

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Klára Čížková

System vzdělávání odborných pracovníků v domovech pro seniory

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila výhradně jen uvedenou literaturu.

V Heřmanově Městci dne 1.4. 2012

.....

Bc. Klára Čížková

Poděkování

Děkuji Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D., za odborné vedení diplomové práce, poskytování rad a materiálových podkladů k práci. Dále bych ráda poděkovala pracovníkům domovů pro seniory za ochotu a pomoc při realizaci výzkumného šetření.

„Je třeba se i učit i v praxi upevňovat to, co ses naučil.“

Seneca

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Klára Čížková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2012

Název práce:	Systém vzdělávání odborných pracovníků v domovech pro seniory
Název v angličtině:	Education systém of skilled employees in aged-persons homes
Anotace práce:	<p>Tématem diplomové práce je další vzdělávání pracovníků v domovech pro seniory. V práci se zaměřuji na pracovníky v sociálních službách a na sociální pracovníky.</p> <p>V teoretické části práce je charakterizována osobnost a kompetence těchto pracovníků. Dále v práci specifikuji systém dalšího vzdělávání, tvorbu vzdělávacích plánů a informuji o legislativních formách vzdělávání. Doplnující prvek tvoří náhled do strategie vzdělávání v Rakousku. Prostřednictvím výzkumného šetření mapuji přístup zaměstnanců, pracujících v domovech pro seniory zřizovaných hlavním městem Praha, k současnému systému vzdělávání v sociálních službách. Poznatky jsou doplněny názory ředitelů domovů pro seniory.</p>
Klíčová slova:	domov pro seniory, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, vzdělávání, kompetence, individuální vzdělávací plán
Anotace v angličtině:	<p>The theme of my dissertation is „Next education of employees in aged person homes“. There is the main point on staff in social services and social workers in my thesis.</p> <p>The teoretic part is about this peoples charakter and their power. The next part is about additional education arrangement, formation of educational intentions and I report on legislative educational forms. The supplementary element is view on educational policy in Austria. I have done an academic research into the employeess approach who works in aged homes which were established by municipality of Prague. The survey occupied with present educational structure in social services. The knowledge is supplemented with the aged homes directorš opinion.</p>
Klíčová slova v angličtině:	aged person home, social worker, worker in social services, education, power, individual educational intention

Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1 Dotazník na efektivitu vzdělávání pro zaměstnance Příloha č. 2 Otázky pro interview s řediteli domovů pro seniory Příloha č. 3 Seznam zařízení spolupracujících na výzkumném šetření
Rozsah práce:	127 stran práce, 21 stran příloh
Jazyk práce:	Český jazyk

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	
1 ODBORNÁ TERMINOLOGIE	11
2 OSOBNOST A KOMPETENCE ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ V DOMOVECH PRO SENIORY	14
2.1. Sociální pracovník a jeho kompetence v kontextu jeho osobnosti	16
2.1.1 Kdo je sociální pracovník	16
2.1.2 Klíčové kompetence sociálního pracovníka	19
2.1.3 Kompetence v praxi	21
2.1.4 Činnosti sociálního pracovníka v domově pro seniory	23
2.2. Pracovník v sociálních službách a jeho kompetence v kontextu jeho osobnosti ...	26
2.2.1 Kdo je pracovník v sociálních službách	26
2.2.2 Klíčové kompetence pracovníka v sociálních službách	28
2.2.3 Činnosti pracovníka v sociálních službách v domově pro seniory	30
3 POSTAVENÍ ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ V ORGANIZAČNÍ STRUKTUŘE DOMOVA PRO SENIORY	33
3.1. Řízení domova pro seniory jako organizace	33
3.2. Organizační struktura domova pro seniory	34
3.3. Aktuální postavení pracovníků v sociálních službách v organizační struktuře	36
4 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ V DOMOVECH PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICE	38
4.1. Systém vzdělávání odborných pracovníků	38
4.2. Tvorba vzdělávacích plánů	43
4.2.1 Identifikace a analýza potřeb vzdělávání	43
4.2.2 Plánování vzdělávání	48
4.2.3 Realizace vzdělávání	53
4.2.4 Hodnocení výsledků vzdělávání	54
4.3. Formy vzdělávání odborných pracovníků dle platné legislativy	56
5 STRATEGIE VZDĚLÁVÁNÍ ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ DOMOVŮ PRO SENIORY V RAKOUSKU	60
5.1. Základní rozdíly v domovech pro seniory v Rakousku a v ČR	61
5.2. Odborní pracovníci v domovech pro seniory v Rakousku.....	62

5.3. Zákonná úprava vzdělávání v Rakousku.....	63
II EMPIRICKÁ ČÁST	
6 DEMOGRAFIE.....	67
7 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	70
7.1. Stanovení cíle a výzkumných předpokladů	70
7.2. Metodologie výzkumného šetření, organizace, cílová skupina	72
7.3. Vlastní výzkumné šetření.....	76
7.4. Vyhodnocení výzkumného šetření	117
ZÁVĚR	120
SEZNAM ZKRATEK	122
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	123
SEZNAM OBRÁZKŮ	
SEZNAM TABULEK	
SEZNAM GRAFŮ	
SEZNAM PŘÍLOH	

ÚVOD

Téma diplomové práce jsem si vybrala z důvodu několikaleté práce v domově pro seniory na pozici manažera sociálního a ošetrovatelského úseku, kde se denně setkávám se vzdělávací tematikou svého týmu. Téma vzdělávání dospělých se mi stalo blízkým, neboť účastníky vzdělávání mohu považovat za rovnocenné partnery a navzájem můžeme obohacovat své zkušenosti.

Celoživotní učení je v dnešní době vnímáno jako nutný proces vedoucí k aktivní zaměstnanosti a uplatnění na trhu práce. Trh práce je v současnosti velice složitý, vyžaduje více nových dovedností, schopností a zejména odborností. Dnes je celkem běžné vnímat povinnost celoživotního profesního vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách jako součást profesní role a kariéry. Již méně se však odborníci a společnost zajímají o obsah daného vzdělávání a o jeho průběh, aby se jednalo o opravdu kvalitní proces učení vedoucí ke kvalitní sociální službě. Objevila se celá řada odvážlivců v sociálním vzdělávání, kteří sociální práci vnímají pouze jako podnikání, ale o kvalitě některých lze pochybovat. Vzdělávání v sociálních službách je velmi širokou tematikou, která si zaslouží velmi důkladné rozpracování.

Zákon o sociálních službách nám vymezuje odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách i dalších pracovníků. Obdobně prováděcí vyhláška k tomuto zákonu ukládá poskytovatelům sociálních služeb zabývat se profesním rozvojem a dalším vzděláváním všech zaměstnanců. Dalším činitelem je Zákoník práce, který ukládá zaměstnancům povinnost prohlubovat si odbornost podle pokynů zaměstnavatele, který nese náklady takového vzdělávání.

Současný stav je odborníky hodnocen jako obtížný v orientaci ve velmi široké nabídce kurzů, z důvodu zejména roztříštěnosti, neprovázanosti nabídky s kvalifikačními potřebami a s neexistencí odborných pracovníků, kteří by uceleně a kvalifikovaně školili v daném domově problematiku, se kterou mají praktické zkušenosti.

Hlavním cílem diplomové práce je zmapovat současný systém vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory. Prostřednictvím výzkumného šetření zjistit, zda úroveň celoživotního odborného vzdělávání odpovídá skutečným potřebám.

Byly stanoveny dílčí cíle:

- Charakterizovat osobnost a kompetence odborných pracovníků v domovech pro seniory.

- Seznámit se systémem vzdělávání odborných pracovníků v sociálních službách.
- Popsat strategii vzdělávání výše uvedených zaměstnanců v Rakousku.
- Zhodnotit pozitivní i negativní dopady současného vzdělávání u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách jejich očima.
- Zhodnotit pozitivní i negativní dopady současného vzdělávání u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách prostřednictvím manažerů domovů pro seniory.
- Navrhnout novou strategii vzdělávání zaměstnanců v domovech pro seniory v ČR s využitím zejména vlastních odborníků, kteří znají příslušnou skladbu a potřeby uživatelů.

Teoretická část práce je zaměřena na vysvětlení základních pojmů, které souvisí s danou problematikou. Zaměřím se na kvalifikační vzdělávání, kompetence a postavení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v organizační struktuře domova pro seniory. V další části práce je zmapováno legislativní ukotvení dalšího vzdělávání, možnosti a metody vzdělávání, tvorba vzdělávacího plánu a problematika akreditačních procesů pro vzdělávací zařízení. Následuje zmapování strategie vzdělávání daných zaměstnanců v Rakousku.

V poslední, empirické části práce, je zpracováno a vyhodnoceno formou grafů a tabulek dotazníkové šetření zaměřené na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Dále jsou v práci rozpracovány záznamy a výsledky z řízených rozhovorů s řediteli daných domovů pro seniory.

Vzděláváním dospělých jedinců ve všeobecné rovině se v České republice zabývá početné množství autorů a odborníků. Mezi nejznámější patří Jiří PLAMÍNEK, František HRONÍK, Josef VODÁK, Václav CEJTHAMR a Jiří DĚDINA. Ze zahraničních odborníků můžeme zmínit Michaela ARMSTRONGA a Petera F. DRUCKERA, který se mnoho let věnoval managementu a personalistice. Problematikou vzdělávání pracovníků v sociálních službách se doposud zabíral pouze tým odborníků v rámci veřejné zakázky projektu Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Tento projekt probíhal již v roce 2005 a jedním z jeho výstupů byla Metodika vzdělávacích plánů v sociálních službách. Mimo tuto publikaci nebyla doposud zpracována žádná odborná práce. Tato diplomová práce by měla být základem pro možné další zpracování v podobě odborné práce na téma dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 ODBORNÁ TEMINOLOGIE

Na úvod je nutné vysvětlit základní pojmy, které se v práci objevují.

Celoživotní vzdělávání – je nástroj lidského vývoje a zrání k moudrosti a dalším činnostem. Celoživotní vzdělávání můžeme rozdělit na kvalifikační, které představuje základní odbornou způsobilost k výkonu povolání, a na další vzdělávání, kterým se upevňuje, doplňuje a dále rozvíjí kvalifikace. Cílem celoživotního vzdělávání je dobře obstát na trhu práce, být dobrým pracovníkem.¹

KREBS ve své knize Sociální politika hovoří o celoživotním vzdělávání takto: *Zahrnuje všechny vzdělávací aktivity, které vedou ke zlepšování a zdokonalování znalostí, dovedností, zvyšování kvalifikace a osvojování nejnovějších poznatků po dobu celého života.*²

Pro celoživotní vzdělávání se u nás používá také termín rekurentní vzdělávání, kontinuální vzdělávání, permanentní vzdělávání a další vzdělávání. Od roku 1996 je místo pojmu "vzdělávání" užíván pojem "učení". Celoživotní vzdělávání nelze ztotožňovat se vzděláváním dospělých, přestože vzdělávání dospělých je jednou z jeho z nejvýznamnějších složek.³

Celoživotní učení je v rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady EU č. 172002006/ES ze dne 15. listopadu 2006, kterým se zavádí akční program v oblasti celoživotního učení, definováno jako „*veškeré všeobecné vzdělávání, odborné vzdělávání a odborná příprava, neformální vzdělávání a informální učení v průběhu života, jejichž výsledkem je zdokonalení znalostí, dovedností a schopností v osobní, občanské, sociální nebo se zaměstnáním související perspektivě*“.⁴

Jednotná definice celoživotního učení či vzdělávání neexistuje. Nejjednodušeji ho lze vymezit jako veškeré aktivity vedoucí k získávání, rozšiřování, obnovování a zdokonalování znalostí, dovedností, zvyšování kvalifikace a osvojování nejnovějších poznatků během celého života jedince bez ohledu na jejich konkrétní podobu.⁵

¹ ROLLOVÁ, Jarmila. *Vzdělávejme se!*. In *Sborník z konference „Další vzdělávání v sociálních službách“*. Praha, 2010. s. 16

² KREBS, Vojtěch et al. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2007, s. 423. ISBN 978-80-7357-276-1

³ PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. 1 vyd. Praha: Academia, 2002, s. 28-29. ISBN 80-200-0950-7

⁴ ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÉ UNIE. *Rozhodnutí Evropského parlamentu a rady EU č. 1720/2006/ES* [online] Praha, 2006 [cit. 2012-2-6]. Dostupné z: http://www.naep.cz/project-data/Rozhodnuti_LL_P_c1720-2006-ES.pdf

⁵ VYCHOVÁ, Helena. *Vzdělávání dospělých ve vybraných zemích EU*. [online] 1 vyd. Praha: VÚPSV 2008. [cit. 2012-1-9]. 185 s. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_281.pdf

Vzdělávání dospělých – pokrývá širokou oblast jednak edukačních procesů, jednak institucí, programů, způsobů řízení a podpůrných aktivit tvořících dohromady systém zabezpečující jiné než formální vzdělávání.⁶

Jedná se o proces cílevědomého a systematického zprostředkovávání, osvojování a upevňování schopností, znalostí, dovedností, návyků, hodnotových postojů i společenských forem jednání a chování osob, jež ukončily školní vzdělání a přípravu na povolání a vstoupily na trh práce.⁷

Andragogika - je vědní obor v systému věd o výchově a vyučování, zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých.⁸

Pedagogika – v odborném významu věda a výzkum zabývající se vzděláváním a výchovou v nejrůznějších sférách života společnosti. Není tedy vázána pouze na vzdělávání ve školských institucích a na populaci dětí a mládeže.⁹

Domov pro seniory – zařízení pro staré občany, kteří dosáhli věku rozhodujícího pro přiznání starobního důchodu a kteří kvůli trvalým změnám zdravotního stavu potřebují komplexní péči, jež jim nemůže být zajištěna členy rodiny, pečovatelskou službou ani jinými typy služeb pro staré občany.¹⁰ Domovy pro seniory jsou pobytovou službou s celoročním provozem určenou pro seniory se sníženou soběstačností a s potřebou pravidelné pomoci v komplexní péči. Služba je určena především pro osoby, které vzhledem ke své neschopnosti postarat se o sebe nemohou dále setrávat ve svém přirozeném sociálním prostředí.¹¹

Sociální pracovník – v ČR je nyní definován v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako pracovník vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů, poskytující sociální poradenství, provádějící analytickou a

⁶ PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník* 1. vyd. Praha: Portál, 1995. 292 s. ISBN 80-7178-029-4

⁷ PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. 1 vyd. Praha: Academia, 2002, s. 28-29. ISBN 80-200-0950-7

⁸ BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2. vyd. Praha: EUROLEX BOHEMIA, 2003. 216 s. ISBN 80-96432-23-8

⁹ PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník* 1. vyd. Praha: Portál, 1995. 292 s. ISBN 80-7178-029-4

¹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0

¹¹ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. s.45 ISBN 978-80-247-3148-3

koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních služeb sociální prevence, depistážní činnost, poskytující krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Pracovník sociální péče – podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jde o pracovníka vykonávajícího přímou obslužnou péči o klienty, základní výchovnou činnost, upevňování potřebných návyků a pečovatelskou práci.

Citovaný zákon definuje podmínky pro výkon těchto profesí: způsobilost k právním úkonům, zdravotní způsobilost, bezúhonnost a odbornou způsobilost.¹²

Standardy kvality sociálních služeb – soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociálních služeb. V ideálním případě se procesu vytváření účastní poskytovatelé služeb, nezávislí experti a uživatelé služeb. Kritéria mohou být zakotvena v zákoně nebo v normách z něj odvozených. Splnění obecného kritéria je prověřováno souborem rozpoznávacích znaků, které kromě formálních náležitostí zahrnují výsledky strukturovaných rozhovorů s klienty a personálem a také výsledky přímého pozorování. Kritéria je možné dělit na personální, procedurální a provozní.¹³

Povinnost poskytovatele sociálních služeb dodržovat standardy kvality sociálních služeb je dána v § 88 písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Plné znění standardů je v příloze č. 2 Vyhlášky MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.¹⁴

Kompetence – laická společnost chápe termín kompetence spíše jako synonymum pro vyjádření se k určitému problému nebo jako pravomoc člověka rozhodnout o něčem. Bývá tedy často zaměňována se slovy jako moc, autorita nebo například vliv. Užití slova kompetence v tomto podání není zcela špatné, neboť tím nám vyjadřuje a potvrzuje sociální pozici jednotlivce. Dnes se však v odborné terminologii pojmem kompetence rozumí specifický soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod a postupů, ale také například postojů, které jednatel využívá k úspěšnému řešení nejrůznějších úkolů a životních situací a jež mu umožňují osobní rozvoj i naplnění jeho životních potřeb.¹⁵

¹² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0

¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0

¹⁴ ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů*

¹⁵ VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-1770-8

2 OSOBNOST A KOMPETENCE ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ V DOMOVECH PRO SENIORY

Ocenění práce v sociálních službách a v domovech pro seniory zvláště, stejně jako například ve zdravotnictví, zatím není celospolečensky na potřebné výši. Tato situace má stále stejnou příčinu – všeobecnou preferenci povrchních a pomíjivých hodnot společnosti. Práce v domově pro seniory by měla být vnímána jako vysoce záslužná činnost, kterou většina pracovníků vykonává poctivě a zodpovědně a o své uživatele pečují s evidentním entuziasmem. Současný postoj společnosti ke stáří není zcela veselý. I když nelze vše hodnotit jen negativně, s devalvujícími postoji ke stárnutí se setkáváme často. Významnou možnost ovlivnit toto vnímání mají právě sociální pracovníci a další odborní pracovníci, kteří mohou přispět ke zlepšení vnímání stáří u současné populace a k nastavení principu solidarity a odbourání devalvujících postojů, a to z obou stran.

Profese sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se dají v rámci širšího pojetí zařadit do tzv. pomáhajících profesí. Mezi tyto profese patří např. lékaři, psychologové, zdravotní sestry a sociální pracovníci, kteří zásluhou svého vzdělání mají velmi dobré znalosti o člověku, který potřebuje pomoc a kterému oni dovedou pomoci díky svému odbornému vzdělání a speciálním dovednostem.

WOLFGANG SCHMIDBAUER ve své knize *Psychická úskalí pomáhajících profesí* popisuje motivaci lidí pro toto povolání. Zabývá se syndromem vyhoření, ale hlavně důvody, které vedou lidi k tomu, aby se věnovali pomáhající profesi. Popisuje syndrom pomáhajících a věnuje se bezmoci pomáhajících. Popisuje tyto kategorie ve vztahu k osobnostním charakteristikám pomáhajících. Člověk, který se rozhodne pomáhat druhým lidem, tak nečiní pouze pro ty, kteří pomoc potřebují. Z pomoci, kterou pomáhající poskytuje, plynou pro něho zisky, které jsou v přímém vztahu k jeho psychickým nebo sociálním potřebám. V podstatě jde o to, že člověk potřebuje pomoc a ten, kdo mu pomáhá, si potřebuje dokázat, že ho někdo potřebuje. SCHMIDBAUER se věnuje nevědomým motivům, které mohou hlavně v negativním směru působit v praxi pomáhajícího. Samotní pracovníci jsou často přesvědčeni o tom, že si svoji profesi zvolili z altruismu, že se identifikovali s rolí, kterou získali někdy i náhodou. Dále vysvětluje velice zajímavě pečovatelský charakter. V podstatě jde o to, že pomáhající potřebuje člověka v nouzi, aby uspokojil svoje vlastní potřeby. To proto, že se mu kdysi v dětství nedostalo potřebného bezpodmínečného přijetí, dostatečného množství pozornosti a lásky. Vlivem toho v člověku přetrvává pocit nejistoty, vlastní nedostatečnosti. Člověk touží po ocenění, přijetí a lásce, ale tyto potřeby nedokáže uspokojit, protože není

schopen věřit, že tyto atributy, které jsou vůči němu projevovány, jsou skutečné. Touží proto po uznání a právě v pomáhající profesi nachází uspokojení. Vyhledává především takové vztahy, ve kterých má jistotu, že druhý bude v závislejší postavení – což vystihuje i podobu vztahu pomáhajícího a jeho klienta.¹⁶

V pomáhajících profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho vlastní osobnost, proto by pracovníci pomáhajících profesí měli především poznat a odhalit svoji vlastní motivaci k této práci a tyto motivy reflektovat, poznat svoje emoce a pracovat s nimi. Základním nástrojem pomáhajících pracovníků je znalost sebe sama.¹⁷ Na pracovníky, kteří pracují v sociálních službách, jsou kladeny vysoké požadavky, často mají nedostatečný prostor k provedení své práce a je nutné si uvědomit i reálnost splnění všech pracovních povinností. Situaci v domovech pro seniory je možno vidět i takto. Velmi častým jevem je neúměrné přetěžování pracovníků. Při logickém propočtu potřebného času na vykonávání jednotlivých činností, počtu klientů na jednoho pracovníka, počtu klientů svěřených jednomu klíčovému pracovníkovi, zohlednění tolik zdůrazňovaného a potřebného delšího času a trpělivosti při práci s klienty není možné, aby pracovníci všem těmto požadavkům mohli vyhovět. Kladení požadavků, neustálý nárůst povinností a zdůrazňování práv klientů bez ohledu na pracovníky samotné působí na pracovníky silně nemotivujícím způsobem a vede u nich k syndromu vyhoření.¹⁸ S touto situací se setkává většina manažerů v domovech pro seniory. Před vstupem v platnost zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vypadaly činnosti pracovníků v tehdejších domovech pro seniory velmi odlišně, než v současnosti. I když bylo několik průkopníků, kteří se snažili o zcela jiný úhel pohledu na poskytování sociálních služeb, o přístup individuální a s ohledem na lidská práva, většina organizací uplatňovala spíše práci skupinovou a rutinní. MALÍKOVÁ uvádí: *“že péče v domovech pro seniory měla tehdy charakter rutinně vykonávaných činností, které byly prováděny jednotným způsobem, systémem skupinové péče. Tento systém nezohledňoval individualitu jedince a neusiloval systematicky a cíleně o splnění jeho očekávání”*.¹⁹ Pro pracovníky pomáhajících profesí jsou nezbytné některé předpoklady a dovednosti, například důvěryhodnost, spolehlivost, diskrétnost, komunikační dovednosti, empatie, emoční a sociální inteligence, osobní

¹⁶ SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9

¹⁷ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9

¹⁸ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. s.45 ISBN 978-80-247-3148-3

¹⁹ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. s.45 ISBN 978-80-247-3148-3

angažovanost i fyzická zdatnost. Jejich rozvíjení nebo nalezení optimální hranice napomáhá supervize, sebezkušenostní výcviky a také nejdůležitější oblast dalšího vzdělávání.

2.1 Sociální pracovník a jeho kompetence v kontextu jeho osobnosti

Sociální práce v domovech pro seniory je velice potřebná. Je součástí konkrétní pomoci pro uživatele a sociální pracovník je výrazným pilířem v systému poskytování sociálních služeb. Sociální pracovníci se podílejí a mnohdy dokonce sami rozhodují o závažných změnách v životě lidí. Tato rozhodnutí musí být založena na vysoké profesionalitě a s ohledem na tuto skutečnost jsou stanovena poměrně přísná kvalifikační kritéria k výkonu tohoto povolání.

2.1.1 Kdo je sociální pracovník

Profese sociálního pracovníka je v rámci širšího pojetí součástí tzv. pomáhajících profesí. Pod tímto označením jsou sdruženy profese „jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem: lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky, psychologové“.²⁰ Můžeme si vytvořit schematické rozdělení podle toho, kam tyto profese směřují svůj pomáhající zájem...., lékaři pečují o tělo, psychologové pečují o duši a učitelé pečují o rozvoj osobnosti člověka (vzdělávají jej a kulturně formují). Sociální pracovníci v tomto zjednodušeném pojetí pečují o společenskou/sociální podstatu člověka. Vznik a rozvoj sociální práce lze chápat jako důsledek stále složitějších společenských jevů, které se promítaly do nejrůznějších oblastí života lidí a s jejichž působením se jedinci nedokázali sami vyrovnat s požadavky okolního prostředí. Sociální práce podle konceptu sociálního fungování pomáhá vyrovnávat možné nesoulady mezi požadavky prostředí a způsoby zvládnání těchto nároků jedincem. Sociálního pracovníka pak můžeme, v souladu s tímto konceptem, označit za „posuzovatele“ a „zprostředkovatele“. Jako odborník/profesionál se nejdříve musí zorientovat ve specifických charakteristikách životní situace klienta, „posoudit“ všechny relevantní skutečnosti (možné bariéry zvládnání požadavků prostředí) a na základě tohoto posouzení doporučit/zprostředkovat popř. přímo poskytnout vhodný typ služby. „*Sociální pracovník by měl rozpoznat všechny (zdravotní, psychiatrické, psychologické, ekonomické, kvalifikační, duchovní, hodnotové a*

²⁰ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9

kulturní, hygienické, vztahové a případně další) bariéry zvládnání situace klientem a promýšlet souvislosti mezi nimi. “²¹

Sociální pracovník by měl mít všechny kladné osobní vlastnosti či ctnosti dobrého člověka, jako je poctivost, spravedlnost, pravdomluvnost, pracovitost. Jeho osobnost a jeho celý morální postoj má být příkladem druhým. Jeho jednání má vzbuzovat důvěru a zájem lidí. Pro sociální práci je nejdůležitější mít vlastnosti zralé osobnosti. Patří sem především citová vyrovnanost a stálost. Na druhé straně musí sociální pracovník ve správné míře ukazovat citový zájem o klienta, musí mít schopnost empatie, potřebuje ke své práci životní optimismus a zejména musí mít vlastní životní zkušenosti. Má-li sociální pracovník učit své klienty žít smysluplným životem a rozvíjet jejich schopnosti, musí nejprve sám takovým životem žít.²²

HALÁSKOVÁ definuje sociálního pracovníka jako toho, kdo na profesionálním základě (jako součást sociálních služeb na bázi odborné přípravy, s plnou odpovědností a s ohledem na situaci dané oblasti a její zvláštnosti) poskytuje služby veřejnosti, v nichž realizuje sociální politiku na území státu, v různých institucích zabývajících se sociálními službami.²³

Role sociálního pracovníka je často definována činnostmi jeho profese. HAVRDOVÁ uvádí, že sociální práce jako činnost je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním), realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.²⁴

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů definuje sociálního pracovníka takto: *Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.* Zákon o sociálních službách nám též stanoví předpoklady pro výkon povolání sociálního

²¹ MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale ... " Dilemata práce s klienty v organizacích.* Brno: Marek Zeman, 2004. s. 17. ISBN 80-903070-1-9

²² NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy.* 1. vyd. Praha: Karolinum 1992, s. 111-115. ISBN 80-7066-483-5

²³ HALÁSKOVÁ, Renata. *Trh práce a politika zaměstnanosti.* Ostrava: Ostravská univerzita, 2001. 93 s. ISBN 80-7042-595-4

²⁴ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce,* 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5

pracovníka. Mezi tyto předpoklady patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, kterou výše zmíněný zákon dále upravuje.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka stanovuje zákon takto:

- a) úspěšně absolvované vyšší odborné vzdělání zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, ukončené absolutoriem;
- b) úspěšně absolvované vysokoškolské vzdělání (Bc., Mgr.) zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, ukončené státní závěrečnou zkouškou;
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně pěti let, v případě ukončeného vysokoškolského vzdělání v jiné oblasti studia, než je sociálním zákonem určena pro sociální pracovníky;
- d) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.²⁵ Zda je tato způsobilost dostatečná a zda se člověk po absolvování výše zmíněného vzdělání dokáže efektivně pohybovat na poli sociální práce nám pomáhají zjišťovat následující klíčové kompetence, jejichž součástí jsou jak odborné znalosti, tak schopnosti citlivě je aplikovat do praxe.

²⁵ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

2.1.2 Klíčové kompetence sociálního pracovníka

Klíčové profesní kompetence sociálních pracovníků definoval MLČÁK ve své studii jako vědomosti, schopnosti a dovednosti, hodnoty, motivy a osobnostní dimenze, které mají souvislost s jejich efektivním pracovním výkonem.

Vědomosti – jejich základ tvoří odborné kvalifikační vzdělávání potřebné pro vykonávání profese sociálního pracovníka.

Schopnosti a dovednosti

- Komunikační dovednosti - mezi základní komunikační dovednosti patří např. umění aktivně naslouchat, mluvit tak, aby nám druzí rozuměli, kriticky pozorovat a zkoumat, co je před námi, číst s hlubším vhledem a porozuměním (nejen povrchně), vyjádřit srozumitelně své myšlenky písemnou formou.
- Interpersonální schopnosti – takové, které jsou nezbytné při vzájemném styku lidí. Patří sem umění spolupracovat s ostatními, schopnost vést ostatní, schopnost prosazovat a obhajovat názory a působit na ostatní lidi, schopnost konstruktivního řešení konfliktů a vyjednávání.
- Schopnosti potřebné pro úspěšné rozhodování - schopnosti plánovat, schopnosti řešit problémy a rozhodovat se, schopnosti užívat vhodné prostředky k řešení vzniklých problémů, schopnost přesvědčivé argumentace a srozumitelné komunikace.

Hodnoty, motivy a osobnostní dimenze

- Hodnoty vyjadřují postoje a názory, které člověk zaujímá a uznává. V průběhu života se mění.
- Motivy představují schopnost vybudit se k lepším a vyšším výkonům. Existují různá dělení lidí na motivační typy, faktem ovšem zůstává, že u každého z nás může proces motivace nastartovat jiný motivační faktor.
- Osobní dimenze jsou vyjádřené schopnostmi a dovednostmi spojenými s moderní gramotností. Patří sem např. schopnost celoživotního učení a vzdělávání, která představuje: schopnost pracovat s vlastní motivací, schopnost převzít odpovědnost za vlastní učení a vzdělávání, schopnost učit se vlastním „zkoumáním“ a zkušeností, schopnost kritické sebereflexe, schopnost používat informační a komunikační techniky a technologie.²⁶ Tyto kompetence se jeví jako obecné, ale celkem vystihující aktuální situaci v oblasti sociální práce. I ze své několikaleté praxe vím, že všechny výše uvedené kompetence jsou při práci sociálních pracovníků ty nejdůležitější a v běžné denní práci se bez nich neobejdeme.

²⁶ MLČÁK, Zdeněk. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. 350 s. ISBN 80-7368-129-3

Nejodborněji se jeví formulace kompetencí sociálního pracovníka, které uvádí americká Rada pro vzdělávání v sociální práci:

- Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorii v praxi.
- Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
- Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.
- Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování, znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
- Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
- Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.
- Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
- Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
- Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
- Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
- Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
- Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
- Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.
- Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.

Rada určila tyto kompetence jako žádoucí u sociálních pracovníků s akademickým magisterským vzděláním. Formulace těchto kompetencí není od dnešní praxe také daleko. Sociální pracovník pracující v domově pro seniory na úrovni koncepční či manažerské se jistě bez těchto kompetencí neobejde.²⁷

Významně se způsobilostí k výkonu sociálního pracovníka v České republice zabývá Zuzana HAVRDOVÁ. Kompetence v praxi chápe jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. Jde tedy o

²⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8

celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocí, určitými znalostmi a postoji a je schopna na základě této výbavy jednat. Soustavu praktických kompetencí sociálních pracovníků vytvořila společně s týmem odborníků, který se skládal zejména z vysokoškolských učitelů, sociálních pracovníků, ale také studentů v rámci jejich odborných praxí. V roce 1999 tedy vzniklo šest oblastí profesionálních rolí, tedy šest kompetencí, které se dále definují pomocí tzv. kritérií. Soustava zahrnuje následující schopnosti a dovednosti: rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst.²⁸

Všechna vyjmenovaná pojetí kompetencí by měla po hlubším nastudování sloužit nejen ke koordinaci vzdělávání budoucích sociálních pracovníků, ale zároveň by měla být pomůckou pro poskytovatele služeb při tvorbě vzdělávacích plánů zaměstnanců v rámci dalšího povinného vzdělávání.

2.1.3 Kompetence v praxi

Jak se tyto kompetence projevují v praxi? Podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, musí mít sociální pracovník dokončené vzdělání v oboru sociální pedagogika, speciální pedagogika nebo sociální práce, a to na vysoké nebo vyšší škole. Musí tedy získat titul diplomovaný asistent, bakalář anebo magistr.

Sociální pracovník musí být schopen klientovi poskytnout obecné poradenství a podle místa oblasti působnosti případně i specializované poradenství. Jinak řečeno, musí mít přehled nejen v sociální oblasti, ale i poměrně rozsáhlé obecné znalosti. Samozřejmě i zde záleží na konkrétním zaměstnání, organizaci a pozici sociálního pracovníka. Musí umět dobře komunikovat s klientem nebo klienty a přizpůsobit jim styl komunikace. Například jinak budeme mluvit s šestiletým dítětem, jinak s osmdesátiletým klientem a jinak s třicetiletým klientem - „s osobou bez přístřeší“. Pracovník by měl umět vhodně volit slova a využívat takový slovník, aby jednak vyhovoval povaze pracovníka samotného, jednak aby se pracovník do určité míry přizpůsobil klientovi. To může být například způsobem: „No, to je super“, „Jo, chcete od tady vypadnout, jak jste říkala, chápu“, „A co vás štve nejvíc?“ Toto vyjádření porozumění a vyjádření naladění „na stejnou notu“ vyvolává v klientovi pocit důvěry.

²⁸ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*, 1. vyd. Praha:Osmium, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5

Sociální pracovník musí umět aktivně naslouchat klientovi a vyhodnotit situaci.²⁹ Podle MATOUŠKA komunikace jako taková neposkytuje klientovi pomoc, slouží ovšem pro navázání vztahu s klientem, k tomu, aby se problém vůbec mohl začít řešit. Komunikace rovněž může pomoci klientovi „pasivně“ jako psychická podpora.³⁰

Umění projevu opravdového zájmu o lidi a umění empatie je další z kompetencí sociálního pracovníka. Chtít jim pomoci, ale znát míru, snažit se ubránit manipulaci s klientem a nevnucovat mu svou pomoc nebo konkrétní řešení situace, naopak se snažit klienta co nejvíce podpořit k aktivní spolupráci, to jsou prostředky k dosažení správné cesty. Někdy klientovi stačí, když si s pracovníkem jen „popovídá“, potřebuje svou situaci slyšet, má dopředu rozmyšlené řešení a potřebuje třeba jen podpořit v rozhodnutí. Jindy klient opravdu neví, co by měl udělat a jak by to měl udělat. Hlasitá formulace vlastních problémů a plánovaných řešení před kompetentní osobou sociálního pracovníka leckdy představuje pro klienta nejlepší způsob, jak situaci pochopit a převzít za ni odpovědnost. V tomto případě sociální pracovník plní „pouze“ funkci „vrby - posluchače“. Profesní kompetence se projeví v okamžiku, kdy je třeba dát klientovi najevo, že ho respektujeme jako člověka, i když s ním zcela nesouhlasíme. Sem patří i určitá znalost soukromí klienta, ovšem jen do určité úrovně (znát míru, kam až můžeme zajít, na jaké informace máme právo). MATOUŠEK uvádí: „*nedůvěryhodnost klient posuzuje podle pracovníkova smyslu pro čestnost, srdečnost, otevřenost, nízkou motivaci pro osobní prospěch a jeho sociální roli.*“³¹

Rovněž jsou důležitou oblastí zkušenosti a věk sociálního pracovníka. Zkušenosti získáváme praxí, ty se nahradit jinak nedají. Ale věk sociálního pracovníka může být trochu problematický. Zde záleží na konkrétním zaměření sociálního pracovníka a jeho klientele. Mladší sociální pracovníci mohou mít výhodu například při práci s dětmi. Pokud ale pracujeme s dospělými osobami, některým starším klientům než sociální pracovník může tento věkový rozdíl činit určité potíže, hlavně s respektováním autority dotyčného sociálního pracovníka.³²

²⁹ LAHNEROVÁ, Dagmar. *Rozvíjení klíčových kompetencí sociálních pracovníků v rámci celoživotního vzdělávání*. In 5. Mezinárodní konference doktorandů odborů Psychologie a Sociální práce. Nitra: Katedra psychologických věd FSVaZ UKF. 2010, s. 438. ISBN 978-80-8094-699-9

³⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8

³¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8

³² LAHNEROVÁ, Dagmar. *Rozvíjení klíčových kompetencí sociálních pracovníků v rámci celoživotního vzdělávání*. In 5. Mezinárodní konference doktorandů odborů Psychologie a Sociální práce. Nitra: Katedra psychologických věd FSVaZ UKF. 2010, s. 438. ISBN 978-80-8094-699-9

2.1.4 Činnosti sociálního pracovníka v domově pro seniory

MATOUŠEK již v roce 2005 zmapoval činnosti sociálního pracovníka v domově pro seniory. Již tento výčet je velmi širokým okruhem činností. Jedná se o

- administrativní práci – dokumentace a dávky, důchodová agenda, podávání žádostí o omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům, kontakt s úřady, vybavování záležitostí zemřelého, pozůstalostní agenda;
- plánování příchodu do domova, sociální šetření v místě bydliště, kontakt se zdravotnickým zařízením, přijímání seniora k pobytu, umísťování nových klientů na jednotlivá lůžka, kontrakt s klientem, kontrakt s rodinou;
- informování veřejnosti a žadatelů o konkrétním domově, rozhovory se zájemci o bydlení v daném zařízení, zajišťování zkušebních pobytů;
- individuální adaptační plán a plán péče (zapojení, princip koordinace týmu) – sestavení a hodnocení plánu, podpora, provázení nových klientů;
- programy aktivit, kulturní, společenské akce, vzdělávací programy;
- spolupráce s rodinou klienta – řízené návštěvy, zapojení rodin do života instituce a péče o klienta;
- mezigenerační programy a zapojení širší komunity;
- dobrovolnický program (nábor, podpora, vzdělávání, odměňování dobrovolníků);
- koordinace respitních pobytů;
- sociální služby pro obyvatele (korespondence, nákupy, návštěvy klientů v nemocnici);
- psychosociální pomoc seniorům, socioterapie, validace, taneční, reminiscenční terapie, trénování paměti a jiné speciální techniky;
- manažerská činnost – vedoucí socioterapeutického týmu, zástupce ředitele (podíl na vytváření koncepce domova, možnost ovlivnit vizi organizace, její základní hodnoty, podílet se na tvorbě strategického plánu, na projektech změny);
- dohled na dodržování lidských práv klientů, etického kodexu sociální práce, práce se stížnostmi klientů;
- zajišťování programu kvality: koordinace práce na interních standardech kvality; interní supervize pečovatелů skupinová i individuální; videotrénink interakcí; vzdělávací program – plánování a příprava seminářů, kurzů, výcviků pro personál domova, přednášková činnost; průzkumy spokojenosti klientů i personálu.³³

33 MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2005. 352 s.

V dnešní době sice některé z činností přebraly jiné odborné pozice pracovníků v domovech, ale naopak jiné narostly. Finanční limity poskytovatelů ovšem často neumožňují mít další odborné pozice a často se tedy stává, že sociální pracovník stále funguje jako multifunkční pracovník, neboli někdy hanlivě řečeno „holka pro všechno“. Všechny dané činnosti se kumulují, pracovník se mnohem více než dříve musí orientovat v mnoha zákonech, sledovat velmi rychle přicházející změny v legislativě i stanoviscích odborné veřejnosti. Dále často vykonává funkci účetního, intervizora, metodika, aktivizátora, administrátora, psychologa a sekretářky. Toto je v mnoha zařízeních běžná pracovní náplň a sociální pracovník k ní potřebuje získat jisté znalosti a dovednosti. Zda je tento přístup sociální práce správný, tato práce neřeší.

Pokud se podíváme do současnosti, můžeme se inspirovat rozdělením činností dle MALÍKOVÉ na obecný popis činností, činností týkajících se jednání se zájemcem o službu, činností při přijetí nového klienta do domova, dále činností během pobytu klienta v domově, při a po ukončení pobytu a další řadu činností. Opět se dostáváme k výčtu obecného popisu práce sociálního pracovníka, se kterým se v praxi setkáváme a je velmi široký. Sociální pracovník se řídí platnými zákonnými normami, řídí se platnými vnitřními organizačními normami, zná důkladně organizační strukturu a náplň činností zařízení, druh a rozsah poskytované sociální služby a podmínky pro její poskytování, dokonale zná a dodržuje platné zákonné normy pro sociální práci, zejména zákon o sociálních službách a související právní předpisy. Dále dodržuje standardy kvality sociálních služeb, provádí edukaci zájemců, žadatelů, klientů, jejich příbuzných a dalších osob, provádí sociální poradenství podle sociálního zákona, provádí analytickou a metodickou činnost při zajišťování sociální služby, zajišťuje sociální agendu v zařízení a vede sociální dokumentaci, trvale sleduje informace, odborné a nové poznatky v sociální oblasti a uplatňuje je při práci. Samozřejmostí je, že zachovává mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem svého povolání, respektuje práva klientů, při práci dodržuje etické zásady a dodržuje etický kodex sociálních pracovníků, spolupracuje s dalšími pracovníky v zařízení a pracovníky na příslušných úřadech, respektuje přání, potřeby a požadavky klientů, pokud je to v rámci podmínek a rozsahu poskytované sociální služby v zařízení možné. Současně se podílí na plnění standardu č. 5 – individuální plánování průběhu sociální služby jako koordinátor a svou účastí v týmové práci a účastní se supervizí a vzdělávacích akcí ve svém oboru a trvale se vzdělává podle podmínek zákona o sociálních službách. Často také sociální pracovník zajišťuje spolupráci s místní farností a podle potřeby zajišťuje služby jiné církve, sleduje sociální dění v regionu a podílí se na zjišťování spokojenosti klientů s poskytovanou sociální službou, na zpracování a řešení

zjištěných výsledků. Mimo další administrativy zejména eviduje všechny podané a schválené žádosti o přijetí do zařízení, eviduje záznamy ze všech jednání se zájemci o poskytování sociální služby. Tak jako každý jiný zaměstnanec se zúčastňuje pracovních porad v zařízení a porad týmu pro individuální plánování a nesmí zapomínat na důstojnou reprezentaci své profese. Svým chováním a přístupem podporuje celospolečenské ocenění práce všech pomáhajících profesí. Tento obecnější výčet je možné doplnit mnoha neodmyslitelnými činnostmi, které pracovník provádí při jednání se zájemcem o službu, před uzavřením smlouvy, při přijetí nového klienta, při zakládání osobního spisu, při průběhu adaptačního období u nového klienta, při sledování spolupráce s klíčovým pracovníkem, při jednání s rodinou klienta, při zařizování pochůzek, nákupů, přebírání a odesílání pošty, přes vyřizování aktuálních problémů klienta až po činnosti týkající se ukončení pobytu klienta, finanční vyrovnání plateb úhrad či práci s pozůstalými.³⁴

Profese sociálního pracovníka se dá v širším pojetí zařadit do tzv. pomáhajících profesí. Jedná se o člověka, který na základě svého vzdělání a speciálních dovedností dokáže pomoci člověku v rámci sociální podstaty. Sociální pracovník se musí nejdříve zorientovat v dané životní situaci klienta, posoudit všechny skutečnosti a na základě toho poskytnout vhodnou pomoc. Zákon o sociálních službách definuje roli sociálního pracovníka a předpoklady pro výkon této pozice. Dopodrobna též charakterizuje odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. K efektivnímu provádění výkonu sociálního pracovníka jsou nezbytné klíčové profesní kompetence, kterými se v České republice nejvíce zabíral MLČÁK a HAVRDOVÁ. Tyto kompetence by měly sloužit nejen k rozvoji vzdělávání budoucích sociálních pracovníků, ale i v rámci celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. Praktické činnosti sociálních pracovníků mají velmi široký rozsah úkonů a z výše vyjmenovaných činností je patrné, že zasahují do mnoha kompetencí.

³⁴ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

2.2 Pracovník v sociálních službách a jeho kompetence v kontextu jeho osobnosti

Uživatel v domově pro seniory potřebuje poradit s mnoha životními situacemi, ale také potřebuje vnímat lidský přístup od personálu, pomoc a podporu ve správný čas. Nejbližším důvěrníkem seniora se stává pracovník v sociálních službách, který v dnešní době zastává často i roli klíčového pracovníka a je třeba mu věnovat náležitou pozornost.

2.2.1 Kdo je pracovník v sociálních službách

V oblasti sociálních služeb nefigurují pouze sociální pracovníci. Velmi důležitou součástí personálu sociálních služeb jsou rovněž zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci a zejména tzv. pracovníci v sociálních službách.

Každý stát má svá specifika, která jsou dána pojetím sociální politiky a sociálně ekonomickou vyspělostí. Sociální služby v České republice zaznamenaly výrazný kvalitativní posun zejména v posledních pěti až deseti letech. Je již poměrně hodně zařízení, která jsou srovnatelná, někdy i lépe vybavená než poskytovatelé západní Evropy. Kvalita však neznamena jen materiální vybavení organizace. Jde o přístup k uživateli služby a hlavně o změnu myšlení, dále o cílené zaměření se pouze na potřeby uživatele, vcítění se do jeho situace. V této oblasti se máme ještě co učit. Je potřeba dodat, že to také do jisté míry souvisí s financováním sociálních služeb, s dostatečným počtem kvalitních pracovníků a odpovídajícím finančním ohodnocením. V České republice patří bohužel práce v sociálních službách společně s kulturou k nejhůře placeným zaměstnáním. V očích široké veřejnosti je pak stále ještě častým jevem zkreslený pohled nejen na to, co sociální služby jsou, jak vypadají a jakým zásadním způsobem pomáhají zachovávat lidskou soběstačnost a důstojnost, ale i zkreslené pohledy na to, kdo je vlastně pracovník v sociálních službách.³⁵

Jisté je, že můžeme říci, že jsou velmi rozsáhlou skupinou pracovníků v sociálních službách a tedy i v pomáhajících profesích. I přesto, jak širokou tvoří základnu všech sociálních služeb, toho o nich v odborné literatuře mnoho nenajdeme.

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává:

- a) přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v náviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování

³⁵ HORECKÝ, Jiří. *Pracovníci v sociálních službách si zaslouží poděkování. In Noviny Práce a sociální politika.* [online] Praha, 2009 [cit. 2012-2-9]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz>

čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,

- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,
- c) 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 vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizace, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti.

Při vykonávání práce v domově pro seniory se pracovníka v sociálních službách týkají především činnosti uvedené v prvním bodě. Požadavky na odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách nejsou tak přísné jako u sociálního pracovníka. Pracovník, který má zájem tuto pozici vykonávat, musí splňovat jisté předpoklady, které stanovil zákon o sociálních službách. Jedná se o bezúhonnost, zdravotní způsobilost a splnění kvalifikačních požadavků. Mezi kvalifikační požadavky patří:

- základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin pro přímou obslužnou péči a pečovatelskou činnost;
- střední všeobecné nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin pro základní výchovnou nepedagogickou činnost.³⁶

Výše zmíněný kurz má svou povinnou obsahovou část, která se dělí na část obecnou a část zvláštní. Obsah obecné části tvoří tyto následující oblasti. Úvod do problematiky sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace, úvod do psychologie, psychopatologie a somatologie, základy zdravovědy a první pomoci, etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost, základy prevence vzniku

³⁶ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

závislosti osob na sociální službě a sociálně právní minimum. Zvláštní část kurzu obsahuje některé z tematických okruhů. Pro pracovníky v sociálních službách jsou zařazeny například okruhy základů péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických onemocnění, aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času, prevence týrání a zneužívání uživatelů služeb a velmi důležitou částí je odborná praxe. Výše citovaná vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách dále stanovuje minimální počet 150 výukových hodin, z toho 50 hodin musí činit obecná část kurzu. Rozsah jednotlivých okruhů ve zvláštní části kurzu je určován s ohledem na skladbu účastníků kurzu, jejich odborné zaměření, pracovní zařazení a druh poskytované sociální služby.³⁷

Otázkou však je, zda je tento kurz dostatečnou přípravou na těžkou úlohu pracovníka v sociálních službách. Vezmeme-li v potaz, že tento kurz absolvuje člověk s dosaženým základním vzděláním, je téměř jisté, že některá z odborných témat pro něj nemohou být pochopitelná, a to ještě v tak krátkém čase. Klíčem kvalitních služeb jsou přímo lidé, kteří je poskytují. Rekvalifikace, které jsou v současné době prováděny, jsou dostačující pouze částečně a je nutné na ně pohlížet jako na startovací pro splnění kvalifikačního požadavku dle zákona. Je nutné na ně dále navazovat odborným růstem zaměstnanců při provádění profese pracovníka v sociálních službách, kteří získávají praxi a vlastní zkušenosti v práci se seniory.

2.2.2 Klíčové kompetence pracovníka v sociálních službách

V této části diplomové práce by bylo možné pouze opisovat obdobné kompetence jako u sociálních pracovníků a porovnávat je, ale raději se budeme zabírat rolí klíčového pracovníka. Nezbytnost kvalitního provádění individuálního plánování služby s uživatelem je dnes zcela jasná. Bohužel úhel pohledu mnohých pracovníků na individuální plánování je zatím příliš namáhavý, obtížný a málo pochopitelný.

Každý poskytovatel má dle § 88 zákona o sociálních službách povinnost plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob. Poskytovatel má dle standardu kvality č. 5 pro tyto postupy pro každého uživatele určeného zaměstnance. Tohoto člověka nazýváme klíčový pracovník. V poslední aktualizaci katalogu prací ve veřejných službách a správě (dále jen „katalog prací“) najdeme pod pracovníkem v sociálních službách

³⁷ČESKO. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*

již i tzv. klíčového pracovníka v sociálních službách. Katalog prací nám tohoto pracovníka povýšil do páté platové třídy.³⁸

Úkolů klíčového pracovníka je mnoho. Zásadní je, že zjišťuje deficity v potřebách klientů s využitím všech dostupných metod. MALÍKOVÁ stanovuje úkoly klíčového pracovníka. Jedná se zejména o vytváření individuálního plánu společně s klientem, tak aby směřoval k dosažení klientova osobního cíle, organizování a zajišťování plnění individuálního plánu spolu s dalšími pracovníky a informování ostatních zainteresovaných pracovníků o plnění individuálního plánu a o všech důležitých změnách. Při tvorbě plánu provádí klíčový pracovník analýzu rizik vyplývajících z jeho plnění a stanovuje preventivní opatření, musí vždy používat vhodné aktivizační techniky a také provádět správné, faktické a objektivní zápisy do dokumentace individuálního plánu. Náročnost výkonu této funkce je dostatečně viditelná. Pro mnoho pracovníků může být tato funkce velmi zavazující, stresující a náročná. Mezi závažné problémy patří také vysoký počet klientů přidělených jednomu klíčovému pracovníkovi. Maximální počet by měl být čtyři až pět klientů. Ve většině zařízení má však každý klíčový pracovník svěřen podstatně vyšší počet klientů. To samo o sobě svědčí o tom, že čas věnovaný klientům je nedostatečný a doplácí na to především klienti. Dopad následuje i na samotné pracovníky, kteří se cítí přetížení a důsledkem toho u nich může docházet k vzniku a rozvoji syndromu vyhoření. Tento stav může být i jedním z důvodů vysoké fluktuace pracovníků v sociálních službách v přímé péči. Dalším důvodem může být nedostatečné vzdělání a proškolení pracovníka na výkon klíčového pracovníka, tedy na oblast individuálního plánování.³⁹

Požadavků na klíčového pracovníka je opravdu mnoho, má znát zákonné normy, mít znalosti z psychologie, ovládat komunikační, intuitivní, augmentativní a alternativní techniky. Též se neobejde bez vhodných morálních předpokladů a precizní dovednosti provádět záznamy v individuálním plánu klientů. Otázkou zůstává, zda je pracovník v sociálních službách se 150 hodinovým kurzem schopen všechny tyto požadavky naplnit ke spokojenosti nadřízeného a zejména ke spokojenosti klientů, k získání jejich důvěry při provázení jejich pobytem v zařízení.

³⁸ ALINČE, František a Ivan TOMŠÍ. *Katalog prací uplatňování podle povolání a platových tříd ve veřejných službách a správě*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010. 503 s. ISBN 978-80-7263-614-3

³⁹ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

Podmínkou úspěchu v práci klíčového pracovníka je vyřešení vlastních problémů, harmonizace jeho osobnosti, orientace v sobě, porozumění sobě samému, nalezení vnitřního klidu. Stručně řečeno – práce na osobnostním rozvoji.⁴⁰

Pro uživatele služby je klíčový pracovník často nejen partnerem pro naplánování a průběh služby, ale také důvěrníkem. Někým na koho se může uživatel kdykoli obrátit. VÍTOVÁ v knize *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách* popisuje kompetence klíčového pracovníka. „*Předpokladem pro výkon činnosti klíčového pracovníka jsou jeho kompetence. Ty jsou tvořeny především jeho znalostmi, schopnostmi, dovednostmi a postoji. Kompetence klíčového pracovníka se tvoří a posilují v průběhu jeho vzdělávání a výcviku, následně pak získáváním praxe v individuálním plánování, dalším vzděláváním a pomocí dlouhodobé intervize a supervize. Není podmínkou, aby měl klíčový pracovník určité výchozí vzdělání. Důležité jsou především znalosti a dovednosti získané ve speciálních vzdělávacích programech pro klíčové pracovníky.*“⁴¹

2.2.3 Činnosti pracovníka v sociálních službách v domově pro seniory

Pracovník v sociálních službách vykonává činnosti v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a navazující vyhláškou. Dle § 15 a § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb. je uživateli poskytován okruh základních služeb s daným rozsahem úkonů, z nichž podstatnou část vykonává pracovník v sociálních službách. Konkrétní náplň pracovníka v sociálních službách obsahuje úklid pokojů klientů, udržování čistoty ve všech ostatních prostorách zařízení a provádění dezinfekce určených povrchů. Pracovník pečuje o použité pomůcky, provádí jejich dezinfekci, mytí, mechanickou očistu, osušení a uložení zpět. Provádí manipulaci s čistým a použitým osobním i ložním prádlem. Při manipulaci používá ochranné pomůcky a dodržuje hygienické předpisy. Dále pracovník v sociálních službách přebírá nebo dováží stravu z centrální kuchyně a provádí přípravu stravy (krájení, ohřátí...), pomáhá klientovi v potřebném rozsahu s příjmem potravy – upravuje lůžko, krmí klienta, sleduje pitný režim, nabízí tekutiny apod. Z manuálních činností dále pečuje o lůžko klienta, udržuje je čisté a upravené, pečuje o polohovací, rehabilitační a jiné pomůcky v lůžku klienta a pomáhá klientovi při pohybových aktivitách mimo lůžko – podává pomůcky, doprovází klienta při chůzi, přemísťuje jej na vozík, pomáhá mu při udržení žádoucí polohy na lůžku, pomáhá při

⁴⁰ MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

⁴¹ VÍTOVÁ, Marcela. *In Kolektiv autorů. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2011. s. 117 ISBN 978-80-904668-1-4

změnách polohy. V rámci rozvoje a udržení soběstačnosti klienta mu poskytuje pomoc při odpočinku a spánku – vyvětrá, zajistí signalizaci na dosah rukou klienta, poskytuje klientovi pomoc při používání vhodného oděvu, pomáhá při svlékání, oblékání, i udržování čistoty a upravenosti těla a při ochraně pokožky, stejně jako poskytuje pomoc při vyprazdňování a provádí v potřebném rozsahu hygienickou péči, zejména u klientů s inkontinencí. Pracovník v sociálních službách je povinen zajistit klientovi ochranu před nebezpečím z okolí. Pod dohledem všeobecné sestry provádí základní ošetrovatelskou péči, sleduje trvale chování, míru soběstačnosti a aktivity klienta a hlásí je všeobecné sestře. Podle instrukcí všeobecné sestry pečuje o umírajícího, uspokojuje jeho základní potřeby a poskytuje mu psychickou podporu a provádí péči o tělo zemřelého. U nekomunikujících klientů používá pracovník v sociálních službách intuitivní techniky ke zjišťování jejich potřeb a spolupracuje s příbuznými a jinými blízkými osobami klienta, též využívá augmentativní a alternativní komunikační techniky. Podle potřeby používá dohodnuté aktivizační a stimulační prvky či metody (např. vypracovaný plán péče podle konceptu bazální stimulace). Při své práci musí vždy samostatně vést záznamy v dokumentaci individuálního plánu klienta a zapisovat v časové posloupnosti průběh plnění plánu, změny, důležité informace apod.⁴²

„Novou úpravou předpokladů pro výkon sociálního pracovníka a předpokladů pro výkon činnosti v sociálních službách získal systém sociálních služeb v ČR ucelený soubor podmínek, za kterých lze sociální služby nejen čerpat, ale také vykonávat. Z tohoto hlediska lze novou úpravu považovat za přínos. Vytváří předpoklady pro poskytování sociálních služeb na vysoké úrovni.“⁴³

Nejrozsáhlejší skupinou pracovníků v pomáhajících profesích jsou pracovníci v sociálních službách. Pracovníkem v sociálních službách může dle zákona o sociálních službách tedy být i člověk s dosaženým základním vzděláním a akreditovaným kurzem v rozsahu minimálně 150 hodin pro přímou obslužnou péči. Akreditovaný kurz musí obsahovat povinnou část obecnou a část zvláštní, která reflektuje zvláštnosti v potřebách daných uživatelů a zaměřuje se i na praktické nácviky činností. Pracovník v sociálních službách je nejčastěji delegován též do pozice tzv. klíčového pracovníka. Tento pracovník dle katalogu prací sleduje potřeby klienta, vede individuální záznamy o průběhu sociální služby a řeší záležitosti spojené s poskytovanou službou. Popřípadě může zprostředkovat kontakt klienta s kompetentním

⁴² MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

⁴³ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2007. s. 48 ISBN 978-80-7367-310-9

pracovníkem. Činnosti pracovníka v sociálních službách v pobytovém sociálním zařízení spočívají v přímé obslužné péči o klienty, v pomoci při osobní hygieně a oblékání, v nácviku jednoduchých denních činností a podpoře soběstačnosti. Se stejnou váhou se však pracovník v sociálních službách věnuje posilování životní aktivizace klientů, vytváření společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb klientů.

3 POSTAVENÍ ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ V ORGANIZAČNÍ STRUKTUŘE DOMOVA PRO SENIORY

Plánování lidských zdrojů je procesem, který vede k získání a udržení si přiměřeného počtu lidí, kteří naplňují požadované dovednosti a schopnosti, které organizace skutečně potřebuje. Standardy kvality sociálních služeb předpokládají, že stanovení personální potřeby a optimálního počtu pracovních míst nám určí organizační struktura. Pracovníci v sociálních službách mají v domově pro seniory nezastupitelné místo.

3.1. Řízení domova pro seniory jako organizace

Domov pro seniory bývá nejčastěji příspěvková organizace zřízená obcí či krajem, popřípadě obecně prospěšnou společností, občanským sdružením, církví či nadací. Organizace je skupina lidí složená ze specialistů, kteří pracují na společném úkolu. Na rozdíl od společnosti, společenství, nebo rodiny – tradičních sociálních celků - je organizace vytvořena účelově a není založena ani na psychologické přirozenosti člověka, ani na jeho biologických potřebách. Matoušek vysvětluje organizaci jako svým způsobem ohraničenou jednotku, organismus, který má své vlastní vnitřní prostředí a existuje ve společnosti, tedy v určitém vnějším prostředí. Řízení organizace zahrnuje zejména nastavení celého systému, řízení, hodnot a pravidel organizace, nastavení organizační struktury, řízení zdrojů, procesů a výkonnosti. Nedílnou součástí řízení organizace je jedna ze základních funkcí managementu - organizování.⁴⁴

„Organizování chápeme jako jednu ze základních manažerských funkcí. Jde o činnost, jejímž smyslem je uspořádat prvky v sociální organizaci, jejich aktivity, koordinaci, kontrolu tak, aby přispěly maximální měrou k dosažení stanovených cílů. Vnější projevem organizování je sociální organizace a její organizační struktura. Organizování pomáhá udržovat pořádek v sociální organizaci a zabraňuje vzniku chaosu. Zaměstnanci vědí, co, kdy a kde mají udělat, jakou odměnu za práci obdrží, s kým budou práci vykonávat, kdo je jejich vedoucí manažer, jaké oni sami mají pravomoci.“⁴⁵

Plánování a řízení lidských zdrojů je jednou z hlavních činností v rámci poskytování kvalitních sociálních služeb a zabezpečování základních funkcí organizace. Při zaměření na

⁴⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2008. s. 333 ISBN 978-80-7367-502-8

⁴⁵ PITNEROVÁ, Dagmar. *Management sociální práce*. 1 vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. s. 28 ISBN 978-80-244-2012-7

příspěvkové organizace, které mají svého zřizovatele je jasné, že řízení lidských zdrojů je zčásti ponecháno na zřizovatelské, nadřízené organizaci, kde často chybí potřebný kontakt s realitou sociální služby. Ve své knize *Metody a řízení sociální práce* Oldřich MATOUŠEK popisuje současný přístup k personalistice v sociálních organizacích takto: „*Obecně je třeba říci, že přístup k personalistice jako k řízení lidských zdrojů je v sociálních službách u nás zatím užíván minimálně, více přetrvávají tradiční a rutinní postupy a často také alternativní improvizace. Ústavy poskytující sociální služby bohužel přebraly modely řízení z dob před revolucí, neexistuje v podstatě tlak na změnu řízení a v tom je také hlavní příčina státnosti těchto institucí. Bez radikální proměny lidského potenciálu, tzn. bez zvýšení kvalifikovanosti, adekvátní odborné struktury pracovníků a jejich moderního vedení nemůže dojít k zásadnějším změnám v koncepci a úrovni poskytovaných služeb.*“ Uvádí též, že je prakticky nemožné na rozdíl od komerční sféry sledovat ve sféře sociální produktivitu práce a další běžné ukazatele.⁴⁶

3.2. Organizační struktura domova pro seniory

Sestavení personální potřeby a optimálního počtu pracovních míst vychází ze zpracované organizační struktury. Organizační struktura může být chápána jako seskupení jednotlivých úseků organizace a uspořádání jednotlivých pracovních míst a vazeb mezi nimi. Dagmar PITNEROVÁ ve svých skriptech vysvětluje význam organizační struktury, která má za cíl vnést do sociální organizace přehled o tom, kdo a kde pracuje, kdo je jeho nadřízeným, případně podřízeným. Má být určena pro dané oddělení a má také být vytvořena k určitému datu, nikoliv obecně (jedině tak je možné pružně reagovat na změny). V sociálních organizacích se setkáváme jak s liniovými, tak i pyramidovými organizačními strukturami, které se vyznačují týmovou prací. Organizování všech podřízených jednotek musí mít svou hierarchii, která je zahrnuta v organizační struktuře.⁴⁷

V našem domově, stejně jako v ostatních podobného typu, se používá pyramidového typu organizační struktury. Tato struktura je formálně velmi dobrým pomocníkem, ale je nutné ji neustále připomínat, neboť se vždy najdou pracovníci, kteří ji odmítají respektovat. A nejen, že nerespektováním způsobí problémy mezi ostatními kolegy, ale často zejména zmatou

⁴⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2008. s. 339 ISBN 978-80-7367-502-8

⁴⁷ PITNEROVÁ, Dagmar. *Management sociální práce*. 1 vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 78 s. ISBN 978-80-244-2012-7

uživatelé služeb. Tím, že řeší situace, na které nemají zkušenosti ani odborné znalosti a dovednosti, nadělají tzv. „více škody než užitku“. Toto nerespektování nelze přehlížet, a je nutné jeho opakování posuzovat jako porušení pracovní kázně. Management domova by neměl tyto prohřešky pracovníků přehlížet nebo považovat za komunikační nedorozumění. To je velmi alibistické, a všichni víme, že management organizace by měl přejímat svou zodpovědnost.

V praxi se obvykle organizační struktura znázorňuje graficky tzv. organizačním schématem (někdy nazývána mapa organizace nebo pavouk). „*Organizační schémata mají své použití jako nástroje zjednodušeného definování toho, kdo co dělá a jaké jsou hierarchické linie pravomocí.*“⁴⁸

Písemně stanovená struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, organizační struktura a počty zaměstnanců by měly na základě rozhodnutí o registraci služby domova pro seniory odpovídat zákonu o sociálních službách a měly by tudíž být přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě, počtu a potřebám osob, kterým je služba poskytována, tedy v tomto případě seniorům.⁴⁹ Ke splnění zákonných povinností (standardů kvality sociálních služeb) musí mít poskytovatel písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků (Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby, kritérium b). Profesionální dovednosti pracovníků a jejich další vzdělávání musí nutně reflektovat aktuální zvláštnosti v potřebách uživatelů dané služby.⁵⁰

⁴⁸ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů – Nejnovější trendy a postupy*. 10. vyd. Praha: Grada, 2007. s. 247 ISBN978-80-247-1407-3

⁴⁹ HERMAN, Jiří et al. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: T.I.G.E.R., 2008. 159 s. ISBN 978-80-7013-477-1

⁵⁰ ČESKO. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách*

3.3. Aktuální postavení pracovníků v sociálních službách v organizační struktuře

Některé sociální služby byly či dokonce ještě dnes jsou poskytovány převážně zdravotnickým personálem (středním a nižším). V některých zařízeních přetrvává dokonce až 80 % zastoupení pracovníků zdravotnických profesí. Častým problémem personálního zajištění služeb bývají právě jednostranně zdravotnický zaměřené pracovní týmy, které ovšem nemohou zajišťovat služby charakteru sociálního. Zdravotnický personál poměrně významně ovlivňuje model poskytovaných sociálních služeb a není vhodné ho zcela odstranit ze sociálních služeb. V mnoha zařízeních stále přetrvává označení „sestro“, přičemž ošetrovatelskou péči vykonávají převážně pracovnice v sociálních službách. Obdobná situace nastává při odnímání sesterských uniforem pracovníkům v sociálních službách. Tato situace v mnohém personálu vyvolává ztrátu moci a nadřazenosti nad seniorem. Běžná situace v domovech pro seniory je, že sociální pracovníci nepatří do personálu v přímé péči, ale zabývají se zejména administrativou spojenou s úhradami a podobně. Pracovní týmy v domovech pro seniory jsou stále ještě, jakoby uniformně, rozdělovány na jakýsi úsek – a to na úsek zdravotnický, volnočasový, ekonomicko – hospodářský, výchovný či sociální. Běžnou praxí je též rozdělování a označování jednotlivých oddělení na jakési „zdravotnické stanice“, což připomíná spíše nemocniční typ zařízení. V takovémto členění jsou často pověřeny vedením stanic tzv. „staniční sestry“, nad nimiž stojí vrchní či hlavní sestra. Opět se jedná o termíny ze zdravotnického slovního aparátu. Leckdy tímto dochází k neshodám v důsledku nedostatečně vymezených kompetencí, kdy za proces řízení a vedení služby jednou zodpovídá vrchní sestra a jindy vedoucí sociální pracovník. Další podstatné změny, které ovlivňují personální a organizační strukturu v domovech pro seniory, jsou dle KRUTILOVÉ současný demografický vývoj, prodlužující se střední délka života, prodlužující se délka života po získání nároku na starobní či invalidní důchod, prodlužující se průměrný věk uživatelů sociálních služeb v seniorských zařízeních, zvyšující se počet uživatelů služeb v těchto zařízeních ve třetím a čtvrtém stupni závislosti. V současné praxi poskytovatelů domovů pro seniory se osvědčila změna v pojmenování a ve vlastním výkonu sociální či sociálně zdravotní služby. Některé zdravotní sestry byly z domovů pro seniory propuštěny, jiné jsou pověřeny pouze kontaktem s lékaři a prováděním odborných výkonů pro

vykazování úkonů pro zdravotní pojišťovny. Zdravotní a sociální úseky či zdravotnické stanice se spojují do úseků sociálních, kde v čele stojí „manager“ sociálních služeb.⁵¹

V závislosti na zvyšujících se nárocích na kvalitu a odbornost jsou po pracovnících sociální sféry požadovány profesionální výkony a současně lidský přístup k uživatelům služeb. Vzhledem k takto vysokým nárokům je nutné vytvořit pracovníkům dobré podmínky, mezi něž patří jasný systém kompetencí, ideálně znázorněný organizačním pavoukem.⁵²

V této chvíli nastupuje významná doba pro pracovníky v sociálních službách. Je samozřejmé, že nemohou nahradit některé úkony odborných středních zdravotníků, ale mají své nezastupitelné místo. Pracovníci v sociálních službách bývají v organizační struktuře podřízeni vedoucím daných úseků (jednotek, či služeb) popřípadě zdravotním sestřám. Jejich pozice v organizační struktuře je v rámci řízení organizace sice poměrně ve spodní části pyramidy, ale zároveň tvoří základnu pyramidy, bez které se sociální služba neobejde. Naopak sociální pracovníci jsou často na vrcholu organizační struktury, často bývají managery sociálních služeb či vedoucími úseků. Jejich kompetencí je již zmíněné přispívání k práci organizace, analytická a koncepční činnost a plánování dalších služeb.

⁵¹ KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Petr a Jan SEMBDNER. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1 vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2010. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7

⁵² HERMAN, Jiří et al. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: T.I.G.E.R., 2008. 159 s. ISBN 978-80-7013-477-1

4 SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ V DOMOVECH PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICE

V předchozích kapitolách bylo objasněno kvalifikační vzdělávání v sociálních službách pro odborné pracovníky, které nám stanovuje zákon o sociálních službách. Následující text je věnován tzv. dalšímu vzdělávání v sociálních službách, které je v dnešní době nejen zákonnou povinností, ale i nezbytností všech poskytovatelů, aby dosahovali stále vyšší kvality poskytovaných služeb. Dokument Ministerstva práce a sociálních věcí s názvem Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009-2012 nám jako jednu ze zásadních rozvojových oblastí označuje oblast vzdělávání a profesního rozvoje systému sociálních služeb, neboť do této doby zaostávala za poptávkou i za soudobými evropskými trendy.⁵³

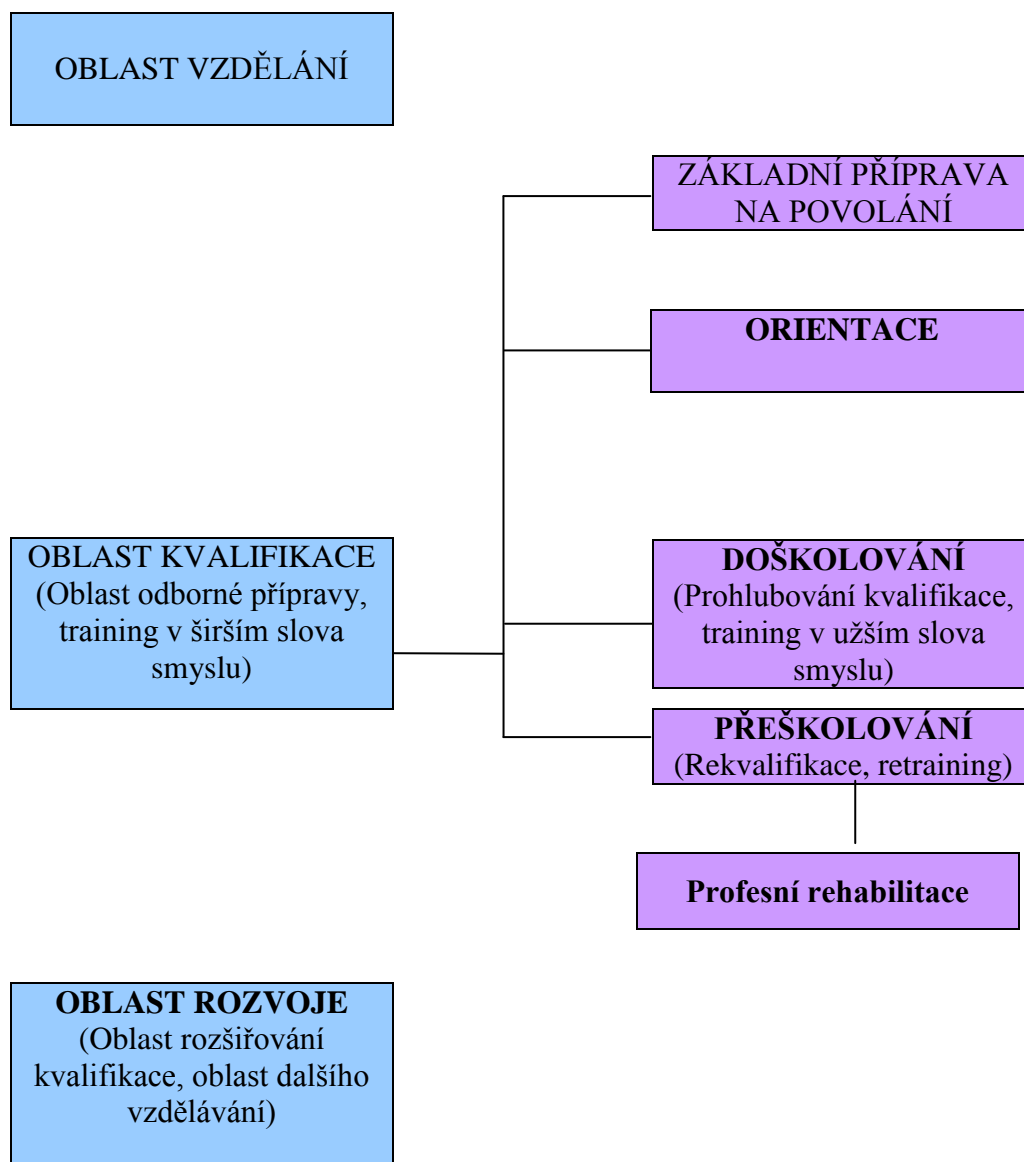
V socialistickém systému neexistoval žádný systém rozvoje dovedností a znalostí pracovníků v sociálních službách. Avšak potřeba celoživotního vzdělávání se stává nezbytností u vysokoškolsky i středoškolsky vzdělaných odborníků a nejen u nich, prakticky ve všech odvětvích lidské činnosti. V pomáhajících profesích by celoživotní vzdělávání mělo být již samozřejmostí. Zdravotníci, učitelé, psychologové, sociální pracovníci, ale i policisté, pečovatelé a pracovníci v sociálních službách potřebují ve své práci kromě rozsáhlých znalostí získaných studiem rozvíjet i takové dovednosti, které mohou osvojovat a prohlubovat pouze v každodenní praxi.

4.1. Systém vzdělávání odborných pracovníků

Na začátku diplomové práce je popsán a vysvětlen pojem celoživotní vzdělávání a vzdělávání dospělých. Vzdělávání, jakož i formování pracovních schopností, se v dnešní společnosti stává celoživotním procesem. Vzdělávání již nekončí absolvováním příslušného oboru na školské půdě, ale pracovník se s ním setkává v jakékoli podobě v dnešní společnosti v rámci vykonávání každé profese. Právě ono formování pracovních schopností můžeme rozdělit do tří oblastí:

⁵³ MPSV, *Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009-2012*, [online] Praha, 2009[cit.2012-2-9]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf

- oblast vzdělávání (základní a všeobecné informace),
- oblast kvalifikace (profesní příprava: základní příprava na povolání, doškolení, profesní rehabilitace),
- oblast rozvoje (další vzdělávání, rozšiřování kvalifikace).⁵⁴



Obrázek č. 1 Systém formování pracovních schopností člověka⁵⁵

⁵⁴ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s. 206-211. ISBN 80-85943-51-4

⁵⁵ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s. 209. ISBN 80-85943-51-4

V této kapitole bude vzdělávání charakterizováno především v rámci prohlubování profesní kvalifikace a dalšího vzdělávání, jež spadá do oblasti podnikového vzdělávání dospělých. Podnikové vzdělávání zaměstnanců se podle KOUBKA zaměřuje na formování pracovních schopností v širším slova smyslu, tedy včetně formování sociálních vlastností potřebných při vytváření zdravých mezilidských vztahů osob, které jsou v podniku v pracovním poměru.⁵⁶ Ať již mluvíme o organizaci, jejíž primárním cílem je zisk (podnik, firma), nebo o organizaci, jejíž prvotním cílem je poskytování kvalitní služby (zařízení sociálních služeb), je hlavním cílem vzdělávání v organizacích zvyšování výkonnosti nejen pracovníka, ale i celé organizace.⁵⁷ Učení na úrovni organizace má za cíl vybavit organizaci takovými předpoklady, pomocí nichž bude moci zvládnout úkoly, které si dává a jež vyplývají z vnějšího prostředí.⁵⁸ Vzdělávání probíhající v organizaci může mít podobu neformální i formální. V prvním případě se jedná o učení se ze zkušeností, přičemž tímto způsobem se mohou lidé naučit až 70 % potřebných poznatků ke své práci přímo při výkonu pracovních úkolů, aniž by toto učení bylo nějak organizováno podnikem. Oproti tomu formální učení je podnikem plánované a systematické. Využívá se při něm speciálních vzdělávacích programů k získání různých teoretických vědomostí, které se pak promítnou do praktického využití.⁵⁹

Neformální	Formální
Vysoce odpovídající individuálním potřebám	Závažné pro někoho, ne tak závažné pro jiného
Vzdělávající se osoby se učí podle potřeby	Všechny vzdělávající se osoby se učí totéž
Může jít o malou mezeru mezi současnými a cílovými znalostmi	Může jít o značnou mezeru mezi současnými a cílovými znalostmi
Vzdělávající se osoby rozhodují o tom, jak bude vzdělávání probíhat	O tom, jak bude vzdělávání probíhat, rozhoduje vzdělavatel
Bezprostřední uplatnitelnost (vzdělávání typu právě včas)	Doba uplatnitelnosti různá, často vzdálená
Snadno přenositelné vzdělávání	Mohou nastat problémy při uplatňování naučených poznatků a dovedností na pracovišti
Odehrává se při práci	Často se odehrává mimo pracoviště

Tabulka č.1 Charakteristiky formálního a neformálního vzdělávání⁶⁰

⁵⁶ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s. 206-211 ISBN 80-85943-51-4

⁵⁷ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8

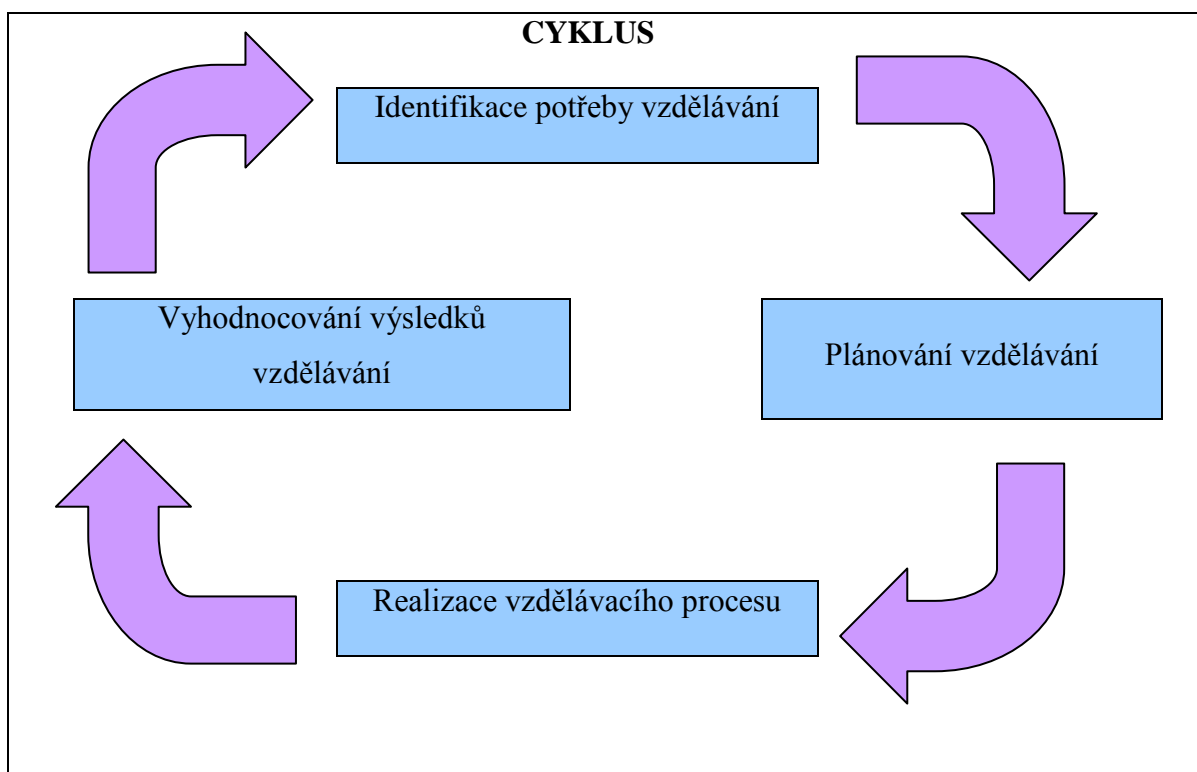
⁵⁸ HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8

⁵⁹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů – Nejnovější trendy a postupy*. 10. vyd. Praha: Grada, 2007. s. 465-466 ISBN 978-80-247-1407-3

⁶⁰ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů – Nejnovější trendy a postupy*. 10. vyd. Praha: Grada, 2007. s. 465-466 ISBN 978-80-247-1407-3

Vzděláváním pro odborné pracovníky domovů pro seniory se tedy budeme zabírat v jeho formální podobě. Na základě tohoto přístupu se jedná o vzdělávací proces zaměstnanců, který organizuje zaměstnavatel, kdy se snaží o změnu pracovního chování, úroveň znalostí a dovedností nejen na úrovni organizace, ale i osobních cílů zaměstnance.⁶¹

Vzdělávání pracovníků v domovech pro seniory musí procházet určitými kroky, které mají svou logickou následnost a musí probíhat permanentně a systematicky. Aby vzdělávání nebylo náhodné a nepravidelné, aby bylo efektivní a zaručilo podniku návratnost vložených prostředků, musí být systematické a vycházet z celkové podnikové strategie. „*Nejefektivnějším podnikovým vzděláváním pracovníků je dobře organizované systematické vzdělávání. Je to neustále se opakující cyklus, vycházející ze zásad podnikové politiky vzdělávání, sledující cíle podnikové strategie.*“ Tento typ nazýváme systematické vzdělávání v organizaci, kdy dochází k postupnému naplňování jednotlivých fází, jež můžeme vidět na níže uvedeném schématu.⁶²



Obrázek č. 2 Cyklus systematického podnikového vzdělávání zaměstnanců⁶³

⁶¹ PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. 1 vyd. Praha: Academia, 2002. s. 157. ISBN 80-200-0950-7

⁶² VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8

⁶³ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. s. 84. ISBN 978-80-247-3651-8

Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků v domovech pro seniory upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o následné další vzdělávání pracovníků v sociálních službách, kteří již splnili povinné kvalifikační vzdělání dle téhož zákona. Další vzdělávání je částečně ponecháno na benevolenci poskytovatele, avšak důležitý je pevně stanovený rozsah, kterým si pracovník v sociálních službách obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci, a účast na tomto vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace. Odbornému rozvoji zaměstnanců se věnuje také Zákoník práce v § 227 – 235, kde jsou vymezeny pojmy prohlubování (respektive doplňování a obnovování) kvalifikace a zvyšování (respektive získávání či rozšiřování) kvalifikace. Celoživotní systém vzdělávání v sociálních službách v tomto ohledu odpovídá § 230 Zákoníku práce, který mimo jiné uvádí, že zaměstnanec je povinen prohlubovat svoji kvalifikaci pro výkon sjednané práce, dále, že zaměstnavatel je oprávněn uložit zaměstnanci účast na školení či studiu v tomto směru. Účast na vzdělávání je potom považována za výkon práce a náklady na vzdělávání hradí zaměstnavatel. Požaduje-li zaměstnanec finančně náročnější formu vzdělávání, může se sám na nákladech podílet.⁶⁴

Zákon o sociálních službách se věnuje dalšímu vzdělávání pracovníků zejména v § 111, který upravuje další vzdělávání sociálních pracovníků. Zaměstnavatel je dle tohoto paragrafu povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Tato povinnost se nevztahuje pouze na zaměstnance ve zkušební době. Obdobně stanovuje zákon o sociálních službách povinnost zabezpečit další vzdělávání pracovníkům v sociálních službách ve stejném rozsahu, nejméně tedy 24 hodin za kalendářní rok. Formy dalšího vzdělávání pracovníků v domovech pro seniory jsou vymezeny v odst. 2) § 111 zákona o sociálních službách. Podrobněji se jimi bude zabývat další kapitola. Legislativně nám do vzdělávání vstupuje též § 99, který uvádí v odst. 1), že: *„Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“* Posuzování kvality sociálních služeb podle standardů kvality upravuje prováděcí předpis k zákonu (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách), kde v příloze č. 2 vyhlášky v bodě 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců je uvedeno v bodě: *a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců,*

64 TOŠNER, Jiří. *Metodika vzdělávacích plánů*. 1. vyd. Praha: EuroProfis, 2007. 107 s.

který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace a podle tohoto postupu poskytovatel postupuje; b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje. “ Obě tato kritéria standardu č. 10 sice nejsou kritéria zásadní, ale i tak se nelze bez naplnění těchto kritérií obejít.⁶⁵

Východiskem pro další vzdělávání odborných pracovníků je zákon o sociálních službách, který jim ukládá povinnost dalšího vzdělávání. Obdobně prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách ukládá poskytovatelům sociálních služeb zabývat se profesním rozvojem a dalším vzděláváním všech zaměstnanců. Do dalšího vzdělávání zaměstnanců v domovech pro seniory vstupuje i zákoník práce, který ukládá zaměstnancům povinnost prohlubovat si odbornost podle pokynů zaměstnavatele, který nese náklady takového vzdělání. Takové vzdělání je pokládáno za výkon práce.

4.2. Tvorba vzdělávacích plánů

Pokud se vrátíme k pojmu systematické vzdělávání v organizaci, nesmíme zapomenout na čtyři zásadní fáze procesu vzdělávání. Jedná se o identifikaci potřeb a definování cílů vzdělávání; plánování vzdělávání; realizaci vzdělávacího procesu a na závěr hodnocení výsledků vzdělávání. Toto rozfázování najdeme u mnoha autorů, ale i v řadě firem a organizací poskytujících sociální služby se postupuje podle tohoto schématu. Dá se tedy říci, že rozdělení cyklu vzdělávání do čtyř fází je všeobecně přijímáno.⁶⁶

4.2.1 Identifikace a analýza potřeb vzdělávání

Proces vzdělávání a rozvoje pracovníků vychází z vize, poslání, cílů, filozofie a kultury podniku, z jeho strategie a politiky řízení. Všechny tyto aspekty je třeba vzít v úvahu při provádění identifikace vzdělávacích potřeb. Vzdělávací potřeba je rozdíl mezi vědomostmi a dovednostmi pracovníka, tedy jeho pracovním výkonem na straně jedné, a požadavky pracovního místa či organizace na straně druhé.⁶⁷ Tento prostor je optimální vyplnit vzdělávacím programem (ne vždy tomu tak musí být, vzniklá výkonnostní mezera může ležet

⁶⁵ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

⁶⁶ HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8

⁶⁷ MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: CODEX BOHEMIA, 1999. 200 s. ISBN 80-85963-93-0

někde jinde, např. v mezilidských vztazích na pracovišti apod.).⁶⁸ Při identifikaci těchto mezer ve vzdělávání pracovníků, skupin i celé organizace je důležité získat informace ze dvou hlavních skupin údajů, které jsou v podniku vzájemně propojeny a úzce spolu souvisí. Jedná se o individuální potřeby pracovníků a o potřeby organizace.⁶⁹ Tyto dvě kategorie mohou být doplněny o skupinové potřeby, v nichž se individuální potřeby a potřeby organizace prolínají. Samotná identifikace vzdělávacích potřeb je velmi obtížný proces vzhledem k tomu, že je těžké dát do souladu požadavky pracovního místa a pracovní schopnosti pracovníka, proto se jedná spíše o odhad než přesnou identifikaci vzdělávacích potřeb. Aby byla identifikace co nejpřesnější, využívá se údajů ze tří oblastí:

A) Celopodnikové údaje – z této skupiny údajů se dají získat informace o struktuře organizace, výrobním programu, trhu, zdrojích, dále sem patří informace o počtu, struktuře a pohybu pracovníků, využívání kvalifikace apod.

B) Údaje týkající se jednotlivých pracovních míst a činností – do této oblasti spadají informace o popisech pracovních míst i jejich specifikace, dále o stylu vedení, podnikové kultuře atd.

C) Údaje o jednotlivých pracovnících – do této kategorie patří osobní údaje o pracovnících získaných z různých záznamů o pracovníkovi (záznamy o hodnocení pracovníka, záznamy o vzdělání atd.).⁷⁰

Nejlehčí cestou pro nalezení rozdílů mezi reálným a kýženým stavem je intuice a řešení okamžitých problémů. V drtivé většině případů ale takto nedojde k naplňování strategických cílů organizace. Pro kvalitativní zlepšení výkonu celé organizace poskytující sociální služby v souladu s jejím posláním je nutný solidní nástroj pro:

- objektivní a celistvou identifikaci rozdílů mezi aktuální úrovní způsobilostí a úrovní potřebnou pro realizaci poslání;
- definici vzdělávacích potřeb;
- určení nejdůležitějších potřeb vzdělávání;
- určení způsobu realizace vzdělávacích potřeb.

Tímto nástrojem je právě zmiňovaná analýza vzdělávacích potřeb.⁷¹

⁶⁸ PRÁŠILOVÁ, Michaela. *Tvorba vzdělávacího programu*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2006. 192 s. ISBN 80-7254-712-7

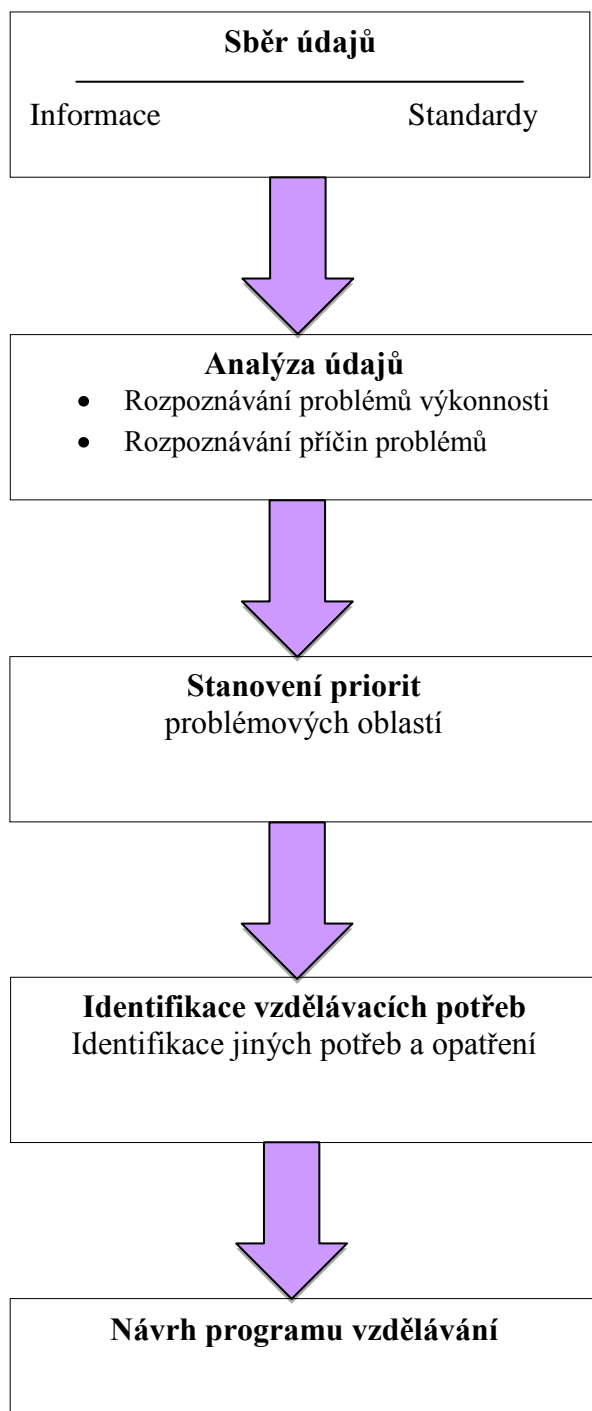
⁶⁹ HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8

⁷⁰ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s. 206-211. ISBN 80-85943-51-4

⁷¹ JEŽEK, Petr a Irena SWIECICKI. *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách – v rámci projektu Vzdělávání pracovníků sociální sféry*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. 67 s.

Výchozím bodem při konkrétních krocích při realizaci analýzy vzdělávacích potřeb je zjištění existujících nebo potencialních organizačních rezerv, stupně jejich naléhavosti a pořadí, ve kterém budou řešeny. Krokem bezprostředně následujícím je rozbor rezerv, spočívající ve vyhledávání příčin a další jejich konkretizaci. První dva kroky se realizují nejlépe pomocí kontextově vážené SWOT analýzy. V dalším kroku je nezbytné přesně označit určité zaměstnance, kteří jsou hlavními nositeli těchto rezerv. Jakmile je zjištěna oblast rezerv, může se přistoupit k analýze každé funkce a porovnání standardů výkonnosti – požadavků na způsobilost jednotlivých zaměstnanců. Tyto výsledky ukážou mezery a nedostatky, které je nutné rozložit na konkrétní dovednosti, vědomosti, postoje a chování, stejně jako na ostatní organizační faktory. V šestém, závěrečném kroku, jsou přijaté závěry převedeny do konkrétních úkolů, vzdělávacích programů a akcí.⁷²

⁷² JEŽEK, Petr a Irena SWIECICKI. *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách – v rámci projektu Vzdělávání pracovníků sociální sféry*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. 67 s.



Obrázek č. 3 Model procesu identifikace potřeb vzdělávání⁷³

⁷³ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. s. 95. ISBN 978-80-247-3651-8

„Výsledkem procesu analýzy a identifikace vzdělávacích potřeb je seznam vzdělávacích a dalších potřeb zaměstnanců a návrh vzdělávacího programu. Jde v podstatě o určení, kdo a proč potřebuje vzdělávání.“⁷⁴

Na základě porovnání popisu pracovních činností pracovníků v sociálních službách s potřebami rozvoje klíčových způsobilostí se vytváří plány rozvoje (a to jak individuální, tak pro celou organizaci). Výstupem analýzy vzdělávacích potřeb může být například tabulka s názvem *Plán individuálního rozvoje*. Pro zaměstnance v sociálních službách byla v roce 2007 vytvořena na základě právních předpisů, celostátního průzkumu i na základě předchozích zkušeností Metodika systému celoživotního vzdělávání v sociálních službách, která je prvotně založena na sestavení Individuálních vzdělávacích plánů a sestavení Vzdělávacího plánu organizace. TOŠNER, který je hlavním autorem těchto metodik, hovoří i o pojmu *Mapování profesních rolí*, které pomáhá kriticky a zároveň konstruktivně zkoumat, co vlastně jednotliví sociální pracovníci dělají a proč. A také, co by se mělo dělat jinak nebo lépe. Jako další metodu pro identifikaci potřeb TOŠNER využívá metodu autodiagnostickou.⁷⁵

Zkušenosti potvrzují, že dobře připravená a realizovaná identifikace a analýza vzdělávacích potřeb umožňuje lepší investování do rozvoje lidského kapitálu a efektivně podporuje zvyšování výkonnosti jednotlivců, týmů a celého podniku.⁷⁶

Velmi důležitým podkladem pro identifikaci potřeb vzdělávání pracovníků v domovech pro seniory bývají materiály pravidelného hodnocení zaměstnanců. Standardy kvality poskytovatelům sociálních služeb ukládají povinnost, že musí dle stanovených postupů hodnotit své zaměstnance. Závěr procesu pravidelných hodnocení jednotlivých zaměstnanců představuje určení různých oblastí profese pracovníka v sociální sféře, v jakých se bude dále vzdělávat a rozvíjet. K tomu slouží nejčastěji plány dalšího rozvoje pracovníků, ve kterých nalezneme, kolik dní pracovník využije pro své vzdělávání, jaké kurzy, semináře atd. chce absolvovat a jaké jsou, respektive vzniknou finanční náklady na toto vzdělávání. Plány osobního rozvoje se obvykle vytváří na běžný kalendářní rok.⁷⁷

⁷⁴ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. s. 95. ISBN 978-80-247-3651-8

⁷⁵ TOŠNER, Jiří. *Metodika vzdělávacích plánů*. 1. vyd. Praha: EuroProfis, 2007. 107 s.

⁷⁶ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8

⁷⁷ ČÁMSKÝ, Pavel, KRUTILOVÁ, Dagmar a Jan SEMBDNER. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7

4.2.2 Plánování vzdělávání

Výstupem fáze identifikace potřeb vzdělávání je vypracovaný návrh vzdělávacího programu. Na plánu vzdělávání se obvykle podílí podnikové vedení, personální útvar, vedoucí jednotlivých útvarů, přímý nadřízený pracovníka i samotný pracovník. Tito lidé postupně upřesňují návrhy vzdělávacích programů až do podoby, kdy se přesně vymezí předměty vzdělávání, počty a kategorie pracovníků, metody a prostředky vzdělávání, jakož i časový harmonogram vzdělávací akce. Před samotnou realizací vzdělávací akce musí být zodpovězeny následující otázky, které ovlivní projektování celé vzdělávací akce.⁷⁸

Jaké vzdělávání má být zabezpečeno
Komu
Jakým způsobem
Kým
Kdy
Kde
Za jakou cenu

Tabulka č.2 Plánování vzdělávání⁷⁹

Po zodpovězení výše uvedených otázek v podobě plánu vzdělávací akce následuje další fáze plánování, a to je projekt vzdělávání, jehož kroky by měla organizace naplňovat a zodpovídat vždy při plánování jakékoli vzdělávací akce.

1. Téma vzdělávání – obsahuje specializaci a formu vzdělávání a okruh pracovníků, kteří se budou vzdělávat.
2. Jméno organizátora vzdělávání – pověřená osoba, jež za vzdělávání zodpovídá.
3. Charakteristika a cíl vzdělávání – zahrnuje vzdělávací záměry a správně stanovené cíle vzdělávání, popř. jejich dílčí cíle, které jsou alfa a omegou každého vzdělávání a mohou být povahy informativní (předané informace...) nebo formativní (tvorba profesních návyků, chování...), tedy co musí účastník po skončení vzdělávání ovládat a vykonávat.⁸⁰
4. Kritéria pro výběr účastníků vzdělávání – specifikuje podmínky pro účast na vzdělávání - intelektuální způsobilost, předchozí znalost, motivace k učení, zda se bude jednat o jednotlivce či skupiny účastníků. V rámci kritérií se zde stanovuje profil účastníka (s čím

⁷⁸ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s 221. ISBN 80-85943-51-4

⁷⁹ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s 221. ISBN 80-85943-51-4

⁸⁰ MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: CODEX BOHEMIA, 1999. 200 s. ISBN 80-85963-93-0

člověk do vzdělávání vstupuje) a profil absolventa (co člověk po absolvování vzdělání dokáže).⁸¹

5. Obsah vzdělávání – jedná se o logicky uspořádaný popis obsahu vzdělávání, jenž je uspořádán do podoby učebního plánu (seznam a hodinová dotace tematických celků) a učební osnovy (podrobné obsahové vymezení jednotlivých tematických celků).

6. Vzdělávací formy, metody a pomůcky – objasňují formu, didaktické metody a učební pomůcky, které budou během vzdělávání použity. Forma vzdělávací akce závisí na kontaktu účastníka s lektorem, přičemž mohou nastat následující varianty:

- přímý kontakt účastníka s lektorem,
- dálkový (korespondenční) způsob – účastník a lektor jsou časově i prostorově odděleni,
- kombinované (distanční) studium – individuální studium doplněné o kontakty s lektorem.⁸²

Pokud máme stanoveny cíle, jichž chceme dosáhnout prostřednictvím vzdělávání, je nutné k jejich naplnění zvolit vhodnou metodu. K výběru nejvhodnější a nejúčinnější metody neexistuje jednoznačný návod. Vhodná volba bude záviset na mnoha okolnostech vztahujících se k organizaci, k jednotlivcům i k zaběhnutému stylu učení.⁸³ Podle KOUBKA je možné metody vzdělávání rozdělit do dvou základních skupin. Nelze jednoznačně říci, která metoda je lepší, obě mají svá negativa i pozitiva. Vzdělávání na pracovišti (training-on-the-job) slouží převážně k získávání praktických dovedností a používá se spíše ke vzdělávání dělníků, které přímo souvisí s výkonem povolání. Vzdělávání mimo organizaci (training-off-the-job) probíhá často pomocí simulací, které navozují situaci podobnou pracovnímu prostředí a které jsou vhodné pro vedoucí pracovníky a specialisty.⁸⁴

Jak již bylo řečeno, právě místo průběhu vzdělávání ovlivňuje použité metody, tedy metody používané na pracovišti a metody používané mimo pracoviště.

Metody vzdělávání používané na pracovišti:

- Instruktaž při výkonu práce – nadřízený či zkušený pracovník předvádí pracovní postup a školený si tento postup osvojí při plnění vlastních úkolů.
- Coaching – dlouhodobější instruování a kontrola výkonu pracovníka.

⁸¹ PRÁŠILOVÁ, Michaela. *Tvorba vzdělávacího programu*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2006. s. 61. ISBN 80-7254-712-7

⁸² MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: CODEX BOHEMIA, 1999. 200 s. ISBN 80-85963-93-0

⁸³ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8

⁸⁴ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s. 221-229. ISBN 80-85943-51-4

- Mentoring – obdoba coachingu, s tím, že školený má určitou odpovědnost i iniciativu ve výběru svého rádce (mentora).
- Counselling – vzájemné konzultování mezi školitelem a školeným.
- Asistování – školený pracovník je jako pomocník přidělen zkušenému pracovníkovi a učí se tak pracovním postupům.
- Pověření úkolem – školený pracovník je školitelem pověřen splněním úkolu na základě předem získaných kompetencí.
- Rotace práce – školený je pověřen pracovními úkoly v různých částech organizace.
- Pracovní porady – účastníci se seznamují s problémy vlastního pracoviště i celé organizace.

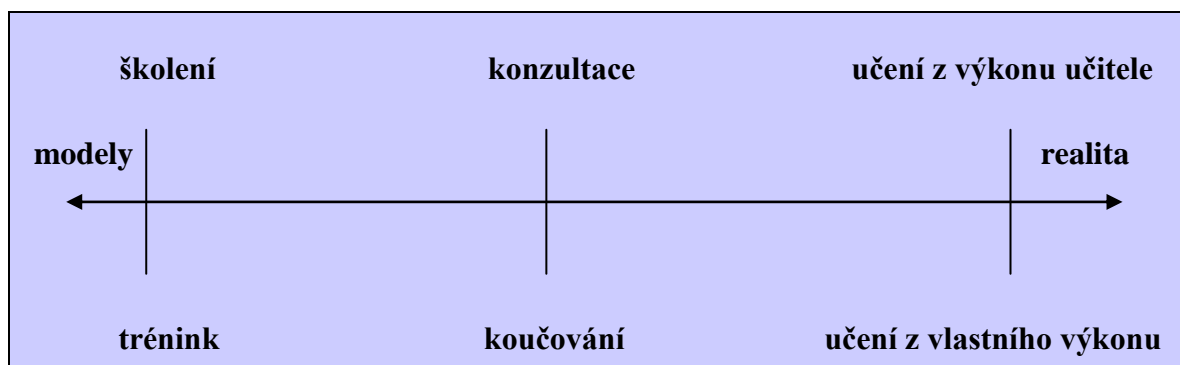
Metody vzdělávání používané mimo pracoviště:

- Přednáška – zprostředkování teoretických informací.
- Přednáška spojená s diskuzí – seminář, kdy se o sdělených informacích diskutuje.
- Demonstrování – zprostředkování znalostí a dovedností pomocí různých technik.
- Případová studie – smyšlená vylíčení problému, který řešitel prostuduje a navrhne řešení.
- Workshop – týmové, skupinové řešení problémů v případové studii.
- Brainstorming – každý ze skupiny navrhne řešení problému, pak je upořádána diskuze a nakonec se najde optimální návrh.
- Simulace – na základě podrobného scénáře musí účastník učinit rozhodnutí.
- Hraní rolí – účastník na sebe bere určitou roli a poznává tak povahu mezilidských vztahů v konkrétní situaci.
- Assessment centre – školený plní úkoly a řeší problémy každodenní náplně své činnosti.
- Outdoor training – účastníci se učí manažerským dovednostem často v přírodě formou různých her.⁸⁵

O organizačních formách ve vzdělávání dospělých hovoří velmi poutavě J. PLAMÍNEK ve své knize *Vzdělávání dospělých*. Definuje šest základních forem vzdělávání, které se mezi sebou liší především vzdáleností od reality (obrázek č. 4). Jedná se o školení, trénink, konzultace, koučování a učení z výkonu (buď učení z výkonu učitele nebo z výkonu vlastního). Jako praktické a přínosné se jeví jeho rozdělení dle praktického zapojení účastníka

⁸⁵ KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. s 221-229 ISBN 80-85943-51-4

do dění. V horní části obrázku je účastník spíše teoretikem, tedy zleva vpravo posluchačem, dotazovatelem či pozorovatelem, kdežto dole podává reálné praktické výkony (cvičí, přemýšlí nebo pracuje).⁸⁶



Obrázek č. 4 Základní formy vzdělávání dospělých⁸⁷

Vzdělávacími pomůckami se rozumí materiální prostředky výuky, které napomáhají lepšímu uchopení obsahu výuky (písemné texty, zpětný projektor, tabule apod.).

7. Časový a místní plán – vymezuje celkový časový fond a místo konání vzdělávání.

8. Materiální, technické a finanční zabezpečení vzdělávání – vymezuje náklady na učební texty, technické zabezpečení vzdělávání – doprava, stravování apod.⁸⁸

9. Přehled lektorů – zajištění způsobilosti lektorů ve vzdělávání dospělých buď pro konkrétní vzdělávací akci, či jako celkovou profesní přípravu lektora.⁸⁹

10. Vyhodnocení průběhu a účinnosti vzdělávání – vyhodnocení efektivnosti vzdělávání, zda bylo dosaženo stanovaného cíle vzdělávání (funkčnost vzdělávání, odbornost lektorů, efektivní využití financí).⁹⁰

Vzdělávací potřeby, které jsou stanovené v předešlých kapitol často obsahují kromě témat profesionálních také obecná lidská témata – obojí se v sociálních službách často prolínají a je nutné k nim přihlédnout při sestavování vzdělávacího plánu. Vždy bychom měli mít za cíl prohloubit nejen odbornost pracovníků v sociálních službách, aby naplňovali kompetence, které jsou potřebné pro jejich práci, ale zároveň nezapomínat na rozvoj osobnostního profilu a

⁸⁶ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. s. 40-41. ISBN 978-80-247-3235-0

⁸⁷ PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. s. 40-41. ISBN 978-80-247-3235-0

⁸⁸ MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: CODEX BOHEMIA, 1999. 200 s. ISBN 80-85963-93-0

⁸⁹ HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 162 ISBN 978-80-247-1457-8

⁹⁰ PRÁŠILOVÁ, Michaela. *Tvorba vzdělávacího programu*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2006. s. 134-135 ISBN 80-7254-712-7

životní dráhy našich pracovníků. Konečným výstupem individuálního vzdělávacího plánu je seznam vzdělávacích programů a jejich charakteristik, seřazený podle priorit pracovníka, který bude moci být porovnán s potřebami a možnostmi zaměstnavatele.

Vzdělávací potřeby zaměstnanců domovů pro seniory se obvykle zpracovávají do vzdělávacího plánu organizace. Do tohoto plánu jsou vždy zařazeny pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, ale i zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci působící v sociálních službách. Cílem *vzdělávacího plánu organizace* je sjednocení individuálních vzdělávacích plánů pracovníků do jednoho vzdělávacího plánu, na jehož základě si sociální služba může vytvořit vlastní systém vzdělávání.⁹¹ Čámský a kolektiv stanovují, že vzdělávací plán organizace zajišťující sociální služby odpovídá na otázky: kdo a s jakým cílem se bude vzdělávat; jaký bude obsah vzdělávání; jakým způsobem bude vzdělávání probíhat; kdo bude vzdělávat a kde bude vzdělávání probíhat. Dále je důležitou otázkou za jakou cenu, s jakými náklady je třeba počítat.⁹²

Hlavním problémem posledních let z hlediska poskytovatelů sociálních služeb je fakt, že pro naplnění litery zákona jsou potřebné nemalé peníze, které na povinné vzdělávání musí ročně platit externím vzdělávacím firmám.⁹³ Vzdělávací plán organizace stanovuje také, jaký bude postup a jaké budou použity metody hodnocení výsledků vzdělávání (jeho efektivnost) a kdo bude hodnocení provádět.⁹⁴ Vzdělávací plán domovů pro seniory obsahuje harmonogram vzdělávacích programů pro nejbližší rok a výhled vzdělávání na 3-5 let. Dobře zpracovaný vzdělávací plán organizace může také sloužit jako podklad pro podávání žádostí o granty a dotace určené na vzdělávání a zvyšování kvality péče. Tuto možnost nabízí i zákon o sociálních službách. Klíčem kvalitních sociálních služeb jsou lidé, kteří je přímo poskytují. Pracovníkům, kteří se věnují přímé práci s uživateli služeb, je z tohoto důvodu potřeba věnovat velkou pozornost při tvorbě vzdělávacích plánů. Tak, jak se mění potřeby uživatelů, mění se přístupy a formy pomoci, je potřeba získávat nové znalosti a učit se nové dovednosti. Toto všechno musí mít poskytovatel sociálních služeb na paměti při plánování vzdělávání.⁹⁵

⁹¹ TOŠNER, Jiří. *Metodika vzdělávacích plánů*. 1. vyd. Praha: EuroProfis, 2007. 107 s.

⁹² ČÁMSKÝ, Pavel, KRUTILOVÁ, Dagmar a Jan SEMBDNER. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7

⁹³ Kolektiv autorů. 24 hodin je dost. *Rezidenční péče*. Praha: MARCOM 2011 č. 1,25 s. ISSN 1801-8718

⁹⁴ ČÁMSKÝ, Pavel, KRUTILOVÁ, Dagmar a Jan SEMBDNER. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. s. 194. ISBN 978-80-262-0027-7

⁹⁵ HERMAN, Jiří et al. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: T.I.G.E.R., 2008. 159 s. ISBN 978-80-7013-477-1

4.2.3 Realizace vzdělávání

Třetí fází po ukončení plánování a všech přípravných prací je realizace konkrétních vzdělávacích aktivit v souladu s plánem podnikového vzdělávání.⁹⁶ V této fázi vzdělávacího cyklu je velmi důležité organizační a ekonomické zabezpečení ze strany vedení organizace tak, aby probíhala v součinnosti s ostatními útvary. Stanovuje se zde, kdo je zodpovědný za přípravu realizace vzdělávacího projektu a za následnou realizaci vzdělávání v organizacích i v jakém prostředí bude vzdělávání pracovníků probíhat. Rovněž je důležité poskytovat pomoc a podporu účastníkům vzdělávací akce ze strany jejich vedoucích, nepředpokládat, že si účastníci ponесou odpovědnost za řízení vzdělávání sami.⁹⁷ Samotná realizace vzdělávací akce nabývá tří fází:

1. Příprava – tato fáze zahrnuje přípravu interního či externího lektora (z hlediska profesního nebo příprava na konkrétní vzdělávací akci), organizační zabezpečení (zajištění stravování, ubytování, občerstvení, učebních pomůcek a materiálů apod.), které probíhá v závislosti na místě konání vzdělávací akce a příprava účastníků (předání informací o tom, co účastníky čeká s dostatečným předstihem – čas a místo konání, cíl a důvod vzdělávací akce, specifické požadavky před vzdělávací akcí, lektor, oblečení, kontaktní osoba, ubytování a způsob hrazení apod.).
2. Vlastní realizace – která začíná příjezdem lektora i účastníků, pokračuje zahájením výuky, dále pak monitorováním dění a průběhu vzdělávací akce, zajištěním přátelské atmosféry až po řešení nenadálých událostí.
3. Transfer – přiblížení účastníkům vzdělávací akce, jak bude ukončená vzdělávací akce promítnuta do jejich pracovního nasazení.⁹⁸

Při realizaci vzdělávání pracovníků v domovech pro seniory je možné se držet několika zásad efektivního vzdělávání pracovníků, které stanovila Rada pro rozvoj sociální práce ve svém metodickém materiálu *Další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách*. Jedná se o následující zásady:

- Vzdělávání pracovníků vychází z potřeb uživatelů služeb.
- Vzdělávání pracovníků směřuje k naplnění cílů a poslání organizace.
- Vzdělávání pracovníků má jasně definovaný cíl, stanovený program a náplň.

⁹⁶ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8

⁹⁷ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů – Nejnovější trendy a postupy*. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 507 ISBN 978-80-247-1407-3

⁹⁸ HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 162 ISBN 978-80-247-1457-8

- Zaměstnavatel vytváří podmínky pro vzdělávání pracovníků (např. dočasné uvolnění zaměstnance z práce).
- Vzdělávání se uskutečňuje vhodnou formou a v přiměřeném čase.
- Nedílnou součástí vzdělávání je vyhodnocení a ověření jeho účinnosti.
- Zaměstnavatel odpovídá za využití získaných znalostí a dovedností.
- Vzdělávání probíhá v prostředí učící se organizace, to znamená:
 - vzdělávání pracovníků je deklarovanou hodnotou organizace a má v organizaci veškerou podporu,
 - důraz je kladen na kontinuální rozvoj pracovníků, inovativnost, motivaci a týmovou práci,
 - učení probíhá jako aktivní proces,
 - součástí kultury organizace je i vzdělávání vedoucích pracovníků.⁹⁹

4.2.4 Hodnocení výsledků vzdělávání

Vyhodnocení vzdělávání je závěrečnou a velmi důležitou kapitolou fáze vzdělávacího cyklu a slouží k posouzení efektivity vzdělávání, tedy zabezpečení zpětné vazby o proběhlém vzdělávání, kdy porovnáváme cíle s výsledky a účelnost vzdělávací akce. Vyhodnocování vzdělávání bývá stanoveno už v počátečních fázích vzdělávacího cyklu, tedy v oblasti plánování vzdělávání, aby se tak dala lépe posoudit jeho účinnost, zlepšení a změny ve vzdělávání. Následně nám pak vyhodnocení vzdělávání pomáhá při plánování dalších vzdělávacích akcí v budoucnosti.¹⁰⁰

Vyhodnocení vzdělávání je často velmi subjektivní a obtížně se tak získávají objektivní informace, jakož se nelehce zhodnocuje počet vynaložených finančních prostředků na vzdělávání a jeho následné projevy v pracovní činnosti. Na druhé straně ukazuje účastníkům vzdělávání, že vzdělávání není pouhým „zabíjením času“, že má určitý smysl, že se vztahuje k cílům vzdělávání i k cílům celé organizace.¹⁰¹

⁹⁹ RAROSP. *Další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách*. [online] Praha, [cit 2012-2-15]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/dalsi-vzdelavani.html>

¹⁰⁰ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů – Nejnovější trendy a postupy*. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 507 ISBN 978-80-247-1407-3

¹⁰¹ VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8

Hodnocení výsledků vzdělávání v sociálních službách je důležitou součástí vzdělávacího procesu, poskytuje informace o efektivnosti vzdělávacích akcí. Hodnocení vzdělávání by se mělo vždy vztahovat k jeho cílům. Dopady vzdělávání mají především kvalitativní charakter a projevují se změnami probíhající praxe. Projevují se často až v dlouhodobé perspektivě a jejich měření je obtížné. Možnosti hodnocení efektivnosti vzdělávacích akcí máme dle RAROSP tři:

1. Hodnocení konkrétního vzdělávacího programu mohou provádět experti, pozorovatelé nebo sami účastníci. Hodnotí se např. program, forma, metody, obsah, přínosy (takové hodnocení je do značné míry subjektivní).
2. Výstupní testy zjišťují získané znalosti a dovednosti. Mohou se porovnávat výsledky před vzdělávací akcí a po vzdělávací akci (sestavení testů je náročné).
3. Hodnocení využití získaných poznatků v praxi (rozpoznání změn je obtížné, často subjektivní, vyžaduje delší dobu, je třeba najít kritéria hodnocení).¹⁰²

Všechny výše popsané fáze jsou možným vzorem pro domovy pro seniory a je možno je přizpůsobit podmínkám a potřebám konkrétních organizací poskytovatele sociálních služeb. Aby došlo k vytvoření systému celoživotního odborného vzdělávání pracovníků v sociálních službách, je nutné využívat systematického vzdělávání se všemi čtyřmi fázemi. Jedná se o identifikaci vzdělávacích potřeb, následný plán vzdělávání, který přechází v realizaci vzdělávacích aktivit. Poslední fází je neméně důležitá zpětná vazba pro účastníky vzdělávání i management organizací v podobě hodnocení výsledků vzdělávání. Domovům pro seniory může trochu ulehčit práci příručka vytvořená v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky „Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách“, jehož cílem bylo vytvořit standardizovaný systém celoživotního profesního vzdělávání pracovníků činných v sociálních službách v souladu s požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedním z výsledků tohoto projektu je praktická Metodika vzdělávacích plánů pro celoživotní vzdělávání v sociálních službách.

¹⁰² RAROSP. *Další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách*. [online] Praha, [cit 2012-2-15]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/dalsi-vzdelavani.html>

4.3. Formy vzdělávání odborných pracovníků dle platné legislativy

Zaměření dalšího profesního vývoje zaměstnanců by mělo vycházet z potřeb organizace a mělo by odpovídat i cílové skupině uživatelů a jejich potřebám, jak jsme si vysvětlili výše. Zaměstnavatel je povinen zabezpečit svému pracovníku další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Povinnost dalšího vzdělávání se vztahuje na stálé zaměstnance, kteří jsou přijati na pozici pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka, vyjma zkušební doby zaměstnance. Na pracovníky, kteří jsou zaměstnáni na zkrácený úvazek, se vztahuje povinnost dalšího vzdělávání v plné výši. Rozsah vzdělávání se krátí pouze v případě nepřítomnosti zaměstnance v práci v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc, a to o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. U pracovníků v sociálních službách existuje ještě jedna výjimka, kdy se nevyžaduje další vzdělávání za kalendářní rok, v němž pracovník absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz.¹⁰³

Formy dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách nám stanovuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 111 odstavec 2. V tomto odstavci nalezneme čtyři formy dalšího vzdělávání:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích.

Zákon nám též stanovil, co se rozumí účastí v kurzech s akreditovaným programem. Tyto akreditace uděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí vysokým školám, vyšším odborným školám a vzdělávacím zařízením právnických a fyzických osob. Vzdělávacím zařízením se rozumí nejen zařízení školské soustavy, ale i další instituce – fyzické a právnické osoby, které poskytují vzdělávání dospělých pro cílovou skupinu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Akreditovaným vzdělávacím programem rozumíme komplexní popis uceleného vzdělávání.¹⁰⁴ Ministerstvo zřídilo pro posouzení žádostí o akreditaci akreditační komisi, která uděluje akreditace na dobu 4 let. Ministerstvo následně kontroluje činnost

¹⁰³ MPSV. *Změny, které přináší sociální reforma oblasti vzdělávání*. [online] Praha, 2012 [cit.2012-3-2]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11934/stanovisko.pdf>

¹⁰⁴ MPSV. *Metodika hodnocení žádosti o akreditaci vzdělávací instituce a vzdělávacího programu*. [online] [cit.2012-3-2]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10438/Metodika_hodnoceni_zadosti_o_akreditaci.pdf

akreditovaných vzdělávacích zařízení při uskutečňování akreditovaných programů a může při zjištěných nedostatcích akreditaci odejmout. Přehled některých vzdělávacích programů v rámci celoživotního vzdělávání v sociální oblasti je umístěn na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. V současné době je zveřejněna nabídka 142 programů. Nabídka obsahuje název a cíl vzdělávacího programu, vzdělavatele, místo konání a termín, cílovou skupinu, pro niž je program určen, časový rozsah, metody a formy vzdělávání, cenu a vstupní podmínky, kapacitu účastníků a jména lektorů. Součástí je i informace o udělené akreditaci. Tato databáze a její aktualizace však závisí na jednotlivých vzdělávacích institucích, zda podají žádost o umístění v databázi, z toho důvodu zde nejsou zveřejněny všechny vzdělávací programy a vzdělávací instituce. Tato databáze by měla poskytnout veřejnosti základní a transparentní přehled informací o vzdělávacích a vzdělávacích programech pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Bohužel v současné době se zdá, že se stále mnoho poskytovatelů špatně orientuje v nabídce kurzů z důvodu nedostatku regulačních mechanismů při zjišťování kvality. Samo Ministerstvo práce a sociálních věcí se začalo více zabývat kontrolou nedostatků a od března roku 2012 například zrušilo možnost navýšení časových dotací akreditovaných programů, zabránilo reakreditaci v případě rozšíření cílové skupiny programu a podobně.¹⁰⁵ Každý účastník, který se takového vzdělávání účastní, dokladuje absolvování kurzu tzv. osvědčením, které mu vydá dané vzdělávací zařízení, které další vzdělávání pořádalo.¹⁰⁶

Další vzdělávání zaměstnanců v domovech pro seniory může být dle zákona i ve formách neakreditovaných. Jedná se o odbornou stáž v zařízeních sociálních služeb. Touto formou se myslí výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž. V praxi to nejčastěji znamená, že se dva poskytovatelé sociálních služeb mohou dohodnout na spolupráci a zaměstnanci těchto služeb absolvují stáž navzájem ve svých zařízeních. Jako doklad o absolvování poté slouží potvrzení vydané zařízením, ve kterém byla stáž zajišťována.¹⁰⁷ Dle pedagogického slovníku je stáž studijním pobytem na jiném než kmenovém pracovišti.¹⁰⁸ Dle stanoviska ministerstva lze do povinného 24 hodinového vzdělávání možné započítat maximálně 8 hodin odborných stáží.¹⁰⁹ Stáž se z praktického hlediska jeví jako přínosná forma, zejména pro zaměstnance, kteří již mají

¹⁰⁵ MPSV. *Akreditační komise informuje*. [online] [cit.2012-3-2]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7452>

¹⁰⁶ ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů*

¹⁰⁷ ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů*

¹⁰⁸ PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 1995. 292 s. ISBN 80-7178-029-4

¹⁰⁹ MPSV. *Odpovědi na časté dotazy k dalšímu vzdělávání*. [online] [cit.2012-3-4]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8109/Povinne_dalsi_vzdelavani.pdf

zvládnuté kompetence k povolání a potřebují spíše praktickou výměnu zkušeností a načerpání nových nápadů.

Poslední možnou a často využívanou formou vzdělávání odborných pracovníků v domovech pro seniory je forma tzv. školících akcí. Školící akcí se rozumí vzdělávací akce v maximálním rozsahu 8 hodin, kterou organizuje zaměstnavatel nebo odborná organizace, jejíž je zaměstnavatel členem, a která je vzdělávacím zařízením akreditovaným ministerstvem. Dokladem o absolvování školící akce je opětovně potvrzení vydané zařízením nebo zaměstnavatelem, jako organizátorem školící akce.¹¹⁰ Dlouhou dobu byl bohužel výklad pojmu školící akce velmi nejednotný, jak v rozsahu, naplni, tak i v možnostech organizátorů. V rámci sociální reformy od ledna roku 2012 se výklad ustálil a zákon nám ji povoluje jako akci organizovanou zaměstnavatelem s maximálním rozsahem 8 hodin. Nikde však nehovoří o kvalitě daných akcí, tématu či minimálním standardu vzdělání školitelů. Z vlastní zkušenosti víme, že těchto školících akcí se v domovech pro seniory koná nejvíce, neboť není-li požadavek na lektora, vybrané téma si mohl proškolit například vedoucí sociální pracovník, metodik, průvodce kvalitou nebo jiný pracovník. Záleží na managementu daného domova pro seniory, jak se školící akcí naloží, aby byla organizací ku prospěchu. Pokud má ve své organizaci pracovníka, který má potřebné zkušenosti a také nezbytné schopnosti předávat informace dál, může proškolit své kolegy v určité dovednosti, bohužel dnes již pod záštitou jiné akreditované organizace. Veliká výhoda je zde ve znalosti prostředí a situace, kterou daný zaměstnanec oplývá a která často chybí lektorům při otevřených kurzech a školících akcích, které pořádají i vzdělávací agentury.

Nemělo by se zapomínat na pohled dalšího vzdělávání jako na jeden ze způsobů nepřímého finančního oceňování zaměstnanců. Zejména u zaměstnanců, kteří se zabývají odbornou, poradenskou nebo psychicky namáhavou prací může být umožnění a zaplacení například sebezkušenostního výcviku velmi motivujícím prvkem. Jako přínosné se jeví také rozličné konzultace s odborníky na určité oblasti, například právníky, psychiatry, psychology nebo konzultanty na dané téma. K těmto konzultacím je dobré nalézt odborníky, kteří se opravdu danou tematikou zabývají. K lepší orientaci při vyhledávání odborníků na sociální služby slouží nedávno spuštěný Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách, který je realizován Asociací poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Tento portál je členěn do devíti oblastí a každá oblast dále obsahuje několik dílčích odborností. Registr usnadňuje organizacím vyhledávání, porovnávání a zajištění podpory nezávislých odborníků

¹¹⁰ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

pro vzdělávání a další oblasti řízení.¹¹¹ Dalším řešením v praxi, jak předat zaměstnancům znalosti, je zajistit interní vzdělávání od zaměstnanců, kteří určitým vzděláváním prošli a mohou své znalosti předávat dál, v rámci své organizace. Mezi nové přístupy ve vzdělávání v sociálních službách patří situace, kdy se prvotně dojedná zakázka dané organizace a cíl, ke kterému by chtěla organizace dojít v rámci vzdělávání svých odborných zaměstnanců. Jedná se o tzv. školení na míru, ušité na daný domov pro seniory, které nejčastěji i prakticky probíhá v prostorách daného domova. Lektoři mají za úkol organizaci lépe poznat a upravit průběh vzdělávání na potřeby organizace. Vzdělávání nejprve předchází výše zmiňovaná analýza vzdělávacích potřeb a následné stanovení plánu spolupráce. Výhodou těchto vzdělávání je jak úspora času pracovníků (nemusejí nikam cestovat), tak úspora finančních prostředků organizace, kdy náklady na jednoho lektora jsou nižší než u tzv. otevřených kurzů, kam zaměstnance můžeme vyslat. Mnoho školicích a vzdělávacích firem v oblasti sociálních služeb má široký výběr lektorů a mohou dle specifikace daného zařízení zajistit nejvhodnějšího lektora, například podle cílové skupiny uživatelů dané služby.

Strategie vzdělávání odborných pracovníků v sociálních službách, konkrétně v domovech pro seniory, již udělala veliký krok kupředu. Pomocí zákona o sociálních službách a zejména sociální reformou platnou od ledna 2012 se stala problematika vzdělávání jasnější a průhlednější. Poskytovatelé mají pevně stanovené formy vzdělávání i rozsah vzdělávání. Jako více problematický hodnotíme široký rozsah vzdělávacích agentur s nepřebornou nabídkou rozličných kurzů. V této nabídce se poskytovatel může lehce ztratit a též ho otráví velmi častá nabídka kurzů, kterou nás agentury „bombardují“ ze všech možných zdrojů. Některé z těchto agentur a firem se pouze snaží zbohatnout na legislativním ukotvení zákona o sociálních službách a snaží se pokrýt širokou nabídku kurzů. Proto se stává, že přijímají nezkušené lektory, kteří nemají praxi s danou cílovou skupinou nebo jsou to pouze teoretici, kteří neumí odpovědět na všemožné otázky účastníků kurzů. Tyto kurzy mají ve své anotaci často uvedeno, že jsou určeny pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Další specifikace často chybí a poté se na kurz dostaví sociální pracovníci zcela z rozličných sociálních služeb a následně mohou velmi obtížně hledat společnou linii řeči o daném tématu. Otázkou je, zda aktuálně nastavená úroveň vzdělání odpovídá skutečným potřebám pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků v domovech pro seniory.

¹¹¹ APSSČR. *Národní registr nezávislých odborníků*. [online] [cit.2012-3-4]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/cz/nabizime/registr-odborniku>

5 STRATEGIE VZDĚLÁVÁNÍ ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ DOMOVŮ PRO SENIORY V RAKOUSKU

Legislativa Rakouské republiky je našemu právnímu řádu velmi blízká, a to už z toho důvodu, že nás s tímto státem pojí poměrně bohatá a velmi důležitá společná minulost. Správní uspořádání tohoto státu je však poněkud odlišné od správního uspořádání České republiky. Jak je všeobecně známo, je Rakouská republika tvořena devíti spolkovými zeměmi, které požívají značné míry autonomie. Jedním z důsledků této skutečnosti je, že rakouský právní řád svěřuje jednotlivým zemským vládám a parlamentům poměrně rozsáhlé kompetence, a to i na poli normotvorby. Všechny zemské zákony, pokud upravují problematiku sociálních služeb, upravují ji v rámci zákona o sociální pomoci.¹¹²

V porovnání se západní Evropou vykazuje stále model ústavní péče o seniory v České republice doposud poměrně velké nedostatky. Ačkoli domovy pro seniory pokrývají poměrně vyváženě celé území České republiky, je jejich kapacita dlouhodobě vyčerpána a na místo v domově pro seniory se čeká i mnoho let. To zájemce o danou službu mnohdy staví do složitých a nedůstojných situací. Velká část domovů pro seniory sice poskytne základní služby a péči, ale nejsou však domovem v pravém slova smyslu. Bydlení s cizími lidmi na vícelůžkovém pokoji, nemožnost zařídit si pokoj vlastním nábytkem, infantilní trávení volného času, nutnost dodržování ústavního režimu a podobné rysy stále vládou v některých z českých domovů pro seniory. Mnohá zařízení navíc stále trpí nedostatkem správně motivovaného personálu. Přestěhování do takového domova je většinou klientem vnímáno velmi negativně a přináší stresové situace.¹¹³ Mnoho domovů pro seniory však dnes, v roce 2012, přijímá zcela jinou koncepci a díky několikaleté platnosti zákona o sociálních službách se i u nás v České republice situace zlepšuje a v mnoha inovátorských domovech se přístup ke klientům i práci podobá modelu západní Evropy.

¹¹² BRUTHANSOVÁ, Daniela. *Právní úprava sociálních služeb vybraných evropských zemí*. [online] Praha, 2001. [cit.2012-3-5]. Dostupné z: http://www.crss.cz/otevri_soubor.php?id=4602

¹¹³ KOUBOVÁ, Pavla. *Trendy v bydlení seniorů v zahraničí a rezidenční bydlení pro seniory v ČR*. [online] Ostrava, 2006. [cit.2012-3-15]. Dostupné z: http://www.noviny-mpsv.cz/files/clanky/3483/07_Koubova.pdf

5.1. Základní rozdíly v domovech pro seniory v Rakousku a v ČR

Devět rakouských spolkových zemí disponuje odlišným nastavením struktury, nároků, a legislativy poskytování péče v domovech pro seniory, což přináší značnou různorodost. Edgar FÜHRER (člen Generální rady EDE – Evropské asociace ředitelů domovů pro seniory) uvedl ve svém příspěvku na konferenci Péče o seniory v České republice a Rakousku, že za posledních deset let je vidět změnu preferencí a požadavků na poskytované služby v domovech pro seniory. Je možno pozorovat odklon od hromadných, komunitních aktivit k individuální péči šité na míru každému klientovi, velkou roli hraje koncept Bazální stimulace a další koncepty. V Rakousku je celkem 800 domovů pro seniory, v nichž pracuje asi 50 000 pracovníků.¹¹⁴ V České republice je k měsíci březnu 2012 registrováno 487 poskytovatelů sociální služby domova pro seniory. Jedná se tedy přibližně o 38 000 lůžek.¹¹⁵

Poskytovatelé pobytových služeb se přesto u nás i v Rakousku potýkají s podobnými problémy, jako jsou stárnutí populace, stále vyšší procento klientů trpících demencí, nedostatečné ohodnocení pracovníků a nízká atraktivita jejich profese ve společnosti. Tato situace nutí odborníky v obou zemích hledat nové cesty, řešení a koncepty sociálních služeb i systému vzdělávání. Lze pozorovat také stále silnější důraz na individuální plánování péče společně s klientem, potřebu osobního přístupu personálu a zacílení na zkvalitňování života seniorů. K tomu obě strany stále více využívají moderních způsobů práce s uživateli, jako jsou bazální stimulace, práce s biografií klientů atd. Nutno dodat, že zatímco v České republice jsou tyto postupy teprve v počátcích, naši rakouští sousedé zde již mají bohaté zkušenosti a viditelné výsledky.¹¹⁶

Rakouský systém financování péče o seniory je založen na kombinaci finančního a věcného plnění, v jejímž centru stojí z daní financovaný příspěvek na péči. Zařazení do některého ze stupňů příspěvku na péči nikdy nepokryje 100 % této potřeby. 80 % klientů v Rakousku je tak závislých na sociální pomoci i přesto, že pobírají penzi a příspěvek na péči. Dalším rozdílem je počet stupňů příspěvku na péči, kde oproti našim 4 stupňům mají v Rakousku stanoveny 7 stupňů. Od 4. stupně je klient kvalifikován k přijetí do domu pro seniory. Otázkou ovšem u obou zemí zůstává účelné využívání příspěvku na péči lidmi, kteří ho pobírají. Jedním z hlavních problémů v České republice je nedostatečné financování

¹¹⁴ KOCÁBOVÁ, Magda. Reportáž z odborné konference Péče o seniory v České republice a Rakousku. *Sociální služby*. Tábor: APSSČR, 2010. č. 5, 40 s. ISSN 1803-7348

¹¹⁵ MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online] 2012 [cit.2012-3-5]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1331456658197_3

¹¹⁶ KOLEKTIV AUTORŮ. *Sborník z konference Péče o seniory v České republice a Rakousku*. Tábor, 2010.

nákladů péče zdravotními pojišťovami, které poskytovatelům hradí pouze zlomek skutečných nákladů. Naše sestry jsou ohodnocovány za jednotlivě vykázané výkony, zatímco v Rakousku mají pevné odměny od zdravotních pojišťoven.¹¹⁷

Významný rozdíl vidí EVA PROCHÁZKOVÁ, lektorka a zdravotní sestra, působící v Rakousku i v České republice ve vzdělávání personálu, zejména sester. Sestry mají v Rakousku nižší vzdělání než naše sestry, ale přitom mají mnohem větší kompetence. K výkonu práce jim stačí základní forma na 3 roky bez maturity, na rozdíl od nás, kde po sestřích je požadováno univerzitní vzdělání.¹¹⁸

5.2. Odborní pracovníci v domovech pro seniory v Rakousku

Pokud se podíváme na odborné pracovníky v oblasti péče o seniory v Rakousku, i zde existují, obdobně našemu systému, pracovníci v přímé péči. Dále odborní sociální pracovníci, diplomovaný sociální pracovník a diplomovaná zdravotní sestra. Odborní sociální pracovníci se dále rozdělují dle užšího zaměření na práci se seniory, práci s postiženými a na asistenty.

Pracovník přímé péče existuje ve 3 pracovních kategoriích:

A – *Heimhelferin* – pomocnice v domácnosti. Pracovnice typu A pracuje převážně v sektoru ambulantních služeb domácí péče.

B – *Abteilungshelferin* – pomocnice na oddělení. Pracovníci typu B pracují převážně jako pomocná síla v sociálních a zdravotnických institucích. Tato kategorie pracovníků má stejné kompetence a náplň vzdělání jako pomocnice v domácnosti, rozdíl je pouze v místě uplatnění výkonu praxe.

C – *Pflegehelferin* – pomocnice v péči. Pracovnice typu C pracuje jak v sektoru ambulantních služeb domácí péče, tak nachází možnost uplatnění v sociálních a zdravotnických institucích, ale i hospicových službách.¹¹⁹

Při výkonu praxe těchto pracovníků jde především o pomoc osobám všech věkových kategorií, které vzhledem k věku, špatnému zdravotnímu stavu, handicapu nebo těžké sociální situaci nejsou schopny se samostatně o sebe postarat.

Kompetence pracovníků – **pomocnic na oddělení** - spočívají zejména v podpoře při přijímání potravy, při hygienických úkonech, dále v jednoduchém denním zaměstnávání klienta,

¹¹⁷ KOCÁBOVÁ, Magda. Reportáž z odborné konference Péče o seniory v České republice a Rakousku.

Sociální služby. Tábor: APSSČR, 2010. č. 5, 40 s. ISSN 1803-7348

¹¹⁸ PROCHÁZKOVÁ, Eva. *Základní rozdíly v domovech pro seniory v Rakousku a ČR*. In *Příspěvek z konference Péče o seniory v České republice a Rakousku*. Tábor: 2010.

¹¹⁹ PROCHÁZKOVÁ, Eva. *Pečovatelská služba v Rakousku*. In *Pečovatelská služba v České republice* 1.vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2010. s. 390 ISBN 978-80-904668-0-7

podpoře kontaktu se sociálním prostředím, ale i sledování celkového stavu klienta a následná spolupráce se zdravotními pracovníky. Do tohoto výčtu spadá též podpora a doprovod klienta při onemocnění, při smrti a truchlení. V souladu s ustanovením Zdravotnicko-ošetrovatelského zákona (WSBBG 4/2008, § 7) také může pomáhat při přijímání léků u klienta. Kompetence pracovníků – **pomocník v péči** - spočívají v práci blízké domácím pracím (příprava jídel, úklid, procházky, větrání, balení zavazadel). Dále podpora při vedení a tvorbě denního programu, poskytování společnosti, vedení konverzace, doprovody při návštěvách lékaře a jiné. Dále může pracovník provádět následující činnosti, které jsou velmi podobné činnostem pracovníků v přímé péči v České republice. Jedná se o pomoc při vstávání, položení, posazení a chůzi klienta, pomoc při péči o tělo, při oblékání a vysvlékání klienta. Další obdobou je pomoc při používání toalety nebo pokojového záchodu včetně pomoci při výměně inkontinentních produktů, pomoc při jídle a pití a stejně tak při užívání léků. Tito pracovníci mohou omezeně se souhlasem klienta a souhlasem lékaře vykonávat další odborné činnosti, mezi něž patří měření tělesných funkcí, jednoduché používání tepla a světla, podávání léků, podkládání jednoduchých bandáží a podávání subkutánních inzulínových injekcí.¹²⁰ Poslední zmiňované činnosti pracovníci v přímé péči v České republice provádět nesmí, neboť ani jejich vzdělávací kurz nemá tyto činnosti v obsahu a celková doba kurzu 150 hodin se zdaleka nepřibližuje obsahu a rozsahu kurzu v Rakousku, který má několikanásobně vyšší počet hodin.

5.3. Zákonná úprava vzdělávání v Rakousku

Požadavky na vzdělávání pracovníků v sociálních službách jsou v Rakousku zcela odlišné od našich. Rakousko aktuálně bojuje s nedostatkem personálu, a to zejména zvýšenou potřebou péče o seniory vlivem demografického vývoje. Veliký vliv na nedostatek personálu má také špatné image a nízké ohodnocení práce v sociálních službách. Proto v Rakousku aktuálně probíhají různé kampaně a projekty na podporu vzdělávání sociálních a zdravotnických pracovníků, které zároveň přináší budování pozitivní image pro práci se seniory. Vzdělávání v Rakousku probíhá nejčastěji na odborných školách pro povolání v sociální oblasti a na zdravotnických školách.¹²¹

¹²⁰ PROCHÁZKOVÁ, Eva. *Pečovatelská služba v Rakousku. In Pečovatelská služba v České republice* 1.vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2010. s. 393 - 395 ISBN 978-80-904668-0-7

¹²¹ KÖNIG, Martin. *Vzdělávání pro sociální a zdravotnické profese v péči o seniory v Rakousku In Příspěvek z konference Péče o seniory v České republice a Rakousku*. Tábor: 2010.

Délka vzdělávání pracovníků se liší od délky vzdělávání v České republice. V Rakousku trvá vzdělávání zdravotní sestry pouze 3 roky na škole středoškolského typu (bez maturitní zkoušky), k práci odborného sociálního pracovníka stačí 2 roky studia a k práci diplomovaného sociálního pracovníka postačí 3 roky studia. Pracovník v přímé péči, tzv. pomocník na oddělení či v domácnosti, musí ke vzdělání složit přijímací zkoušky, mít určité, zákonem dané předpoklady, a poté absolvovat půlroční kurz, který obsahuje 200 hodin teorie a 200 hodin praxe na odděleních dlouhodobé péče. Časově i obsahově náročnější je absolvování kurzu pro pomocnice v péči. Pro výkon této praxe jsou lidé připravováni ve vzdělávacích kurzech jednoletých. Tento kurz obsahuje 800 hodin teoretických a dalších 800 hodin praktických nácviků. Podmínkou pro vzdělání je ukončené základní vzdělání, úspěšně vykonané přijímací zkoušky, ale i dosažení 18 let věku a další předpoklady dle legislativy. Obě tyto kategorie pracovníků jsou povinny ze zákona dále se vzdělávat a v průběhu jednoho roku musí absolvovat odborné semináře v rozsahu minimálně 8 hodin.¹²² Z tohoto popisu je patrné, že kvalifikačnímu vzdělávání pracovníků pro sociální služby se zaměřením na seniory v Rakousku, je dáván potřebný význam. Zároveň rozsah kurzů v Rakousku není zbytečně rozšířený a takto se jeví jako adekvátní. Odborníci v Rakousku si uvědomují, že zahraniční pracovníci, přicházející za prací, nepředstavují trvalé řešení a že brzy vyvstane potřeba vlastních pracovníků pro geriatrickou oblast.¹²³ Předpokladem úspěchu v moderní péči o seniory není pouze vydat novou legislativu, ale také nabídnout nové výukové modely vytvořené pro tuto specifickou oblast. Rakousko se výrazně věnuje budování pozitivní image pro práci se seniory a získávání nových zájemců o vzdělávání v dané oblasti a to je priorita, bez které nelze nastavit nové modely péče o seniory.¹²⁴

Z uvedených informací lze upozornit zejména na to, že v Rakousku neexistuje právní předpis, který by upravoval samostatně sociální služby. Naopak dobře mají vypracovány legislativní úpravy vzdělávání na odborné pozice. Ovšem stejně jako v České republice se kolegové v Rakousku potýkají s personálními problémy v domovech pro seniory. Ty jsou způsobeny jednak potřebou navyšovat počty pracovníků vzhledem k zhoršujícímu se zdravotnímu stavu klientů, jednak zvyšujícími se požadavky na jejich kvalifikaci, dále nedostatečným mzdovým ohodnocením a také nízkou atraktivitou povolání. Obdobně jako v

¹²² PROCHÁZKOVÁ, Eva. *Pečovatelská služba v Rakousku*. In *Pečovatelská služba v České republice* 1.vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2010. s. 393 - 395 ISBN 978-80-904668-0-7

¹²³ KÖNIG, Martin. *Vzdělávání pro sociální a zdravotnické profese v péči o seniory v Rakousku* In *Příspěvek z konference Péče o seniory v České republice a Rakousku*. Tábor: 2010.

¹²⁴ KÖNIG, Martin. *Vzdělávání pro sociální a zdravotnické profese v péči o seniory v Rakousku* In *Příspěvek z konference Péče o seniory v České republice a Rakousku*. Tábor: 2010.

České republice pracují v sociálních službách 3 kategorie pracovníků. Jedná se o pomocnice v domácnosti, pomocnice na oddělení a pomocnice v péči. Pro výkon těchto povolání jsou lidé připravováni ve vzdělávacích kurzech. Další vzdělávání těchto pracovníků je povinné a jedná se o 8 hodin vzdělání k danému tématu za rok.

II EMPIRICKÁ ČÁST

6 DEMOGRAFIE

Demografický vývoj v České republice velmi úzce souvisí s potřebami uživatelů sociálních služeb a také s utvářením podoby systému sociálních služeb na území daného regionu. DUŠEK uvádí, že systém sociálních služeb na území Prahy by měl mimo jiné splňovat tato kritéria:

- Odpovídat potřebám a požadavkům obyvatel Prahy.
- Podporovat skutečně potřebné služby.
- Využívat účelným způsobem stávající prostředky – finanční, materiálové aj.
- Nalézat možné nové využitelné zdroje.
- Zapojovat aktivním způsobem veřejnost do rozhodovacích procesů o jeho podobě.

Demografický vývoj v rámci České republiky je v posledních dvaceti letech mimo jiné charakterizován těmito determinanty: dochází ke stárnutí populace a došlo k prodloužení střední délky života, silné populační ročníky osob narozených po druhé světové válce odcházejí do starobního důchodu, dochází ke snižování porodnosti – výkyv v trendu v posledních několika letech – způsobeno porody matek narozených v 70. letech minulého století, lze opět očekávat pokles. Dále se jedná o navýšení počtu narozených dětí mimo manželství – změna životního stylu, otázka nastavení systému přiznání sociálních dávek apod. Významný je také příliv cizinců do České republiky – úzce souvisí s migrační politikou a také začleněním České republiky do evropských struktur.¹²⁵

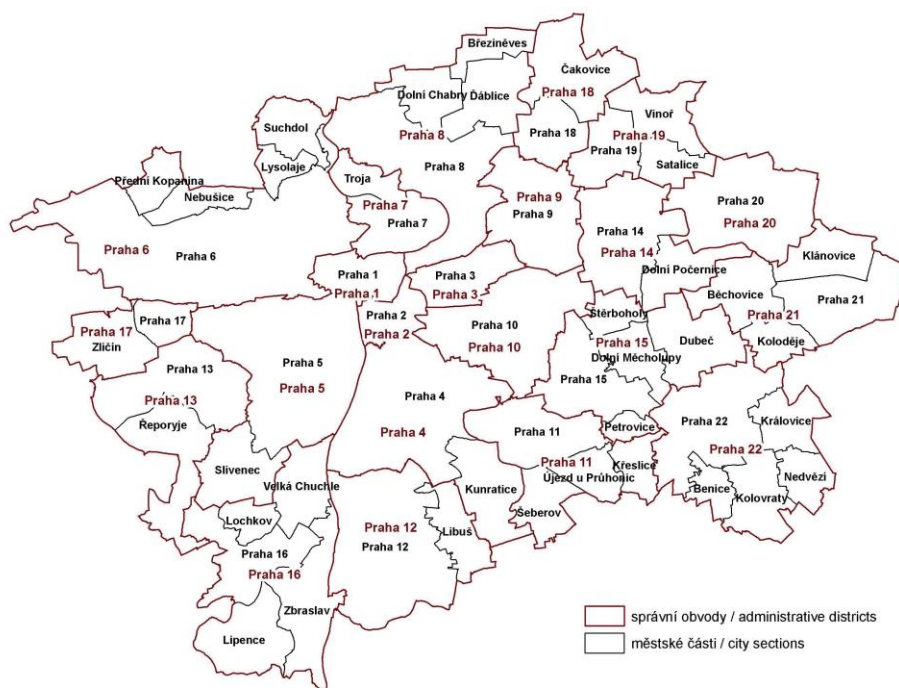
Praha je hlavním a současně i největším městem České republiky. Rozkládá se na ploše 496 km², což je pouze 0,6 % území republiky, ale svým počtem 1 241 273 obyvatel (údaj k 31.12.2011) představuje cca 11,9 % obyvatel celého státu. Počet obyvatel hlavního města se vymyká i srovnání s ostatními sídly v ČR – ve srovnání s druhým největším městem ČR, Brnem, je Praha co do počtu obyvatel více než trojnásobně větší.¹²⁶ Území hlavního města Prahy leží ve střední části České vysočiny, převážně v oblasti Poberounské soustavy, menší část na severovýchodě je součástí České tabule. Dnešní ráz reliéfu města ovlivnila v prvé řadě erozní a akumulární činnost Vltavy, po jejíchž obou březích se Praha rozkládá. V geomorfologii Prahy nápadně kontrastují na jedné straně plošinný reliéf v nejvýše položených místech a na druhé straně hluboce zaříznutá údolí Vltavy a jejích přítoků. Nejčlenitější reliéf

¹²⁵ DUŠEK, Karel. *Plánování sociálních služeb v kontextu demografického vývoje. In Recenzovaný sborník příspěvků z konference Plánování sociálních služeb v Praze.* Praha, 2010.

¹²⁶ HL.M.PRAHA. *Nejnovější údaje: Hl.m.Praha.* [online]Praha: ČSÚ, 2012 [cit.2012-3-5]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/home>

vznikl na levém břehu Vltavy. Nejvyšším místem je zarovnaný povrch jihozápadně od Zličína (399 m n.m.). Naopak nejnižše se nachází hladina Vltavy, když na severním okraji města v Suchdole opouští území Prahy (177 m n.m.), takže maximální výškové rozdíly dosahují přes 200 m na poměrně malou vzdálenost. Postavení Prahy jako hlavního města ČR, kraje a současně i obce je upraveno zvláštním zákonem o hlavním městě Praze. Hlavní město Praha je veřejnoprávní korporací spravovanou Zastupitelstvem HMP, jejímiž dalšími orgány jsou Rada HMP, primátor HMP, Magistrát HMP a další zvláštní orgány. Pro výkon státní správy je Praha od roku 2001 členěna na 22 správních obvodů, z hlediska samosprávného ji tvoří 57 autonomních městských částí s vlastními volenými orgány.¹²⁷

Správní členění hl. m. Prahy podle vyhlášky hl. m. Prahy č. 55/2000
Administrative breakdown of Prague according to Decree of the Capital City of Prague No. 55/2000



Obrázek č. 5 Mapa správního členění hl.m. Prahy

Hlavní město Praha lze charakterizovat těmito ukazateli:

- Počet obyvatel 1 241 273
- Rozloha 496 km²
- Podíl počtu obyvatel Prahy na počtu obyvatel České republiky 11,9 %

¹²⁷HL.M.PRAHA. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území hlavního města Prahy na léta 2011 – 2013*. [online]Praha, 2010 [cit.2012-3-26]. Dostupné z: http://socialni.praha.eu/public/a0/44/f0/734037_94510_SPRSS_11_13_usneseni_rady_HMP.pdf

- Vyšší průměrný věk obyvatel Prahy proti ostatním regionům ČR – 41,6 roků (rok 2008)
- Index stáří v Praze (129,5 v roce 2009) trvale vysoko překračuje celorepublikový průměr
- Vysoké procento lidí v produktivním věku
- Migrace vysokoškolsky vzdělaných lidí do Prahy z ostatních regionů
- Možnost rozdělení jednotlivých městských částí na „vnitřní“ a „okrajové“ z pohledu společných demografických témat
- Složení osob žijících na území hlavního města Prahy přináší mnoho patologických jevů a vznik negativních sociálních událostí.¹²⁸

Následně jsou uvedeny některé socio-demografické charakteristiky hlavního města Prahy pro rok 2011:

- 13 968 živě narozených
- 5 873 sňatků
- 3 220 rozvodů
- 12 092 zemřelí
- Přirozený přírůstek 1 876 osob
- 28 291 přistěhovalí
- 22 540 vystěhovalí
- Přírůstek stěhováním 5 751 osob
- Míra nezaměstnanosti 3,8 % - 31.12.2011
- Průměrná nominální hrubá mzda v roce 2011 činí 31 009 Kč
- Počet příjemců důchodů v roce 2010 celkem 309 679 osob
- Průměrný starobní důchod v Praze v roce 2010 činí 10 817 Kč¹²⁹

Na území hlavního města Prahy nacházíme spoustu specifických jevů, které se týkají problematiky rizikových skupin, problematiky mladých rodin s dětmi, problematiky cizinců a pro nás důležité problematiky osob v důchodovém věku, u kterých roste jejich počet, vzniká tlak na sociální bydlení, na regulaci nájmu a podobně. V ostatních regionech se jeví tato problematika daleko méně palčivá.

¹²⁸ HL.M.PRAHA. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území hlavního města Prahy na léta 2011 – 2013*. [online]Praha, 2010 [cit.2012-3-26]. Dostupné z:

http://socialni.praha.eu/public/a0/44/f0/734037_94510_SPRSS_11_13_usneseni_rady_HMP.pdf

¹²⁹ HL.M.PRAHA. *Nejnovější údaje: Hl.m.Praha*. [online]Praha: ČSÚ, 2012 [cit.2012-3-5]. Dostupné z:

<http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/home>

7 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

7.1. Stanovení cíle a výzkumných předpokladů

Výzkumné šetření diplomové práce **má za cíl** zjistit, zda úroveň celoživotního odborného vzdělávání odpovídá skutečným potřebám zaměstnanců v domovech pro seniory zřizovaných hlavním městem Praha. Pro realizaci stanoveného cíle byly záměrně vybrány domovy pro seniory zřizované hlavním městem Prahou, vzhledem ke skutečnosti, že v jednom z těchto domovů několik let pracuji. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů je prvním právním předpisem upravujícím postavení pracovníků v sociálních službách. Jsou v něm upraveny jednotlivé činnosti, které tito pracovníci vykonávají a především podmínky jejich odborné způsobilosti a dalšího vzdělávání. Aby se dalo stanovit, jak se zaměstnanci domovů pro seniory staví k dalšímu vzdělávání, zda jsou v souvislosti s platností tohoto zákona na ně kladeny nové nároky týkající se vzdělávání a jak hodnotí současný stav vzdělávání ve své organizaci i na trhu vzdělávacích institucí, bylo provedeno výzkumné šetření, s orientací na sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a ředitele daných organizací.

Stanovení výzkumných předpokladů:

Výzkumný předpoklad č. 1

Předpokládáme, že minimálně jedna čtvrtina všech respondentů uvede jako motivaci ke své práci ochotu pomáhat seniorům.

Výzkumný předpoklad č. 2

Předpokládáme, že více než polovina respondentů - pracovníků v sociálních službách - se účastní vzdělávání ze zákonné povinnosti.

Výzkumný předpoklad č. 3

Předpokládáme, že více než polovina respondentů – sociálních pracovníků - se účastní vzdělávání z důvodu získání nových informací a vlastní seberealizace.

Výzkumný předpoklad č. 4

Předpokládáme, že minimálně jedna čtvrtina respondentů - pracovníků v sociálních službách - se nebude ochotna účastnit vzdělávání nad rámec zákona.

Výzkumný předpoklad č. 5

Předpokládáme, že minimálně polovina respondentů – sociálních pracovníků - se bude ochotna účastnit vzdělávání nad rámec zákona.

Výzkumný předpoklad č. 6

Předpokládáme, že minimálně polovina všech respondentů nebyla nikdy přítomna vzdělávání, které vedl nadřízený pracovník nebo odborník v dané organizaci.

Výzkumný předpoklad č. 7

Předpokládáme, že minimálně jedna čtvrtina všech respondentů nebude celkově spokojena se současným systémem vzdělávání v sociálních službách a ohodnotí současný systém vzdělávání známkou 3.

7.2. Metodologie výzkumného šetření, organizace, cílová skupina

Výzkumné šetření v návaznosti na stanovené cíle diplomové práce bylo rozděleno do dvou etap, které se však časově prolínaly. Pro rozsáhlejší první část (dále jen „výzkumné šetření A“) byla použita kvantitativní dotazníková metoda, která je vhodná pro rozsáhlý sběr informací. Dotazník je nejméně frekventovanější metodou zjišťování údajů. „*Je to způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.*“¹³⁰ CHRÁSKA definuje dotazník jako „*soustavu předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně.*“ Autor dotazníku by se měl vyhnout sugestivním otázkám, položky v dotazníku formulovat jasně a srozumitelně a celý dotazník vypracovat co nejúsporněji.¹³¹

Dle toho, jak má respondent v dotazníku odpovědět, rozdělujeme otázky na uzavřené, polouzavřené a otevřené. Zpracovaný dotazník obsahoval celkem 26 otázek, přičemž se jednalo nejvíce o otázky uzavřené, jichž je v dotazníku 19. U uzavřených otázek má respondent určitý počet předem připravených odpovědí, které má nejčastěji podtrhnout či zakroužkovat. Dle počtu předkládaných odpovědí dělíme uzavřené otázky na „dichotomické“ a „polytomické“. CHRÁSKA považuje za „polytomickou položku“ takovou, která nabízí více než dvě odpovědi. „Dichotomická položka“ je opakem „polytomické položky“, tedy je možné na ni odpovědět dvěma vzájemně se vylučujícími způsoby („např. ano – ne“). V případě, že předkládané možnosti odpovědí se vzájemně nevylučují, jedná se „o tzv. nepravou dichotomii“.¹³²

Otevřené otázky dávají respondentovi větší volnost u odpovědí, výhodou je, že neomezujeme respondenta a odpověď je pro nás o to cennějším zdrojem nových a neznámých údajů. Tyto otázky mají nevýhodu ve složitějším zpracování výzkumníkem, a tak respondenti musí srozumitelněji formulovat odpověď. Otevřená otázka byla v dotazníku pouze jedna, kdy měl respondent doplnit kvalifikaci pro svou současnou pracovní pozici. Otázky polouzavřené nabízejí respondentovi alternativní odpověď a následně požadují objasnění a doplnění v podobě otevřené otázky.¹³³ K doplnění bylo v dotazníku využito 6 otázek polouzavřených. Dotazník obsahoval důležitou vstupní část, kde bylo respondentům vysvětleno, co je cílem dotazníku a jak mají postupovat při vyplňování. Dotazník byl koncipován anonymně, aby se

¹³⁰ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 2000. s. 99 ISBN80-85931-79-6

¹³¹ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 169 ISBN 978-80-247-1369-4

¹³² CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 169 ISBN 978-80-247-1369-4

¹³³ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 2000. s. 102-104 ISBN80-85931-79-6

zvýšila validita odpovědí. Dotazníky pro sociální pracovníky i pracovníky v sociálních službách byly stejného znění, pouze se u nich zadržovala rozdílná pozice, na které respondent pracuje. Vzor dotazníku je k nahlédnutí v příloze č.1 diplomové práce.

V druhé části výzkumného šetření bylo provedeno polostrukturované interview s řediteli domovů pro seniory. Jejich názory na danou problematiku byly využity k doplnění informací získaných prostřednictvím výzkumného šetření A. Interview je metodou, která spočívá v bezprostřední verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta. Někdy se také používá český termín rozhovor. CHRÁSKA vysvětluje výhody interview v možnosti hlubšího proniknutí do motivů a postojů respondentů. Interview dělí na nestrukturované, polostrukturované a strukturované.¹³⁴

V této části výzkumného šetření bylo použito polostrukturované interview, které je jakýmsi kompromisem mezi výše uvedenými typy. V tomto případě se respondentům nabízí otázka, ale tazatel navíc může k otázce přidat vlastní komentář, požadovat vysvětlení odpovědi nebo její zdůvodnění. Tato metoda je více interaktivní a bezprostřednější.¹³⁵

Pro účely této práce bylo stanoveno 9 otázek, které při interview zazněly. Sled otázek tazatelka případně upravovala podle odpovědí respondentů. Formulace otázek i jejich pořadí lze nalézt v příloze č. 2 diplomové práce.

Organizace výzkumného šetření A proběhla v měsíci únoru, kdy nejprve bylo osloveno všech 12 statutárních zástupců domovů pro seniory e-mailovou poštou s informací, že bych je následně ráda kontaktovala a navštívila daná zařízení osobně. Na tyto e-mailové dopisy navazovaly telefonáty se zástupci domovů, kdy se domlouvaly termíny osobních schůzek pro vlastní výzkumné šetření. Při osobních návštěvách domovů pro seniory probíhala úvodní část, kdy bylo vedení domovů i respondentům vysvětleno, k čemu dotazník slouží, co je cílem výzkumného šetření a jak mají dotazník vyplňovat. Následně byly dotazníky v daném počtu rozdány. V některých domovech pro seniory byly dotazníky vráceny týž den, jinde po společné domluvě v dalších dnech, kdy si je tazatelka osobně vyzvedla. Tyto osobní návštěvy proběhly v 9 domovech pro seniory. Do dalších 2 domovů pro seniory byly dotazníky distribuovány prostřednictvím e-mailové pošty po předchozí dohodě s řediteli daných domovů pro seniory. Ve zbývajícím dvanáctém domově pro seniory ředitel organizace odmítl dotazníky distribuovat. Nejprve si je vyžádal poslat e-mailovou poštou a následně již na

¹³⁴ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 182 ISBN 978-80-247-1369-4

¹³⁵ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 183 ISBN 978-80-247-1369-4

žádnou komunikaci nereagoval. Osobní sběr dotazníků byl ukončen 28.2.2012. V průběhu měsíce března probíhalo vyhodnocení výzkumného šetření A a zpracování jeho výsledků.

Organizace výzkumného šetření B probíhala v únoru a zejména březnu 2012. Při organizování výzkumného šetření A proběhlo předběžné oslovení ředitelů domovů pro seniory ohledně možné spolupráce na realizaci interview. Ředitelé domovů pro seniory uváděli rozličné důvody, proč se nemohou na realizaci podílet (nejčastěji udávali nedostatek času), ale v závěru byla učiněna slovní dohoda s 6 řediteli, kteří byli ochotni otevřeně spolupracovat při realizaci. S řediteli bylo individuálně domluveno zejména místo, kde bude interview realizováno, jaká bude jeho délka trvání a podobně. Vlastní realizace interview proběhla v první polovině měsíce března. Vyhodnocení výzkumného šetření B a zpracování výsledků bylo ukončeno 22.3.2012.

Předvýzkum byl proveden na vzorku 15 zaměstnanců domova pro seniory, ve kterém pracují.

Cílovou skupinu výzkumného šetření A tvořili zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb, konkrétně 12 domovů pro seniory zřizovaných hlavním městem Praha. Celou skupinu respondentů lze blíže charakterizovat jako dospělé jedince v produktivním věku, kteří pracují dle § 115 zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jako sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Dotazník byl určen pro muže i ženy. Všechny domovy pro seniory jsou zřizovány Magistrátem hlavního města Prahy, avšak některé nejsou na území Prahy.

1. poskytovatelé působící na území Prahy:

- Domov pro seniory Ďáblice, Kubíkova 1698/11, 182 00 Praha 8
- Domov pro seniory Háje, K Milíčovu 734, 149 00 Praha 4
- Domov pro seniory Chodov, Donovalská 2222, 149 00 Praha 4
- Domov pro seniory Elišky Purkyňové, Šolínova 3, 160 00 Praha 6
- Domov pro seniory Kobylisy, Mirovická 1027/19, 182 00 Praha 8
- Domov pro seniory Krč, Sulická 1085, 142 00 Praha 4
- Domov pro seniory Malešice, Rektorská 577/3, 108 00 Praha 10
- Domov pro seniory Zahradní Město, Sněženková 2973/8, 106 16 Praha

2. poskytovatelé působící ve Středočeském kraji:

- Domov pro seniory Dobřichovice, Brunšov 365, 252 31 Všenory
- Domov pro seniory Hortenzie, Bořanovice- Pakoměřice č. 65, 250 65 Líbeznice
- Domov pro seniory Pyšely, 251 67 Pyšely č. 1

3. poskytovatelé působící v Pardubickém kraji:

- Domov pro seniory Heřmanův Městec, Masarykovo nám. 37, 538 03 Heřmanův Městec

Podrobné představení oslovených poskytovatelů sociálních služeb – domovů pro seniory je k nahlédnutí v příloze č. 3 diplomové práce.

V rámci **výzkumného šetření B** bylo osloveno 6 ředitelů výše zmíněných domovů pro seniory. Jednalo se o 3 ženy a 3 muže pracující na pozici ředitele domova pro seniory. Všichni respondenti mají několikaleté zkušenosti s řízením sociálních služeb.

7.3. Vlastní výzkumné šetření

V této kapitole jsou předloženy výsledky z obou provedených výzkumných šetření, kvantitativně zaměřeného výzkumného šetření A i kvalitativně zaměřeného výzkumného šetření B. Zpracované odpovědi zaměstnanců jsou proloženy názory a postřehy 6 ředitelů tak, aby získané informace tvořily ucelenější pohled na téma vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

Dotazníky byly distribuovány osobní návštěvou v 9 domovech pro seniory, kdy byli na základě náhodného výběru a zejména dle přítomnosti pracovníků osloveni pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci k vyplnění. Další 2 domovy obdržely po předchozí domluvě dotazníky elektronickou poštou. Z plánovaného výzkumu ve 12 domovech pro seniory byl výzkum proveden pouze v 11 domovech, pro neochotu jednoho z ředitelů. Mohu říci, že mimo tohoto ředitele jsem měla pouze jedno další neochotné setkání, kdy pan ředitel jednoho z domovů velmi nesouhlasil s prováděním dotazníkových šetření a přál si doslovně, abych jeho názor, který mi hned na počátku setkání předal v písemné podobě, otiskla v této práci. Tyto dvě reakce na výzkumné šetření ve mně vyvolaly mnoho obav, že pokud budou i ostatní ředitelé přistupovat k mé práci obdobně, nemohu výzkumné šetření dokončit. Ovšem další setkání již probíhala v přátelské a pomocné atmosféře.

Pro získání potřebných informací bylo rozdáno celkem 132 dotazníků, v každém z domovů tedy 12 dotazníků s doporučením, aby 10 dotazníků vyplnili pracovníci v sociálních službách a zbylé 2 dotazníky vyplnili sociální pracovníci. Tento malý vzorek sociálních pracovníků je nutný, neboť po prostudování organizačních struktur domovů bylo zjištěno, že ve většině domovů pracují maximálně 2-3 sociální pracovníci. Od oslovených pracovníků bylo zpět získáno celkem 93 (84,55%) plně vyplněných dotazníků od pracovníků v sociálních službách a 22 (100%) plně vyplněných dotazníků od sociálních pracovníků. Celkem bylo tedy vráceno 115 dotazníků. Při osobním kontaktu byla návratnost v 7 domovech pro seniory 100%.

Na základě vyhodnocených odpovědí bylo ke každé otázce zpracováno grafické znázornění, které reprezentuje relativní četnost jednotlivých odpovědí. Za relativní četnost je považována informace o tom, jak velká část z celkového počtu hodnot připadá na danou hodnotu.¹³⁶ Druhým prezentovaným údajem je tzv. absolutní četnost, která podává dle CHRÁSKY informace o tom, kolikrát se daná odpověď vyskytovala v rámci všech vyhodnocených odpovědí.¹³⁷

¹³⁶ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. s. 41 ISBN 978-80-247-1369-4

¹³⁷ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. s. 41 ISBN 978-80-247-1369-4

Dotazníky pro pracovníky v sociálních službách	Celkem	
	Absolutní četnost	Relativní četnost %
Celkem dotazníků	110	100 %
Návratnost dotazníků	93	84,55 %

Tabulka č. 3 Dotazníky pro pracovníky v sociálních službách a jejich návratnost

Dotazníky pro sociální pracovníky	Celkem	
	Absolutní četnost	Relativní četnost %
Celkem dotazníků	22	100 %
Návratnost dotazníků	22	100 %

Tabulka č. 4 Dotazníky pro sociální pracovníky a jejich návratnost

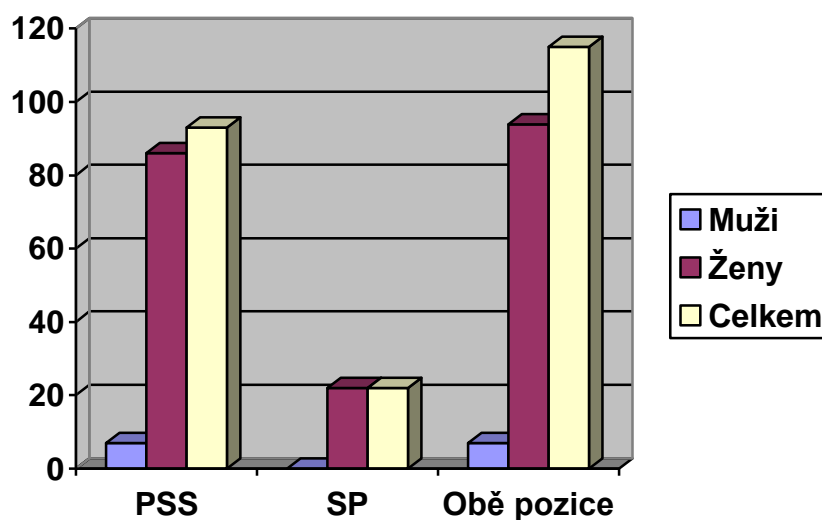
Výzkumné šetření A

Otázka č. 1 Pohlaví respondentů

Celkový počet respondentů byl zastoupen v převážné většině ženami. U obou pracovních kategorií bylo procento žen (93,9 %) výrazně vyšší než procento mužů (7,5 %). Největší rozdíl byl u sociálních pracovníků, kde muži neměli jediné zastoupení.

Pohlaví	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník		Obě pracovní pozice	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Muži	7	7,5 %	0	0 %	7	7,5%
Ženy	86	92,5 %	22	100 %	108	93,9 %
Celkem	93	100 %	22	100 %	115	100 %

Tabulka č. 5 Pohlaví respondentů



Graf č. 1 Pohlaví respondentů

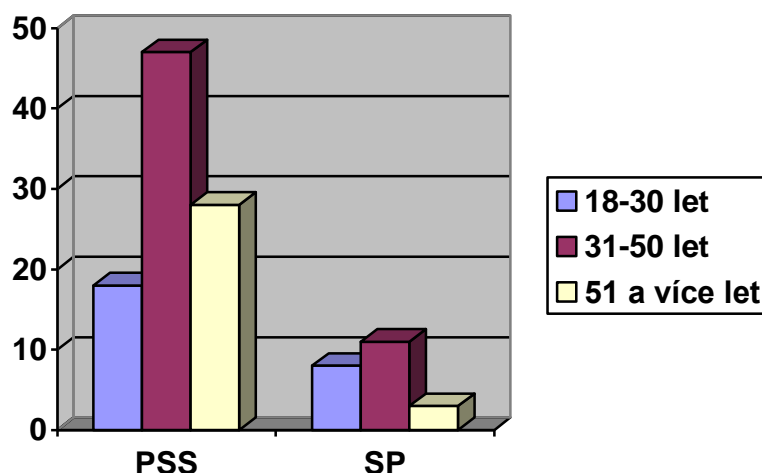
Otázka č. 2 Věk respondentů

Dále byli respondenti rozděleni podle věku do tří kategorií. U pracovníků v sociálních službách spadalo do kategorie 18 – 30 let 19,4 % respondentů. Do kategorie 31 – 50 let spadalo 50,5 % respondentů a následovala kategorie 51 a více let, která byla zastoupena 30,1 % respondentů.

Podobná situace byla i u sociálních pracovníků, kde největší část tvořili pracovníci také ve věku 31 – 50 let a to obdobně v 50 %. Vyšší nárůst byl v kategorii nejmladší, která byla zastoupena v 36,4 %. A naopak oproti pracovníkům v sociálních službách byla nejstarší kategorie sociálních pracovníků zastoupena pouze 13,6 % respondentů. Je možné usuzovat, že tento nízký výskyt starších sociálních pracovníků je ovlivněn povinností vysokoškolského vzdělání.

Věk	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
18-30 let	18	19,4 %	8	36,4 %
31-50 let	47	50,5 %	11	50 %
51 a více let	28	30,1 %	3	13,6 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 6 Věk respondentů



Graf č. 2 Věk respondentů

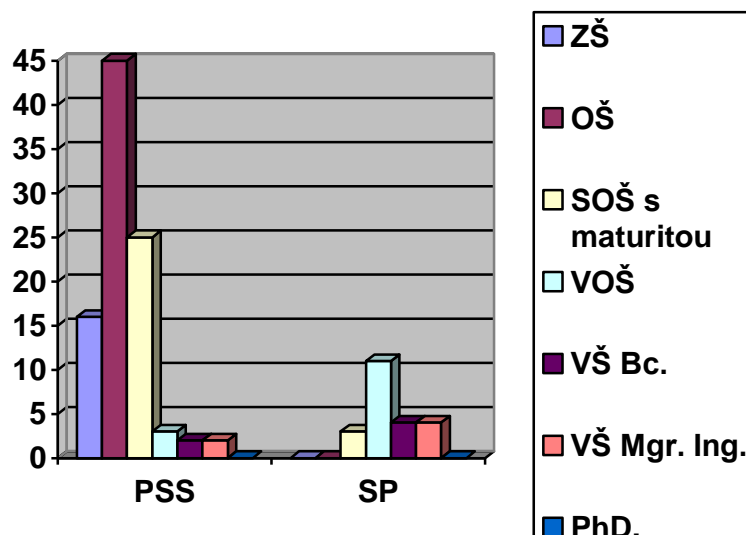
Otázka č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Cílem této otázky bylo zjistit, jaké nejvyšší dosažené vzdělání převažuje u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Tabulka č. 7 znázorňuje u pracovníků v sociálních službách, že téměř polovina respondentů (48,4 %) má nejvyšší dosažené vzdělání odborné. 26,8 % tvoří středoškoláci s maturitou a 17,2 % pracovníků v sociálních službách má základní vzdělání. Tento výsledek může ovlivňovat i následnou ochotu respondentů k dalšímu vzdělávání.

Polovina dotazovaných sociálních pracovníků má vyšší odborné vzdělání, 13,6 % sociálních pracovníků je středoškoláků a vysokoškolské vzdělání bakalářské i magisterské je dosaženo stejnoměrně 18,2 %.

Nejvyšší dosažené vzdělání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Základní vzdělání	16	17,2 %	0	0 %
Odborné vzdělání	45	48,4 %	0	0 %
Střední odborné vzdělání s maturitou	25	26,8 %	3	13,6 %
Vyšší odborné vzdělání	3	3,2 %	11	50 %
Vysokoškolské vzdělání bakalářské	2	2,2 %	4	18,2 %
Vysokoškolské vzdělání magisterské, inženýrské	2	2,2 %	4	18,2 %
Vysokoškolské vzdělání doktorandské	0	0 %	0	0 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 7 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



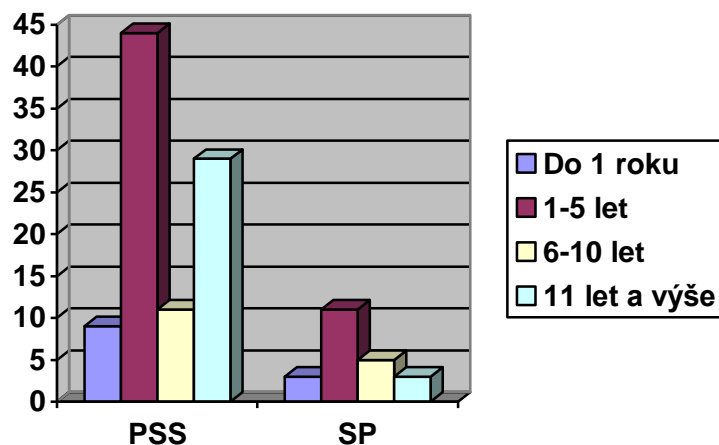
Graf č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Otázka č. 4 Délka praxe respondentů na stávající pozici

Zjištěné údaje vypovídají o tom, že odpovídalo nejvíce respondentů na obou pozicích, kteří pracují na stávajících pozicích 1 – 5 let (47,3% u PSS a 50 % u SP). Z těchto údajů lze předpokládat vysokou fluktuaci pracovníků, ale zároveň i to, že v rámci rekvalifikací přicházejí do sociálních služeb noví pracovníci, kteří nenašli uplatnění ve svých oborech. Tomuto faktu napovídá též informace, že celkem 57 % všech dotazovaných pracovníků v sociálních službách pracuje na dané pozici do 5 let maximálně.

Délka praxe	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Do 1 roku	9	9,7 %	3	13,6 %
1-5 let	44	47,3 %	11	50 %
6-10 let	11	11,8 %	5	22,8 %
11 let a výše	29	31,2 %	3	13,6 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 8 Délka praxe respondentů na stávající pozici



Graf č. 4 Délka praxe respondentů na stávající pozici

Otázka č. 5 Kvalifikace pro současnou pozici

Tato otázka, jako jediná z dotazníku, byla položkou otevřenou a respondenti zde měli doplnit, jakou mají odbornou kvalifikaci pro své stávající povolání. Odpovědi na tuto otázku měly zjistit znalost pracovníků v jejich odbornosti a kvalifikaci. U pracovníků v sociálních službách byla nejčastější odpovědí „kurz, popřípadě rekvalifikační kurz pro pracovníka v sociálních službách“. V odpovědích bylo možno nalézt různé zkratky, ale bylo jasně patrné, že 71 respondentů uvedlo, že mají zákonem požadované vzdělání. 5 respondentů napsalo, že mají „kvalifikaci na ošetřovatelku“, 4 respondenti uvedli „sanitáře“ a 4 respondenti napsali „střední zdravotnickou školu“. Ve 3 odpovědích bylo uvedeno „střední odborné vzdělání sociální“ a 1 respondent uvedl „bakalářské studium sociální práce“. Zbylých 5 dotazníků bylo v této otázce nevyplněno.

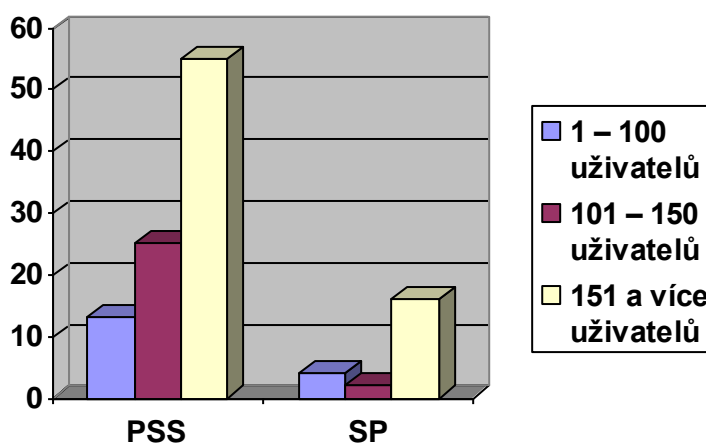
Sociální pracovníci nejčastěji uvedli odpověď „vyšší odborné vzdělání sociální práce, popřípadě sociálně právní obor“. Tato odpověď se vyskytovala v 11 případech. „Vysokoškolské obory sociální práce“ v magisterském studiu uvedli 4 respondenti a v „bakalářském studiu“ také 4 respondenti. „Střední školu sociální“ mají vystudovanou 2 respondenti a v jednom případě bylo uvedeno, že dotyčný respondent „nemá kvalifikaci“ pro svou současnou pozici sociálního pracovníka. Až na posledního respondenta lze konstatovat, že všichni respondenti – sociální pracovníci - mají zákonem požadované vzdělání.

Otázka č. 6 Kapacita výzkumných domovů pro seniory

Respondenti v této uzavřené otázce označovali, jak velkou kapacitu má domov pro seniory, ve kterém pracují. Výsledky této otázky odpovídají přiměřeně kapacitám domovů, které jsou uvedené v informacích o daných domovech v příloze č. 3. Téměř 60 % respondentů (59,1 %) pracovníků v sociálních službách uvedlo možnost kapacity 151 a více uživatelů. U sociálních pracovníků byla tato odpověď zastoupena 72,7 %. Menší domovy pro seniory byly zastoupeny u pracovníků v sociálních službách 14 % a u sociálních pracovníků 18,2 %. Tyto domovy pro seniory byly ve výzkumném šetření zařazeny tři, což také odpovídá zjištěným informacím. Jako potěšující se jeví zjištění, že všichni pracovníci mají povědomí o tom, v jak velkém domově pro seniory pracují.

Kapacita domova	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
1 – 100 uživatelů	13	14 %	4	18,2 %
101 – 150 uživatelů	25	26,9 %	2	9,1 %
151 a více uživatelů	55	59,1 %	16	72,7 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 9 Kapacita výzkumných domovů pro seniory



Graf č. 5 Kapacita výzkumných domovů pro seniory

Otázka č. 7 Motivace k práci

Otázka týkající se motivace pracovníků pro danou práci měla zmapovat názor, jaké motivační důvody si respondenti vybrali pro práci se seniory. Ve výsledcích u obou kategorií respondentů převažovala ochota pomáhat seniorům, a to u sociálních pracovníků u poloviny respondentů (50 %) a u pracovníků v sociálních službách u 53,8 % respondentů. Vysoké hodnoty získala také položka, kdy pracovníci cítí své zaměstnání jako poslání, u sociálních pracovníků dokonce u 40,9 % respondentů. Finanční důvody jako motivaci neuvedl žádný sociální pracovník a u pracovníků v sociálních službách pouze 9,7 % respondentů. Tyto odpovědi zrcadlí výši platového zařazení těchto pracovníků, a je tedy předpoklad, že respondenti nedělají tuto práci z důvodů finančních. U této otázky bylo možné doplnit i jinou motivaci. V případě sociálních pracovníků byla zaznamenána dvakrát odpověď „baví mě práce s lidmi“. Tato odpověď byla zaznamenána čtyřikrát i u pracovníků v sociálních službách. Ti dále uváděli jako jinou motivaci „pracovní příležitost v místě bydliště“ (4 x), zájem o psychologii (1x) a jedna odpověď zněla „abych pochopila svou starou maminku.“

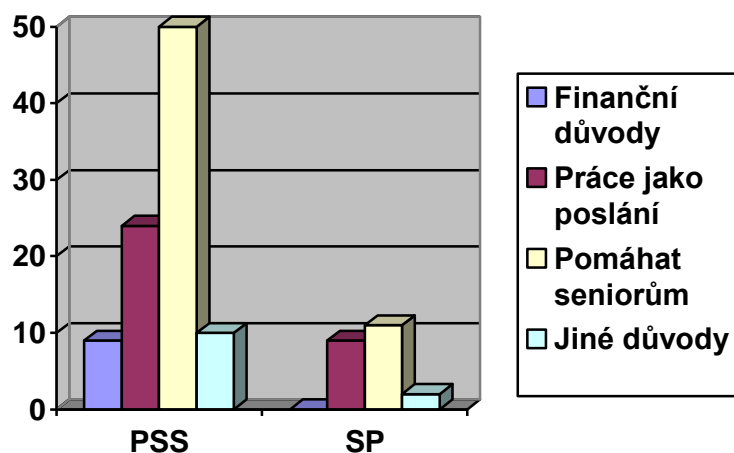
Výzkumný předpoklad č. 1

Předpokládáme, že minimálně jedna čtvrtina všech respondentů uvede jako motivaci ke své práci ochotu pomáhat seniorům.

Výzkumný předpoklad č. 1 byl výzkumným šetřením potvrzen, neboť u obou skupin respondentů činila ochota pomáhat seniorům přes 50 % odpovědí.

Motivace k práci	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Finanční důvody	9	9,7 %	0	0 %
Práce jako poslání	24	25,7 %	9	40,9 %
Ochota pomáhat seniorům	50	53,8 %	11	50 %
Jiné důvody	10	10,8 %	2	9,1 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 10 Motivace k práci



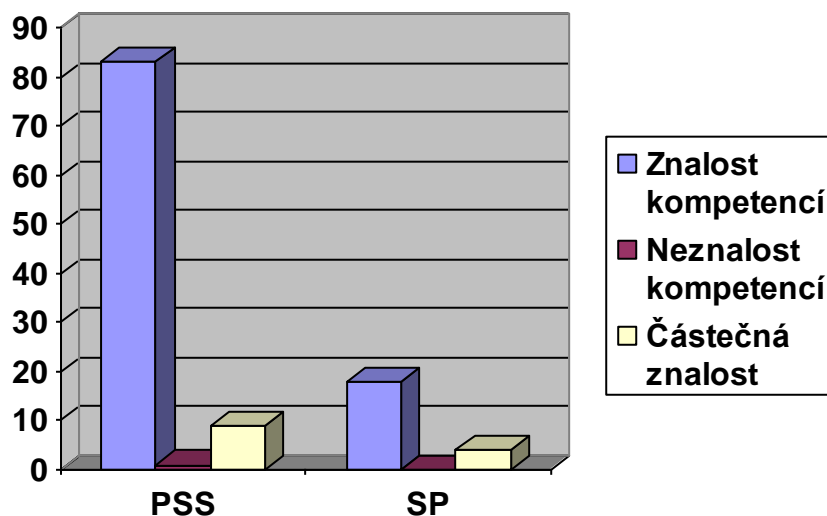
Graf č. 6 Motivace k práci

Otázka č. 8 Znalost pracovních kompetencí

Z celkového souboru respondentů si 89,2 % pracovníků v sociálních službách myslí, že znají své pracovní kompetence. Tyto kompetence byly v dotazníku blíže vysvětleny jako pracovní pravomoc, protože této skupině pracovníků je termín pravomoc nejspíše bližší. V této skupině respondentů jsou v malé míře zastoupeni pracovníci s částečnou znalostí (9,7 %) a pouze 1 respondent uvedl, že nezná své pracovní kompetence. U sociálních pracovníků byla znalost kompetencí též na vynikající úrovni. Částečnou znalost zaznamenalo 18,2 % respondentů a úplnou znalost kompetencí zbylých 81,8 % respondentů. Tento jev je velmi pochvalný a vypovídá jak o zájmu pracovníků o svou práci, tak i o dobré úrovni managerů a vedoucích pracovníků těchto respondentů.

Znalost pracovních kompetencí	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Znalost kompetencí	83	89,2 %	18	81,8 %
Neznalost kompetencí	1	1,1 %	0	0 %
Částečná znalost	9	9,7 %	4	18,2 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 11 Znalost pracovních kompetencí



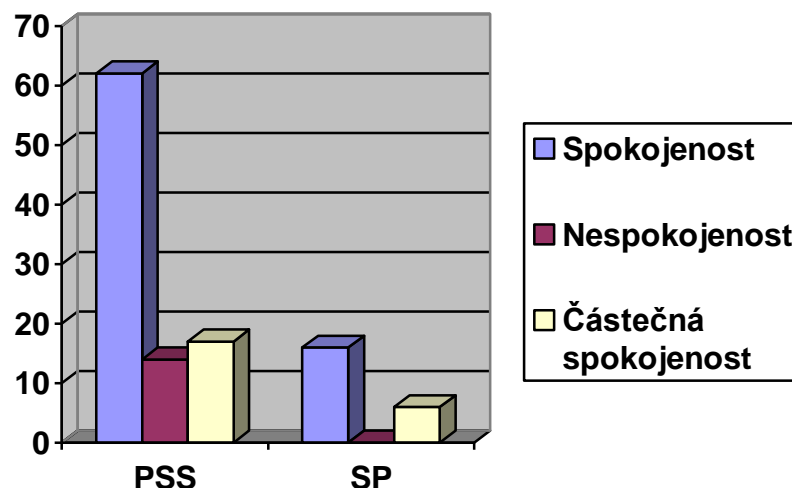
Graf č. 7 Znalost pracovních kompetencí

Otázka č. 9 Spokojenost se systémem vzdělávání v domově pro seniory

Tato otázka si kladla za cíl zjistit, jak jsou respondenti spokojeni s aktuálním systémem a organizací vzdělávání v domově pro seniory, ve kterém pracují. Pracovníci v sociálních službách uvedli plnou spokojenost v 66,7 %, částečnou spokojenost v 18,3 % a nespokojenost se systémem vzdělávání v 15 % odpovědí. U sociálních pracovníků převládala také spokojenost, a to v 72,8 % úplná a v 27,2 % spokojenost částečná. Žádný sociální pracovník neuvedl nespokojenost se systémem vzdělávání ve své organizaci.

Spokojenost se systémem vzdělávání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Spokojenost	62	66,7 %	16	72,8 %
Nespokojenost	14	15 %	0	0 %
Částečná spokojenost	17	18,3 %	6	27,2 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 12 Spokojenost se systémem vzdělávání v domově pro seniory



Graf č. 8 Spokojenost se systémem vzdělávání v domově pro seniory

Otázka č. 10 Vlastní osobní plán vzdělávání

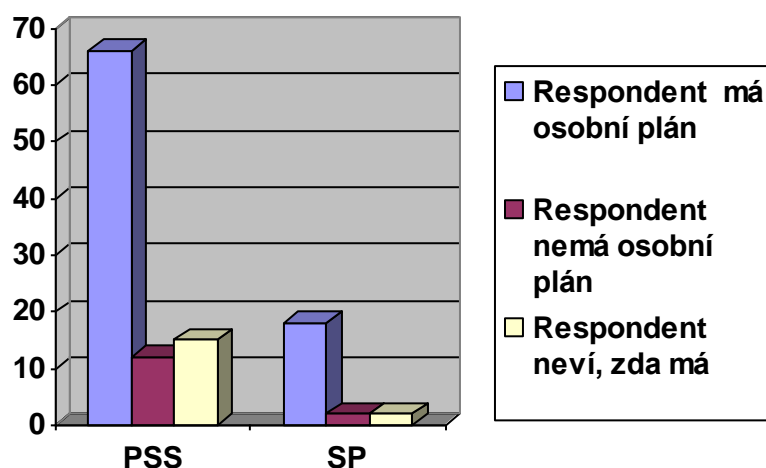
Téměř tři čtvrtiny respondentů v této otázce uvedli, že znají a mají v organizaci vypracován osobní plán vzdělávání. U pracovníků v sociálních službách byla tato položka zatrhnuta v 71 % a u sociálních pracovníků v 81,8 %. Nejméně volenou odpovědí u obou kategorií zaměstnanců byla ta skutečnost, že respondent nemá osobní plán vzdělávání, a to u pracovníků v sociálních službách ve 13 % a u sociálních pracovníků v 9,1 %. Odpověď, že respondenti neví, zda mají plán, či nikoliv byla zastoupena u pracovníků v sociálních službách 16 % a u sociálních pracovníků 9,1 %. Tato skutečnost je velmi potěšující z hlediska nejen personalistického, ale i z hlediska rozvíjení kvality sociálních služeb všeobecně. Je patrné, že poskytovatelé znají a respektují zákonné povinnosti a Standardy kvality sociálních služeb, ze kterých plány vzdělávání vychází.

K tomuto zjištění přispívají i názory ředitelů, zaznamenané v průběhu interview v rámci výzkumného šetření B. Otázka pro ředitele vztahující se k této problematice zněla: „**Máte ve vašem zařízení vypracován plán vzdělávání pracovníků a řídíte se jím?**“ Všech 6 ředitelů uvedlo, že jejich zaměstnanci mají osobní plán vzdělávání, v některých domovech pro seniory s platností na 2 roky, někde na 1 rok. Dva dotazovaní ředitelé uvedli, že mají osobní plány vzdělávání, ale nemají plán vzdělávání celé organizace. Jeden ředitel zdůraznil fakt, že vzdělávací plány musí vycházet z hodnocení konkrétního zaměstnance, teprve poté mohou být plány kvalitní. Jako zajímavý příklad bylo uvedeno v jednom domově pro seniory podepisování tzv. kvalifikačních dohod, což je obdoba osobního vzdělávacího plánu, avšak

postavená na bázi písemné dohody s platností na 2 roky. Při všech rozhovorech na toto téma ředitelé uváděli spokojenost s plány vzdělávání, nikoho z managerů neobtěžují a hodnotí je jako přínosné, což bylo zjištěno doplňujícími dotazy, neboť se jednalo o interview polostrukturované.

Vlastní osobní plán vzdělávání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Respondent má osobní plán	66	71 %	18	81,8 %
Respondent nemá osobní plán	12	13 %	2	9,1 %
Respondent neví, zda má osobní plán	15	16 %	2	9,1%
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 13 Vlastní osobní plán vzdělávání



Graf č. 9 Vlastní osobní plán vzdělávání

Otázka č. 11 Důvody účasti na vzdělávání

U této otázky bylo respondentům dovoleno zatrhnout více možných odpovědí, čehož bylo hojně využíváno u obou skupin respondentů. Relativní četnost je tedy počítána z počtu všech zatržených odpovědí. Otázka směřovala k postoji respondentů k důvodům, proč se vzdělávání účastní. Z výsledků vyplynulo, že převažují ti respondenti ve 44 % (u obou kategorií), kteří se vzdělávání účastní z vlastního zájmu, aby se naučili a dozvěděli něco nového. Z tohoto tvrzení lze předpokládat, že pracovníci v sociálních službách považují vzdělávání za důležité pro svou práci. V poměrně významném počtu jsou zastoupeny i důvody zákonné, u pracovníků v sociálních službách 26,8 % a sociální pracovníci 33,3 % odpovědí. Odpočinek od pracovních povinností uvedlo velmi málo respondentů (3 % u PSS a 5,6 % u SP).

Výzkumný předpoklad č. 2

Předpokládáme, že více než polovina respondentů - pracovníků v sociálních službách - se účastní vzdělávání ze zákonné povinnosti.

Výzkumný předpoklad č. 2 nebyl výzkumným šetřením potvrzen, neboť účast na vzdělávání ze zákonné povinnosti uvedlo pouze čtvrtina pracovníků v sociálních službách (26,8 %).

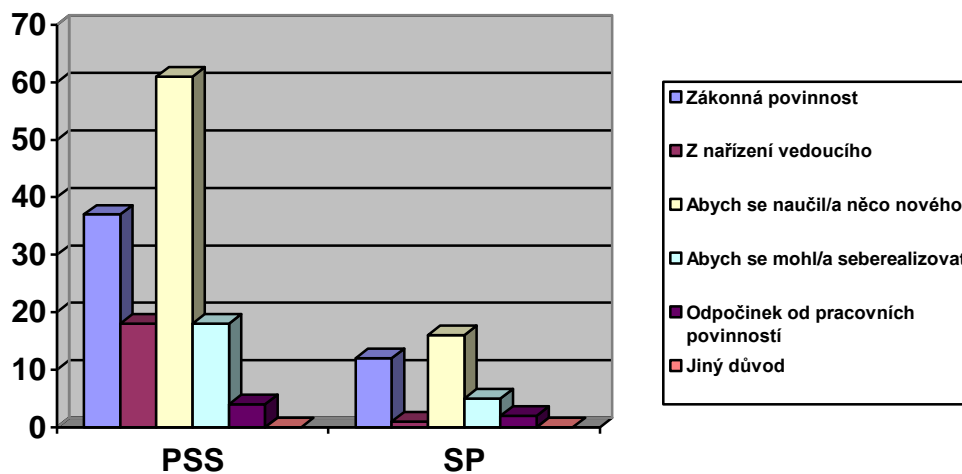
Výzkumný předpoklad č. 3

Předpokládáme, že více než polovina respondentů – sociálních pracovníků - se účastní vzdělávání z důvodu získání nových informací a vlastní seberealizace.

Výzkumný předpoklad č. 3 byl výzkumným šetřením potvrzen, neboť více než polovina sociálních pracovníků uvedla jako důvod k účasti na vzdělávání možnost seberealizace a zejména získání nových informací.

Důvody účasti na vzdělání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Zákonná povinnost	37	26,8 %	12	33,3 %
Z nařízení vedoucího	18	13 %	1	2,8 %
Abych se naučil/a něco nového	61	44,2 %	16	44,4 %
Abych se mohl/a seberealizovat	18	13 %	5	13,9 %
Odpočinek od pracovních povinností	4	3 %	2	5,6 %
Jiný důvod	0	0 %	0	0 %
Celkem	138	100 %	36	100 %

Tabulka č. 14 Důvody účasti na vzdělávání



Graf č. 10 Důvody účasti na vzdělávání

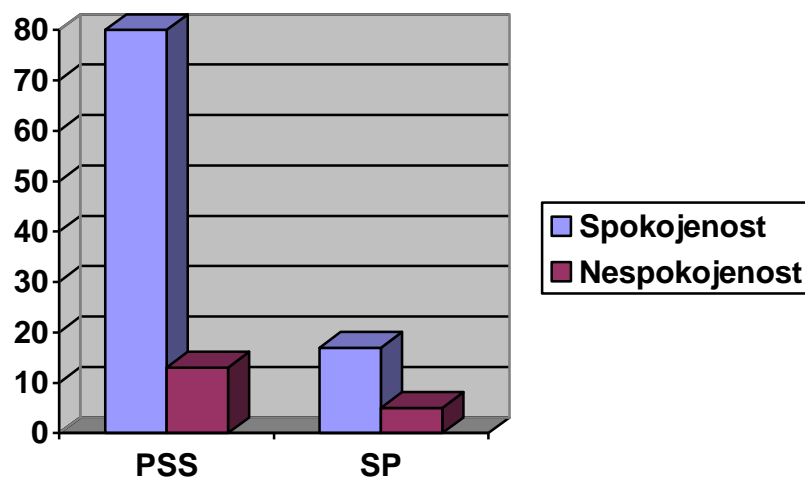
Otázka č. 12 Spokojenost s nabídkou kurzů

Cílem této otázky bylo zjistit spokojenost respondentů s nabídkou vzdělávacích kurzů. U více než tři čtvrtin respondentů byla zaznamenána spokojenost s nabídkou kurzů. Sociální pracovníci jsou spokojeni s nabídkou kurzů ze 77,3 % a pracovníci v sociálních službách ještě více, tedy v 86 % odpovědí. Toto zjištění je uspokojující a vypovídá o rozsáhlé nabídce vzdělávacích kurzů na poli sociálních služeb. Respondenti, kteří v této otázce zatrhlí nespokojenost s nabídkou kurzů (18 respondentů celkem), mohli doplnit důvody, proč a s čím nejsou spokojeni. Jako nejčastější názor se objevovala „*nespokojenost s šíří nabídky okruhu témat*“ (6x) a s „*opakováním podobných témat*“ (2x). Tři respondenti uvedli jako důvod „*málo praktických kurzů*“, jeden respondent napsal, že by nabídku „*rozšířil o kurz první pomoci*“. Je jisté, že obdobné kurzy v nabídce jsou, proto předpokládáme, že respondent má osobní zájem o toto téma. Jeden respondent uvedl, že všechny kurzy jsou „*k ničemu*“ a pět respondentů nevyplnilo žádnou výpověď.

V rámci výzkumného šetření B se ředitelé vyjadřovali i k nabídce vzdělávacích kurzů. Otázka pro ředitele měla toto znění: **Jak si vybíráte z široké nabídky kurzů a vzdělávacích firem?** U čtyř ředitelů byl zjištěn obdobný názor, že nejvíce preferují již odzkoušené dodavatele vzdělávacích kurzů, se kterými mají dobré zkušenosti. Někteří uváděli, že tyto zkušenosti si navzájem předávají mezi kolegy a tedy, že se ví, které firmy mají kvalitní vzdělávací nabídku. Pouze jeden ředitel uvedl, že kurzy vybírá zejména podle ceny a jeden ředitel vyslovil stanovisko, že kurzy vybírá dle vzdělávacích potřeb zaměstnanců, dle kterých se snaží najít požadované kurzy. Jako další názor bylo vysloveno, že sociální pracovníci si vzdělávací kurzy vybírají zcela samostatně. S nabídkou vzdělávacích kurzů tedy neměl žádný z dotazovaných ředitelů žádné komplikace, nebo je nevedl.

Spokojenost s nabídkou kurzů	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Spokojenost	80	86 %	17	77,3 %
Nespokojenost	13	14 %	5	22,7 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 15 Spokojenost s nabídkou kurzů



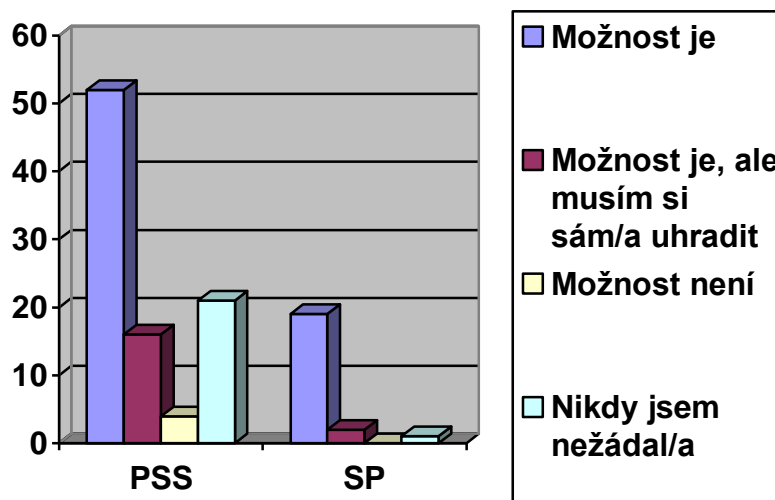
Graf č. 11 Spokojenost s nabídkou kurzů

Otázka č. 13 Možnost školení dle vlastního uvážení

V otázce číslo 13 respondenti uváděli, zda jim zaměstnavatel umožní účastnit se školení zcela dle svého výběru či nikoli, nebo zda jim to umožní, ale musí si školné hradit sami. U obou pracovních kategorií převažovaly kladné odpovědi, že tuto možnost respondenti mají. U pracovníků v sociálních službách kladně odpovědělo 55,9 % respondentů a u sociálních pracovníků dokonce 86,4 % respondentů. Na druhém místě respondenti uváděli, že o tuto možnost nikdy nežádali. Podrobnější výsledky jsou vidět v následující tabulce. Dle výpovědí ředitelů v rámci šetření B by se dalo předpokládat, že v organizacích chybí finanční prostředky na vzdělávání, a nebude se tedy zaměstnancům vyhovovat v jejich požadavcích. Sami ředitelé uváděli v rámci odpovědí na otázku: **Kolik finančních prostředků ročně vynaložíte na povinné vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?**, že částky jsou vysoké. Bohužel nikdo z ředitelů nebyl schopen přesně vyčíslit roční náklady na výše uvedené pracovníky. Proto se v jejich výročí objevovaly finanční částky od 50 až do 200 tisíc korun. Dva ředitelé sdělili, že z nedostatku financí budou nuceni vzdělávání všech zaměstnanců ve své organizaci výrazně omezit.

Možnost školení dle vlastního uvážení	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Možnost je	52	55,9 %	19	86,4 %
Možnost je, ale musí si sám uhradit	16	17,2 %	2	9,1 %
Možnost není	4	4,3 %	0	0 %
Nikdy jsem nežádal/a	21	22,6 %	1	4,5 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 16 Možnost školení dle vlastního uvážení



Graf č. 12 Možnost školení dle vlastního uvážení

Otázka č. 14 Upřednostňované formy vzdělávání

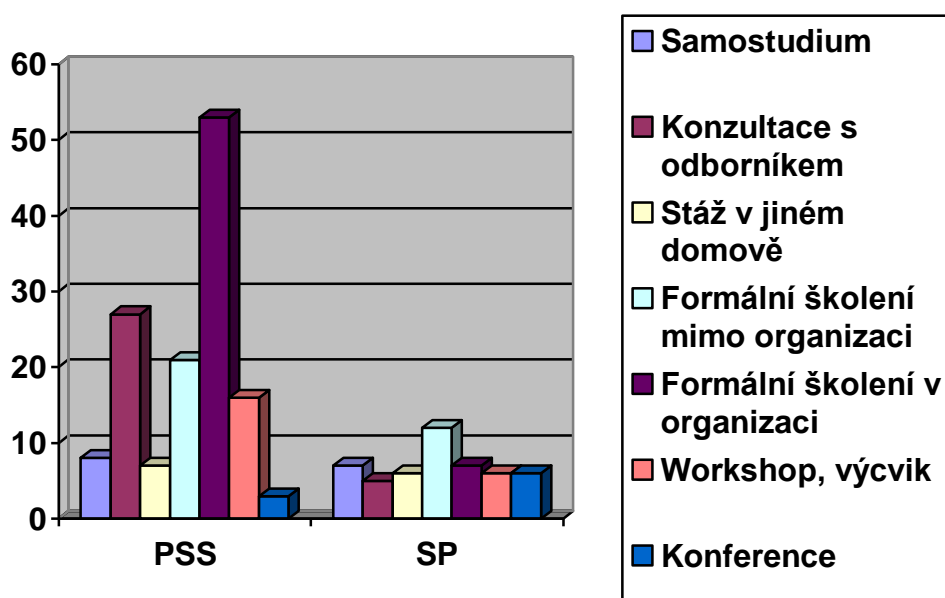
Dotazovaní respondenti z řad pracovníků v sociálních službách se nejvíce shodli na preferenci formálních seminářů a kurzů, které jsou organizovány přímo v organizaci a nemusí za nimi nikam dojíždět. Tuto odpověď uvedli téměř ve 40 % zastoupení. Jako další častá odpověď se vyskytovalo upřednostnění konzultací s odborníkem na dané téma, ovšem opět na daném pracovišti. Tato odpověď byla zaznamenána ve 20 %. Respondenti měli možnost zvolit více než jednu odpověď. V grafickém znázornění je možno vidět i preference ostatních forem vzdělávání, ale vždy v malém zastoupení.

Sociální pracovníci uváděli všechny nabízené formy vzdělávání v obdobném rozsahu. Nejvyšší četnost získala účast na formálních přednáškách a kurzech, ale na rozdíl od PSS, konaná mimo organizaci (24,5 %). Nejméně zde respondenti uvedli preferenci vzdělávání formou konzultace s odborníkem.

K formám vzdělávání se vyjadřovali i ředitelé daných organizací, ve výzkumném šetření B, pomocí otázky: **Jakou formu vzdělávání pro své pracovníky preferujete, popřípadě jaké metody preferujete?** Od tří ředitelů byla zaznamenána odpověď, že nejraději preferují akreditované kurzy a to proto, že u nich věří ve větší odbornost a kvalitu. Jeden ředitel je navíc preferuje přímo v domově, pro nižší finanční nákladnost. Dva ředitelé upřednostňují zejména praktické nácviky a ukázky. Jeden z ředitelů uvedl krátkou odpověď, že preferuje vzdělávání bezplatné a to v jakékoli podobě. Z výsledků obou výzkumných šetření k této otázce lze říci, že nelze zatím vysledovat, že by u poskytovatelů domovů pro seniory byla některá z forem vzdělávání upřednostňována.

Upřednostňované formy vzdělávání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Samostudium	8	5,9 %	7	14,2 %
Konzultace s odborníkem	27	20 %	5	10,2 %
Stáž v jiném domově	7	5,2 %	6	12,3 %
Formální školení mimo organizaci	21	15,6 %	12	24,5 %
Formální školení v organizaci	53	39,3 %	7	14,2 %
Workshop, výcvik	16	12 %	6	12,3 %
Konference	3	2 %	6	12,3 %
Celkem	135	100 %	49	100 %

Tabulka č. 17 Upřednostňované formy vzdělávání



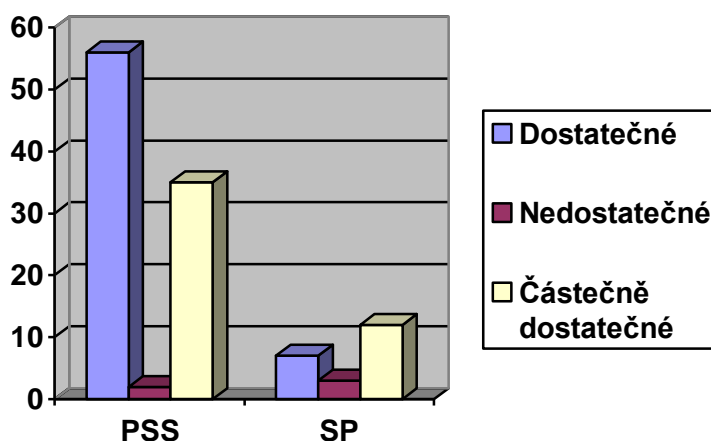
Graf č. 13 Upřednostňované formy vzdělávání

Otázka č. 15 Dostatečné znalosti ze vstupního vzdělání

Tato otázka měla za cíl zjistit, zda je pro respondenty dostačující, jaké znalosti a dovednosti získali při kvalifikačních kurzech a vzdělání na svou současnou pozici. Podle odpovědí v otázce číslo 5 víme, že respondenti mají absolvován kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách a sociální pracovníci školy se sociálním zaměřením různého stupně. Cílem bylo zjistit, zda jim získané informace postačují k aktuální dané práci. Pracovníci v sociálních službách ve více než polovině odpovědí (60,2 %) uvedli, že jim získané informace plně stačí, v 37,6 %, že jim stačí částečně a pouze ve 2,2 %, že informace jsou nedostačující. Toto výzkumné zjištění je velmi potěšující a je kladnou vizitkou pro organizátory zmíněných kurzů. U sociálních pracovníků převládala odpověď, že informace jsou částečně dostatečné. To je možné vysvětlovat rychlým nárůstem legislativních změn, na které musí sociální pracovníci stále reagovat a následně se dále vzdělávat.

Dostatečné znalosti ze vstupního vzdělání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Dostatečné	56	60,2 %	7	31,8 %
Nedostatečné	2	2,2 %	3	13,7 %
Částečně dostatečné	35	37,6 %	12	54,5 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 18 Dostatečné znalosti ze vstupního vzdělání



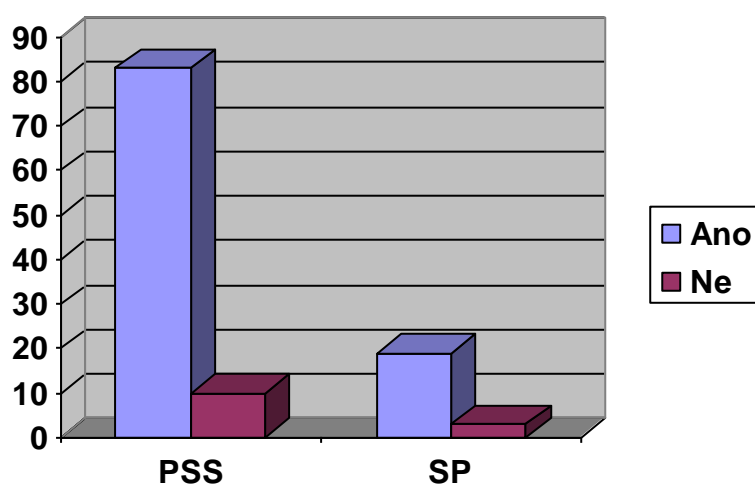
Graf č. 14 Dostatečné znalosti ze vstupního vzdělání

Otázka č. 16 Smysluplnost obsahu kurzů

Další otázka se týkala obsahu kurzů, směřovala k tomu, zda jsou respondenti spokojeni s obsahem vzdělávacích akcí. Zejména, zda je obsah vzdělávacích akcí podnětný pro další vykonávání praktických činností pracovníků. Respondenti mohli při zatržení nespokojenosti vypsát své důvody, proč a s čím nejsou spokojeni. Z grafického znázornění je jasně patrné, že u obou skupin respondentů převládala spokojenost s obsahem kurzů a vzdělávacích akcí. U sociálních pracovníků dosáhla spokojenost 86,4 % a u pracovníků v sociálních službách téměř 90 %. U malé skupiny respondentů, kteří nejsou spokojeni s obsahem vzdělávacích akcí se jako nejčastější názor objevovalo: „opakující se informace, obecné, nekonkrétní informace.“ Dále zazněl názor, že „kurzy nesouvisí s realitou a praxe je zcela odlišná“.

Obsah kurzů smysluplný	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	83	89,2 %	19	86,4 %
Ne	10	10,8 %	3	13,6 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 19 Smysluplnost obsahu kurzů



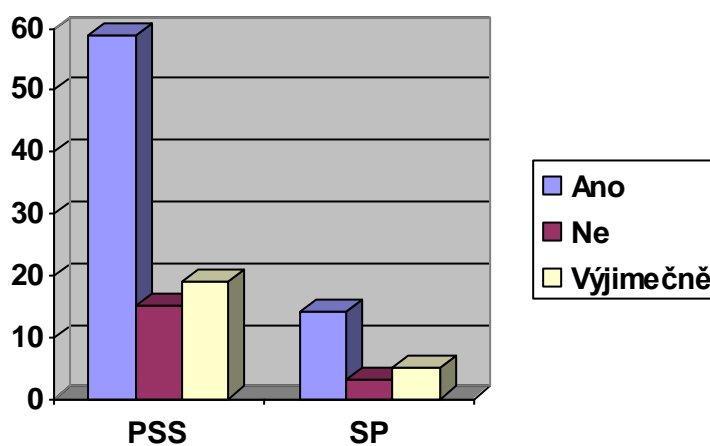
Graf č. 15 Smysluplnost obsahu kurzů

Otázka č. 17 Účast na vzdělávání „šitém na míru“

Výsledky zjištěné touto otázkou jsou velmi podobné u obou kategorií respondentů. Je potěšující, že vzdělávání přímo na míru dané organizace, se účastnilo 63 % všech respondentů a výjimečně ho zažilo 20,4 % respondentů. Nikdy takové vzdělání, kdy lektori znají konkrétně danou organizaci, nezažilo 13,6 % sociálních pracovníků a 16,2 % pracovníků v sociálních službách.

Účast na vzdělávání „šitém na míru“	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	59	63,4 %	14	63,7 %
Ne	15	16,2 %	3	13,6 %
Výjimečně	19	20,4 %	5	22,7 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 20 Účast na vzdělávání „šitém na míru“



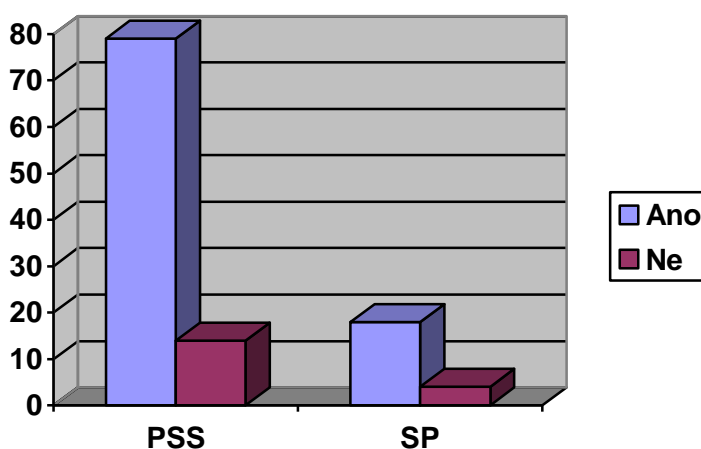
Graf č. 16 Účast na vzdělávání „šitém na míru“

Otázka č. 18 Optimální roční počet hodin na vzdělávání

Otázka byla zaměřena na názor respondentů ohledně povinného limitu 24 hodin vzdělávání ročně. Respondenti měli vyjádřit souhlas s tím, zda je tento limit optimální. Pokud s rozsahem vzdělávání nesouhlasili, mohli respondenti uvést podrobnější vysvětlení. Zákonem daných 24 hodin vzdělávání ročně se jeví optimální 85 % pracovníků v sociálních službách a 81,8 % sociálních pracovníků. S ročním limitem nesouhlasilo 15 % pracovníků v sociálních službách a 18,2 % sociálních pracovníků. Zde je nutné uvést, že ve výpovědích, kdy se respondentům nezdá optimální počet 24 hodin ročně bylo nalezeno protichůdných názorů. Z celkového počtu respondentů bylo zaznamenáno 9 vyjádření ve smyslu: „Kurzů a vzdělávání by mělo být víc...,,Není možné obsáhnout veškerá témata, za tak krátký čas.“, nebo například „Je potřeba více informací a vzdělávání“. Na druhé straně byly zaznamenány i odpovědi „Je toho moc, tento limit je zatěžující“ a podobně. Pouze jeden respondent odpověděl konkrétně, že „školení mě zdržuje od práce“.

Optimální roční počet hodin na vzdělávání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	79	85 %	18	81,8 %
Ne	14	15 %	4	18,2 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 21 Optimální roční počet hodin na vzdělávání



Graf č. 17 Optimální roční počet hodin na vzdělávání

Otázka č. 19 Ochota vzdělávat se nad rámec zákona

Respondenti měli v této uzavřené otázce zodpovědět, zda by byli ochotni se vzdělávat během roku ve větší míře než je 24 hodin povinného vzdělávání. Na tuto otázku odpovědělo ano 81,8 % sociálních pracovníků a 65,6 % pracovníků v sociálních službách. Zbytek respondentů není ochoten se účastnit více vzdělávání, než je legislativně stanoveno.

Výzkumný předpoklad č. 4

Předpokládáme, že minimálně jedna čtvrtina respondentů - pracovníků v sociálních službách - se nebude ochotna účastnit vzdělávání nad rámec zákona.

Výzkumný předpoklad č. 4 byl výzkumným šetřením potvrzen, neboť 34,4 % pracovníků v sociálních službách se není ochotno účastnit vzdělávání nad rámec zákona.

Výzkumný předpoklad č. 5

Předpokládáme, že minimálně polovina respondentů – sociálních pracovníků - se bude ochotna účastnit vzdělávání nad rámec zákona.

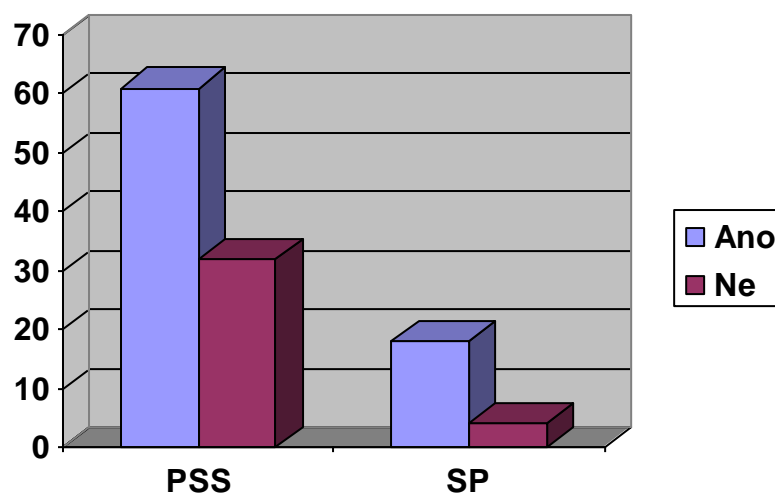
Výzkumný předpoklad č. 5 byl výzkumným šetřením potvrzen, neboť významné procento (81,8 %) sociálních pracovníků je ochotno účastnit se vzdělávání nad rámec zákona.

K této i předchozí otázce č. 18 lze připojit zjištěné výsledky výzkumného šetření B, kdy ředitelé byly dotázáni, zda **považují povinných 24 hodin vzdělávání ročně za hodně nebo málo?** U této otázky se názory ředitelů často rozcházely. Jedna respondentka uvedla, že celkově je 24 hodin vzdělávání ročně hodně a to pro většinu zaměstnanců. Naopak ale jsou zaměstnanci, pro které je více hodin přínosem, a proto by měla časová dotace být libovolná a záleželo by na znalosti vedoucích pracovníků, kdo a v jakém rozsahu kurz potřebuje. Další ředitel uváděl, že je pro něj velmi obtížné legislativní požadavek naplnit, tři ředitelé se shodli, že po jistém zapracování tohoto systému se jedná o adekvátní čas a jedna osvícená paní ředitelka uvedla, že pro rozvoj osobnosti zaměstnanců by mělo být kurzů ještě více. Z výsledků obou výzkumných šetření není možné říci, že by nebylo možné naplnit zákonnou vzdělávací povinnost a lze tedy považovat současně nastavený rozsah vzdělávání pracovníků v sociálních službách za optimální. V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nalezneme, že tato povinnost 24 hodin je minimální a tím pádem mají i poskytovatelé, kteří cítí potřebu obsáhlejšího vzdělávání zaměstnanců, jisté další možnosti.¹³⁸

¹³⁸ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

Ochota vzdělávat se nad rámec zákona	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	61	65,6 %	18	81,8 %
Ne	32	34,4 %	4	18,2 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 22 Ochota vzdělávat se nad rámec zákona



Graf č. 18 Ochota vzdělávat se nad rámec zákona

Otázka č. 20 Nadřízený, nebo jiný zaměstnanec v pozici školitele

Nejpočetnější skupina 50% respondentů, tedy polovina dotázaných sociálních pracovníků uvedla, že v organizaci je jejich nadřízený nebo jiný odborný zaměstnanec školí výjimečně. Tento názor projevilo také 47,3 % pracovníků v sociálních službách. S pravidelným školením nadřízených zaměstnanců se setkává 36,6 % pracovníků v sociálních službách a 18,2 % sociálních pracovníků. Nikdy se s touto formou vzdělávání nesetkalo 16 % pracovníků v sociálních službách a 31,8 % sociálních pracovníků.

Obdobné názory měli v rámci interview i ředitelé domovů pro seniory. Otázka pro ně zněla: **Školí ve vašem zařízení vedoucí pracovníci, popřípadě vy osobně?** Tři z dotazovaných ředitelů uvedli, že vedoucí školí své podřízené, jeden ředitel uvedl, že výjimečně. V jednom domově pro seniory proškoluje zaměstnance interní psycholog a někde využívají tzv. průvodců kvality. V domovech se osvědčilo i vzájemné školení zaměstnanců na určitá témata, popřípadě předání informací ze vzdělávání, kterých se někteří zaměstnanci účastnili. Pro jednoho pana ředitele byla tato otázka údajně inspirací a plánuje systém vzdělávání nadřízených zaměstnanců zavést. Všichni dotazovaní ředitelé se shodli na stanovisku, že by byli rádi, aby školení, které provádí interní zaměstnanci, mohlo být v určitém rozsahu zahrnováno do povinného vzdělávání dle platné legislativy. Do konce roku 2011 byla tato možnost umožněna všem poskytovatelům, bez ohledu zda pod akreditací ministerstva či nikoli.

Dle novely zákona se školící akcí rozumí vzdělávací akce v maximálním rozsahu 8 hodin, organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem, a která je vzdělávacím zařízením akreditovaným ministerstvem.¹³⁹ Díky tomuto bodu zákona ředitelé považují interní vzdělávání za neaktuální z pohledu naplnění legislativy. Ovšem při doplňujících otázkách při interview uvádějí, že hodnotí tento způsob vzdělávání za plnohodnotný a přínosný pro zaměstnance. Tyto názory podporuje i další otázka z výzkumného šetření B, kdy měli ředitelé odpovídat na otázku: **Jaké vidíte výhody a nevýhody, pokud by ve vašem zařízení pracoval člověk s odborným kvalifikovaným vzděláním, který by vaše pracovníky pravidelně školil?** U této otázky se ředitelé opět téměř shodovali v názorech. Mezi výhody takového zaměstnance by zařadili zejména znalost daného prostředí, klientely i stávajících problémů, dále uváděli, že vzdělávání by bylo flexibilnější a organizovanější. Bohužel naprostá shoda byla v nedostatku financí, kdy si žádný z ředitelů neuměl představit, že by mohl takového zaměstnance navíc zaplatit.

¹³⁹ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

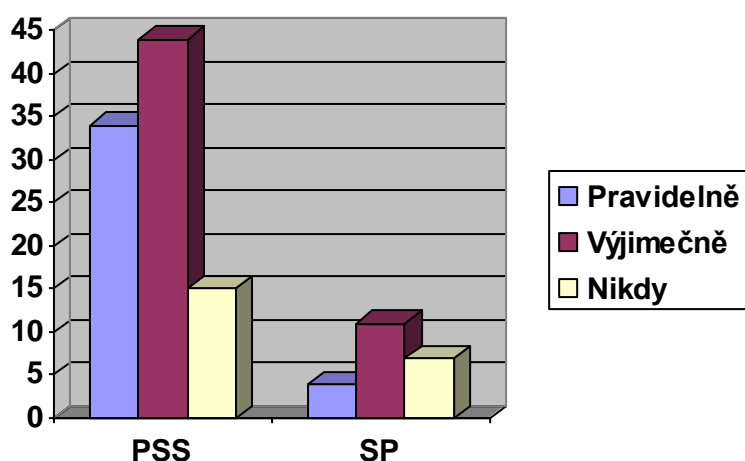
Výzkumný předpoklad č. 6

Předpokládáme, že minimálně polovina všech respondentů nebyla nikdy přítomna vzdělávání, které vedl nadřízený pracovník nebo odborník v dané organizaci.

Výzkumný předpoklad č. 6 nebyl výzkumným šetřením potvrzen, neboť 50 % sociálních pracovníků a 47,3 % pracovníků v sociálních službách uvedli, že alespoň výjimečně se takového školení zúčastní. A dokonce 36,6 % pracovníků v sociálních službách uvedlo, že taková školení mají pravidelně. Tento zjištěný jev je příkladem dobré praxe managerů a vedoucích pracovníků, kteří dle těchto výsledků přistupují ke vzdělávání svěřenců.

Nadřízený, nebo jiný zaměstnanec v pozici školitele	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Pravidelně	34	36,6 %	4	18,2 %
Výjimečně	44	47,3 %	11	50 %
Nikdy	15	16,1 %	7	31,8 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 23 Nadřízený, nebo jiný zaměstnanec v pozici školitele



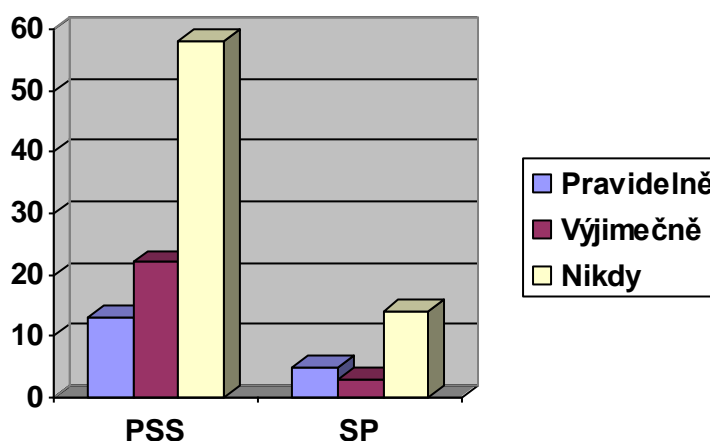
Graf č. 19 Nadřízený, nebo jiný zaměstnanec v pozici školitele

Otázka č. 21 Odborník, který do domova dochází, v pozici školitele

V otázce číslo 21 odpovídali respondenti na dotaz, zda někdy zažili školení, které by vedl například praktický či odborný lékař, nebo jiný odborník, který dochází do domova pro seniory a zná dané problémy. U obou skupin respondentů převažovala v nadpoloviční většině odpověď, že takové vzdělávání nikdy nezažili. Pokud respondenti odpověděli, že nikdy takové vzdělání nezažili, mohli doplnit, jestli o něj mají do budoucna zájem. Ze 14 sociálních pracovníků uvedli 4 respondenti, že takové vzdělávání nepotřebují, zbylých deset pracovníků by tuto možnost uvítalo. U pracovníků v sociálních službách byl zjištěn významný zájem o tuto formu vzdělávání. 47 respondentů by tuto možnost uvítalo a pouze 11 respondentů nemá zájem. Využití odborných pracovníků v domovech pro seniory není nijak nákladnou záležitostí, která ovšem může přinést mnoho dobrého do systému vzdělávání. Je jen na manažerech domovů pro seniory, zda této jednoduché možnosti vzdělání využijí.

Odborník, který do domova dochází, v pozici školitele	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Pravidelně	13	14 %	5	22,7 %
Výjimečně	22	23,7 %	3	13,6 %
Nikdy	58	62,3 %	14	63,7 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 24 Odborník, který do domova dochází, v pozici školitele



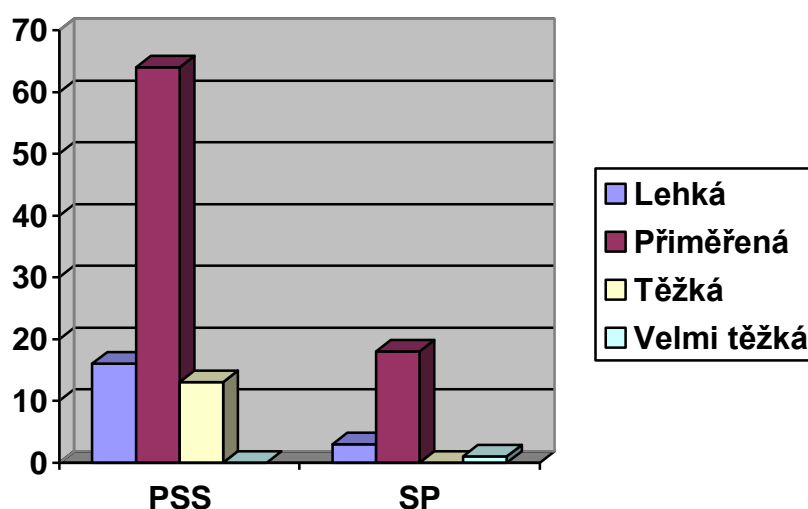
Graf č. 20 Odborník, který do domova dochází, v pozici školitele

Otázka č. 22 Aplikace poznatků do praxe

V této otázce respondenti hodnotili, jak je pro ně obtížné aplikovat získané poznatky z kurzů a vzdělávání do vlastní praxe v jejich profesi. Menší část respondentů odpověděla, že aplikace je pro ně jednoduchá a lehká (17,2 % u PSS a 13,6 % u SP). Nejfrekventovanější odpovědí bylo, že aplikace poznatků se respondentům jeví jako přiměřená. Takto odpovědělo 68,8 % pracovníků v sociálních službách a 81,8 % sociálních pracovníků. Zanedbatelnou část odpovědí tvoří respondenti, kteří zaznamenali těžkou a velmi těžkou aplikaci poznatků ze školení do praxe.

Aplikace poznatků do praxe	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Lehká	16	17,2 %	3	13,6 %
Přiměřená	64	68,8 %	18	81,8 %
Těžká	13	14 %	0	0 %
Velmi těžká	0	0 %	1	4,6 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 25 Aplikace poznatků do praxe



Graf č. 21 Aplikace poznatků do praxe

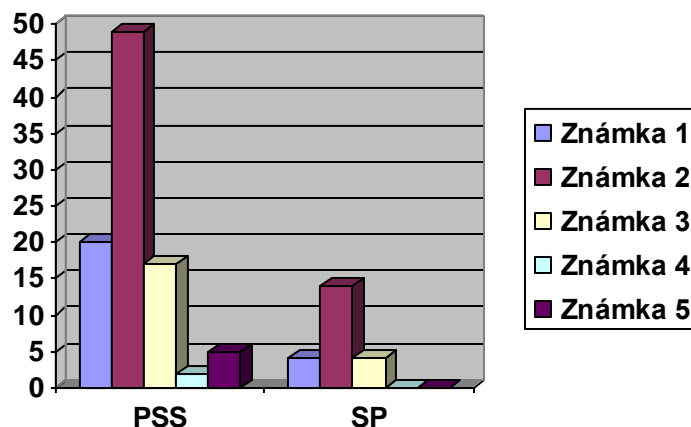
Otázka č. 23 Kvalita přednášek lektorů

U této otázky měli respondenti oznámkovat kvalitu přednášek a školení se zaměřením na lektora, na rozdíl od následující otázky, kde bylo zaměření na používané vzdělávací metody lektorů při vzdělávání. Respondenti měli za úkol hodnotit jako ve škole, kdy známka 1 znamenala nejlepší ohodnocení. Po prostudování grafických znázornění je patrné, že obě skupiny respondentů nejčastěji hodnotili známkou 2, a to více jak v polovině odpovědí. Zámka 4 a známka 5 se vyskytovala v zanedbatelném počtu. Lze tedy usuzovat, že respondenti jsou s kvalitou přednášek a kurzů z pohledů lektorů spokojeni.

I ředitelé domovů pro seniory měli možnost vyjádřit se k odbornosti a kvalitě lektorů. Respondenti uváděli, že rozdíly mezi lektory jsou značné, ale že dávají přednost, těm se kterými jsou celkově spokojeni a proto mají převážně kladná hodnocení.

Kvalita přednášek lektorů	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Zámka 1	20	21,5 %	4	18,2 %
Zámka 2	49	52,6 %	14	63,6 %
Zámka 3	17	18,3 %	4	18,2 %
Zámka 4	2	2,2 %	0	0 %
Zámka 5	5	5,4 %	0	0 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 26 Kvalita přednášek lektorů



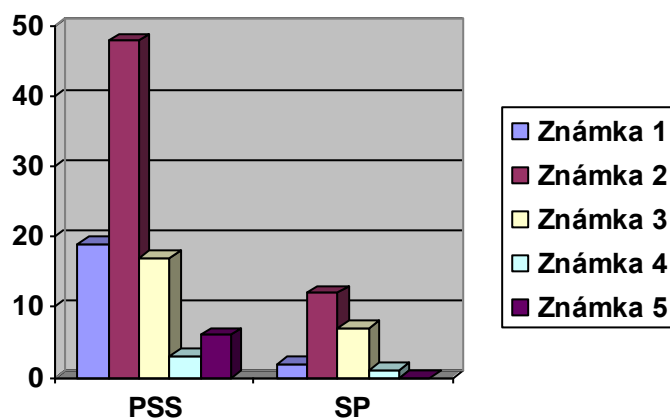
Graf č. 22 Kvalita přednášek lektorů

Otázka č. 24 Efektivita vyučovacích metod

I v této otázce respondenti známkovali popsany stav. Měli za úkol ohodnotit efektivitu vyučovacích metod se kterými se nejčastěji setkávají při vzdělávání. Opětovně převládala známka 2. Tuto známku označilo 51,6 % pracovníků v sociálních službách a 54,6 % sociálních pracovníků. Znamku 3 označilo 31,8 % respondentů z řad sociálních pracovníků, kteří celkově hodnotili efektivitu vyučovacích metod hůře, než pracovníci v sociálních službách.

Efektivita vyučovacích metod	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Známka 1	19	20,4 %	2	9,1 %
Známka 2	48	51,6 %	12	54,6 %
Známka 3	17	18,3 %	7	31,8 %
Známka 4	3	3,2 %	1	4,5 %
Známka 5	6	6,5 %	0	0 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 27 Efektivita vyučovacích metod



Graf č. 23 Efektivita vyučovacích metod

Otázka č. 25 Spokojenost se systémem vzdělávání v sociálních službách

V této otázce respondenti hodnotili celkovou spokojenost se systémem vzdělávání v sociálních službách. Nejčastěji respondenti volili známku 2 a známku 3. Sociální pracovníci dokonce tyto dvě známky zatrhli ve stejné četnosti 40,9 %. Pracovníci v sociálních službách zde byli kritičtější a v zanedbatelném procentu známkovali i známkou čtyři a známkou pět. Z grafického znázornění je však patrné, že systém vzdělávání v sociálních službách hodnotili respondenti nejčastěji známkou 2. Toto zjištění je potěšující pro stav vzdělávání v sociálních službách v České republice. Je patrné, že zaměstnanci, kteří se přímo účastní daného vzdělávání jsou se systémem spokojeni.

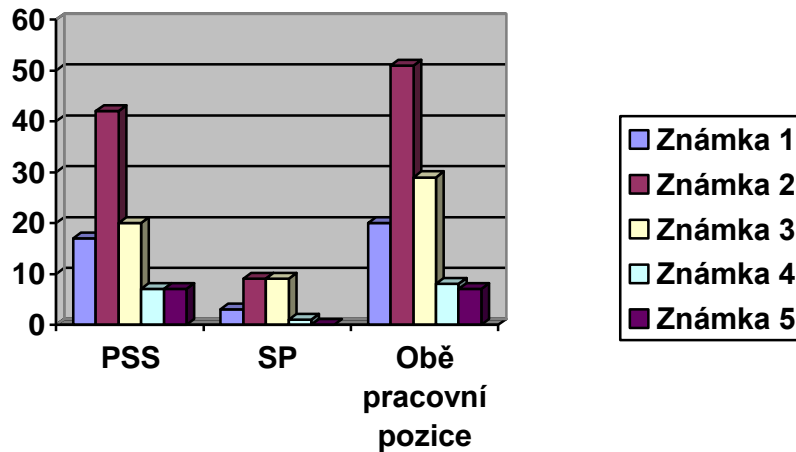
Výzkumný předpoklad č. 7

Předpokládáme, že minimálně jedna čtvrtina všech respondentů nebude celkově spokojena se současným systémem vzdělávání v sociálních službách a ohodnotí současný systém vzdělávání známkou 3.

Výzkumný předpoklad č. 7 byl výzkumným šetřením potvrzen, neboť 25,2 % respondentů ohodnotilo současný systém vzdělávání průměrnou známkou 3.

Spokojenost se systémem vzdělávání v sociálních službách	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník		Obě pracovní pozice	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Známka 1	17	18,3 %	3	13,7 %	20	17,4 %
Známka 2	42	45,2 %	9	40,9 %	51	44,3 %
Známka 3	20	21,5 %	9	40,9 %	29	25,2 %
Známka 4	7	7,5 %	1	4,5 %	8	7 %
Známka 5	7	7,5 %	0	0 %	7	6,1 %
Celkem	93	100 %	22	100 %	115	100 %

Tabulka č. 28 Spokojenost se systémem vzdělávání v sociálních službách



Graf č. 24 Spokojenost se systémem vzdělávání v sociálních službách

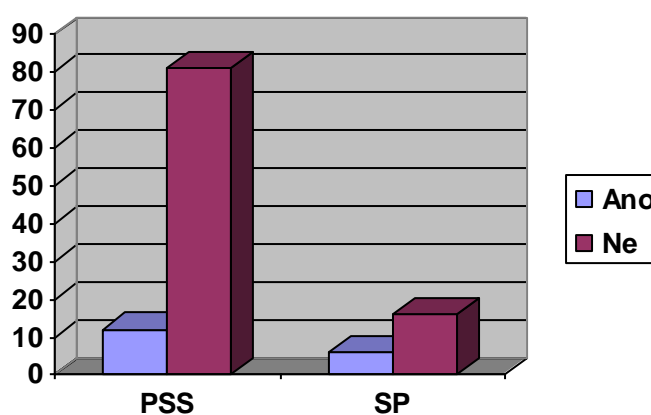
Otázka č. 26 Návrhy a připomínky ke vzdělávání

V poslední otázce dotazníku měli respondenti možnost vepsat připomínku k oblasti vzdělávání všeobecně, nebo návrh na změnu. Žádnou připomínku či návrh nečinilo 87,1 % pracovníků v sociálních službách a 72,7 % sociálních pracovníků. Zbylí respondenti uváděli nejčastěji výpovědi typu: „Je třeba širší nabídka kurzů.“, „Kurzy přímo šité na míru.“ Anebo například „Více praktických kurzů a praktických lektorů.“ Několik respondentů uvedlo, že by uvítali „Více kurzů na komunikaci.“ a „Školení s psychologem.“ Z celkové počtu 18 návrhů a připomínek v této otázce uvedl pouze jeden respondent, že by navrhoval „méně vzdělávání“.

Výzkumné šetření B bylo také zakončeno dotazem, zda mají ředitelé domovů pro seniory nějaký návrh, či změnu, kterou by uvítali v systému vzdělávání v sociální oblasti. Poslední otázka v interview zněla: **Máte nějaké návrhy či změny k povinnému vzdělávání pracovníků v sociální sféře?** Tři z ředitelů neměli žádný návrh, ani připomínku a dá se tedy usuzovat, že současný systém vzdělávání jim vyhovuje. Jeden ředitel byl zcela proti povinnému vzdělávání a další dva by byli pro jisté úpravy, zejména ve formách vzdělávání.

Návrhy a připomínky ke vzdělávání	Pracovník v sociálních službách		Sociální pracovník	
	Absolutní četnost	Relativní četnost v %	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
Ano	12	12,9 %	6	27,3 %
Ne	81	87,1 %	16	72,7 %
Celkem	93	100 %	22	100 %

Tabulka č. 29 Návrhy a připomínky ke vzdělávání



Graf č. 25 Návrhy a připomínky ke vzdělávání

Výzkumné šetření B

Jako doplnění k výpovědím respondentů a ukázka pohledu na vzdělávání zaměstnanců v domovech pro seniory bylo zpracováno 6 interview s řediteli domovů pro seniory.

Otázka č. 1 Jakou formu vzdělávání pro své pracovníky preferujete (dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách), popřípadě jaké metody preferujete?

Ř1

Dle zákona o sociálních službách nepreferuji žádnou z možností, které nabízí. Pokud se jedná o metodu jako takovou, nejraději volím praktické nácviky komunikačních technik a pečovatelských úkonů. Komunikační techniky jsou v naší práci nejdůležitější.

Ř2

Akreditované kurzy, abychom splnili zákonnou povinnost. A nejlépe, pokud jsou organizovány přímo v domově, abychom nemuseli řešit přepravu zaměstnanců.

Ř3

Akreditované kurzy, neboť u nich předpokládám výrazně větší odbornost a kvalitu, protože prošli akreditací MPSV.

Ř4

Nejlépe bezplatné.

Ř5

Určitě vzdělávání co nejvíce finančně dostupné. Pro zaměstnance v přímé péči jsou nejlepší praktické ukázky a nácviky.

Ř6

Dáváme přednost akreditovaným kurzům.

Otázka č. 2 Kolik finančních prostředků ročně vynaložíte na povinné vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?

Ř1

Velmi hodně, přes 100 tisíc. Konkrétně vám nepovím. Ale snížením dotací budeme v letošním roce nuceni vzdělávání výrazně omezit z důvodu nedostatku financí.

Ř2

V účetnictví nesledujeme finanční částky na vzdělávání např. po profesích, ale celkově. Tedy za rok 2011 činila částka na vzdělávání 57,8 tis. Kč na 158 zaměstnanců.

Ř3

Neumím vám na tuto otázku odpovědět.

Ř4

V posledních dvou letech kolem 20 tisíc Kč.

Ř5

Máme aktuálně školení těchto pracovníků hrazené z dotací Evropské unie, takže jsme vydali za rok 2011 maximálně tak 30 tisíc korun.

Ř6

200 – 250 tisíc ročně, ale jsou v tom všechny pracovní pozice v domově. Neumím to vyčíslit zvlášť. Ovšem začínáme se potýkat s nedostatkem peněz na provoz, vzdělávání zaměstnanců je první oblast, kde budeme muset začít šetřit.

Otázka č. 3 Jak si vybíráte z široké nabídky kurzů a vzdělávacích firem?**Ř1**

Nejčastěji volím z nabídky vyzkoušených vzdělávacích firem, kdy mě osobně navštíví obchodní zástupci a nabídnou plán školení.

Ř2

Dle vzdělávacích potřeb zaměstnanců a nabídky. Samozřejmě časem zjistíte (zkušenosti), které kurzy jsou kvalitnější a které méně.

Ř3

Využíváme již ověřené vzdělávací firmy, se kterými máme dlouholetou spolupráci.

Ř4

Kritériem je cena a renomé či pozitivní hodnocení kolegů ředitelů.

Ř5

Máme již zkušené dodavatele a vzdělávací firmy, se kterými máme zkušenosti. U sociálních pracovníků také někdy využíváme nabídek, které přichází e-mailovou poštou.

Ř6

Sociální pracovníci si kurzy vybírají sami, nejčastěji dle internetové nabídky. Pro pracovníky v sociálních službách máme osvědčené firmy, které pravidelně zveme.

Otázka č. 4 Máte ve vašem zařízení vypracován plán vzdělávání pracovníků a řídíte se jím?**Ř1**

Ano, máme plán vzdělání organizace i plán vzdělávání jednotlivých zaměstnanců. Plán je platný na 2 roky. Při výběru témat pro vzdělávání se řídíme většinovými požadavky zaměstnanců, abychom mohli vzdělávání uspořádat přímo v našem domově a pokryli nejčastější témata.

Ř2

Plán existuje a je dodržován.

Ř3

Plán vzdělávání pracovníků máme a dále uzavíráme se zaměstnanci tzv. Kvalifikační dohody na dobu 2 let, kde se zaměstnanec zavazuje ke splnění naplánovaného vzdělávání.

Ř4

Ano máme a řídíme se jím.

Ř5

Ano máme individuální plány vzdělávání i plán celé organizace. Pokud zaměstnanec nemá nadměrné požadavky, snažíme se mu vyhovět. Někdy to nejde hned v daném roce, ale třeba v dalších letech.

Ř6

Máme plán vzdělávání každého zaměstnance, který vychází zejména z hodnocení daného člověka.

Otázka č. 5 Považujete povinných 24 hodin vzdělávání ročně za hodně nebo málo?

Ř1

24 hodin ročně je velmi mnoho. S touto zákonnou povinností nesouhlasím, je to při pokrytí celodenního provozu téměř neřešitelné. Zaměstnanci, pokud mají volno, musí dorazit na povinné vzdělávání na svůj úkor, neboť náhradní hodiny si nemohou vybrat.

Ř2

Záleží na znalostech, dovednostech a zájmu jednotlivce. Nicméně vzhledem k pracovní vytíženosti zaměstnanců je někdy obtížné 24 hodin splnit.

Ř3

Z hlediska rozvoje osobnosti zaměstnanců je 24 hodin vzdělávání ročně málo a mělo by se navýšit. Samozřejmě je nutné brát v potaz i finanční a časové možnosti, ale vzdělávání považují za velmi důležité a 24 hodin ročně zvládne jak zaměstnanec, tak organizace.

Ř4

Považuji to za dostatečné.

Ř5

Dnes se mi zdá tento počet hodin jako ideální. Máme vyzkoušeno, že organizace i zaměstnanci mají potenciál tento počet splnit a přináší jim to mnohem větší rozhled, jak osobnostní, tak v daném oboru.

Ř6

Ano, myslím si, že je to akorát. Jedná se o 3 pracovní dny za rok a to není mnoho.

Otázka č. 6 Jak hodnotíte kvalitu lektorů, se kterými se v sociální oblasti setkáváte?

Ř1

Mám téměř kladné zkušenosti. Všichni lektori jsou odborníky a zároveň umí upoutat pozornost zaměstnanců. Nikdy jsem se nesečkala s nevhodným přístupem lektorů.

Ř2

Vybíráme již osvědčené kursy, kde přednáší kvalitní lektori a s jinými se tedy nesečkám.

Ř3

Kvalita lektorů je velmi rozdílná a to jak v odbornosti, tak například ve schopnostech umět předávat myšlenku dál, zaujmout posluchače a podobně. Určitě si prvotně ověřuji odborné znalosti a také si předáváme informace o lektorech s jinými domovy.

Ř4

Zatím jsem se setkal jen s kvalitními. I zkušenost zaměstnanců je zatím pozitivní.

Ř5

Kvalita lektorů je někdy pomíjivá. Zaměstnanci často hodnotí lektory jako nudné, kteří neumí zaujmout posluchače. Někdy se lektori pouze jen chtějí ukázat, že něco umí. Ale také jsou kvalitní lektori, kterým jde o to, něco v účastnících kurzu zanechat, aby lépe rozuměli své práci a podobně.

Ř6

Kvalita lektorů je různá, někdy je zaměstnanci hodnotí velmi negativně, ale to je spíše výjimka. Naopak jiní lektori jsou velmi praktičtí a odborníci na svém místě.

Otázka č. 7 Školí ve vašem zařízení vedoucí pracovníci, popřípadě vy osobně?**Ř1**

Já osobně ne, ale vedoucí zaměstnanci v případě například nové pomůcky, kdy zaměstnance zaučujeme například s využíváním dané pomůcky.

Ř2

V zařízení pracují absolventi kursu „Průvodců kvality“ – příležitostně naše zaměstnance školí např. ve vedení dokumentace apod.

Ř3

Já osobně ne, ale vedoucí zaměstnanci na pravidelných poradách týmů ano. Také se nám osvědčilo vzájemné školení zaměstnanců, kdy při poradách si každý zaměstnanec připraví určité téma a proškolí ostatní.

Ř4

Ano, školí pravidelně.

Ř5

Já téměř školení neprovádím, ale vedoucí zaměstnanci mají pravidelné schůzky na různá témata, dle předem stanoveného harmonogramu. Také zaměstnance školí interní psycholog, nejčastěji na téma komunikační.

Ř6

Já ani vedoucí pracovníci neškolí, ale budu o tom uvažovat, tento způsob by se mi líbil. Zaměstnanci, pokud přijedou ze školení, tak se sami proškolí v daném tématu navzájem.

Otázka č. 8 Jaké vidíte výhody a nevýhody, pokud by ve vašem zařízení pracoval člověk s odborným kvalifikovaným vzděláním, který by vaše pracovníky pravidelně školil?

Ř1

Tento způsob si neumím prakticky představit z důvodu finančních. Takového člověka bychom nezaplátili.

Ř2

*Jako výhodu vidím časovou úsporu pro školené zaměstnance, z části finanční úspora (z hlediska výdajů organizace na školení), flexibilita.
Jako nevýhodu vnímám vysoké mzdové náklady.*

Ř3

Určitě jako výhodu vidím konkrétní znalosti o prostředí, o klientele a možnostech domova. Bohužel na takového zaměstnance nemáme dostatek financí.

Ř4

V našem malém zařízení bych pro něj těžko hledal místo.

Ř5

Velikou výhodou by měl takový člověk ve znalosti prostředí a klientely, což napomáhá ke konkrétnosti předávaných informací. Nevýhodou pro nás je zákonná povinnost, kdy by tento člověk musel mít akreditaci u MPSV a pro nás by byl moc nákladným zaměstnancem.

Ř6

Celkově by bylo výhodou, že by vzdělání bylo organizovanější a daný zaměstnanec by měl znalost konkrétní práce. Bohužel z finančních důvodů by tento zaměstnanec musel mít ještě další pracovní náplň, a i tak nevím, zda bych si ho mohl dovolit.

Otázka č. 9 Máte nějaké návrhy či změny k povinnému vzdělávání pracovníků v sociální sféře?

Ř1

S povinností vzdělávat tyto pracovníky nesouhlasím. Potřeba vzdělávání by měla vycházet z potřeb zaměstnanců, kdy nadřizený nejlépe ví, v čem a v jakém rozsahu potřebuje své zaměstnance vzdělávat. Samotné vzdělávání má přínos pouze pro ty zaměstnance, kteří o ně mají zájem.

Ř2

Ne.

Ř3

Ideální by bylo, kdybychom mohli školit zaměstnance dle svého rozhodnutí, tak jak tomu bylo dříve, bez ohledu, kolik hodin a čeho mají absolvovat.

Ř4

Nemám.

Ř5

Navrhovala bych ponechat stejný rozsah ročního vzdělávání, ale opravila bych formu školicích akcí do původního stavu, kdy školicí akci mohl provést člověk z dané organizace bez akreditace. Akreditované kurzy jsou jinak v takovém množství finančně nedostupné pro všechny zaměstnance

Ř6

Jak jsem zmínil v předchozí otázce, líbil by se mi zaměstnanec pro mou organizaci. Jinak bych neměnil nic.

7.3. Vyhodnocení výzkumného šetření

Cíle výzkumného šetření se týkaly úrovně celoživotního odborného vzdělávání a zda toto vzdělávání odpovídá skutečným potřebám zaměstnanců. Ve výzkumném šetření A bylo zjišťováno, jakou mají respondenti motivaci ke své práci, jaké upřednostňují formy vzdělávání a také například, zda se někdy setkali se vzděláváním od svého nadřízeného a zda jsou ochotni se vzdělávat nad rámec povinných 24 hodin. Dotazník vyplnilo 93,9 % žen a 7,5 % mužů. Co se týká věkové kategorie, nejvíce respondentů bylo v kategorii 31 – 50 let (50 %), ostatní kategorie byly vyrovnány. Nejvyšší dosažené vzdělání bylo zjištěno u sociálních pracovníků vyšší odborné a u pracovníků v sociálních službách odborné. Odbornou kvalifikaci na danou pozici můžeme konstatovat u 76 % pracovníků v sociálních službách a u 95 % sociálních pracovníků. Z forem dalšího vzdělávání si respondenti nejčastěji vybírali formální typy školení, jako je například kurz, seminář na dané téma či přednáška. Pracovníci v sociálních službách tuto možnost uvedli ve 40 % odpovědí s upřesněním, že upřednostňují toto vzdělávání ve své organizaci, bez nutnosti odjíždět za vzděláním do jiné instituce. Toto zjištění je pozitivní pro využití interních vzdělávání v organizacích, kdy nemusí zaměstnanci nikam odjíždět. Konzultace s odborníkem na určité dané téma obsadila druhé místo v oblíbenosti u respondentů z řad pracovníků v sociálních službách.

Výzkumné šetření B přineslo písemně zpracované odpovědi 6 ředitelů (3 žen a 3 mužů), které upřesňovaly přístup k výzkumným položkám. V převážné většině se názory ředitelů shodovaly s názory respondentů výzkumného šetření A. V žádné z položek odpovědí nebyla shledána roztržičnost v názorech respondentů. Z osobních návštěv v domovech pro seniory musím potvrdit, že i z nenápadných postojů zaměstnanců při provádění dotazníkového šetření, bylo možné konstatovat, že zaměstnanci přistupují k tématu vzdělávání obdobně jako jejich nadřízení. Tam, kde manažer vnímá vzdělávání jako důležitou součást profesního rozvoje zaměstnanců, jsou i samotní zaměstnanci více nakloněni celé problematice.

Výzkumné předpoklady byly naplněny v 5 případech ze 7. Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že **VP1 byl potvrzen**, přes 50 % oslovených respondentů je ke své práci motivováno ochotou pomáhat seniorům. **VP2 nebyl potvrzen**, pracovníci v sociálních službách uvedli účast na vzdělání ze zákonné povinnosti pouze ve 26,8 % odpovědí. Mnohem větší četnosti dosáhl důvod, aby se respondenti naučili něco nového. Toto zjištění je potěšující zprávou, že i pracovníci v sociálních službách vnímají potřebu získávat nové informace a učit se novým činnostem. **Naopak VP3**, který se týkal sociálních pracovníků **byl výzkumným šetřením**

potvrzen. Sociální pracovníci se vzdělávají zejména z důvodu vlastní seberealizace a z pohnutek získat nové informace. Ochotou účastnit se vzdělávání nad povinný rámec zákona se zaobíral **VP4** u pracovníků v sociálních službách. Tento předpoklad **byl potvrzen** a bylo zjištěno, že přes čtvrtinu respondentů by nebylo ochotno se vzdělávat nad rámec zákona. Sociální pracovníci jsou ochotni účastnit se vzdělávání nad rozsah 24 hodin a to v 81,8 % odpovědí. **Tímto potvrdili VP5.** VP7 se věnoval celkové spokojenosti se současným systémem vzdělávání v sociálních službách. **VP7 byl výzkumným šetřením potvrzen,** neboť 25,2 % respondentů ohodnotilo současný systém vzdělávání průměrnou známkou trojkou. Dva ze stanovených výzkumných předpokladů nebyly potvrzeny, což není v rámci systému vzdělávání na škodu, neboť respondenti naopak ve svých odpovědích uvedli převážnou spokojenost a tím dali najevo, že vzdělávání nevnímají pouze jen jako nepříjemnou nutnost, ale jako investici do svého vlastního růstu. Též **VP6, který nebyl potvrzen,** posunul současné vzdělávání v organizacích na vyšší post. Z výsledků je patrné, že manažeři a vedoucí domovů pro seniory jsou se systémem vzdělávání spjati a umí využít svých vlastních zdrojů k rozvoji zaměstnanců. V optimalizaci, kterou bych chtěla domovům navrhnout je právě zvýšená míra vzdělávání od vedoucích pracovníků a dalších odborníků (v interních i externích pozicích) v domově. Tento způsob vzdělávání by dle výzkumného šetření uvítali i zaměstnanci domovů.

Pracovníci v sociálních službách – **pozitiva**

- Zaměstnanci mají výborná znalost pracovních kompetencí.
- Obsahová náplň kurzů a školení se jeví jako smysluplná.
- Roční počet hodin povinného vzdělávání je optimální.
- Aplikace poznatků z kurzů se jeví jako přiměřená a lehká.
- Ochota získávat nové poznatky a seberealizovat se

Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci – **negativa**

- Znalosti ze vstupního kvalifikačního kurzu a odborného vzdělávání se jeví respondentům jako částečně nedostatečné až nedostatečné pro další práci.
- Školení od nadřízených pracovníků zažívají výjimečně.
- Nedostatek vzdělávání od odborníků, kteří do domova dochází.
- Nekonkrétnost některých kurzů.

Ředitelé domovů pro seniory – **pozitiva**

- Nabídka vzdělávacích agentur je rozsáhlá a dostatečně kvalitní.
- Roční počet hodin povinného vzdělávání je optimální.
- Vzdělávání prostřednictvím vedoucích pracovníků a pracovníků navzájem se osvědčilo.
- V organizacích existuje plán vzdělávání zaměstnanců a je naplňován.

Ředitelé domovů pro seniory – **negativa**

- Vysoké finanční nároky na vzdělávání.
- Nemožnost naplnit část povinného rozsahu vzdělávání formou školicí akce bez akreditace organizace.
- Nedostatek vzdělávání od odborníků, kteří do domova dochází.
- Vysoké mzdové náklady na odborného zaměstnance na vzdělávání, který by byl zaměstnancem domova.

V rámci realizovaného výzkumného šetření byla respondentům nabídnuta možnost vyjádřit se k systému celoživotního odborného vzdělávání. V odpovědích převládala spokojenost s nastaveným procesem vzdělávání, jenž je u nich v organizaci uplatňován. Vzhledem k provedenému zhodnocení byla formulována doporučení, u kterých se domníváme, že by mohla přispět k řešení situace a ke zkvalitnění podmínek pro vzdělávání a rozvoj zaměstnanců.

Doporučení:

1. Využít k rozvoji zaměstnanců a předání kvalitních a přímých informací ty osoby, které pracují v domově pro seniory jako lékaři, terapeuti a jiní odborníci. Finanční nákladnost u nich není tak vysoká a znají danou problematiku.
2. Provádět v organizacích školení přímo na míru, kdy nemusí zaměstnanci dojíždět. I zde je možnost snížení finančních nákladů.
3. Zavést pravidelný systém vzdělávání na základě požadavků zaměstnanců dle plánů vzdělávání.
4. Dodržovat pravidelný systém interního vzdělávání vedoucích zaměstnanců, i když není započítáván do povinného vzdělávání, ale zaměstnanci ho vítají.

ZÁVĚR

Vzdělanost a flexibilita se dnes stává konkurenční výhodou i na trhu sociálních služeb. Práce s uživateli v domovech pro seniory prochází mnoha změnami. Mění se tradiční pojetí rolí pomáhajících, hledají se nové cesty, které směřují k větší autonomii uživatelů. Na pracovníky je kladen větší nárok, neboť poskytují péči nesmírně rozmanité skupině uživatelů, od těch, co jsou zcela soběstační až po uživatele s těžkou fází demence.

Hlavní cíle mé diplomové práce byly naplněny. V teoretické části práce jsem se zaměřila na odbornou terminologii z oblasti poskytování sociálních služeb a celoživotního vzdělávání. Dále jsem shrnula kompetence a předpoklady, které by měli pracovníci v domovech pro seniory mít. Specifikovala jsem pracovní činnosti sociálního pracovníka a také jsem zdůraznila roli klíčového pracovníka. Postavení pracovníků v organizační struktuře se jistě zlepšilo, ale stále můžeme sledovat jistou řevnivost mezi zdravotnickým a sociálním pracovníkem. I pomocí odborného a pravidelného vzdělávání se jistě podaří tuto situaci do budoucna stabilizovat. Tomuto tématu jsem se věnovala v další části práce. Další vzdělávání a profesní rozvoj pracovníků v domovech pro seniory je nutnou podmínkou kvalitní služby. Cílová skupina seniorů má svá velká specifika a nelze se při práci s nimi obejít bez nových informací a vzdělávání. Oblast rozvoje zaměstnanců v rámci dalšího vzdělávání jsem popsala pomocí systematického vzdělávání a jeho čtyř fází. Dále jsem více rozebrala formy vzdělávání odborných pracovníků dle platné legislativy. Jako doplňující prvek jsem představila strategii sociálních služeb v domovech pro seniory v Rakousku s popisem pracovních kompetencí, odborné kvalifikace a dalšího vzdělávání pracovníků.

Empirická část diplomové práce měla za cíl zhodnotit systém vzdělávání odborných pracovníků v domovech pro seniory, jeho pozitivní i negativní dopady. K získání potřebných informací jsem zvolila metodu dotazníkového šetření a provedla v 11 zařízeních výzkumné šetření mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Tuto metodu jsem doplnila pomocí interview s 6 řediteli spolupracujících domovů pro seniory. Na základě provedeného zhodnocení výsledků nebylo prokázáno, že by v nastavení vzdělávacího procesu u oslovených poskytovatelů byly patrné nějaké zásadní nedostatky a nespokojenost. Každé zařízení má určitým způsobem uchopen systém vzdělávání a zaměstnanci jsou s ním

ztotožnění. Nadále však zůstává určitá skupina zaměstnanců sociálních služeb, kteří neuznávají rozšiřování vědomostí a znalostí a vystačí si s kvalifikačním vzděláním.

Prostřednictvím definovaných doporučení jsem chtěla nabídnout možné řešení pro další zlepšení systému vzdělávání v domovech pro seniory. Pro mě samotnou je tato práce cenným zdrojem nových informací, ale i pozitivním naladěním, díky skutečnosti, že převážná většina pracovníků v sociální sféře vnímá vzdělávání jako přínosné.

SEZNAM ZKRATEK

PSS Pracovník v sociálních službách

SP Sociální pracovník

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOGRAFIE

1. ALINČE, František a Ivan TOMŠÍ. *Katalog prací uplatňování podle povolání a platových tříd ve veřejných službách a správě*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010. 503 s. ISBN 978-80-7263-614-3
2. ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů – Nejnovější trendy a postupy*. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 800 s. ISBN 978-80-247-1407-3
3. BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2. vyd. Praha: EUROLEX BOHEMIA, 2003. 216 s. ISBN 80-96432-23-8
4. ČÁMSKÝ, Pavel, KRUTILOVÁ, Dagmar a Jan SEMBDNER. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7
5. GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Paido, 2000. 207s. ISBN 80-85931-79-6
6. HALÁSKOVÁ, Renata, *Trh práce a politika zaměstnanosti*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2001. 93 s. ISBN 80-7042-595-4.
7. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*, 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5
8. HERMAN, Jiří et al. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: T.I.G.E.R., 2008. 159 s. ISBN 978-80-7013-477-1
9. HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8
10. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4
11. JEŽEK, Petr a Irena SWIECICKI. *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách – v rámci projektu Vzdělávání pracovníků sociální sféry*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. 67 s.
12. KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 6. vyd. Praha: Vydavatelství SPN, 1998. 862 s. ISBN 80-7235-023-4
13. KOLEKTIV AUTORŮ. *Pečovatelská služba v české republice*. 1.vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2010. 432 s. ISBN 978-80-904668-0-7
14. KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1.vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2011. 275 s. ISBN 978-80-904668-1-4

15. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9
16. KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů*. 2. vyd. Praha: Management press, 1998. 365 s. ISBN 80-85943-51-4
17. KREBS, Vojtěch et al. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2007. 504 s. ISBN 978-80-7357-276-1
18. KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel a Jan SEMBDNER, *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1 vyd. Tábor: Nakladatelství APSSČR, 2010. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7
19. LAHNEROVÁ, Dagmar. *Rozvíjení klíčových kompetencí sociálních pracovníků v rámci celoživotního vzdělávání*. In 5. Medzinárodná konferencia doktorandov odborov Psychológia a Sociálna práca. Nitra : Katedra psychologických vied, 2010, s. 438. ISBN 978-80-8094-699-9.
20. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3
21. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X
22. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9
23. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8
24. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0
25. MLČÁK, Zdeněk. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. 350 s. ISBN 80-7368-129-3
26. MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
27. MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: CODEX BOHEMIA, 1999. 200 s. ISBN 80-85963-93-0
28. NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992. 130 s. ISBN 80-7066-483-5
29. PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. 1 vyd. Praha: Academia, 2002. 250 s. ISBN 80-200-0950-7

30. PITNEROVÁ, Dagmar. *Management sociální práce*. 1 vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 78 s. ISBN 978-80-244-2012-7
31. PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 320 s. ISBN 978-80-247-3235-0
32. PRÁŠILOVÁ, Michaela. *Tvorba vzdělávacího programu*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2006. 192 s. ISBN 80-7254-712-7.
33. PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Portál, 1995. 292 s. ISBN 80-7178-029-4
34. *Průvodce poskytovatele. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 112 s. ISBN 80-86552-66-7
35. SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1 vyd. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9
36. *Standardy kvality sociální péče*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 24 s. ISBN 80-86552-67-5
37. TOŠNER, Jiří. *Metodika vzdělávacích plánů*. 1. vyd. Praha: EuroProfis, 2007. 107 s.
38. VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-1770-8
39. VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8

LEGISLATIVA

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

SEZNAM ODBORNÝCH ČASOPISŮ

42. HORECKÝ, Jiří. Pracovníci v sociálních službách si zaslouží poděkování. *Noviny Práce a sociální politika*. [online] Praha, 2009 [cit. 2012-2-9]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz>
43. KOCÁBOVÁ, Magda. Reportáž z odborné konference Péče o seniory v České republice a Rakousku. *Sociální služby*. Tábor: APSSČR, 2010. č. 5, 40 s. ISSN 1803-7348

44. KOLEKTIV AUTORŮ. 24 hodin je dost. *Rezidenční péče*. Praha: MARCOM, 2011. č. 1, 25 s. ISSN 1801-8718

DALŠÍ ZDROJE

45. APSSČR. *Národní registr nezávislých odborníků*. [online] [cit.2012-3-2]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/cz/nabizime/registr-odborniku>
46. BRUTHANSOVÁ, Daniela. *Právní úprava sociálních služeb vybraných evropských zemí*. [online] Praha, 2001. [cit.2012-3-5]. Dostupné z: <http://www.crss.cz/otevrisoubor.php?id=4602>
47. DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE. [online] [cit.2011-10-2]. Dostupné z: <http://www.ddablice.cz/>
48. DOMOV PRO SENIORY CHODOV. [online] [cit.2011-10-2]. Dostupné z: <http://www.seniordomov.cz/>
49. DOMOV PRO SENIORY DOBŘICHOVICE. [online] [cit.2011-10-15]. Dostupné z: <http://www.dddobrichovice.cz/>
50. DOMOV PRO SENIORY ELIŠKY PURKYŇOVÉ. [online] [cit.2011-11-7]. Dostupné z: <http://www.dsepurkynove.cz/>
51. DOMOV PRO SENIORY HEŘMANŮV MĚSTEC. [online] [cit.2011-10-2]. Dostupné z: <http://www.domov-hm.cz/>
52. DOMOV PRO SENIORY HORTENZIE BOŘANOVICE. [online] [cit.2011-11-7]. <http://www.hortenzie.cz/>
53. DOMOV PRO SENIORY HÁJE. [online] [cit.2011-10-15]. Dostupné z: <http://www.dshaje.cz/>
54. DOMOV PRO SENIORY KOBYLISY. [online] [cit.2011-12-10]. Dostupné z: <http://www.ddkobylysy.cz/>
55. DOMOV PRO SENIORY KRČ. [online] [cit.2011-12-10]. Dostupné z: <http://www.dskrc.cz/>
56. DOMOV PRO SENIORY MALEŠICE. [online] [cit.2011-12-10]. Dostupné z: <http://www.malesicedcs.cz/>
57. DOMOV PRO SENIORY PYŠELY. [online] [cit.2011-12-11]. Dostupné z: <http://www.domovproseniorypysely.cz/>
58. DOMOV PRO SENIORY ZAHRADNÍ MĚSTO. [online] [cit.2011-12-11]. Dostupné z: <http://www.dssnezenkova.cz/>

59. DUŠEK, Karel. *Plánování sociálních služeb v kontextu demografického vývoje*. In *Recenzovaný sborník příspěvků z konference Plánování sociálních služeb v Praze*. Praha, 2010.
60. HL.M.PRAHA. *Nejnovější údaje: Hl.m.Praha*. [online] Praha: ČSÚ, 2012 [cit.2012-3-5]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xa/redakce.nsf/i/home>
61. KOLEKTIV AUTORŮ. *Sborník z konference Péče o seniory v České republice a Rakousku*. Tábor: APSSČR, 2010.
62. KÖNIG, Martin. *Vzdělávání pro sociální a zdravotnické profese v péči o seniory v Rakousku* In *Příspěvek z konference Péče o seniory v České republice a Rakousku*. Tábor: 2010.
63. KOUBOVÁ, Pavla. *Trendy v bydlení seniorů v zahraničí a rezidenční bydlení pro seniory v ČR*. [online] Ostrava, 2006. [cit.2012-3-15]. Dostupné z: http://www.noviny-mpsv.cz/files/clanky/3483/07_Koubova.pdf
64. MPSV. *Metodika hodnocení žádosti o akreditaci vzdělávací instituce a vzdělávacího programu*. [online] [cit.2012-3-2]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10438/Metodikahodnocenizadostio_akreditaci.pdf
65. MPSV. *Odpovědi na časté dotazy k dalšímu vzdělávání*. [online] [cit.2012-3-4]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8109/Povinne_dalsi_vzdelavani.pdf
66. MPSV. *Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009-2012*. [online] Praha, 2009 [cit.2012-2-9]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf
67. MPSV. *Změny, které přináší sociální reforma oblasti vzdělávání*. [online] Praha, 2012 [cit.2012-3-2]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11934/stanovisko.pdf>
68. ROLLOVÁ, Jarmila. *Vzdělávejme se!*. In *Sborník z konference „Další vzdělávání v sociálních službách“*. Praha, 2010. s. 16
69. VYCHOVÁ, Helena. *Vzdělávání dospělých ve vybraných zemích EU*. [online] 1 vyd. Praha: VÚPSV 2008. [cit. 2012-1-9]. 185 s. Dostupné z http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_281.pdf

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Systém formování pracovních schopností člověka

Obrázek č. 2 Cyklus systematického podnikového vzdělávání zaměstnanců

Obrázek č. 3 Model procesu identifikace potřeb vzdělávání

Obrázek č. 4 Základní formy vzdělávání dospělých

Obrázek č. 5 Mapa správního členění hl.m. Prahy

SEZNAM TABULEK

- Tabulka č. 1 Charakteristiky formálního a neformálního vzdělávání
- Tabulka č. 2 Plánování vzdělávání
- Tabulka č. 3 Dotazníky pro pracovníky v sociálních službách a jejich návratnost
- Tabulka č. 4 Dotazníky pro sociální pracovníky a jejich návratnost
- Tabulka č. 5 Pohlaví respondentů
- Tabulka č. 6 Věk respondentů
- Tabulka č. 7 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů
- Tabulka č. 8 Délka praxe respondentů na stávající pozici
- Tabulka č. 9 Kapacita výzkumných domovů pro seniory
- Tabulka č. 10 Motivace k práci
- Tabulka č. 11 Znalost pracovních kompetencí
- Tabulka č. 12 Spokojenost se systémem vzdělávání v domově pro seniory
- Tabulka č. 13 Vlastní osobní plán vzdělávání
- Tabulka č. 14 Důvody účasti na vzdělávání
- Tabulka č. 15 Spokojenost s nabídkou kurzů
- Tabulka č. 16 Možnost školení dle vlastního uvážení
- Tabulka č. 17 Upřednostňované formy vzdělávání
- Tabulka č. 18 Dostatečné znalosti ze vstupního vzdělání
- Tabulka č. 19 Smysluplnost obsahu kurzů
- Tabulka č. 20 Účast na vzdělávání „šitém na míru“
- Tabulka č. 21 Optimální roční počet hodin na vzdělávání
- Tabulka č. 22 Ochota vzdělávat se nad rámec zákona
- Tabulka č. 23 Nadřízený, nebo jiný zaměstnanec v pozici školitele
- Tabulka č. 24 Odborník, který do domova dochází, v pozici školitele
- Tabulka č. 25 Aplikace poznatků do praxe
- Tabulka č. 26 Kvalita přednášek lektorů
- Tabulka č. 27 Efektivita vyučovacích metod
- Tabulka č. 28 Spokojenost se systémem vzdělávání v sociálních službách
- Tabulka č. 29 Návrhy a připomínky ke vzdělávání

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Pohlaví respondentů

Graf č. 2 Věk respondentů

Graf č. 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Graf č. 4 Délka praxe respondentů na stávající pozici

Graf č. 5 Kapacita výzkumných domovů pro seniory

Graf č. 6 Motivace k práci

Graf č. 7 Znalost pracovních kompetencí

Graf č. 8 Spokojenost se systémem vzdělávání v domově pro seniory

Graf č. 9 Vlastní osobní plán vzdělávání

Graf č. 10 Důvody účasti na vzdělávání

Graf č. 11 Spokojenost s nabídkou kurzů

Graf č. 12 Možnost školení dle vlastního uvážení

Graf č. 13 Upřednostňované formy vzdělávání

Graf č. 14 Dostatečné znalosti ze vstupního vzdělání

Graf č. 15 Smysluplnost obsahu kurzů

Graf č. 16 Účast na vzdělávání „šitým na míru“

Graf č. 17 Optimální roční počet hodin na vzdělávání

Graf č. 18 Ochota vzdělávat se nad rámec zákona

Graf č. 19 Nadřízený, nebo jiný zaměstnanec v pozici školitele

Graf č. 20 Odborník, který do domova dochází, v pozici školitele

Graf č. 21 Aplikace poznatků do praxe

Graf č. 22 Kvalita přednášek lektorů

Graf č. 23 Efektivita vyučovacích metod

Graf č. 24 Spokojenost se systémem vzdělávání v sociálních službách

Graf č. 25 Návrhy a připomínky ke vzdělávání

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Dotazník na efektivitu vzdělávání pro zaměstnance

Příloha č. 2 Otázky pro interview s řediteli domovů pro seniory

Příloha č. 3 Seznam zařízení spolupracujících na výzkumném šetření

Příloha č. 1 Dotazník na efektivitu vzdělávání pro zaměstnance

DOTAZNÍK NA EFEKTIVITU VZDĚLÁVÁNÍ

Vážení zaměstnanci, kolegyně a kolegové!

Tímto Vás prosím o několik málo minut Vašeho času na vyplnění následujícího dotazníku, který bude sloužit pro zpracování výzkumné části mé diplomové práce na téma *System vzdělávání odborných pracovníků v domovech pro seniory zřizovaných hlavním městem Praha*. Touto diplomovou prací ukončím magisterské studium na Katedře antropologie a zdravotní vědy na Univerzitě Palackého v Olomouci.

Vybrané odpovědi, prosím, zakroužkujte a popřípadě do kolonek doplňte Vaše připomínky. Dotazník je anonymní.

Za Vaši ochotu a spolupráci předem moc děkuji.

Bc. Klára Čížková

Pracuji na pozici: Pracovník v sociálních službách Sociální pracovník

1. POHLAVÍ muž žena

2. VĚK 18-30 31-50 51 a více

3. NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ

- a) základní vzdělání
- b) odborné vzdělání
- d) střední odborné vzdělání s maturitou
- e) vyšší odborné vzdělání
- f) vysokoškolské vzdělání – bakalářské
- g) vysokoškolské vzdělání – magisterské, inženýrské
- f) vysokoškolské vzdělání – doktorandské

4. KOLIK LET PRACUJETE NA TÉTO POZICI?

- a) Do 1 roku
- b) 1- 5 let
- c) 6-10 let
- d) 11 let a výše

5. JAKOU MÁTE KVALIFIKACI PRO SVOU SOUČASNOU POZICI

.....

.....

6. KOLIK UŽIVATELŮ SLUŽBY MÁ DOMOV VE KTERÉM PRACUJETE?

- a) 1-100 uživatelů
- b) 101 – 150 uživatelů
- c) 151- a více uživatelů

7. CO VÁS MOTIVOVALO K TÉTO PRÁCI?

- a) nutnost mít jakoukoli práci z důvodu financí
- b) cítím tuto práci jako své poslání
- c) chci se starat a pomáhat seniorům

d) jiná motivace, doplňte...

8. ZNÁTE SVÉ PRACOVNÍ KOMPETENCE (pravomoce)?

- a) ano
- b) ne
- c) částečně

9. ZDÁ SE VÁM SOUČASNÝ SYSTÉM A ORGANIZOVÁNÍ VZDĚLÁVÁNÍ VE VAŠÍ ORGANIZACI DOSTATEČNÝ?

- a) ano
- b) ne
- c) částečně

10. MÁTE V ORGANIZACI VYPRACOVÁN OSOBNÍ PLÁN VZDĚLÁVÁNÍ?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

11. Z JAKÝCH DŮVODŮ SE NEJBĚŽNĚJI ÚČASTNÍTE VZDĚLÁVÁNÍ VE VAŠÍ PROFESI (ABSOLVOVÁNÍ ŠKOLENÍ A PODOBNĚ)?

- a) ze zákonné povinnosti
- b) z nařízení vedoucího zaměstnance
- c) abych se dozvěděl/a, naučil/a něco nového
- d) abych se mohl/a seberealizovat
- e) abych si odpočinul/a od pracovních povinností
- f) jiný důvod, prosím doplňte

.....
.....

12. JSTE SPOKOJENÁ/Ý S NABÍDKOU KURZŮ

- a) ano
- b) ne, vypište, s čím jste nespokojená/ý

.....
.....

13. UMOŽNÍ VÁM ZAMĚSTNAVATEL ABSOLVOVAT ŠKOLENÍ, KTERÉ JSTE SI VYBRAL DLE VLASTNÍHO UVÁŽENÍ?

- a) ano
- b) ano, ale musím si ho uhradit
- c) ne
- d) nikdy jsem nežádal/a

14. JAKÝM FORMÁM VZDĚLÁVÁNÍ DÁVÁTE PŘEDNOST VY?

- a) samostudium
- b) konzultace s odborníkem na pracovišti
- c) stáž v jiném domově
- d) formální školení mimo organizaci (seminář, přednáška, kurz)
- e) formální školení v organizaci (seminář, přednáška, kurz, praktická ukázka)
- f) workshop, výcvik s možností praktického vyzkoušení

g) odborná konference

15. STAČÍ VÁM INFORMACE A ZNALOSTI Z KVALIFIKAČNÍHO KURZU ČI ODBORNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ PRO VAŠI PRÁCI?

- a) ano
- b) ne
- c) částečně

16. ZDÁ SE VÁM OBSAH VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ PODNĚTNÝ A SMYSLUPLNÝ VZHLEDKEM K VYKONÁVÁNÍ VAŠÍ ČINNOSTI?

- a) ano
- b) ne, vypište proč.....

17. ZAŽIL/A JSTE NĚKDY VZDĚLÁVÁNÍ, KTERÉ BYLO ŠITÉ PŘÍMO NA MÍRU PRO VÁŠ DOMOV, KDY LEKTOŘI ZNALI PROBLEMATIKU VAŠÍ PRÁCE?

- a) ano
- b) ne
- c) výjimečně

18. JE DLE VÁS OPTIMÁLNÍ ROČNÍ LIMIT POVINNÝCH 24 HODIN VZDĚLÁVÁNÍ?

- a) ano
- b) ne, vypište proč

.....
.....

19. BYL/A BYSTE OCHOTNI VZDĚLÁVAT SE VÍCE NEŽ ZÁKONEM STANOVENÝCH 24 VÝUKOVÝCH HODIN ROČNĚ?

- a) ano
- b) ne

20. ŠKOLÍ VÁS NĚKDY NADŘÍZENÝ, NEBO JINÝ ODBORNÝ ZAMĚSTNANEC DOMOVA?

- a) ano, pravidelně
- b) výjimečně
- c) nikdy

21. ŠKOLIL VÁS NĚKDY NAPŘ. PRAKTICKÝ LÉKAŘ, PSYCHIATR, ČI JINÝ ODBORNÍK, KTERÝ DO ORGANIZACE DOCHÁZÍ?

- a) ano, pravidelně
- b) výjimečně
- c) nikdy

Pokud ne, uvítal/a by jste tuto možnost školení?

22. JAK HODNĚ JE PRO VÁS TĚŽKÉ APLIKOVAT POZNATKY ZE ŠKOLENÍ A KURZŮ DO PRAKTICKÉHO ŽIVOTA VE VAŠÍ PROFESI?

- a) lehké
- b) přiměřené
- c) těžké
- d) velmi těžké

23. JAK BYSTE OZNÁMKOVAL/A KVALITU PŘEDNÁŠEK VAŠICH LEKTORŮ A VYUČUJÍCÍCH?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

24. JAK BYSTE OZNÁMKOVAL/A EFEKTIVITU VYUČOVACÍCH METOD SE KTERÝMI SE SETKÁVÁTE (PŘEDNÁŠKA, DISKUZE, PRÁCE VE SKUPINÁCH...)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

25. JAK BYSTE OZNÁMKOVAL/A VAŠI SPOKOJENOST SE SOUČASNÝM SYSTÉMEM VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

26. MÁTE NĚJAKÝ NÁVRH ČI PŘIPOMÍNKU, KTERÁ BY SE TÝKALA OBLASTI VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V DOMOVECH PRO SENIORY?

- a) ne
- b) ano, popište prosím.....

Termín vyhodnocení dotazníků je plánován na duben 2012. Pokud budete mít zájem o seznámení s výsledky – napište mi prosím na e-mail: cizkova@domov-hm.cz

Příloha č. 2 Otázky pro interview s řediteli domovů pro seniory

Otázky pro řízený rozhovor s řediteli domovů pro seniory zřizovaných hlavním městem Praha

Jakou formu vzdělávání pro své pracovníky preferujete(dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Kolik finančních prostředků ročně vynaložíte na povinné vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?

Jak si vybíráte z široké nabídky kurzů a vzdělávacích firem?

Máte ve vašem zařízení vypracován plán vzdělávání pracovníků a řídíte se jím?

Považujete povinných 24 hodin vzdělávání ročně za hodně nebo málo?

Jak hodnotíte kvalitu lektorů, se kterými se v sociální oblasti setkáváte?

Školí ve vašem zařízení vedoucí pracovníci, popřípadě vy osobně?

Jaké vidíte výhody a nevýhody, pokud by ve vašem zařízení pracoval člověk s odborným kvalifikovaným vzděláním, který by vaše pracovníky pravidelně školil?

Máte nějaké návrhy či změny k povinnému vzdělávání pracovníků v sociální sféře?

Příloha č. 3 Seznam zařízení spolupracujících na výzkumném šetření

Domov pro seniory Ďáblice

Kubíkova 1698/11, 182 00 Praha 8



Posláním Domova pro seniory Ďáblice, příspěvkové organizace Hlavního města Prahy, je vytvořit poskytováním sociálních služeb pro seniory v nepříznivé sociální situaci takové podmínky každodenního života v domácím prostředí, aby tyto podmínky mohly být podle volby uživatelů co nejvíce podobné běžnému způsobu života.

Domov leží na úpatí nejvyššího pražského vrcholu Ládví v nadmořské výšce 308 m. Ovzduším se tato místa řadí k čistějším oblastem hlavního města. Severní část oploceného pozemku sousedí s lesoparkem Ďáblický háj. Pozemek se zahradou je zasazen do klidné zeleně na okraji Ďáblického sídliště.

Domov má 162 míst, z toho 102 v pokojích jednolůžkových (z toho 36 v pokojích rekonstruovaných), 26 v pokojích dvoulůžkových. Na odděleních zvýšené péče 16 míst v pokojích čtyřlůžkových a 18 v rekonstruovaných pokojích třílůžkových.

Počet zaměstnanců v domově je 99 osob.

Domov pro seniory Dobřichovice

Brunšov 365, 252 31 Všenory



Posláním Domova pro seniory Dobřichovice je nabízet a zajistit takovou míru podpory seniorům v nepříznivé sociální a zdravotní situaci, kterou skutečně potřebují, a to v případě, kde již dostupné terénní služby neumožňují žít běžným způsobem a ani nestačí pomoc rodiny. Nejdůležitějším cílem je vytvoření skutečného domova pro seniory.

Provoz v Domově (původně jako domov důchodců) byl zahájen v říjnu 1961. Budova domova, už z dálky nápadná svou secesní "zámeckou" věžičkou, byla postavena v malebné krajině podbrdská na počátku minulého století původně jako luxusní rekreační objekt. Je umístěna mezi ostatními krásnými secesními vilami v lesích mezi obcemi Dobřichovice a Všemíry. Jedná se o malý domov - spíše komunitního typu, kapacita zařízení je 56 uživatelů, kteří žijí většinou ve tří až čtyřlůžkových pokojích; v domě je (prozatím) i jeden pokoj jednolůžkový a tři dvoulůžkové. Domov pro seniory Dobřichovice poskytuje rovněž odlehčovací pobytové služby osobám s trvalým bydlištěm v Praze, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem této služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek. Počet zaměstnanců na obou službách v domově je 31.

Domov pro seniory Elišky Purkyňové

Šolínova 3, 160 00 Praha 6



Domov pro seniory Elišky Purkyňové v Praze 6 poskytuje kvalitní a individuálně zaměřené sociální služby pražským seniorům, kteří mají zejména z důvodu věku sníženou soběstačnost a nezbytně potřebují pravidelnou podporu jiné osoby. Domov dbá na udržování přirozených vazeb, respektuje svébytný charakter každého člověka a jeho důstojnost. Domov nese ve svém názvu jméno prvorepublikové poslankyně Národního shromáždění Elišky Purkyňové, která přišla v té době s revoluční představou o sociálních službách a iniciovala vznik Útulného domova osamělým ženám (1926), který se časem proměnil ve stávající Domov pro seniory. Domov poskytuje tři registrované sociální služby: domov pro seniory (kapacita 255 lůžek), odlehčovací služba (kapacita 9 lůžek), denní stacionář (kapacita 12 lůžek).

V současné době má domov svěřeny k hospodaření tři domy v Šolínově ulici a tři domy v ulici Thákurově. K oběma objektům patří klidné zahrádky s možností posezení.

Na všech službách v organizaci pracuje celkem 120 zaměstnanců.

Domov pro seniory Háje

K Milíčovu 734, 149 00 Praha Háje



Posláním domova je poskytovat komplex pobytových sociálních služeb seniorům nad 65 let, kteří si vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nemohou dlouhodobě zajišťovat své životní potřeby ve vlastním domácím prostředí

Domov podporuje soběstačnost klientů, pomáhá zprostředkovat kontakt se společenským prostředím a obnovovat či upevňovat kontakty s rodinou. Usiluje o důstojné a aktivní prožití stáří klientů v pobytovém zařízení. DS zahájil vlastní provoz v květnu 1994, kdy byli přijati první obyvatelé. Objekt domova leží nedaleko Milíčovského lesa, na okraji sídliště Jižní Město. Oázou klidu je zahrada uprostřed atria, plná stromů, keřů a květin. Areál domova tvoří tři budovy, spojené prosklenými chodbami do tvaru atria. Ve dvou pětipodlažních budovách (A2 a B) se nachází pokoje pro klienty. Kapacita domova je 200 míst. Celkem je v domově 74 jednolůžkových pokojů, 44 dvoulůžkových, 6 třílůžkových a 5 čtyřlůžkových. V domově pracuje 103 zaměstnanců.

Domov pro seniory Heřmanův Městec

Masarykovo nám. 37, 538 03 Heřmanův Městec



Posláním domova je zachování lidské důstojnosti a kvality života ve stáří. Aktivně pomáhají při udržování přiměřené soběstačnosti vzhledem ke zdravotnímu stavu a věku. Domov respektuje individuální potřeby a práva každého uživatele. Domov podporuje a napomáhá v kontaktu s běžným způsobem života, prostředím a rodinou. Cílem služeb je poskytovat kvalitní služby v souladu s individuálními plány a potřebami uživatele.

Heřmanův Městec se nachází 100 km východně od Prahy a žije zde 5000 obyvatel. Domov pro seniory zahájil svoji činnost v r. 1952. Je umístěn ve dvou objektech - v zámku (125 míst) a ve vile (19 míst). Oba objekty jsou vzdáleny asi 200 m od náměstí a přitom jsou obklopeny krásným parkem v anglickém stylu o rozloze 40 ha.

Domov má registrované 2 pobytové služby s celoročním provozem: domov pro seniory (kapacita 86 míst), domov se zvláštním režimem (kapacita 60 míst). Počet zaměstnanců je 97 osob, na službě domov pro seniory 47 zaměstnanců.

Domov pro seniory Hortenzie

Bořanovice- Pakoměřice č. 65, 250 65 pošta Líbeznice



V Domově pro seniory Bořanovice Hortenzie poskytují seniorům v důležité etapě jejich života sociální službu s úctou a s respektem k jejich jedinečnosti a s podporou k soběstačnosti. Cílem domova je poskytovat kvalitní sociální a ošetrovatelsko – zdravotní služby v souladu s etickými zásadami domova.

Motto domova zní: „Všude, kde se dá žít, se dá žít dobře.“

Na sklonku roku 1998 byl domov přestěhován z původního sídla v klášteře sv. Tomáše na Malé Straně v Praze 1 do nového, moderního, čistého a světlého Domova v Bořanovicích. Obec Bořanovice se rozkládá na území v oblasti České vysočiny, podsoustaví Polabské tabule. Cesta od metra do vesnice je cca 15 minut autobusem.

V domově může žít celkem 65 seniorů. Ubytování se poskytuje v jedno, dvou a čtyřlůžkových pokojích, které jsou moderně a bezbariérově zařízené. O seniory se v tomto domově stará tým 36 zaměstnanců.

Domov pro seniory Chodov

Donovalská 2222, 149 00 Praha 4 Chodov



Posláním Domova pro seniory Chodov je poskytovat kvalitní sociální službu s respektem a úctou k člověku v důležité etapě jeho života a vytvořit klientům příjemné a důstojné prostředí s ohledem na jejich individuální potřeby. Cílem poskytované sociální služby v Domově pro seniory Chodov je umožnit klientovi důstojné a klidné prožití stáří, zabránit jeho sociálnímu vyloučení a co nejvíce podporovat soběstačnost klienta v rámci jeho možností.

Domov je tvořen čtyřpodlažní budovou se dvěma trakty, uzavírajícími rozlehlé atrium a jednou samostatnou dvoupodlažní budovou. Mezi budovami je velká zahrada s možností posedět si a zrelaxovat v zeleni.

Celková ubytovací kapacita Domova je 260 míst na 100 jednolůžkových, 53 dvoulůžkových a 18 třílůžkových pokojích. Počet zaměstnanců v tomto domově je 160 osob.

Domov pro seniory Kobylišy

Mirovická 1027/19, 182 00 Praha 8



Posláním Domova pro seniory Kobylišy je vytvářet pro seniory příjemné prostředí s ohledem na jejich individuální potřeby. Podporovat je k co nejvíce soběstačnému, samostatnému a důstojnému způsobu života s udržením a rozvíjením jejich sociálních kontaktů. Domov byl otevřen jako jeden z prvních domovů v Praze v roce 1959.

Domov je umístěn v klidné oblasti Prahy na okraji Čimického háje ve vilové zástavbě. Skládá se ze tří vzájemně propojených budov, které jsou obklopeny zahradou s několika příjemnými místy k posezení.

Domov má registrované 2 pobytové služby s celoročním provozem: domov pro seniory (kapacita 169 míst), domov se zvláštním režimem (kapacita 42 míst). Uživatelé bydlí ve dvoulůžkových nebo jednolůžkových pokojích. Počet zaměstnanců je 118, na službu domov pro seniory 78 zaměstnanců.

Domov pro seniory Krč

Sulická 1085, 1 42 00 Praha 4 Krč



Posláním Domova pro seniory Krč je nabídnout pobytovou službu pro seniory, která zajišťuje potřebnou péči a podporu v oblasti sociální, zdravotní i kulturní s ohledem na individuální potřeby jednotlivců a zachování nejvyšší možné míry soběstačnosti. Posláním služby je dále vytvářet podmínky pro důstojný život, uplatnění práva na soukromí a svobodu, podpora aktivního života a navázání společenských kontaktů a sociálních vazeb z přirozeného prostředí.

Domov poskytuje pobytové služby se zajištěným nepřetržitým provozem. Kapacita je 152 lůžek, z nichž pouze 6 pokojů je dvoulůžkových, ostatní jsou jednolůžkové. Všechny pokoje mají vlastní sociální zařízení a jsou zařízeny moderním nábytkem.

Domov důchodců Praha 4 byl otevřen pro první obyvatele domova v roce 1963 a od té doby dochází k jeho rekonstrukci a modernizaci. V domově pracuje 99 zaměstnanců.

Domov pro seniory Malešice

Rektorská 577/3, 108 00 Praha 10



Domov pro seniory Malešice a jeho zaměstnanci považují za profesní prioritu provázet seniory ve stáří, poskytovat jim služby, které umožní co nejdéle zachování samostatnosti, soběstačnosti, aktivity a kontaktu s přirozeným sociálním prostředím. Důraz je kladen na práva, potřeby, jedinečnost a důstojnost seniorů, zachování maximální míry jejich soukromí a možnosti svobodného rozhodování. DS poskytuje seniorům podporu ve snaze vést plnohodnotný, kvalitní život. Kvalita života je přitom vnímána jako čistě individuální měřítko, které definuje klient sám.

Domov důchodců byl vybudován na vyvýšeném terénu Malešic nad rodinnými domky v letech 1974 až 1986. Pozemek, na němž se rozprostírá komplex budov domova důchodců, patřil původně Karlově univerzitě.

Kapacita zařízení je 218 míst, na oddělení A je kapacita 98 míst, z toho 90 jednolůžkových pokojů a 4 dvoulůžkové pokoje. Na oddělení B je kapacita 120 lůžek, z toho 16 jednolůžkových pokojů, 20 dvoulůžkových pokojů a 16 čtyřlůžkových pokojů.

O seniory se v tomto domově stará 118 zaměstnanců.

Domov pro seniory Pyšely

251 67 Pyšely č. 1



Posláním Domova pro seniory Pyšely je poskytnout seniorům v nepříznivé životní situaci kvalitní sociální služby podporující jejich samostatnost a umožňující prožití plnohodnotného, aktivního a důstojného života. Při poskytování sociálních služeb je vycházeno z individuálních potřeb klientů, je podporován rozvoj jejich soběstačnosti, motivace a posilování sociálního začleňování, přičemž jsou respektována lidská práva a základní svobody.

Domov pro seniory Pyšely se nachází ve vzdálenosti 25 km jihovýchodně od Prahy u města Benešov. Je umístěn v původně renesančním zámku ze 17. století. Do současné podoby byl přestavěn v 19. století baronem Mattencloitem, kdy dostal klasicistní ráz. V roce 1953 byl v zámku zahájen provoz domova důchodců. Vnitřními stavebními úpravami byl postupně zrekonstruován tak, aby co nejvíce vyhovoval tomuto zaměření.

Budova domova pro seniory je dvoupodlažní. Kapacita zařízení je 60 lůžek. Počet zaměstnanců tohoto malého domova je 36 osob.

Domov pro seniory Zahradní Město

Sněženková 2973/8, 106 16 Praha 10



Posláním Domova pro seniory Zahradní Město je poskytnout bezpečné zázemí seniorům, podporovat jejich samostatnost a sociální začlenění. Také zajistit kvalitní péči pro důstojné prožití stáří v Domově i klientům, u nichž obnova soběstačnosti není možná z důvodu dlouhodobě nepříznivého stavu.

Domov se nachází v klidné oblasti Zahradního Města plné zeleně. Umožňuje bezpečné procházky po okolí a využití sítě běžných služeb v bezprostředním okolí. Již 40 let nabízí plnou kvalitní péči.

Domov má registrované 2 pobytové služby s celoročním provozem: domov pro seniory (kapacita 93 míst), domov se zvláštním režimem (kapacita 146 míst). Uživatelé bydlí ve dvoulůžkových nebo třílůžkových pokojích. Počet zaměstnanců na obou službách této organizace je 158.