychosociálních potřeb. (Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě)

Jedná se o pracovníky s nejnižšími požadavky na kvalifikaci. Standardním požadavkem je základní nebo střední vzdělání bez výučního listu

a zákonem stanovený akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu 150 hodin. Obsahem kurzu jsou základní poznatky z různých oblastí zdravotní a sociální péče, jako je péče o nemocné, problematika zdravotního postižení, sociálně právní minimum, problematika sociálních služeb, stravování, standardy kvality, krizová intervence, péče o domácnost, hygiena, komunikace, prevence týrání a zneužívání osob, lidská práva a důstojnost, zvládání jednání lidí ohrožující život a zdraví své i ostatních včetně pravidel sebeobrany, metody sociální práce, a etika pracovníků v sociálních službách.

Tito pracovníci jsou zaměstnáváni zejména v pobytových formách sociálních služeb.

4.1.2 Pracovníci v sociálních službách se zaměřením na základní výchovnou nepedagogickou činnost

Pracovníci v sociálních službách se zaměřením na základní výchovnou nepedagogickou činnost jsou obvykle zaměstnanci se středním odborným vzděláním s výučním listem nebo s maturitou a akreditovaným kvalifikačním kurzem v rozsahu 200 hodin. Tento kurz se ve své základní části shoduje s kurzem zaměřeným na přímou obslužnou péči, dále jsou přidány přednášky z oboru pedagogiky volného času a aktivizační výchovné a vzdělávací techniky.

Jejich pracovní činnost spočívá v rozvíjení a fixaci základních hygienických návyků, upevňování sociálních kontaktů, rozvíjení pracovních návyků, pracovní aktivity a individuální manuální zručnosti klientů, včetně obstarávání pracovních pomůcek a materiálů, zajišťování zájmové a kulturní činnosti a v neposlední řadě i rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností klientů formou výtvarné, hudební, dramatické nebo pohybové výchovy. (Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě)

Tito pracovníci zajišťují zejména aktivity pro ambulantní i pobytové formy služeb, jako jsou různé druhy pracovních terapií a poskytují podporu

činností pracovníkům v sociálních službách se zaměřením na přímou obslužnou péči, atp.

4.2 Sociální pracovníci

Stěžejní částí pracovní činnosti sociálních pracovníků je řešení sociálně-právních problémů, odborné sociální práce včetně zajišťování dokumentace, odborných informací a podkladů pro tyto práce a jejich zpracování. Pokud zařízení zaměstnávající sociálního pracovníka poskytuje více sociálních služeb, je zpravidla také jeho pracovním úkolem podílení se na tvorbě koncepce a strategie těchto služeb a jejich vzájemného působení, analýza a metodické usměrňování sociální práce v rámci daného zařízení. Sociální pracovník se podílí i na procesu začleňování uživatelů sociálních služeb mimo rámec zařízení. (Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě)

Sociální pracovník v rámci řešení sociálně-právních problémů zastupuje zájmy klienta při vyhledávání pracovních příležitostí, uplatňováním nároků na získávání sociálních dávek, spolu s opatrovníkem a klíčovým pracovníkem vyhledává vhodné sociální služby, aktivity a pracovní terapie v souladu s potřebami konkrétního uživatele.

Kvalifikace sociálního pracovníka je přesně stanovena Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §110, odst. 4:

„a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.“

Toto vzdělání se týká pouze sociálních pracovníků, kteří nejsou zaměstnání ve zdravotnických zařízeních.

4.3 Vychovatelé

Vychovatelé se středním odborným vzděláním zajišťují realizaci výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností, což je soubor specifických činností, které uživatele sociálních služeb směřují k dosažení samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti, podporují jejich sociální začleňování. Patří sem však také různé sportovní, tělovýchovné, výtvarné a další aktivity.

Vychovatelé s vysokoškolským vzděláním zajišťují odbornou výchovnou péči v oborech speciální pedagogiky jako je logopedie, somatopedie, tyflopédie (oftalmopedie), etopedie a psychologie.

Vychovatelům ukládá povinnost vzdělání zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících, podle kterého smí práci vychovatele v zařízeních sociálních služeb vykonávat ten, kdo vystudoval vychovatelství nebo sociální pedagogiku ve středoškolském, vyšším odborném nebo vysokoškolském programu. Dále potom ten, kdo dosáhl ve vysokoškolském programu odbornosti učitel základní a střední školy, učitel uměleckých odborných předmětů v základní umělecké škole, střední odborné škole a konzervatoři a učitel jazykové školy s právem státní jazykové zkoušky. Vychovatelům, kteří jsou zařazeni do deváté a vyšší platové třídy je uložena

také povinnost studia speciální pedagogiky, a to právě ve výše jmenovaných oborech.

- Logopedie, disciplína, která se zabývá poruchami řeči.
- Somatopedie, speciálně pedagogické postupy používané při pohybové výchově tělesně postižených.
- Tyflopédie, podobor speciální pedagogiky zabývající se výchovou a vzděláváním lidí se zrakovým postižením.
- Etopedie, speciálně pedagogická disciplína, která se zabývá výchovou a vzděláváním lidí s poruchami chování.
- Psychologie, nepatří mezi speciálně pedagogické disciplíny, je však nedílnou součástí vzdělání vychovatelů v sociálních službách, a to zejména tehdy, jsou-li uživateli sociálních služeb mentálně postižení lidé. Psychologie se zabývá chováním, mentálními i tělesnými procesy a jejich vzájemnými vztahy.

4.4 Zdravotničtí pracovníci

V současném pojetí sociálních služeb sehraávají zdravotničtí pracovníci daleko menší úlohu, než tomu bývalo v minulosti. Zaměstnanci v zařízeních sociální péče pro mentálně postižené byli zejména sanitáři, tedy nižší zdravotničtí pracovníci. Odborné kvalifikace dosahovali absolvováním sanitářského kurzu. Nyní v těchto zařízeních pracují pouze zaměstnanci se středním odborným vzděláním podle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských povoláních a lékaři, tedy odborníci s vysokoškolským vzděláním v doktorském studiu.

Nejsilnější skupinou zdravotnických pracovníků jsou všeobecné sestry. Úkolem všeobecných sester v zařízeních sociálních služeb je ošetrovatelská péče, pro kterou mají určené povinné vzdělání v oboru všeobecná sestra ve vysokoškolském programu nebo na vyšší zdravotnické škole. Dále je přípustné vysokoškolské studium v oborech nebo programech: psychologie - péče o nemocné, pedagogika - ošetrovatelství, pedagogika - péče o nemocné,

péče o nemocné nebo učitelství odborných předmětů pro střední zdravotnické školy, ovšem s podmínkou, že toto studium bylo zahájeno nejpozději v akademickém roce 2003/2004, vyšší odborné studium v oboru diplomovaná dětská sestra a diplomovaná sestra pro psychiatrii, opět s podmínkou zahájení studia nejpozději ve školním roce 2003/2004. K této podmínce se vztahuje i studium pro diplomované porodní asistentky, které je také přípustné pro výkon všeobecné sestry. Posledním možným, avšak také podmíněným vzděláním, je ukončené středoškolské vzdělání na zdravotnické škole v oborech zdravotní sestra, dětská sestra, sestra pro psychiatrii, sestra pro intenzivní péči, ženská sestra nebo porodní asistentka, se zahájením studia nejpozději ve školním roce 1996/1997. Další podmínkou pro výkon povolání všeobecné sestry bez dozoru je minimálně tříletá praxe v oboru, což se netýká sester s vysokoškolským vzděláním se zaměřením na ošetrovatelství. (Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních)

Další nezanedbatelnou skupinou jsou fyzioterapeuti. Fyzioterapeuti poskytují preventivní, diagnostickou, léčebnou a rehabilitační péči v oboru fyzioterapie. Předepsaným vzděláním pro tuto profesi je vysokoškolské vzdělání v oboru fyzioterapeut, vyšší odborné vzdělání v oboru fyzioterapeut, které je podmíněno zahájením studia nejpozději ve školním roce 2003/2004 a střední zdravotnické školy v oboru fyzioterapeut nebo rehabilitační pracovník s podmínkou zahájení studia nejpozději ve školním roce 1996/1997. Fyzioterapeut pracuje sám, bez odborného dohledu, nejdříve po roce praxe v oboru. (Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních)

V sociálních službách pracují také ergoterapeuti, kteří poskytují preventivní, diagnostickou nebo léčebnou a rehabilitační péči v oboru ergoterapie (léčba prací). Odbornou způsobilost získávají studiem oboru ergoterapeut, a to vysokoškolským, vyšším odborným (zahájení nejpozději ve školním roce 2004/2005) a středoškolským vzděláním (zahájení studia prvního ročníku zdravotnické školy nejpozději ve školním roce 1998/1999). Případně středoškolským vzděláním v oboru rehabilitační pracovník, které je doplněno pomaturitním specializačním studiem léčba prací, se zahájením studia nejpozději ve školním roce 2003/2004. V tomto případě může

zaměstnanec pracovat bez odborného dohledu teprve po třech letech praxe v oboru. (Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních)

Dalším zdravotnickým pracovníkem pracujícím v sociálních službách je nutriční terapeut, jehož základním pracovním výkonem je specifická ošetrovatelské péče zaměřená na uspokojování nutričních potřeb. Povinným vzděláním pro tohoto zdravotnického pracovníka je absolvování akreditovaného zdravotnického bakalářského studijního oboru pro přípravu nutričních terapeutů, tříleté studium na vyšší zdravotnické škole v oboru diplomovaná dietní sestra, zahájení studia prvního ročníku muselo však být nejpozději ve školním roce 2004/2005, nejméně tříleté studium v oboru diplomovaný nutriční terapeut na vyšší zdravotnické škole a střední vzdělání na zdravotnické škole v oboru dietní sestra, studium muselo být zahájeno nejpozději ve školním roce 2004/2005. Nutriční terapeut může pracovat bez dozoru také teprve po třech letech praxe v oboru. (Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních)

5 ORGANIZAČNÍ A PERSONÁLNÍ STRUKTURA ZAŘÍZENÍ

Diagnostický ústav sociální péče v Tloskově je zařízení pro osoby s mentálním postižením, kterým poskytuje sociální služby. V současné době tyto služby využívá 270 uživatelů s různou mírou mentálního postižení a je zde zaměstnáno 225 zaměstnanců, z nichž 182 přímo zajišťuje poskytované sociální služby.

Zařízení, kromě sociálních služeb, poskytuje svým klientům (uživatelům) technické zázemí, jako je prádelna, stravování (včetně rozvozu jídla) a údržba. Jedná se o zařízení s rozsáhlou kvalifikační a profesní strukturou a specifickými požadavky na další vzdělávání.

Organizační struktura je více liniová, skládá se z pěti úseků, které se dále dělí na oddělení a pracovní skupiny (Příloha I). Úsek služeb přímo zajišťuje poskytování sociálních služeb, úsek Aktivity a Zdravotnický úsek fungují jako podpora těchto služeb, Provozně – technický úsek a Ekonomický úsek poskytují technickou a administrativní podporu. Zaměstnanci těchto dvou úseků se účastní vzdělávacích programů zaměřených na jejich profesi, která se netýká sociálních služeb, proto nebudou do průzkumu zařazeni.

5.1 Úsek Služeb

Jednotlivá oddělení a pracovní skupiny úseku služeb jsou pojmenovány podle sociálních služeb, které poskytují.

- Domov pro osoby se zdravotním postižením – služba pobytová
- Denní stacionář – služba ambulantní
- Odlehčovací služba – služba pobytová
- Sociální rehabilitace pobytová – služba pobytová
- Chráněné bydlení – služba pobytová
- Raná péče – služba terénní a ambulantní

V tomto úseku pracuje většina zaměstnanců, kteří přímo poskytují sociální služby.

Tabulka 1: Personální struktura úseku Služeb

Pracovní zařazení	Počet úvazků	Fyzický počet
Pracovníci v sociálních službách – přímá obslužná péče	82	80,25
Pracovníci v sociálních službách – základní výchovná nepedagogická činnost	25	25
Vychovatelé	30	28,75
Všeobecné sestry	12	12
Sociální pracovnice	3	3

Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou obslužnou péči a základní výchovnou nepedagogickou činnost. Jejich pracovní činností je pomoc a podpora uživatelů při zvládání běžných denních činností, osobní hygieny, stravování, oblékání, nákupů, péče o osobní věci a o domácnost. Jedná se o pobytové služby. Další vzdělávání těchto zaměstnanců je proto určeno potřebami uživatelů a standardy kvality.

Vychovatelé, kterým z pracovní činnosti nevyplývá povinnost využívat metod speciální pedagogiky, jsou na tom velice podobně. Provádějí základní výchovné činnosti dle stanovených plánů jednotlivých uživatelů a jejich další vzdělávání by mělo být těmito plány přizpůsobováno.

Všeobecné sestry pracují pouze v pobytových službách, kde zajišťují ošetrovatelskou péči. Další vzdělávání opět vyplývá z potřeb uživatelů a požadavků standardů kvality.

Tyto tři kategorie zaměstnanců jsou tzv. „univerzální pracovníci“, kteří mohou být přesouvání napříč službami, aniž by kteroukoliv službu nebyli schopni zvládnout, protože na ně nejsou kladeny žádné speciální nároky.

Vychovatelé, kteří ke své práci využívají znalosti oborů speciální pedagogiky, by se měli účastnit dalšího vzdělávání v těchto oborech a dalšího vzdělávání vyplývajícího z potřeb uživatelů a požadavků standardů kvality.

Sociální pracovníce spravují osobní dokumentaci uživatelů, řeší jejich sociálně-právní záležitosti a spravují finanční prostředky. Další vzdělávání by mělo souviset s těmito činnostmi a požadavky standardů kvality.

5.2 Úsek Aktivity

Úsek Aktivity nabízí uživatelům sociálních služeb pracovní a manuální činnosti, výchovné a vzdělávací aktivity, dle zájmu a schopností.

Tabulka 2: Personální struktura úseku Aktivity

Pracovní zařazení	Počet úvazků	Fyzický počet
Pracovníci v sociálních službách – přímá obslužná péče	0	0
Pracovníci v sociálních službách – základní výchovná nepedagogická činnost	16	15,75
Vychovatelé	5	5

5.2.1 Pracovní aktivity - pracovní a manuální činnosti

Požadavek na vzdělání u zaměstnanců poskytujících pracovní a manuální činnosti je podřízen poskytování aktivitě a zákonnému nařízení. Např. v truhlářské dílně pracuje zaměstnanec vyučený v oboru truhlář, který absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz pro Pracovníky v sociálních službách se zaměřením na základní výchovnou nepedagogickou činnost v rozsahu 200 hodin. Jeho další vzdělávání by mělo souviset s pracovní aktivitou, potřebami uživatelů a požadavky standardů. Všechny pracovní aktivity však nejsou konkrétně zaměřené, protože mnozí klienti (uživatelé) nemohou, z různých důvodů, v takových aktivitách pracovat. Příkladem je tzv. Pomocná dílna, ve které se zpracovávají různé materiály pro další využití. Klienti (uživatelé) zde stříhají papír, látky, sbírají různé rostliny, listy atd. I zde je zaměstnán pracovník v sociálních službách se zaměřením na základní

výchovnou nepedagogickou činnost, na obor formálního vzdělání není kladen žádný požadavek. Další vzdělání by měly určovat pracovní plány aktivity, potřeby uživatelů a požadavky standardů kvality.

5.2.2 Denní aktivity - výchovné a vzdělávací aktivity

V rámci výchovných a vzdělávacích aktivit získávají klienti (uživatelé) nové vědomosti, zkušenosti a dovednosti. Tuto práci vykonávají vychovatelé, jejichž další vzdělávání je určováno právě těmito aktivitami, dále potřebami uživatelů a požadavky standardů kvality.

Nedílnou součástí Denních aktivit jsou aktivizační činnosti, tj. různé rukodělné a výtvarné techniky, příprava pokrmů a stolování, atd. Tyto činnosti zajišťují pracovníci v sociálních službách, jejich další vzdělávání by opět mělo souviset s poskytovanou aktivitou, potřebami uživatelů a požadavky standardů kvality.

5.3 Zdravotnický úsek

V rámci Zdravotnického úseku je uživatelům služby Domov pro osoby se zdravotním postižením poskytována léčebně preventivní péče, uživatelům ostatních služeb pouze první pomoc a akutní péče. Uživatelé všech služeb mohou využít aktivizační a rehabilitační činnosti. Lékařská péče je zajišťována externě.

Tabulka 3: Personální struktura Zdravotnického úseku

Pracovní zařazení	Počet úvazků	Fyzický počet
Všeobecné sestry	4	4
Fyzioterapeuti	4	4
Nutriční terapeuti	1	1
Ergoterapeuti	0	0

Všeobecné sestry plánují a poskytují ošetrovatelskou péči, provádějí sterilizaci zdravotnických prostředků. Udržováním a prohlubováním znalostí v tomto oboru je podmíněno jejich další vzdělávání.

Fyzioterapeuti provádějí fyzioterapeutické a vodoléčebné úkony, sestavují fyzioterapeutické plány, pomáhají při nácviku používání kompenzačních pomůcek, atp. Další vzdělávání fyzioterapeutů určuje vždy aktuální stav a struktura uživatelů, nutnost využití dostupných možností pro zlepšení nebo udržení jejich zdravotního stavu, ovládnutí moderních postupů a technik aktivizace a vývoj kompenzačních pomůcek.

Nutriční terapeut zajišťuje naplňování nutričních potřeb uživatelů a to i v rámci dietního stravování. Další vzdělávání by mělo vyhovovat těmto potřebám a jejich odbornému zvládnutí.

Ergoterapeut provádí různé ergoterapeutické úkony, jako je nácvik v oblasti pracovních činností, hodnocení senzomotoriky, nácvik lokomoce a mobility, atp. Další vzdělávání by mělo opět zajistit získávání nových zkušeností, osvojení nových technik a postupů, v souladu s aktuálním zdravotním stavem a potřebami uživatelů.

6 SOUČASNÝ SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ

Do roku 2009 neměla organizace žádný plán vzdělávání. Změnu této situace přinesly dva vlivné faktory. Jedním byl standard č. 10 (Profesní rozvoj zaměstnanců) a druhým rozšíření zákona č. 108, „O sociálních službách“ o povinnost dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků ve výši 24 hodin ročně. Tato nová povinnost byla velmi dlouho připravována a diskutována, ovšem ke konečnému schválení došlo v červnu roku 2009. Ještě téhož roku museli všichni zaměstnanci zařazení na pozici pracovník v sociálních službách a sociální pracovník absolvovat zákonem stanovené vzdělávání.

V roce 2009 byl vytvořen první plán vzdělávání, velmi obecný a nekonkrétní. Nejednalo se o systém vzdělávání, nebyla vypracována žádná pravidla, kterými by se jednotliví zaměstnanci a jejich vedoucí řídili. Zásadním nedostatkem byly chybějící zkušenosti s plánováním na straně vedení organizace. Prioritou se stala nutnost dodržet zákonem stanovené další vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků, povinné školení v oblasti bezpečnosti práce, případně seznamování se se změnami zákonných norem, zejména se změnami týkajícími se standardů kvality sociálních služeb. Nebyla provedena Analýza vzdělávacích potřeb, nebylo přihlíženo ani na potřeby jednotlivých zaměstnanců, ani na potřeby zaměstnavatele, bohužel však ani na potřeby klientů. Plán byl vypracován na tři roky, což se stalo další nepříznivou okolností, která značně ovlivnila podobu a kvalitu vzdělávacího plánu. Vzdělávání probíhalo nekoordinovaně, nerovnoměrně a velmi často se stávalo, že někteří zaměstnanci, ve snaze dosáhnout stanoveného počtu hodin, absolvovali vzdělávací akce se stejným nebo velmi podobným obsahem. Někteří zaměstnanci dosáhli téměř 200 hodin dalšího vzdělávání a někteří těžkopádně splnili stanovený počet. Velmi častým jevem byly nevyužité vzdělávací akce, protože nefungovalo propojení vedoucích zaměstnanců, kteří by si nabídky mezi sebou předávali. Z tohoto důvodu se také akce zúčastnili, namísto pěti možných, pouze jeden nebo dva zaměstnanci. K pořádání akcí přímo v prostorách organizace za účasti většího

množství zaměstnanců se přistoupilo až v roce 2011. Jediným pozitivem byl program pro evidenci uskutečněných vzdělávacích akcí, který je možno upravovat a rozšiřovat dle různých sledovaných kritérií.

Shrnutím všech těchto faktorů je skutečnost, že vzdělávací plán, který byl takto vytvořen, byl těžkopádný a nepoužitelný. V žádném případě svou podstatou nepřispíval k rozvoji dovedností a zkušeností zaměstnanců, využití a zdokonalení jejich schopností, neposiloval jejich chuť se aktivně vzdělávat a získávat nové vědomosti, které by naplňovaly jejich potřeby vyplývající z potřeb pracovního zařazení a z potřeb klientů. Při porovnání plánu s uskutečněnými vzdělávacími akcemi je zřejmé, že ani používán nebyl.

7 IDENTIFIKACE A ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

Pro vytvoření kvalitního systému vzdělávání je nezbytná analýza vzdělávacích potřeb, kterou je možné provést průzkumem. Průzkum se skládá z několika částí.

1. vzdělávací povinnosti stanovené zákonnými normami (viz kapitola 4. této práce)
2. požadavky zaměstnavatele na vzdělávání zaměstnanců
3. požadavky na vzdělávání vyplývající z pracovního zařazení (viz kapitola 5. této práce)
4. požadavky na vzdělávání vyplývající z potřeb klientů
5. seznam vzdělávacích potřeb
6. vzdělávací potřeby jednotlivých zaměstnanců

7.1 Požadavky na vzdělávání vyplývající z potřeb zaměstnavatele a klientů, seznam vzdělávacích potřeb

Požadavky na vzdělávání vyplývající z potřeb zaměstnavatele a klientů (uživatelů) jsou v některých ohledech totožné, proto jsou shrnuty do jedné podkapitoly.

Cílem zaměstnavatele – poskytovatele sociálních služeb je uspokojení potřeb svých klientů (uživatelů). Jedním z prostředků dosažení tohoto cíle je profesionální přístup zaměstnanců.

Zaměstnavatel může definovat požadavky na vzdělávání svých zaměstnanců po zvážení těchto hledisek.

- 1) struktura a míra postižení klientů (uživatelů)
- 2) základní činnosti a povinnosti poskytovatelů sociálních služeb vyplývající ze zákona
- 3) poskytované fakultativní služby
- 4) zastupitelnost „tj. podpora univerzálních pracovníků“

- 5) souhrn informací týkajících se systému vzdělávání (motivace zaměstnanců, věk, doba trvání zaměstnání v organizaci, vhodné formy vzdělávacích akcí, dosažený stupeň vzdělání v systému formálního vzdělávání, všeobecné znalosti týkající se existence systému vzdělávání, přípravy a realizace dalšího vzdělávání)

7.2 Průzkum zákonných norem, vnitřních předpisů a dokumentů Diagnostického ústavu sociální péče v Tloskově

1) struktura a míra postižení klientů: sociálních služeb ve sledované organizaci využívají muži i ženy ve věku od 3 do 64 let, s různou mírou mentálního postižení a kombinovanými vadami (např. mentální postižení + zrakové postižení atp.), včetně onemocnění vyžadujících různé dietní režimy

Výstup: další vzdělávání zaměstnanců je nutné zaměřit na podporu všech věkových kategorií, různou míru mentálního postižení, kombinované vady, manipulaci s imobilními a inkontinentními osobami, komunikaci a alternativní komunikaci, ošetrovatelskou péči, rehabilitační ošetrovatelství, nutriční poradenství

2) základní činnosti a povinnosti poskytovatelů sociálních služeb vyplývající ze zákona (příloha C a D)

Výstup: další vzdělávání v oblastech problematiky týmové práce, individuálního plánování, pracovně právní problematiky sociálních služeb, metody sociální práce, standardy kvality sociálních služeb, podpora a péče, vztah pomáhající – uživatel, etika v sociálních službách, sociální poradenství

3) poskytované fakultativní služby (příloha K): sledovaná organizace nabízí klientům (uživatelům)

- a) pracovní aktivity: ateliery - svíčkařský, keramický, kovodělný, textilní, truhlářský; zahradnictví, venkovní a pomocné činnosti

Výstup: vzdělávání zaměřené na jednotlivé poskytované aktivity, účast na výstavách

- b) denní aktivity: výchovné a vzdělávací aktivity, alternativní komunikace, výtvarné aktivity, terapie (muzikoterapie, arteterapie, bazální stimulace, zooterapie, hipoterapie)

Výstup: další vzdělávání v oblasti výchovných a vzdělávacích technik, poruch chování, učení a řeči, výchovné práce s mentálně postiženými, psychologie, terapií

4) *zastupitelnost „tj. podpora univerzálních pracovníků“:* zaměstnanci sledované organizace jsou, z různých důvodů (např. prevence před syndromem vyhoření), přesouváni v rámci jednotlivých organizačních složek a služeb, proto musí mít alespoň minimální znalosti využitelné pro všechny klienty a všechny poskytované služby.

Výstup: v tomto případně je další vzdělávání zaměřeno na péči a podporu mentálně postiženým, standardy kvality sociálních služeb, ošetrovatelskou péči

Vyhodnocení průzkumu: Na základě zjištěných skutečností byl vypracován seznam vzdělávacích okruhů (příloha J), které byly rozpracovány jako individuální vzdělávací potřeby do dotazníků pro zaměstnance dle jejich pracovního zařazení a zařazení v rámci organizační struktury.

7.3 Průzkum provedený dotazníkovým šetřením

Pro sběr informací vztahujících se k bodu 5) *souhrn informací* (podkapitola 7. 1. této práce) byl vytvořen dotazník (příloha L), jehož vyhodnocením byly získány informace o struktuře dotazovaného vzorku, o plánování vzdělávání a používaných vzdělávacích metodách.

7.3.1 Struktura dotazovaného vzorku

1) Dotazník vyplnilo 117 respondentů, což je 52% z počtu všech zaměstnanců v organizaci a 64,3% z počtu zaměstnanců, kteří přímo poskytují sociální služby, tudíž těch, kteří jsou předmětem navrhovaného vzdělávacího systému, vycházejícího z této práce.

Tabulka 4: Struktura dotazovaného vzorku

Pracovní zařazení	Celkový počet	Z toho odpovědělo	%
Zaměstnanci zajišťující soc. služby	182	117	64,3
PSS – přímá obslužná péče	82	54	65,9
PSS – z. nevých. ped. činnost	41	21	51,2
Vychovatel/ka	35	24	68,6
Všeobecná sestra	16	11	68,8
Nutriční terapeut	1	1	100
Sociální pracovnice	3	2	66,7
Fyzioterapeut	4	4	100

2) Dotazníkového šetření se zúčastnilo 94,9% žen 5,1% mužů. Nízké procento mužů je možno odůvodnit náplní práce zaměstnanců ve sledované organizaci a finančním ohodnocením této práce.

3) Nejvyšším dosaženým vzděláním respondentů bylo vysokoškolské v doktorandském studiu (0,9%) a nejnižším dosaženým bylo základní vzdělání (7,7%). V dotazovaném vzorku jsou také respondenti s dosaženým středním vzděláním (1,7%), středním vzděláním s výučním listem (36,8%), středním vzděláním s maturitou (43,6%), s vyšším odborným vzděláním nebo vysokoškolským v bakalářském programu (3,4%) a vysokoškolským v magisterském programu (6%). Dosažené stupně vzdělání odpovídají zákonným normám, které nabízejí některým oborům výjimečné zařazení do vyšších platových tříd i při neplnění stanoveného vzdělání. Zaměstnavatel je povinen tyto zákonné normy respektovat a zaměstnanci zaniká motivační faktor pro dosažení vyššího stupně vzdělání. Toto je nejpalcivější otázkou například u všeobecných sester, které až do 9. platové třídy musí pracovat pod odborným dohledem, přičemž pro zařazení do 9. platové třídy je určeno vyšší odborné vzdělání. Sestry proto musí být zařazeny do 10. platové třídy (zejména v zařízeních sociálních služeb, kde není zajišťována trvalá lékařská služba, tj. odborný dohled), aby mohly pracovat bez odborného dohledu. Pro zařazení do

10. platové třídy je předepsáno vysokoškolské vzdělání v bakalářském programu, které všeobecné sestry neplní, ale byla jim pro toto zařazení udělena výjimka z kvalifikačních předpokladů. Ve sledované organizaci mají všechny všeobecné sestry dosažený stupeň vzdělání střední s maturitou.

4) Dotazovaný vzorek je diferencován do několika skupin podle věku. První skupina je v rozmezí 21 – 30 let a je zastoupena 3,4% respondentů, rozmezí druhé skupiny je 31 – 40 let a je zastoupeno 29,1%, třetí skupinu s rozmezím 41 - 50 let zastupuje 27,4% respondentů, další skupinou je 37,6% respondentů ve věkovém rozmezí 51 – 60 let a poslední skupinu ve věku 61 a více let zastupuje 2,6% respondentů. Nejvíce respondentů spadá do skupiny s věkovým rozmezím 51 – 60 let, což je pro další vzdělávání méně uspokojivé. Lidé z této kategorie mnohdy projevují o vzdělávání jen slabý zájem, zejména lidé s dosaženým nižším stupněm vzdělání. Aktivně se nezapojují do vyhledávání vzdělávacích akcí, které by je naplňovaly a uspokojovaly, vyčkávají na výběr zaměstnavatele.

5) Délka pracovního poměru ve sledované organizaci je posledním údajem vztahujícím se ke struktuře dotazovaného vzorku. Respondenti byli rozděleni do pěti skupin. První skupinou jsou respondenti s délkou pracovního poměru do 5 let (15,4%), druhou skupinou jsou respondenti do 10 let (6,8%), třetí je zastoupena respondenty s délkou pracovního poměru do 15 let (21,4%), čtvrtá s délkou pracovního poměru do 20 let (15,4%) a poslední, pátou skupinu tvoří respondenti s délkou pracovního poměru nad 20 let (41%). Největší skupinou je skupina poslední, ve které jsou zařazeni respondenti s délkou pracovního poměru nad 20 let. U této skupiny je to bohužel podobné jako v předešlém bodě. Tito zaměstnanci zaujímají nějaký svůj postoj, vytvořený na určitých stereotypoch, který nově získané informace a postupy narušují.

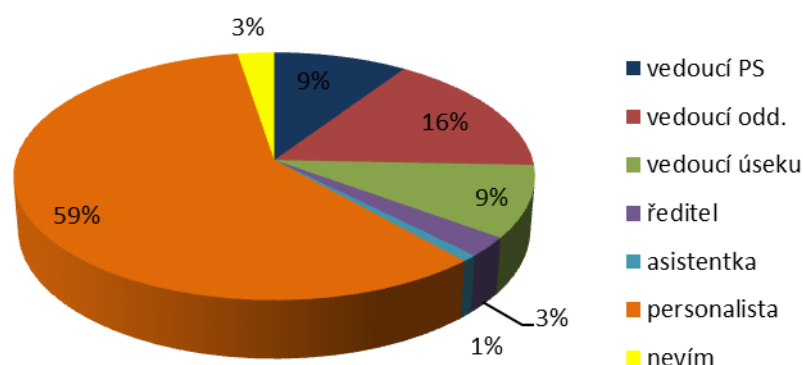
Dotazovaný vzorek je svojí strukturou velmi rozmanitý. Z větší části jej tvoří ženy, které dosáhly středního vzdělání s výučním listem nebo s maturitou, ve věku mezi 51 – 60 lety, s délkou pracovního poměru u sledované organizace nad 20 let. Pro aktivní další vzdělávání se tento vzorek jeví jako méně vhodný, a to z důvodů uvedených v bodech 2) až 5).

Celkově je však možné tento vzorek uznat jako adekvátní pro průzkum současného plánování vzdělávání a na základě vyhodnocení odpovědí navrhnout nová řešení, protože zahrnuje 64,3% zaměstnanců, kterých se toto vzdělávání týká.

7.3.2 Vyhodnocení dotazníku

V otázce číslo 1 (kdo koordinuje činnosti, týkající se vzdělávání zaměstnanců) byly nabídnuty respondentům možnosti: vedoucí pracovní skupiny (PS), vedoucí oddělení, vedoucí úseku, ředitel, asistentka ředitele, personalista, nevím. Výstupem odpovědí respondentů je následující graf.

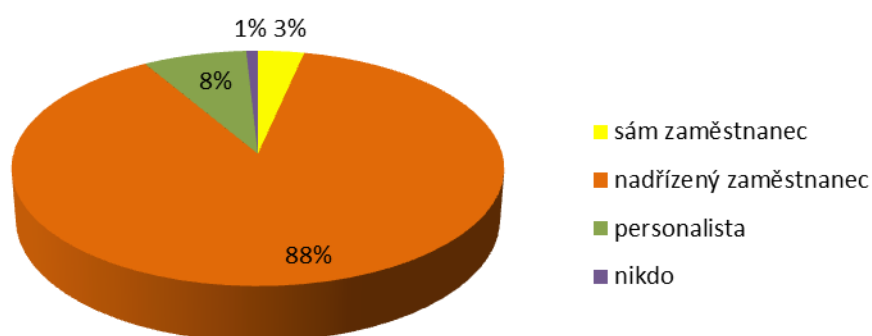
Graf 1: Kdo koordinuje činnosti, týkající se vzdělávání zaměstnanců



Z tohoto grafu vyplývá, že většina respondentů je v současné době již seznámena s povinností personalisty zajišťovat a koordinovat vzdělávání a další vzdělávání zaměstnanců ve sledované organizaci. Poměrně velká část (16%) respondentů vybrala vedoucího oddělení, což odpovídá minulé praxi. Na stejné úrovni (9%) je volba vedoucího úseku a vedoucího pracovní skupiny, což je s největší pravděpodobností v přímé závislosti na umístění zaměstnance v organizační struktuře a opět zkušeností z minulosti. Další výběry odpovědí jsou zanedbatelné.

K otázce číslo 2 (kdo zjišťuje individuální vzdělávací potřeby zaměstnanců) byly nabídnuty možnosti: sám zaměstnanec, nadřízený zaměstnanec, personalista a nikdo. Výstupem odpovědí respondentů je následující graf.

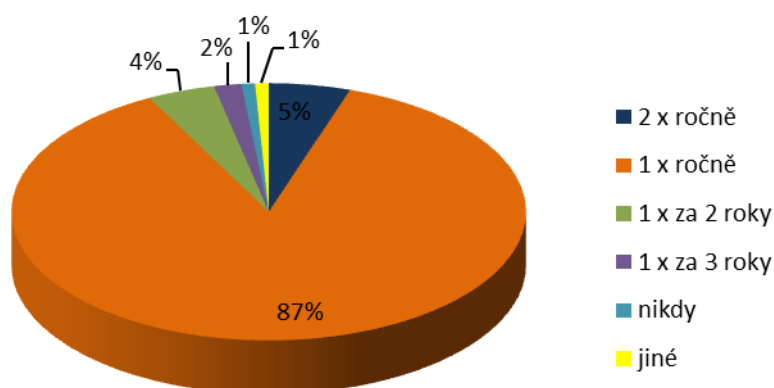
Graf 2: Kdo zjišťuje individuální vzdělávací potřeby zaměstnanců



Povinnost zjišťování individuálních potřeb zaměstnanců nadřízeným zaměstnancem (88%) je z tohoto grafu zřejmá. Nadřízený zaměstnanec sleduje a hodnotí výkon svých podřízených zaměstnanců, tudíž zná jejich slabá místa, na která je nutné se zaměřit při vyhledávání vzdělávacích programů. Volba možnosti personalista (8%) je poměrně velmi nízká a pravděpodobně vyplynula z řešení otázky aktualizace systému vzdělávání, které bylo personalistou iniciováno. Ostatní vybrané možnosti jsou zanedbatelné.

K otázce číslo 3 (jak často jsou zjišťovány tyto vzdělávací potřeby) bylo možné přiřadit tyto odpovědi: 2 x ročně, 1 x ročně, 1 x za 2 roky, 1 x za 3 roky, nikdy a jiné. Výstupem odpovědí respondentů je následující graf.

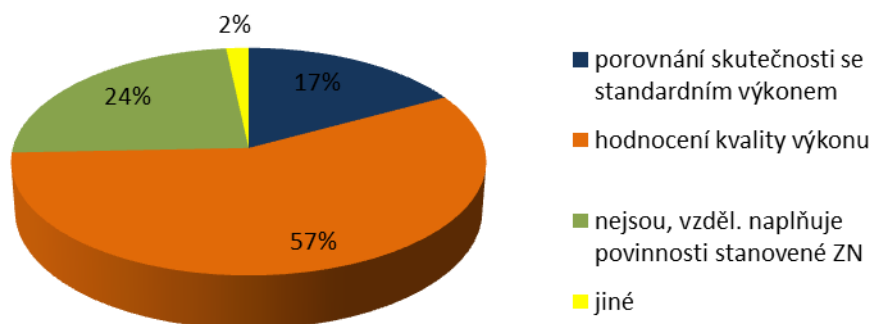
Graf 3: Jak často jsou zjišťovány tyto vzdělávací potřeby



Zjišťování vzdělávacích potřeb je optimální provádět jedenkrát ročně, což byla nejčastěji zvolená odpověď (87%). Respondenti pravděpodobně vycházejí z vlastní zkušenosti, protože ve sledované organizaci to tímto způsobem probíhá. Jedná se víceméně o činnost náhodnou, nekoordinovanou a neevidovanou, vyplývající z nutnosti splnit zákonné normy. Zjišťování vzdělávacích potřeb dvakrát ročně (5%) se jeví jako nepraktické, protože se jedná o činnost časově náročnou, tudíž se zkracuje doba samotné realizace vzdělávání. Tuto možnost je vhodné využít při důležitých a neodkladných změnách, např. v poskytování sociálních služeb. Ostatní provedené volby jsou zanedbatelné.

Pro odpovědi na otázku číslo 4 (jakým způsobem jsou zjišťovány vzdělávací potřeby) byly zadány tyto možnosti: porovnání skutečnosti se standardním výkonem, hodnocení kvality výkonu, nejsou, vzdělávání naplňuje povinnosti stanovené zákonnými normami a jiné. Tato otázka byla, volbou možností, jednou z nejrozporuplnějších. Výstupem odpovědí je následující graf.

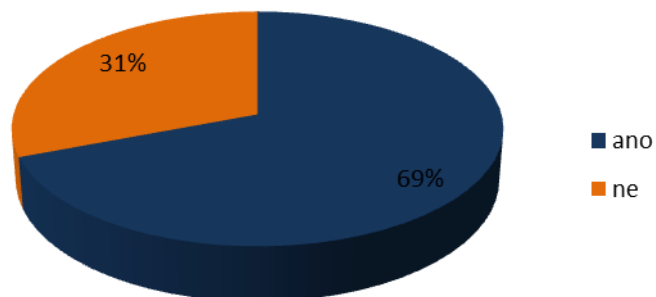
Graf 4: Jakým způsobem jsou zjišťovány vzdělávací potřeby



Přestože téměř 90% dotazovaných ví, kdo zjišťuje individuální vzdělávací potřeby a jak často, v odpovědích na tuto otázku najdeme 24% respondentů (z téhož vzorku), kteří tvrdí, že vzdělávací potřeby zjišťovány nejsou. Tato odpověď je velice překvapivá a rozporuplná. Je to opět důkazem toho, že pokud nějaké zjišťování vzdělávacích potřeb probíhalo, nejednalo se o žádnou cílevědomou a koordinovanou činnost se stanovenými pravidly. Další část (17%) zvolila porovnání se standardním výkonem, ale v žádných zákonných normách ani ve vnitřních předpisech sledované organizace není popis standardního výkonu, se kterým by bylo možné srovnání provést. Největší část dotazovaných vybrala možnost hodnocení kvality výkonu (57%), což je možné považovat za optimální volbu, protože pracovní výkon všech zaměstnanců je minimálně jednou ročně hodnocen.

Otázka číslo 5 se týkala znalostí vztahujících se k plánování vzdělávání, dotazovaným byly nabídnuty dvě možnosti odpovědi: ano, ne. Výstupem odpovědí je opět následující graf.

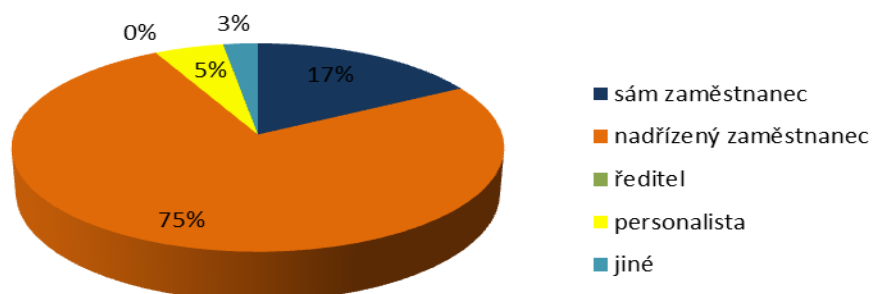
Graf 5: Znáte postup plánování vzdělávání



Otázka byla velmi obecně položena, postup plánování vzdělávání nebyl popsán. Z tohoto důvodu není zcela zřejmé, zda respondenti, kteří odpověděli ano (69%) skutečně znají tento postup, to samé platí i v případě odpovědi ne (31%). V obou případech se může jednat o nepodloženou domněnku dotazovaných.

Otázka číslo 6 (kdo iniciuje žádost o účast na vzdělávací akci pro zaměstnance) nabízí tyto možnosti odpovědi: sám zaměstnanec, nadřízený zaměstnanec, ředitel, personalista, jiné. Výstupem odpovědí je další graf.

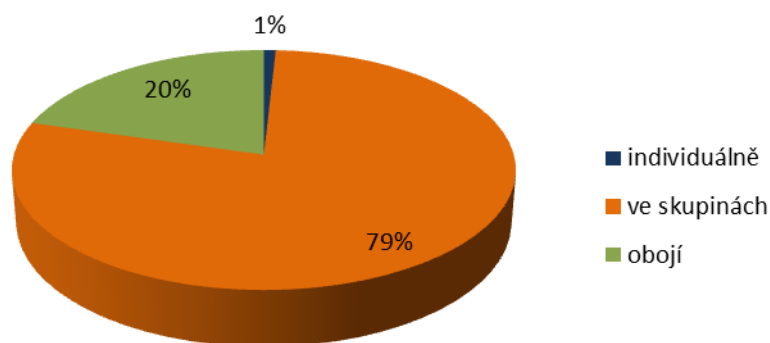
Graf 6: Kdo iniciuje žádost o účast na vzdělávací akci pro zaměstnance



Volba odpovědi sám zaměstnanec (17%) se týká pouze aktivních zaměstnanců, kteří se snaží sami vyhledávat vzdělávací akce, kterých by se chtěli zúčastnit, stále však zůstává na vedoucím zaměstnanci potvrzení účasti na akci. Standardní odpovědí je nadřízený zaměstnanec (75%). Personalista (5%), v současném systému, pouze některé akce vyhledává, a to na žádost vedoucího zaměstnance. Ostatní odpovědi jsou zanedbatelné.

Otázka číslo 7 (zaměstnanci se účastní vzdělávání individuálně, ve skupinách nebo obojí) je víceméně otázka nárazníková, udržující pozornost. Pro analýzu systému vzdělávání nemá vypovídající hodnotu. Výstupem odpovědi je následující graf.

Graf 7: Zaměstnanci se účastní vzdělávání individuálně, ve skupinách nebo obojí?

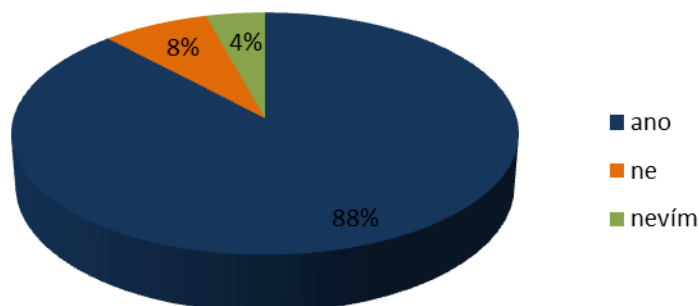


Některé vzdělávací akce není možné provádět individuálně, např. brainstorming, brainwritting, outdoor training, kurz, skupinové cvičení, atp. Nezanedbatelným hlediskem při sestavování vzdělávacího plánu jsou finanční náklady spojené s konkrétními vzdělávacími akcemi, proto pravděpodobně není efektivní pořádat pro jednotlivce přednášku, seminář, exkurzi, atp. Pro individuální vzdělávání je v současné době velmi výhodný e-learning, který umožňuje vzdělávání každému, kdykoliv a kdekoliv. Do individuálního vzdělávání je možné uvést i testované sebevzdělávání. Otázkou však zůstává

jaké individuální vzdělávání má na mysli skupina respondentů, která zvolila variantu obojí (20%) a skupina, která zvolila variantu individuálně (1%). Je možné připustit, že respondenti považují za individuální vzdělávání takovou vzdělávací akci, na kterou se přihlásí pouze jeden zaměstnanec z organizace, ta ovšem v místě konání probíhá ve skupině. Nejedná se však o skupinu zaměstnanců z jedné organizace. V tomto případě by optimální odpověď zaměstnanců sledované organizace byla ve skupinách, ke které se přiklonilo (79%) respondentů.

Otázka číslo 8 se zabývá plánováním vzdělávacích akcí z hlediska metod, forem, termínů a nákladů. Možnosti volby byly k otázce přiřazeny tyto: ano, ne, nevím. Výstupem odpovědí je následující graf.

Graf 8: Plánuje organizace své budoucí potřeby v oblasti vzdělávání (termíny, náklady, metody, formy)

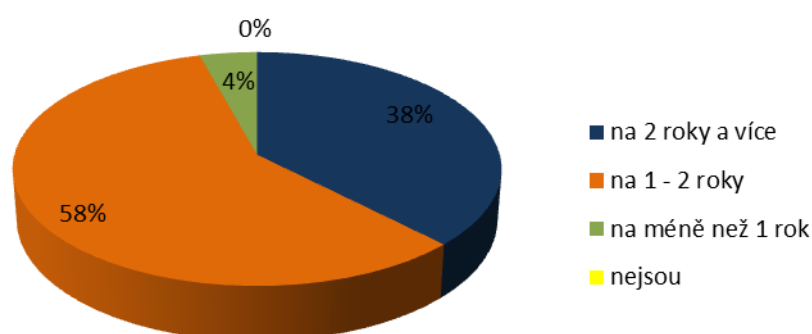


Většina respondentů zvolila odpověď ano (88%), je možné se domnívat, že tato volba byla provedena na základě existence plánu vzdělávání z roku 2009, ve kterém však nebyly žádné termíny, náklady, metody a formy sledovány. Další možností je i intuitivní předpoklad, že volba ano je správná. Pravdivou odpovědí je varianta ne (8%), podle vnitřních dokladů organizace je financování vzdělávání zaznamenáváno pouze jednou částkou ve Zprávě o hospodaření organizace a jednotlivými platbami dohledatelnými v knize

došlých faktur, návrhy vhodných metod a forem vzdělávání a jejich využívání není uvedeno dokonce ani v seznamu uskutečněných vzdělávacích akcí.

Pro otázku číslo 9 (jak daleko do budoucnosti jsou vypracovány tyto plány) byly navrženy tyto varianty: na 2 roky a více, na 1 až 2 roky, na méně než 1 rok, nejsou. Výstupem odpovědí je další graf.

Graf 9: Jak daleko do budoucnosti jsou vypracovány tyto plány

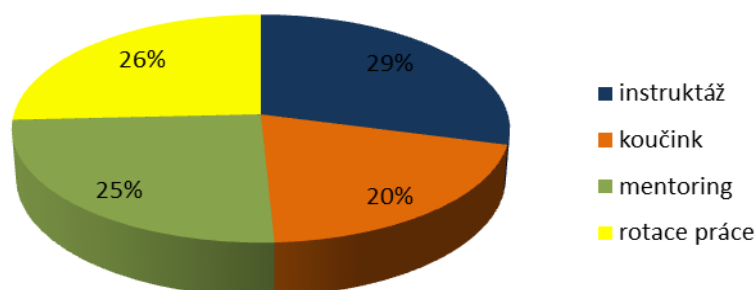


Podle zvolených variant je možné usoudit, že respondenti nemají v plánování vzdělávání zcela jasno. Jejich odpovědi jsou důkazem toho, že zaměstnanci nebyli se systémem vzdělávání ve sledované organizaci příliš dobře seznámeni, což vyvolává další pochybnosti o jeho funkčnosti. V otázce číslo 3 (jak často jsou zjišťovány tyto vzdělávací potřeby) zvolilo 87% dotazovaných variantu 1 x ročně. V této otázce však 38% respondentů zvolilo variantu na 2 roky a více. Tím by však zjišťování vzdělávacích potřeb 1 x ročně pozbylo významu, protože hotový plán by se pravděpodobně nezměnil. Sociální služby jsou oblastí, ve které dochází k velmi dynamickému rozvoji, proto po ukončení platnosti takového plánu nejsou vzdělávací potřeby vyhodnocené před dvěma lety, pro vytváření plánu nového, již aktuální. Varianta na 2 a více let se dá využít při povinných školeních typu Bezpečnost ochrany zdraví při práci, Požární ochrana, profesních zkouškách (např.

svářečské, referentské), atp. Pro vzdělávání zaměřující se přímo na poskytování sociálních služeb není tato varianta vhodná.

Otázka číslo 10 se zabývá metodami vzdělávání a jejich oblíbeností mezi respondenty, kterým byly nabídnuty tyto možnosti: instruktáž, koučink, mentoring a rotace práce. Výstupem odpovědí je graf.

Graf 10: Jaké vzdělávací metody jste si nejčastěji vyzkoušeli na vašem pracovišti

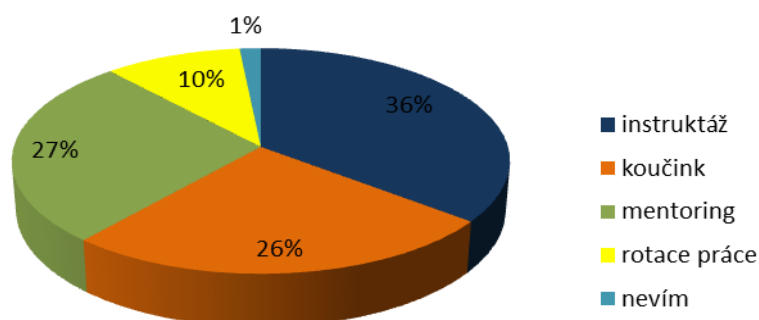


V této otázce bylo možné zvolit více variant. Je zajímavé, že poměr vybraných variant je velmi vyrovnaný. Nejvíce využívanou metodou je instruktáž (29%), která se ve sledované organizaci využívá zejména při nástupu nového zaměstnance, při změně pracoviště a při změně obsahu práce. Nejméně využívanou metodou je koučink (20%), což je s největší pravděpodobností způsobeno jeho náročností. Kouč musí být řádně proškolený průvodce procesem koučování, který zná přesně vytyčený cíl a k tomuto cíli vede koučovaného kladením otázek, aniž by ho zbavoval odpovědnosti za vytváření a využívání vlastních návrhů. Druhou nejvíce využívanou metodou je rotace práce (26%). Zaměstnanci získávají zkušenosti plněním úkolů na jiných pracovištích v organizaci. Poslední nabídnutou volbou byl mentoring (25%). Mentoring je obvykle prováděn starším, zkušenějším zaměstnancem, kterého si mentorovaný sám vybere. Další vzdělávací metody, které mohou být

využívány na pracovišti, nejsou ve sledované organizaci příliš vhodně použitelné.

Zodpovězením otázky 11 respondenti rozhodovali o nejoblíbenější z užívaných metod vzdělávání na pracovišti. Výstupem odpovědí je graf. V této otázce byla možnost využití volby více odpovědí.

Graf 11: Která z těchto metod je vám nejbližší, nejsrozumitelnější

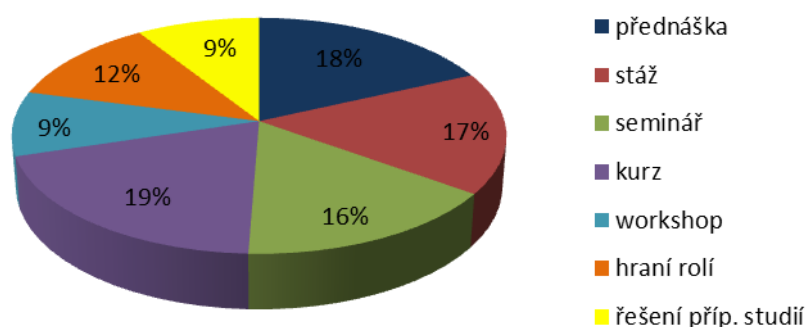


Největší zájem projeví respondenti o instruktáž (36%), což je pravděpodobně ovlivněno charakterovými rysy, stupněm dosaženého vzdělání a komunikačními dovednostmi jednotlivých respondentů. Instruktáž je praktická metoda zaměřená na získání nových pracovních dovedností v určitém oboru, využívá se zejména při nástupu do zaměstnání, přechodu na jiné pracoviště, seznámení se s něčím novým. Obvykle nevyžaduje od instruovaného žádné zásadní podněty, návrhy a konstruktivní řešení. Jde o nenásilné seznamování se s novým prostředím, metodami práce, pracovním režimem, spolupracovníky, pracovištěm, atp. Nejméně oblíbenou metodou je rotace práce (10%). Zaměstnanci sledované organizace tuto metodu velmi dobře znají, jsou často přesměřováni v rámci jednotlivých služeb, aby se z nich stávali tzv. univerzální pracovníci, kteří jsou schopni v okamžiku potřeby ihned nastoupit na jiné pracoviště. Víceméně se nejedná přímo o jiný obsah práce, ale o jinou skupinu klientů (uživatelů), s jinou mírou postižení a jinými potřebami. Nechuť k této metodě je možné vysvětlit jako nechuť ke

změnám, opouštění starých věcí a zaběhaných stereotypů. Zaměstnanci mají strach, aby nebyli pro zastupování využíváni příliš často, aby dlouho nezůstávali mimo své pracoviště, případně aby nebyli přemístěni trvale. Další, méně oblíbenou metodou je koučink (26%), metoda náročná na vlastní myšlení a kreativitu zaměstnanců i koučů. Zaměstnanec je, při použití této metody, plně zapojen, musí vytvářet a nabízet své návrhy, hledat vhodná řešení, kreativně myslet, snažit se využít svůj potenciál k dosažení sledovaného cíle. Důvodem menší oblíbenosti této metody může být ostych, nízké sebevědomí, obava z chybného úsudku, ale i skutečná neznalost a nezkušenost. Poslední nabízenou metodou byl mentoring (27%). Jedná se o metodu podobnou koučinku, ale na zaměstnance není vyvíjen tlak nutící jej k hledání řešení a rozhodování o jejich použití, mentor jeho rozhodování usměrňuje, doporučuje a radí. Pouze 1% respondentů si nedokázalo mezi nabídnutými realizovanými metodami vybrat.

Otázka číslo 12 se zabývá vzdělávacími metodami, které si respondenti vyzkoušeli mimo pracoviště. Nabídnuty jim byly tyto možnosti: přednáška, stáž, seminář, kurz, workshop, hraní rolí, řešení případových studií. Výstupem odpovědí je graf. V této otázce byla nabídnuta možnost využití více odpovědí.

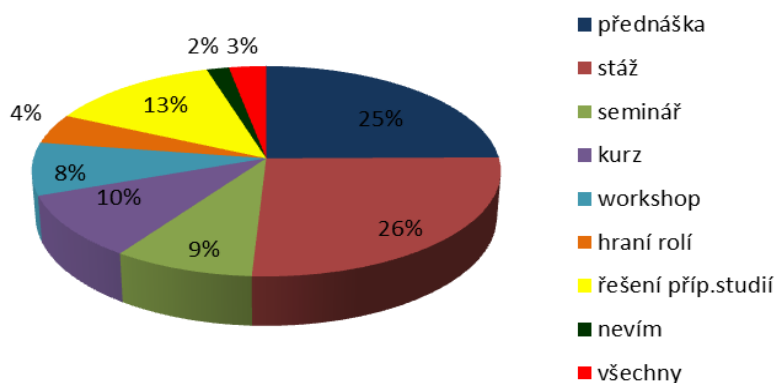
Graf 12: Jaké vzdělávací metody jste si nejčastěji vyzkoušeli mimo vaše pracoviště



Nejvíce využívanou metodou je kurz (19%), protože každý zaměstnanec pracující na pozici pracovník v sociálních službách musí pro dosažení kvalifikace určené pro tuto pozici kurz absolvovat. V dotazovaném vzorku jsou pracovníci v sociálních službách nejpočetnější skupinou. Další velmi využívanou metodou je přednáška (18%) nejvyužívanější a nejméně náročná vzdělávací metoda, podobně jako stáž (17%). Tyto metody nekladou na vzdělávané téměř žádné nároky, nevyžadují žádnou přípravu, ani vlastní přínos. Další metodou, patřící k těm více využívaným, je seminář (16%). Svou podstatou se řadí k méně náročným vzdělávacím metodám, na rozdíl od přednášky se však snaží i o zapojení vzdělávaných. Hraní rolí (12%), řešení případových studií (9%) a workshop (9%) jsou moderní vzdělávací metody, které se zabývají řešením problémů, hledáním nových postupů, řešení situací vycházejících z praxe. Učí schopnosti problém identifikovat, analyzovat a řešit. Napomáhají k využití lidského potenciálu, podporují kreativní myšlení, rozvíjejí schopnost vyjadřování a komunikace, poskytují zpětnou vazbu. Bohužel tyto metody jsou využívány méně často, právě pro svoji náročnost na přípravu i vlastní realizaci.

Poslední, 13. otázka se zabývá oblíbeností jednotlivých vzdělávacích metod, využívaných mimo pracoviště respondenty. Výstupem odpovědí je graf. V této otázce byla nabídnuta možnost využití více odpovědí.

Graf 13: Která z těchto metod je vám nejbližší, nejsrozumitelnější?



Dvěma nejoblíbenějšími metodami jsou stáž (26%) a přednáška (25%). Nenáročné metody, nevyžadující žádnou aktivitu vzdělávaných. Tato volba odpovídá struktuře dotazovaného vzorku. Na třetím místě v oblíbenosti je řešení případových studií (13%), což je, vzhledem k nízkému využívání této metody, velmi zajímavé. Pravděpodobně je pro zaměstnance tato metoda přínosná a je třeba se na ni zaměřit a častěji ji zařazovat při výběru vzdělávacích akcí. Naopak překvapivě málo přitažlivou vzdělávací metodou, v poměru k jejímu využívání, je kurz (10%). Možná je to způsobeno povinným absolvováním kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, do kterého mnozí nastupují s obavami, protože v případě neúspěchu nemohou dále vykonávat svoji práci. Na téměř stejné úrovni se nachází seminář (9%) a workshop (8%). Jde o metody, které vyžadují po vzdělávaných určitou aktivitu, zpětnou vazbu a vyjádření vlastního postoje. Právě tím se pravděpodobně stávají méně oblíbenými. Podobně je na tom i inscenační metoda hraní rolí (4%), která je pro vzdělávané velmi náročná, vyžaduje určitou přípravu, kreativitu, aktivitu a představitost. Přestože jsou všechny vzdělávací metody přínosné, dva zbývající výběry odpovědí (nevím 2% a všechny 3%) ukazují na určitou nevyhraněnost, nerozhodnost a možná i alibismus respondentů.

7.4 Návrh nového systému vzdělávání

Z dotazníkového šetření vyplývá, že zaměstnanci sledované organizace mají určité vědomosti týkající se dalšího profesního vzdělávání. Tyto vědomosti jsou však nejednotné, rozporuplné, intuitivní a neúplné. Z tohoto důvodu je nutné zavést nový systém vzdělávání s přesnými pravidly, podmínkami plánování a vlastní realizace. Všichni zaměstnanci musí být s tímto systémem seznámeni. Pokud organizace nepřistoupí na nový systém vzdělávání, měla by přijmout alespoň některé návrhy, které změní stávající systém tak, aby bylo dosaženo určité efektivity v dalším vzdělávání zaměstnanců.

7.4.1 Osnova systému vzdělávání

- 1) základní údaje o organizaci
- 2) poskytované sociální a fakultativní služby
- 3) pravidla a povinnosti, kterými se organizace při plánování vzdělávání řídí
- 4) současný stav a struktura pracovníků, požadavky zaměstnavatele na jednotlivé pracovní pozice
- 5) plán povinných školení a vzdělávacích akcí, které jsou pro určité pracovní pozice povinné a cyklicky se opakují
- 6) vzdělávací plán

Základní údaje o organizaci

V této části by měl být uveden název organizace, její statutární zástupce, zaměření činnosti organizace, případně právní forma. Dále by zde měl být uveden zaměstnanec (pracovní pozice) pověřený odpovědností za platnost a aktualizace systému vzdělávání.

Poskytované sociální a fakultativní služby

Výčet sociálních a fakultativních služeb poskytovaných organizací, jejich charakter, povinnosti a realizace v organizaci.

Pravidla a povinnosti, kterými se organizace při plánování vzdělávání řídí

Vytváření a opravy seznamu okruhů vzdělávání: na základě změn zákonných norem, požadavků zaměstnavatele a klientů, hodnocení uskutečněných vzdělávacích akcí, poskytovaných forem a metod - dotazník pro zaměstnance (příloha M).

Analýza vzdělávacích potřeb zaměstnanců: dotazníky (příloha N), které by zaměstnanci vyplňovali v rámci systému hodnocení pracovního výkonu spolu se svým vedoucím zaměstnancem a na základě shody (požadavek vedoucího nebo požadavek zaměstnance + požadavek vedoucího = schválení vedoucího) by byl vytvořen individuální vzdělávací plán jednotlivých zaměstnanců v souladu s aktuálním seznamem okruhů vzdělávání. Součástí hodnocení pracovního výkonu a přípravy budoucího plánu vzdělávání by bylo i hodnocení efektivity absolvovaného dalšího vzdělávání, aplikace poznatků do praxe, využití získaných vědomostí a dovedností.

Financování vzdělávání, stanovená částka, přepočtení na jednotlivé zaměstnance, podmínky čerpání této částky, evidence. Dokladování účasti zaměstnanců na vzdělávacích akcích.

Harmonogram plánování na další období, forma zpracování, povinnosti zaměstnanců a vedoucích zaměstnanců související s plánováním, zejména stanovení termínu dokončení plánování a začátku realizace dalšího vzdělávání.

Koordinace a evidence plánovaných a uskutečněných akcí v příslušném počítačovém programu, včetně ustanovení koordinátora, který bude předávat informace o plánovaných vzdělávacích akcích vedoucím zaměstnancům, jejichž podřízených zaměstnanců by se mohla daná akce týkat, a to v souladu s vytvořeným plánem. S tím souvisí i možnost vytvoření katalogu vzdělávacích akcí pro budoucí možnost potřeby, a to na základě kladného hodnocení účastníků. Koordinátor zajistí přihlášení vzdělávací akce, případně touto činností pověří některého z vedoucích zaměstnanců.

Současný stav a struktura pracovníků, požadavky zaměstnavatele na jednotlivé pracovní pozice

Stav zaměstnanců fyzický i přepočtený na úvazky, výčet pracovních pozic, včetně požadavků na ně. Tyto požadavky jsou určeny popisem pracovní činnosti dle katalogu prací, poskytovanou sociální nebo fakultativní službou, potřebami klientů (uživatelů).

Plán povinných školení a vzdělávacích akcí, které jsou pro určité pracovní pozice povinné a cyklicky se opakují

Jedná se zejména o referentské zkoušky, obnovu a udržování profesních průkazů, obsluhu plynových a tlakových kotlů, školení bezpečnosti práce a požární ochrany atp.

Vzdělávací plán

Doba platnosti, seznam okruhů vzdělávání pro celou organizaci, (příloha K), seznam vzdělávacích potřeb pro jednotlivé pracovní pozice, souhrn plánů jednotlivých zaměstnanců.

8 ZÁVĚREČNÁ DOPORUČENÍ

Fungující a efektivní vzdělávací systém není přínosem pouze pro organizaci, ale i pro zaměstnance samotné. Pokud je zaměstnancům nabízeno a poskytováno vzdělávání, které rozvíjí jejich schopnosti a dovednosti, napomáhá jim při plnění pracovních cílů, jsou tito zaměstnanci spokojenější, loajálnější a výkonnější. Vzdělávání zvyšuje jejich potenciál, posiluje motivaci a uspokojuje potřeby. Pomáhá překonávat strach z neznámého i zvyšovat výkon. Naopak chyby při plánování vzdělávání přinášejí zbytečné a nevratné investice, špatný výběr vzdělávacích akcí ovlivňuje zvyšování výkonnosti. Při analýze vzdělávacích potřeb má zaměstnanec možnost vyjádřit se k jednotlivým vzdělávacím akcím, k metodám a formám vzdělávání. To posiluje jeho důvěru k zaměstnavateli, protože tak získává jistotu, že zaměstnavateli na jeho názoru záleží, že se jím zabývá. Stejně tak je to i s hodnocením uskutečněných akcí. Zaměstnanec opět může svobodně sdělit svůj názor. Mnozí se tomu musí teprve učit, svůj názor vyjadřují s obavou z perzekuce, pokud se tak nestane, zaměstnavatel získává na obdivu a vážnosti. Zejména pokud zaměstnavatel názor zaměstnance zohlední při dalším výběru. V zájmu zaměstnanců přestává být pouze plnění pracovních povinností, ale i snaha o zdůraznění vlastního já, o prezentaci vlastních návrhů a třeba i nových, netradičních řešení. Zaměstnavatel prezentuje svým zaměstnancům cíle organizace, na jejichž základě je plánování vzdělávání realizováno, určuje kompetence a odpovědnosti, čímž posiluje důležitost každého jedince. Při plánování vzdělávání je opravdu nutné počítat s každým jednotlivcem, pro každého vypracovat individuální plán, každému zdůraznit jeho nepostradatelnost v systému, protože pravdou zůstává, že každý zaměstnanec, který si uvědomuje svoji odpovědnost, je pro zaměstnavatele důležitým. Pokud zaměstnavatel nevěnuje péči o zaměstnance patřičnou pozornost, zaměstnanci nemají důvod ke zvyšování pracovního výkonu, přijímání odpovědnosti za odvedenou práci, k chuti zlepšovat a inovovat pracovní postupy. Zájem o zaměstnance a otevřené naslouchání jejich požadavkům a názorům vede ke zdravé rivalitě, která je také podporou růstu pracovního výkonu. Pomáhá

zaměstnancům získávat a posilovat jejich sociální, personální a pracovní kompetence. Další vzdělávání je možné brát také jako benefit, odměnu za snahu a odvedenou práci, jako podporu pro usnadnění plnění dalších pracovních úkolů. Reakcí na to je opět zvyšování odpovědnosti zaměstnance, touha zviditelnit se a dokázat svoji výkonnost a loajalitu.

Optimální systém vzdělávání zvyšuje konkurenceschopnost organizace a její prestiž. V oblasti poskytování sociálních služeb i zajištění odborné péče a podpory lidem, kteří jsou na podpoře a péči bezpodmínečně závislí.

Pokud nebude vypracován zcela nový systém vzdělávání, mělo by alespoň dojít k úpravě systému stávajícího. K této změně mohou být využita následná doporučení.

Velmi důležitým prvkem ve vzdělávacím systému je identifikace vzdělávacích potřeb, jejímž výstupem je seznam vzdělávacích potřeb nebo okruhů vzdělávání. Tento seznam je nutné obnovovat a upravovat dle potřeby vyvolané změnami požadavků na vzdělávání zaměstnanců.

Dále je nutné provést analýzu potřeby pracovních míst a analýzu úrovně zaměstnanců. Hodnocením pracovního výkonu zaměstnanců lze provést srovnání požadovaného a skutečného pracovního výkonu. Na základě zjištěného rozdílu provést analýzu vzdělávacích potřeb, která poskytne podklady pro individuální vzdělávací plány zaměstnanců a plán vzdělávání celé organizace. Tato analýza by měla být prováděna pravidelně.

Dalším vlivným činitelem v zefektivňování systému vzdělávání je zavedení hodnotícího dotazníku vzdělávacích akcí. Výstupy z těchto dotazníků budou napomáhat při výběru dalších vzdělávacích akcí, metod a forem vzdělávání.

Nezbytná je kontrola a hodnocení aplikace získaných znalostí do praxe, což se může stát i vhodnou motivací pro zaměstnance při účasti na dalším vzdělávání.

V neposlední řadě je také vhodné ustanovit koordinátora, který by zajišťoval vzdělávací akce zaměstnanců v souladu se vzdělávacím plánem organizace.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BARTÁK, J. *Vzdělávání ve firmě*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2007. 162 s. ISBN 978-80-86851-68-6.

BARTÁK, J. *Jak vzdělávat dospělé*. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008. 200 s. ISBN 978-80-87197-12-7

ČERMÁKOVÁ, K., HOLEČKOVÁ, M. K., *Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008.

DÚSP v Tloskově. *Služby* [online]. Tloskov: DÚSP v Tloskově, [cit. 2011-12-11]. Dostupné na WWW: <<http://www.tloskov.eu.sluzby.html>>.

DÚSP v Tloskově. *Aktivity* [online]. Tloskov: DÚSP v Tloskově, [cit. 2011-12-11]. Dostupné na WWW: <<http://www.tloskov.eu.aktivity.html>>.

HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8.

JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ K. a kol., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

KAŠLÍKOVÁ, T., SÝKOROVÁ, J., ČERMÁKOVÁ, K. *Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb*. 1. vydání. Praha: MPSV, 2008. 147s.

KOSTKA, M., *Stručný úvod do problematiky sociální politiky a trhu práce*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského, 2003. 32 s.

KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. 4. rozš. a dop. vyd. Praha: Management Press, 2007. 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.

MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. 2. vyd. přeprac. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV, odbor 22. 2011 [cit. 2011-10-09]. Dostupné na WWW: < <http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

MUŽÍK, J. *Androdidaktika*. 2. přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004. 146 s. ISBN 80-7357-045-9.

Narizení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů

PALÁN, Z. *Lidské zdroje – výkladový slovník*. 1. vyd. Praha: Academia, 2002. 282 s. ISBN 80-200-0950-7

PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy Andragogiky*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. 183 s. ISBN 978-80-86723-58-7

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 522 s. ISBN 80-7178-308-0

VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5

Vyhláška 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských povoláních, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

TABULKA 1: PERSONÁLNÍ STRUKTURA ÚSEKU SLUŽEB

TABULKA 2: PERSONÁLNÍ STRUKTURA ÚSEKU AKTIVITY

TABULKA 3: PERSONÁLNÍ STRUKTURA ZDRAVOTNICKÉHO ÚSEKU

TABULKA 4: STRUKTURA DOTAZOVANÉHO VZORKU

Seznam grafů

GRAF 1: KDO KOORDINUJE ČINNOSTI, TÝKAJÍCÍ SE VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

GRAF 2: KDO ZJIŠŤUJE INDIVIDUÁLNÍ VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY ZAMĚSTNANCŮ

GRAF 3: JAK ČASTO JSOU ZJIŠŤOVÁNY TYTO VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY

GRAF 4: JAKÝM ZPŮSOBEM JSOU ZJIŠŤOVÁNY VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY

GRAF 5: ZNÁTE POSTUP PLÁNOVÁNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

GRAF 6: KDO INICIUJE ŽÁDOST O ÚČAST NA VZDĚLÁVACÍ AKCI PRO ZAMĚSTNANCE

GRAF 7: ZAMĚSTNANCI SE ÚČASTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ INDIVIDUÁLNĚ, VE SKUPINÁCH NEBO OBOJÍ?

GRAF 8: PLÁNUJE ORGANIZACE SVÉ BUDOUCÍ POTŘEBY V OBLASTI VZDĚLÁVÁNÍ (TERMÍNY, NÁKLADY, METODY, FORMY)

GRAF 9: JAK DALEKO DO BUDOUCNOSTI JSOU VYPRACOVÁNY TYTO PLÁNY

GRAF 10: JAKÉ VZDĚLÁVACÍ METODY JSTE SI NEJČASTĚJI VYZKOUŠELI NA VAŠEM PRACOVIŠTI

GRAF 11: KTERÁ Z TĚCHTO METOD JE VÁM NEJBLIŽŠÍ,
NEJSROZUMITELNĚJŠÍ

GRAF 12: JAKÉ VZDĚLÁVACÍ METODY JSTE SI NEJČASTĚJI
VYZKOUŠELI MIMO VAŠE PRACOVISTĚ

GRAF 13: KTERÁ Z TĚCHTO METOD JE VÁM NEJBLIŽŠÍ,
NEJSROZUMITELNĚJŠÍ?

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Podmínky dotace na poskytování sociálních služeb	I
Příloha B - Formy sociálních služeb	II
Příloha C - Základní činnosti při poskytování sociálních služeb	III
Příloha D - Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb	IV
Příloha E - Výčet standardů kvality sociálních služeb	V
Příloha F – Hlavní témata Metodiky inspekcí poskytování sociálních služeb	VI
Příloha G - Výčet služeb sociální péče	VII
Příloha H - Výčet služeb sociální prevence	VIII
Příloha I – Organizační schéma	IX
Příloha J – Okruhy vzdělávání	X
Příloha K – Poskytované fakultativní služby	XI
Příloha L – Dotazník k systému vzdělávání	XII
Příloha M – Dotazník hodnocení vzdělávací akce	XIII
Příloha N – Dotazník okruhů vzdělávání	XIV

Příloha A - Podmínky dotace na poskytování sociálních služeb

(4) Výši dotace kraji stanoví ministerstvo na základě procentního podílu kraje na celkovém ročním objemu finančních prostředků vyčleněných ve státním rozpočtu na podporu poskytování sociálních služeb pro příslušný rozpočtový rok. Dotace je účelově členěna na dotaci na služby sociální péče a na dotaci na služby sociální prevence a poradenství.

(5) Procentní podíl kraje na celkovém ročním objemu finančních prostředků vyčleněných ve státním rozpočtu na podporu poskytování sociálních služeb ministerstvo stanoví na základě podílu kraje na

- a) celkovém ročním objemu vyplácených příspěvků v případě dotace na poskytování služeb sociální péče,
- b) celkovém počtu obyvatel v případě dotace na poskytování služeb sociální prevence a sociálního poradenství.

(6) Kraj předloží ministerstvu do 30. dubna příslušného rozpočtového roku a do 15. února následujícího rozpočtového roku přehled o čerpání dotace za příslušný rozpočtový rok.

(7) Prováděcí právní předpis stanoví bližší podmínky pro čerpání dotace, lhůtu pro výplatu dotace, formu žádosti podle odstavce 3 a lhůtu pro její podání a formu a obsah přehledu podle odstavce 6.

(Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, díl 4, § 101a)

Příloha B - Formy sociálních služeb

(1) pro poskytování sociálních služeb se zřizují tato zařízení sociálních služeb:

- a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,
- i) domy na půl cesty,
- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče,
- s) intervenční centra,
- t) zařízení následné péče.

(2) Kombinací zařízení sociálních služeb lze zřizovat mezigenerační a integrovaná centra.

(Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 34)

Příloha C - Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

Základní činnosti jsou také přesněny stanoveny zákonem:

(1) Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) sociální poradenství,
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,
- l) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

(2) Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis.

(3) Základní činnosti uvedené u jednotlivých druhů sociálních služeb v § 37, 39 až 52 a § 54 až 70 jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit.

(4) Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti.

(Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 35)

Příloha D - Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni

a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,

b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,

c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,

d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

f) 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,

g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3,

j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření,

k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm.

a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 88)

Příloha E - Výčet standardů kvality sociálních služeb

(Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č. 2)

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 a 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;
10. Profesní rozvoj zaměstnanců;
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby;
12. Informovanost o poskytované sociální službě;
13. Prostřední a podmínky;
14. Nouzové a havarijní situace;
15. Zvyšování kvality sociální služby.

Příloha F – Hlavní témata Metodiky inspekcí poskytování sociálních služeb

Hlavními tématy Metodiky inspekcí poskytování sociálních služeb jsou (Kašlíková, Sýkorová, Čermáková, 2008):

- a) Cíle a obsah;
- b) Personální zajištění;
- c) Organizace inspekcí, tj. tvorba plánu a koordinace činností;
- d) Přípravná fáze před zahájením inspekce;
- e) Postup při provádění inspekce, tj. organizace a průběh setkání inspekčního týmu, úvodní setkání s vedoucími zaměstnanci kontrolovaného zařízení, výběr respondentů, prohlídka zařízení, studium osobní dokumentace respondentů, ověřování podmínek registrace, postupy zjišťování kvality poskytované služby v zařízení, zpracování výstupů, seznámení s výsledky, podepsání inspekční zprávy;
- f) Fáze inspekce pro skončení inspekce, tj. řízení o námitkách a zahájení správního řízení;
- g) Ukončení inspekce;
- h) Činnosti po ukončení inspekce – po inspekční fáze, tj. např. doporučený postup při odstraňování nedostatků.

Dalším závazným dokumentem pro činnost inspektorů je Etický kodex inspektorů sociálních služeb a Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 97 - § 99.

Příloha G - Výčet služeb sociální péče

- osobní asistence;
- pečovatelská služba;
- tísňová péče;
- průvodcovské a předčitatelské služby;
- podpora samostatného bydlení;
- odlehčovací služby;
- centra denních služeb;
- denní stacionáře;
- týdenní stacionáře;
- domovy pro osoby se zdravotním postižením;
- domovy pro seniory;
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

Příloha H - Výčet služeb sociální prevence:

- 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

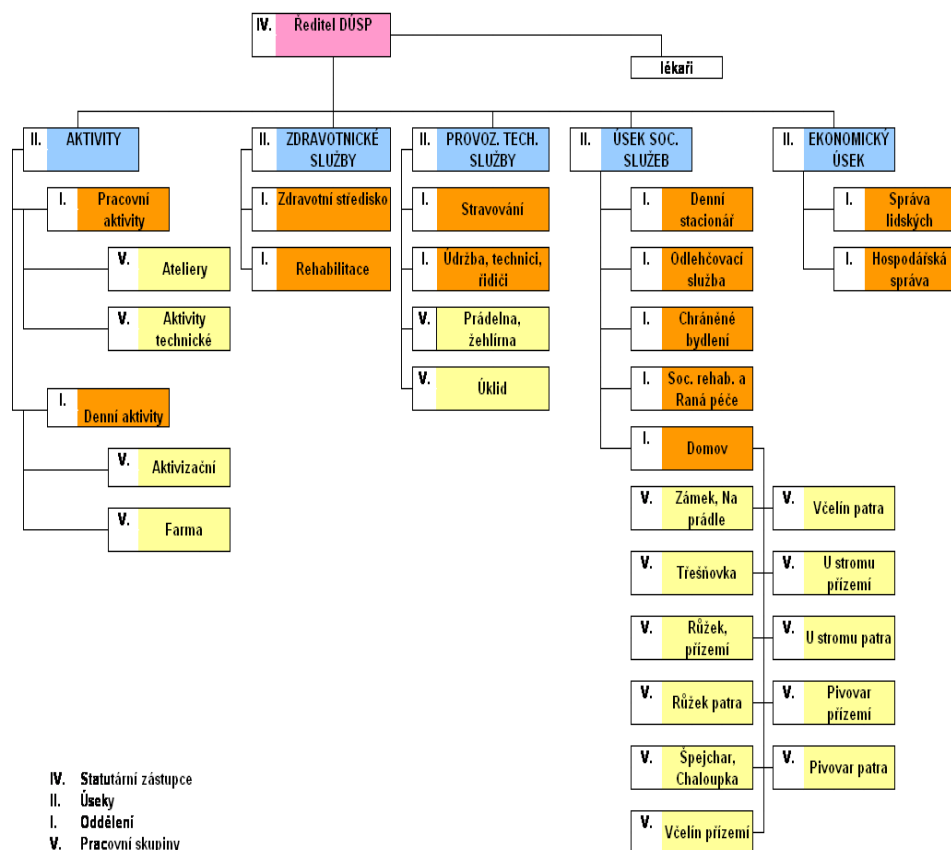
postížením

- sociálně terapeutické dílny
- terapeutické komunity
- terénní programy
- sociální rehabilitace

Příloha I – Organizační schéma

Název organizace: **Diagnostický ústav sociální péče v Tloskové**

Organizační schéma



Příloha J – Okruhy vzdělávání

1. Komunikace a alternativní komunikace
2. Asertivní jednání v praxi
3. Úvod do standardů kvality sociálních služeb
4. Problémové chování, jeho zvládnání, řešení konfliktů
5. První pomoc a hygienické zásady platící v zařízení
6. Individuální plánování (spolupráce s uživatelem, mapování potřeb)
7. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb
8. Etika v sociálních službách
9. Vztah pomáhající – uživatel (mantinely vztahu, syndrom vyhoření)
10. Základy terapie
11. Duševní poruchy (autismus, mentální retardace, ADHD, atp.)
12. Problematika týmové práce a vztahy na pracovišti
13. Duševní hygiena, zvládnání stresu
14. Péče a podpora inkontinentním a imobilním uživatelům
15. Potřeby seniorů
16. Krizová intervence
17. Pracovní terapie (ergoterapie, zaměření podle poskytované aktivity)
18. Výchovná práce s mentálně postiženými
19. Výchovné, vzdělávací techniky
20. Aktivizační techniky
21. Poruchy chování, učení a řeči
22. Edukace uživatelů sociálních služeb (případně jejich rodiny)
23. Obecná psychologie a psychologie osobnosti
24. Předsterilizační příprava a sterilizace zdravotnických prostředků
25. Rána a její problematika v praxi (otok, exsudát, infekce v ráně, dekubity)
26. Možnosti nelékařských profesí v péči o pacienty
27. Šok a život ohrožující stavy (hypovolemický, kardiogenní, anafylaktický, septický, neurogenní)
28. Ošetrovatelská péče
29. Rozpoznání potřeb osob v krizi vyplývající z nemoci
30. Péče o nemocné s bolestí
31. Rehabilitační ošetrovatelství
32. Diagnostika a terapie funkčních poruch (manuální terapie) pro fyzioterapeuty
33. Proaktivní fyzioterapie
34. Pracovně právní problematika v sociálních službách
35. Metody sociální práce
36. Nutriční péče o pacienty s vybraným onemocněním
37. Metody stanovování individuálních nutričních potřeb
38. Poruchy příjmu potravy
39. Interakce léků a výživy
40. Zdravý životní styl

Příloha K – Poskytované fakultativní služby

Pracovní aktivity

Keramický ateliér

Kovoateliér

Pomocné pracovní činnosti

Svíčkařský ateliér

Textilní ateliér

Truhlářský ateliér

Zahrada

Denní aktivity

Aktivity v bazénu

Alternativní komunikace

Vzdělávací aktivity

Výchovné aktivity

Muzikoterapie

Sportovní aktivity

Stimulační místnost

Výtvarné aktivity

Příloha L – Dotazník k systému vzdělávání

Dotazník

Analyza systému vzdělávacích potřeb zaměstnanců DÚSP v Tloskově

1. Víte, kdo zodpovídá za koordinaci činností týkajících se vzdělávání zaměstnanců?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ano, je to: | <input type="checkbox"/> ne |
| <input type="checkbox"/> ved. Prac. Skupiny | <input type="checkbox"/> ředitel |
| <input type="checkbox"/> ved. Oddělení | <input type="checkbox"/> asistentka ředitele |
| <input type="checkbox"/> ved. Úseku | <input type="checkbox"/> personalistka |

2. Kdo zjišťuje individuální vzdělávací potřeby zaměstnanců?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> sám zaměstnanec | <input type="checkbox"/> nadřízený zaměstnanec |
| <input type="checkbox"/> personalista | <input type="checkbox"/> nikdo |

3. Jak často jsou zjišťovány tyto vzdělávací potřeby?

- | | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2x ročně | <input type="checkbox"/> 1x ročně | <input type="checkbox"/> 1x za 2 roky |
| <input type="checkbox"/> jinak (uvedte) | <input type="checkbox"/> nikdy | <input type="checkbox"/> 1x za 3 roky |

4. Jakým způsobem jsou zjišťovány vzdělávací potřeby?

- porovnáním skutečnosti se standardním výkonem
- hodnocením kvality výkonu
- nejsou, vzdělávání naplňuje povinnosti stanovené zákonnými normami
- jiný způsob (uvedte jaký)

5. Znáte postup při plánování vzdělávání?

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne |
|------------------------------|-----------------------------|

6. Kdo iniciuje žádost o účast na vzdělávací akci pro zaměstnance?

- | | | |
|--|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sám zaměstnanec | <input type="checkbox"/> nadřízený zaměstnanec | <input type="checkbox"/> ředitel |
| <input type="checkbox"/> personalista | <input type="checkbox"/> někdo jiný | |

7. Účastní se zaměstnanci vzdělávání individuálně, ve skupinách nebo obojí?

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> individuálně | <input type="checkbox"/> ve skupinách | <input type="checkbox"/> obojí |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|

8. Plánuje organizace své budoucí potřeby v oblasti vzdělávání (termíny, náklady, metody, formy)?

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> nevím |
|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

9. Jak daleko do budoucnosti jsou udělány tyto plány?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> na 2 roky a více | <input type="checkbox"/> na 1 až 2 roky |
| <input type="checkbox"/> na méně než 1 rok | <input type="checkbox"/> nejsou |

10. Jaké metody vzdělávání jsou využívány nejčastěji (můžete uvést více)

na pracovišti: instruktáž, koučing, mentoring, rotace práce

11. Která z těchto metod je vám nejbližší? (můžete uvést i více)

napište:

12. Jaké metody vzdělávání jsou využívány nejčastěji (můžete uvést více)

mimo pracoviště: brainstorming, přednáška, stáž, workshop, simulace, seminář, hraní rolí,
řešení případových studií

13. Která z těchto metod je vám nejbližší? (můžete uvést i více)

napište:

Osobní údaje

muž žena

Pohlaví: do 20 let 21 - 30 let 31 - 40 let 41 - 50 let 51 - 60 let

Věk: 61 a více

Vzdělání základní střední střední s
výučním l. střední s Bc.maturitou

Mgr. doktorské


Délka zaměstnání:

do 5 let do 10 let do 15 let do 20 let nad 20 let

Hodnocení rekvalifikačního kurzu

Datum - termín	
Jméno účastníka	

1. Lektori:

	Vepište hodnocení: 1-7 (1 nejhorší, 7 nejlepší)			
	Srozumitelnost	Zajímavost	Využití v praxi	Další slovní poznámka

V dalších částech zakroužkujte hodnocení (1 nejhorší, 7 nejlepší)

2. Vzdělávací – studijní materiály:

Včasnost dodání							
Úroveň materiálů							
Další slovní poznámka							

3. Prostory:

Vybavení							
Pomůcky							
Teplo, prostředí							
Pohodlí							

4. Informovanost o kurzu

- o programu kurzu							
- o změnách							
Celková informovanost o kurzu							

5. Celkový dojem z kurzu:

Obsah							
Atmosféra							
Celkové hodnocení kurzu							

Slovní hodnocení:

Využití v praxi	
Efektivita	
Organizace	
Poznámka Doporučení Náměty	

Příloha N – Dotazník okruhů vzdělávání

(příklad – nabízené okruhy vzdělávání pro Pracovníka v sociálních službách se zaměřením na přímou obslužnou péči)

Školení v roce 2012

Funkce: PSS - přímá obslužná péče Jméno:

U každé akce označte účast (ano - ne) a zda máte zájem tuto akci absolvovat. Děkuji.

Pokud vedoucí zaměstnanec označí políčko souhlasím, je daná akce pro zaměstnance povinná!

1. Komunikace a alternativní komunikace

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

2. Aserktivní jednání v praxi

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

3. Úvod do standardů kvality sociálních služeb

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

4. Problémové chování, jeho zvládnání, řešení konfliktů

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

5. První pomoc a hygienické zásady platící v zařízení

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

6. Individuální plánování spolupráce s uživatelem, mapování potřeb)

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

7. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

8. Etika v sociálních službách

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

9. Vztah pomáhající - uživatel (mantinely vztahu, syndrom vyhoření)

ano ne chtěl/a nechtěl/a

10. Základy terapie

muzikoterapie ano ne souhlasím

bazální stimulace ano ne souhlasím

11. Duševní poruchy (autismus, mentální retardace, ADHD, atp.)

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

12. Problematika týmové práce a vztahy na pracovišti

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

13. Duševní hygiena, zvládání stresu

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

14. Péče a podpora inkontinentním a imobilním uživatelům

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

15. Potřeby seniorů

ano ne chtěl/a nechtěl/a souhlasím

20. Která z absolvovaných vzdělávacích akcí měla pro vás největší a nejmenší přínos a proč?

největší

nejmenší

21. Jaké téma vzdělávací akce by vás skutečně oslovilo?

.....

Děkuji za Váš čas!!

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Jana Sajdlová

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Vzdělávání a další vzdělávání zaměstnanců v zařízení sociální péče pro mentálně postižené

Rok: 2012

Počet stran textu bez příloh: 50

Celkový počet stran příloh: 18

Počet titulů české literatury a pramenů: 24

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0

Počet internetových zdrojů: 3

Vedoucí práce: PhDr. Iva Borská, CSc.