

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ

ANTROPOLOGIE

ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ  
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ  
SLUŽBĚ

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Jaroslava Hutníčková, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Vít Dočekal, Ph.D.

Olomouc 2019



Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „*Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 20. 3. 2019

Podpis



## Anotace

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Jméno a příjmení:</b>    | Jaroslava Hutníčková, DiS.                              |
| <b>Katedra:</b>             | Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie |
| <b>Obor studia:</b>         | Sociální práce  |
| <b>Obor obhajoby práce:</b> | Sociální práce  |
| <b>Vedoucí práce:</b>       | Mgr. Vít Dočekal, Ph.D.                                 |
| <b>Rok obhajoby:</b>        | 2019  |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Název práce:</b>     | Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě  |
| <b>Anotace práce:</b>   | Bakalářská práce si klade za cíl analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě. Šetření se týká pracovníků, kteří pracují v terénní pečovatelské službě Diakonie ČCE – střediska v Ostravě. Práce je složena z pěti kapitol. První kapitola představuje pečovatelskou službu, druhá kapitola pojednává o teoretických předpokladech pro vykonávání pozice pracovník v sociálních službách v terénní pečovatelské službě, třetí kapitola je věnována vzdělávací potřebě a její analýze a další metodologii výzkumné části práce. Kapitoly slouží jako terminologická a metodologická opora pro empirickou část práce. Poslední kapitola popisuje analýzu výsledků šetření. K naplnění cíle práce je použito metody případové studie a technikou sběru dat je analýza písemných zdrojů a technika dotazníkového šetření. Výsledky šetření budou využity při plánování vzdělávacích aktivit pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě. |
| <b>Klíčová slova:</b>   | Pečovatelská služba, vzdělávací potřeba, pracovník v sociálních službách, analýza vzdělávacích potřeb   |
| <b>Title of Thesis:</b> | Analysis of the educational needs of workers in social services in outreach care.   |
| <b>Annotation:</b>      | This bachelor thesis aims to analyse the learning needs of social workers in field social service. The research relates to social workers at Diakonie ČCE –   |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | <p>the Ostrava unit. The thesis consists of five chapters: the first chapter introduces social service, the second chapter describes theoretical assumptions of working as a field social worker, the third chapter is devoted to learning needs analysis, the fourth chapter deals with the methodology of the research part of this thesis, and finally, the last chapter describes the results of the questionnaire analysis. Chapters one to four serve as terminological and methodological support for the empirical part of this thesis. In order to fulfil the goal of the thesis, a case study method is utilized. Furthermore, a questionnaire data collection technique alongside the primary sources analysis is used. The findings of this research will help in planning educational activities for social workers in field social service.</p> |
| <b>Keywords:</b>                      | social service, learning needs, social worker, learning needs analysis  |
| <b>Názvy příloh vázaných v práci:</b> | <p>Příloha č. 1: Dotazník vzdělávacích potřeb<br/> Příloha č. 2: Souhlas statutárního orgánu Diakonie ČCE – střediska v Ostravě</p>   |
| <b>Počet literatury a zdrojů:</b>     | 39  |
| <b>Rozsah práce:</b>                  | 84 stran, 16 508 slov, 118 516 znaků včetně mezer   |

## OBSAH

|   |           |
|---|-----------|
| ÚVOD.....   | 9         |
| <b>1. Vymezení pečovatelské služby v rámci sociálních služeb.....</b>   | <b>11</b> |
| 1.1 Sociální služby .....   | 11        |
| 1.2 Formy poskytování sociálních služeb .....   | 12        |
| 1.3 Terénní pečovatelská služba – vymezení služby .....   | 13        |
| 1.4 Činnosti vykonávané pečovatelskou službou .....   | 15        |
| <b>2. Teoretické předpoklady pro výkon pozice pracovník v sociálních službách -<br/>pečovatel v terénní Pečovatelské službě .....</b>             | <b>17</b> |
| 2.1 Pracovník v sociálních službách – specifikace.....  | 17        |
| 2.2 Požadavky na vzdělání pracovníka v sociálních službách dle zákona .....   | 19        |
| 2.3 Kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách.....   | 21        |
| 2.4 Obecné a osobnostní předpoklady pro práci pracovníka v sociálních službách –<br>pečovatele .....  | 22        |
| 2.5 Vymezení dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách v zákoně .....   | 25        |
| <b>3. Vzdělávací potřeba a její analýza .....</b>   | <b>29</b> |
| 3.1 Vzdělávací potřeba .....  | 29        |
| 3.2 Druhy vzdělávacích potřeb.....  | 30        |
| 3.3 Analýza vzdělávacích potřeb a její úroveň.....  | 31        |
| 3.4 Zdroje pro analýzu vzdělávacích potřeb .....  | 33        |
| 3.5 Metody sběru informací.....   | 34        |
| 3.6 Silné a slabé stránky analýzy vzdělávacích potřeb .....   | 36        |
| 3.7 Individuální vzdělávací plány .....   | 36        |
| 3.8 Vzdělávací plány organizace .....   | 38        |
| <b>4. Metodologie výzkumu.....</b>  | <b>40</b> |
| 4.1 Případová studie.....   | 41        |
| 4.2 Zdroje dat .....  | 43        |
| 4.2.1 Analýza písemných zdrojů .....  | 43        |
| 4.2.2 Strukturovaný dotazník .....  | 44        |
| 4.3 Sběr dat.....   | 47        |
| <b>5. Analýza dokumentů.....</b>  | <b>48</b> |
| 5.1 Stručné představení organizace Diakonie ČCE.....  | 48        |
| 5.2 Analýza dokumentů ve druhé etapě na úrovni pracovního místa .....   | 54        |
| 5.2 Analýza Diakonických hodnot .....   | 49        |
| 5.3 Analýza dokumentů ve druhé etapě na úrovni pracovního místa .....   | 54        |
| 5.3 Stručné představení Pečovatelské služby v rodinách.....   | 54        |
| 5.3.1 Stručné představení Pečovatelské služby v rodinách.....   | 54        |
| 5.4 Analýza dokumentu Personální a organizační zajištění Pečovatelské služby.....   | 55        |
| 5.5 Analýza dokumentu Požadavky na vzdělávání jednotlivých pracovníků a<br>požadavky vedoucího služby na vzdělávání jednotlivých pečovatelů ..... | 56        |
| 5.6. Analýza dokumentů ve třetí etapě na úrovni jednotlivých pracovníků .....   | 60        |
| 5.7. Vyhodnocení první části dotazníku .....  | 61        |
| 5.8 Vyhodnocení druhé části dotazníku .....   | 63        |
| 5.9 Vyhodnocení třetí části dotazníku .....   | 71        |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 5.10 Analýza získaných dat ..... | 72 |
| 5.11 Diskuze.....                | 76 |
| <b>ZÁVĚR</b> .....               | 78 |
| Seznam literatury a zdrojů ..... | 80 |
| Seznam grafů.....                | 83 |
| Seznam tabulek.....              | 83 |
| Seznam příloh .....              | 84 |



## ÚVOD

Terénní služby jsou jednou z nejdůležitějších součástí systému sociální péče o seniory a osoby, které potřebují pomoc s běžnou sebeobsluhou v naší zemi. Pracuji v terénní pečovatelské službě, která se stará o klienty, tak aby mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí a dožít svůj život důstojně, bez nutnosti odchodu do pobytových sociálních služeb.

V posledních zhruba pěti letech je velmi znatelný trend nedostatku pracovníků v sociálních službách, kteří by byli ochotni tuto práci vykonávat a dělali ji profesionálně, s láskou a zájmem o klienty. Setkávám se s častou fluktuací pracovníků ve službě a nutností opakovaně zaškolovat pracovníky nové. Proto jsem se rozhodla ve své bakalářské práci zabývat otázkou, jaké znalosti a dovednosti pracovníci v terénní pečovatelské službě potřebují, aby dokázali zvládnout náročnou, odpovědnou a specifickou práci v terénu, dělali ji profesionálně a zbytečně neodcházeli z těchto služeb. Hlavní cílem této práce je analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě.

Práce bude členěna na teoretickou část, která se bude skládat ze čtyř kapitol. V první kapitole bude popsána terénní pečovatelská služba, jež bude zasazena do systému sociálních služeb, ve druhé kapitole bude vysvětleno, jak je vnímán pracovník v sociálních službách a budou popsána východiska a požadavky na vzdělávání, znalosti, dovednosti a kompetence pracovníků v sociálních službách, kteří pracují v terénní pečovatelské službě. Třetí kapitola práce se bude věnovat vysvětlení pojmu vzdělávací potřeba a její analýza a v poslední, čtvrté části práce, bude popsána metodologie praktické výzkumné části práce.

Ve druhé, praktické části práce budu analyzovat zdroje, ze kterých budou odvozeny nároky kladené na pracovníky v sociálních službách a z těchto

nároků vyvodím jejich vzdělávací potřeby. Vycházet budu ze tří zdrojů a to z písemných dokumentů na úrovni celé organizace, dále z písemných zdrojů na úrovni pracovního místa a nakonec ze zdrojů na úrovni jednotlivých pracovníků.

Bakalářská práce se nebude zabývat vzdělávacími institucemi, které pracovníky v sociálních službách školí.

# **1. Vymezení pečovatelské služby v rámci sociálních služeb**

Cílem této práce je zjistit, jaké vzdělávací potřeby mají pracovníci v terénní pečovatelské službě. V první kapitole své práce terénní pečovatelskou službu zasadím do rámce sociálních služeb, popíšu, jak ji vymezuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále jen Zákon), pojmenuji činnosti, které tato služba poskytuje a její specifika oproti jiným formám poskytování sociálních služeb. Tato specifikace bude sloužit k tomu, aby bylo patrné, v jaké službě pracují lidé, jejichž vzdělávací potřeby budu zkoumat. Vyjmenování základních činností, tak jak jak je specifikuje Zákon pokládám za důležité především proto, aby bylo zjevné, jaké služby pečovatelky poskytují, a bylo zřejmé, do jakých oblastí by jejich vzdělávání mělo směřovat, tak aby zvyšovaly kvalitu poskytovaných služeb a pečovatelky byly schopné klientům poskytovat odbornou a individualizovanou péči.

## **1.1 Sociální služby**

Sociální služby jsou definovány mnoha autory různě. Matoušek, hovoří o tom, že sociální služby jsou jedním z nejdůležitějších nástrojů realizace státní sociální politiky v České republice. Právní předpisy České republiky o sociálních službách hovoří jako o činnostech, kdy je pro někoho něco činěno, přičemž Sociálními službami není myšlena regulace, ani výplata dávek. (Matoušek, 2007b, s. 178). Janoušková definuje sociální služby jako služby poskytované lidem, jež se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, která vede k nemožnosti sociálního začlenění například z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, sociálně znevýhodňujícího prostředí a tak dále. Podle autorky tyto služby umožňují vést běžný způsob života především s přihlédnutím k zachování lidské důstojnosti klientů. Pomoc a podpora přitom musí vycházet z individuálních potřeb, má klienty motivovat a vést

k samostatnosti a soběstačnosti. (Janoušková, 2007, s. 33). Tuto definici rozšiřuje a upřesňuje Matoušek, tak že zkvalitnění života a maximální možná míra zapojení do společnosti, nebo její ochrana před riziky, které klienti sociálních služeb nesou, jsou hlavními atributy těchto služeb. Hovoří o tom, že sociální služby zohledňují nejen samotného klienta, ale také jeho rodinu, skupiny, do nichž patří a také zájmy širšího společenství (Matoušek, 2007a, s. 9). Sociální služby mají dlouhou a bohatou historii, jak říká Vítová, k prudkému rozvoji sociálních služeb dochází v devadesátých letech 20. století, kdy dlouhých deset let vznikal nový zákon o sociálních službách, který nahradil zákon č. 100/1988. b. o sociálních službách a vyhlášku 182/1991. Sb., které přestaly odpovídat dynamickému vývoji sociálních služeb (kolektiv autorů, 2010, s. 26).

## **1.2 Formy poskytování sociálních služeb**

Sociální služby jsou všechny služby, ať již krátkodobé, nebo dlouhodobé, které jsou poskytované klientům, a jejichž cílem je zvýšení nebo udržení kvality života klienta. (Matoušek, 2003a, s. 214). Tyto služby jsou poskytovány formou služeb pobytových, ambulantních a terénních. Pobytové služby jsou spojeny s ubytováním v zařízení sociálních služeb. Ambulantními službami rozumíme ty služby, za kterými klient dochází, je do nich doprovázen, není v nich však ubytován. Terénními službami rozumíme ty služby, které jsou klientovi poskytovány přímo v jeho přirozeném sociálním prostředí. Výběr konkrétní služby, či formy péče je dán mírou soběstačnosti a aktuálním zdravotním, popřípadě psychickým stavem klienta (Dvořáčková, 2012, s. 82).

Podle Zákona o sociálních službách § 33, lze druhy sociálních služeb rozdělit na sociální poradenství (základní sociální poradenství jsou povinny poskytovat všechny druhy služeb, odborné poradenství poskytují odborná pracoviště), služby sociální péče (pečovatelská služba, tísňová péče,

odlehčovací služby, denní a týdenní stacionáře atd.) a služby sociální prevence (ranná péče, telefonická krizová pomoc, aktivizační služby (Truhlářová, & Levická, & Vosečková, & Mydlíková, 2015, s.46).

### **1.3 Terénní pečovatelská služba – vymezení služby**

Jednou z výše uvedených možností jak poskytnout potřebnou péči, je terénní pečovatelská služba. V dalším textu budu terénní pečovatelskou službu uvádět pod názvem pečovatelská služba.

Podle autorek Vávrové a Vaculíkové je cílem sociální politiky a příslušné legislativy podporovat co nejdelší setrvání seniorů v jejich přirozeném prostředí i v případě jejich zhoršující se sociální situace a zvyšování míry závislosti na podpoře a péči druhých osob. Zachovává se tak síť jejich přirozených vazeb a zamezuje se institucionalizaci. Přijímání takových opatření, aby starší lidé mohli v závěrečné fázi svého života zůstat ve svém přirozeném prostředí za pomoci domácích pečujících a terénních sociálních služeb je jedním z hlavních cílů české sociální politiky (Vávrová, & Vaculíková, 2017, s. 82). Z výzkumu preferencí zajištění péče v případě závislosti v seniorském věku autorkám vyplynulo, že 39 % respondentů preferovalo přirozenou pomoc rodinných příslušníků, případě kombinovanou s terénní sociální službou – 25 % (Vávrová, & Vaculíková, 2017, s. 87). Poskytování pečovatelské služby je v České republice ošetřeno Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon definuje v odstavci 1, § 40 *„Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v*

*domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony“ (zákon 108/2006 Sb., § 40, odstavec 1).*

Dokument MPSV Oddělení koncepce sociálních služeb rozšiřuje specifikaci pečovatelské služby tak, že kromě výše citované definice tento druh služby poskytuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti. Služba se poskytuje za úhradu. Rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let se služba poskytuje bez úhrady (MPSV ČR., 2017). Služba se poskytuje na základě Smlouvy o poskytování sociální služby. Pečovatelská služba je (mimo výjimky stanovené zákonem v odstavci 2 § 75) poskytována za úhradu, která je dána smluvně. Rozsah úkonů a maximální výši úhrady stanovuje prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb, kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách (Truhlářová, & Levická, & Vosečková, & Mydlíková, 2015, s.47).

Soukupová hovoří o tom, že dominantními zřizovateli pečovatelské služby v naší zemi jsou města a obce (kolektiv autorů, 2010, s. 41). Matoušek dodává, že zřizovateli mohou být také různé neziskové organizace, zabývající se činnostmi sociálního charakteru. Na rozdíl od komerčních služeb je pečovatelská služba, jako i jiné sociální služby, financována ze státního rozpočtu, proto je podrobněji definována legislativou a jako i jiné sociální služby je více závislá na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. (Matoušek, 2007a, s. 12). V současné době vznikají i pečovatelské služby jako komerční služby, jež fungují jako obchodní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem. I pro ně však platí ustanovení zákona. Poskytování pečovatelské služby je ovlivňováno poptávkou a potřebami lidí se sníženou soběstačností, jejichž hlavním přáním je setrvat co nejdéle ve svých domovech (Truhlářová,

& Levická, & Vosečková, & Mydlíková, 2015, s.47). Soukupová k tomu dodává, že profil pečovatelské služby se ve srovnání s ostatními službami značně individualizoval, služba by měla být ideálně poskytována přímo na míru klientovi (kolektiv autorů, 2010, s. 48). Na rozdíl od pobytových, nebo ambulantních sociálních služeb klade tato forma poskytování sociální služby specifické požadavky na pracovníky, především tím, že je poskytována v přirozeném prostředí klientů. Domácnosti klientů obvykle nejsou bezbariérově upraveny, klienti většinou nemají k dispozici kompenzační pomůcky, pečovatelky musí respektovat klientovo prostředí a přizpůsobit mu způsob poskytování služby. Jelikož je tato služba poskytována především seniorům, osobám s různými druhy postižení a v případě potřeby i rodinám s dětmi, je tato služba většinovou společností vnímána pozitivně, je respektována a má dlouhou tradici. Komunita je s tímto typem služby většinou obecně seznámena a rodiny služby využívají v případě, kdy jejich vlastní síly již nestačí. Jak autorka uvádí, je pečovatelská služba jedním ze základních nástrojů prevence sociálního vyloučení pro klienty, jimž se služby poskytují (kolektiv autorů, 2010, s. 41).

#### **1.4 Činnosti vykonávané pečovatelskou službou**

Zákon 106/2006 Sb., O Sociálních službách v odstavci 2, § 40 uvádí, že služba poskytuje základní činnosti, jejich přesná specifikace je rozšířena v prováděcí vyhlášce 505/2006. Základní činností podle tohoto předpisu jsou: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (vyhláška 505/2006 Sb., § 6, odstavec 1).

K zákonem vyjmenovaným základním činnostem, jež pečovatelská služba vykonává, patří i základní sociální poradenství, které poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace (zákon 108/2006 Sb., § 37, odst. 2). Jedná se především o poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, dále o poskytnutí informace o základních právech a povinnostech klienta, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě a také poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu (vyhláška 505/2006 Sb., § 6, odstavec 1).

Dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., § 35 mohou sociální služby provádět fakultativně také další činnosti, které nejsou taxativně vymezeny jako základní. Ministerstvo práce a sociálních věcí poskytování fakultativních služeb upravuje v dokumentu Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb, jako činnosti sociální služby související s péčí a podporou člověka, které rovněž vedou k jeho sociálnímu začleňování, popřípadě předcházejí jeho sociálnímu vyloučení a jejichž poskytování je odůvodněno zjištěnou potřebou osoby a možnostmi běžně dostupných služeb v dané lokalitě (Lusková, 2013).

Z úvodní kapitoly práce vyplývá, že pečovatelská služba patří mezi sociální služby, jež jsou v obecné rovině poskytovány lidem, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Popsala jsem pečovatelskou službu tak, jak ji definuje zákon a vyznačila jsem její odlišnosti a specifika, jejichž základním jmenovatelem je to, že je tato služba poskytována v přirozeném prostředí klientů a v maximální možné míře respektuje individualitu a jedinečnost



klienta a jeho potřeby a přání. Uvedla jsem\_ základní činnosti služby i další činnosti poskytované na základě zákona. Jelikož cílem této práce je analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě, měly by, mimo jiné, ze znalostí a dovedností potřebných k provádění těchto základních činností vycházet vzdělávací potřeby pracovníků, jež budu v praktické části práce zkoumat. Informace obsažené v kapitole 1.4, budou součástí dotazníku, jenž bude součástí výzkumu v této práci.

## **2. Teoretické předpoklady pro výkon pozice pracovník v sociálních službách - pečovatel v terénní Pečovatelské službě**

Ve druhé velké kapitole práce se budu zabývat vymezením pozice pracovník v sociálních službách – pečovatel a teoretickými předpoklady pro výkon této pozice. Jelikož cílem mé práce je analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě, pokládám za důležité definovat tuto pracovní pozici a pojmenovat teoretická východiska a požadavky, jež která jsou na tyto pracovníky kladeny, ať už jsou to požadavky na jejich vzdělání, požadavky na jejich osobnostní vlastnosti, na jejich praktické dovednosti i na jejich etické a morální postoje.

### **2.1 Pracovník v sociálních službách – specifikace**

Podle Z. Havrdové do kategorie pracovník v sociálních službách můžeme zařadit všechny pracovníky, kteří pracují v sociálních službách – tedy sociální pracovníky, pedagogy, psychology, pečovatele, manažery, řidiče, zdravotní sestry a další. Autorka uvádí, že každý takovýto pracovník by měl splňovat jisté osobnostní předpoklady pro práci v sociálních službách a měl by ovládat určité sociální znalosti a dovednosti. Toto je nezbytné především proto, že

každý, kdo pracuje v jakékoli funkci v sociální službě spoluvytváří prostředí a atmosféru služby. Dále uvádí, že každý pracovník by měl mít znalosti o klientele se kterou pracuje a o jejích specifických potřebách, popřípadě další specifické znalosti a dovednosti (Havrdová, 2001, s. 30). Ve své práci se chci zaměřit na pracovníky v sociálních službách v užším slova smyslu a to jako na pracovníky, kteří vykonávají přímou práci s klientem v jeho domácím prostředí. Obecný název pracovní pozice je pracovník v sociálních službách – pečovatel(ka), pro účely této bakalářské práce budu používat oba termíny, tedy jak pracovník v sociálních službách, tak pečovatel(ka).

Podle Mlýnkové obecně pečovatel zajišťuje u klientů činnost sociální a ošetrovatelskou (pečovatelskou). Pečovatel se uplatňuje při přímé práci s klienty především v těchto oblastech: činnosti v domácím prostředí klientů, zde jde především o naplňování základních a vyšších potřeb. Jedná se především o základní činnosti, které vyjmenovává zákon, dále při péči o osoby s fyzickým, duševním, mentálníma jiným handicapem a nesoběstačné klienty různého věku. Pečovatelé dále poskytují činnosti v institucionální péči především v pobytových zařízeních, také poskytují péči o děti s mentálním a jiným postižením ať už v domácí, nebo institucionální péči a v neposlední řadě se pečovatelé uplatňují při péči o klienty závislé na omamných látkách (Mlýnková, 2010, s. 13).

Při výkonu povolání pracovníka v sociálních službách – pečovatele disponují tito pracovníci kompetencemi, jež sebou jejich pracovní pozice nesou. Mlýnková vyjmenovává činnosti, které pečovatel vykonává a je za ně osobně odpovědný, vysvětluje, rozšiřuje a zpřesňuje tak výčet základních činností vyjmenovaných v zákoně. Podle autorky jsou těmito činnostmi především osobní asistence – tj. pomoc klientovi při hygieně, stravování, pohybu a přemisťování, nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, pomoc se soběstačností, pomoc při obstarávání osobních záležitostí – doprovod klienta

za jeho osobními záležitostmi (lékaři, úřady, instituce, volnočasové aktivity), péče o domácnost klienta – běžný úklid, nákupy, péče o prádlo, průvodcovské a předčitatelské služby, provádění fyzioterapeutické péče dle pokynů, aktivní a pasivní cviky (nikoli odborná rehabilitace), edukační činnosti – nácviky běžných dovedností, edukace za účelem zlepšení, či zachování zdraví a kvality života, zprostředkování návazné péče či pomoci, pomoc při vytváření integračních plánů začlenění do společnosti – tvorba individuálního plánu klienta, kontakt s rodinou a nejbližšími osobami klienta (Mlýnková, 2010, s. 13-14).

Zákon O Sociálních službách 108/2006 Sb. vymezuje v § 116, odstavec 1, písmeno c) pečovatele jako toho kdo vykonává: *„pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytvoření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence“* (zákon 108/2006 Sb., § 116).

## **2.2 Požadavky na vzdělání pracovníka v sociálních službách dle zákona**

Podle autorky Matulayové je legislativním rámcem pro oblast vzdělávání i dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., jenž upravuje odbornou způsobilost jako základní podmínku k výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách v § 116 i povinnost dalšího vzdělávání v § 111 (kolektiv autorů, 2015, s. 10). Zákon uvádí, že podmínkou pro výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost

podle tohoto zákona. Dále uvádí, kdo a jak posuzuje bezúhonnost a zdravotní způsobilost. (zákon 108/2016 Sb., § 116).

Odbornou způsobilost pracovníků v sociálních službách pro terénní pečovatelské služby definuje zákon o sociálních službách v §116, odstavci 5, písmeno c) : *„Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách uvedeného v odstavci 1 písm. c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu 45) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem“* (zákon 108/2006 sb., §116).

Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává pracovník činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách (zákon 108/2006 sb., §116). Z analýzy provedené v Pečovatelské službě v rodinách Diakonie ČCE – střediska v Ostravě vyplývá, že většina pracovníků v sociálních službách v této konkrétní pečovatelské službě, disponuje základním vzděláním nebo středním vzděláním bez maturity a kvalifikačním kurzem pro pracovníky v sociálních službách. Pouze výjimečně přichází do služby pečovatelky, jež mají střední vzdělání bez maturity v některém z oborů zabývajících se pečovatelstvím nebo ošetřovatelstvím, popřípadě střední zdravotnické vzdělání. V současné době ve službě pracuje pouze jedna pečovatelka s dokončeným středoškolským vzděláním s maturitou a všechny pečovatelky zároveň mají absolvován akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách (Choronží, 2018).

### **2.3 Kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách**

Jakou kvalifikaci mají mít pracovníci v sociálních službách, jasně definuje zákon (viz výše). Nejzásadnější z forem kvalifikace je Kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách, který definuje vyhláška č. 505/2006 Sb., v § 37 specifikuje jaký je obsah kvalifikačního kurzu. Tento Kvalifikační kurz se skládá ze dvou částí. „*Obecná část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy: a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb; b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace; c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie; d) základy ochrany zdraví; e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost; f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě; g) sociálně právní minimum; h) metody sociální práce. Zvláštní část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy: a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění; b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času; c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby; d) základy výuky péče o domácnost; e) odborná praxe; f) krizová intervence; g) úvod do problematiky zdravotního postižení; h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.*“ (vyhláška 505/2006, §37). Minimální rozsah kurzu je celkem 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin. Podle zákona rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí o akreditaci vzdělávacích programů pro účely zajištění vzdělávacích kurzů pro pracovníky v sociálních službách a kvalifikačních kurzů dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách (zákon 108/2016 Sb., § 117).

## **2.4 Obecné a osobnostní předpoklady pro práci pracovníka v sociálních službách – pečovatele**

Podle Kopřivy existuje řada povolání, jejichž náplní je pomáhat lidem, pracovníci v sociálních službách – pečovatelky patří k jednomu z nich. Tyto profese mají svou odbornost, tím je myšlena suma vědomostí, dovedností a předpokladů, kterých je potřeba si pro výkon daného povolání (Kopřiva, 1997, s. 14). Elichová tuto myšlenku ve své publikaci rozšiřuje a uvádí, že s rozvojem trhu sociálních služeb se klade velký důraz na jejich kvalitu a také na kvalitu jejich pracovníků. Požadavky na kvalitu pracovníků jsou různě definovány, podle typu služby, cílové skupiny klientů, cílů poskytovatele a měly by se zohledňovat i potřeby klientů a osobní profesní cíle pracovníků. Významný vliv na kvalitu poskytovaných služeb má podle autorky osobnost pracovníka a zejména jeho osobnostní a kvalifikační předpoklady (Elichová, 2017, s. 97). Podle Mlýnkové každé povolání klade na osobnost pracovníka určité nároky. Práce pečovatele je velmi náročná a vyčerpávající, a ne každý člověk je schopen ji vykonávat. Předpoklady k této práci mají ti lidé, kteří jsou sociálně zralými osobnostmi, s rolí pečovatele se identifikují a jsou schopni tuto činnost vykonávat svědomitě a odpovědně. (Mlýnková, 2010, s. 26). Vysoká míra odpovědnosti za vykonávání jednotlivých činností, přijatelný způsob jednání s klienty a dalšími osobami jsou nezbytnou podmínkou pro vykonávání této profese. Dalšími nezbytnými předpoklady podle autorky jsou senzomotorické předpoklady – manuální zručnost, obratnost, neporušené smyslové vnímání; estetické předpoklady – smysl pro úpravu vlastního zevnějšku, taktéž pro úpravu zevnějšku klienta, pro úpravu domácnosti atd; intelektové předpoklady – schopnost adekvátně reagovat a řešit běžné i krizové situace; sociální předpoklady – pozitivní vztah k lidem, komunikační schopnosti, empatie, chuť pomáhat, a autoregulační předpoklady – přizpůsobivost, odolnost vůči stresu, sebezapření, bezkonfliktnost (Mlýnková, 2010, s. 27). K tomu Matoušek dodává, že pomáhat druhým vyžaduje také jistou fyzickou

zdatnost, člověk v této profesi by si tedy měl udržovat fyzickou kondici a dodržovat principy zdravého životního stylu. Zdůrazňuje důležitost touhy po vzdělání a prohlubování dosavadních znalostí a naprostou nezbytnost sociální inteligence a socioemočních dovedností (Matoušek, 2003, s. 52 B). V publikaci autorek Hrozenské a Dvořáčkové je zdůrazněno také to, že pracovníci v sociálních službách potřebují disponovat nezbytnými komunikačními dovednostmi, jež jsou základním prostředkem pro to, aby pracovník s klientem navázal vztah a mohl poskytovat službu podle individuálních potřeb klienta. Mezi základní komunikační dovednosti řadí autorky fyzickou přítomnost, schopnost naslouchání, schopnost vcítění se do světa klienta (empatie) a schopnost pochopit a analyzovat klientovy prožitky a emoce (Hrozenská & Dvořáčková, 2013, s.118). Pracovník v sociálních službách by měl být srdečný, taktní, měl by disponovat vysokou mírou sebekázně a sebeovládání a v neposlední řadě by měl být také empatický (Bednář, 2012, s. 115). Jak shrnuje Novotný, spokojenost klientů s poskytovanou službou přímo souvisí s tím, jak pracovník služby akceptuje lidskou důstojnost a jak uplatňuje etické normy, principy a hodnoty, přičemž lidská důstojnost představuje základní etický pojem (kolektiv autorů, 2010, s. 88).

Všechny sociální služby jsou, dle zákona povinny zpracovat Standardy kvality služby. Ve vyhlášce č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona, je stanoveno: „*Standard č. 9. Personální a organizační zajištění sociální služby: Kritérium a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována*“ (vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2). Bednář to interpretuje jako povinnost zaměstnavatele odpovědět si na

základní otázky ohledně složení pracovního týmu a charakteristiky jednotlivých pracovních pozic. Pro jednotlivá pracovní místa je nutné vytvořit tzv. pracovní profily, které jsou jasnou charakteristikou role, kterou pracovník vykonává. Tento profil by měl klást důraz na flexibilitu, připravenost ke změnám a schopnost reagovat na nové požadavky, mělo by z něj být jasné, jaké výsledky a výstupy jsou od pracovníka očekávány a jaké jsou požadavky na jeho schopnosti, znalosti, dovednosti a chování. Tato charakteristika by v ideálním případě měla být rozdělena do dvou oblastí, a to na odborné schopnosti (odborná způsobilost, kvalifikace) a schopnosti žádoucího chování (Bednář, 201, s. 114).

Pečovatelská služba v rodinách Diakonie ČCE – středisko v Ostravě má pracovní pozici pracovník v sociálních službách vydefinovanou následovně:

- Název pracovního místa: Pracovník v sociálních službách – pečovatelka Tarifní stupeň: 4. platová třída
- Organizační zařazení (útvary): Pečovatelská služba v rodinách
- Kategorie zaměstnání: Pracovník v sociálních službách
- Režim pracovní doby: Jednosměnný
- Umístění pracoviště: Syllabova 19, Ostrava – Vítkovice, 703 00
- Kvalifikační požadavky: V souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 116 odst. 5 a – d. Pracovní zkušenosti (nebo absolvování praxe) s cílovou skupinou seniorů. Absolvování kurzu Komunikace s lidmi s demencí nebo Péče o osoby s demencí je výhodou, nikoli podmínkou.
- Požadované schopnosti a dovednosti: dobré komunikační schopnosti, schopnost jednat s uživateli, kteří mají problémy v komunikaci profesionálně poskytovat pomoc a podporu uživatelům při hygieně, podání jídla, oblékání, úklidu, pohybu atd.



- Požadavky na chování a postoje: vstřícný přístup k seniorům, vlídnost a vřelost, empatie, emocionální vyrovnanost, samostatnost, pečlivost, čestnost, flexibilita, loajalita, identifikace s profesí, snaha motivovat uživatele, dodržování a hájení práv a zájmů uživatele, respektování svobodné volby uživatele, respektování individuálních zvláštností uživatele, ochota pracovat terénu.
- Zátěž psychická, fyzická (zátěž páteře), zátěž související s klimatickými podmínkami v návaznosti na přesuny pečovatelek mezi domácnostmi jednotlivých uživatelů.
- Vztahy podřazenosti a nadřazenosti: přímým nadřízeným je vedoucí zařízení (Králová, 2008)

## **2.5 Vymezení dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách v zákoně**

*„Vzdělávání v dospělosti je vnímáno jako nutnost dnešní doby. V rychle se vyvíjejícím světě je nutno neustále aktualizovat své dovednosti a vědomost tak, aby člověk obstál z životě profesním, společenském a soukromém. Na úseku sociálních věcí je tato premisa o to více relevantní, neboť zde dochází ke kontaktu s veřejností, kdy právě zde se vytváří zájmové skupiny, které jsou objektem činnosti pracovníků sociálních služeb“* (Zámek & Firstová, 2017, s. 41). Zaměstnanci organizace představují její hlavní bohatství, které je třeba nejen udržovat, ale především také rozvíjet. O sociálních službách to platí dvojnásob, jelikož kvalita poskytování služeb klientům je přímo závislá na kvalitě zaměstnanců, protože jsou to právě oni, kteří ji svou každodenní pracovní činností tvoří a mají na ni největší vliv (Bednář, 2012, s. 111). Jak dále autor poznamenává, požadavky na znalosti a dovednosti pracovníků, kteří pracují v sociálních službách, mají neustále zvyšující se tendenci, proto se vzdělávání a formování pracovních schopností stalo celoživotním procesem. Mezi důvody nutnosti systematického

vzdělávání patří například nové požadavky na výkon práce, nové metody a postupy práce, nutnost zvládat organizační změny, zásadní orientace na zvyšování kvality služeb, tlak na efektivitu a přizpůsobování se změnám vnitřních a vnějších podmínek (Bednář, 2012, s. 120). Pracovníci, kteří jsou dle zákona klasifikováni jako pracovníci v sociálních službách, mají povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci (zákon 108/2006 Sb, § 116, odst.9). Prohlubování kvalifikace je upraveno zvláštním předpisem (Zákoník práce, § 230).

Formy dalšího vzdělávání podle Zákona o sociálních službách jsou:

- účast v kurzech s akreditovaným programem – uskutečňuje se na základě akreditace vzdělávacích programů udělené ministerstvem.
- odborné stáže – výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž. Do 24hodinového vzdělávání lze započítat maximálně 8 hodin odborných stáží.
- účast na školicích akcích – vzdělávací akce v maximálním rozsahu 8 hodin ročně organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem.
- účast na konferencích – rozumí se akce odborného charakteru v maximálním rozsahu 8 hodin ročně, jejíž program se týká oboru činnosti pracovníka v sociálních službách

Povinnost účasti na dalším vzdělávání se nevyžaduje za kalendářní rok, v němž pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz (zákon 108/2006 sb., §116). Podle autorky Furmaníkové jsou nejčastějším nástrojem vzdělávání školení a kurzy vedené externími odborníky, je to dáno také tím, že absolvování minimálně 8 hodin akreditovaných kurzů je povinnost uložená zákonem. Tematické zaměření těchto kurzů a školení by

mělo být co nejvíce přizpůsobeno typu služby a jejímu zaměření. Podobným nástrojem vzdělávání, ačkoli méně využívaným jsou odborné konzultace na konkrétní téma, které umožňují v maximální míře reflektovat potřeby účastníků vzdělávání. Jednou z velmi efektivních vzdělávacích akcí mohou být i stáže a exkurze ve službách podobného, nebo stejného typu (kolektiv autorů, 2015, s. 40). Jak zmiňují Zámek a Firstová, je kvalita poskytovaných forem vzdělávání garantována systémem akreditací subjektů – poskytovatelů vzdělávacích služeb a akreditací samotných vzdělávacích programů (Zámek & Firstová, 2017, s. 16). Podle Bednáře existují i další formy vzdělávání – například samostatné vzdělávání, distanční vzdělávání, koučování, práce na projektech, přebírání nových odpovědností, dočasné přidělení na jinou pracovní pozici, či do jiného střediska, rozšiřování dovedností v rámci stejné hierarchické úrovně a podobně (Bednář, 2012, s. 114).

Jednou ze zvláštních forem vzdělávání pracovníků je supervize. Sýkorová uvádí, že k osobnímu růstu, který je tak potřebný pro všechny pomáhající profese, tedy i pro pracovníky v sociálních službách, patří také psychosociální a sebezkušenostní výcviky a supervize. V současné době však supervizi a jiné výcviky není možné akreditovat jako samostatnou složku vzdělávání, nespadá tedy do 24 hodin povinného vzdělávání dle litery zákona (kolektiv autorů, 2015, s. 19). Furmaníková říká, že supervize je dalším obvyklým způsobem podpory a vzdělávání pracovníků (kolektiv autorů, 2015, s. 40). Tuto myšlenku doplňuje Lásková, jež hovoří o tom, že supervize je důležitým podpůrným a rozvojovým mechanismem a stává se přirozenou součástí profesního života pracovníků v pomáhajících profesích (Janoušková, 2007, s. 311). O supervizi jako o souboru rolí – například role vzdělávací, podpůrné a rozvojové, která zahrnuje mezi jiným poradenství, výuku a vedení, hovoří také autorky Merhautová a Mrazníková (kolektiv autorů, 2010, s. 202).

V této kapitole své práce jsem se pokusila pojmenovat jak zákonem vymezené požadavky kladené na pozici pracovníka v sociálních službách, tak také definovat, že tito pracovníci musí splňovat spoustu dalších požadavků, které na ně klade samotná přímá práce s klienty i tak zaměstnavatel. Požadavky, které jsou pojmenované v této kapitole budou součástí výzkumu práce a to tak, že z nich budu vyvozovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách. Ukotvila jsem další vzdělávání pracovníků v sociálních službách v zákoně, popsala jsem, jaké formy vzdělávání pracovníci absolvují v rámci splnění povinnosti, kterou jim ukládá zákon o sociálních službách. Z kapitoly vyplynula nutnost a důležitost dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách pro to, aby jim bylo umožněno plnění požadavků, jež jsou na ně kladeny, dále zvyšování jejich znalostí a dovedností tak, aby byli schopni klientům poskytovat služby v co nejvyšší kvalitě s využíváním nových poznatků a postupů. K tomu, aby bylo vzdělávání relevantní a účinné, je třeba analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě, což je cílem této práce.

### 3. Vzdělávací potřeba a její analýza

V následující kapitole se budu věnovat specifikaci termínu vzdělávací potřeba a její analýza. Cílem mé práce je analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě, pokládám tedy za důležité vysvětlit, co je vzdělávací potřeba, jak vzniká a jak se analyzuje. Dále bych ráda zmínila tvorbu individuálních vzdělávacích plánů jednotlivých pracovníků, a také tvorbu vzdělávacích plánů služby a střediska, které jsou důležité při plánování dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

#### 3.1 Vzdělávací potřeba

V systému vzdělávání hrají potřeby nejdůležitější roli. Termín vzdělávací potřeba, lze vnímat jako „*určitý deficit informací, vědomostí, dovedností, profesních návyků, schopností, způsobu jednání a chování, kterými pracovník disponuje a které si vyžaduje jeho profese, pracovní pozice, role a odborné kompetence.*“ (Mužík, 2004, s. 17). Podle Palána vznikají vzdělávací potřeby jako hypotetický stav, kdy jedinci chybí znalosti a dovednosti, jež mají pro jeho další existenci v různých oblastech význam, dále je možno vzdělávací potřebu definovat jako interval mezi aktuálním výkonem a předem definovaným standardem výkonnosti. Na obecné rovině vznikají vzdělávací potřeby, podle autora, jako snaha pracovníka dosáhnout souladu mezi svými možnostmi a možným sociálním a pracovním uplatněním (Palán, 2002, s. 234). Bartoňková říká, že vzdělávací potřeba je v podstatě charakterizována nesouladem mezi znalostmi, dovednostmi, přístupem, postoji a porozumění problému na straně pracovníka a tím, co požaduje pracovní pozice. Tedy definuje rozdíl mezi tím, co JE (současné znalosti a dovednosti pracovníků) a tím, co by MĚLO BÝT (požadované znalosti a dovednosti, normy – například standardy kvality služby) (Bartoňková, 2010, s. 119). Koubek definuje vzdělávací potřeby jako

*„stav disproporce mezi znalostmi, schopnostmi a dovednostmi pracovníka na straně jedné a tím, co požaduje pracovní místo nebo tím, co je dané organizační či jinou změnou.“ (Koubek, 2001, s. 246).*

### **3.2 Druhy vzdělávacích potřeb**

Vzdělávací potřeby se dají dělit na základě rozdílných kritérií. Podle autorů Šedové a Novotného mají vzdělávací potřeby dvojí dimenzi, která se rozlišuje z hlediska nositele na:

- dimenzi objektivní – vzdělávací potřeby jsou u konkrétního zaměstnance identifikovány zvenčí, například nadřizovaným pracovníkem, jenž je může identifikovat na základě deficitu znalostí nebo dovedností, který se projevuje u zaměstnance, a má vliv na jeho pracovní výkon.

- dimenzi subjektivní, tedy že vzdělávací potřebu pociťuje sám zaměstnanec. Subjektivně vnímané vzdělávací potřeby lze dále rozdělit do dvou typů. První typ reprezentují potřeby, které jedinec pociťuje na základě tlaku okolí. Druhý typ tvoří potřeby, které jedinec vnímá jako své rozhodnutí (snaha o osobní rozvoj a růst). (Šedová, & Novotný, 2006, 142).

Bartoňková rozděluje vzdělávací potřeby na dvě kategorie:

- reaktivní vzdělávací potřeby jsou potřeby, které vznikají v okamžiku, kdy na pracovišti nastane problémová situace, kterou následně zaměstnavatel řeší aktuálním dozděláním pracovníků.

- proaktivní, jež mají vazbu na strategii organizace a její plánování (Bartoňková, 2013, s.12).

Podle Koubka je také možné dělit podle toho, do jaké oblasti spadají a to:

- kvalifikační, které u zaměstnance vyvstanou v souvislosti s jeho pracovním výkonem, kdy je potřeba si doplnit si určité znalosti a dovednosti,
- rozvojové, prostřednictvím nichž se může zaměstnanec osobně a profesně rozvíjet (Koubek, 2001, s. 262)

### 3.3 Analýza vzdělávacích potřeb a její úrovně

Analýza vzdělávacích potřeb je systematický průzkum, prostřednictvím něhož může nadřízený odhalit "vzdělávací mezery" svých podřízených, spolupracovníků, či jednotlivého pracovníka. Správná identifikace "vzdělávací mezery" vyžaduje citlivý přístup vedoucího. Základním principem správně identifikované vzdělávací mezery je porovnání současného stavu vědomostí, dovedností a postojů pracovníka s úrovní kompetencí, které jsou nevyhnutné pro dosažení efektivního pracovního výkonu (Štainer, 1999, s.3). Autoři Kucharčíková a Vodák uvádějí, že „*analýza potřeb vzdělávání spočívá ve shromáždění informací o současném stavu znalostí, schopností a dovedností pracovníků, o výkonnosti jednotlivců, týmů a podniku, a v porovnávání zjištěných údajů s požadovanou úrovní*“. Dále dodávají, že výsledkem této analýzy je zjištění mezer ve výkonnosti, jež je třeba možno odstranit vzděláváním. (Vodák & Kucharčíková 2007, s. 69). Podle Bartoňkové je možno k analýze vzdělávacích potřeb přistoupit různými způsoby, stěžejní a společné všem způsobům jsou jednotlivé kroky analýzy, kterými jsou příprava (určení zdrojů sběru dat), sběr dat ( analýza informací, identifikace potřeb) a návrh opatření (tvorba vzdělávacího plánu) (Bartoňková, 2013, s. 12). Jak doplňuje Valouchová, jde v rámci přípravy především o určení zdrojů pro sběr dat, to znamená hlavně určení odkud čerpat spolehlivé a pravdivé informace. Tyto zdroje mohou být vnější (např. plánované změny v legislativě), nebo vnitřní (strategické plány organizace, personální plány, plány činnosti atd.) Po sesbírání dat je třeba je roztřídit a porozumět jim. Hlavním cílem celého procesu je poskytnout co nejrelevantnější analýzu současného stavu a identifikaci toho, co je žádoucí (kolektiv autorů, 2015, s. 49). Zjišťování vzdělávacích potřeb k jejich analýze je poměrně složitý proces, jenž lze provádět různými způsoby a metodami, například Mužík jej popisuje takto:

- analýza hlavních informačních zdrojů, tj. právních norem, vnitřních norem a dokumentů podniku atd.
- průzkumy vzdělávacích potřeb a požadavků dotazníkovým šetřením
- analýzy informací získaných od vedoucích pracovníků a samotných pracovníků řízeným rozhovorem
- zkoumání a hodnocení pracovního výkonu jednotlivých pracovníků
- hodnocením výsledků pracovních porad, různých auditů a dalších výsledků činnosti (Mužík, 2011, s. 86)

Pro vysvětlení a pochopení významu analýzy vzdělávacích potřeb, lze uvést její cíle, které shrnuje Mužík:

- Identifikace rozdílu mezi tím, „co je“, a tím, „co je žádoucí“, ve smyslu kompetencí (tedy dovedností a znalostí a postojů) pracovníků,
- identifikaci cílových skupin vzdělávání,
- příprava pracovníků na převzetí dalších povinností, odpovědností a pravomocí,
- určení parametrů podnikového vzdělávání,
- navržení témat a forem pro další vzdělávání (Mužík, (2011, s. 273).

Analýza vzdělávacích potřeb má, podle Bartoňkové (in Buckley a Caple) tři základní úrovně:

1) Komplexní analýza, která zkoumá všechny aspekty daného zaměstnání, kdy je vytvořen detailní seznam o každém úkolu z něhož se daná pracovní pozice skládá, včetně potřebných znalostí a dovedností.

2) Analýza klíčových otázek – zabývá se identifikací a podrobným zkoumáním klíčových a základních otázek týkajících se daného zaměstnání.

Je důležitá především pro manažerské a dohlížitelé funkce. 3)

Analýza zaměřená na problémy – zaměřuje se na konkrétní problém (Bartoňková, 2010, s. 121).



### **3.4 Zdroje pro analýzu vzdělávacích potřeb**

Analyzovat vzdělávací potřeby, je možné dvěma způsoby. Prvním je kvantitativní sociologický výzkum, ve kterém jde v podstatě o terénní šetření. Nejčastěji se využívá dotazník, rozhovor a pozorování. Principem je to, že se přímo ptáme pracovníků na jejich vzdělávací potřeby. Druhou možností je aplikace kompetenčního přístupu ke vzdělávání a k rozvoji lidských zdrojů v organizaci. V zásadě jde o práci s dokumenty a s literaturou, kde získáme obecné požadavky na pracovní místo, tzv. kostru kompetencí. Výhodou kvantitativního sociologického výzkumu je možnost zjištění aktuální vzdělávací potřeby přímo na míru konkrétního pracovníka. Nevýhodou je náročnost přípravy a realizace (Bartoňková 2010, s. 122).

Dá se říct, že většina autorů se shoduje na tom, že se pro účely identifikace využívají tři skupiny zdrojů informací. Jsou to informace týkající se organizace jako celku, informace týkající se jednotlivých oddělení (pracovních míst a činností) a informace týkající se jednotlivých pracovníků (Koubek, 2001; Vodák a Kucharčíková, 2007; Mužík, 2004).

1) první etapa – na úrovni celopodnikových údajů: Bartoňková specifikuje, že se jedná o cíle organizace, podnikové plány, údaje o výrobním programu organizace, jeho struktuře, zdrojích, různých statistik atd. (Bartoňková, 2010, s.121). Vodák s Kucharčíkovou uvádějí, že je důležité zajistit, aby všichni pracovníci znali strategii firmy, podnikovou kulturu a filozofii organizace, a plně se s ní ztotožnili (Vodák, & Kucharčíková, 2007, s. 74). Podle Mužíka analýza na této úrovni směřuje k plánování lidských zdrojů a jejich vzdělávání s ohledem na zaměření a cíle celé organizace (Mužík, 2011, s. 279).

2) druhá etapa – na úrovni pracovního místa (analýza práce): Bartoňková vyjmenovává, že se zde jedná o popisy pracovních míst a jejich specifikace, kultury pracovních vztahů, požadavků manažerů na vzdělávání (Bartoňková, 2010, s.121). Vodák a Kucharčíková doplňují, že je zjišťován styl vedení na všech úrovních a výsledkem je informace o potenciální potřebě vzdělávání

(Vodák, & Kucharčíková, 2007, s. 74). Podle Mužíka se jedná například o identifikaci vzdělávacích potřeb, jež vyplývá z nových postupů, organizačních změn a z toho plynoucích nových nároků na pracovní pozice (Mužík, 2011, s. 279).

3) třetí etapa – na úrovni jednotlivých pracovníků: jedná se o analýzu, díky níž lze podle Mužíka identifikovat vzdělávací potřeby u jednotlivých pracovníků vztahující se ke zlepšení jejich pracovních výkonů, nebo odhalení možností k jejich rozvoji. Je potřeba vzít v potaz, že každý pracovník má určité vzdělávací potřeby, jež vyplývají z jeho vzdělání, pracovních zkušeností, ale i jeho osobnostních rysů, a proto Mužík doporučuje provádět analýzu vzdělávacích potřeb na úrovni jednotlivých pracovníků formou rozhovoru mezi konkrétním pracovníkem a jeho nadřízeným (Mužík, 2011, s. 279). Pro naplnění cíle této bakalářské práce je analýza vzdělávacích potřeb na úrovni jednotlivých pracovníků velmi důležitá. Jak dále uvádějí Vodák a Kucharčíková (2007, s. 74 ), dále se doporučuje při analýze na této úrovni čerpat údaje ze záznamu o vzdělání, kvalifikaci, absolvování vzdělávacích kurzů, z průzkumů zaměřených na postoje a názory jednotlivých pracovníků, nicméně tyto informace je možné získat i při rozhovoru s konkrétním pracovníkem, který doporučuje Mužík. A proto dalším vhodným zdrojem informací, z něhož lze na této úrovni čerpat. Například dle Bartoňkové, jsou záznamy o hodnocení pracovníka, záznamy o vzdělání, kvalifikaci, absolvování dalšího vzdělávání, výsledky testů atd (Bartoňková, 2010, s.121).

### **3.5 Metody sběru informací**

Každá z výše uvedených etap začíná fází sběru informací, k tomu lze, podle Vodáka a Kucharčíkové, využít několik různých metod:

- **Strukturovaný rozhovor:** rozhovor, při kterém lze prostřednictvím předem připravených otázek zjistit například, proč jednotlivci

nepodávají uspokojivý výkon, zjistit názory, postoje a potřeby pracovníků. Výhodou je flexibilita a možnost detailnějšího zkoumání daného jevu, nevýhodou je časová náročnost a nutnost kvalifikace vedoucího rozhovoru. Pozorování: jde o záměrné sledování výkonu zaměstnance v daném prostředí. Pozorovatel má možnost srovnání stylu práce a výkonu jednotlivých pracovníků. Výhodou je získání jasné představy o plnění úkolů jednotlivými zaměstnanci, nevýhodou může být odmítavý postoj zaměstnanců a změna jejich chování.

- Dotazník: jedná se o cíleně seskupenou strukturu různých typů otázek. Pomocí dotazníku lze získat představu o postojích zaměstnance k různým aspektům jeho práce. Výhodou jsou nízké náklady, nevýhodou může být nepochopení otázek a chyby při vyhodnocování.
- Participace: jde o časový úsek, kdy výzkumník na sebe bere úkoly a zodpovědnost zaměstnance. Lze tak získat bližší pochopení práce, hlavně v případě, že se jedná o nové postupy. Výhodou je hlubší porozumění podmínkám práce, nevýhodou je že někdy nelze praktikovat - jelikož zkoumající osoba nemá odpovídající speciální dovednosti, aby se do práce mohla zapojit.
- Popis práce vytvořený zaměstnancem: jedná se o analýzu vytvořenu přímo zaměstnancem, kdy popisuje úroveň důležitosti a obtížnosti jednotlivých úkonů a povinností. Někdy je tato metoda pro zaměstnance velmi obtížná.
- Skupinová diskuze: jde o soustředění a prodiskutování těžkostí skupiny a jednotlivců spojených s danou prací (Vodák, & Kucharčíková, 2007, s. 76). V sociálních službách bych tuto metodu přiřadila k supervizi, jež má podobný účel.

### **3.6 Silné a slabé stránky analýzy vzdělávacích potřeb**

Analýza vzdělávacích potřeb a její silné a slabé stránky. Bartoňková ve své knize poukazuje na to, že mezi silné stránky analýzy vzdělávacích potřeb patří to, že při dobře provedené analýze lze odhadnout rozsah potřeb instituce, či organizace v oblasti dalšího vzdělávání; je možné vymežit cílové skupiny, kterých se vzdělávání bude týkat; lze navrhnout zcela konkrétní obsahy a formy dalšího vzdělávání; je možné doporučit optimální vzdělávací organizaci a jde odhadnout efektivnost vynaloženého času na vzdělávání. Naopak ke slabým stránkám autorka řadí: neochotu managementu uznat potřeby vzdělávání, ačkoli byla potřeba identifikována; obecná neochota dalšího vzdělávání; konzervativnost a neochota přijímat nové věci; nedůvěra k mimopodnikovým vzdělávacím zařízením; nezkušenost analytických pracovníků může vést k nesprávným, či povrchním závěrům; v případě nedostatku podkladů nelze odhadnout skutečné vzdělávací potřeby (Bartoňková, 2010, s. 129).

### **3.7 Individuální vzdělávací plány**

Individuální plán vzdělávání a rozvoje jednotlivých pracovníků by se měl, podle Bednáře, změřit na upřesnění otázek obsahu vzdělávání, způsobu jeho uskutečňování, výběru toho, kdo ho poskytne, upřesnění rolí pracovníka a organizace a toho, kdo bude posuzovat dosažení cílů. Obsah individuálních plánů by měl být zaměřen na to jaké cíle jsou vzděláváním a rozvojem pracovníka sledovány. Může to být například zlepšování pracovního výkonu na současné pracovní pozici, zvládnutí nových úkolů a požadavků, vzdělávání a rozvoj v zájmu zvýšení flexibility pracovníka a podobně. Tento plán vzniká především na základě osobní angažovanosti pracovníka, kdy by si pracovník při jeho tvorbě odpovídat především na tyto otázky: čeho chci dosáhnout, co mi v tom brání, jaké znalosti a dovednosti potřebuji mít, co mi to dá, jak poznám, že toho dosahuji, jaké kroky musím učinit a do kdy (Bednář,

2012, s. 122). Autoři Firstová a Zámek hovoří o tom, že významným aspektem vzdělávání je jeho individualizace v tom, že každý pracovník s ohledem na profil jím vykonávané práce má vymezené kompetence představující souhrn vědomostí, dovedností a vlastností žádoucích k dosahování profesionálního výkonu. U jednotlivých pracovníků je třeba reflektovat jeho individuální vzdělávací potřeby s ohledem na jím vykonávanou práci, dosažené vzdělání a nabyté zkušenosti (Zámek & Firstová, 2017, s. 17). Podle Kubíkové se vzdělávací plán pracovníka vytváří obvykle na jeden kalendářní rok a jde v zásadě o jasný přehled činností, které povedou k naplnění plánu. Může, kromě zákonem o sociálních službách jmenovaných způsob vzdělávání pracovníků, obsahovat i další možné formy vzdělávání, výcviků, projektových aktivit, ale například také účast na konferencích a podobně. Plán by měl primárně vycházet ze sebehodnocení pracovníků, hodnocení ze strany nadřízeného, identifikace vzdělávacích potřeb jednotlivých pracovníků a neméně důležité je i přihlídnutí k potřebám a možnostem organizace. Jak uvádí Kubíková, pracovníci mohou při identifikaci svých vzdělávacích potřeb vycházet například z komunikačních a interpersonálních situací, ze situací, kdy si nejsou jisti správným postupem, ze zamyšlení nad činnostmi, které mají v popisu své práce a v pracovní náplni, nad činnostmi, které provádějí automaticky a také ze svých nevyužitých schopností a vlastností (kolektiv autorů, 2010, s. 195).

V Pečovatelské službě Diakonie ČCE – středisko v Ostravě jsou individuální plány upraveny (dále IVP) upraveny vnitřním předpisem Profesní rozvoj zaměstnanců, kde autorka Králová uvádí, že IVP obsahuje informace o vzdělávacích potřebách každého jednotlivého pracovníka. Při tvorbě IVP je důležité stanovisko jak samotného pracovníka, tak jeho nadřízeného. Vzdělávací potřeby pracovníka vychází z pracovní pozice, kterou pracovník zastává, i z individuálních schopností a dovedností každého pracovníka. Z toho důvodu je při tvorbě IVP využívána také autodiagnostická metoda,

kdy pracovníci sami posuzují a následně identifikují oblasti, ve kterých by se chtěli, nebo potřebovali dále dozdělat. Nadřízený pracovník se na tvorbě IVP podílí, neboť je vhodné, aby poukázal na činnosti a oblasti práce, ve kterých by se měl pracovník zdokonalit a vzdělávat z jeho pohledu. Z těchto důvodů je IVP vytvářen v dialogu, ve spolupráci pracovníka a jeho nadřízeného. Do IVP se zaznamenávají konkrétní vzdělávací cíle daného pracovníka na rok, spolu s vysvětlením, proč se daný pracovník chce nebo musí v dané oblasti vzdělávat. Dále se zde zaznamenává navrhovaná forma vzdělávací akce. Na základě těchto kritérií je vyhledáván manažerkou kvality a vedoucí zařízení nejvhodnější vzdělávací program, školení nebo kurz pro jednotlivé pracovníky (schvaluje ředitel střediska). Po absolvování vzdělávací akce jsou v IVP zaznamenány podrobnosti týkající se absolvované vzdělávací akce. Na základě vytvořených IVP jednotlivých pracovníků se vytváří vzdělávací plán celého střediska Diakonie ČCE, jehož plnění se vyhodnocuje po uplynutí daného roku, pro který je vytvořen. Tato analýza je součástí hodnocení kvality služeb. (Králová, 2007, s. 12).

### **3.8 Vzdělávací plány organizace**

Vzdělávací plán organizace zahrnuje přehled všech vzdělávacích aktivit, které jsou určeny k realizaci v určitém období, obvykle jednoho kalendářního roku. Jak specifikuje Kubíková, tento plán vychází z individuálních vzdělávacích plánů jednotlivých pracovníků, na jeho základě je možné navrhnout komplexní plán celoživotního vzdělávání pracovníků a při jeho tvorbě jsou zohledněny především finanční možnosti organizace, provozní možnosti (tak aby byla zajištěna kontinuita služby pro klienty), poslání, cíle, potřeby organizace a nutná školení, která musí zaměstnanec periodicky absolvovat (např. školení bezpečnosti práce). Zároveň je vhodné v plánu stanovit kdo se bude vzdělávat (celý tým X konkrétní pracovníci), kde bude vzdělávání

probíhat, jakým způsobem a za jakou cenu (kolektiv autorů, 2010, s. 194). Konkrétním příkladem jak organizace tvoří vzdělávací plán střediska je postup popsáný ve vnitřním předpisu Profesní rozvoj zaměstnanců, kde autorka Králová definuje, že vedoucí jednotlivých zařízení spolu s manažerkou kvality zformulují na základě jednotlivých IVP prioritní oblasti vzdělávání a sestaví vzdělávací plán střediska na jeden rok, který následně předkládají správní radě ke schválení (únor až březen). Vzdělávací plán střediska je v období květen, červen (po provedeném hodnocení pracovníků) dodatečně doplněn o vzdělávací potřeby pracovníků, jež vyvstaly v rámci hodnocení pracovníků. Vzdělávací plán střediska je doplněn o vzdělávací potřeby nově příchozích pracovníků (po ukončení doby zaškolování a zácviky a následném vytvoření IVP). Cílem vzdělávacího plánu střediska je sjednocení individuálních vzdělávacích plánů pracovníků do jednoho vzdělávacího plánu, důležitého pro celkový přehled o vzdělávání pracovníků a plánování finančních prostředků v rozpočtu střediska (Králová, 2008, s. 14).

Z této kapitoly vyplývá, že vzdělávací potřeby jsou velice důležitým aspektem pro další vzdělávání pracovníků. Pojmenovala jsem druhy vzdělávacích potřeb, z nichž je pro výzkum této práce nejrelevantnější jejich rozdělení na objektivní a subjektivní. Teoreticky jsem ukotvila pojem analýzy vzdělávacích potřeb a rozepsala jednotlivé úrovně této analýzy. Z těchto poznatků budu nadále vycházet ve výzkumu této práce, kdy se budu věnovat analýze na všech třech jmenovaných úrovních – 1. celopodnikové úrovni, 2. úrovni na pozici pracovního místa a 3. úrovni na pozici jednotlivých pracovníků. Popisem jednotlivých metod sběru dat pro analýzu vzdělávacích potřeb jsem poukázala na to, že tuto analýzu lze provádět mnoha různými způsoby a dále v metodologické části práce popíšu, kterou metodu jsem si zvolila a proč. Tato kapitola je důležitá vzhledem k tomu, že cílem mé práce je analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské

službě, vysvětlila tedy čím a proč jsou pro pracovníky samotné, i pro celou organizaci vzdělávací potřeby důležité a jak je s nimi nakládáno směrem k rozvoji pracovníků i organizace.

#### **4. Metodologie výzkumu**

Tato bakalářská práce si klade za cíl analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě. Práce bude analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách konkrétní organizace – pečovatelské služby v rodinách Diakonie ČCE – střediska v Ostravě. Výsledky šetření budou využity k plánování vzdělávacích aktivit pro pracovníky v sociálních službách terénní pečovatelské služby do dalšího období a měly by rozklíčovat vzdělávací potřeby, které pocítují a deklarují sami pracovníci a ty, které vyplynou z požadavků managementu služby a strategie celé organizace. V dalším období by výsledky šetření měly sloužit vedoucí služby při posouzení toho, zda jsou pracovníci, jak stávající, tak nově příchozí, proškolení ve všech oblastech, které tato práce bude definovat jako jejich vzdělávací potřeby.

V kapitole 3.4 jsem popsala jakými technikami je možné data k analýze vzdělávacích potřeby zaměstnanců získávat, svůj výzkum povedu formou případové studie a budu pracovat exploratorní metodou.



## 4.1 Případová studie

Výzkum prostřednictvím případové studie se, dle Hendla, zaměřuje na podrobný popis a rozbor jednoho, nebo více případů, zkoumá především to, jaké jsou charakteristiky daného případu, jde o zachycení složitosti případu a popis vztahů v jejich celistvosti (Hendl, 2016, s. 101). Autor vyjmenovává několik typů případových studií, z nichž jsem si vybrala, dle jeho definice, studium sociální skupiny, kdy je zkoumána malá sociální skupina přímo komunikující, v případě této práce je to zaměstnanecká skupina.

Případová studie využívá:

- Více zdrojů dat
- Musí se vypořádat se situací, že je obvykle více proměnných, než naměřených datových bod, tedy realizací uvažovaných proměnných
- Snaží se využít teoretická tvrzení, která usměrní sběr dat a jejich analýzu

U případové studie platí, že lze aplikovat všechny výzkumné strategie, mezi kterými neexistuje jasná hierarchie, přičemž každá z nich má své přednosti a nedostatky, které jsou určeny především typem výzkumných otázek, kontrolou probíhající události a zaměřením na současné, nebo minulé události (Hendl, 2016, s. 107). Exploratorní studie mají za cíl prozkoumat neznámou strukturu případu a působící vztahy, definovat hypotézy, otázky, nebo navrhnout teorie pro případné další výzkumy. Podávají vysvětlení případu tím, že rozvádí jednotlivé příčinné řetězce, které lze v případě najít a identifikovat. Výzkumník si musí především určit, zda se studie bude zabývat jedním, nebo více případy a stanovit si 1) co se exploruje; 2) účel explorační; 3) kritéria, pomocí nichž je možné posoudit, zda je explorační úspěšná (Hendl, 2016, s. 109).

Podle Hendla se případová studie exploratorní metodou sestává z několika kroků, na kterých popíšu, jak bude výzkum spojený s touto bakalářkou prací probíhat:

- 1) **Určení výzkumné otázky:** Výzkumná otázka je v této práci obsažena již v samotném jejím názvu a prolíná se celou prací: Jaké jsou vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě?
- 2) **Výběr případu, určení metod sběru a analýza dat:** případem je tedy analýza vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě. Jedná se o jednopřípadovou studii. Metodami sběru dat budou na první a druhé úrovni analýza písemných dokumentů a na třetí úrovni strukturovaný dotazník, který vyplní pracovníci v sociálních službách dané pečovatelské služby.
- 3) **Příprava sběru dat:** analýza písemných zdrojů proběhne v sídle střediska Pečovatelské služby v rodinách, data budou analyzována z písemných dokumentů dostupných v této službě. Dotazníkové šetření bude provedeno mezi všemi zaměstnanci v sociálních službách pečovatelské služby v rodinách Diakonie ČCE – střediska v Ostravě.
- 4) **Sběr dat:** analýzu písemných zdrojů a její provedení popíšu v kapitole 4.2.1 a dotazníkové šetření v kapitole 4.2.2
- 5) **Analýza a interpretace dat:** tento krok se bude prolínat souběžně s krokem 4, budou průběžně sepisována, tříděna a interpretována data získaná pomocí zvolených technik a budou popisována pomocí slovního hodnocení a názorného vyjádření výsledků pomocí grafů.
- 6) **Příprava zprávy:** Zpráva bude tvořit závěr výzkumu a budou v ní shrnuty výsledky interpretace získaných dat (Hendl, 2016, s. 113)

## **4.2 Zdroje dat**

Jak je uvedeno v kapitole 2.5 pracovníci v sociálních službách mají zákonem stanovenou povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně. Proto se služba snaží zjišťovat vzdělávací potřeby pracovníků pomocí tvorby jejich individuálních vzdělávacích plánů, viz kapitola 3.7. Mým cílem je analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě pomocí vědeckých metod, které vycházejí z odborné literatury. O zdrojích analýzy vzdělávacích potřeb pojednává kapitola 3.4, jež popisuje tři úrovně zdrojů analýzy – analýzu na úrovni podniku, analýzu na úrovni pracovního místa a analýzu zaměřenou na jednotlivé pracovníky. Na vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách nahlédnu v této práci z perspektivy všech tří úrovní.

### **4.2.1 Analýza písemných zdrojů**

Především k analýze dat na první a druhé úrovni, tedy na úrovni celé organizace a pracovního místa budu využívat písemné zdroje, které jsou dostupné ve Středisku Diakonie ČCE v Ostravě a přímo v Pečovatelské službě v rodinách. Při analýze písemných zdrojů budu vycházet z písemností z roku 2018 a to především z toho důvodu, že v PS během roku probíhá částečná obměna pracovního týmu přirozenou fluktuací pracovníků a v případě zkoumání dřívějších let by metoda analýzy písemných zdrojů nemusela být relevantní.

Analýza dokumentů, podle Hendla patří ke standardní aktivitě u kvantitativního, ale také kvalitativního výzkumu, podle autora se v dokumentech projevují jak osobní, tak skupinové postoje, hodnoty i ideje (Hendl, 2016, s. 134). Analýza písemných dokumentů je podle Dismana studium jakéhokoli hmotného záznamu, který nevznikl přímo za účelem daného výzkumu (Disman, 2008, s. 166). Hendl doplňuje, že jde o taková data,

kteřá vznikla v minulosti a byla pořizena někým jiným a pro jiný účel, než je současný výzkum (Hendl, 2016, s. 208). Jak dále Disman uvádí, speciální technikou, která je určena ke zkoumání psaného materiálu je tzv. obsahová analýza, jež je kvantitativní, objektivní analýzou sdělení jakéhokoli druhu, přičemž se může zabývat jak obsahem sdělení, tak také jeho formou, autorem i adresátem příslušného sdělení (Disman, 2008, s.168). Obsahová analýza je definována jako kvantitativní metoda a je jednou z nejproduktivnějších mezi ostatními technikami sběru informací (Disman, 2008, s. 174).

Na první a druhé úrovni budu hledat takové dokumenty u kterých lze předpokládat, že z nich bude možné na základě jejich podrobného studia vyvodit nároky, které dokumenty kladou na pracovníky v sociálních službách. Mělo by se jednat o nároky na postoje, způsoby jednání a konání pracovníků v sociálních službách, budu tedy hledat především ty zmínky, které hovoří o těchto kategoriích a jsou popsány v kapitole 2.4. Tyto nároky pojmenuji a zhodnotím, zda pracovníci mohou získat kompetence k plnění těchto nároků pomocí dalšího vzdělávání, a tudíž se jedná o vzdělávací potřebu pracovníků v sociálních službách.

#### **4.2.2 Strukturovaný dotazník**

Jako metodu ke sběru dat na třetí úrovni jednotlivých pracovníků jsem zvolila metodu strukturovaného dotazníku. Dotazníkové šetření je jednou ze základních technik sběru informací. Jedná se o standardizovanou, efektivní techniku k získání empirických dat. Při této metodě je upřednostňováno využití uzavřených otázek, které jsou formulovány tak, aby nevyžadovaly další ústní vysvětlení (Petrušek 1996, s. 263). Disman uvádí, že dotazník je vysoce efektivní technika, která může postihnout velký počet respondentů, při relativně malých nákladech, v poměrně krátkém čase. (Disman, 2008, s. 141). Pro techniku sběru dat prostřednictvím strukturovaných dotazníků je

vzhledem k malému počtu respondentů (všichni pracovníci v sociálních službách dané sociální služby) stěžejní jejich návratnost, jež by v ideálním případě měla být 100%. Ve snaze zajistit co nejvyšší návratnost dotazníků jsem zvolila metodu, kterou zmiňuje Disman jako Klassenzimmerfragenbogen, tedy metodu kdy jsou respondenti shromáždění v místnosti, obdrží dotazník, který na místě vyplní (Disman, 2008, s. 142).

Technika dotazníkového šetření mi umožní oslovení všech pracovníků, kteří mají v současné době pracovní smlouvu s naší organizací, ve velké míře (až na pár výjimek), jsou to totiž pracovníci, kteří pracovali v organizaci i v minulém roce, což ve vysoké míře koresponduje s písemnými dokumenty, které budou analyzovány (viz kapitola 4.2.1). Jedná se o 19 pracovníků v sociálních službách a jednu pracovníci v sociálních službách – koordinátorku služby.

Otázky v dotazníku vycházejí z teoretické části práce. V dotazníku budou použity uzavřené otázky, které, dle Dismana nabízejí soubor možných alternativ, ze které budou respondenti vybírat vhodnou odpověď (Disman, 2008, s. 127). Při tvorbě otázek v dotazníku jsem vycházela z Dismana, který říká, že je třeba se zamyslet nad tím, zda je otázka opravdu nebytná; zda měří opravdu to, co chceme měřit; zda bude otázka srozumitelná každému respondentovi; zda jsou respondenti schopni poskytnout odpověď na otázku; zda se otázka neptá na dvě věci najednou; zda není otázka sugestivní; zda je výčet kategorií pro odpověď v uzavřené otázce úplná; zda je použití otázky nezbytné; zda otázka nevyžaduje příliš zobecnělé údaje; zda mají otázky respondentů stejnou váhu a nakonec zda není tato otázka nepříjemná a znepokojující (Disman, 2008, s. 152). Otázky v dotazníku budou dostatečně upřesněny tak, aby respondenti měli jasnou představu o obsahu každé otázky. Pro odpovědi v dotazníku jsem se rozhodla použít škálu o rozsahu 4 stupňů, a to z toho důvodu, aby respondent nevolil průměrnou prostřední možnost,

ale byl nucen se nad odpovědí zamyslet a zvolit co nejvíce relevantní odpověď:

0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti

1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti

2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti

3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

Dotazník sestává ze tří částí, jež vycházejí z teoretické části této práce. V první části budou otázky věnované vzdělávacím potřebám, vyplývajícím ze základních činností, které pečovatelská služba vykonává podle zákona. O těchto činnostech pojednává kapitola 1.4. Pečovatelky budou dotazovány, zda a jaké míře potřebují do vzdělávat v jednotlivých činnostech, které vyjmenovává zákon a jsou hlavní náplní jejich přímé práce s klienty služby.

Druhá část dotazníku bude věnována vzdělávacím potřebám, jež vyplývají ze znalostí a dovedností, s jejichž základy se pracovníci seznámili při absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách a pojednává o nich kapitola 2.3. Pracovníci budou dotazováni na jednotlivé oblasti, se kterými se na kvalifikačním kurzu seznámili, měli by je uplatňovat v praxi a měli by se v nich nadále zdokonalovat a vzdělávat.

V poslední části dotazníku dám pracovníkům, prostřednictvím otevřené otázky jaké další vzdělávací potřeby pociťují, možnost pojmenovat vzdělávací potřeby, které dotazník neobsahuje, a pracovníci jsou přesvědčeni o tom, že jsou pro jejich vzdělávání důležité a užitečné.

### **4. 3 Sběr dat**

Analýza písemných zdrojů bude provedena přímo v sídle Pečovatelské služby v rodinách, kde jsou přístupné všechny písemné materiály, které jsou vyjmenované v kapitole 4.3.2. Na první úrovni analýzy budou využity celopodnikové zdroje, které jsou platné pro všechna střediska poskytovatele. Konkrétně se jedná o Strategii diakonických hodnot, která je volně přístupná na webových stránkách Diakonie ČCE. Tento dokument jsem vybrala z toho důvodu, že je strategický pro analýzu na první úrovni a předpokládám, že jeho studiem získám relevantní data pro analýzu vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě. Na druhé úrovni budu analyzovat dokumenty, jež jsou přístupné v sídle služby, a to dokument Popis pracovní pozice pracovníka v sociálních službách, který jsem uvedla v kapitole 2.4 a dokument Požadavky na vzdělávání jednotlivých pracovníků a požadavky vedoucího služby na vzdělávání jednotlivých pečovatelek (tento materiál vychází z jednotlivých Individuálních vzdělávacích plánů pečovatelek a požadavků vedoucí, které vycházejí z hodnocení jednotlivých pracovníků). Výstupy analýzy písemných zdrojů budou zpracovány na počítači a jejich výsledkem budou písemné definice vzdělávacích potřeb, které vycházejí z této analýzy.

Dotazníkové šetření mezi pracovníky v sociálních službách proběhne také přímo v sídle služby jednorázově. Respondentům bude představen cíl výzkumu, budou ubezpečeni o anonymitě dotazníkového šetření a o tom, že jejich odpovědi nebudou mít žádné dopady na jejich pracovní hodnocení a nebude mít jakékoli jiné pracovní důsledky. Pracovníkům bude vysvětlen způsob vyplnění dotazníku. Po vyplnění dotazníků budou získaná data analyzována kvantitativní metodou, budou zpracována počítačově a výsledky budou vyjádřeny pomocí grafů.

## 5. Analýza dokumentů

Pro analýzu dokumentů v první etapě na úrovni celé organizace jsem hledala takové dokumenty, které jsou platné a závazné pro celou organizaci, pro všechna její střediska, služby a všechny její pracovníky. Tyto dokumenty jsem hledala na webových stránkách organizace Diakonie ČCE, které jsou volně přístupné na webových stránkách Diakonie ČCE.

### 5.1 Stručné představení organizace Diakonie ČCE

Diakonie ČCE je jedním z nejvýznamnějších poskytovatelů sociálních služeb v ČR. Provozuje více než 140 zařízení po celé republice. Organizuje humanitární pomoc v ČR a rozvojovou spolupráci v zahraničí. Práce a poslání organizace vychází z křesťanských hodnot. Zaměstnává více než 2000 pracovníků po celé republice a 1000 dobrovolníků, svou obnovenou činností po roce 1989 navazuje na předválečnou Českou diakonii, a je součástí mezinárodní platformy Eurodiakonie s partnery po celém světě. Zřizovatelem organizace je Českobratrská církev evangelická (Diakonie ČCE, 2019) „*Diakonie tvoří společenství, které v milosrdenství a s nadějí fortelně pomáhá potřebným*“ (Diakonie, 2019).





## 5.2 Analýza Diakonických hodnot

Studiem webových stránek organizace jsem zjistila, že největší důraz klade organizace na Diakonické hodnoty, které jsem se rozhodla analyzovat z hlediska požadavků, jež jsou kladeny na pracovníky a z nich vyplývajících vzdělávacích potřeb. Na otázku, co jsou diakonické hodnoty organizace odpovídá, že je to to, o co v diakonické práci zvláště usilují, co chtějí rozvíjet, chránit a předávat. Hodnotami se rozumí to, co je pro Diakonii důležité, z čeho ve své práci vychází, nechává se motivovat a zároveň usiluje, aby se v její práci tyto hodnoty zpřítomňovaly a promlouvaly skrze ni. Diakonické hodnoty ukazují cestu, jsou oporou celé diakonické práce a vystihují specifičnost, nosnost, poselství a jádro Diakonie (Diakonie, 2019).

Jednotlivé hodnoty:

**Milosrdenství:** *„Vždy, když potkám klienta, tak se usměju a pozdravím ho“*. První hodnotou, kterou Diakonie deklaruje je Milosrdenství, jež specifikuje takto:

- Sloužit, dopomáhat, organizovat službu vždy s ohledem na člověka
- Jednat s klientem s respektem
- Poskytovat emoční oporu

Tyto kategorie kladou, na pracovníky nároky v oblasti etiky, respektu k lidské důstojnosti, respektu k jedinci a jeho hendikepu, respektu k rozhodnutí klienta, pochopení jeho situace, pochopení jeho životní cesty a emocí, které z jeho situace vyplývají a které právě prožívá. Dále jsou na pracovníky kladeny nároky v oblasti empatie, vcítění se do klientovy situace a podání pomocné ruky, tam kde je to třeba. Z těchto nároků vyvozují **vzdělávací potřeby** v oblasti:

1. **Etiky, lidských práv, lidské důstojnosti, respektu**
2. **Empatie, emoční podpory, základů psychologie a psychopatologie**

**Fortelnost:** „*Pracuji fortelně – vím co, proč a jak dělám.*“ Druhou hodnotou, kterou Diakonie deklaruje je Fortelnost, tu specifikuje takto:

- Posilovat odpovědnost za poskytování služeb
- Udržovat profesní hranice
- Zvládat zátěžové situace
- Zvládat komunikaci
- Dodržovat mlčenlivost

V této hodnotě jsou na pracovníky kladeny nároky týkající se profesionality jejich pracovního výkonu. Jedná se o nároky na odpovědnost, spolehlivost, samostatnost a profesionalitu. Nároky na rozpoznání hranic mezi profesionalitou a nevhodnými vazbami mezi klientem a pracovníkem. Klade se důraz na schopnost zvládnutí zátěžových a krizových situací. Důležitým požadavkem je zvládnutí komunikace s klientem, ovládnutí komunikačních strategií, ovládnutí alternativní komunikace, pochopení komunikačních problémů při různých somatických, nebo psychických onemocněních. Velice důležitý je také důraz na dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech týkajících se informací souvisejících jak s klienty samotnými, tak se službou, která u nich probíhá i informací týkajících se služby a organizace. Z výše jmenovaných nároků vyvozují **vzdělávací potřeby** v těchto oblastech:

1. **Pracovní kompetence, kvalita prováděné služby, loajalita**
2. **Dodržování pracovních postupů, znalost vnitřních předpisů**
3. **Jednání v zátěžových a krizových situacích**
4. **Komunikace, komunikační techniky a strategie, alternativní komunikace, asertivita**

**Společenství:** „*Jsem jedinečný dílek skládačky a obraz tvoříme pouze společně.*“ Třetí hodnotou, kterou Diakonie deklaruje, je Společenství, jíž specifikuje takto:

- V pracovním týmu pravdivě sdílet informace, znalosti, zkušenosti
- Dělit se o zkušenosti dobré praxe
- Přijímat a poskytovat zpětnou vazbu a hodnocení
- Řešit konflikty a neshody
- Vnímat svou odpovědnost za sebe i celek Diakonie

Jádrem této hodnoty je pracovní tým a organizace jako celek. Proto soudím, že nároky kladené na pracovníky spadají do oblasti komunikace v týmu, předávání správným a relevantních informací v týmu, týmové spolupráce a soudržnosti, schopnosti řešit problémy v týmu konstruktivně a pozitivně. Pracovníci by měli být schopni reflektovat a přijímat zkušenosti nejen svých kolegů v jejich sociální službě, ale také kolegů z jiných služeb a organizací (tzv. dobrá praxe). Mimo jiné by měli být schopni hodnotit svou práci a práci kolegů a toto hodnocení umět nejen poskytnout, ale také přijmout. Každý pracovník by měl vnímat to, že je součástí jak svého nukleárního pracovního týmu, tak celého týmu organizace jako takové.

Z výše uvedených nároků, které vyvozují tyto konkrétní **vzdělávací potřeby**:

- 1. Týmová spolupráce, komunikace v týmu, předávání informací v týmu**
- 2. Řešení konfliktů v týmu, rozdělení rolí v týmu**
- 3. Supervize**

**Naděje:** „*Jsem stejně důležitý jako klient, mé srdce bije pro Diakonii.*“ Čtvrtou hodnotou, kterou Diakonie deklaruje je Naděje, jíž specifikuje takto:

- Rozumět významu osobního rozvoje a hledat k němu příležitosti
- Trpělivost a schopnost zdravého odstupu
- Ochotu pracovat na strategii a rozvoji organizace
- Osobní angažovanost

Tato hodnota je úzce zaměřena přímo na pracovníky a jejich rozvoj, klade nároky na jejich přístup ke vzdělávání, růstu a rozvoji. Zdůrazňuje jejich kladný postoj k rozvoji jejich kompetencí, znalostí a dovedností, a jejich schopnost držet si profesionální hranice. Klade nároky na jejich přístup k práci jako k poslání, vnímání jejich profese nikoli pouze jako nutný zdroj příjmu, ale jako činnost, kterou pomáhají potřebným a dělají tak svět kolem sebe o něco lepším.

V této hodnotě a nárocích, které klade na pracovníky shledávám tyto **vzdělávací potřeby:**

- 1. Rozvoj znalostí a dovedností v oblastech, které mohou pracovníky obohacovat a rozvíjet (nejen v základních činnostech, které služba poskytuje).**
- 2. Psychohygienu a prevence syndromu vyhoření**

Tabulka č. 1: **Zjištěné vzdělávací potřeby na úrovni organizace**

|   |
|---|
| Etika, lidská práva, lidská důstojnost, respekt   |
| Empatie, emoční podpora, základy psychologie a psychopatologie  |
| Pracovní kompetence, kvalita prováděné služby, loajalita  |
| Dodržování pracovních postupů, znalost vnitřních předpisů   |
| Jednání v zátěžových a krizových situacích  |
| Komunikace, komunikační techniky a strategie, alternativní komunikace, asertivita   |
| Týmová spolupráce, komunikace v týmu, předávání informací v týmu  |
| Řešení konfliktů v týmu, rozdělení rolí v týmu  |
| Supervize   |
| Rozvoj znalostí a dovedností v oblastech, které mohou pracovníky obohacovat a rozvíjet (nejen v základních činnostech, které služba poskytuje). |
| Psychohygienu a prevenci syndromu vyhoření  |

Zjištěné vzdělávací potřeby odpovídají obecným a osobnostním předpokladům, které popisují v kapitole 2.4. Pracovník v sociálních službách by měl být sociálně zralá osobnost, schopná adekvátně reagovat a řešit krizové situace, mít pozitivní vztah k lidem, chuť pomáhat, chtít se dále vzdělávat a je nezbytné, aby disponovala inteligencí a asociálně emočními dovednostmi. Rozborem diakonických hodností jsem zjistila, že organizace klade důraz na to, aby zaměstnávala kvalitní pracovníky, kteří jsou schopni odvádět co nejlepší pracovní výkon. Zjištěné vzdělávací potřeby dále reflektují obsah rekvalifikačního vzdělávacího kurzu pro pracovníky v sociálních službách, které jsem popsala v kapitole 2.3 a dále získané kompetence rozvíjejí a upevňují.

### **5.3 Analýza dokumentů ve druhé etapě na úrovni pracovního místa**

Pro analýzu na této úrovni jsem si vybrala dokument Personální a organizační zajištění pečovatelské služby v rodinách, který je součástí standardů kvality služeb, tento dokument jsem již zmiňovala v kapitole 2.4. V jeho obsahu je vydefinován pracovní profil pracovníka v sociálních službách v terénní pečovatelské službě. Tento dokument pokládám za relevantní k tomu, stanovit nároky, jež jsou na pracovníky kladeny na úrovni jejich pracovní pozice. Dále jsem si vybrala dokument Požadavky na vzdělávání jednotlivých pracovníků a požadavky vedoucího služby na vzdělávání jednotlivých pečovatelek. Tento dokument je vypracováván vedoucí PS každoročně a vychází z jednotlivých individuálních vzdělávacích plánů pracovníků v sociálních a službách a dále z hodnocení jednotlivých pracovníků. Na základě tohoto dokumentu je následně sestavován vzdělávací plán služby samotné i celého střediska.

#### **5.3.1 Stručné představení Pečovatelské služby v rodinách**

Pečovatelská služba v rodinách Diakonie ČCE – středisko v Ostravě je služba s dlouholetou tradicí, jež působí na celém území města Ostravy. Posláním Pečovatelské služby v rodinách je prostřednictvím poskytovaných služeb umožnit lidem od 18 let, kteří potřebují pomoc druhé osoby, setrvat v jejich domovech, zachovat jejich dosavadní způsob života a přirozené vazby. Podpora a pomoc vychází z individuálních potřeb a respektuje důstojnost a jedinečnost klientů (Diakonie, 2018) Zřizovatelem služby je Českobratrská církev evangelická a služba je financována prostřednictvím státních dotací, dotací magistrátu města Ostravy, úhrad klientů a případných darů. V roce 2018 služeb PS využilo celkem 153 uživatelů v rozsahu 17 383 klientohodin (klientohodina je hodina přímé péče u klienta). Pečovatelská služba je poskytována celoročně každý pracovní den od 7:00 hodin do 20:00 hodin. O

sobotách, nedělích a svátcích podle aktuálních potřeb uživatelů v době od 7:00 hodin do 20:00 hodin. V pečovatelské službě je zaměstnáno 22 pracovníků (celkem na 19, 7 pracovního úvazku) Z toho: 1 vedoucí služby, 1 sociální pracovníce, 1 pracovník v sociálních službách – koordinátor služby a 19 pracovníků v sociálních službách – pečovatelka.

#### **5.4 Analýza dokumentu Personální a organizační zajištění Pečovatelské služby**

V tomto dokumentu jsou požadavky na pracovníky velmi jasně formulovány, nebylo tedy třeba je vyvozovat z textu dokumentu. Dokument uvádí tyto požadované schopnosti a dovednosti:

- dobré komunikační schopnosti
- schopnost jednat s uživateli, kteří mají problémy v komunikaci
- profesionálně poskytovat pomoc a podporu uživatelům při hygieně, podání jídla, oblékání, úklidu, pohybu atd.

Z těchto požadavků vyvozují tyto vzdělávací potřeby:

- 1. Komunikace, komunikační dovednosti**
- 2. Alternativní komunikace, komunikace s nekomunikujícími klienty, nebo klienty, kteří mají problémy s komunikací**
- 3. Vzdělávání v oblasti základních úkonů, které PS poskytuje**

Dále dokument uvádí tyto požadavky na chování a postoje:

- vstřícný přístup k seniorům
- vlídnost a vřelost
- empatie
- emocionální vyrovnanost

- samostatnost
- pečlivost
- čestnost
- flexibilita
- loajalita
- identifikace s profesí
- snaha motivovat uživatele
- dodržování a hájení práv a zájmů uživatele
- respektování svobodné volby uživatele
- respektování individuálních zvláštností uživatele
- ochota pracovat v terénu

Z těchto požadavků vyvozují tyto vzdělávací potřeby:

1. **Dodržování vnitřních předpisů (Standardy kvality)**
2. **Etika, etický kodex, Diakonické hodnoty, principy služby**

### **5.5 Analýza dokumentu Požadavky na vzdělávání jednotlivých pracovníků a požadavky vedoucího služby na vzdělávání jednotlivých pečovatelek**

Dokument přímo vychází z Individuálních vzdělávacích plánů pracovníků v sociálních službách. Tyto plány si pracovníci vypracovávají samostatně, dle individuálně vnímaných vzdělávacích potřeb. V IVP by měli uvést tři vzdělávací potřeby. Dalším zdrojem dat pro dokument jsou pravidelná roční hodnocení pracovníků, kde vedoucí spolu s pracovníkem hodnotí jeho práci za uplynulý rok a identifikuje jeho klady a případné nedostatky. Z těchto nedostatků vedoucí určuje vzdělávací potřeby konkrétních pracovníků a do dokumentu je zaznamenává. Dokument tedy obsahuje vzdělávací potřeby deklarované pracovníky samotnými i jejich vzdělávací potřeby, které



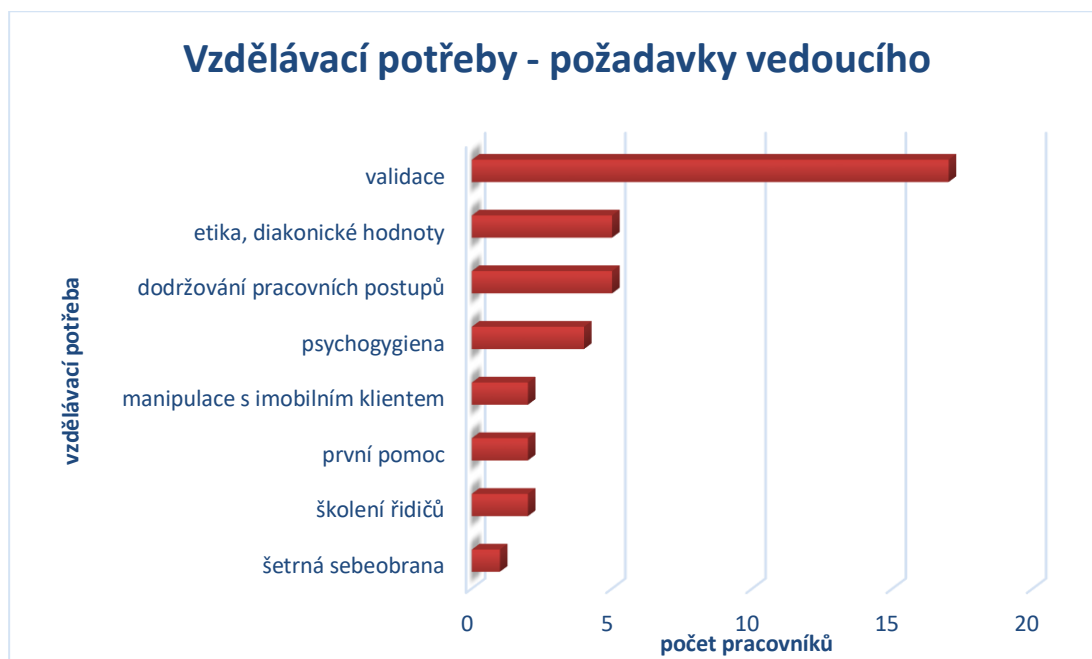
identifikuje vedoucí služby a reprezentuje tak vzdělávací plán služby na daný kalendářní rok. Vzhledem k tomu, že tento dokument je zpracován velmi přehledně v tabulce, budu jeho analýzu dělat pomocí grafu.

Graf č. 1 – Vzdělávací potřeby - požadavky pracovníků dle IVP



Ze studia dokumentu vyplývají vzdělávací potřeby vyjmenované v grafu č. 1. Nejvíce pracovníků – 15 pociťuje potřebu vzdělávání v manipulaci s imobilním klientem, což je součástí jedné ze základních činností, které vykonává PS tak, jak byly vyjmenovány v kapitole 1.4. První pomoc, kterou uvádí jako vzdělávací potřebu 14 pečovatelek lze zařadit k dovednostem, s nimiž se kterými se pečovatelky seznámily ve vzdělávacím kurzu pracovníka v sociálních službách, se kterým jsem hovořila v kapitole 2.3. Další vzdělávací potřeby, které pracovníci uvádějí ve svých vzdělávacích plánech odpovídají obecným požadavkům, které jsou na ně kladeny a jsou uvedeny v kapitole 2.4.

Graf č. 2 – Vzdělávací potřeby identifikované vedoucí služby



Graf č. 2 pojmenovává vzdělávací potřeby, které v dokumentu vyplývají z požadavku vedoucí na vzdělávání pracovníků, tyto vzdělávací potřeby vycházejí z hodnocení pracovníků a reflektují mezery v jejich pracovním výkonu a potřeby zlepšení a zdokonalení. Nejvíce požadavků vedoucí definuje v oblasti validace, kdy jde o metodu práce se seniory, kteří trpí demencí. Z uvedených dat vyplývá, že vedoucí služby klade na pracovníky nároky především v oblasti přístupu ke klientům, v oblasti etiky, hodnot a psychohygieny, což opět koresponduje především s obecnými požadavky, které jsou kladené na pracovníky v sociálních službách, které jsou pojmenovány v kapitole 2.4 a také se vztahují ke znalostem se kterými se pečovatelky seznámily ve vzdělávacím kurzu pracovníka v sociálních službách, o kterém jsem hovořila v kapitole 2.3.

Tabulka č. 2: Zjištěné vzdělávací potřeby na úrovni pracovního místa

|   |
|---|
| <b>Komunikace, komunikační dovednosti</b>   |
| <b>Alternativní komunikace, komunikace s nekomunikujícími klienty, nebo klienty, kteří mají problémy s komunikací</b> |
| <b>Vzdělávání v oblasti základních úkonů, které PS poskytuje</b>  |
| <b>Dodržování vnitřních předpisů (Standardy kvality)</b>  |
| <b>Etika, etický kodex, Diakonické hodnoty, principy služby</b>   |
| <b>První pomoc</b>  |
| <b>Manipulace s imobilním klientem</b>  |
| <b>Syndrom vyhoření, psychohygiena</b>  |
| <b>Paliativní péče</b>  |
| <b>Bazální stimulace</b>  |
| <b>Time management</b>  |
| <b>Validace, péče o klienta s Alzheimerovou chorobou</b>  |
| <b>Šetrná sebeobrana</b>  |
| <b>Školení řidičů</b>   |

Z analýzy obou dokumentů na druhé úrovni pracovního místa vyplývá, že vzdělávací potřeby, které z nich vyplývají odpovídají obecným a osobnostním předpokladům, které popisují v kapitole 2.4, ale také se již konkrétněji odvíjejí od znalostí a dovedností, které pracovníci získali absolvováním vzdělávacího kurzu pro pracovníky v sociálních službách, popsanych k kapitole 2.3, a v neposlední řadě také vyplývají ze základních činností, které poskytuje

terénní pečovatelská služba a jsou popsány v kapitole 1.4. Zatím co v personálním a organizačním zajištění PS jsou požadavky na pracovníky definovány spíše teoreticky a obecně, v dokumentu Požadavky na vzdělávání jednotlivých pracovníků a požadavky vedoucího služby na vzdělávání jednotlivých pečovatelek je patrné, že vychází z praxe a konkrétních nároků, které praktický provoz služby na pracovníky klade.

## **5.6 Analýza dokumentů ve třetí etapě na úrovni jednotlivých pracovníků**

Pro analýzu na úrovni jednotlivých pracovníků jsem zvolila metodu strukturovaného dotazníku tak, jak jsem ji podrobně popsala v kapitole 4.2.2. Dotazník byl předložen všem pracovníkům v sociálních službách v Pečovatelské službě v rodinách v rodinách, tj. 19 pracovníkům. Pracovníci dotazník vyplnili na místě a návratnost dotazníku je 100 %. V první části dotazníku pečovatelky odpovídaly na otázky, které vycházely z kapitoly 1.4 a týkaly se základních činností, které pečovatelská služba poskytuje svým klientům. Ve druhé části dotazníku byly pracovníkům předloženy otázky, jež vycházejí ze znalostí a dovedností, které si osvojily absolvováním vzdělávacího kurzu pracovníka v sociálních službách, jak byly popsány v kapitole 2.3. Třetí část dotazníku obsahuje otevřenou otázku, ve které pracovníci mohli uvést vzdělávací požadavky, které pociťují a nenašli je v prvních dvou částech dotazníku. Všechny otázky jsou podrobně rozepsány tak, aby pracovníci jasně rozuměli jejich obsahu a mohli odpovědět relevantně. Pro odpovědi v dotazníku jsem se rozhodla použít škálu o rozsahu 4 stupňů:

- 0 – nepociťuji žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti

3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

### **5.7 Vyhodnocení první části dotazníku**

Otázka č. 1 – **Úkony spojené s pomocí při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** (pomoc a podpora při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, při přesunu na lůžko nebo vozík)

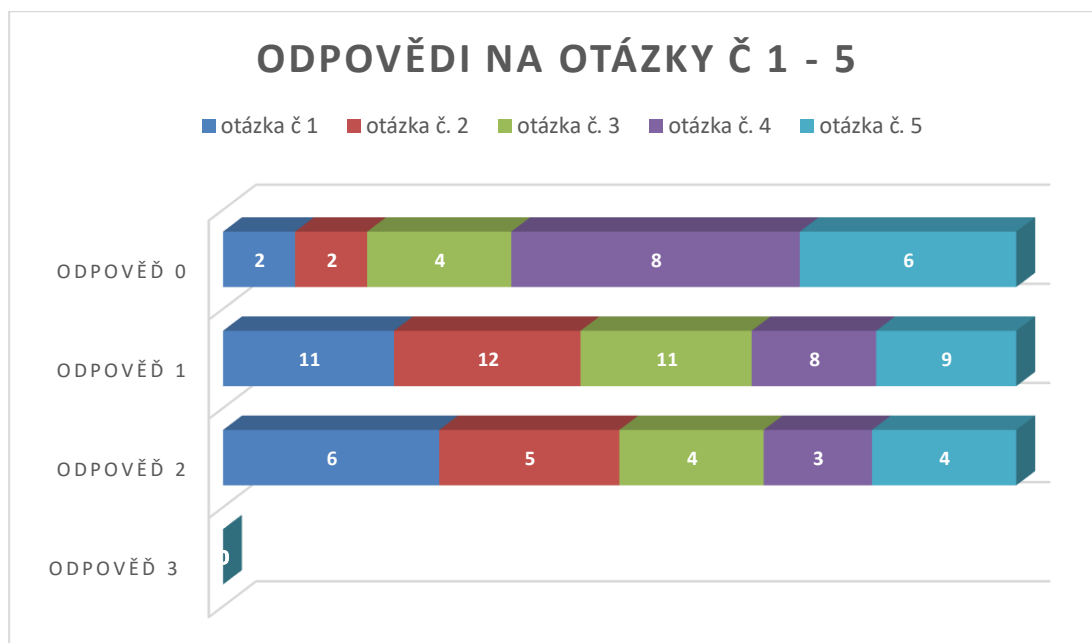
Otázka č. 2 – **Úkony spojené s pomocí při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (pomoc při úkonech osobní hygieny, základní péči o vlasy a nehty a při použití WC)

Otázka č. 3 – **Úkony spojené s poskytnutí stravy nebo pomocí při zajištění stravy** (zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití)

Otázka č. 4 – **Úkony spojené s pomocí při zajištění chodu domácnosti** (běžný úklid a údržbu domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy)

Otázka č. 5 – **Úkony spojené se zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím** (doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět).

Graf č. 3 – Odpovědi na otázky č. 1 – 5

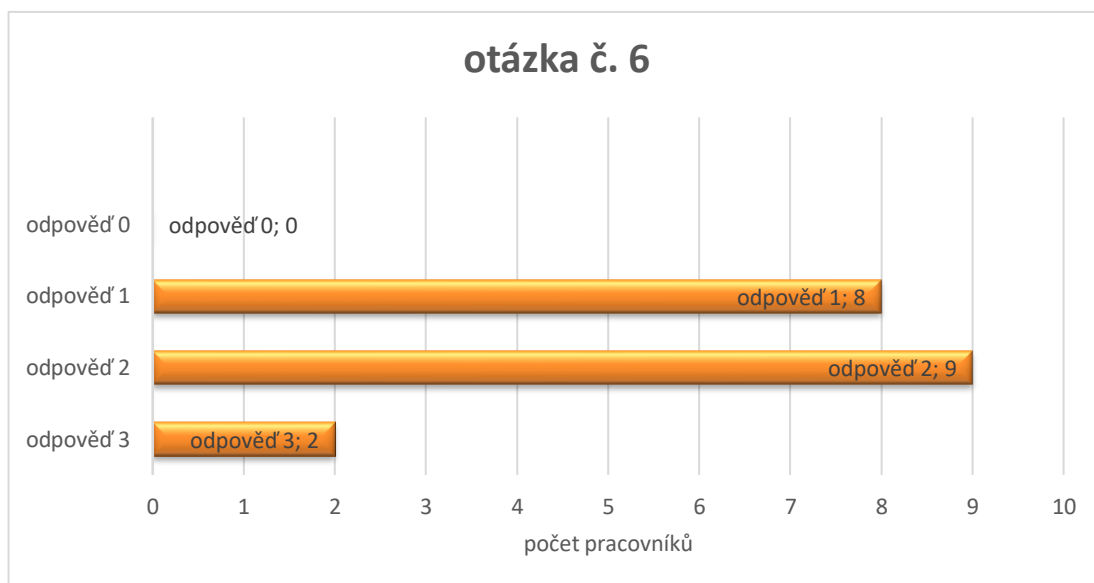


Odpovědi na prvních pět otázek dotazníku byly zpracovány do jednoho grafu, jelikož všechny vycházejí ze základních činností PS a srovnání v jednom grafu umožňuje zhodnotit, ve které ze sledovaných činností pociťují pracovníci vyšší potřebu vzdělávání. Z odpovědí na otázky první části dotazníku plyne, že nejmenší potřebu vzdělávání pociťují zaměstnanci v činnostech, ke kterým byla směřována otázka č. 4 a otázka č. 5. Malou potřebu vzdělávání uvádějí pracovníci prakticky totožně u všech položených otázek a větší potřebu vzdělávání především v činnostech týkajících se otázky č. 1 a 2. Což plně koresponduje s výsledky analýzy na druhé úrovni, kde pracovníci uvádějí vzdělávací potřebu v manipulaci s imobilním klientem, která by logicky spadala do otázky 1 a 2. Z uvedených výsledků je patrné, že pečovatelky jsou si v základních činnostech poměrně jisté a ani jedna z nich neuvedla v žádné otázce zásadní vzdělávací potřebu.

## 5.8 Vyhodnocení druhé části dotazníku

Otázka č. 6 – **Komunikace s klientem** (základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, alternativní komunikace)

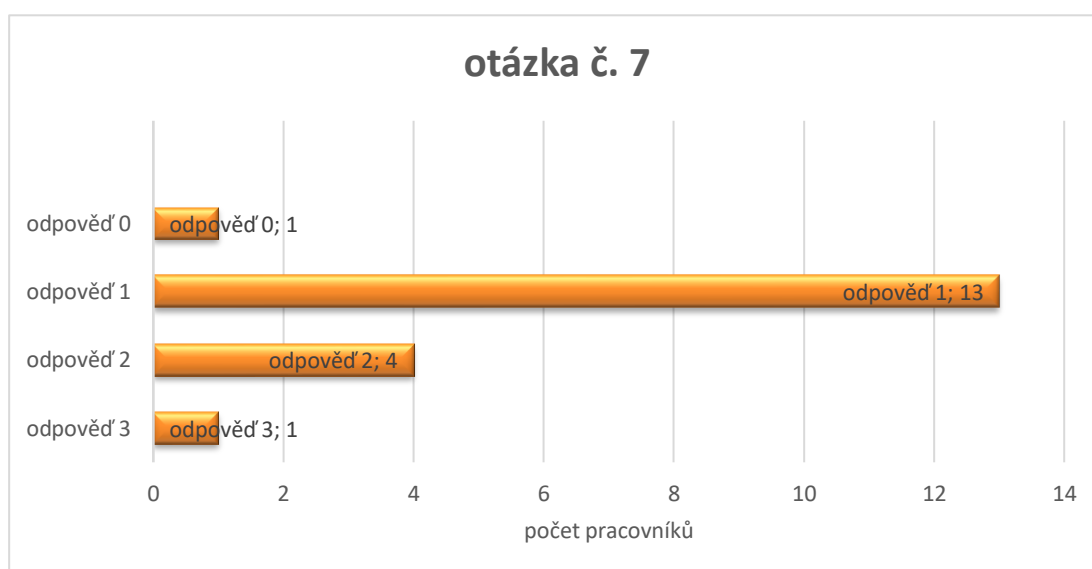
Graf č. 4 – Odpovědi na otázku č. 6



Z uvedeného grafu plyne, že vzdělávacím potřebám v oblasti komunikace s klienty přikládají pracovníci důležitost, většina z nich – 9 uvedla, že cítí větší potřebu vzdělávání v této oblasti a 2 uvedli, že pociňují zásadní vzdělávací potřebu. Opět tento výsledek koresponduje se zjištěnými daty prostřednictvím analýzy na druhé úrovni, kde pracovníci udávali požadavky na vzdělávání v komunikaci s klienty.

Otázka č. 7 – **Oblast komunikace v týmu** (týmová spolupráce, výměna informací v týmu, předcházení konfliktů v týmu).

Graf č. 5 – Odpovědi na otázku č. 7

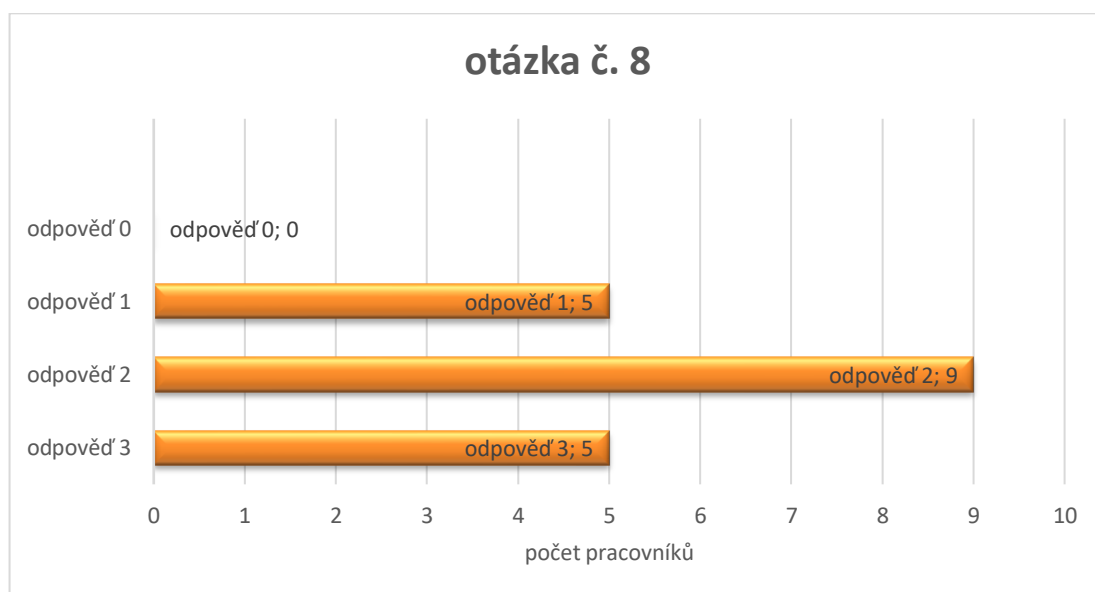


Z dat uvedených v dotazníku vyplývá, že pracovníci nepocítují větší potřebu vzdělávání se v oblasti týmové spolupráce a komunikace v týmu. 13 pracovníků uvedlo odpověď 1. Tento výsledek nekoresponduje s daty získanými analýzou diakonických hodnot, konkrétně hodnoty Společenství, podle které by pracovníci měli přikládat týmu a týmové spolupráci velkou hodnotu a snažit se tento aspekt jejich práce kultivovat a rozvíjet. Výsledek ovšem může také znamenat, že v této oblasti pocítují pracovníci malou potřebu vzdělávání z toho důvodu, že již vládnou dostatečnými kompetencemi. Vzdělávání v této oblasti bude důležité především pro nové členy pracovního týmu.



Otázka č. 8 – **Psychologie, psychopatologie** (emoce, psychologie stárnutí, demence, závislosti, psychiatrická onemocnění).

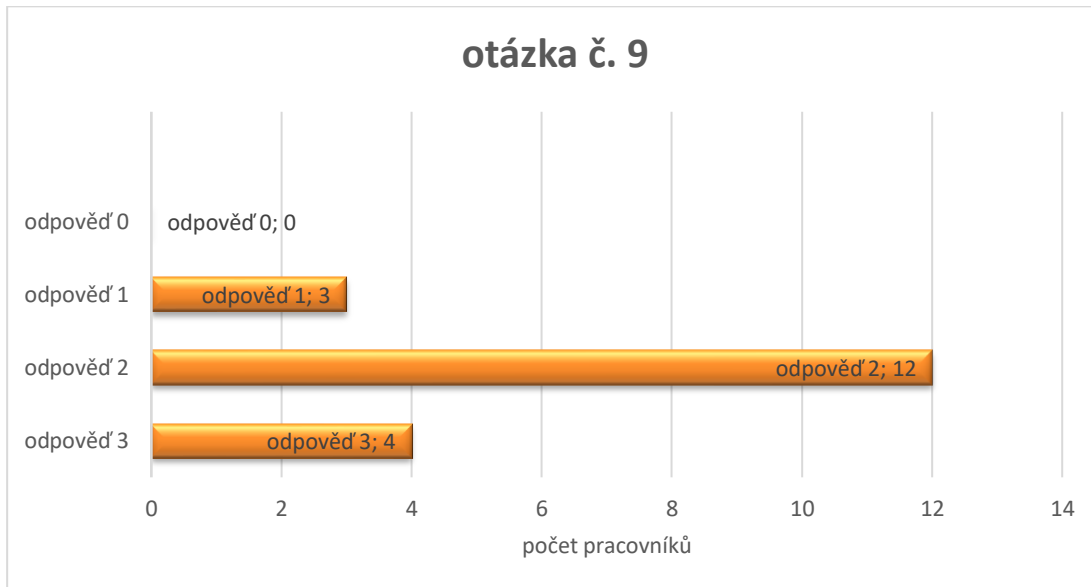
Graf č. 6 – odpovědi na otázku č. 8



Otázka č. 8 je směřována ke znalostem psychologie, psychopatologie, k problematice stáří a jeho projevů, demence a podobně. Z odpovědí pečovatelek je patrné, že si uvědomují důležitost této problematiky, jelikož většina z nich – 9 uvedla, že pociťuje větší vzdělávací potřebu v této oblasti a 5 z nich uvedlo, že pociťuje zásadní vzdělávací potřebu. Tento výsledek vypovídá o tom, že se pracovníci ve své práci v terénu setkávají s klienty s mnoha druhy zátěží a zajímají se o to, jak s těmito lidmi co nejlépe pracovat.

Otázka č. 9 – Ochrana zdraví, první pomoc (péče o nemocné, zdravý životní styl)

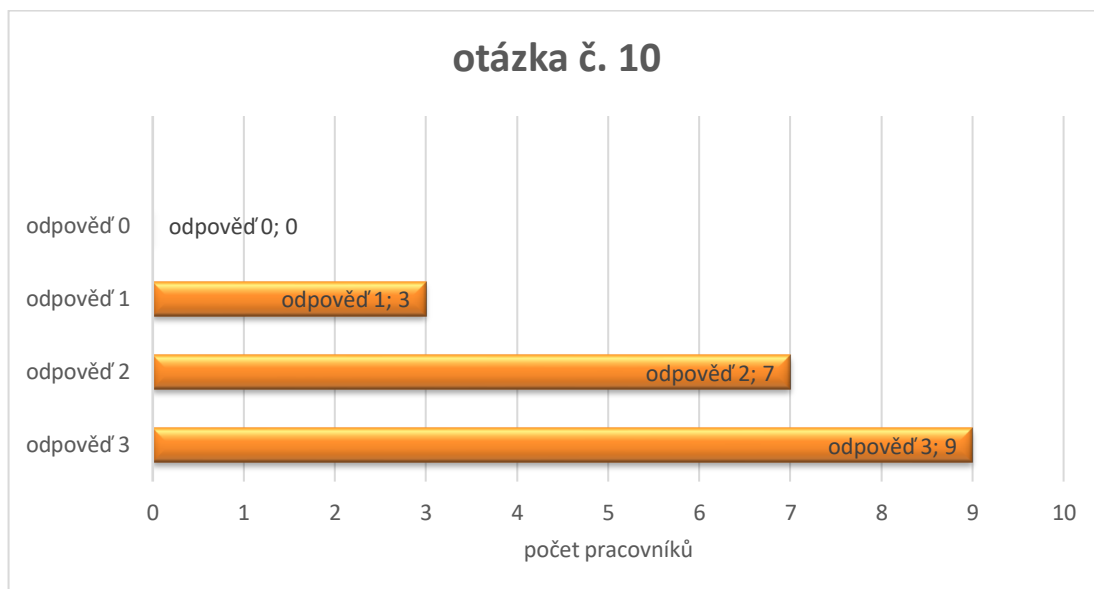
Graf č. 7 – Odpovědi na otázku č. 9



Podle odpovědí pečovatelek se otázka č. 9 dotkla důležitého okruhu vzdělávacích potřeb. Pracovníci opět převážně – 12 z nich, odpovídají, že pociťují větší potřebu vzdělávání a 4 uvádějí, že pociťují zásadní potřebu vzdělávání. Tento výsledek koresponduje s výsledky analýzy na úrovni pracovního místa, kde je vydefinována potřeba vzdělávání v první pomoci nejen ze strany pracovníků, ale také vedoucí služby.

Otázka č. 10 – **Somatologie, zdravotní postižení** (základní orientace ve zdravotních problémech seniorů a zdravotně postižených)

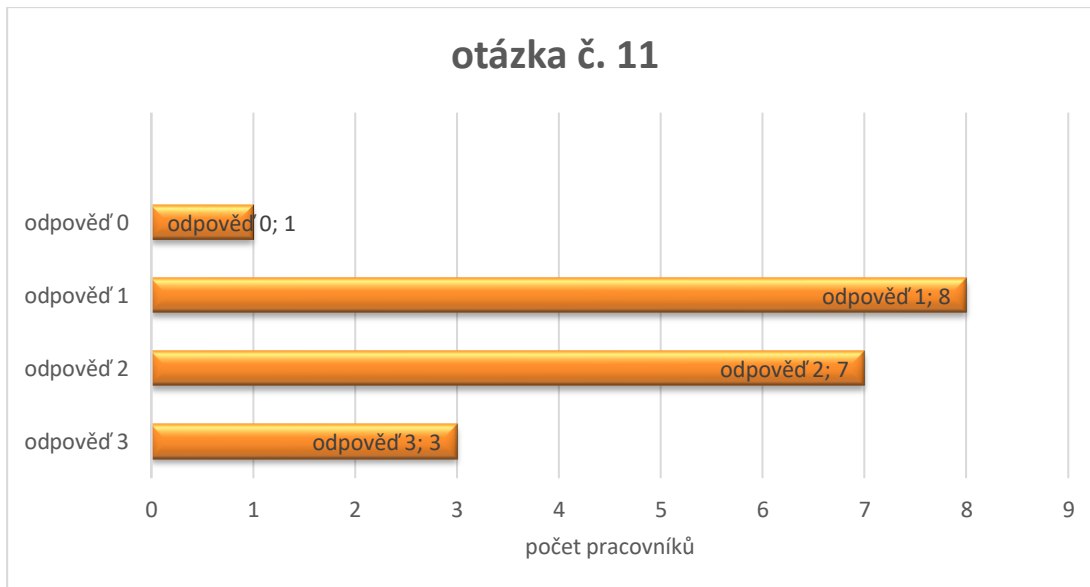
Graf č. 8 – Odpovědi na otázku č. 10



Z uvedeného grafu plyne to, že pečovatelky přikládají velkou důležitost tomu, aby získaly a prohlubovaly si znalosti v oblasti somatologie a zdravotních postižení, 9 z nich odpovědělo, že pociťují zásadní potřebu a 7 pracovníků, že pociťují větší potřebu vzdělávání se na toto téma. Svědčí to o tom, že pracovníci si uvědomují, že k tomu, aby mohli poskytovat klientům kvalitní péči, je nezbytné orientovat se v této důležité oblasti.

Otázka č. 11 – **Etika, lidská práva, lidská důstojnost** (etické přístupy při poskytování služeb, respektování lidských práv a lidské důstojnosti)

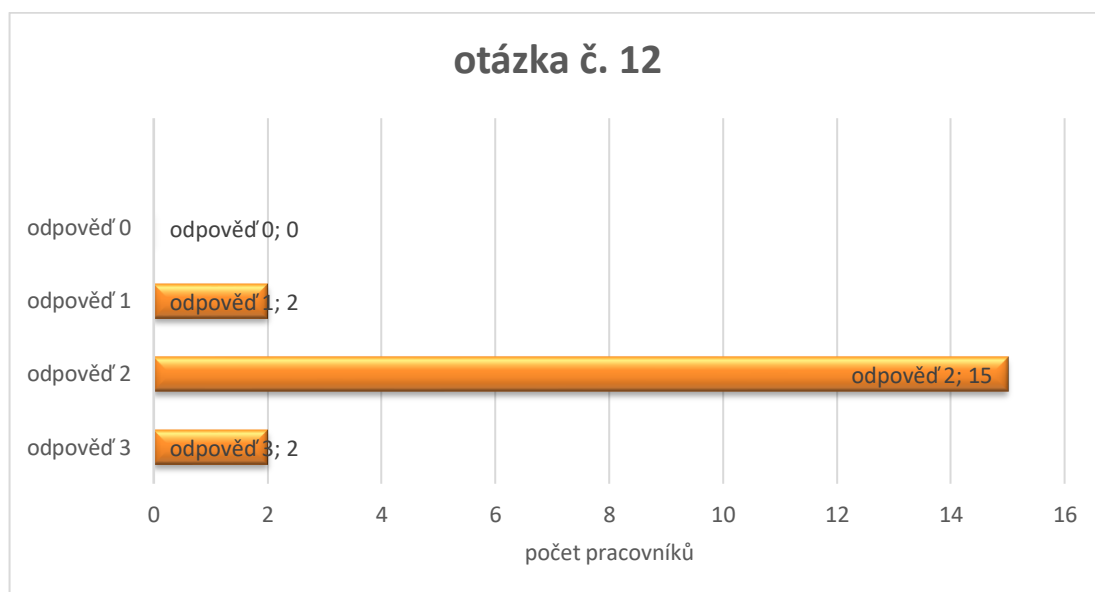
Graf č. 9 – odpověď na otázku č. 11



Z grafu u otázky č. 11 je patrné, že většina pracovníků – 8 pocítuje malou vzdělávací potřebu v oblasti etiky, lidských práv a lidské důstojnosti, 7 z nich uvádí, že pocítuje větší potřebu a 3 zásadní potřebu vzdělávání k tomuto tématu. Z odpovědí je patrné, že pracovníci tuto oblast nepokládají za zásadní ke své práci, což příliš nekorresponduje s analýzou na úrovni celé organizace, kdy organizace toto téma pokládá za jedno ze stěžejních. Opět se tento výsledek dá naopak interpretovat i tak, že pracovníci mají pocit, že již vládnou dostatečnými kompetencemi a vzdělávání v této oblasti by se mělo týkat především nových členů pracovního týmu.

Otázka č. 12 – **Zvládání krizových situací, šetrná sebeobrana** (zvládání náročných situací při poskytování péče, práce s agresivním klientem, práce s klientem, který ohrožuje své zdraví a život)

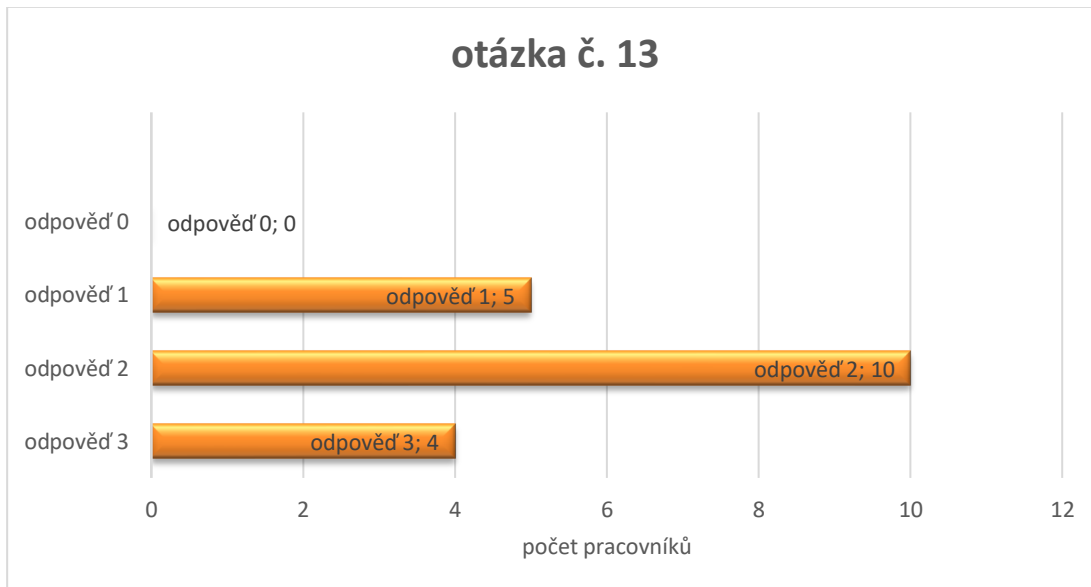
Graf č. 10 – Odpovědi na otázku č. 12



Převažující odpovědí u celkem 12 pracovníků je, že pociťují větší potřebu vzdělávání v oblasti zvládání krizových situací a šetrné sebeobrany. Z tohoto výsledku je patrné, že pracovníci pokládají tuto oblast za velmi důležitou pro svou práci v terénu. Což ovšem není promítnuto do jejich IVP, jelikož analýza na úrovni pracovního místa tuto potřebu neodhalila ani v požadavcích pracovníků, ani v požadavcích vedoucího služby.

Otázka č. 13 – **Prevence syndromu vyhoření** (psychohygienu, umění odpočívát)

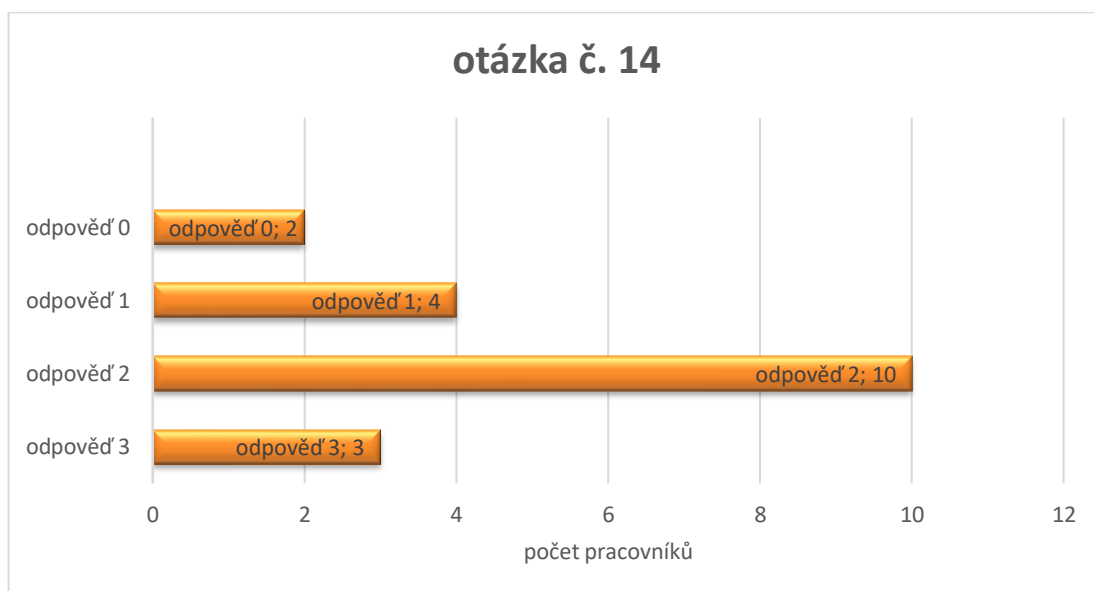
Graf č. 11 – Odpovědi na otázku č. 13



Otázka č. 13 směřuje k samotným pracovníkům a péči o jejich psychiku. Tuto oblast pracovníci považují také za poměrně důležitou, jak ukazuje graf, ze kterého je patrné, že většina pracovníků – 10 pocítuje větší vzdělávací potřebu v této oblasti a 4 další uvedli, že pocítuje zásadní vzdělávací potřebu. Tento výsledek koresponduje také s výsledky analýzy na úrovni pracovního místa, kde vzdělávací potřebu v oblasti psychohygieny a předcházení syndromu vyhoření deklarovali jak sami pracovníci, tak vedoucí služby.

Otázka č. 14 – **Individuální plánování** (nové přístupy, prohlubování znalostí, výměna zkušeností)

Graf č. 12 – Odpovědi na otázku č. 14



Individuální plánování je povinností každého pracovníka v dané pečovatelské službě, každý z nich je klíčovým pracovníkem cca 6 klientů, proto je pro pracovníky vzdělávání v této oblasti důležité, což je patrné i z výsledku grafu. 10 pečovatelek pociťuje větší a 3 pečovatelky zásadní vzdělávací potřebu v oblasti individuálního plánování.

### 5.9 Vyhodnocení třetí části dotazníku

Ve třetí části dotazníku byla pracovníkům položena pouze jedna otevřená otázka ve znění: Pociťujete další vzdělávací potřeby? Vyjmenujte jaké.

Většina pracovníků nechala otázku nezodpovězenou.

Dva pracovníci uvedli odpověď – paliativní péče

Tři pracovníci uvedli odpověď – bazální stimulace.

Metodou strukturovaných dotazníků byli zaměstnanci dotazováni na to, jaké pociťují vzdělávací potřeby v jednotlivých oblastech, které se odvíjí od nároků, které jsou na ně kladené při jejich pracovní činnosti, jak je popisuje kapitola 1.4 a 2.3. Z vyhodnocení strukturovaných dotazníků vyplývá, že pracovníci pociťují největší vzdělávací potřeby v těch oblastech, jež se týkají znalostí a dovedností v oblasti komunikace s klienty, psychologie a psychopatologie, první pomoci, somatologie a zdravotních postižení, zvládání krizových situací, prevence syndromu vyhoření a individuálního plánování. Tyto oblasti jsou pracovníky v sociálních službách vyhodnoceny jako nejdůležitější pro poskytování kvalitních služeb klientům. Naopak nižší potřebu vzdělávání pracovníci pociťují v oblastech poskytování základních činností dle zákona, v oblasti komunikace v týmu a v etiky, lidských práv a lidské důstojnosti. V oblasti základních činností lze tento výsledek přičítat profesionalitě a jistotě při provádění úkonů, které jsou základním předmětem jejich každodenní práce. U oblasti komunikace v týmu a především etiky, lidských práv a lidské důstojnosti tento výsledek interpretuji spíše jako přikládání malé důležitosti těmto oblastem, protože jsou pro pracovníky příliš vzdáleny jejich denním pracovním činnostem a připadají jim příliš hypotetické a obecné, nebo tomu, že pracovníci mají pocit, že již disponují kompetencemi v těchto oblastech. Ve třetí části dotazníku odpovědělo na položenou otázku málo respondentů a uvedli pouze dvě oblasti dalšího vzdělávání, proto se tato část těžko analyzuje.

### **5.10 Analýza získaných dat**

V této kapitole bych chtěla shrnout data získaná v předchozích analýzách písemných zdrojů a vyhodnocení odpovědí na strukturovaný dotazník. Cílem této práce je analyzovat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě a závěrečné shrnutí získaných dat by mělo konkrétně odpovědět na to, jaké jsou tyto vzdělávací potřeby.



V kapitole 4.1 je popsáno to, že výzkumná část práce bude provedena formou případové studie, jak je v kapitole popsáno, metoda případové studie používá více zdrojů dat a lze u ní aplikovat všechny výzkumné strategie. Já jsem použila především analýzu písemných materiálů, tak je popsáno v kapitole 4.2.1 a strukturovaný dotazník viz kapitola 4.2.2.

V závěrečné analýze získaných dat jsem kvantitativní metodou setřídila data získaná především analýzou na úrovni celopodnikové a na úrovni pracovního místa, jelikož tato data byla získána stejnou metodou. Porovnávala jsem výsledky, které jsou shrnuté v tabulce č. 1 a tabulce č. 2.

Výsledky porovnání:

**Tabulka č. 3: Srovnání dat analýzy písemných zdrojů – společné vzdělávací potřeby**

| <b>Celopodniková úroveň</b>   | <b>Úroveň pracovního místa</b>                                    |
|---|---|
| Etika, lidská práva, lidská důstojnost, respekt   | Etika, etický kodex, diakonické hodnoty, principy služby          |
| Pracovní kompetence, kvalita služby, loajalita<br><br>Dodržování pracovních postupů, znalost vnitřních předpisů | Dodržování vnitřních předpisů                                     |
| Komunikace, komunikační techniky a strategie, alternativní komunikace, asertivita                               | Komunikace, komunikační dovednosti<br><br>Alternativní komunikace |
| Psychohygienu a prevence syndromu vyhoření  | Syndrom vyhoření a psychohygienu                                  |

Tyto vzdělávací potřeby jsou společné pro obě úrovně a tvoří tedy vzdělávací potřeby, které definuje jak celá organizace, tak vzdělávací potřeby, které jsou definovány pracovní pozicí pracovník v sociálních službách v terénní pečovatelské službě.

Další vydefinované vzdělávací potřeby na úrovni celé organizace:

- Empatie, emoční podpora, základy psychologie a psychopatologie
- Týmová spolupráce, komunikace v týmu, předávání informací v týmu, řešení konfliktů v týmu, role v týmu
- Supervize
- Znalosti a dovednosti, které mohou pracovníka dále obohacovat a rozvíjet.

Další vydefinované vzdělávací potřeby na úrovni pracovního místa:

- Vzdělávání v oblasti základních poskytovaných úkonů PS
- První pomoc
- Manipulace s imobilním klientem
- Paliativní péče
- Bazální stimulace
- Time managanemt
- Validace, péče o klienty s alzheimerovou chorobou
- Šetrná sebeobrana
- Školení řidičů

Z uvedených dat je patrné, že na úrovni celé organizace jsou vzdělávací potřeby definovány na obecnější úrovni, tak aby byly platné pro všechna střediska, služby a zaměstnance organizace a jsou směřovány spíše k morálním postojům, hodnotám a principům. Podporují pracovníky k růstu jak profesnímu, tak osobnostnímu a vztahují se k obrazu, který by měl chování, a jednáním každý pracovník vytvářet o celé organizaci. Tyto

vzdělávací potřeby pokládám za velmi důležité pro osobní identifikaci každého pracovníka s jeho profesí jako posláním.

Na úrovni pracovního místa je patné, že převládají vzdělávací potřeby, které se úžeji vztahují k faktickému poskytování služeb klientům, které zvyšují kompetence pracovníků při poskytování služeb, zvyšují jejich odbornou erudici a pomáhají jim práci vykonávat s jistotou a ve vysoké kvalitě. Také tyto vzdělávací potřeby jsou velice důležité a na jejich naplňování by organizace měla klást velký důraz.

Data získaná vyhodnocením dotazníkového šetření mezi pracovníky v sociálních službách terénní pečovatelské služby vypovídají o tom, jakým vzdělávacím potřebám přikládají pracovníci nejvyšší důležitost. Jedná se o tedy jimi pociťovanou důležitost, kterou přikládají vzdělávacím potřebám, které jim byly v dotazníku předloženy. V kapitole 7 jsou jednotlivé otázky podrobně analyzovány a názorně vyjádřeny v grafech. Obecně lze konstatovat, že pracovníci pociťují menší míru potřeby vzdělávání v oblastech týkajících se praktického provádění základních úkonů a vyšší míru potřeby vzdělávání v oblastech, které zvyšují jejich kompetence při komunikaci klientem, individuálního plánování, syndromu vyhoření, zvládání krizových situací, somatologie a zdravotních postižení, péče o nemocné a psychologie a psychopatologie. Otázky dotazníku byly konstruovány tak, že ve své podstatě reflektují výsledky analýzy písemných zdrojů na obou úrovních a nevyplývá z nich žádná již nepojmenovaná vzdělávací potřeba. Pracovníci ani ve třetí části dotazníku, kde mohli pojmenovat další vzdělávací potřeby nepopsali žádnou potřebu, která by nebyla uvedena již v analýze na úrovni pracovního místa.

**Odpověď na výzkumnou otázku „ Jaké jsou vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě?“** tedy zní: Vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách v terénní pečovatelské službě jsou

následující: V první řadě jsou to vzdělávací potřeby v oblasti Etiky, lidských práv, lidské důstojnosti a respektu, v oblasti pracovních kompetencí, kvalitě služby, loajalitu a dodržování pracovních postupů a znalosti vnitřních předpisů, v oblasti komunikace, komunikačních technik a strategií, alternativní komunikace a asertivita, v oblasti psychohygieny a prevence syndromu vyhoření, dále v oblastech empatie, emoční podpory, základů psychologie a psychopatologie, dále v oblastech týmové spolupráce, komunikace v týmu, předávání informací v týmu, řešení konfliktů v týmu, rolí v týmu, supervize a znalostí a dovedností, které mohou pracovníka dále obohacovat a rozvíjet. Dále jsou to vzdělávací potřeby v těchto oblastech: vzdělávání v oblasti základních poskytovaných úkonů PS, první pomoc, manipulace s imobilním klientem, paliativní péče, bazální stimulace, time management, validace, péče o klienty s alzheimerovou chorobou, šetrná sebeobrana a školení řidičů.

### **5.11 Diskuze**

Jak je již uvedeno v kapitole 4.1 u případové studie platí, že lze aplikovat všechny výzkumné strategie, mezi kterými neexistuje jasná hierarchie, přičemž každá z nich má své přednosti a nedostatky. V této kapitole se pokusím pojmenovat některé přednosti i nedostatky výzkumné části této práce, které si uvědomuji.

Jako nedostatek shledávám to, že při analýze písemných dokumentů do vysoké míry využívám svých dlouholetých profesních zkušeností při vyvozování nároků, které texty dokumentů kladou na pracovníky, a to především při odvozování nároků na vzdělávání, jež z těchto nároků vyplývají. Data jsou tedy do jisté míry interpretována z individuálního pohledu, který je ovlivněn mými profesními znalostmi, zkušenostmi a vzděláním. Jejich objektivita by tedy mohla být předmětem diskuze, nicméně

jsem přesvědčena, že metoda případové studie tento postup připouští. Jako další případný nedostatek výzkumu vnímám to, že výsledky pociťovaných vzdělávacích potřeb pracovníků mohou být do jisté míry zkresleny tím, že jsem nadřizenou těchto pracovníků, což mohlo jejich odpovědi na otázky v dotazníku zkreslit tak, abych jako jejich nadřízená nenabyla dojmu, že nedisponují znalostmi, na které se v dotazníku ptám. Do jisté míry mě překvapilo, kolik z nich udává pociťované vzdělávací potřeby v oblastech, o kterých jsem se domnívala, že pracovníci nepokládají za příliš důležité. Upřednostnila jsem anonymní dotazníkové šetření před strukturovaným rozhovorem právě proto, abych pracovníky nevystavovala stresu z toho, že před vedoucí budou odhalovat své nedostatky ve znalostech a dovednostech, které jsou potřebné k jejich práci.

Naopak jako pozitivum tohoto typu výzkumu vnímám to, že pracovníci si při vyplňování dotazníku mohli uvědomit, že vzdělávací potřeby je možno vnímat v mnoha různých oblastech a vzdělávání jako takové je pro jejich práci pro ně osobně velmi důležité. Můj výzkum se týkal dat z roku 2018 a pracovala jsem s týmem v jeho aktuálním složení. Dalo by se namítnout, že při jiném složení pracovního týmu, by výsledky výzkumu mohly vypadat jinak, nicméně já se, i na základě svých profesních zkušeností domnívám, že výsledky lze zobecnit a především ty vzdělávací potřeby, které vzešly z analýzy na úrovni celé organizace a do velké míry i z výsledků analýzy na úrovni pracovního místa budou platné i při obměně pracovníků v týmu a mohou být jak vedoucí služby, tak vedení celého střediska nápomocny v tom, aby vzdělávání pracovníků v sociálních službách směřovali v příštích letech žádoucím směrem.

## **Závěr**

Ve své bakalářské práci jsem za zabývala terénní pečovatelskou službou, pracovníky v sociální službě, kteří v tomto typu sociální služby pracují a konečně otázkou jaké vzdělávací potřeby mají pracovníci v sociálních službách v terénní pečovatelské službě. Tuto otázku pokládám za velmi důležitou pro to, aby pracovníci byli schopni poskytovat klientům co nejkvalitnější služby, a především pro to, aby svou práci vykonávali s jistotou, erudovaně a vnímali ji jako své poslání. Ve své práci jsem analyzovala dokumenty, které jsou závazné pro všechny pracovníky v sociálních službách v terénní pečovatelské službě a na základě jejich analýzy jsem vydefinovala konkrétní oblasti, ve kterých by se pracovníci měli vzdělávat. Ve zjištěných výsledcích je důraz kladen na přístupy a postoje, které pracovníci zastávají, na znalosti problematiky a specifik klientely pečovatelské služby i na praktické dovednosti, které pracovníci využívají při své práci. V dotazníkovém šetření mezi pracovníky jsem zjišťovala, v jakých oblastech pociťují největší vzdělávací potřeby a které oblasti naopak nepociťují jako problémové. Tato práce by v obecné rovině měla být vedení pečovatelské služby návodnou v tom, jaké vzdělávací potřeby pracovníci v sociálních službách pociťují sami pracovníci ve své praxi v terénu a jaké vzdělávací potřeby vyplývají ze zákona a dalších požadavků a nároků, které jsou kladeny na jejich znalosti, dovednosti a postoje. Zaměstnavatel by se měl, podle výsledků analýzy, zaměřit na vzdělávací potřeby související se strategií diakonických hodnot, jelikož tyto zastřešují přístupy a postoje, které by měli pracovníci zastávat a reprezentovat, stejně tak jako na vzdělávací potřeby týkající se přímé práce s klienty služby.

Vzdělávání je důležitá součást zvyšování kvality poskytovaných služeb, zaměstnavatel by neměl vzdělávání pracovníků podceňovat a stavět se k této problematice formálně. Zákon sice klade podmínku 24hodinového vzdělávání

pracovníků v sociálních službách ročně, ale je na zaměstnavateli, jak se k této povinnosti postaví, zda se bude snažit pouze splnit svou povinnost za vynaložení co nejnižších finančních prostředků, nebo se ke vzdělávání pracovníků postaví zodpovědně, bude pečlivě zkoumat vzdělávací potřeby pracovníků a bude je vzdělávat dle těchto potřeb, tak aby vzdělávání mělo smysl a plnilo svůj účel.

## SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ

- Bartoňková, H. (2010). *Firemní vzdělávání. Strategický přístup ke vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada
- Bartoňková, H. (2013). *Analýza vzdělávacích potřeb*. Olomouc: UPOL
- Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: UPOL
- Diakonie ČCE. (2018). *Veřejný závazek*. Citováno 5. 3. 2019. Dostupné z: <https://ostrava.diakonie.cz/nase-sluzby/pecovatelska-sluzba-ostrava/verejny-zavazek/>
- Diakonie ČCE. (2019). *O nás*. Citováno 1. 3. 2019. Dostupné z: <https://www.diakonie.cz/o-diakonii/>
- Diakonie ČCE. (2019). *Hodnoty Diakonie*. Citováno 1. 3. 2019. Dostupné z: <https://hodnoty.diakonie.cz/pomoc-potrebnym/>
- Disman, M. (2008). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Dvořáčková, D. (2012). *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada publishing
- Elichová, M. (2017). *Sociální práce Aktuální otázky*. Praha: Grada publishing
- Havrdová, Z. & Zamykalová, L. (2001). *Profesní struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
- Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál
- Hrozenská, M. & Dvořáčková, D. (2013). *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada publishing
- Choronží, M. (2018). *Analýza dosaženého stupně vzdělání pracovníků Pečovatelské služby v rodinách*. Dostupné: v sídle Diakonie ČCE – střediska v Ostravě
- Janoušková, K. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Kolektiv autorů, (2010). *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb.
- Kolektiv autorů, (2015). *Efektivita vzdělávání v sociálních službách a její vztah k prevenci sociálního vyloučení uživatelů sociálních služeb*. Olomouc: projekt Vzděláváním k efektivním sociálním službám.



- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- Králová, M. (2008). *Personální a organizační zajištění Pečovatelské služby v rodinách*. Dostupné: v sídle Diakonie ČCE – střediska v Ostravě
- Králová, M. (2008). *Profesní rozvoj zaměstnanců*. Dostupné: v sídle Diakonie ČCE – střediska v Ostravě
- Koubek, J. (2001). *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Management Press.
- Lusková, D. (2013). *Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb*. Citováno 12. 12. 2018. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/15749/DP\\_fakultativni\\_sluzby\\_final.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/15749/DP_fakultativni_sluzby_final.pdf)
- Matoušek, O. (2003a). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2003b). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. & kol. (2007a). *Sociální služby*. Praha: Portál
- Matoušek, O. (2007b). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- Mužík, J. (2004). *Androdidaktika*. Praha: ASPI Publishing.
- Mužík, J. (2011). *Řízení vzdělávacího procesu. Andragogická didaktika*. Praha: Wolters Kluver ČR.
- Mlýnková, J. (2010). *Pečovatelsví 1. díl*. Praha: Grada.
- MPSV ČR. (2017). *Vyhláška 505/2006, Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. Citováno 10. 3. 2019. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/Vyhlasaka\\_c\\_505\\_2006.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/Vyhlasaka_c_505_2006.pdf)
- MPSV ČR. (2017). *Zákon č. 108/20016 Sb., o sociálních službách*. Citováno 10. 3. 2019. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon\\_o\\_socialnich\\_sluzbach-stav\\_k\\_1.\\_10.\\_2017.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf)
- MPSV ČR. (2017). *Sociální služby*. Citováno 6. 1. 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>
- Palán, Z. (2002). *Výkladový slovník lidské zdroje: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. Praha: Academia
- Petrusek, M. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- Šedřová, K. & Novotný, P. (2006). *Vzdělávací potřeby ve vztahu k účasti na vzdělávání dospělých*. *Pedagogika LVI*, 2, 140-151.
- Štainer, M. (1999). *Analýza vzdělávacích potřeb text kapitoly pro nakladatelství Raabe*. Citováno 28. 1. 2019. Dostupné z: [www.edukol.cz/publikace/analyza\\_vzdelavacich\\_potreb\\_raabe.doc](http://www.edukol.cz/publikace/analyza_vzdelavacich_potreb_raabe.doc)

Truhlářová, Z. & Levická, J. & Vosečková, A. & Mydlíková, E. (2015). *Mezi láskou a povinností – péče očima pečovateliů*. Hradec Králové: Gaudeamus

Vávrová, S. & Vaculíková, J. (2017). Preference české populace při zajištění péče v období závislosti v seniorském věku. *Sociální práce*. 17 (6), 80-94.

Vodák, J. & Kucharčíková, A. (2007). *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada

Zámek, D. & Firstová, J. (2017). „*Quo Vadis, sociální práce v ČR?*“. Praha: Institut pro veřejnou správu

## SEZNAM GRAFŮ

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Graf č. 1   | Vzdělávací požadavky pracovníků dle IVP.....           | 57 |
| Graf č. 2   | Vzdělávací potřeby identifikované vedoucí služby ..... | 58 |
| Graf č. 3   | odpovědi na otázky č. 1-5 .....                        | 62 |
| Graf č. 4   | odpovědi na otázku č. 6 .....                          | 63 |
| Graf. č. 5  | odpovědi na otázku č. 7 .....                          | 64 |
| Graf. č. 6  | odpovědi na otázku č. 8 .....                          | 65 |
| Graf. č. 7  | odpovědi na otázku č. 9 .....                          | 66 |
| Graf. č. 8  | odpovědi na otázku č. 10.....                          | 67 |
| Graf. č. 9  | odpovědi na otázku č. 11.....                          | 68 |
| Graf. č. 10 | odpovědi na otázku č. 12.....                          | 69 |
| Graf. č. 11 | odpovědi na otázku č. 13.....                          | 70 |
| Graf. č. 12 | odpovědi na otázku č. 14.....                          | 71 |

## SEZNAM TABULEK

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| Tabulka č. 1 | Zjištěné vzdělávací potřeby na úrovni organizace.....                    | 53 |
| Tabulka č. 2 | Zjištěné vzdělávací potřeby na úrovni pracovního místa....               | 59 |
| Tabulka č. 3 | Srovnání dat analýzy písemných zdrojů – společné vzdělávací potřeby..... | 73 |

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Strukturovaný dotazník vzdělávacích potřeb

Příloha č. 2 Souhlas statutárního orgánu Diakonie ČCE – střediska  
v Ostravě

Příloha č. 1:

## **DOTAZNÍK VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB**

**Dotazník je anonymní, správnou odpověď prosím zakroužkujte.**

**Pociťujete vzdělávací potřeby, které se dotýkají výkonu základních činností PS?**

**1 Úkony spojené s pomocí při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** ( pomoc a podpora při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, při přesunu na lůžko nebo vozík)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**2 Úkony spojené s pomocí při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (pomoc při úkonech osobní hygieny, základní péči o vlasy a nehty a při použití WC)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**3 Úkony spojené s poskytnutí stravy nebo pomocí při zajištění stravy** (zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti

- 2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**4 Úkony spojené s pomocí při zajištění chodu domácnosti** (běžný úklid a údržbu domácnosti, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**5 Úkony spojené se zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím** (doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět).

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**6 Pociťujete vzdělávací potřeby, které se dotýkají následujících oblastí?**

**Komunikace s klientem** (základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, alternativní komunikace)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pociťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pociťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pociťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**7 Oblast komunikace v týmu** (týmová spolupráce, výměna informací v týmu, předcházení konfliktů v týmu)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**8 Psychologie, psychopatologie** (emoce, psychologie stárnutí, demence, závislosti, psychiatrická onemocnění).

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**9 Ochrana zdraví, první pomoc** (péče o nemocné, zdravý životní styl)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**10 Somatologie, zdravotní postižení** (základní orientace ve zdravotních problémech seniorů a zdravotně postižených)

- 0 – nepociťuju žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**11 Etika, lidská práva, lidská důstojnost** (etické přístupy při poskytování služeb, respektování lidských práv a lidské důstojnosti)

- 0 – nepociťuji žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**12 Zvládání krizových situací, šetrná sebeobrana** (zvládání náročných situací při poskytování péče, práce s agresivním klientem, práce s klientem, který ohrožuje své zdraví a život)

- 0 – nepociťuji žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**13 Prevence syndromu vyhoření** (psychohygiena, umění odpočívat )

- 0 – nepociťuji žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti

**14 Individuální plánování** (nové přístupy, prohlubování znalostí, výměna zkušeností)

- 0 – nepociťuji žádnou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 1 – pocíťuji malou potřebu vzdělávání v této oblasti
- 2 – pocíťuji větší potřebu vzdělávání v této oblasti
- 3 – pocíťuji zásadní potřebu vzdělávání v této oblasti



**Pocítujete další vzdělávací potřeby? Vyjmenujte které**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Děkuji za vyplnění dotazníku 😊**

## příloha č. 2

bude doložen originál



