



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Analýza stávající situace v oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách v ČR

Výstup projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“
(CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006925)

září 2019

Autoři: Romana Giovagnoniová, David Hron, Kristýna Mlejnková, Markéta Nekolová,
Aneta Sluková, Zuzana Šnajdrová



Obsah

ABSTRAKT	4
ÚVOD.....	5
METODOLOGIE ANALÝZY.....	7
1.1 Sběr a analýza sekundárních dat	7
1.2 Smíšený design/výzkum.....	7
1.2.1 Dotazníkové šetření	7
1.2.2 Fokusní skupiny	8
KDO JSOU PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH?	9
1.3 Definice a profil pracovníků dle zákona/legislativní vymezení PSS.....	9
1.4 Základní charakteristika PSS	10
1.4.1 Genderová, věková a vzdělanostní struktura.....	10
SPOLEČENSKÉ POSTAVENÍ PSS	13
1.5 Společenská prestiž	13
1.6 Příčiny nízké společenské prestiže.....	15
1.7 Pojmosloví	16
1.8 Opatření ke zvýšení prestiže	18
SITUACE PRACOVNÍKŮ NA TRHU PRÁCE	20
1.9 Poptávka versus nabídka	20
1.10 Osobnostní předpoklady a vnitřní motivace	21
1.11 Vnější motivace.....	22
1.12 Ekonomické postavení a problém fluktuace	23
1.13 Další faktory ovlivňující postavení pracovníků na trhu práce	25
KVALIFIKAČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	26
1.14 Právní rámec kvalifikačního vzdělávání.....	26
1.14.1 Odborná způsobilost	26
1.15 Kvalifikační kurz	27
1.15.1 Kvalifikační profil pracovníků v sociálních službách.....	28
1.15.2 Zkušenosti účastníků kvalifikačního kurzu.....	30
1.15.3 Financování kurzu.....	34
1.15.4 Reflexe kvality kurzu	37
1.15.5 Reflexe připravenosti absolventů kurzu na trh práce	39
DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	40
1.16 Právní rámec dalšího vzdělávání.....	40
1.17 Spokojenost se systémem dalšího vzdělávání	40
1.18 Povinnost dalšího vzdělávání	41



1.19	Rozsah dalšího vzdělávání.....	43
1.19.1	Faktory ovlivňující rozsah dalšího vzdělávání.....	45
1.20	Zájem o další vzdělávání.....	47
1.21	Témata dalšího vzdělávání.....	52
1.22	Žádaná témata dalšího vzdělávání.....	54
1.23	Plánování a výběr dalšího vzdělávání	57
1.24	Dostupnost dalšího vzdělávání.....	65
1.25	Formy dalšího vzdělávání.....	68
1.26	Metody dalšího vzdělávání	77
1.27	Místo a čas dalšího vzdělávání	81
1.28	Kvalita dalšího vzdělávání	82
1.29	Financování dalšího vzdělávání	85
1.30	Převádění poznatků dalšího vzdělávání do praxe	86
SHRNUTÍ		89
POUŽITÉ ZDROJE		90
PŘÍLOHY		92
1.31	Příloha č. 1: Návrh systému vzdělávání pracovníků v sociálních službách	92
1.32	Příloha č. 2: SWOT analýza situace ve vzdělávání PSS.....	124
1.33	Příloha č. 3: Základní činnosti PSS dle jednotlivých sociálních služeb	127
1.34	Příloha č. 4: Žádaná témata dalšího vzdělávání (odpovědi PSS)	133
1.35	Příloha č. 5: Žádaná témata dalšího vzdělávání (odpovědi ved. pracovníků)	137
1.36	Příloha č. 6: Témata vyučovaná v rámci kurzů na klíč – jiná (vzdělavatelé).....	142
1.37	Příloha č. 7: Témata vyučovaná v rámci otevřených kurzů – jiná (vzdělavatelé)...	143



ABSTRAKT

Tato analytická zpráva se detailně, a v ČR doposud nejsystematičtěji, zabývá situací ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Vzdělávání všech pracovníků, kteří působí v sociálních službách, je upraveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V souvislosti s pracovníky v sociálních službách tento zákon stanovuje povinnosti týkající se kvalifikačního vzdělávání a zároveň upravuje další vzdělávání v oboru.

V ČR doposud neexistovala souhrnná data o vzdělávacích potřebách pracovníků v sociálních službách a panuje zde nízká úroveň znalostí, dovedností a kompetencí týkajících se pracovníků v sociálních službách. Zároveň je známo, že existuje všeobecná potřeba, možná až nutnost, navýšení prestiže a zájmu o toto povolání.

K podrobné analýze daného problému byl zvolen rozsáhlý sběr a analýza jak primárních, tak sekundárních dat. Nejprve proběhl sběr sekundárních dat formou desk research z českých a zahraničních zdrojů; následně navazoval sběr dat formou kvalitativního a kvantitativního výzkumu.

Pro kvalitativní výzkum byla zvolena metoda fokusních skupin, které probíhaly napříč celou ČR. Cílové skupiny u obou typů výzkumu tvořili zástupci z řad pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělavatelů v sociálních službách. Cílem této části výzkumu bylo obsáhnout celou širší zkoumané problematiku ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách a výstupy použít i jako podklady k navazujícímu dotazníkovému šetření.

Cílem rozsáhlého dotazníkového šetření bylo ověření základních hypotéz, které vyplynuly jak z realizovaného studia dat sekundárních, tak z již zmiňovaných fokusních skupin. Šetření proběhlo elektronickou formou a svým tématem a rozsahem bylo v podstatě unikátním v oboru.

Z realizovaných šetření a z rozsáhlého desk research vyplynulo, že je třeba pozvednout společenské postavení samotného povolání pracovníka v sociálních službách. Dále je třeba stabilizovat situaci pracovníků v sociálních službách na trhu práce, aby bylo toto povolání atraktivní pro širší okruh uchazečů o práci a nedocházelo k masivní fluktuaci z oboru. Ukázalo se, že kvalifikační vzdělávání tak, jak je nastaveno, nevyhovuje dostatečně potřebám nových pracovníků v oboru. Je třeba, aby si každý nový pracovník odnesl z kvalifikačního vzdělávání maximum informací, dovedností a znalostí pro výkon praxe. Rovněž další vzdělávání vyžaduje drobné úpravy, především v oblasti rozšíření o další formy, díky nimž by si mohli především pracovníci, kteří jsou v oboru již několik let, vhodněji rozšiřovat své znalosti a dovednosti v oboru.



ÚVOD

Projekt *Systém akreditací*, který realizoval Fond dalšího vzdělávání v letech 2013 až 2015¹, přinesl vedle hmatatelných výstupů také řadu podnětů pro navazující aktivity v oblasti rozvoje sociálních služeb. Velmi často tyto podněty souvisely se skupinou pracovníků v sociálních službách (dále jen „PSS“). Zapojení odborníci v projektu poukazovali na absenci plošných dat reflektujících obsah a kvalitu dalšího vzdělávání PSS, neznalost vzdělávacích potřeb PSS, nízkou úroveň znalostí, dovedností a kompetencí PSS a všeobecnou potřebu až nutnost navýšení prestiže a zájmu o povolání PSS. Projekt *Vzdělávání PSS* proto přímo navazuje na předchozí projekt *Systém akreditací* a stanovuje si tři hlavní cíle:

- Analyzovat stávající situaci ve vzdělávání a vzdělávacích potřebách PSS v ČR a zahraničí
- Zpracovat návrh systému a koncepce dalšího vzdělávání PSS
- Pilotně ověřit konkrétní moduly dalšího vzdělávání PSS

Realizace projektu se časově kryje s obdobím, kdy je situace v sociální oblasti v ČR obecně poměrně intenzivně řešena. V roce 2016 a 2017 probíhaly celospolečenské diskuze týkající se novely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jejíž proces byl z důvodu voleb na podzim 2017 přerušen a opětovně otevřen v roce 2019. Souběžně s tím sociální pracovníci dlouhodobě usilují o profesní zákon o sociálních pracovnících², kontinuálně je řešen příspěvek na péči, probíhá proces deinstitucionalizace sociální péče, propaguje se domácí péče, diskutuje se o udržení kvalitního života klientů v domácím prostředí apod. Žádný z těchto procesů ovšem nesměruje k PSS, kteří jsou v každodenním intenzivním kontaktu s klienty sociálních služeb. Dlouhodobě se publicitě problémů a potřeb PSS věnuje pouze Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR v periodiku *Odborný časopis Sociální služby* a příležitostně se téma objevuje v dalších odborných časopisech (například *Rezidenční péče*, *Sociální služby* apod.) nebo v několika diplomových pracích.

Tématu (dalšího) vzdělávání PSS se věnuje Kouřilová (2009) podle níž kvalita poskytovaných služeb představuje „*citlivé téma a zajímá nejen poskytovatele sociální služby, ale zejména širokou veřejnost, která je uživatelem této služby. Kvalitu sociálních služeb zajistí teprve vzdělání a zkušenosti pracovníci v sociálních službách. Aby celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách bylo přínosné a efektivní, musí být plánované vzdělávání přínosem pro všechny tři strany, to znamená pro uživatele, pro organizaci, a především pro pracovníky.*“ Celoživotní vzdělávání, které je plánováno podle výše zmíněných potřeb, je tím pádem přínosné pro pracovníky, a navíc zvyšuje kvalitu sociální služby, spokojenost a bezpečí uživatelů. Kubátová v této souvislosti tvrdí, že „*současný stav celoživotního odborného vzdělávání v sociálních službách u nás neodpovídá skutečným potřebám...*“ a navíc vyjmenovává některé specifické problémy, zejména nesystémovost nabídky vzdělávacích aktivit,

¹ Podpora kvality v celoživotním a kvalifikačním vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách.

Číslo projektu: CZ. 1.04/3.1.00/04.00010. Realizátorem projektu byl Fond dalšího vzdělávání (FDV).

² V polovině roku 2014 předložilo MPSV podklady pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (tzv. profesní zákon). Účinnost byla plánována k začátku roku 2017 a ještě začátkem roku 2016 probíhaly poslední diskuze o profesním zákonu. Poté byly práce na přípravě zákona ukončeny.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

nedostatečné ověřování kvality kurzů, nedostatečnou nabídku vzdělání nebo absenci informací o nabídce vzdělávání a regulačních mechanismů obecně. (Kubátová 2011)

Tato analytická zpráva se detailně zabývá situací ve vzdělávání PSS v ČR a jedná se u nás o dosud nejsystematičtější přístup k této oblasti. Doklad o komplexním přístupu realizačního týmu (dále jen „RT“) k nastíněné problematice je předložen hned v první kapitole této zprávy popisující robustní metodologii sběru dat pro provedení analýzy. Další kapitoly pak podrobně mapují a kriticky reflektují nejen současný legislativní rámec vzdělávání PSS, ale i kvalifikační a další vzdělávání PSS. Celou problematiku uzavírá komplexní SWOT analýza a z ní vyplývající návrhy na úpravy vzdělávacího systému PSS.



METODOLOGIE ANALÝZY

1.1 Sběr a analýza sekundárních dat

První fázi sběru dat tvořil desk research již existujících informací o problematice vzdělávání PSS v ČR. Během ní členové RT shromáždili, třídili a analyzovali maximální objem dostupných sekundárních dat o kvalifikačním i dalším vzdělávání PSS, o jejich odborných znalostech, dovednostech a kompetencích, jejich vzdělávacích potřebách a také o postavení PSS na trhu práce.

Hlavními zdroji těchto informací byly odborné články, výzkumné zprávy, veřejně-politické analýzy, monografie, akademické práce, statistiky, administrativní data, legislativa, koncepční a strategické dokumenty, politická opatření, ročenky a informace neziskových organizací, mediální výstupy, odborné tematické weby, webové stránky poskytovatelů, škol a projektové weby.

Postupně byla prostřednictvím desktopové aplikace Zotero vytvořena projektová elektronická knihovna sekundárních dat. Tato sdílená knihovna v projektu slouží jako přehled dosud získaných informací, jako prostor pro jejich sdílení celým RT, k filtrování témat, klíčových slov a autorů a také ke generování odkazů na zdroje.

1.2 Smíšený design/výzkum

Pro druhou fázi sběru dat, tentokrát primárního charakteru, byla zvolena kombinace kvantitativní a kvalitativní metody; dotazníkového šetření a fokusní skupiny.

1.2.1 Dotazníkové šetření

V první fázi výzkumu bylo zvoleno dotazníkové šetření elektronickou formou – tzv. CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Cílovou skupinu dotazníkového šetření tvořili jak samotní pracovníci v sociálních službách, tak poskytovatelé sociálních služeb a vzdělávací subjekty (vzdělavatelé).

Příprava dotazníkového šetření, jeho pilotáž a samotný terénní sběr dat probíhaly v období od září 2017 do dubna 2018. Na přípravě a pilotním ověření dotazníků pro všechny cílové skupiny se aktivně podíleli členové odborného panelu projektu.

Po ukončení šetření a po fázi čištění dat, zpracovali vybraní členové týmu závěrečnou zprávu z dotazníkového šetření³ a její hlavní zjištění se stala součástí této analytické zprávy. Nejzajímavější, překvapivé a z hlediska budoucí koncepční části projektu nejdůležitější informace byly také hlouběji diskutovány na fokusních skupinách.

³ Podrobnější informace o metodologickém řešení dotazníkového šetření – viz Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů. Dostupné na: <https://www.mpsv.cz/web/cz/zvysovani-kvality-systemu-socialnich-sluzeb-prostrednictvim-vytvoreni-kvalitniho-systemu-dalsiho-vzdelavani-pracovniku-v-socialnich-sluzbach>



1.2.2 Fokusní skupiny

Fokusní skupiny byly od počátku přípravy projektu koncipovány jako komplementární součást dotazníkového šetření. Jejich cílem bylo hlouběji (kvalitativně) porozumět problematice (dalšího) vzdělávání PSS a doplnit zjištění z dotazníkového šetření.

Celkem bylo v období od února do června 2018 na území celé ČR uskutečněno 12 fokusních skupin, které probíhaly v různých městech ČR. Zvolenou cílovou skupinou byly stejně jako v kvantitativním šetření samotní pracovníci v sociálních službách, zástupci poskytovatelů sociálních služeb a také zástupci vzdělávacích subjektů v sociálních službách. Některé fokusní skupiny měly homogenní charakter (jejich účastníci patřili pouze k jedné z uvedených skupin) a některé byly smíšené (účastníci byli složeni ze zástupců všech tří skupin).

Všechny diskuze z fokusních skupin byly nahrávány a posléze přepsány. Dále bylo provedeno kódování a tematická analýza získaných kvalitativních dat a zpracována závěrečná zpráva z fokusních skupin⁴. Hlavní zjištění se stala součástí této analytické zprávy.

Podobně jako v případě dotazníkového šetření se i na přípravě fokusních skupin (zejména tvorbě scénářů a oslovování vhodných účastníků) podíleli členové odborného panelu projektu.

⁴ Podrobnější informace o metodologickém řešení fokusních skupin – viz Závěrečná zpráva z fokusních skupin s pracovníky v sociálních službách, poskytovateli sociálních služeb a vzdělávacími subjekty. Dostupné na: <https://www.mpsv.cz/web/cz/zvysovani-kvality-systemu-socialnich-sluzeb-prostrednictvim-vytvoreni-kvalitniho-systemu-dalsiho-vzdelavani-pracovniku-v-socialnich-sluzbach>



KDO JSOU PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH?

1.3 Definice a profil pracovníků dle zákona/legislativní vymezení PSS

PSS jsou vedle sociálních pracovníků, zdravotnických pracovníků, pedagogických pracovníků, manželských a rodinných poradců či dobrovolníků jednou ze skupin, které mohou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vykonávat odbornou činnost.

Konkrétně mohou vykonávat:

- **přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních** sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.
- **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.
- **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 aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence.
- či pod dohledem sociálního pracovníka **činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Náplň práce PSS stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jelikož pro každou ze sociálních služeb definuje tzv. základní činnosti (viz Příloha 1). Provděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. pak podrobněji rozepisuje úkony poskytované v rámci základních činností. Dle zákona jsou základními činnostmi při poskytování sociálních služeb:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) základní sociální poradenství,



- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,
- l) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Stále nedořešena zůstává otázka, zda pracovníky v sociálních službách řadit mezi povolání nebo profese. V souvislosti se sociální prací obecně se v ČR hovoří o profesi a její použití v případě sociálních pracovníků také nikdo nezpochybňuje⁵. Spojení termínu profese s PSS je méně jednoznačné. Mimo jiné i proto, že hranice mezi „povoláním“ a „profesí“ je velmi tenká, často intuitivní a tato označení běžně používáme jako synonyma. Dle Špoka (Špok 2014) vlastně neexistují přesné a technické definice těchto termínů.

Dle našeho názoru a vzhledem k tomu, že PSS pokrývají vícero pracovních pozic a vykonávají širokou škálu činností, lépe odpovídá definice „povolání“. Za povolání je totiž považována určitá, pravidelně vykonávaná pracovní činnost. Namísto konkrétní role je povolání spojeno s určitým typem činnosti, s realizací talentu nebo také naplňuje například osobní či společenské a kulturní potřeby. V kontextu ekonomického postavení PSS je zajímavé tvrzení Špoka (ibid), že ne při každém povolání lze vydělávat nebo alespoň dostatečně vydělávat.

1.4 Základní charakteristika PSS

Tato kapitola nabízí základní popis a reflexi aktuálního i dlouhodobějšího postavení PSS na pomyslném společenském žebříčku a na trhu práce. Zároveň identifikuje a komentuje širší souvislosti, zejména příčiny a důsledky, spojené s tímto postavením pro pracovníky samotné, pro jejich zaměstnavatele a také pro celkovou úroveň kvality sociálních služeb v ČR.

1.4.1 Genderová, věková a vzdělanostní struktura

Jedním ze známých rysů sociálních služeb (nejen) v ČR je jejich feminizace. Oprávněnost takového tvrzení jednoznačně potvrdilo dotazníkové šetření projektu, dle kterého tvoří ženy až 94 % všech dotázaných pracovníků v sociálních službách.

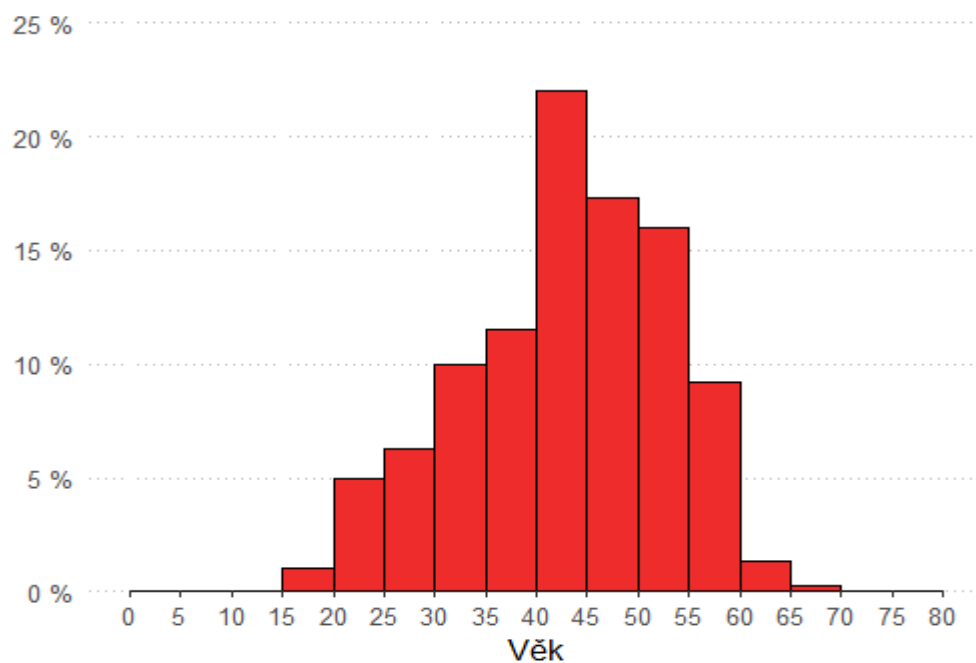
Průměrný věk pracovníků a pracovníc je 43 let, medián je 45 let. Věková struktura je blíže popsána v Grafu 1. Ze šetření vyplynulo, že v sociálních službách působí pracovníci průměrně 9 let.

⁵ O to, aby byla sociální práce uznána jako profese, dlouhodobě usilují např. Profesní komora sociálních pracovníků, Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR nebo Společnost sociálních pracovníků ČR.



Graf 1. Věková struktura PSS

Text otázky: Kolik je Vám let?

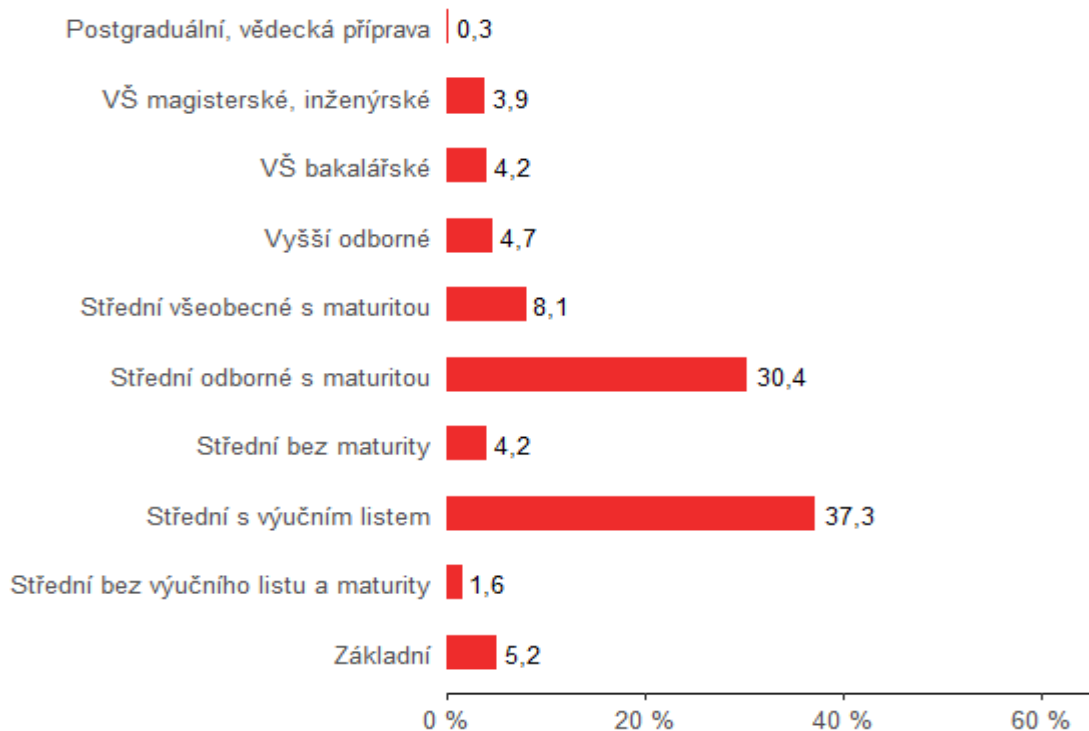




K výkonu povolání musí mít všichni pracovníci ukončené alespoň základní vzdělání a absolvovat kvalifikační kurz. Graf 2 ukazuje, že většina pracovníků (přibližně 95 %) tento požadavek přesahuje; nejčastěji dosahují PSS *středního vzdělání s výučním listem* (37 %) a *středního odborného vzdělání s maturitou* (30 %).

Graf 2. Nejvyšší dosažené vzdělání PSS

Text otázky: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?





SPOLEČENSKÉ POSTAVENÍ PSS

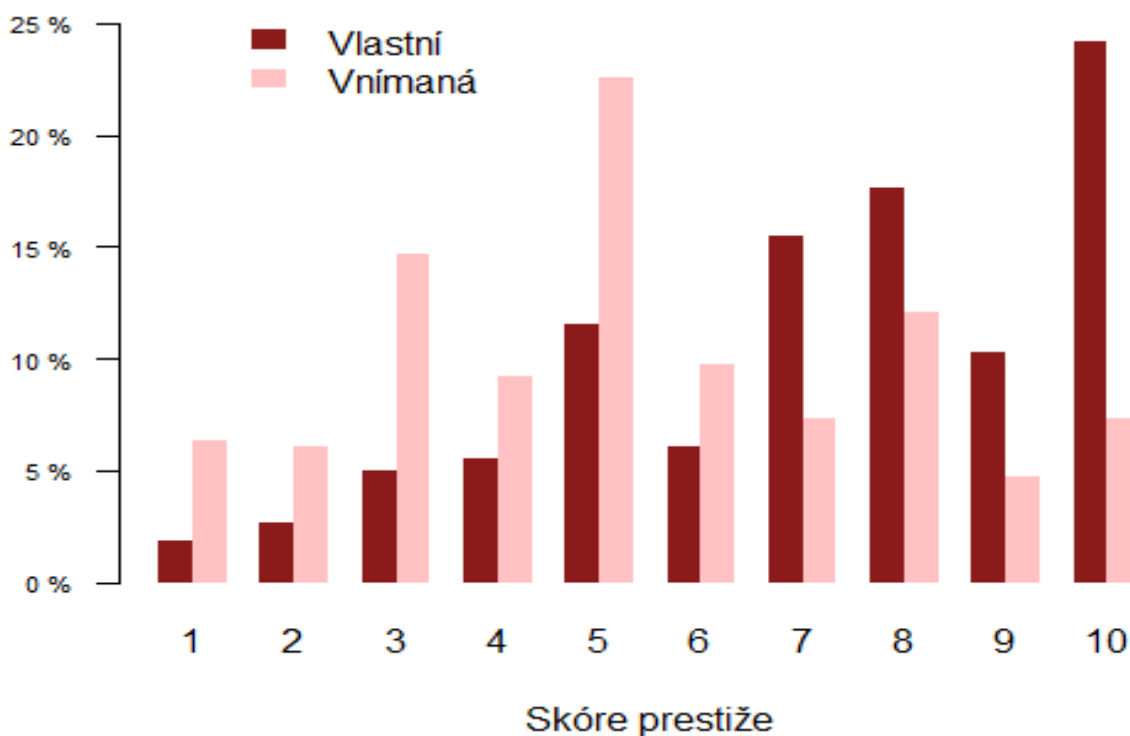
1.5 Společenská prestiž

O tom, jak PSS vnímá česká veřejnost, nejsou k dispozici spolehlivé údaje, neboť nejrozšířenější výzkum na toto téma – Prestiž povolání, realizovaný Centrem pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, nezařazuje toto povolání do nabídky možností. Na základě konzultace s vedoucím výzkumu veřejného mínění by však měla být pozice PSS na škálu srovnávaných povolání zařazena, a to v nejbližším možném šetření. Nicméně na základě řady indicií a také vlastního výzkumného šetření lze tvrdit, že prestiž PSS je v ČR dlouhodobě spíše nízká.

Přestože sami poskytovatelé a PSS jsou přesvědčeni o společenské důležitosti, a tím i prestiže práce v sociálních službách, vnímají velký nepoměr mezi jejich postojem a přístupem veřejnosti. Graf 3 a Graf 4 velikost této diskrepance graficky ilustruje.

Graf 3. Vlastní vs. veřejné hodnocení prestiže z pohledu PSS

Texty otázek: Jak hodnotíte své povolání? / Jak si myslíte, že Vaše povolání hodnotí veřejnost? 1 znamená nízká prestiž povolání, 10 znamená vysoká prestiž povolání.



Pozn.: n = 381; \bar{x} (vlastní) = 7,2; max. interval spolehlivosti: $\pm 0,24$;
 \bar{x} (vnímaná) = 5,3; max. interval spolehlivosti: $\pm 0,25$

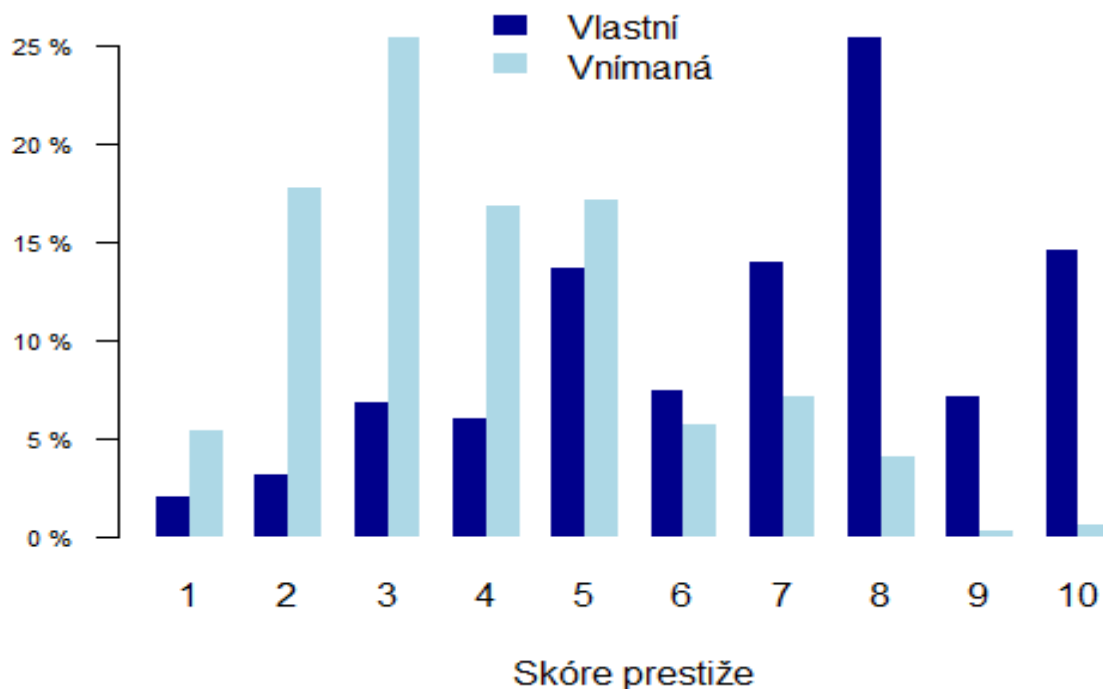
Z Grafu 3 je jasně patrný výrazný rozdíl v hodnocení prestiže samotnými pracovníky a tím, jak je dle jejich názoru vnímá veřejnost. Pracovníci v sociálních službách si jsou dobře vědomi existujícího rozporu, který z jejich pohledu ústí v nedostatečné společenské ocenění jejich povolání.



Ještě markantnější rozdíl ve vnímání prestiže se projevil u vedoucích pracovníků / poskytovatelů sociálních služeb. Dle Grafu 4 se téměř polovina vedoucích pracovníků domnívá, že u veřejnosti PSS zaujímají ty nejnižší příčky v hodnocení prestiže.

Graf 4. Vlastní vs. veřejné hodnocení prestiže PSS z pohledu vedoucích pracovníků

Texty otázek: Jak Vy osobně hodnotíte povolání pracovníka v sociálních službách? / Jak si myslíte, že povolání pracovníka v sociálních službách hodnotí veřejnost? 1 znamená nízká prestiž povolání, 10 znamená vysoká prestiž povolání.



Pozn.: Pozn.: n = 351; \bar{x} (vlastní) = 6,8; max. interval spolehlivosti: $\pm 0,25$;
 \bar{x} (vnímaná) = 3,9; max. interval spolehlivosti: $\pm 0,19$

Stejně tak i z realizovaných fokusních skupin vyplývá, jak silně celospolečensky nedocenená je podle účastníků a účastnic práce v sociálních službách.

„A co tak zaznamenávám, tak i společnost spíš bych řekla, že se za to kolikrát ti pracovníci až jako stydí“ (Silvie, vzdělavatel).

„Prostě vnímám, nebo setkávám se s tím, že ta prestiž těch sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách je velmi nízko“ (Denisa, poskytovatel).

Toto řeší stále více PSS. Otázka setrvání na pozici PSS, když musejí neustále před svým okolím svou práci obhajovat, a zároveň řešit nízké platové ohodnocení či klesající motivaci a vzrůstající pochyby, narůstá.



1.6 Příčiny nízké společenské prestiže

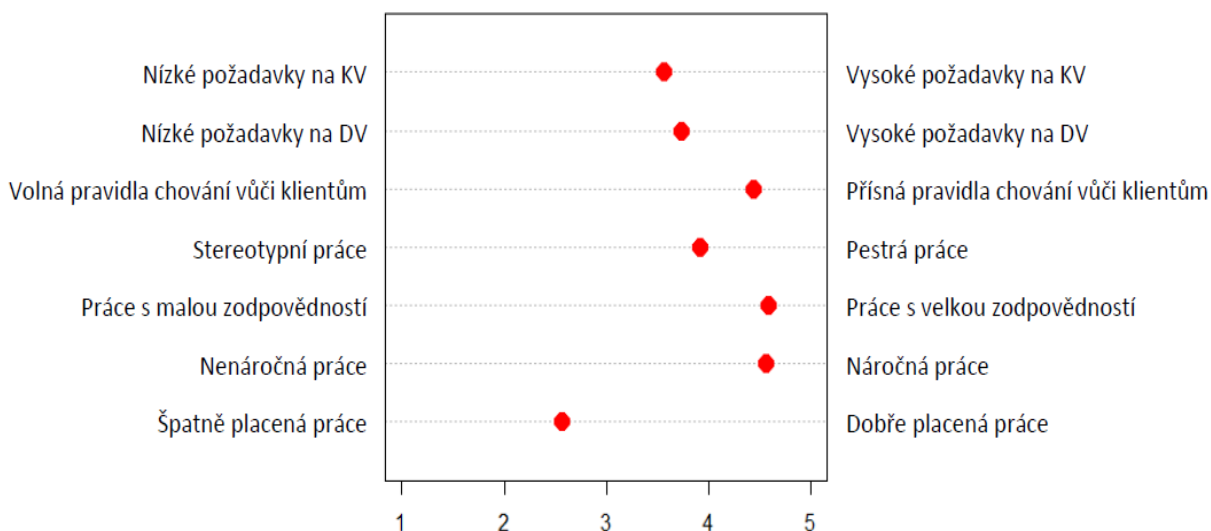
V rámci fokusních skupin byla nízká prestiž PSS spojována zejména s nízkými platy. Profese a povolání s nízkým finančním ohodnocením mají obecně v očích veřejnosti nízkou prestiž a naopak. Podle Hasnedlové nic netrápí poskytovatele služeb v ČR více než fakt, že potenciální uchazečům o práci ve službách nemohou nabídnout nic jiného než „*hodně namáhavé práce za nemnoho peněz a mizivou společenskou prestiž. A to na všech pozicích.*“ (Hasnedlová 2017) Práce je to z jejich pohledu psychicky i fyzicky velmi náročná a není vhodná pro každého. Navzdory představám, že práci pečovatele umí a zvládne každý, navíc bez patřičné kvalifikace.

V článku Tajanovské pak jedna z poskytovatelek sociálních služeb uvádí, že problémem je „*určitá degradace této profese (...).*“ Setkává se s tím především ze strany rodin a klientů služeb, kteří považují pečující „*doslova za služebnictvo.*“ Současně však upozorňuje, že si za takové chování sociální služby mohou do jisté míry samy, protože je klientům a jejich rodinám tolerují. A udržet prestiž povolání v podmínkách existující nerovnováhy neúměrného „*proklientského*“ přístupu, je nesmírně těžké. (Tajanovská 2017)

Sami pracovníci v sociálních službách svoji práci rozhodně za triviální nepovažují. Graf 5 ukazuje, jakým způsobem hodnotí charakter svého povolání.

Graf 5. Vnímání charakteru práce PSS

Text otázky: Jak byste popsal/a svoji práci? Na každém řádku označte, ke které ze dvou protikladných vlastností má Vaše povolání blíže.



PSS se v absolutní většině shodují na třech dominujících charakteristikách – přísných pravidlech chování vůči klientům a vysoké zodpovědnosti a náročnosti práce, které se vztahují k reálnému výkonu práce. Mírně nižší úroveň, avšak stále k pravé straně škály se přiklánějící, jsou požadavky na kvalifikační i další vzdělávání a pestrost práce. Oproti tomu úroveň finančního ohodnocení této práce je podle pracovníků vzhledem k její náročnosti nedostatečná.



Příčinou patrně bude jednak určitá nesrozumitelnost systému sociálních služeb a jejich celkově špatný mediální obraz, a jednak obecnější hodnotová orientace společnosti, jejíž snahou je vyhybat se tématům slabosti, nemoci a umírání a nezájmem o lidi v nepříznivé sociální situaci, tzv. na okraji společnosti. Z pohledu účastníků a účastnic fokusních skupin se většina občanů o sociální služby začíná zajímat až ve chvíli, kdy je sami potřebují pro sebe nebo pro své blízké.

„... kdo tu sociální službu nepotřebuje, tak se vo ni prostě nezajímá, tudíž se nezajímá ani vo lidi, který tam jsou“ (Barbora, vzdělavatel).

Negativně se zde bohužel projevuje také dlouhodobý liknavý postoj vládních představitelů vůči pomáhajícím profesím a organizacím, ovlivňující veřejné vnímání práce PSS. Podporu pracovníci necítí ani ze strany Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, která by se podle nich měla více ozývat a bojovat za jejich prestiž a platy tak, jak to dělají např. učitelé.

„A na špatně ohodnocenou práci se veřejnost vždycky bude dívat jako na podřadnou. Protože když si jí nevází politická jako reprezentace, tak si jí nemůže vážit veřejnost“ (Blažena, PSS).

S nízkou prestiží a nízkými platy pracovníků či pracovnic také souvisí již zmiňovaná feminizace sociálních služeb. Péče je veřejností vnímána jako doména žen, které jsou dle obecného mínění nadány schopností pečovat jaksi od přírody a nepotřebují k jejímu výkonu žádnou speciální odbornost či kvalifikaci.

„Takže je to i takový vnímání tý prestiže, že co vlastně ta pečovatelka, vždyť vona jakoby nic nepotřebuje. Vona vlastně takhle uklízí doma, tak může uklízet u klienta, jo“ (Anežka, vzdělavatel).

Zajímavé jsou některé rozdíly ve vnímání prestiže PSS související s místem výkonu práce a typem zařízení. V malém městě, kde danou službu všichni obyvatelé znají a vědí, co její zaměstnanci dělají, bývá jejich prestiž jednoznačně vyšší.

Největší vliv má však druh sociální služby, ve kterém pracovníci působí. Zejména ve službách sociální prevence je obecně prestiž pracovníky vnímána jako vyšší. Může to být dáno tím, že náplň práce PSS je v těchto službách podobná práci sociálních pracovníků a mnozí PSS zde mají spíše vyšší (často i vysokoškolské) vzdělání. PSS a sociální pracovníci zde tak nebývají jasně odlišováni a jsou postaveni prakticky naroveň.

Významný vliv na to, jak veřejnost vnímá PSS, pak mají cílové skupiny klientů, se kterými pracují. Pramení to ze skutečnosti, že pomoc některým skupinám bývá společností vnímána jako smysluplnější či důležitější než jiným. Význam či prestiž, kterou pracovníkům přisuzuje veřejnost, tak často odráží vnímání dané skupiny klientů.

„... některý ty služby jsou stigmatizovaný téma klientama. Takže jestliže pracuju s Romama, tak jako de facto s nima spadám do jednoho pytle, jestliže pracuju jako pečovatelka, tak jsem na úrovni uklízečky a vynašečky nočníků.“ (Veronika, poskytovatel)

1.7 Pojmosloví

Problém nízké prestiže PSS se manifestuje také tím, že veřejnost často neví, koho si pod pracovníkem v sociálních službách představit. Neznalost nejen náplně práce PSS



a jejich dovedností a kompetencí, ale i samotného pojmu „pracovník v sociálních službách“ vede často k degradaci těchto pracovníků ze strany veřejnosti i rodin klientů sociálních služeb na nekvalifikované pomocníky. Situaci ilustruje jedna z účastnic fokusních skupin projektu takto:

„... rodinní příslušníci nás spíš berou jako nějaký uklízečky. A opravdu nějaký jako úplně, já myslím, že ani netušej mnohdy, že náš tým, jako máme prostě lidi, který maj fakt vysokou školu, ehm, jsou to prostě lidi, který si prošli úžasnejma zaměstnáníma, můžou těm lidem i v rámci aktivizace nabídnout spoustu jako činností, ale stejně ta rodina a ten zbytek nás bere opravdu jenom jako ty, co tam jdou otřít ten zadek a já nevím prostě, nevím já tu prestiž vnímám jako skrze to nastavený zrcadlo jako velmi nízkou teda“ (Taťána, PSS).

Nízkou prestiž připisovanou práci PSS zajímavě ilustruje i řada alternativních pojmenování, která si pro sebe vytvářejí sami pracovníci nebo která jim dávají jejich klienti a rodiny klientů, protože pojem „pracovník v sociálních službách“ je pro řadu z nich nicneříkající a/nebo těžko zapamatovatelný. Pracovníci přítomní na fokusních skupinách nejčastěji zmiňovali, že jsou označováni jako pečovatelka, asistentka, případně sestřička. Zaznívala ale i méně obvyklá označení, případně jména, která si s jistou dávkou ironie dávají samotní PSS (např. „lidské zvedáky“). Další příklady alternativního pojmenování PSS, které zaznívaly na fokusních skupinách, ukazuje Obrázek 1. Veřejnost a uchazeči o práci také nezřídka zaměňují označení „pracovník v sociálních službách“ a „sociální pracovník“. Podle PSS by jejich profesi prospělo, pokud by byl její název srozumitelnější (např. uvedená pečovatelka), nicméně v rámci fokusních skupin nebyla shoda na konkrétním názvu, který by byl vyhovující pro služby sociální péče, prevence i poradenství.



Obrázek 1: Příklady alternativ pojmenování pracovníků v sociálních službách

Anděl bez křídél	Paní se svatozáří	Naivní dobráci	Pracovnice sociální služby	Péeesesky
Sociální pracovnice	Pečovatelka	(Osobní) asistentka	Sestřička	Sanitářka
Ošetřovatelka	Vychovatelka	Přímáci	Personál	Aktivizační pracovnice
Instruktor	Sluníčkář	Sociálky	Poskakovačka	Uklízečka
Holka pro všechno	Lidský zvedáky	Sloužící	Paraziti z neziskovek	Socky

Očekávat vysoké společenské povědomí o PSS, jednom dílku skládačky, když existuje poměrně nízká informovanost o sociálních službách jako celku, by však bylo velmi naivní. Toto potvrzují také výsledky dotazníkového šetření Slezské diakonie, jak uvádí Waszutová ve své reakci na článek Tajanovské (Tajanovská 2017), z nichž vyplývá, že česká veřejnost vnímá sociální služby velmi zkresleně, nezná podobu systému sociálních služeb ani způsob fungování jednotlivých služeb. (Waszutová 2017)

1.8 Opatření ke zvýšení prestiže

Během fokusních skupin zazněla řada návrhů, jak zvýšit prestiž PSS. První volbou může být zvýšení obecné informovanosti o sociálních službách, například zařazením výuky o sociálních službách do školních osnov, případně zavedením povinné stáže v sociálních službách. Další možností je ovlivňovat veřejné mínění prostřednictvím krátkých spotů v televizi, happeningů, otevíráním sociálních služeb veřejnosti (např. využití prostor pro různé účely, akce pro veřejnost apod.). Podněty směřovaly také k obsahu působení na veřejnost. PSS by měli být vnímáni jako profesionálové na péči a prevenci. A společnost by měla uznat, že pečovat a působit preventivně neumí každý a že je třeba se tomu naučit.

Jedním ze stěžejních kroků v navyšování společenské prestiže PSS je podle účastníků a účastnic fokusních skupin zvýšení požadavků na jejich odbornou úroveň⁶ a také uznání jejich role a odbornosti ze strany spolupracujících profesí, zejména lékařů a zdravotního personálu, ale i zaměstnanců na úřadech, ve školství apod.

⁶ Nejnižší možná kvalifikace PSS je aktuálně ukončené základní vzdělání + 150hodinový kvalifikační kurz.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

„...k tomu i přispívá to, jak se na nás dívají lékaři, zdravotníci, protože ani ti nás neberou za partnery a budeme poslouchat, co oni rozhodnou, přitom my jsme ti odborníci na tu péči, oni na to zdraví, ale pečovat o něj neumí. To víme, jak se většina našich klientů vrací z nemocnic, tam je prostě uzdraví, udělají všechno proto, aby to zdraví bylo, ale o to duševno, nebo o nějakou takovou péči, na to tam samozřejmě není čas, to nechci nijak hanit práci jako těchto lidí, ale očekávala bych, že právě budeme jako takovými těmi odborníky na tu péči“ (Denisa, poskytovatel).

V neposlední řadě by pak prestiži PSS mohlo pomoci výraznější zvýšení finančního ohodnocení pracovníků.



SITUACE PRACOVNÍKŮ NA TRHU PRÁCE

1.9 Poptávka versus nabídka

O nedostatku kvalitních PSS mluví poskytovatelé služeb v ČR už delší dobu. V posledních letech, v souvislosti s vývojem na trhu práce vykazujícím nízkou celkovou nezaměstnanost, se však problém ještě prohloubil. Navzdory plošnému navýšení platů v sociální oblasti, ke kterému došlo v červnu 2017, je v mnoha regionech stále velký nedostatek pracovníků. O práci na pozici PSS není zájem a získat nového pracovníka je pro zaměstnavatele stále složitější. To vede nejen k nedostatku pracovníků obecně, ale především k nedostatku pracovníků kvalifikovaných a motivovaných, čímž se pak i snižují nároky na nově příchozí zaměstnance.

„A vlastně vnímám jako ten snižující se trend kvality těch lidí, který přicházejí. To je fakt jako docela tristní a myslím si, že ta situace bude brzy kritická“ (Jiří, PSS).

Také v časopise Rezidenční péče poskytovatelé upozorňují na hrozící snížení kvality péče, jelikož jsou v současnosti uchazečům o práci „odpouštěny“ některé personální nedostatky, které byly dříve nepřijatelné. Zejména v přímé obslužné péči je krize ve stavu pracovníků v sociálních službách dlouhodobá. *„Zájemců o tuto práci je velice málo. To znamená, že i výběr je omezený a jsme nuceni brát i ty uchazeče, které bychom při větším výběru nevzali. Řada z těch, kteří přece jen nastoupí, končí ve zkušební době. Když v realitě zjistí náročnost práce a proti tomu žalostný plat, nelze se jim divit“.* (Aniol 2017)

Poskytovatelé sociálních služeb se v zájmu získání nových pracovních posil obracejí na úřady práce. Poměrně často však zjišťují, že úřady práce posílají do sociálních služeb uchazeče, kteří v této oblasti vůbec pracovat nechtějí a/nebo k tomu nemají ani vhodné osobnostní předpoklady.

Poněkud kontroverzní, a dle vyjádření poskytovatelů stále častější, strategií řešení personální pod-dimenzovanosti je „přetahování“ pracovníků z jiných organizací. Poměrně velkou výhodou této cesty je, že tito pracovníci již mají zpravidla splněnu základní kvalifikaci i praktické zkušenosti z oboru.

„Ted', když potřebuju pracovníka v sociálních službách, tak ho musím ukrást. Ukradnu ho ze (jméno služby) (...). Jsou to lidé, který už tam třeba dělaj nějakou dobu, potřebujou změnit pracovní prostředí, aby nevyhořeli, všechny tyhle ty lidi já monitoruju a vezmu je, to jsou hotový, kvalitní a vysoce profesionální lidi“ (Jan, poskytovatel).

Naopak standardní způsoby nábory, jako jsou inzerce a výběrová řízení, se poskytovatelům příliš neosvědčují. Jednak proto, že na ně reaguje málo uchazečů a jednak ti, kteří zareagují, často svým profilem nevyhovují požadavkům práce v sociálních službách (velmi často podle účastníků fokusních skupin dochází k záměně PSS a sociálního pracovníka). Mnohem raději a s větším úspěchem poskytovatelé hledají PSS prostřednictvím svých osobních kontaktů, případně pomáhají získat kvalifikaci někomu perspektivnímu z pomocného personálu, rodinných příslušníků klientů nebo dokonce i některým klientům.

„... my máme dobrou praxi v tom, že často k nám nastupuje nějaká pracovnice na pozici úklidu, jako uklízečka, a vytipujeme si ji, že je prostě vhodná na



pečovatelku, a pak přechází na kurz pečovatelky, velmi často se nám to stává, tento postup, v rámci organizace“ (Dana, poskytovatel).

Mezi poskytovateli sociálních služeb jsou také velmi vítaní uchazeči, kteří přijdou žádat o pracovní místo na základě vlastní iniciativy. Takoví lidé bývají obvykle již obeznámení s reálnou náplní práce PSS a jsou motivovaní pomáhat. Mezi těmito uchazeči o práci převažují ženy ve středním věku.

1.10 Osobnostní předpoklady a vnitřní motivace

Merhautová zdůrazňuje, že do sociálních služeb vstupují lidé z různých pohnutek a působí zde jak ti, kteří k oboru mají skutečný vztah, tak i ti, jimž pracovní trh nemá příliš co nabídnout. (Merhautová 2016) Pochopitelným cílem všech poskytovatelů sociálních služeb je zaměstnávat kvalitní a motivované pracovníky. Jak ale takový pracovník vlastně vypadá? Na fokusních skupinách většina poskytovatelů stavěla na první místo pozitivní vztah k pečovatelské práci, schopnost empatie a zodpovědnost. Dodávali však, že pouze empatie bez vzdělání nestačí a že se pracovníci musí kvalifikované péči naučit.

„Je to určitě, musí to jít od srdce, ten člověk k tomu musí být, protože je to péče o člověka, takže mám takovou zkušenost, že člověk se vzděláním někdy horší, než člověk bez vzdělání“ (Lenka, poskytovatelé).

Hlavní motivací většiny pracovníků dlouhodobě působících v sociálních službách je skutečnost, že péče o druhé je pro ně posláním, srdeční záležitostí. A vzhledem k nízkému společenskému renomé a průměrné výši mezd je to faktor naprosto klíčový. Na fokusních skupinách účastníci zmiňovali vnitřní potřebu pracovat s lidmi, pečovat o ně a vykonávat smysluplnou práci.

„Jejich motivace pro tu práci: poslání, nějaký životní poslání, kdy většinou choděj lidi, že chtěj pomáhat lidem a nic jinýho je nebaví v životě, než prostě chtěj pomoc. Hlavně to závisí na tý osobní zkušenosti, kterou maj, v rodině nebo právě třeba ty dědečkové babičky, o který se starali, tak je motivuje k tomu, aby se dál starali“ (Martin, poskytovatel).

Že se do sociálních služeb nevstupuje v očekávání vysokých mezd, potvrzovali i sami pracovníci, kteří se fokusních skupin účastnili. Hlavní motivy leží dle jejich názoru jinde.

„Je to to, co mě nejvíc naplňuje nějakým způsobem. Je pravda, že je to hodně finančně podhodnocené, ale člověk to nemůže dělat kvůli penězům. Jo. Je to o tom. Nejde to dělat kvůli penězům“ (Tereza, PSS).

K výše uvedeným zjištěním, že v sociálních službách působí především nadšenci s vysokou pracovní morálkou a motivací, je ale třeba přistupovat s opatrností, protože je velmi pravděpodobné, že se fokusních skupin účastnili spíše ti motivovanější pracovníci. Pro jiné mohou být výše finanční odměny a zaměstnanecké benefity naopak motivací zásadní.

V souvislosti s motivací poukazuje ve svém textu Hasnedlová na důležitý (a častý) jev mající dopad na výslednou relativně nízkou úroveň zájmu o práci PSS. Jako lektorka kvalifikačního kurzu dlouhodobě sleduje vývoj motivace účastníků v průběhu kurzu. Zjistila, že zpočátku bývají všichni nadšení, ale postupem času – jak se seznamují se



skutečnou náplní práce – zájem o působení v sociálních službách výrazně klesá. (Hasnedlová 2017)

1.11 Vnější motivace

I přes napjatou situaci na pracovním trhu vynakládají poskytovatelé maximální úsilí ve snaze si své pracovníky dlouhodobě udržet. Jedná se o důležitou složku celkové motivace, jejíž charakter je v tomto případě externí. V rámci svých poměrně nerovnoměrně distribuovaných možností poskytovatelé své zaměstnance motivují a pečují o ně, snaží se předcházet jejich pracovnímu vyhoření, vytvářet příjemnou pracovní atmosféru a udržovat dobrý pracovní kolektiv.

„Nícméně s pracovníkama v současné době je opravdu problém sehnat kvalitní lidi a my se ubíráme spíše směrem hýčkat si ty zaměstnance, pečovat o ně, vzdělávat je a snažit se je udržet, aby nechodili ke konkurenci, nebo třeba do Lidlu, kde jim slibují víc peněz...“ (Daniela, poskytovatel).

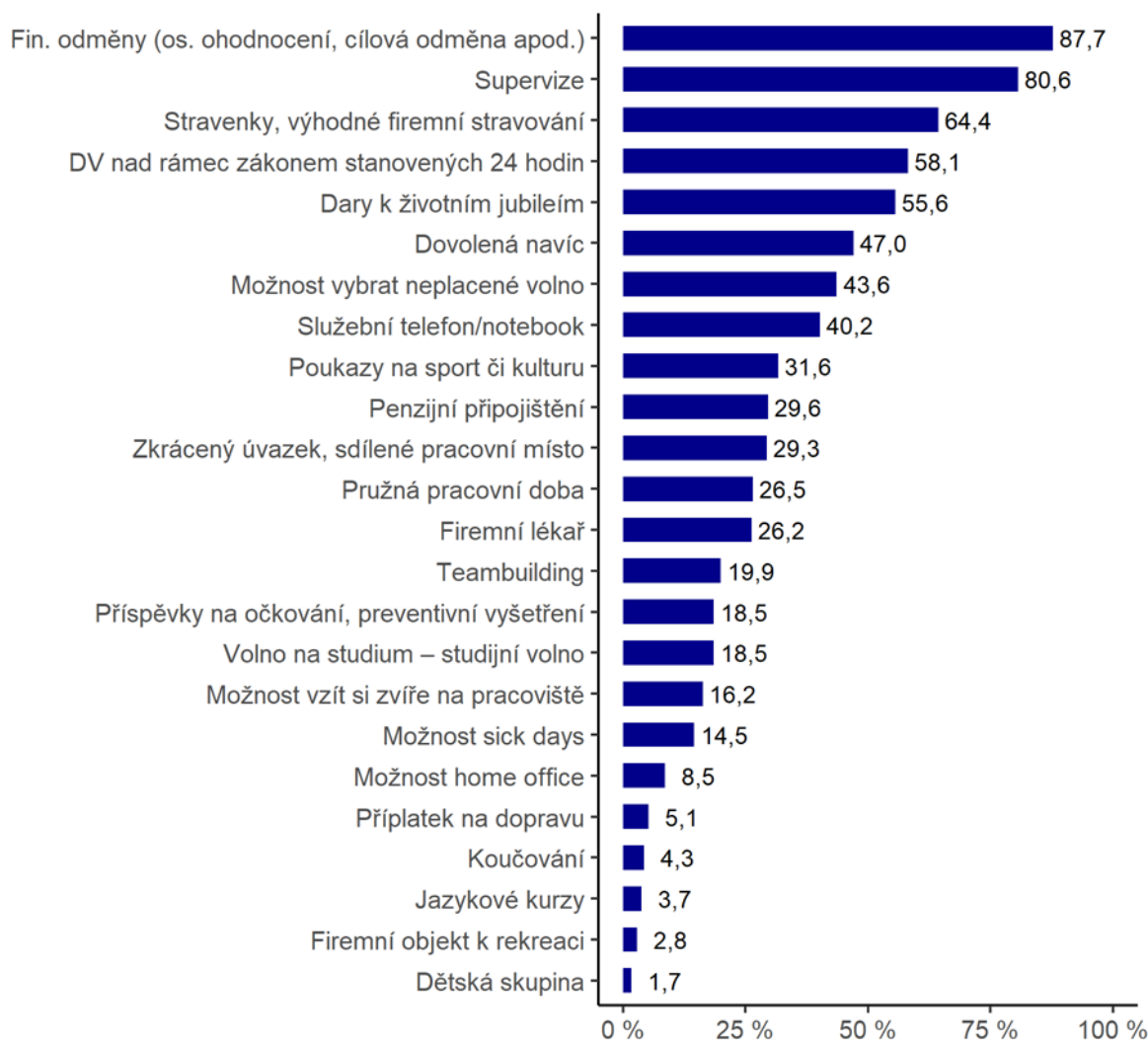
Z fokusních skupin vyplynulo, že kromě oblasti odměňování, zaměstnaneckých benefitů, teambuildingových a volnočasových aktivit a kvalitního dalšího vzdělávání je pro pracovníky velmi motivujícím faktorem dobré jméno organizace, v níž je práce prestižní záležitostí.

Graf 6 nabízí přehled obecně využívaných firemních benefitů a ukazuje, jak velký podíl pracovníků v sociálních službách má k jednotlivým výhodám přístup.



Graf 6. Benefity poskytované zaměstnancům

Text otázky: Vyberte benefity, které mají pracovníci v sociálních službách ve Vašem zařízení k dispozici. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %).



1.12 Ekonomické postavení a problém fluktuace

Z ekonomického hlediska se PSS vždy dlouhodobě pohybovali na spodní hranici příjmů v ČR. Názor, že dlouho bylo povolání PSS silně finančně (a i společensky) nedocenené, vyjadřují aktéři působící v této oblasti neustále a situaci považují za zásadní systémový nedostatek.

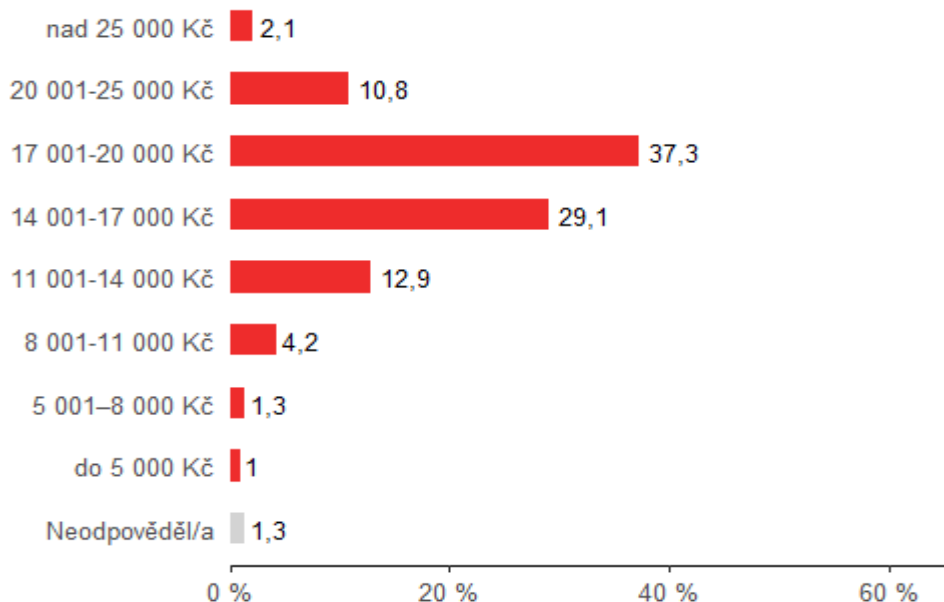
V roce 2017 stát ve věci zvýšení příjmů v sociálních službách intervenoval novelou zákona o sociálních službách. V jejím rámci došlo k plošnému zvýšení tabulkových příjmů PSS. Z důvodu rozdílné metodiky kategorizace sociálních služeb při výběrových šetření Českého statistického úřadu nelze jejich databázi využít k ilustraci situace a komparaci vývoje příjmové situace PSS u nás a v jiných zemích EU. Nicméně aktuální informace o čistém příjmu k dispozici jsou, a to z dotazníkového šetření



k tomuto projektu. Graf 7 přehledně zobrazuje rozložení výše čistých příjmů pracovníků v sociálních službách k březnu 2018 (období sběru dat).

Graf 7. Čistý měsíční příjem PSS

Text otázky: Jaký je Váš průměrný čistý měsíční příjem pracovníka v sociálních službách?



Čistý měsíční příjem PSS v březnu 2018 nejčastěji varioval mezi 17 001 a 20 000 korun. Přibližně dvě třetiny pak pobíraly mezi 14 001 a 20 000 korun. Ve stejném období se průměrná čistá mzda v ČR pohybovala přibližně v intervalu 23 000 až 28 000 Kč v závislosti na počtu dětí a dalších odečitatelných položkách. Je tedy zřejmé, že navzdory plošnému navýšení příjmů pracovníků, zůstávají PSS nadále nízkopříjmovým povoláním.

V souvislosti s nízkými příjmy se dle viceprezidenta APSS ČR, Ing. Jiřího Procházky, povolání pracovníků v sociálních službách stále potýká s relativně vysokou mírou fluktuace. Tvrdí ovšem, že „pokud fluktuace pracovníků probíhá uvnitř oboru, může mít i pozitivní efekty. ... nebezpečnější je fluktuace mezioborová.“ (Procházka, 2017)

Pracovníci neuspokojivou finanční situaci řeší odchodem ze služeb na lépe placená místa, zahájí OSVČ nebo odcházejí pracovat do sociálních služeb v zahraničí. (Dörrová in Tajanovská 2017)

Mezi dílčí příčiny fluktuace zaměstnanců v sociálních službách řadí Mgr. Marcela Hauke „velmi špatné až nemorální finanční ohodnocení zejména pečovatelek, ale i sociálních pracovníků a dalších profesí v pečovatelských službách.“ (Hauke in Tajanovská 2017) Důvodem fluktuace však bývají také „nereálná očekávání blízkých osob klienta od poskytované sociální služby“. Rodiny často neberou v potaz zdravotní stav a celkové možnosti blízké osoby a požadují zcela nerealistický rozsah nebo podobu služby. (Tajanovská 2017)



Vyšší fluktuaci PSS přispívají také rostoucí kvalifikační nároky včetně povinného kontinuálního dalšího vzdělávání. Vzhledem k nedostatku pracovníků a z toho plynoucí obtížné zastupitelnosti v sociálním zařízení, jsou často nuceni vzdělávat se ve svém volném čase, což vede k přetíženosti a společně s nízkými příjmy implikuje postupnou ztrátu motivace a odchod ze služeb.

Podle Ing. Petra Šmída pak zejména poskytovatelé v neziskovém sektoru spatřují příčinu relativně vysoké fluktuace především ve velké nejistotě financování organizací sociálních služeb, v jejímž důsledku není možné nabízet uchazečům stabilní plné úvazky a udržet kvalitní tým. A určitou roli, podobně jako v jiných oborech, sehrávají problematické pracovní a osobní vztahy pracovníků. (Šmíd in Tajanovská 2017)

1.13 Další faktory ovlivňující postavení pracovníků na trhu práce

Faktorů, které ovlivňují situaci a výkon povolání PSS, je pochopitelně více, než bylo zmíněno výše v textu. Příkladem může být špatný zdravotní stav personálu, zhoršující se zdravotní stav klientů nebo neúnosné nároky blízkých osob atd. Dalším problémem je byrokracie a nárůst administrativy, a to jak pro management organizací, tak i pro pracovníky v přímé péči.

Obecně lze říci, že příznivé pracovní klima považují pracovníci v sociálních službách za velmi důležité a jsou ochotni kvůli tomu „unést“ i nižší finanční ohodnocení. Kainráthová přímo zdůrazňuje důležitost péče o personál a apeluje přitom na poskytovatele, aby na pracovníky nepřenášeli svoje problémy, jelikož ti je při výkonu práce následně přenášejí na samotné klienty. (Kainráthová 2017)

Častým důvodem fluktuace pracovníků v sociálních službách bývá podle Tajanovské vyhoření z důvodu neadekvátní představy o profesi a následný střet s realitou. (Tajanovská 2017)

A konečně zcela specifickým, ale dle vyjádření poskytovatelů sociálních služeb na fokusních skupinách stále častějším jevem ovlivňujícím situaci pracovníků jsou exekuce, jimž sami pracovníci v sociálních službách čelí stále častěji.

„Já teda můžu za nás říct, jednoznačně, že se to čím dál tím víc objevuje, těchto zaměstnanců. Naše paní personalistka ekonomka v této organizaci má těchto osob já nevím tak 4 a teď jsme přijali novou paní a zjistili jsme až po přijetí, že ty exekuce má. Jenže my se na to nemůžeme dotazovat při výběrovém řízení. A prostě přichází jich čím dál víc, není to teda paušálně, samozřejmě ne všichni, řekněme z 30 40, tak z nich 3 nebo 4 prostě mají exekuce, ale to množství práce, který kolem toho je...“ (Dana, poskytovatel)



KVALIFIKAČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

1.14 Právní rámec kvalifikačního vzdělávání

1.14.1 Odborná způsobilost

Základní požadavky kvalifikačního (a také dalšího) vzdělávání PSS definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ten upravuje odbornou způsobilost PSS, která obecně zahrnuje dokončené základní, střední či vyšší odborné vzdělání a také povinnost absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz, pokud osoba nemá vzdělání v oboru ošetřovatel, sociální pracovník nebo ergoterapeut.

Pro jednotlivé činnosti sociálních služeb se základní kvalifikační požadavky mírně liší. Pracovníci vykonávající přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních jsou odborně způsobilí, pokud disponují:

- základním nebo středním vzděláním a s výjimkou osob s kvalifikací ošetřovatel, sociální pracovník a středním vzděláním v oboru stanoveném prováděcím právním předpisem musejí také absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz.

Pracovníci vykonávající základní výchovnou nepedagogickou činnost jsou odborně způsobilí, pokud disponují:

- středním vzděláním s výučním listem nebo maturitní zkouškou a s výjimkou osob s kvalifikací ergoterapeut, sociální pracovník a středním vzděláním v oboru stanoveném prováděcím právním předpisem musí také absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz.

Pracovníci realizující pečovatelskou činnost v domácnosti a osobní asistenci jsou odborně způsobilí, pokud disponují:

- základním, středním nebo vyšším odborným vzděláním a s výjimkou osob s kvalifikací ošetřovatel, sociální pracovník a středním vzděláním v oboru stanoveném prováděcím právním předpisem musí také absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz.
- Jedním z návrhů pro změnu je uznání absolvování oboru sanitář jako kvalifikace pro tuto činnost PSS.

Pracovníci působící pod dohledem sociálních pracovníků jsou odborně způsobilí, pokud disponují:

- základním, středním nebo vyšším odborným vzděláním a s výjimkou osob s kvalifikací sociální pracovník musí také absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz.

Kvalifikační kurz nemusejí plnit také pracovníci, kteří mají kvalifikaci v oborech středního vzdělávání, které vyjmenovává prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. Jedná se zejména o obory sociální péče a vychovatelství. A poslední skupinou pracovníků, kterých se kvalifikační kurz netýká, jsou pracovníci narození před 1. 1. 1957, kteří měli před účinností zákona minimálně 2 roky praxe.

Kvalifikační kurz musejí všichni pracovníci, na něž se vztahuje povinnost, absolvovat nejpozději do 18 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání, myšleno na pozici PSS u poskytovatele sociálních služeb.



Odborná způsobilost zaměstnanců je kromě zákona o sociálních službách rovněž řešena ve Standardech kvality sociálních služeb. Ty jsou přílohou vyhlášky k zákonu a poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost je naplňovat. Standardy kvality shrnují obecná očekávání od standardně provozované sociální služby. Jejich smyslem je na jedné straně garantovat ochranu práv klientů služeb a na druhé straně ochranu práv pracovníků, kteří službu poskytují. Personální otázkám se věnuje standard č. 9 a 10⁷.

Standard č. 9 *Personální a organizační zajištění sociální služby* hovoří o tom, že důležitá je nejen kvalifikace zaměstnanců podle zákona, ale poskytovatel si musí nastavit také osobnostní předpoklady pro zaměstnance, definovat pracovní profily a nastavit strukturu a počet pracovních míst, které jsou přiměřené druhu služby, její kapacitě a počtu a potřebám klientů.

Další vzdělávání zaměstnanců rozvíjí standard č. 10 *Profesní rozvoj zaměstnanců*, který ukládá poskytovateli povinnost sestavovat a vyhodnocovat plány osobního rozvoje zaměstnanců (rozvíjející odbornou kvalifikaci a profesní cíle) a postupovat podle vytvořeného programu dalšího vzdělávání zaměstnanců v organizaci.

1.15 Kvalifikační kurz

Strukturu, obsah a minimální rozsah kvalifikačního kurzu upravuje prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách č. 505/2006 Sb. Definuje strukturu kurzu rozdělenou na obecnou a zvláštní část. Minimální rozsah kurzu je 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu musí být pokryta alespoň 80 hodinami.

Dle vyhlášky jsou tematické okruhy obecné části kvalifikačního kurzu pro PSS následující:

- a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb,
- b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace,
- c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie,
- d) základy ochrany zdraví,
- e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost,
- f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,
- g) sociálně právní minimum,
- h) metody sociální práce.

⁷ Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.



Tematické okruhy zvláštní části kvalifikačního kurzu pro PSS jsou následující:

- a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění,
- b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času,
- c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- d) základy výuky péče o domácnost,
- e) odborná praxe,
- f) krizová intervence,
- g) úvod do problematiky zdravotního postižení,
- h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.

Počet hodin určených na jednotlivé tematické okruhy zvláštní části kurzu se stanovuje individuálně, s přihlédnutím k odbornému zaměření účastníků kurzu, jejich pracovnímu zařazení a druhu sociální služby, kterou poskytují.

1.15.1 Kvalifikační profil pracovníků v sociálních službách

Zatímco aktuální vzdělanostní profil PSS, respektive jejich nejvyšší dosažené vzdělání jsou již z kapitoly 3.2.1. známé, kvalifikační profil pracovníků zatím popsán nebyl. Graf 8 proto podrobně zobrazuje dostupné cesty, jakými pracovníci působící v sociálních službách získali kvalifikaci pro výkon práce PSS (výsledky jsou platné k dubnu 2018).



Graf 8. Způsoby získávání kvalifikace pro výkon práce PSS

Text otázky: Jakým způsobem jste získal/a kvalifikaci pro povolání pracovníka v sociálních službách?



Dle výchozích předpokladů projektu si v současné době pracovníci zajišťují kvalifikaci jednoznačně nejčastěji prostřednictvím akreditovaného kvalifikačního kurzu – platí to téměř pro $\frac{3}{4}$ z nich. Další pětina pracovníků se kvalifikovala absolvováním zákonem uznávaných středních či vysokých škol nebo získala kvalifikaci sociálního pracovníka, ošetřovatele nebo ergoterapeuta dle zákona o uznávání výsledků dalšího vzdělávání. V tomto kontextu je zajímavé, že většina PSS má středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání ve zcela jiném oboru a do sociálních služeb přestoupilo. Graf 8 také ukazuje, že v sociálních službách působí pouze necelé procento pracovníků narozených před rokem 1957, kteří kvalifikaci nemají a doplnit si ji nemuseli, jelikož se na ně dle zákona tato povinnost nevztahuje.

Zákonná úprava 18měsíční lhůty pro splnění kvalifikace byla přijata s cílem usnadnit vstup nových pracovníků do sociálních služeb. Z dotazníkového šetření vyplývá, že zatímco pouze 42 % pracovníků kvalifikační kurz absolvovalo ještě před nástupem do zaměstnání, 58 % si jej doplnilo až v jeho průběhu. Je tedy patrné, že opatření splnilo svůj účel a je v praxi využíváno. Výhodou takového řešení je dle poskytovatelů přítomných na fokusních skupinách skutečnost, že během prvních měsíců si pracovník ujasní, zda jej povolání PSS naplňuje, a teprve poté investuje poskytovatel nebo pracovník do vybraného kvalifikačního kurzu. Ne vždy však poskytovatelé čekají až na uplynutí 18 měsíců, zejména pokud oni i pracovník cítí, že je pro toto povolání jako stvořený. Na druhou stranu někteří poskytovatelé spojují pozdější doplnění kvalifikace s rizikem vypěstování špatných pracovních návyků, které se následně velmi špatně



odstraňují. Patrně proto také své pracovníky někteří poskytovatelé posílají na kvalifikační kurz ihned po ukončení zkušební doby, aby základní kvalifikaci získali co nejdříve. A konečně získáváním kvalifikace při zaměstnání se pojí také jeden provozní problém týkající se zejména malých zařízení, a tím je nutnost zajistit v provozu/terénu zástup za účastníka kurzu.

1.15.2 Zkušenosti účastníků kvalifikačního kurzu

1.15.2.1 Reflexe délky, struktury a obsahu kurzu

Kvantitativní šetření ukázalo, že délka kvalifikačních kurzů se téměř vždy pohybuje na minimální možné hranici 150 výukových hodin. Jen v několika ojedinělých případech přesahovala 200 hodin.

Ve většině případů vnímali účastníci fokusních skupin rozsah 150 hodin jako nedostatečný, aby účastníka naučil základy teorie i praktických dovedností spojených s profesí PSS. Poukazovali na fakt, že zejména rekvalifikační kurzy zajišťované úřadem práce pro nezaměstnané uchazeče jsou příliš všeobecné a povrchní, že jejich absolventi nemají možnost za 150 hodin poznat potřeby jednotlivých cílových skupin, udělat si obrázek o jejich specifikách a přijít na to, která cílová skupina je pro ně ta pravá.

Vzdělavatelé v roli lektorů nebo zástupců lektorů kvalifikačních kurzů také reflektovali současnou situaci. Rovněž pro ně je velmi obtížné do velmi omezené hodinové dotace dostat všechny potřebné informace, naučit účastníky základním dovednostem a zvolit formu výuky, která by maximalizovala praktický přínos kurzu, i s ohledem na maximální počet účastníků na kvalifikačních kurzech.

„Takže opravdu je velmi, jsou velmi kladené vysoké požadavky na lektora. A je velmi, třeba i já jsem si to brala hodně jakoby k srdci, aby ty lidi si odnesli to, co si odnést mají z té první pomoci. Takže si myslím, že prostě ta první pomoc by chtěla aspoň týden a my jsme to měli tam zvládnout v 6 hodinách...“ (Daniela, vzdělavatel)

Variant řešení, jak zvýšit délku kvalifikačního kurzu a zvýšit jeho praktický přínos, nabídli účastníci hned několik. Od modulové koncepce kvalifikačního kurzu zohledňující míru zkušeností a/nebo druh sociální služby, po změnu celého pojetí kurzu na jednoletý kurz nebo jednoletý školní obor.

Druhou stranou mince prodlouženého kurzu, zejména pro již zaměstnané pracovníky, však může být obtížná zastupitelnost v provozu služeb v době konání kurzu. V určitých typech zařízení tomuto problému čelí již nyní a při prodloužení kvalifikačního kurzu by dopadl poměrně těžce na provoz těchto služeb.

„... zase na druhou stranu ten zaměstnanec pak chybí na tom pracovišti, když by to bylo delší. To zase by mělo jakoby nějaký ten obrácený dopad a když teda je to pobytová služba, na služby že jo, že potom ten dotyčný tam chyběl...“ (Lenka, poskytovatel)

Podobně jako v dotazníkovém šetření i na fokusních skupinách mezi účastníky zaznívaly i výroky spokojenosti s délkou kurzu, byť pouze ojediněle, s tím, že výborný lektor je schopen i za jeden den předat více než špatný za tři dny.



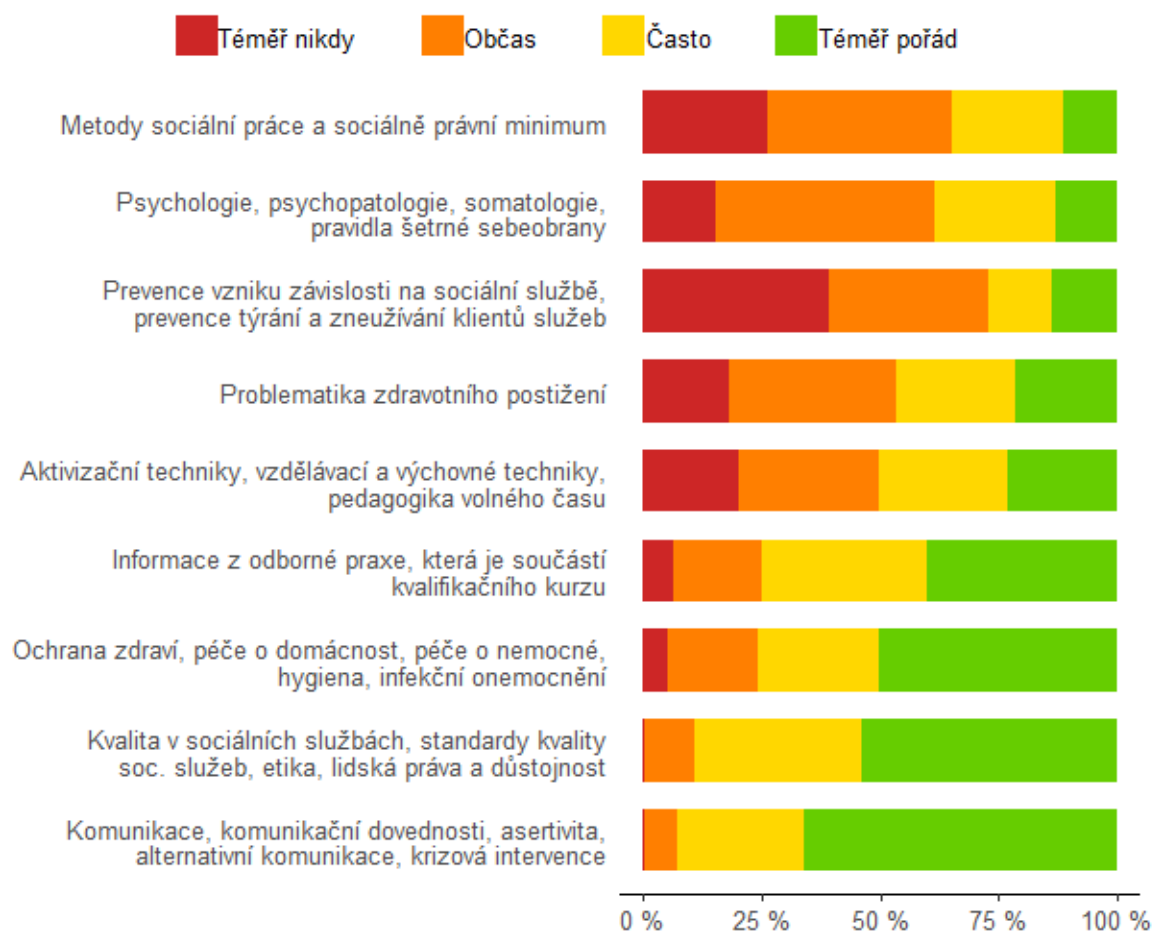
Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pro sociální povahu práce v sociálních službách dobře koreluje se zjištěním, že z povinných tematických okruhů kurzu využívají pracovníci ve své praxi jednoznačně nejvíce osvojené znalosti a dovednosti z oblasti komunikace, etiky, kvality sociálních služeb či ochrany zdraví. A jak ukazuje Graf 9 také informace z odborné praxe lektorů. Z hlediska významu témat kvalifikačního kurzu se jedná o potvrzení výsledků dotazníkového šetření, které bylo realizováno u poskytovatelů sociálních služeb v rámci projektu *Systém akreditací*. Obě šetření shodně identifikují klíčové vzdělávací potřeby pracovníků působících v sociálních službách.



Graf 9. Praktická využitelnost tematických okruhů kvalifikačního kurzu

Text otázky: Vzpomeňte si, jaké informace jste se na kvalifikačním kurzu dozvěděli/a. V každém řádku vyberte, jak často informace z uvedených oblastí používáte ve své práci.



Na druhou stranu fakt, že jsou některé tematické okruhy (např. metody sociální práce) využívány méně často, rozhodně není důkazem jejich nepotřebnosti, ale toho, že jsou důležité pro méně početnou skupinu pracovníků. Jedná se tedy spíše o důsledek generalizace obsahu kvalifikačního kurzu, který ne zcela zohledňuje specifické potřeby více než tří desítek druhů sociálních služeb.

Výše uvedené je dobře patrné při pohledu na rozložení četnosti využití témat metody sociální práce a sociálně právní minimum pracovníky v preventivních službách a službách sociální péče. Přibližně 60 % pracovníků služeb sociální prevence užívá metody sociální práce často nebo téměř pořád, u pracovníků služeb sociální péče je to jen 32 %. Naopak problematiku ochrany zdraví, péče o domácnost a nemocné apod. využívá často či téměř pořád okolo 46 % pracovníků sociální prevence, ale také 79 % pracovníků služeb sociální péče.

Na problém značné generalizace obsahu kvalifikačního kurzu poukazují v šetření také vedoucí pracovníci, kteří by ocenili, kdyby kvalifikační kurzy mohly být pro jednotlivé sociální služby tematicky odlišené, nebo alespoň jejich dílčí část. Ve stejném duchu se vyjádřili poskytovatelé a pracovníci přítomní na fokusních skupinách. Navrhovali upravit kvalifikační kurz na hlavní obecný modul a navazující specializované moduly



dle preferované cílové skupiny nebo typu služeb, případně zcela změnit pojetí kurzu směrem k jejich kompletní specializaci.

„... by bylo zajímavý, kdyby byl ten hlavní modul (obecný blok) jako to, a pak byly možnosti a že by člověk třeba mohl udělat dvě. Nebo prostě by věděl, že tam je výběr z 5 a já si teda pudu na ty seniory a možná by mě třeba zajímal ještě jeden... Jako jeden povinně a další volitelně.“ (Hedvika, poskytovatel)

„Tady prostě výrazně chybí specializace tady těch kurzů (někteří účastníci souhlasí), prostě to je paušální kurz, a to je naprosto k ničemu...“ (Anežka, poskytovatel)

Uvedené požadavky na větší specializaci kvalifikačního kurzu, například jeho modularizací pro pracovníky prevence a přímé péče, jsou zcela v souladu s výsledky šetření poskytovatelů sociálních služeb z projektu *Systém akreditací*. Mají tedy dlouhodobý konzistentní charakter.

Na druhé straně oponenti specializace kvalifikačního kurzu z řad PSS poukazují na to, že řada zájemců o kurz ještě oblast sociálních služeb nezná vůbec a neví, jaká služba nebo cílová skupina je jim blízká, a proto by mělo být zachováno všeobecné zaměření kurzu.

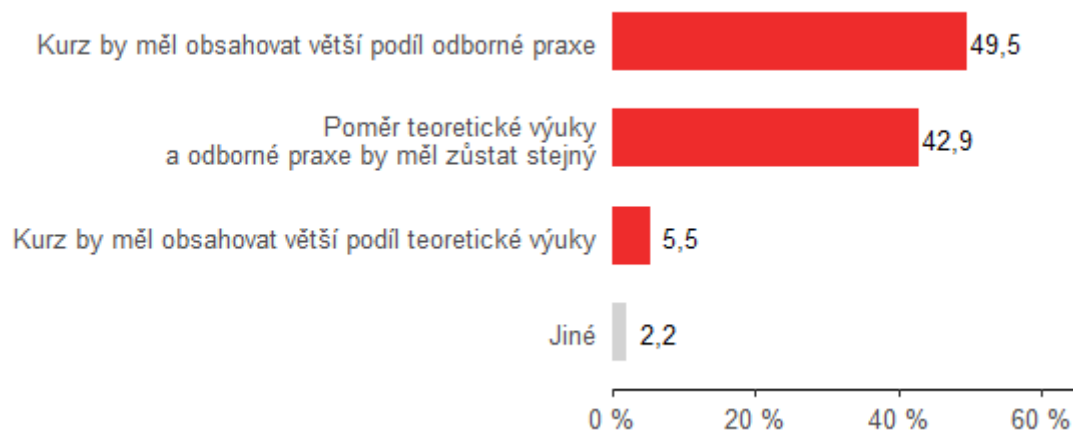
„... když si představím situaci, že bych byla člověk, kterej chce studo..., kterej chce třeba pracovat v sociálních službách, ale ještě nevím tu cílovku, tak je pak zase možná hrozná škoda, kdyby ty všechny kurzy byly už zacílený, že možná lepší mít pro všechny jeden takovej, kterej by byl ale smysluplnější, abych se dozvěděla, jaký jsou možnosti.“ (Taťána, PSS)

Kromě tematického obsahu je důležitá také reflexe nastaveného poměru teoretické a praktické výuky kurzu. Platí přitom, že v současné době výrazně převažuje teoretická část. Jak ukazuje Graf 10, tato domněnka se do určité míry potvrdila, nikoliv však v takovém rozsahu, jak jsme očekávali. Polovina pracovníků, kteří kvalifikačním kurzem prošli, je se současným poměrem spokojena, respektive by ocenila vyšší podíl teorie na úkor praxe. A druhá polovina pracovníků by pak preferovala navýšení podílu praxe.



Graf 10. Podíl teorie a praxe kvalifikačního kurzu – požadavky PSS

Text otázky: Jak hodnotíte poměr teoretické výuky a odborné praxe v kvalifikačním kurzu (kurz obvykle obsahuje 110 hodin teoretické výuky a týdenní praxi ve výši 40 hodin)?



Jaké výsledky přinesly v tomto ohledu fokusní skupiny? Zvýšit podíl praxe – tento jednoznačný požadavek zazníval opakovaně od všech pracovníků, poskytovatelů i vzdělavatelů. Nejedná se pouze o navýšení podílu praxe jako takové, ale i navýšení její kvality. Praxe by měla probíhat u více poskytovatelů nebo v odlišných typech sociálních služeb, včetně místa, kde PSS působí nebo budou působit.

„...a hlavně aby ten člověk přišel jo, jakoby do různých, jakoby nějakých jo, prošel co nejvíce, aby přišel do domova, aby přišel ještě někde a ještě někde aspoň na tři místa.“ (Martina, PSS)

„... podle mého, by měla být spíš praxe tam, kde budu pracovat. Aby se nestalo jako třeba u nás, jedna paní, že teda bude pracovat jako pracovník v sociálních službách, jo. Ted' udělala kurz, všechno udělala. Nastoupila, všechny formality byly vyřízeny, byla tam jeden den a druhý den přišla za vedoucí a řekla: ‚nezlobte se, já s postiženýma dětmi nemůžu pracovat.‘“ (Andrea, PSS)

Zcela nového pojetí pak byla myšlenka praxe probíhající na specializovaných výcvikových pracovištích, kde se účastníkům kurzu budou lektori moci dostatečně věnovat a kde se nedopustí řady začátečnických chyb na reálných klientech. Ovšem častým protiargumentem tohoto návrhu bylo, že výcvikové pracoviště vždy jen uměle a nedokonale simuluje skutečnost, která je vždy složitější, náročnější včetně krizových situací, které by také měli účastníci kurzu poznat, aby se mohli posouvat dál.

„Já si myslím, že jsou to lidi jakoby praktický a že se leknou, že je vystrašíme tím, že musí do nějakýho imaginárního prostředí, protože to jsou většinou lidi praktický, který chtějí zvládat svý praktický dovednosti v práci...“ (Helena, poskytovatel)

1.15.3 Financování kurzu

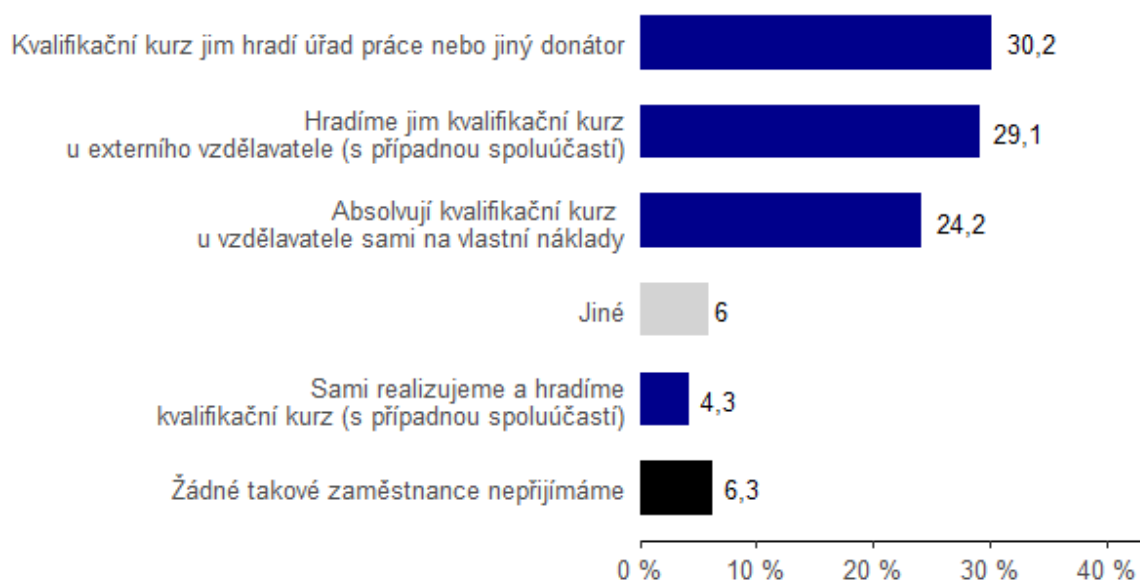
Existuje poměrně široká škála využívaných variant financování kvalifikačního kurzu. Kromě poskytovatele a zaměstnance samotného může kurz platit též úřad práce v rámci rekvalifikačního vzdělávání (případně výjimečně zcela jiný zdroj). Realizovat



kurz mohou pouze vzdělavatelé či poskytovatelé, kteří jsou zároveň vzdělavateli, mají-li kvalifikační kurz akreditován. Výsledné rozložení využívaných možností financování kurzu v ČR, které vyplývá z reprezentativního dotazníkového šetření projektu, zobrazuje Graf 11.

Graf 11. Způsoby financování kvalifikačního kurzu

Text otázky: Jak nejčastěji probíhá ve Vašem zařízení získání kvalifikace nově přijatých zaměstnanců, kteří ještě kvalifikaci potřebnou pro výkon pracovníka v sociálních službách nemají?



Z Grafu 11 je patrné, že dva nejčastější způsoby financování kvalifikačního kurzu v ČR jsou kurzy hrazené/zabezpečované úřadem práce a samotným poskytovatelem/zaměstnavatelem. Zcela či částečně si své kurzy platí pracovníci u přibližně čtvrtiny poskytovatelů. Ve skupině „jiné“ najdeme kombinace či modifikace výše zmíněných přístupů – např. někteří poskytovatelé kurz sice zaplatí, ale náklady na něj si posléze vybírají srážkami ze mzdy; jiní naopak ponechávají počáteční náklady na pracovnících a následně cenu kurzu kompenzují odměnami.

Financování kvalifikačního kurzu úřadem práce vypadá na první pohled jako optimální varianta jak pro pracovníky, tak i pro poskytovatele. Bohužel je s ní spojen problém nízké kvality kurzů a také nízké kvality absolventů (re)kvalifikačních kurzů. Úřady práce dle vyjádření poskytovatelů přítomných na fokusních skupinách zařazují na tyto kurzy často i uchazeče o práci, kteří se pro práci v sociálních službách osobnostně nehodí nebo již předem vědí, že ji dělat nechtějí.

„...oni tam zařadí člověka, kterej vůbec na tu práci nemá, jako nemyslím inteligencí, ale prostě když si s tím člověkem trochu promluvim, tak vidím, že v těch sociálních službách dělat nebude...“ (Věra, poskytovatel)

Samotný přístup úřadu práce k zabezpečování rekvalifikací se liší region od regionu, úřad od úřadu, a závisí vždy na lidech, kteří mají tuto oblast na starost. Poskytovatelé mají zkušenost jak s profesionály, se kterými úzce spolupracují při nábore pracovníků



a souvisejících rekvalifikacích, tak i s naprosto laxním, neprofesionálním přístupem, kdy úřad práce umísťuje do rekvalifikačního kurzu všechny uchazeče, včetně osobnostně naprosto nevhodných, nebo spolupráci s poskytovateli přímo bojkotuje.

„...já jsem byla nezaměstnaná, a protože jsem nemohla najít práci, já jsem chtěla dělat v mateřské školce, a tak jsem si řekla: ‚tak si udělám kurz, aspoň budu mít větší šanci,‘ byla jsem na úřadu a oni řekli, že abych mohla, aby mohli mi ten kurz dát, tak musím být minimálně rok nezaměstnaná...“ (Andrea, PSS)

Pokud však spolupráce funguje a pokud poskyvatelé neproplácejí kvalifikační kurz pracovníkům a nechtějí, aby náklady nesl sám pracovník, obracejí se právě na úřad práce. Ten jim mnohdy pomůže se zabezpečením kurzu pro svého nového či potenciálního pracovníka. Ten pak v roli zaměstnaného zájemce o práci, nebo nezaměstnaného uchazeče o práci s příslibem zaměstnání může absolvovat rekvalifikační kurz na náklady státu, respektive ze zdrojů aktivní politiky zaměstnanosti.

Někteří poskyvatelé však jednoznačně odmítají posílat pracovníky na (re)kvalifikační kurzy zabezpečované úřadem práce. Zejména z důvodu obavy o přínos takového kurzu, na základě špatné zkušenosti s kvalitou těchto kurzů. Raději sami investují do již prověřeného, kvalitního vzdělavatele, aby měli jistotu, že obsah kurzu bude v souladu s jejich potřebami.

V této souvislosti na fokusních skupinách zazníval názor, že získat v současné době finanční prostředky na (kvalifikační i další) vzdělávání pracovníků je poměrně jednoduché.

„To se dá tak snadno do sociálních služeb vygrantovat v dnešní době, jenom možná my, co jsme ty veřejný peníze neměli hned, tak jsme na to zvyklí.“ (Alena, poskytovatel)

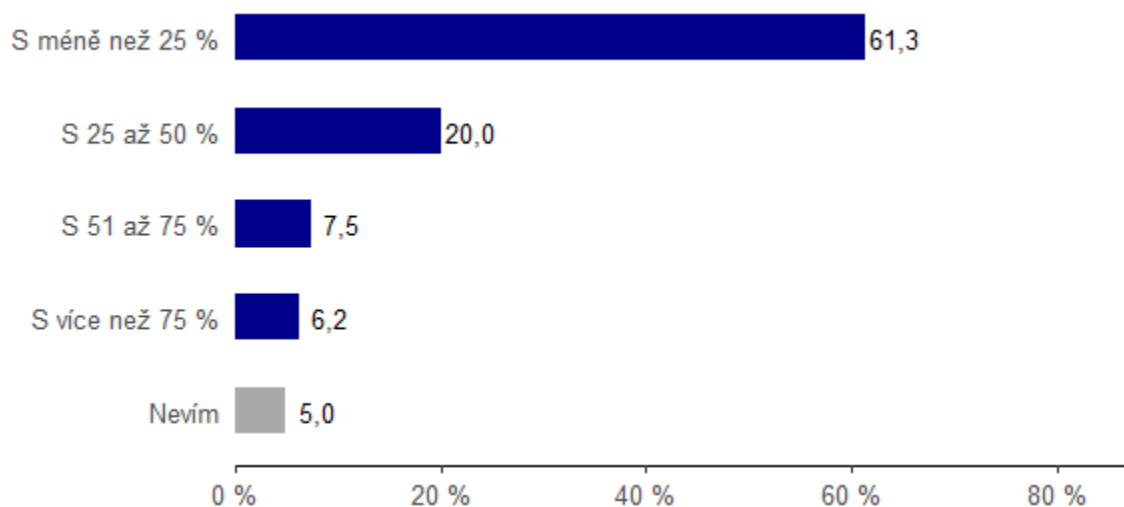
Poskytovatelka tímto vyjádřením upozornila na rozdíl mezi poskytovateli – neziskovými organizacemi a poskytovateli – příspěvkovými organizacemi ve vztahu k vícezdrojovému financování. Neziskové organizace jsou dlouhodobě zvyklé a často i nucené využívat všech dostupných finančních zdrojů, zejména z grantových schémat. Naučily se to a úspěšně tyto cesty využívají i k financování kvalifikačního a dalšího vzdělávání svých pracovníků.

Někteří z oslovených poskytovatelů v současné době uvažují, že kurz hradit svým zaměstnancům začnou. Jsou ve fázi, kdy zvažují podmínky, za kterých financování kurzu zavedou. Jednou z existujících možností řešení podmínek financování kvalifikačního vzdělávání pak může být tzv. kvalifikační dohoda. Jedná se o dohodu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem stanovující minimální dobu trvání pracovního poměru v případě, že kvalifikační kurz hradí zaměstnavatel. Princip dohody vychází ze snahy o snížení fluktuace zaměstnanců a o určitou návratnost financí vložených do jejich vzdělání. Dle výsledků dotazníkového šetření uzavírá v současné době kvalifikační dohody přibližně 23 % poskytovatelů. Pakliže uzavírány jsou, děje se tak spíše s menšinou zaměstnanců (viz Graf 12) pracujících obvykle na plný úvazek; podíl pracovníků s částečným úvazkem nebo zaměstnaných na tzv. dohody (Dohoda o pracovní činnosti a Dohoda o provedení práce) je minimální.



Graf 12. Podíl zaměstnanců s kvalifikačními dohodami

Text otázky: Zkuste prosím odhadnout, s jak velkou částí nových zaměstnanců kvalifikační dohody uzavíráte.



Pozn.: n = 80 vedoucích pracovníků, kteří uzavírají kvalif. dohody; interval spolehlivosti: max. \pm 11 procentních b.

Jak již bylo řečeno, jedna čtvrtina pracovníků si kvalifikační kurz platí sama. Podle poskytovatelů přítomných na fokusních skupinách jsou pracovníci za tuto možnost rádi, neboť si můžou vybrat kurz dle svých představ i za cenu osobních investic. Jedná se zejména o poměrně vnitřně motivované pracovníky, zapálené pro práci v pomáhajících profesích.

„... přichází více motivovaní uchazeči, KK si vybírají, chtějí ho a platí si ho.“
(Barbora, poskytovatel)

Kladný význam určité finanční spoluúčasti pracovníků na fokusních skupinách deklarovala většina poskytovatelů s tím, že takový způsob zajistí v sociálních službách přirozenou selekci skutečně motivovaných pracovníků.

1.15.4 Reflexe kvality kurzu

Dle poskytovatelů, pracovníků i vzdělávacích subjektů, kteří se sešli na fokusních skupinách projektu, je kvalita jakéhokoli, tedy i kvalifikačního kurzu vždy přímo úměrná kvalitě vybraného vzdělavatele a lektorů.

„A co mi na něm hrozně zaujalo je, jak většina těch lektorů byli samí postižení, což bylo úplně úžasný, kdy nám oni vlastně předali ty své přímý potřeby, své vlastně zkušenosti, co s nima máme vlastně dělat. A i na těch hodinách jsme měli možnost to vyzkoušet, komunikovali jsme s nima a to bylo naprosto úžasný, jo.“ (Jiří, PSS)

Nežádka si proto poskytovatelé nechávají kvalifikační kurzy tzv. ušít na míru podle typu služeb a specifických potřeb klientů. Takové kurzy bývají dražší, ale pro poskytovatele efektivnější, a jak vyplynulo z dotazníkového šetření, jsou i přínosnější. Proto také řada organizací, zejména větších nebo zastřešujících menší zařízení, má nebo usiluje o získání akreditace pro vlastní kvalifikační kurz.



„My třeba, protože školíme pracovníky v sociálních službách pro DZR a pro mentálně postižené klienty, tak je to tak úplně jiná oblast, který potřebují tak úplně něco jiného, než třeba vaši pracovníci. Takže kdyby se tito dva setkali na jednom akreditovaném otevřeném kurzu, tak si myslím, že obě strany odejdou nespokojený. Vy nebudete mít proškoleného pracovníka, jak ho potřebujete a my taky ne.“ (Silvie, poskytovatel)

Nicméně z pohledu některých účastníků fokusních skupin je třeba se na kvalifikační kurz dívat v kontextu celého vzdělávacího systému včetně povinného dalšího vzdělávání PSS. Potom se jeví jako určitý vstupní základ pro práci v sociálních službách, který pracovníky vybaví základními teoretickými a praktickými znalostmi, které jsou v rámci dalšího vzdělávání rozvíjeny.

„Základ, který, na kterém se dá fakt stavět, jak říkala paní Slaná. A potom to doladit právě těmi jednodenními nebo denními a tak dále, těmi kurzy 8hodinovými a tak.“ (Eliška, PSS)

Někteří poskytovatelé přiznávají, že při výběru kvalifikačního kurzu pro své pracovníky je rozhodujícím kritériem nízká cena a potřebné znalosti a dovednosti si pracovníci doplňují až v rámci dalšího vzdělávání, kterému se zařízení věnují podrobněji. Získání kvalifikace je pro takové poskytovatele spíše zákonná formální podmínka, kterou potřebují splnit.

Dalším faktorem, určujícím celkovou kvalitu kvalifikačního kurzu je osoba lektora, jeho zkušenosti, kompetence a znalosti daného oboru. Nedostatek kvalitních odborníků a lektorů způsobuje, že má řada akreditovaných kvalifikačních kurzů dle zkušeností poskytovatelů, pracovníků a vzdělavatelů velmi pochybnou úroveň.

„...to nekompetentní vedení a skriptu, který když jsem otevřela a viděla jsem, že v tom, v těch skriptech jsou chyby a seděla jsem tam dál s těma jako šesti, sedmi lidma, který teda jako viděli, že já o tom něco vím a ta přednášející tam něco jako mlela s prominutím a pak jako ti lidi šli za mnou a zeptali: „A hele fakt je to takhle?“ A já jsem říkala: „Hele sorry, tohle to je chyba, tohle je chyba,“...“ (Adriana, PSS)

Nejlepší variantou je dle účastníků fokusních skupin lektor, který dlouhou dobu přímo působil nebo stále působí v sociálních službách.

„... všechno přednášeli, kromě jedny paní, lidi z praxe. A oni mě vlastně napumpovali tím nadšením pro, pro ten obor jako takový, i možnosti vlastně, kam všude se s tím... měsíčním kurzem dá jít. Takže mě prostě přišlo úžasný ten... to, že tam byli lidi z praxe, ta paní, která byla ze školy, tak to byla uspávačka hadů.“ (Hedvika, PSS)

S kvalitou kvalifikačního kurzu velmi úzce souvisí také způsob výuky, který lektori zvolí. Jednoznačně nejoblíbenější a nejefektivnější jsou podle účastníků fokusních skupin interaktivní formy výuky včetně simulace a modelových situací.

„... by bylo vhodné tu odbornou připravenost těch pracovníků víc provázat ve smyslu, že by to byl takový výcvik. Více výcvikového rázu ten kurz, s co nejmenším počtem střídání lektorů, aby ta skupina navázala užší vztah, ale budovala si nejenom odborné znalosti, ale i ty lidské.“ (Josef, poskytovatel)



A jakým způsobem by poskytovatelé, pracovníci i sami vzdělavatelé, kteří se zúčastnili fokusních skupin, postupovali, aby se průměrná kvalita, a tím i prestiž kvalifikačních kurzů, zvýšila? Za prvé by zvýšili požadavky na účastníky kurzu, za druhé by zpřísnili vstupní požadavky pro uchazeče o kurz (zejména v oblasti osobnostních předpokladů pro práci v sociálních službách), a konečně za třetí by uvažovali také o zpřísnění podmínek akreditace kvalifikačních kurzů ze strany MPSV. Uvedené návrhy, zejména ze strany poskytovatelů sociálních služeb, mají dlouhodobý a konzistentní charakter.

1.15.5 Reflexe připravenosti absolventů kurzu na trh práce

Jedním z analyzovaných témat dotazníkového šetření, stejně jako fokusních skupin je i otázka připravenosti absolventů kvalifikačního kurzu (ale i absolventů příslušných středních a vysokých škol) na výkon práce PSS. Při možnosti výběru je pro poskytovatele nejvýhodnější, pokud do jejich zařízení získají pracovníky s několikaletou praxí, popř. s příslušným vzděláním. Poskytovatelé se v rámci fokusních skupin shodují, že nelze srovnávat objem znalostí a dovedností získaný několikaletým studiem v rámci školní výuky se 150 hodinami kvalifikačního kurzu. Obrácenou stranou mince školního vzdělání je však poměrně častý odchod absolventů škol do jiných oborů, mimo sociální oblast.

Problém připravenosti absolventů kvalifikačního kurzu asi nejvíce vystupuje, srovnáme-li si požadavky na pracovníky v preventivních službách a pečovatelských službách. Pokud se na jednom otevřeném kvalifikačním kurzu potkají takto diametrálně odlišně zaměřeni účastníci, je dle vzdělavatelů i poskytovatelů, kteří se účastnili fokusních skupin, téměř jisté, že připraveni na praxi nebudou v lepším případě pouze pracovníci prevence, v horším ani pečovatelé.

*„Povinností tady toho kurzu je nějaký časovej rozsah, dejme tomu, ehm základy výuky péče o domácnost, ti lidi z prevence ty, ty, ty jsou úplně..... ty to nezajímá, jako je nezajímá takový ty ošetrovatelský věci a tak dále...“
(Anežka, poskytovatel)*

Častým problémem je rovněž nepřipravenost nezaměstnaných uchazečů o práci, kteří absolvují rekvalifikační kurz vybraný samotným ÚP, na skutečný provoz zařízení sociálních služeb. Po vstupu do zaměstnání jsou dle poskytovatelů uchazeči z úřadu práce často realitou provozu sociálních služeb rozčarováni a brzy zařízení/obor opouštějí.



DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

1.16 Právní rámec dalšího vzdělávání

Požadavky na další vzdělávání vyplývají ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Roční objem dalšího vzdělávání pro PSS činí minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Povinnost účasti na dalším vzdělávání se nevyžaduje za kalendářní rok, v němž pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz (§ 116 odst. 9).

Možnosti naplnění dalšího vzdělání vycházejí ze stejné nabídky jako u sociálních pracovníků (§116 odst. 9 ZSS odkazující na § 111):

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách,
- účast v kurzech s akreditovaným programem u Ministerstva práce a sociálních věcí,
- odborné stáže, jimiž se rozumí výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž,
- účast na školicích akcích, tj. vzdělávacích akcích v maximálním rozsahu 8 hodin ročně organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem,
- účast na konferencích, tj. akcích odborného charakteru v maximálním rozsahu 8 hodin ročně, jejíž program se týká oboru činnosti pracovníka v sociálních službách.

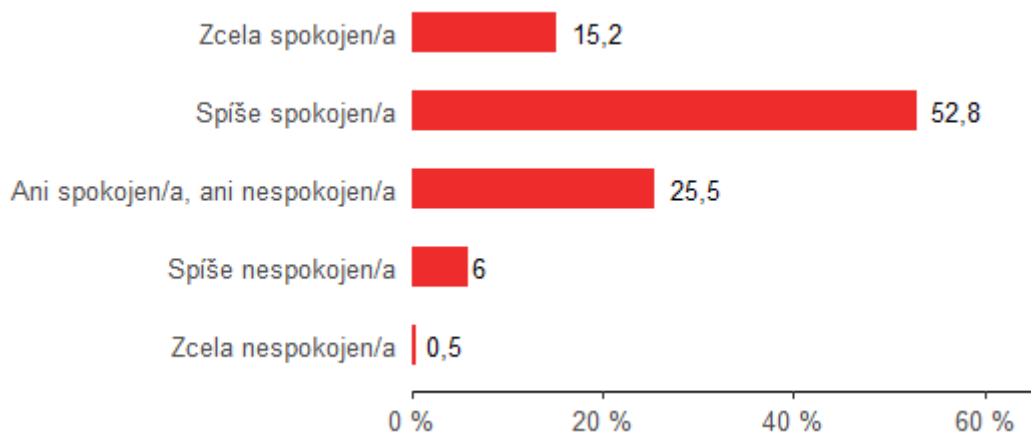
1.17 Spokojenost se systémem dalšího vzdělávání

V obou realizovaných výzkumech, tj. jak v dotazníkovém šetření, tak v rámci fokusních skupin převažuje mezi respondenty spokojenost s celkovým stavem a nastavením současného systému dalšího vzdělávání (viz Graf 13).



Graf 13. Spokojenost se systémem dalšího vzdělávání

Text otázky: Do jaké míry jste spokojen/a, či nespokojen/a se současným systémem dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách v České republice?



Pozn.: Pozn.: n = 381; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Jak je z výše uvedeného grafu patrné, téměř 70 % respondentů z řad PSS je se současným systémem dalšího vzdělávání spokojeno, 15 % zcela a nadpoloviční většina, tj. 53 % vidí v systému drobné nedostatky. Pouze 6,5 % dotázaných PSS se přiklání k tomu, že nynější situace má více záporů než kladů, a tedy není se současným systémem dalšího vzdělávání spokojena.

1.18 Povinnost dalšího vzdělávání

Od roku 2012 vznikla povinnost pro PSS a sociální pracovníky se vzdělávat i po získání potřebné kvalifikace. Názory na tuto povinnost se od jejího zavedení různí, což potvrzují i prezentované výzkumy. Stejně jako v dotazníkovém šetření, tak i v rámci fokusních skupin zaznívaly argumenty pro povinné vzdělávání i pro jeho zrušení a přenechání potřeby se vzdělávat na dobrovolnosti každého jednoho pracovníka/pracovnici individuálně.

Jedním ze zmiňovaných důvodů negativního vnímání povinnosti se dále vzdělávat je, že povinné další vzdělávání je jen ústřední administrativní rozhodnutí komplikující pracovníkům a poskytovateli práci, které je nutné formálně splnit s nízkými celkovými náklady.

„...když budu chtít, tak seženu nebo seženeme kvalitní vzdělávání, samozřejmě seženete vzdělávání, který prostě vás nestojí nic, jenom proto, abyste naplnili těch čtyřiaadvacet hodin, pač ve svý podstatě nechci říkat, že to je formalismus, ale jako prostě je to tak...“ (Jiří, poskytovatel)

Bc. Jan Gabriel, ředitel Domu seniorů Liberec-Františkov uvádí: *„Při počtu zaměstnanců, jejich řádné dovolené, nemocech, nedostatku financí – toto zařizovat je vždy malou kovbojkou a je otázkou, kdy a za jakých okolností se zaměstnancům dostane opravdu kvalitního vzdělávání, které tolik potřebují. Stejně jako například supervize pro všechny zaměstnance v přímé péči.“ (Gabriel 2017)*

Z dotazníkového šetření jednoznačně vyplynula převaha respondentů a respondentek považujících další vzdělávání PSS za potřebné. Na Grafu 14 vidíme,

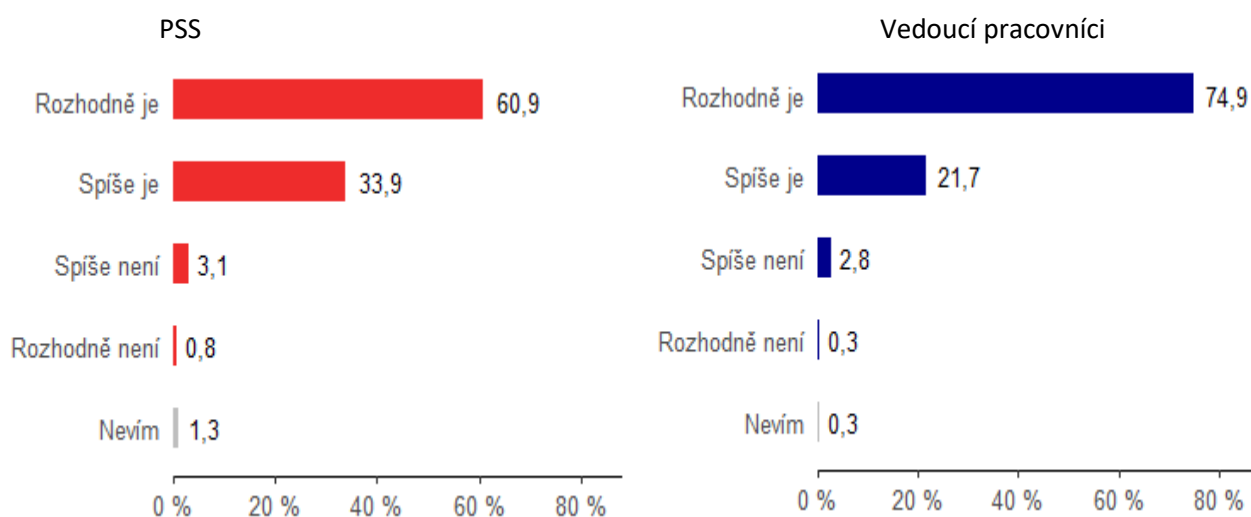


že téměř 95 % dotázaných pracovníků a pracovníc v sociálních službách považuje další vzdělávání za potřebné (61 % za rozhodně potřebné, 34 % spíše potřebné). Stejně tak i mezi jejich vedoucími převažuje 97% shoda v hodnocení potřebnosti dalšího vzdělávání (75 % hodnotí další vzdělávání jako rozhodně potřebné a 22 % jako spíše potřebné). Výjimečně se vyskytují vyhraněnější názory, dle kterých není další vzdělávání potřebné. Jak ukazuje Graf 14, jedná se skutečně spíše o ojedinělé případy.

O částečné či úplné nepotřebnosti dalšího vzdělávání je přesvědčeno cca 4 % PSS a 3 % vedoucích pracovníků. Můžeme soudit, že absolutní většina výhrad vznášených vůči dalšímu vzdělávání tedy nesměřuje k samotné existenci konceptu, ale k jeho konkrétním částem.

Graf 14. Potřebnost dalšího vzdělávání

Text otázky: Zhodnoťte, do jaké míry další vzdělávání je, či není potřebné pro pracovníky v sociálních službách.



Pozn.: n (PSS) = 381; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.; n (vedoucí) = 351; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Z obou šetření, realizovaných jak mezi poskytovateli sociálních služeb, tak PSS vyplývá, že je důležité, aby bylo další vzdělávání PSS definováno zákonem. To je podpořeno také respondenty z řad vedoucích pracovníků, kteří se většinově shodli na povinnosti dalšího vzdělávání pro PSS v zákoně.

Při poukazování na pozitivní význam dalšího vzdělávání byla účastníky fokusních skupin zmíněna také skutečnost, že pouze fakt, že je vzdělávání povinné ze zákona, zaručuje, že další vzdělávání PSS systémově již několik let probíhá a poskyvatelé na něj vyčleňují finanční prostředky.

„...jako určitě ta povinnost tam měla zůstat, protože... nechat to jenom na zaměstnavateli... nebude dělat to, co ubírá čas a peníze...“ (Růžena, PSS)

„...50 % organizací by to přestala hradit...“ (Kamila, PSS)

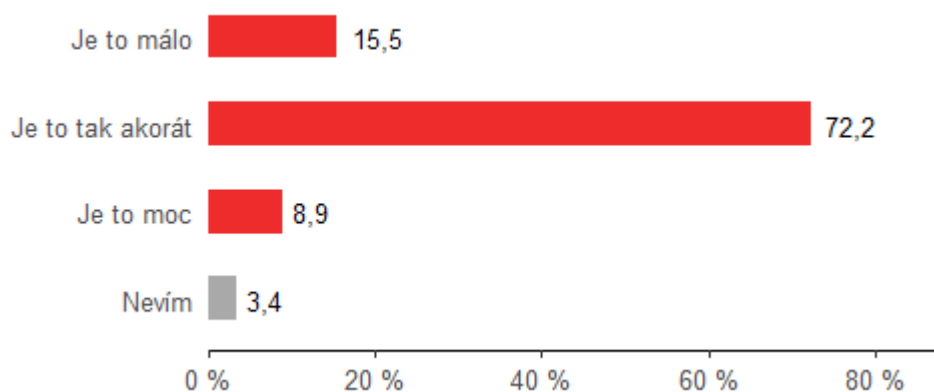


1.19 Rozsah dalšího vzdělávání

Z hlediska rozsahu dalšího vzdělávání převažuje mezi respondenty dotazníkového šetření a fokusních skupin spokojenost se současným nastavením. Necelé tři čtvrtiny PSS (72 %) si myslí, že stávajících 24 hodin ze zákona povinného dalšího vzdělávání za rok je pro kvalitní výkon povolání tak akorát. 16 % PSS je přesvědčeno, že 24 hodin za rok je málo a pro 9 % z nich je to hodně hodin (viz Graf 15).

Graf 15. Přiměřenost délky dalšího vzdělávání

Text otázky: V současné době se jakožto pracovník v sociálních službách musíte ze zákona vzdělávat 24 hodin za rok. Zdá se Vám, že pro to, abyste mohl/a Vaše povolání vykonávat kvalitně, je to málo, tak akorát, nebo moc?



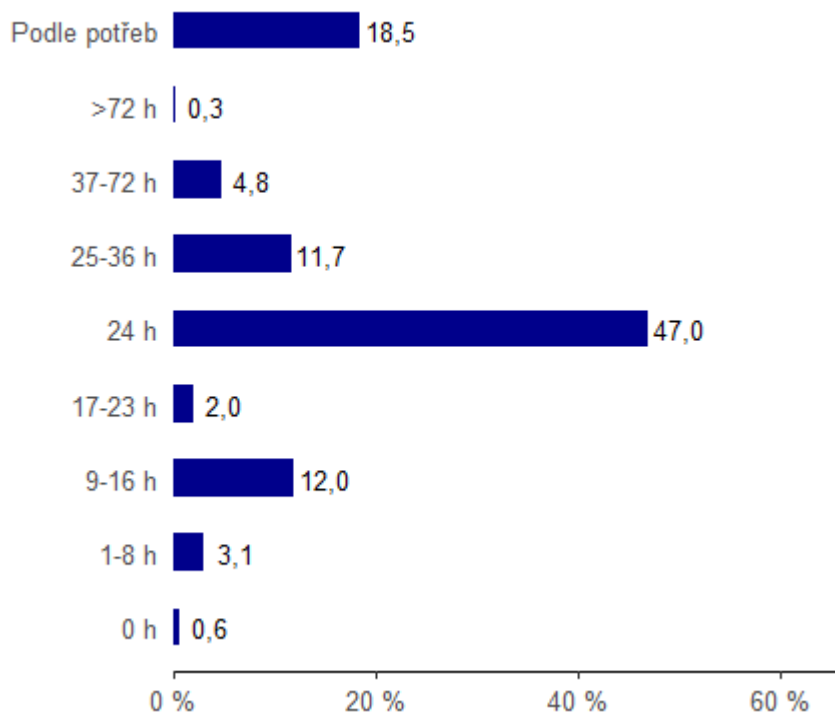
Pozn.: n = 381; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.



Pokud výše uvedená fakta porovnáme s výsledkem otázky na ideální počet hodin dalšího vzdělávání za rok, zůstáváme stále u stejného čísla – 24 hodin ročně (viz Graf 16).

Graf 16. Ideální počet hodin dalšího vzdělávání

Text otázky: V současné době musí pracovníci v sociálních službách absolvovat ze zákona povinné další vzdělávání v délce minimálně 24 hodin za rok. Kolik hodin ročně by měli podle Vašeho názoru ideálně absolvovat pracovníci v sociálních službách ve Vašem zařízení (bez ohledu na cenu kurzu a personální zajištění chodu služby)?



Pozn.: n = 351; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Nespokojenost se současným nastavením dalšího vzdělávání poměrně často souvisí s délkou sledovaného období. Mezi účastníky fokusních skupin převažovala preference prodloužit sledované období například na dva roky a sousledně s tím i objem dalšího vzdělávání na 48 hodin.

„Já bych totiž byla nakloněná tomu, že by to vzdělávání bylo jakoby delší, že by třeba přesahovalo ten jeden rok...“ (Růžena, PSS)

„...když bych viděla nějaký prostor pro, pro zlepšení, tak je třeba to nemít třeba s roční, ale s dvouletou. Protože některý kolegyňky si prostě dělají dlouhodobější kurzy a teď strašně špatně se jim to vykazuje.“ (PSS)

Sledované období v délce jednoho roku je pro řadu poskytovatelů i pracovníků příliš krátká doba, neumožňující např. absolvovat dlouhodobější vzdělávací kurzy, které jsou účastníky mnohdy považovány za efektivnější z hlediska praktického přínosu. Navíc na stávající legislativní úpravu přirozeně zareagovaly vzdělávací subjekty a v jejich nabídce se tak vyskytují téměř výhradně zmiňované osmihodinové kurzy.



„...s čím já třeba narážím, že se mi těžko hledá kurz, který by měl dvacet čtyři hodin a šel jakoby do hloubky, je hodně kurzů na osm hodin, a to mě prostě neuspokojí, protože mám pocit, že je to tam jako po povrchu...“ (Šárka, PSS)

„Kdežto tydle ty osmihodinový mně přijdou, že jsou dělaný jenom na to, aby se to splnilo ze zákona, aby prostě byla nějaká nabídka, protože my musíme mít dvacet čtyři hodin, tak se tam naflákaj různý osmihodinový kurzy, abychom to splnili. Jo, ale přijdete tam, teď se představíte osobně, lektor o sobě něco povídá, pak se dotknete nějakýho tématu, není kolikrát čas na nějakou diskuzi, a pak honem honem, polovina lidí, že jim jede vlak nebo že spěchají, tak vám čtvrtina uteče, jo, a je to vlastně voničem.“ (Zdeňka, PSS)

Roční sledované období v kombinaci s pozdě schvalovanými dotacemi organizacím navíc ústí v to, že se velká část PSS školí až na podzim. Vzhledem k velkému zájmu může být koncem roku některých kurzů nedostatek a některé organizace pak vybírají kurzy podle toho, jestli se konají před koncem roku, a ne podle tématu a potřebnosti pro zaměstnance.

Někteří poskytovatelé také upozornili, že povinnost absolvovat 24 hodin vzdělávání za rok je kladena na poskytovatele, respektive zaměstnavatele a nikoli pracovníky samotné. Z jejich pohledu je to příliš paternalistické řešení, které pracovníkům odejímá zodpovědnost za sebe sama.

„Já mám základní problém v tom, že jako to vzdělávání je ukládaný zaměstnavateli a ne pracovníkovi. Že si myslím, jelikož chci lidi kompetentní a proaktivní, tak chci, aby vlastně nesli zodpovědnost za tu jako svoji, ač je to pečovatelka, aby ta zodpovědnost vlastně za to vzdělávání byla na ní...“ (Veronika, poskytovatel)

Menší či větší problémy poskytovatelům způsobuje také fakt, že 24 hodin dalšího vzdělávání je povinné i pro pracovníky zaměstnané na dohodu o provedení práce, či dohodu o pracovní činnosti. Společně s dalšími nezbytnými aktivitami spojenými s nástupem na nové pracovní místo je pak pro zaměstnavatele, ale i pracovníka poměrně náročné uvedený objem vzdělávání během několika měsíců splnit.

„...když někdo třeba nastoupí v červnu tak teďka to na něho všechno valím. Musím rychle udělat nějaký interní školení, musím rychle zaškolovat, musím nějaký mentoring a ještě potřebujeme tady nějaké vzdělávání, protože si to nechceme nechávat na prosinec, kdy to je nejhektičtější, prosinec aspoň pro teda v pobytkách to je. Protože to víme, ty Vánoce, to se vnímá všechno špatně. Jo, že tam mi trošinku vadí, jo, že ta povinnost je pro všechny...“ (Natálie, poskytovatel)

1.19.1 Faktory ovlivňující rozsah dalšího vzdělávání

Jak již bylo v předchozí kapitole zmíněno, většina respondentů a respondentek je s objemem dalšího vzdělávání spokojena (72 %). 15 % dotazovaných respondentů se však domnívá, že 24 hodin povinného dalšího vzdělávání není dostatečné. Řada poskytovatelů a pracovníků by tak uvítala možnost zvýšit současný objem dalšího vzdělávání. Jejich nejčastějším argumentem je fakt, že delší (alespoň dvoudenní) kurzy jsou přínosnější a efektivnější, neboť nabízejí prostor zabývat se danou problematikou více do hloubky a zároveň si osvojit i praktické dovednosti v sociálních



službách tak potřebné. Zatím však narážejí zejména na finanční limity a omezení od měst a krajů, které je financují, ať už jako příspěvkové nebo neziskové organizace.

„...více času na to vzdělávání. 24 hodin za rok jako není až... podle mě je málo, no. Vzhledem k tomu, že tam máme 8 hodin dobré praxe, to je 8 hodin přesně neakreditovaného a 8 hodin akreditovaného, ne nebo 8 hodin stáže a 8 hodin jednoho kurzu, to je docela málo. Já bych to rozšířil výrazně...“ (Milan, PSS)

„...já třeba mám strašně ráda, když jsou kurzy dvoudenní. A pro to, třeba pro mě je škoda, že je to jenom 24 hodin, kdyby to bylo těch 32 (mírně se směje), (někdo se směje), tak by to bylo dvakrát dva dvoudenní jako by kurzy za ten rok, což je super. Jde se víc do hloubky, je to prostě praktický, víc se tam ti lidé poznají, vzniknou tam prostě nějaký vazby a není to takový to přednáškový.“ (Taťána, PSS)

„Právě to omezení na těch 24 hodin spíš dělá problémy.“ (Sabina, poskytovatel)

„Teďka vznikl vlastně vznikl těch 24 hodin ne, jako povinnost, ale vymezení, ohraničení čili pokud se někdo vzdělává 30 hodin, pozor těch 6 hodin si pracovník vlastně bere ze svého volného času. A já z dotačních prostředků, těch dalších 6 hodin, které jsou na dalších 24 hodin vlastně nesmím uhradit.“ (Miroslav, poskytovatel)

V důsledku nedostatečného objemu dalšího vzdělávání umožňují někteří poskytovatelé vzdělávat se i nad povinný rámec.

„My máme přeškoleny, když jsem počítala minulej rok, protože mi to vykazujeme na našeho zřizovatele Olomouckej kraj, 34 hodin na pracovníka...“ (Denisa, poskytovatel)

„Tak my vlastně taky přes těch 24 hodin jdeme hodně, my vlastně máme v organizaci nastaveno, že každý pracovník se může vzdělávat 40 hodin ročně v rámci pracovní doby. Sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách mají 24 plus 16 doplňkovýho, kterej si vyberou.“ (Jolana, poskytovatel)

Z hlediska současného nastavení dalšího vzdělávání zazněl požadavek od účastníků fokusních skupin, aby horní hranice ročního rozsahu dalšího vzdělávání byla pouze doporučená, a tím se zachovala možnost pro poskytovatele určit celkový objem dalšího vzdělávání individuálně, na základě svých potřeb.

„Já si myslím, že, že v rámci v těch povinných by to nemělo být zastropovaný, že by mělo být nějaký doporučení...“ (Vendula, poskytovatel)

„Mít tam třeba daný jenom minimum těch hodin, kolik musí mít za ten rok, ale jak přesně říkala, to zastropování tam vidím jako zbytečné. A protože já třeba, když zapracovávám nové kolegy, tak já bych potřebovala, aby těch školení třeba ten rok měli víc a za taky, přesně tam mě vlastně těch 24 hodin toho povinného vzdělávání vlastně limituje (Romana přizvukuje), jo, a mám s tím problém, protože já bych potřebovala, aby ten člověk kromě třeba školení, který děláme na klíč pro celou organizaci, tak tím naplníme třeba 16 hodin, ale já bych potřebovala, aby měl základy první pomoci, aby měl tohle, protože může mít přesně nějakýho náročnějšího klienta, potřebovala bych, aby se mi specializoval v něčem dalším...“ (Jindřiška, poskytovatel)



Na druhou stranu jsou organizace, kterým se 24 hodin ročně zdá být příliš vysoká časová dotace, zejména proto, že jim absence pracovníků způsobují komplikace v provozu služby.

„...no všeobecně, že to je moc těch hodin...“ (Dagmar, poskytovatel)

„Je tam vždycky nějaký záskok minimální, kdyby se něco stalo, tak samozřejmě nemůžete nechat prázdný oddělení, ale zůstane tam třeba jedna sestra a jedna pečovatelka, na telefonu osmdesát lidí, samozřejmě kdyby se něco dělo, tak doběhneme, aby to bylo splnitelný, přijde mně to těch dvacet čtyři hodin někdy hodně...“ (Zdeňka, poskytovatel)

Mezi účastníky fokusních skupin rovněž zazníval názor, že potřeba dalšího vzdělávání se hodně liší v závislosti na druhu služby. Pro některé služby, zejména pobytového charakteru, může 24 hodin ročně stačit, ale pro preventivní služby nebo terénní pracovníky je potřeba dalšího vzdělávání mnohem větší a specifické kurzy, které jsou přímo určeny pro tuto skupinu pracovníků, mají mnohdy delší časovou dotaci, než je roční zákonný limit.

„...jsou organizace, že jo, pro který už je to hodně (účastnice přizvukuje), protože přesně časovej důvod a co ty pečovatelky se maj furt učit novýho, ale u nás, když ty děvčata fakt pracujou v tý přímý práci s těma klientama na, na tom seberozvoji, jo, na, na nějakých těch pracovních dovednostech a tak dále. My tam máme témata, ehm, sexuality těch lidí, máme tam prostě problémy, který oni maj, když, když se osamostatňujou a to jsou všechno věci, na který vám nestačí 8hodinovej kurz...“ (Vendula, poskytovatel)

1.20 Zájem o další vzdělávání

Z realizovaných šetření převažuje zájem mezi respondenty o další vzdělávání. Mezi zmiňované důvody patří skutečnost, že čas věnovaný dalšímu vzdělávání přináší jeho účastníkům pozitivní okamžitý i dlouhodobý přínos. Mezi ty okamžité faktory patří možnost sdílet pracovní zkušenosti a potkávat se s kolegy z oboru.

„Naopak to berou, jakože si třeba i trošku odpočinou, aspoň ty pražský. Dozvěděj se něco novýho a nemusí ten den nic moc dělat. Tak to berou jakoby takový spíš plus, navíc se setkaj s dalšíma kolegama, kdy prostě pohovořej, a předaj si nějakou zkušenost. To je pro ně plus...“ (Martin, PSS)

„...mají zájem, už jenom proto, že opustí ten pracovní proces a můžou se setkávat s ostatními zaměstnanci z jiných organizací nebo od jiných poskytovatelů, takže se tam dozvídají při těch diskuzích, jak to chodí jinde...“ (Lenka, poskytovatel)

Další vzdělávání také rozšiřuje odborný rozvoj a pomáhá řešit pracovní problémy, se kterými si nevěděli rady. Faktor sdílení získaných praktických zkušeností popř. dobré praxe je jedním z důležitých přínosů dalšího vzdělávání; může měnit zautomatizované postupy či zvyšovat kvalitu své práce.

„Pro mě to je v každým případě prohlubování kvalifikace, nějakýho náhledu odborníka, jako z který to může vidět trošku jinak, z jiného úhlu pohledu a... případně prostě řešíme... nebo pomůže mi řešit prostě problémy, se kterýma se třeba dennodenně setkáváme...“ (Milan, PSS)



„Pro mě přínosy ano, zejména pokud teda maj nějaký přesah do té praxe, protože, jak řešíme většinou nějaké stejné, nebo podobné problémy v těch jednotlivých zařízeních, tak je to často inspirující, třeba si vzpomínám na... kurz, kde pani lektorka byla taky z praxe a třeba hrozně hezky si zpracovali, jak učili klienty hospodařit s penězma, (nesr.), tak jsme se od nich inspirovali...“ (Blažena, PSS)

„Opravdu pak už člověk spoustu věcí jakoby má tak... zautomatizovaný a najednou prostě, když jdete fakt na nějakou jakoby opravdu kurz, tak najednou si řeknete aha, prostě. A dáte si na to... myslím si, že to opravdu je přínosem v tom, vlastně v tý práci s těma klientama...“ (Alice, PSS)

Mezi účastníky fokusních skupin z řad PSS zaznívaly i názory, kdy je povinnost dalšího vzdělávání vnímána jako zátěž. Platí to zejména v případě, kdy se vzdělávací kurzy nekonají v pracovní době, ale z důvodu potřeby zajistit provoz služby jsou plánovány a realizovány ve volném čase pracovníků.

„...já teda vnímám jako nevýhodné pro naše zaměstnance, je to, že většinu toho školení absolvují ve svém volném čase...“ (Natálie, poskytovatel)

Podle zákoníku práce by měli všichni PSS nárok čerpat placené volno z důvodu dalšího vzdělávání. Během fokusních skupin však vícekrát zaznívalo, že v některých organizacích se pracovníci účastní dalšího vzdělávání mimo pracovní dobu; ve svém osobním volnu. Tento nestandardní postup souvisí s problémem, kterému čelí řada poskytovatelů – zastupitelností. V důsledku pod-dimenzovanosti pracovního personálu, nemají poskytovatelé sociálních služeb dostatečný potenciál k vykrývání doby absence PSS. Dalšího vzdělávání se v případě obtížné zastupitelnosti pracovníci často reálně účastní pouze v době, kdy nemají směnu a nemusejí se starat o klienty. U některých kurzů na klíč, které se konají v místě poskytování služby, si zase pracovníci během výuky dělají přestávky podle potřeb svých klientů, aby se o ně mohli postarat.

„Když je ten kurz třeba u nás nebo to školení, tak v podstatě se to třeba dělá v pracovní době, že se provedou hygieny, jdete na školení, po třech hodinách se vracíte, abyste zajistila oběd uživatelům, a pokračujete ve školení“ (Zdeňka, PSS).

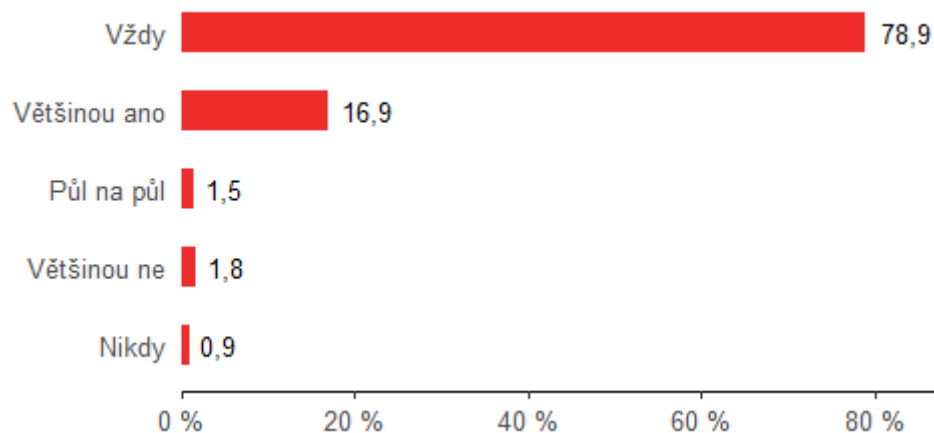
Vedle faktu, že toto řešení odporuje zákoníku práce, jde často proti základní funkci vzdělávání. Pracovníci, kteří jsou vysláni na školení např. po noční směně, nejsou a ani nemohou být mentálně či fyzicky připraveni se vzdělávat.

Tento problém není – vzhledem k četnosti, směnnému provozu a nutnosti zajistit chod služby v mnoha případech 24 hodin denně – v řadě organizací snadné vyřešit. Nicméně jak vyplynulo z dotazníkového šetření (viz Graf 17), jedná se spíše o menší část pracovníků, kteří kurzy dalšího vzdělávání absolvují mimo placenou pracovní dobu; více než tři čtvrtiny pracovníků (79 %) absolvuje povinné další vzdělávání vždy v rámci placené pracovní doby. Dalších 21 % respondentů uvedlo, že se setkali i s tím, že se jim další vzdělávání do pracovní doby nezapočítalo a pouze 4 % z celkové počtu dotazovaných pracovníků se další vzdělávání do pracovní doby nezapočítávalo.



Graf 17. Započítávání dalšího vzdělávání do pracovní doby

Text otázky: Započítává se Vám účast na dalším vzdělávání do Vaší pracovní doby?



Pozn.: n = 331 PSS, kteří absolvovali další vzdělávání v roce 2017;
interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

A podobně demotivující bývá další vzdělávání, které se tematicky rok, co rok opakuje, a které pracovníka osobně neosloví, absolvuje jej pouze na základě rozhodnutí poskytovatele.

„Já upřímně ani nevím, fakt upřímně, na co jdu, prostě jsem se na něco zapsala.“ (Iveta, PSS)

„...častokrát prostě vedenie povie: „potrebujeme splniť osem hodín školenie, za dva týždne všetci. A je úplne jedno, na čo sa zameriate. Pôjdete do tej zasadačky a vypočujete si školenia“, ktoré je prospešné napríklad pre štyroch ľudí z celého tímu...“ (Jaroslav, vzdělavatel)

„Samozřejmě i takovýchle lidí máme v týmu. A nějak to prostě si vyberou nějaký nejmenší zlo, něco si vyberou a nějak to přežijou...“ (Taťána, PSS)

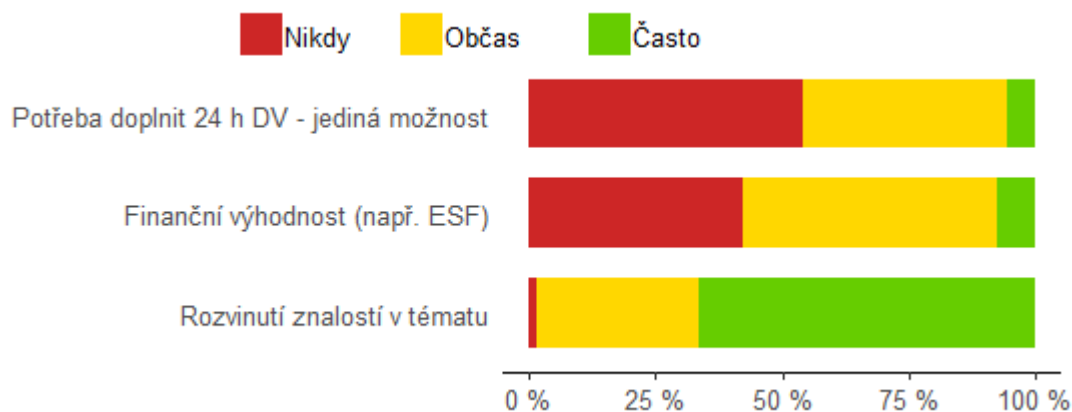
Existující praxe opakujících se témat byla potvrzena i v dotazníkovém šetření. Je však nutné rozlišovat motivaci, na základě které účastníci obsahově stejný/podobný kurz opakují. První možností může být zájem o rozšíření nabytých znalostí či specializací v daném tématu skrze absolvování navazujících kurzů; nejde tedy o opakování ve striktním pojetí, ale naopak o zvyšování úrovně kvalifikace. Druhá možnost může zahrnovat opakování známého tématu skrze odlišné pojetí výuky (typicky užitím odlišné formy nebo metody). A konečně třetí možností může být opravdu opakovaná účast PSS na kurzech, které již absolvoval v minulosti.

Mezi nejčastěji zmiňované důvody PSS k účasti na obsahově stejném kurzu dalšího vzdělávání patřily v námi realizovaném výzkumu tyto tři: omezená nabídka kurzů v dané lokalitě a zároveň potřeba doplnit povinný limit 24 hodin dalšího vzdělávání, finanční výhodnost opakovaného kurzu, domnělá saturace znalostí, které zkušený pracovník potřebuje k plnohodnotnému výkonu své práce (viz Graf 18).



Graf 18. Důvody opakování témat

Text otázky: Poskytovatelé sociálních služeb mohou mít nejrůznější důvody k tomu, že se jejich pracovníci v sociálních službách opakovaně účastní tematicky stejně zaměřených kurzů. V každém řádku vyberte, jak často se ve svém zařízení setkáváte s daným důvodem. Kurzy na stejná témata jsme vybrali, protože (znění odpovědi zkráceno):



Pozn.: n = 178 vedoucích, jejichž zaměstnanci absolvovali další vzdělávání na stejné téma opakovaně; interval spolehlivosti: max. ± 7 procentních b.

Z 331 PSS absolvujících v roce 2017 další vzdělávání jich opakování zažilo cca 47 %, tedy téměř polovina. Budeme-li se nyní zabývat touto podskupinou, pak mezi nejčastěji opakovaná témata patřila *Individuální plánování* (absolvovalo 56 % z podskupiny), *Komunikační dovednosti* (42 %), *Zvládání stresu a syndrom vyhoření* (35 %), *Kvality služby a standardy* (32 %). U téměř všech témat se jednalo převážně o jinak pojaté kurzy na stejné téma. Ze všech případů opakování tvořily zcela totožné kurzy maximálně pětinu.

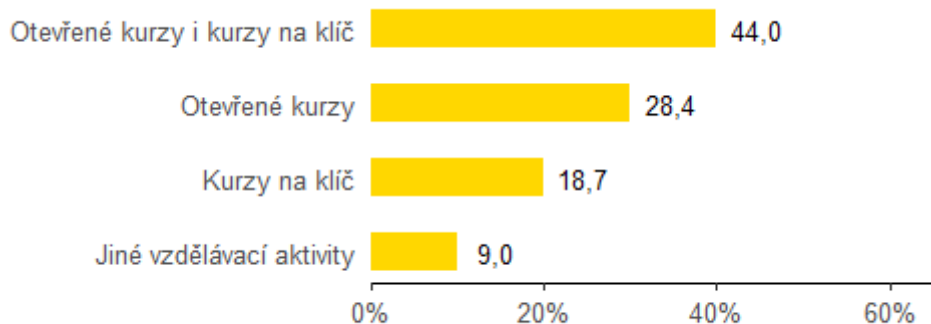
Poskytovatelé sociálních služeb mají přitom několik možností, jak zajistit kurzy dalšího vzdělávání. Mohou vybírat z již hotové nabídky otevřených kurzů, nebo se vzdělavateli dojednat vytvoření individuálního kurzu na klíč, v němž jsou zohledněny požadavky zadavatele na tematický obsah, použité metody či vyučující.

Jak ukazuje Graf 19, jsou mezi vzdělavateli nejčastěji nabízeny všechny typy kurzů současně, tj. jak otevřené kurzy, tak i kurzy na klíč (44 %). Pouze 9 % z dotázaných respondentů uvedlo jiné vzdělávací aktivity než výše uvedené.



Graf 19. Nabízené typy vzdělávacích kurzů s akreditovaným vzdělávacím programem od MPSV

Text otázky: Které typy kurzů s akreditovaným vzdělávacím programem od MPSV pro pracovníky v sociálních službách nabízíte?



Pozn.: n = 134

Kurzy na klíč jsou podle dotázaných vzdělavatelů nejčastěji realizovány v prostorách zadavatele (69 %). Zbytek (31 %) tyto kurzy vyučuje ve vlastních či jimi pronajatých prostorách.

Nabídka různých typů kurzů ze strany vzdělavatelů je poměrně široká; nejčastěji nabízí již akreditované kurzy, a to jak kurzy otevřené, tak i kurzy na klíč. Ovšem jak ukazuje Graf 20, tak relativně vysoký podíl vzdělavatelů (více než 60 % u všech tří nabízených možností) nabízí také vytvoření nového, neakreditovaného kurzu na základě poptávky. To znamená, že pokud je poptávka, tak většina vzdělavatelů dokáže vytvořit kurz na nové téma nebo nově/jinak vyučované téma uchopit, anebo je ochotna rozpracovat vyučované téma do navazujícího kurzu. Z diskuzí s odbornou veřejností vyplývá, že výše uvedené možnosti představují téměř „ideální situaci“ pro obě strany – tedy jak pro vzdělavatele, který dostane jasnou zakázku, tak pro poskytovatele, jenž dostane kurz podle svých potřeb.

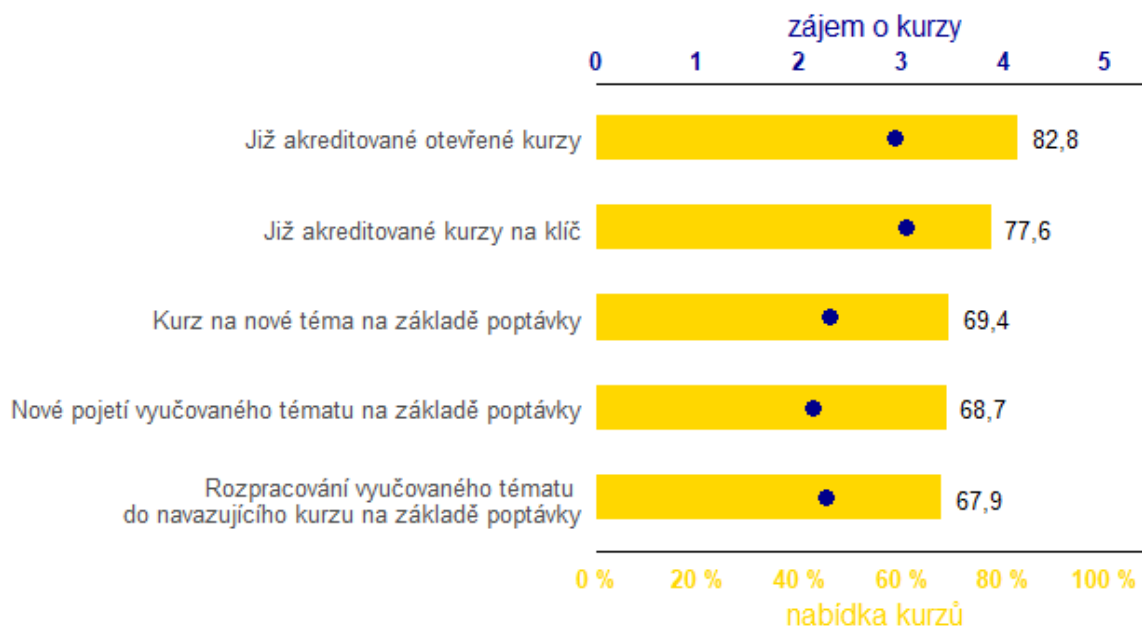
Když se na stejnou věc podíváme z pohledu poskytovatelů, tak z Grafu 20⁸ vyplývá, že poskytovatelé stále nejvíce upřednostňují již hotové akreditované kurzy na klíč a otevřené kurzy. O zbylé tři možnosti – tedy nechat si vytvořit kurz podle svých potřeb – je i přes velkou ochotu vzdělavatelů menší zájem.

⁸ Graf 20 zobrazuje 1) podíl vzdělavatelů, který danou podobu kurzů nabízí (žlutá osa); 2) poptávku poskytovatelů sociálních služeb o uvedené podobu kurzů, jak ji hodnotí samotní vzdělavatelé (černá osa, měřeno na pětibodové škále, hodnota 5 značí velkou poptávku).



Graf 20. Nabídka různých typů kurzů a zájem o ně

Text otázky: Na stupnici 1 až 5 ohodnoťte, jak velká byla v roce 2017 poptávka ze strany poskytovatelů o tyto podoby kurzů, kde 1 znamená malá poptávka, 5 znamená velká poptávka. Případně zaškrtněte, že službu nenabízíte. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n – 134 v případě nabídky kurzů, zájem o typy kurzů se na každém řádku vypočítává pouze z těch vzdělavatelů, kteří uvedli, že daný kurz nabízejí, a byli schopni posoudit zájem o něj

1.21 Témata dalšího vzdělávání

Z realizovaného dotazníkového šetření vyplývá, že mezi nejčastěji absolvovanými a zároveň využívanými tématy mezi PSS patří *komunikační dovednosti* (téměř 56 %), jejichž ovládnutí je v každodenním kontaktu s klienty sociálních služeb nezbytné. Následuje *individuální plánování* (51 %), které umožňuje lepší personalizaci poskytované služby. Necelá polovina PSS (48 %) pak absolvovala téma *zvládnutí stresu a syndrom vyhoření*, které není zaměřeno na klienty, ale slouží k udržení duševního zdraví a realistického rozložení pracovní zátěže, a tím i k zajištění funkčního pozadí sociálních služeb (viz Graf 21).



Graf 21. Témata dalšího vzdělávání absolvovaná a využítá v roce 2017

Texty otázek: Vyberte, ve kterých tématech jste se v roce 2017 vzdělával/a v rámci ze zákona povinného dalšího vzdělávání. Využil/a jste v roce 2017 informace z těchto oblastí? (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: Pozn.: n = 331 PSS, kteří absolvovali DV v roce 2017; interval spolehlivosti (absolvování): max. \pm 5 procentních b.

Téměř u všech témat se podíl deklarované využitelnosti pracovníky pohybuje okolo 90 % a výše. Odpovědi nicméně mohou zahrnovat široký rozptyl frekvence užití – od využití jednou za rok až po využití každý den. Takto podrobné informace však nebyly zjišťovány. U tří témat, která byla absolvována nejméně často, není údaj o využití uváděn z důvodu nízkého počtu pozorování, a s tím spojené nepřesnosti v odhadu.

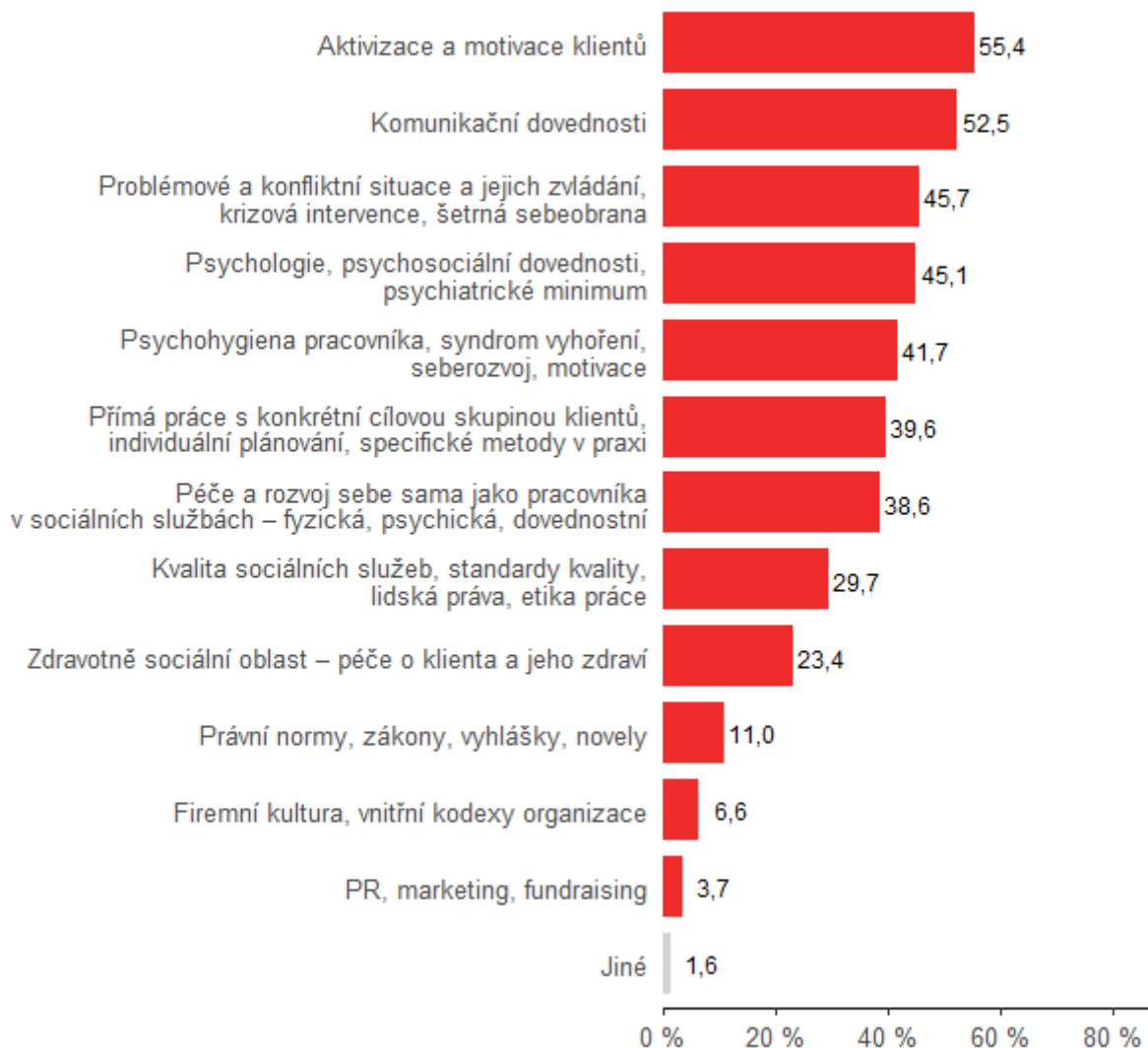


1.22 Žádaná témata dalšího vzdělávání

Jestliže výše uvedený graf znázorňoval témata, která byla PSS v minulém roce reálně absolvována, následující Graf 22 se zabývá tématy, která by si PSS v rámci dalšího vzdělávání nejvíce přáli. Mezi tato nejžádanější témata patří techniky *aktivizace a motivace klientů a komunikační dovednosti*, dále témata zaměřena na dlouhodobé udržení dobrého fyzického a psychického stavu samotných pracovníků (zde se četnost pohybuje kolem 40 %). Bohužel nemáme údaje o tom, zda zbývajících cca 60 % PSS má dostatečné znalosti pro péči o sebe, a tedy tyto znalosti nepotřebují, nebo zda by pro ně potřebné byly, byť to tak sami necítí. Tradičně nízký zájem panuje o témata, která se nevěnují věcné stránce práce PSS, tedy např. právní normy a zákony, firemní kultura či marketing.

Graf 22. Žádaná témata dalšího vzdělávání

Text otázky: Vyberte všechny oblasti, ve kterých byste se rád/a vzdělával/a v budoucnu. Alespoň u jedné z vybraných oblastí napište, co konkrétně Vás v ní zajímá. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: Pozn.: n = 381; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.



Kromě žádaných okruhů volených témat dalšího vzdělávání výše uvedených měli PSS možnost otevřeně vypsát konkrétní témata, o která by měli zájem. U okruhu *Aktivizace a motivace klientů* se objevovala témata související s motivací klientů (jak aktivizovat klienta s negativním postojem k věci, aktivizace seniorů apod.), v okruhu *Komunikačních dovedností* se často objevoval zájem o alternativní a augmentativní komunikaci nebo řeč těla. V okruhu *Problémových a konfliktních situací a jejich zvládnutí* je voláno po tématech práce s problematickými či agresivními klienty, krizové intervence nebo sebeobrany. Dále k *Psychologii, psychosociální dovednosti, psychiatrickému minimu* se často vyskytuje požadavek na proškolení v psychiatrických onemocněních u klientů a jak to jako PSS zvládat. A nakonec okruh týkající se *Psychohygieny pracovníka, syndromu vyhoření, seberozvoji a motivaci*, se objevují velmi často všechna témata obsažená v názvu okruhu. Soubor vybraných otevřených odpovědí je dostupný v příloze č. 3 *Žádaná témata dalšího vzdělávání (odpovědi PSS)*⁹.

K téže otázce se vyjadřovali rovněž vedoucí pracovníci a poskytovatelé. Jejich výběr témat preferovaných pro své zaměstnance shrnuje Graf 23. Mezi nejžádanější témata zahrnují vedoucí pracovníci například témata týkající se *Přímé práce s konkrétní cílovou skupinou, Individuálního plánování, Zvládnutí krizových situací* či *Komunikačních dovedností*. Cca 56 % dotázaných vedoucích pracovníků by pak rádo využilo témata zaměřená na PSS, tedy *Psychohygienu, Prevenci syndromu vyhoření, Seberozvoj* apod. Podobně jako v předchozím grafu ani zde nenalzáme velký zájem o marketing, právní normy apod., tedy oblasti, které se nevěnují věcné stránce práce PSS.

Graf 23. Žádaná témata dalšího vzdělávání: vedoucí pracovníci

Text otázky: Vyberte hlavní tematické oblasti, ve kterých byste rádi vzdělávali své pracovníky v sociálních službách. U vybraných možností do sloupce vpravo napište, v čem konkrétně byste je rádi vzdělali. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)

⁹ Originální dokument v plném znění je přílohou dokumentu *Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů*. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/web/cz/zaverecna-zprava-z-dotaznikoveho-setreni-pracovniku-v-socialnich-sluzbach-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-a-vzdelavacich-subjektu>



Pozn.: Pozn.: n = 351; interval spolehlivosti: max. ± 5 procentních b.

Respondenti z řad vedoucích pracovníků byli rovněž požádáni, aby vybrané okruhy témat dále konkretizovali v otevřené otázce. V prvním okruhu *Přímé práce s konkrétní cílovou skupinou* se nejčastěji objevují témata zaměřená na práci s klienty s demencí nebo s poruchou autistického spektra, bazální stimulaci a individuální plánování. V dalším okruhu *Problémových a konfliktních situací a jejich zvládání* jsou poptávána – stejně jako u PSS – témata práce s problematickými či agresivními klienty, krizové intervence nebo sebeobrany. U *Komunikačních dovedností* se objevovala v podstatě stejná témata jako u PSS, ale navíc také témata týkající se komunikace na pracovišti nebo komunikace s rodinou klienta. Dále je široký okruh *Psychohygieny pracovníka, seberozvoje a motivace* a velmi často se opakující poptávka po *syndromu vyhoření*. A jako pátý v pořadí se objevuje okruh *Zdravotně sociální oblasti*, kde převažuje požadavek na kurzy o paliativní péči. Soubor vybraných otevřených odpovědí je dostupný v příloze č. 4 *Žádaná témata dalšího vzdělávání (odpověď vedoucích pracovníků)*¹⁰.

¹⁰ Originální dokument v plném znění je přílohou dokumentu *Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů*. Dostupné



1.23 Plánování a výběr dalšího vzdělávání

Pro plánování dalšího vzdělávání obecně platí, že výběr kurzů dalšího vzdělávání determinuje zejména druh služby nebo služeb, které organizace zajišťují.

„...to následný vzdělávání, tam se se už zase můžou profilovat podle toho jako, v jakým jakoby v jaký sociální službě jsou, tak podle toho jsou ta témata potom vybírána samozřejmě...“ (Lenka, poskytovatel)

Poskytovatelé vycházejí především z potřeb svých PSS, tj. v jakých oblastech si potřebují, popř. chtějí rozšířit své vzdělání. Tyto potřeby jsou každoročně reflektovány v individuálních vzdělávacích plánech a dále ve vzdělávacích plánech celé organizace.

„...následně se snažíme, aby opravdu to, ehm, ty další kurzy nebo další školení byly zaměřeny na to, co oni potřebují, že vždycky vlastně naše metodička si s nimi udělá takový ten plán na ten další rok toho vzdělávání a vlastně naplánuje všechny ty kurzy...“ (Pavla, poskytovatel)

Sami pracovníci mají většinou možnost ovlivnit, někdy si i sami zvolit zaměření kurzů dle svých preferencí, samozřejmě s ohledem na druh služby, ve které působí, a klienty, kterým poskytují péči a podporu.

„My máme to štěstí, že prostě máme i prostředky, že si můžem vybírat, volit prostě mezi dražšími a levnějšími, prostě se rozmyslet, co opravdu chceme, čím se profilujeme...“ (Dana, PSS)

„...opravdu si můžu vybrat, jestli to bude Modrá linka, Podané ruce, nebo jestli to bude, já nevím (nesrozumitelné), (některý účastník se směje) nebo cokoliv. Můžu si sama vybrat, co potřebuji, ale samozřejmě, pak to ještě někdo musí schválit tam nahoře...“ (Olga, PSS)

„Ideálně když si zaměstnanec přijde sám, že chce v nějakým směru se proškolit...“ (Marta, poskytovatel)

„...si tam do sebehodnotícího dotazníku zadám, že bych ráda dál jako pracovala ve vzdělávání v tý sportovní oblasti, tak je fajn, že prostě se můžu pak účastnit třeba specializace třeba jako instruktor speciálních olympiád a pak už třeba vyřáším na specializaci na běžky nebo prostě kurz stolního tenisu...“ (Renata, PSS)

„...paní ředitelka nám dává tu benevolenci, že si můžeme vybrat z nabídky kurzů, co by nás zajímalo nebo co bysme chtěli...“ (Pavčina, PSS)

„...a vždycky si můžeme dát témata vlastní, teď třeba budeme mít, příští měsíc nebo za čtrnáct dní budeme mít drogovou závislost...“ (Blanka, PSS)

Často však bývá výběr dalšího vzdělávání výsledkem společné domluvy vedoucího pracovníka s pracovníkem v sociálních službách.

„...v rámci sebehodnotících dotazníků, který se vyplňují, můžem navrhnout témata a jsou z toho vybíraný, to, co je pro nás, pro naši cílovou skupinu nejvhodnější...“ (Simona, PSS)



„...my máme jednou za rok hodnocení, tak v tom hodnocení si můžeme napsat, jaké kurzy bychom chtěli absolvovat a pak paní vedoucí to s námi probírá, čeho bychom se chtěli zúčastnit, kam bychom mohli jet.“ (Milena, PSS)

„My, my máme jako by v tomhleto možnost si vyvolit, takže já prostě schraňuji ty nabídky, který mi choděj mailovou formou a ty školení pak samozřejmě s děvčaty se bavíme, jako který téma jako celá organizace si necháme...“ (Jindřiška, poskytovatel)

„Plány se sestavují dle přání toho pracovníka a dle náhledu vedoucího a v podstatě já mám akorát podmínku, aby tam vždycky byla 8hodinová stáž...“ (Denisa, poskytovatel)

„Většinou se snažíme se tam jako nějak na půl cesty se sejít to, co si oni myslí, že by a co si myslím já jako že by potřebovali...“ (Růžena, poskytovatel)

„...tak se spíš o tom s tím člověkem popovídám a samozřejmě sama, protože podepisuju a rozhoduju o tom, tak když si vyberou nějaké kurzy, tak řeknu no, tohleto není vhodné nebo je to drahý, na to nemám momentálně peníze, takže spíš to nechávám na volnosti a aktivitě těch lidí...“ (Věra, poskytovatel)

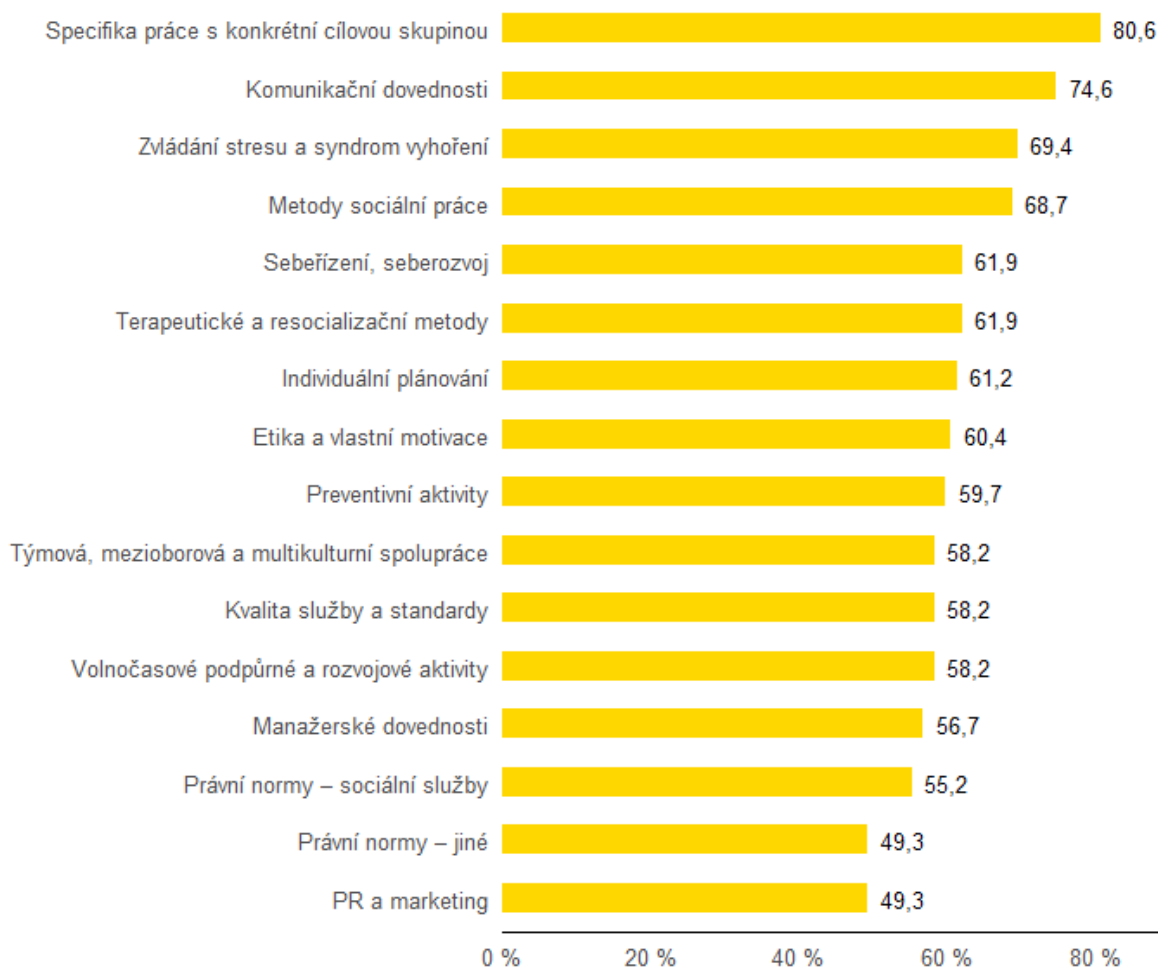
Z hlediska pestrosti témat dalšího vzdělávání panovala mezi účastníky fokusních skupin shoda, že v současné době existuje poměrně široká nabídka nejrůznějších především úvodních kurzů. Nicméně zkušenější pracovníci s dlouholetou praxí by potřebovali spíše návazné, prohlubující kurzy, kterých je na trhu naopak nedostatek.

„Co se týče toho vzdělávání, mám problém najít pro zaměstnance kvalitní kurzy, který nejsou jenom základ, nějaký nástřel. (...) Protože pokud máte stálý personál, tak je nemůžete posílat stále na úvod a jedno a to samé“ (Jindřiška, poskytovatel).

Níže uvedený Graf 24 ukazuje současnou nabídku témat. Nejvyšší podíl vzdělavatelů nabízí výuku témat *Specifika práce s konkrétní cílovou skupinou, Komunikační dovednosti, Zvládání stresu a syndrom vyhoření* či *Metody sociální práce* (okolo 70 až 80 %), nejméně často jsou v nabídce naopak *Manažerské dovednosti, Právní normy a PR a marketing*.

Graf 24. Nabídka vyučovaných témat

Text otázky: V průběhu let se může poptávka o vzdělávací kurzy na různá témata měnit. Pokud níže uvedená témata vyučujete, uveďte prosím, zda poptávka o ně klesá, roste či zůstává stejná. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 134

Reálně vyučované kurzy se pochopitelně (tak jako v jakémkoli odvětví) neshodují zcela s portfoliem kurzů nabízených. Některé kurzy zůstávají v nabídce vzdělavatelů určitou dobu bez využití, jiné naopak mohou kvůli nově vznikající poptávce chybět atd. Vzdělavatelé jsou z principu motivováni sledovat vývoj situace v oblasti sociálních služeb, zachycovat či případně vlastním přičiněním podněcovat trendy a svou nabídku přizpůsobovat.

Vzdělavatelé v otázkách věnovaných nabízeným tématům také uvedli, která témata v rámci kurzů na klíč a otevřených kurzů v roce 2017 školili nejčastěji. Výsledky lze vyčíst z Grafu 25 a Grafu 26. Respondenti měli též u obou typů kurzů možnost vypsát vlastní otevřené odpovědi. V obou případech se v odpovědích objevovaly požadavky na kurzy s tématem první pomoci, sebeobrany a sexuality lidí se zdravotním postižením. Kompletní přehled témat je uveden v přílohách č. 5 *Témata vyučovaná v rámci kurzů na klíč* a č. 6 *Témata vyučovaná v rámci otevřených kurzů*.



Graf 25. Témata vyučovaná v rámci kurzů na klíč

Text otázky: Která témata jste v roce 2017 v rámci kurzů na klíč s akreditovaným vzdělávacím programem od MPSV školili nejčastěji? (Více možných odpovědí (až 5) – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 72 – vzdělavatelé, kteří v roce 2017 školili PSS v rámci kurzů na klíč; vzdělavatelé mohli volit i možnost „PR a marketing (např. fundraising, propagace, marketing)“, v grafu se ale nezobrazuje, neboť ji neoznačil ani jeden vzdělavatel



Graf 26. Témata vyučovaná v rámci otevřených kurzů

Text otázky: Která témata jste v roce 2017 v rámci otevřených kurzů s akreditovaným vzdělávacím programem od MPSV školili nejčastěji? (Více možných odpovědí (až 5) – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 83 – vzdělavatelé, kteří v roce 2017 školili PSS v rámci otevřených kurzů; vzdělavatelé mohli volit i možnost „PR a marketing (např. fundraising, propagace, marketing)“, v grafu se ale nezobrazuje, neboť ji neoznačil ani jeden vzdělavatel



Mezi pěti nejčastěji vyučovaných témat vzdělavatelé řadili shodná témata jak v případě kurzů na klíč, tak i u otevřených kurzů: *Komunikační dovednosti, Specifika práce s konkrétní cílovou skupinou, Zvládání stresu a syndrom vyhoření, Individuální plánování a Terapeutické a resocializační metody*. U kurzů na klíč vzdělavatelé v první pěti relativně často uváděli také téma *Kvalita služby a standardy*, u otevřených kurzů to bylo téma *Právní normy – sociální služby*. Pod možností „jiné“ vzdělavatelé u obou typů kurzů uváděli např. témata *První pomoci, Paliativní péče, Sebeobranu a zvládání agrese* či *Sexuality a vztahy lidí s postižením*. Ani v jednom z případů se v grafu nezobrazuje možnost PR a marketing, nezvolil ji totiž ani jeden vzdělavatel.

Výše uvedené tvrzení a Graf 24 nám potvrzují zjištění z fokusních skupin, kde zaznělo, že plánování a výběr vzdělávacích kurzů v jednotlivých zařízeních probíhá prostřednictvím individuálních vzdělávacích plánů, periodicky jednou za rok, většinou na podzim.

„My se vzděláváme individuálně, respektive máme nějaký individuální vzdělávací plán, který si stanovujeme dopředu.“ (Pavel, PSS)

„...už na podzim předchozího roku začínáme nějak vařit, sbírat podněty, vymýšlet prostě... vybírat si ohlasy. Máme, přesně máme takový, takový jako ehm, že vycházíme z hodnocení. Opravdu docela hodně pracujem s tím plánem osobního rozvoje, takže vlastně tohle všechno tak jako u... uvaříme už na podzim a pak vlastně ten další rok ehm, další rok s tím pracujem...“ (Lucie, poskytovatel)

„...děláme to na základě plánu. Plány se sestavují dle přání toho pracovníka a dle náhledu vedoucího a v podstatě já mám akorát podmínku, aby tam vždycky byla 8hodinová stáž...“ (Denisa, poskytovatel)

„...každý zaměstnanec ať už je v přímé, nebo nepřímé péči má vypracovaný individuální plán vzdělávání na daný rok, kde se teda zohlední předchozí vzdělávání a popřípadě se tam musí zohlednit to, o co má ten zaměstnanec zájem, ale především, co potřebuje k výkonu své profese.“ (Drahomíra, poskytovatel)

Konkrétní proces výběru kurzů obvykle bývá dán kombinací vzdělávacích potřeb vyplývajících z cílů stanovených managementem, finančních možností zařízení a preferencí a individuálních potřeb pracovníků.

„...zprvé, že na podzim pracujeme na cílech organizace pro další rok a pracujeme od spodu. První cíle nám vytváří ty, ty pečovatelé a ty, ty přímáci. A my z toho pak uděláme takový kompilát, jako management organizace, a z toho vyplývá nějaký vzdělávání. Ono se to tam i někde objevuje úplně napřímo. Pak máme roční hodnocení, zaměstnanců a z toho vyplývá taky ty jejich požadavky na další vzdělávání. A tyhle věci spojíme a vznikne nějaká nabídka, nebo nějaký témata.“ (Ilona, poskytovatel)

„...já jsem na konci minulého roku zjišťovala za jedno, kam směřuje ta naše organizace, ta jihočeská sociální, co chceme v jednotlivých službách dokázat, potom jsem zjišťovala potřeby těch pracovníků a potom jsem nastavovala vzdělávací plán, kterej už v lednu všichni pracovníci věděli...“ (Erika, poskytovatel)



Velkou roli při výběru vzdělavatele hraje jeho pověst nebo osobní zkušenost poskytovatele. Pokud mají poskytovatelé dobrou zkušenost s konkrétními lektory, vybírají si je opakovaně, přestože ti opravdu kvalitní lektori a jimi vedené kurzy bývají obvykle dražší.

„...tak my pracujeme už s konkrétními lektory, ty si zveme, nebo s konkrétními vzdělávacími agenturami nebo společnostmi, u kterých máme zkušenosti, že dělají dobré kurzy, tak v rámci jejich nabídky hledáme téma, která jsou pro nás aktuální a které bysme chtěli.“ (Růžena, poskytovatel)

Na fokusních skupinách, stejně jako v dotazníkovém šetření, byla patrná mírná preference vzdělávacích kurzů tzv. na klíč, v jehož rámci je požadované téma zpracované přesně podle potřeb daného zařízení či konkrétní služby.

„...máme letos nastavený vzdělávání tak, že jsme navázali spolupráci s inspektorkou. Která zároveň nám dělá audit standardů, zároveň je lektorka. Takže... letos dojíždí do našeho zařízení s tím, že se vždycky navolí nějaký téma právě práva klientů, třeba nouzový a havarijní situace, individuální plánování a ona to nastavuje přímo na tu, na ty specifika pečovatelské služby...“ (Bohumila, poskytovatel)

„...nejradši taky si necháme udělat na míru a nejlépe u nás v Jeseníku...“ (Natálie, poskytovatel)

Do procesu výběru kurzů dalšího vzdělávání zasahují samozřejmě další faktory, zejména omezené finanční zdroje, nutnost zamezit narušení plynulého provozu služeb a geografická dostupnost vzdělávacích kurzů. V některých organizacích jsou tyto faktory zásadní, někde se hledí pouze na kvalitu a potřebnost kurzu.

„...i cena rozhoduje, ne vždy, ale je to i kde ten kurz je, třeba když to bude poblíž, bude to daleko lepší...“ (Božena, PSS)

„...pak samozřejmě ta cena je taky důležitá, někdy vybereme něco, co je drahé, tak zas někdy pozveme lektora třeba který větší skupinu lidí proškolí v rámci jedné ceny, tak aby prostě sme se nedostali do nějakých jako cifer těch nákladů...“ (Růžena, poskytovatel)

„...takže my jako by moc na výběr nemáme, dostaneme nějaký témata, který si můžeme vybrat, ale ve finále šéfová vybere, vybere školení, který je nejlevnější, anebo který je zadarmo...“ (Ilona, PSS)

„...tím, že těch financí není moc, tak i my musíme vybírat co nejlevnější kurzy...“ (Svatava, poskytovatel)

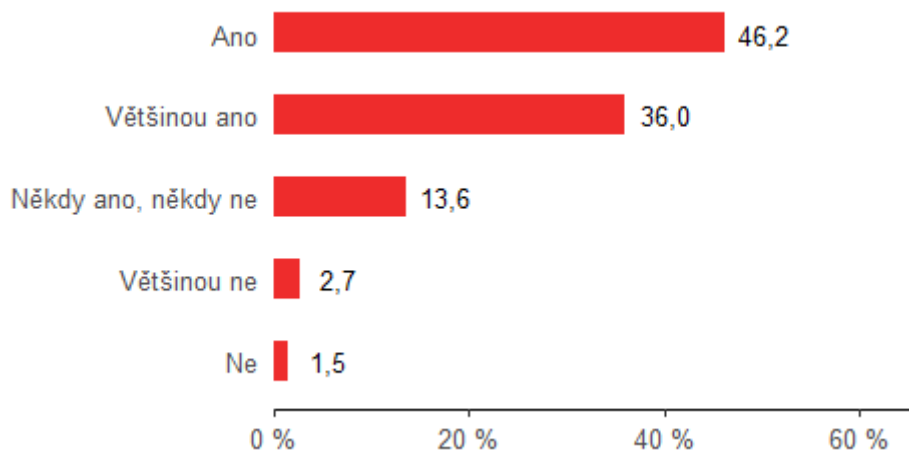
„...nejradši taky si necháme udělat na míru a nejlépe u nás v Jeseníku, protože zase pro ty zaměstnance je ta dojezdová vzdálenost, když mají jet jednu, dvě hodiny do Olomouce ráno, tak to si představte, že vstávají třeba o půl čtvrté, jako jo a vrátí se večer v 7 a druh den mají 12...“ (Natálie, poskytovatel)

Graf 27 zobrazuje názory PSS na to, do jaké míry jsou zohledňovány jejich přání a potřeby při výběru kurzů dalšího vzdělávání ze strany zaměstnavatele. Ukazuje se, že v populaci je poměrně vysoká deklarovaná míra autonomie a důvěry vkládané do samotných PSS (cca 80 % PSS uvedlo, že jejich potřeby a přání se vždy nebo alespoň většinou zohledňují).



Graf 27. Zohledňování přání a potřeb zaměstnanců

Text otázky: Zohledňuje Váš zaměstnavatel (či Vaši zaměstnavatelé) Vaše přání a potřeby při výběru dalšího vzdělávání, kterého se účastníte?



Pozn.: n = 331 PSS, kteří absolvovali DV v roce 2017;
interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Stále však existují jednotky procent pracovníků, kteří v této oblasti mají negativní zkušenost a nemají možnost ovlivňovat výběr vzdělávacích kurzů vůbec a s výsledným výběrem vedoucích pracovníků jsou nespokojeni. Ať už z důvodu opakování stále stejně tematicky zaměřených kurzů nebo proto, že výběr vedení neodpovídá jejich preferencím nebo případně, že se vedení o jejich vzdělávací potřeby vůbec nezajímá.

„...vedoucí nám prostě dá: vyberte si kurz, jo, ale v podstatě mi připadá, že nikdy neposlouchá, co my potřebujeme...“ (Andrea, PSS)

„Anebo jsme chtěly, třeba já a s kolegyní bazální stimulaci, protože to mají autisté rádi. Jo, hladíte a tak. A zeptala jsem se a „ehm nejsou peníze““ (Andrea, PSS)

„Já jsem právě byla u prvního zaměstnavatele, tam právě ten kurz byl skoro každé rok pomalu, takovej. Jako říkám vždycky tam byl ten Maslow a ten trojúhelník potřeb a jo, pak, pak občas tam bylo něco jinýho, ale doopravdy tam jsem byla asi 6 let a 6 krát to bylo takovýhle.“ (Štěpánka, PSS)

„...častokrát vedúci pracovníci posielajú na také nie úplne praktické školenia, skôr na také, ako ktoré majú taký pekný názov. Takže Etika v sociálnych službách pravidelne...“ (Jaroslav, vzdělavatel)

„...zaměstnavatel tam posílá lidi po nočních službách, kdy oni nechtějí být tam. Nebo ono je to nezajímá, oni by chtěli úplně jiný kurz, ale protože dostanou na to slevu, když jich tam bude těch dvanáct, tak jako zaměstnavatel prostě objedná. A je jedno, že je tam potřetí stejná paní se stejným kurzem, se stejným individuálním plánováním.“ (Josef, vzdělavatel)

„...si nás najala nejmenovaná sociální služba, docela velká, která přišla a řekla, no něco jim řekněte, hlavně, že budou mít 8 hodin akreditovaného kurzu. Takže to sme, to byla zakázka, kterou jsme odmítli. A to je právě podle mě jeden z těch způsobů práce s těmi pracovníky v sociálních službách, kdy je, kdy to vedení nezajímá potřeba těch pracovníků.“ (Erika, vzdělavatel)



Pro určitou menší skupinu pracovníků zůstává další vzdělávání zbytečnou zátěží. V jejich případě musí být uplatňován direktivní přístup ze strany vedení, aby pracovník povinné vzdělávání absolvoval.

Objevují se také obavy vedoucích pracovníků z nových témat.

„Ked' sú to už naozaj trošku špecifickejšie témy, tak tam už je to trošičku ako horšie. Po prvé to budú ľudia nespoznajú, tí zabehnutie zamestnanci, alebo sa to k nim ani nedostane, alebo vedúci pracovníci na to radšej nepošlú, pretože si predstavia, že ešte teraz bude musieť nakupovať knihy, alebo nakupovať nové pomucky, tak radšej nech idú na niečo čo možno nie je pre nich ani tak podstatné...“ (Jaroslav, vzdelavateľ)

Někteří poskytovatelé mají propracovaný systém dalšího vzdělávání, který zohledňuje délku praxe jednotlivých pracovníků. Služebně mladším pracovníkům se prostor pro osobní výběr nedává, doplňují si vzdělání dle základních potřeb organizace. Nicméně zkušenější nebo zkušenější pracovníci mají poměrně velkou svobodu ve výběru témat dalšího vzdělávání.

„Takže jsme udělali nějaký takový systém, že... pracovník, kterej je v organizaci 0 až 1 rok má trošku jiný modul než ten, co je tam 1 až 2 roky. A trošku jiný modul než ten, co je tam 2 a více a tak. To znamená těm, co jsou tam nejkratší dobu a je u nich riziko, největší riziko, že třeba se to nepovede, ta spolupráce, tak těm my určujeme, na který kurzy chceme, aby šli. A máme vybraná témata, který víme, že je potřebujou, víme, že je potřebujou ten první rok. A otevřeně teda přiznávám, že máme vybraný lektory, který víme, že jim to správně podají. Tak, jak my chceme... a čím dýl vlastně jsou v té organizaci, tím víc mají možnost vlastní volby, co už konkrétně pro tu svojí práci potřebujou, protože poté, co tam dělají 3 roky, tak už přesně vědí, co jim chybí.“ (poskytovatel)

1.24 Dostupnost dalšího vzdělávání

Rozhodnutí o volbě dalšího vzdělávání PSS určuje v první řadě zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který stanovuje povinnost absolvovat 24 hodin dalšího vzdělávání za rok, přičemž nejvýše 8 hodin může být věnováno konferencím, nejvýše 8 hodin školicím akcím a z akreditovaných kurzů lze započítávat pouze ty, jež mají akreditaci MPSV. Proto některé kurzy akreditované v rámci jiných rezortů (typicky na Ministerstvu zdravotnictví, Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy, případně Ministerstvu vnitra), které by mohly být velmi přínosné, jsou pro pracovníky poměrně obtížně dostupné.

„Třeba tam někdo naráží na to, že jsou celkem zajímavé kurzy akreditované ministerstvem školství tělovýchovy a podobně nebo i jiné, ale potřebuju na to těch 24 hodin a hlavně, aby to bylo MPSV...“ (František, poskytovatel)

Zvláště pro některé druhy sociálních služeb může neuznávání kurzů mezi rezorty představovat opravdu velkou komplikaci. Na problém značné finanční a časové náročnosti současného nastavení upozornila např. zástupkyně poskytovatelů ze služby rané péče. Její pracovníce pro výkon své práce nezbytně potřebují navštěvovat vzdělávací kurzy jiných rezortů (MZ a MV), ale současně musí splnit i povinný objem



24 hodin dalšího vzdělávání s kurzy akreditovanými MPSV. A proto by stejně jako řada dalších velmi ocenila smysluplné vzájemné mezirezortní uznávání dalšího vzdělávání.

„... chybí tam ta provázanost. Tam se předpokládá to, že tam je jakoby základ, samozřejmě to, že tam je... Tam, že vlastně těch 24 hodin v rámci naplnění tý, tý sociální služby, ale navíc tam je prostě tohle všechno, supervize, kazuistický semináře, jako je těžký pro toho zaměstnavatele, pro ranou péči jako poskytovatele rané péče, to zaprvé těm zaměstnancům umožnit, mít, sehnat na to ty peníze. A kde brát taky čas těch lidí, protože jestliže mají třeba hodně klientských rodin a zároveň se hodně vzdělávají, protože to je v jejich zájmu, nic jiného jim v podstatě nezbyvá a ještě to je v rámci 3 rezortů, který mají jinak nastavený ty akreditace...“ (poskytovatel).

V rámci fokusních skupin mezi poskytovateli zaznívalo, že i když najdou čas pro vzdělávání svých pracovníků nad rámec povinných 24 hodin prostřednictvím kurzů z jiných rezortů – řada zřizovatelů jim finanční náklady na takové kurzy odmítá proplatit. Někteří se svěřili, že si z této komplikované situace pomáhají tím, že kurzy z jiných ministerstev vykazují jako vlastní školicí akce, ačkoliv dobře vědí, že je taková praxe na hraně zákona.

Výběr dalšího vzdělávání komplikují poskytovatelům i pracovníkům také další faktory. Jedním z hlavních je pro mnohé finanční nedostupnost kvalitních kurzů. Vzhledem k tomu, že má řada služeb nedostatek financí na vzdělávání PSS, vyhledávají někteří poskytovatelé levnější nebo přímo bezplatné vzdělávací aktivity.

„... musíme vybírat ehm vzdělávání a kurzy, které jsou buď nějak cenově dostupné, nebo když to jde, tak úplně bezplatné. Takže pak máme stopku šest, výš už ne, tak tento rok vám už nic nedáme, tak si najděte něco zdarma, takže třeba máme nějaký vysněný kurz, se prostě nedostaneme“ (Olga, PSS).

V tomto ohledu se však organizace sociálních služeb mezi sebou významně liší, často v závislosti na tom, jaká je jejich právní forma nebo kdo je jejich zřizovatelem. Jedna z účastnic fokusních skupin popsala svoji zkušenost s naprosto odlišným přístupem k dalšímu vzdělávání ve dvou organizacích, kde pracovala:

„... a když jsem v podstatě já přišla, tak jsem byla v šoku, protože jsem byla z pobytkovky, kde prostě 24 hodin bylo prostě dáno a bylo zcela hrazeno, (...) když jsem se školila, tak jsem byla v práci, teď jsem přišla tady do neziskovky ‚Zaplat si, vem si dovolenou, nebo prostě si to nadělej.‘ Já byla úplně jako v Jiříkově vidění...“ (Soňa, poskytovatel).

V organizacích, ve kterých je naprosto běžné získávat finanční prostředky na provoz z grantů (často se jedná o nestátní neziskové organizace – dále NNO), s financováním vzdělávání problém obvykle nemívají. Jejich pracovníci se tak mohou v rámci oboru vzdělávat podle svých představ, což organizace prezentují jako jeden ze svých stěžejních zaměstnaneckých benefitů.

„... kolegyně mi dneska pošlou (...) svůj individuální plán a já jako projektový prostě manažer to zakomponuju do projektu a loni se mi podařilo na sto procent věci ty peníze sehnat. A to byly kurzy i drahé, jako že jsem platila rekvalifikační i kurz nakonec...“ (Alena, poskytovatel).

Dalším faktorem, významně ovlivňujícím výběr kurzů dalšího vzdělávání pro PSS, je jeho geografická dostupnost, a s tím související časová náročnost, a to jak z hlediska



možné absence PSS ve službě, tak i samotného rozsahu kurzu. Problém se projevuje především u specificky tematicky zaměřených kurzů, které nejsou běžné, a tudíž se jejich dostupnost region od regionu významně liší. Pro pracovníky ve směnném režimu pak může být obtížné skloubit delší časové nároky na dojíždění za vzděláváním s požadavky (směnného) provozu sociální služby. Tyto problémy poskytovatelé často řeší objednávkou kurzu tzv. na klíč, který probíhá přímo v sídle poskytovatele. Nicméně i toto řešení může být pro pracovníky spojeno s určitými nevýhodami.

„...my jsme tady jako by selektovaný do Ústeckého kraje, protože to je pro nás nějaká, dejme tomu nějaká přijatelná dojezdová vzdálenost, protože si nemůžu dovolit asistentku poslat na školení na druhou stranu republiky, byť by tam to téma, který by pro nás bylo přínosný bylo, tak já bych potřebovala, aby ty témata byly dostupný celorepublikově pokud možno“ (Jindřiška, PSS).

„... nejradši taky si necháme udělat na míru a nejlépe u nás v Jeseníku, protože zase pro ty zaměstnance je ta dojezdová vzdálenost, když mají jet jednu, dvě hodiny do Olomouce ráno, tak to si představte, že vstávají třeba o půl čtvrté, jako jo a vrátí se večer v sedm a druhý den mají dvanáctku“ (Natálie, poskytovatel).

Někteří zkušení PSS (včetně jejich nadřízených) pak konstatovali, že mají opravdu problém najít mezi dostupnými kurzy nějaký nový, který ještě neabsolvovali. Nabízí se proto otázka, jestli musejí mít tito pracovníci stejnou povinnost dalšího vzdělávání, včetně omezeného počtu aktuálně uznávaných forem jako nováčci a služebně mladší kolegové. Na fokusních skupinách padl například návrh, aby zkušení PSS měli místo dalšího vzdělávání povinnost absolvovat pouze supervizi nebo aby dokonce sami mentorovali či vyučovali méně zkušené pracovníky.

„...já teda furt si myslím, že ten trh těma kurzama, jsou nový a nový a zajímavý. Ale mnoho lidí teda si tam nevybere třeba a ty starší pracovníci, který tu svoji práci dělají 5, 10 let, tak třeba už si říkaj, hele už jsem natolik zkušeněj, že už nic nepotřebuju a hlavně nechci. To, co mám ty vědomosti, mně to stačí pro moji práci. A možná by se to potom dalo otočit, že místo aby teda chodili na další kurzy, který nechtěj, tak by se spíš zasvěcovali tady do těch mentorů“ (? , PSS).

„Já třeba už mám vyčerpáno, jako že mě nic už neoslovuje, jsem v podstatě absolvovala skoro všechno, a že mně přijde, že jak si rozkliknu jakýkoli kraj, tak je to v podstatě všude stejný, akorát se to třeba jinak nazývá, takže je třeba problém se nějak jakoby vzdělávat“ (Zdeňka, PSS).

Mezi účastníky fokusních skupin, kteří mají dlouholetou praxi, byly žádané především kurzy zaměřené na osobní rozvoj a psychohygienu, případně psychologii a základy psychiatrie. Kurzy věnované psychohygieně mají dle jejich vyjádření tu výhodu, že jsou přínosné i pro dlouholeté zaměstnance, respektive právě pro ně mohou být nejpřínosnější.

„A jestli teda můžu říct tady, jako co teda poskytnou člověku, kterej už dělá dlouho... tak já jsem třeba minulý rok jsem si našla kurz, jak vydržet v sociálních službách (smích ze sálu) aneb praktická psychohygienu. To bylo tak výborné, to všem doporučuju“ (Julie, PSS).



Zájem PSS o vzdělávání zaměřené na osobní rozvoj reflektovali i někteří poskytovatelé, kteří takové kurzy cíleně zařazují do dalšího vzdělávání svých pracovníků.

„...že se nám osvědčilo, že ty kurzy tak nějak jakoby dělíme na to, aby samozřejmě těm zaměstnancům to pomohlo vůči těm klientům, takže nějaké takové ty specifické, ale potom, aby některé ty kurzy byly zaměřené i na to, aby to ošetřovalo ty samotné zaměstnance“ (Pavla, poskytovatel).

Výhodou kurzů zaměřených na osobní rozvoj je jejich široký záběr, tj. mohou se jich účastnit PSS z různých druhů sociálních služeb včetně sociálních pracovníků, aniž by přitom některá ze skupin byla při vzdělávání upozaděna (což nelze tvrdit i o ostatních kurzech). Někteří účastníci fokusních skupin především z řad preventivních služeb poukázali na určitou formu diskriminace menšinově zastoupených služeb v rámci nabídky témat kurzů dalšího vzdělávání. Často se tak podle některých účastníků stává, že se na vzdělávacích kurzech lektor zaměří na problémy typické pro čteněji zastoupené sociální služby nebo konkrétní skupiny klientů. A přínos pro zbývající účastníky je minimální. Toto úskalí by bylo řešitelné, pokud by i jednotlivé kurzy dalšího vzdělávání byly specializované dle typologie sociálních služeb.

„... protože když jsme byli na školení, kde třeba, hm, jsme byli my, byli tam třeba z dětského domova, byli tam třeba z drogově závislých a každé tam říkal něco... což já tři čtvrtě toho školení se netýkalo nás, jo“ (Ilona, PSS).

V případě takto úzce specializovaných kurzů však podle některých zúčastněných vzdělavatelů hrozí jejich úplný zánik z důvodu nízkého zájmu ze strany účastníků (tj. v daném regionu nebude dostatečné množství účastníků pro naplnění kapacity kurzu).

„... jo, vy si nemůžete poručit jako agentura, že zrovna, hm tady budou jenom prostě všichni lidi z domova pro seniory nebo že tady to školení je jenom určeno tady a tady pro ty, tady, ehm, pro tu danou službu, protože se vám to ani nenaplní“ (Anežka, vzdělavatel).

V této podkapitole jsme se soustředili na dostupnost dalšího vzdělávání pro PSS. Implicitně s tímto tématem souvisí i problém kvality dalšího vzdělávání. Přestože v některých regionech může být geograficky, finančně i časově další vzdělávání dostupné, opravdu kvalitní vzdělávací kurzy probíhají, podle sdělení účastníků fokusních skupin, pouze v krajských městech, potažmo v Praze. A takto vysoce kvalitní kurzy pak často bývají finančně náročné a pro běžné sociální služby, respektive jednotlivé pracovníky téměř nedostupné. Kvalitou dalšího vzdělávání se podrobněji zabývá kapitola 7.13.

1.25 Formy dalšího vzdělávání

Podle § 111, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách patří mezi zákonné formy dalšího vzdělávání PSS: akreditované kurzy, odborné stáže, školicí akce a konference. V praxi je rovněž velmi využívána také forma tzv. mentoringu¹¹. Zákon

¹¹ Mentoring je definován jako proces, ve kterém vzdělávání a rozvoj jedné osoby (mentee), jsou facilitovány na základě následování příkladu a zkušeností druhé osoby (mentor). Mentor je nejčastěji jiný úspěšný pracovník organizace, odborník na danou oblast, který poskytuje praktické rady (Rollo, 2007, s. 91),



dále v § 111, odst. 1 stanovuje roční objem dalšího vzdělávání pro PSS, který činí minimálně 24 hodin za kalendářní rok. (podrobněji k tématu viz kapitola 7.1 Právní rámce dalšího vzdělávání).

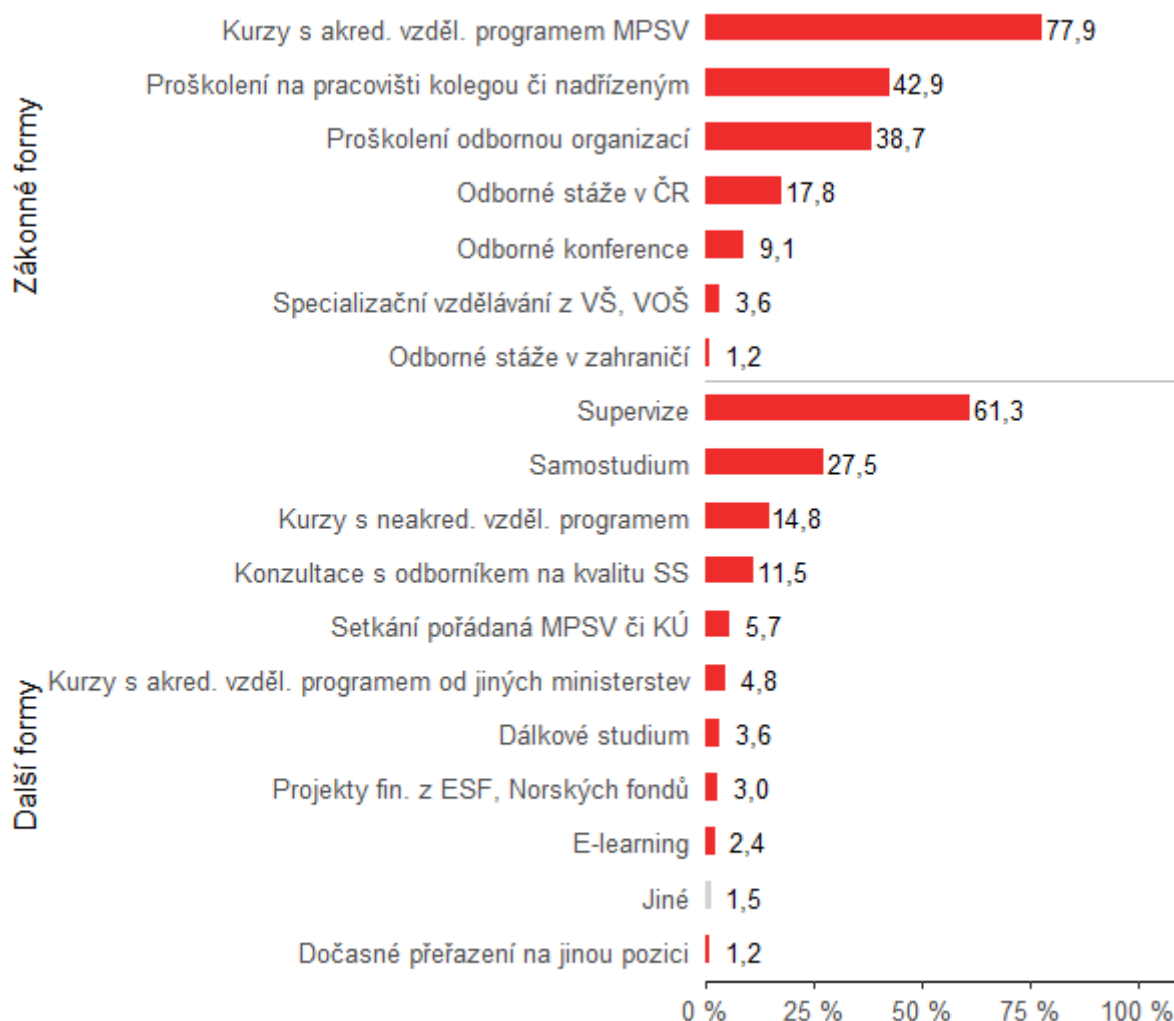
Z realizovaných šetření vyplynulo, že mnozí poskytovatelé sociálních služeb zajišťují svým zaměstnancům vzdělávání i nad tento povinný rámec. Nepovinné další vzdělávání není právně upravováno¹², a objevuje se proto v početnějších a rozmanitějších podobách. Přehled zákonem daných i dalších forem dalšího vzdělávání, které PSS absolvovali v roce 2017, zobrazuje Graf 28.

¹² Sem patří například supervize. Ta je v současné době definována ve Standardech kvality sociálních služeb v Kritériu 10 jako podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka.



Graf 28. Formy dalšího vzdělávání absolvované v roce 2017

Text otázky: Vyberte formy dalšího vzdělávání, které jste v roce 2017 absolvoval/a. U vybraných forem napište přibližný počet hodin, který jste jim v daném roce věnoval/a. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 331 PSS, kteří absolvovali další vzdělávání v roce 2017; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Průměrný počet forem, které pracovníci za rok absolvovali, je 3,3. Zdaleka nejčastěji uváděnou zákonnou formou jsou kurzy s akreditovaným vzdělávacím programem MPSV ČR, kterých se účastnily více než tři čtvrtiny (78 %) vzdělávajících se pracovníků. Následují školicí akce na pracovišti vedené kolegy či nadřízeným. Poskytovatelé tedy významně využívají dostupných lidských zdrojů z vlastní organizace. 39 % pak absolvovalo školicí akci odborné organizace, kterou podle zákona může být ta organizace, jíž je zaměstnavatel členem (typicky se jedná o školení Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Charity apod.).

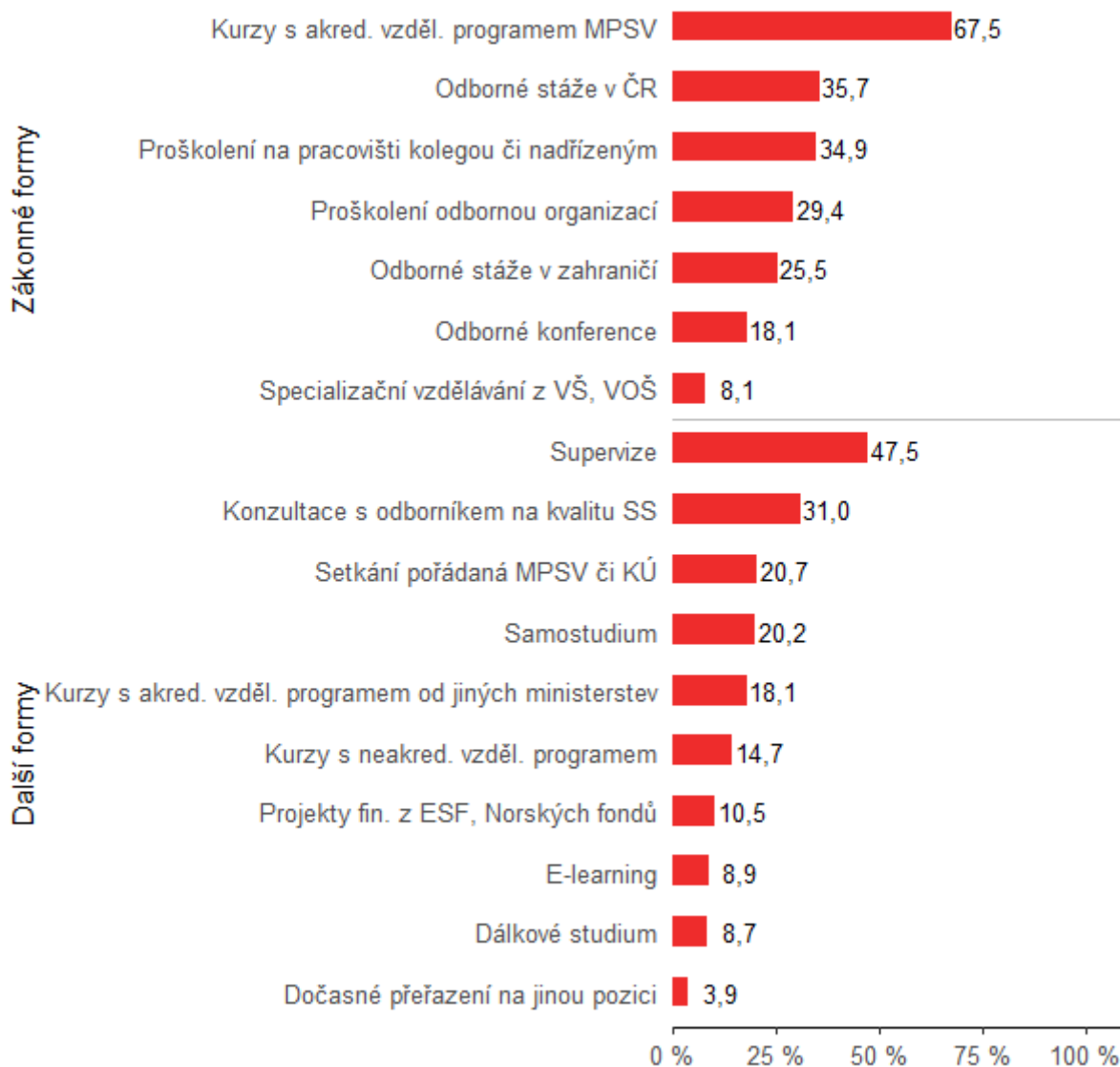
Z Grafu 28 vyplývá, že nejvíce užívanou formou, která se nezapočítává do povinného rámce, je s více než 61% zastoupením supervize. Ačkoli v sociálních službách nepanuje úplná shoda na tom, zda lze supervizi považovat za typ vzdělání, tvoří pro mnohé jednotlivce i týmy podstatnou součást procesu osobního rozvoje a podílí se na udržení duševního zdraví pracovníků v emočně náročné profesi. Její zařazení do výzkumu je proto opodstatněné.



Kromě mapování stávající situace nás zajímaly také preference respondentů na podobu dalšího vzdělávání v budoucnu. A to jak z pohledu samotných PSS, tak z pohledu jejich vedoucích pracovníků (zástupců poskytovatelů). Graf 29 zobrazuje, které formy by všichni PSS (tedy i ti, kteří se v loňském roce nevzdělávali) rádi viděli zahrnuté ve svých individuálních plánech¹³.

Graf 29. Žádané formy dalšího vzdělávání

Text otázky: Vyberte formy dalšího vzdělávání, kterými byste se v budoucnu rád/a vzdělával/a. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 381; interval spolehlivosti: max. ± 5 procentních b.

Mezi nejpreferovanější zákonné formy dalšího vzdělávání u PSS patří *odborné stáže*, absolvované jak v ČR, tak i v zahraničí. Přestože zahraniční stáže jsou v současnosti

¹³ Nabídka je kvůli možnosti srovnání stejná jako v Grafu 28 (absolvované formy).



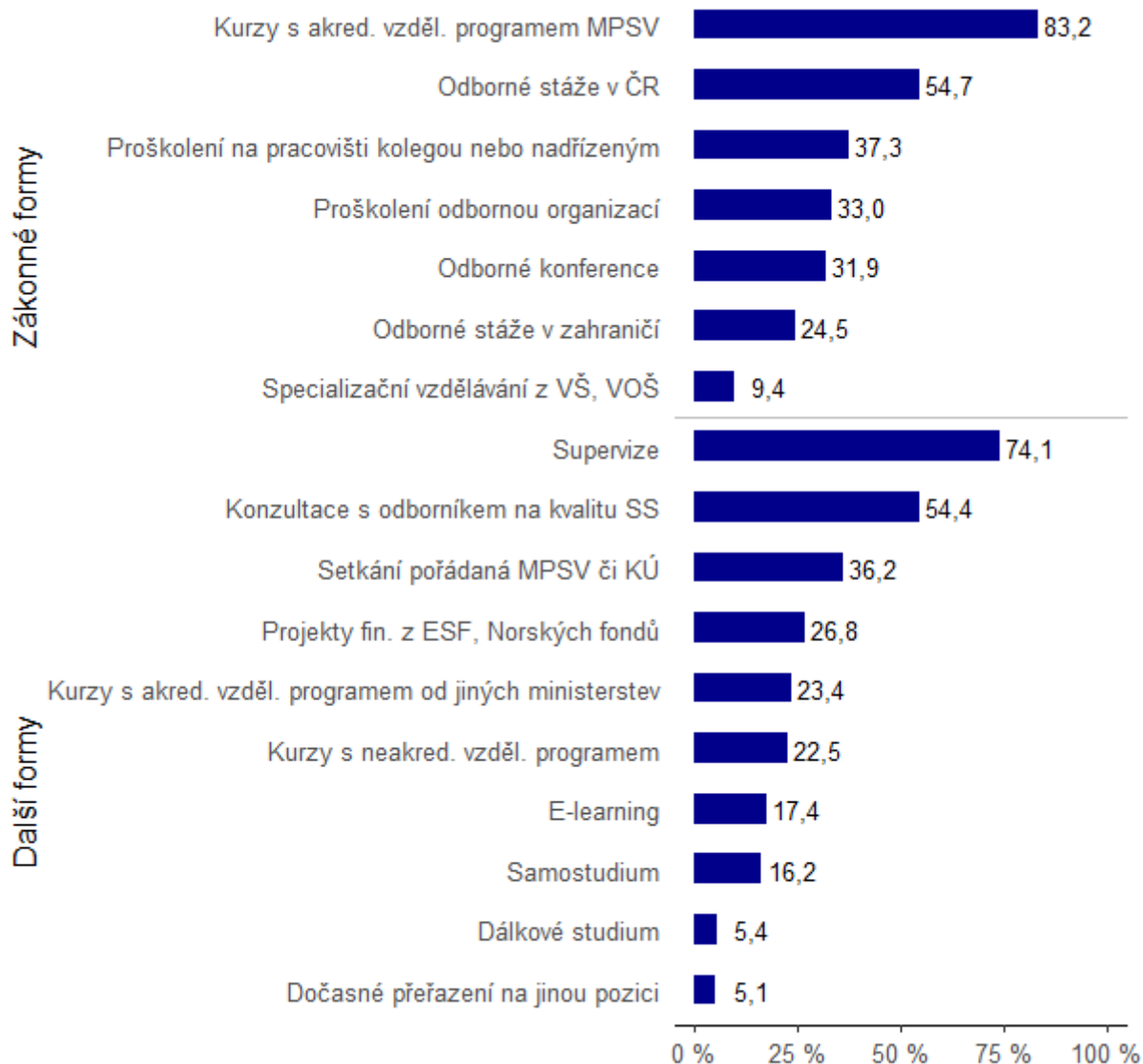
poměrně vzácné a kladou vysoké požadavky na organizaci i jazykovou vybavenost všech zúčastněných, vyslovila o ně zájem čtvrtina všech dotázaných. Mezi dalšími formami, které nejsou upravené zákonem, je patrný také zájem o *konzultace s odborníkem* na kvalitu sociálních služeb nebo o odborná setkání pořádaná Ministerstvem práce a sociálních věcí či krajskými úřady. Tento vyjádřený zájem PSS a zástupců poskytovatelů poukazuje na skutečnost, že významnější a přínosnější než kurzy ke kvalitě s tématy Standardů kvality sociálních služeb jsou přímé návštěvy odborníků v organizacích s možností konzultací konkrétních situací, případů, dokumentů apod., které však do povinného penza DV započítávány nejsou. Významný je rovněž zájem o uznávání seminářů MPSV a KÚ mezi DV, jelikož těchto akcí je velké množství a účastníci zde získávají poznatky o aktuálním dění v oblasti sociálních služeb a možných dopadech opatření, které přinášejí na jejich poskytované služby, zaměstnance i klienty.

Graf 30 ilustruje přístup vedoucích pracovníků na stejné téma. Respondenti z řad vedoucích pracovníků a zástupců poskytovatelů odpovídali na obměnu otázky: které formy dalšího vzdělávání by chtěli v budoucnu používat pro své zaměstnance. Nabízené možnosti jsou z důvodu srovnání stejné jako v otázce pro PSS.



Graf 30. Žádané formy dalšího vzdělávání: vedoucí pracovníci

Text otázky: Vyberte, jakými formami byste v budoucnu chtěli své pracovníky v sociálních službách dále vzdělávat. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 351; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Z grafu je patrné, že vedoucí pracovníci by v naprosté většině (83 %) rádi pokračovali ve stávajícím trendu užívání akreditovaných kurzů jakožto dominantní formy vzdělávání. Druhou nejvýznamnější možností jsou však tuzemské *odborné stáže*, které by chtělo využívat 55 % poskytovatelů. *Odborné stáže v zahraničí* by si pak přála absolvovat přibližně čtvrtina vedoucích pracovníků. Významné zastoupení mají také *školicí akce* (ať už vedené jinými kolegy či odbornou organizací) a *konference*. Mezi dalšími žádanými formami vzdělávání, které se nezapočítávají do povinných 24 hodin, se u vedoucích pracovníků na prvním místě objevuje *supervize* (74 %). Nad ostatní formy, jejichž náplň bývá zaměřena spíše na věcnou stránku sociálních služeb, tak vyčnívá snaha o vedení, rozvoj a udržitelný psychický stav PSS. Následují *konzultace s odborníkem na kvalitu sociálních služeb* a *setkání pořádaná MPSV či krajskými úřady*.



Jak je popsáno výše, často zaznívalo přání účastnit se stáží. Pro PSS představují novou, praktickou zkušenost s jiným druhem služby, nebo častěji totožnou službou fungující trochu odlišně. Pracovníci tak získávají odstup od rutinního výkonu své práce, dochází k její reflexi, inovacím a přinášení dobré praxe odjinud.

„...ti zaměstnanci se velmi rádi podívají někam jinam a přijedou a zase přebírají dobrou praxi, nebo naopak poukazují, že třeba to nedělají úplně jak my. Předávají si svoje zkušenosti, myslím si, že to je dobrá věc“ (Denisa, poskytovatel).

U jiného poskytovatele mohou být pracovníci svědkem také špatné praxe. A i tato zkušenost může pozitivně ovlivnit jejich motivaci k práci a k dalšímu rozvoji, neboť se vracejí do svého zařízení s vědomím, že jejich služba funguje lépe. Nicméně je s tím spojeno i možné riziko převzetí špatné praxe, respektive takové praxe, která zjednodušuje pracovníkům práci, ale z různých důvodů je nevhodná. To je ovšem možné vyřešit zařazením zpětné vazby PSS a vedoucího po stáži. Rovněž lze identifikovat i riziko možnosti přechodu zaměstnance do služby, ve které byla stáž realizována.

„... ale stáž bez zpětnovazebního semináře je úplně k ničemu. Devadesát osm procent meich lidí se naučí špatnou praxi. Oni vidí vidí věci, který si všimají hele voni to tam dělají takhle a hrozně si tím ušetřují práci. Jenomže to je vočurávání toho, co já po nich nechci. V momentě, kdy to nerozeberem, tak to nemá ten správnej efekt“ (Jan, poskytovatel).

Jedním z dalších pozitivních aspektů sdílené dobré praxe, a to i v rámci jiné sociální služby, je, že pracovníci mohou lépe poradit klientům, které jiné sociální služby je možné využít a jak jejich provoz konkrétně vypadá v praxi.

„Ale myslím si, že třeba i pro nás by bylo jako dobrý se dostat do nějakýho zařízení, abychom měli trošku přehled, jak to chodí v těch zařízeních anebo i se setkáváme s tím, že ti klienti právě, když jsou doma a pak už mají člověka, o kterého se staraj a je to už neúnosný a chtěj ho někam umístit, tak chtěj po nás třeba, jaký máme zkušenosti, ale když v tom zařízení jsme třeba nebyli, tak nemůžeme jim zas jakoby poradit“ (Gabriela, PSS).

Stáž, jako forma dalšího vzdělávání, vykazuje (zřejmě nejen) v sociálních službách zvláštní paradox. Na jednu stranu je o stáži z mnoha důvodů velký zájem jak mezi poskytovateli, tak i samotnými PSS a jsou hodnoceny jako velmi přínosné. Na stranu druhou však řada organizací stáže neposkytuje vůbec nebo je poskytuje pouze v omezeném rozsahu. Důvodem nižší nabídky stáží je vysoká personální a časová náročnost stáží. Poskytovatelé opakovaně poukazovali na problém nedostatku personálních kapacit, jehož důsledkem je, že pracovníci pověřeni rolí mentora se v reálném provozu služby musejí věnovat současně klientovi i stážistovi. Vyčlenit pracovníka, který se v danou dobu bude starat jen o stážisty, se podaří jen málokteré organizaci.

„Ale tam nastane ten problém, který tady říkala paní... že ti poskytovatelé někdy nechtějí ty cizí zaměstnance, protože ti stávající zaměstnanci se jim musí věnovat a narušuje to vlastně ten chod toho zařízení. Ať je to pobytovka nebo ambulantní, to je úplně jedno, ale nikdy nemůže ten stážista jít sám do akce, protože nezná ty klienty, nezná v podstatě ten režim a nějaké ty povinnosti toho, tý pozice, na který stážuje, takže vždycky musí být s tím stávajícím“



zaměstnancem, ale ten stávající zaměstnanec má svoje pracovní povinnosti, které musí plnit, a ještě k tomu se v podstatě věnuje dvěma klientům najednou teda, jak jste tady už říkali“ (Lenka, poskytovatel).

K rovněž oblíbeným, ale méně dostupným formám dalšího vzdělávání, patří zahraniční stáže. V roce 2017 ji absolvovalo pouze 1% dotázaných, nicméně jako formu dalšího vzdělávání by si ji přála až čtvrtina z nich (viz Graf 29). Ti, kdo takovou stáž v minulosti absolvovali, ji zpětně hodnotí jako velmi zajímavou, inspirativní a motivující k dalšímu profesnímu rozvoji.

Velké organizace také často využívají tzv. interní stáže, při kterých pracovníci vždy několik dní v roce pracují v jiném zařízení své zastřešující organizace. Výhodou je, že takové stáže jsou bezplatné, nicméně není jasné, nakolik jsou i přínosné – záleží na velikosti organizace a na tom, zda jsou její služby natolik diferencované, že se pracovník na stáži setká s odlišným provozem a pracovními postupy, které se v jeho domácím zařízení nepoužívají.

Dle vyjádření účastníků fokusních skupin organizace sociálních služeb poměrně hojně využívají interní vzdělávání, které lze jako školicí akce až do výše 8 hodin započítat do povinného dalšího vzdělávání. Vstupní interní školení musí obvykle absolvovat každý nový zaměstnanec, aby se seznámil s chodem služby v zařízení. Mezi sebou navzájem také školí pracovníci, kteří v určité oblasti vynikají nebo ji už dobře znají a tímto způsobem předávají získané znalosti a dovednosti služebně mladším a/nebo nezkušeným kolegům.

„Co už ale teďka děláme a co mi přijde fajn, že sme k tomu přistoupili, tak je nějaký minimum, který pro pracovníky v sociálních službách chceme mít. Do toho minima spadá komunikační výcvik, (...) spadá do toho zdravotnická pomoc (...). Takže tam je nějaký minimum, který jako by je nalejeme do každého nového člověka, kterež u nás pracuje, proto, aby se u nás cítil jakoby dobře. A byl připravenej na krizový situace a podobně, plus nějaký zadávání do systému, vykazování“ (Zdeněk, poskytovatel).

„Právě, ehm, si sednem, když vidíme, že někdo třeba s jedním klientem umí jako líp. Ehm, že by to prostě mohlo zjednodušit i ostatním v rámci třeba, hlavně tam jde o tu manipulaci“ (Leona, poskytovatel).

Nejfrekventovanější variantou interního vzdělávání jsou školení vedená vedoucími pracovníky a sociálními pracovníky nebo např. staničními sestrami, a to vždy se zaměřením na nějaké konkrétní téma či problém v dané chvíli aktuální pro danou službu a její zaměstnance.

„...samozřejmě je vzděláváme i my. Vybíráme témata, která jsou svým nějakým způsobem aktuální, kdy se třeba vyskytne nějaká určitá diagnóza u nějakého klienta a oni si s tím neví rady, takže na to uděláme školení pro ty pracovníky v sociálních službách“ (Jitka, poskytovatel).

Co se týká konferencí, tak někteří PSS a poskytovatelé uváděli, že konference navštěvují nebo i sami pro zaměstnance pořádají. Zejména konference úzce zaměřená na nějaké specifické téma bývá dle jejich zkušeností prostorem pro získávání inspirace a nových podnětů. Častěji však byly konference účastníky fokusních skupin považovány za málo přínosné pro skupinu pracovníků v sociálních službách, o něco vhodnější pak pro sociální pracovníky.



Kromě výše uvedených zákonem uznávaných forem dalšího vzdělávání využívají organizace i jiné formy, metody a vzdělávací přístupy. E-learning jako jedna z metod vzdělávání měl na fokusních skupinách poměrně malou odezvu. Podobné výsledky vykazuje také dotazníkové šetření – formu e-learningu jako žádanou formu v budoucnu by využilo 9 % dotázaných PSS a 17 % vedoucích pracovníků (viz Graf 29). Většina poskytovatelů ji vůbec nevyužívá a sami pracovníci se s ní téměř nesetkávají. Přesto několik účastníků fokusních skupin zmiňovalo možnost širšího využití videa jako prostředku pro vzdělávání pracovníků, ať již sledováním dokumentárních filmů o různých onemocněních a následné společné diskuse nebo například natáčením průběhu péče o některého klienta a následné diskuse nad videem se zkušeným a/nebo nadřízeným pracovníkem.

Také mentoring, další možná forma dalšího vzdělávání, je v sociálních službách využíván spíše okrajově. Obvykle k němu organizace přistupují u nových zaměstnanců, protože umožňuje individuální přístup k rozvoji znalostí, dovedností a kompetencí méně zkušených pracovníků.

„...my tam vždycky máme kurz, a to vlastně chceme po všech... zaměstnancích povinně, že tam máme kurz takový tý individuální práce s tím mentorem, kdy oni prostě stráví spolu já nevím 4, 8 hodin. V rámci nějaký individuální práce, co jim se zrovna ten rok otevře za téma“ (PSS).

V souvislosti s dalším vzděláváním se na fokusních skupinách hojně diskutovala také supervize, byť čistě formálně k dalšímu vzdělávání nepatří. Zkušenost ze svých zařízení měla se supervizí většina účastníků. Poskytovatelé hodnotili supervizi (ať již individuální, skupinovou, týmovou nebo případovou) veskrze pozitivně a někteří ji dokonce považovali za užitečnější než další vzdělávání samotné. Přístup pracovníků k významu supervize se poměrně lišil – někteří o ní hovořili s nadšením, jiným naopak vůbec nevyhovovala. Lze předpokládat, že odlišné hodnocení může být důsledkem kvality nastavení supervize v organizaci a kvality a osobnosti supervizora. Podle některých účastníků by v zájmu zvýšení všeobecné kvality supervizí měla být kvalifikace supervizorů jinak a lépe legislativně ukotvena. Oblíbenost či neoblíbenost supervize mezi pracovníky v sociálních službách může také záviset na druhu supervize, se kterým se dotyční setkali. Přičemž neoblíbenější bývá supervize případová.

„Já supervize považuju za skvělej nástroj jednak jo, máme možnost supervizora. Znáám z doslechu i jako, že supervize špatná prostě z nějakých důvodů. Ale oproti vzdělávání, tak já v tom vidím ten potenciál už třeba jenom v tom, že supervizor může odhalit nějaký průvodní jevy začínajícího vyhoření a podobně. Doporučí hele zkus tady nějaký kurz jako předcházení vyhoření a takový...“ (Pavel, PSS).

„...nám třeba volaj klienti naléhavý, který jsou prostě psychiatrický... potřebujem se sladovat v tom, jak s nima pracovat. Tak ta supervize je prostě nejrychlejší. Je nejlepší. Ulevěj si, najdou se tam nějaký strategie“ (? , poskytovatel).

Na fokusních skupinách opakovaně zaznívaly i návrhy na zahrnutí supervize mezi uznávané formy dalšího vzdělávání. A proto jej i s vědomím určitých procesních komplikací spojených s jejich případným uznáním v této zprávě uvádíme.

„Potom je docela problém, že se supervize nezapočítávají do povinného vzdělávání, protože my teda ji organizujeme, snažíme se, všechny týmy u nás



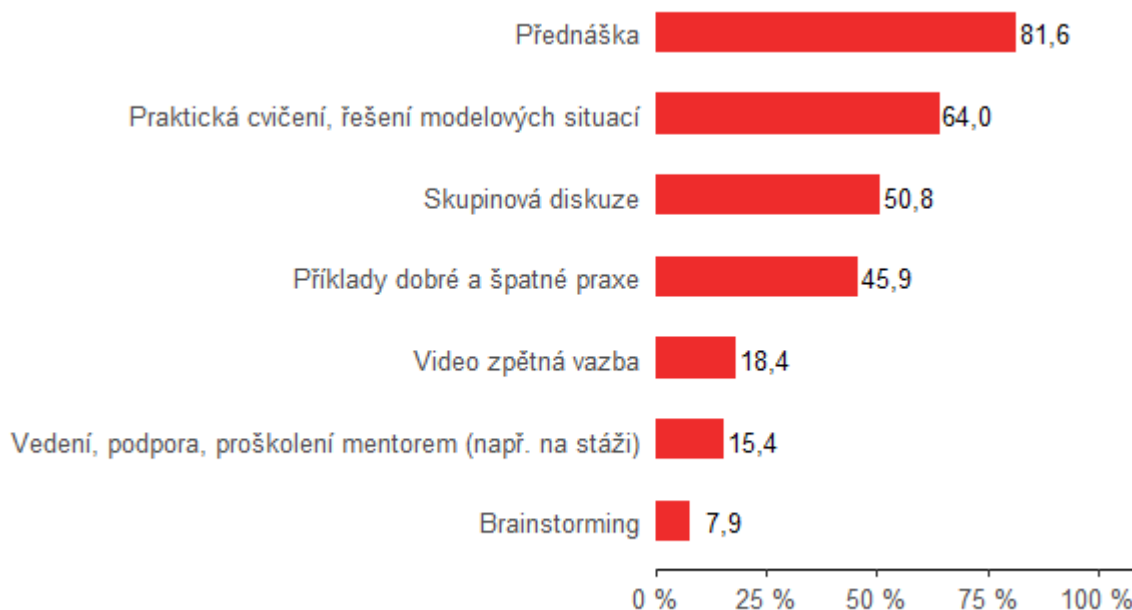
mají supervizi, platíme drahé supervizory, kvalitní, mnohdy je třeba i obtížné motivovat ty pracovníky, aby se účastnili těch supervizí, takže to po nich chceme, a když se jim to potom nezapočítá do povinného vzdělávání, tak je to určité zklamání“ (Dana, poskytovatel).

1.26 Metody dalšího vzdělávání

Další kategorizací dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách, která byla v rámci projektu realizována, je dělení dle užitých metod výuky. Nejběžnější metody, s nimiž se PSS setkávají (viz Graf 31), se výrazně liší v několika ohledech – časové, organizační a prostorové náročnosti, míře aktivního zapojení účastníků, efektivitě nabývání znalostí apod.

Graf 31. Metody dalšího vzdělávání absolvované v roce 2017

Text otázky: Vyberte výukové metody, kterými jste se v roce 2017 vzdělával/a v rámci ze zákona povinného dalšího vzdělávání. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 331 PSS, kteří absolvovali DV v roce 2017; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Nejčastěji mají PSS zkušenost s výukou ve formě *přednášky* (cca 82 % z těch, kteří v roce 2017 další vzdělávání absolvovali). Přednáška je klasický způsob frontální výuky, mezi jehož hlavní nevýhody patří to, že umožňuje studentům přijímat informace pouze pasivně a dále nerozvíjí schopnost učení. Možnost interakce a zpětné vazby mezi přednášejícím a posluchači je velmi omezená. Masové užívání přednášek jako dominantní výukové metody vyplývá z její organizační nenáročnosti a efektivitě, neboť lze vzdělávat velké množství lidí zároveň, přičemž náklady zůstávají se zvětšující se skupinou posluchačů prakticky konstantní.

Přibližně dvě třetiny PSS absolvovaly výuku v podobě *praktických cvičení či řešení modelových situací*. Mírou zapojení účastníků jde o nejrozšířenější protipól teoreticky

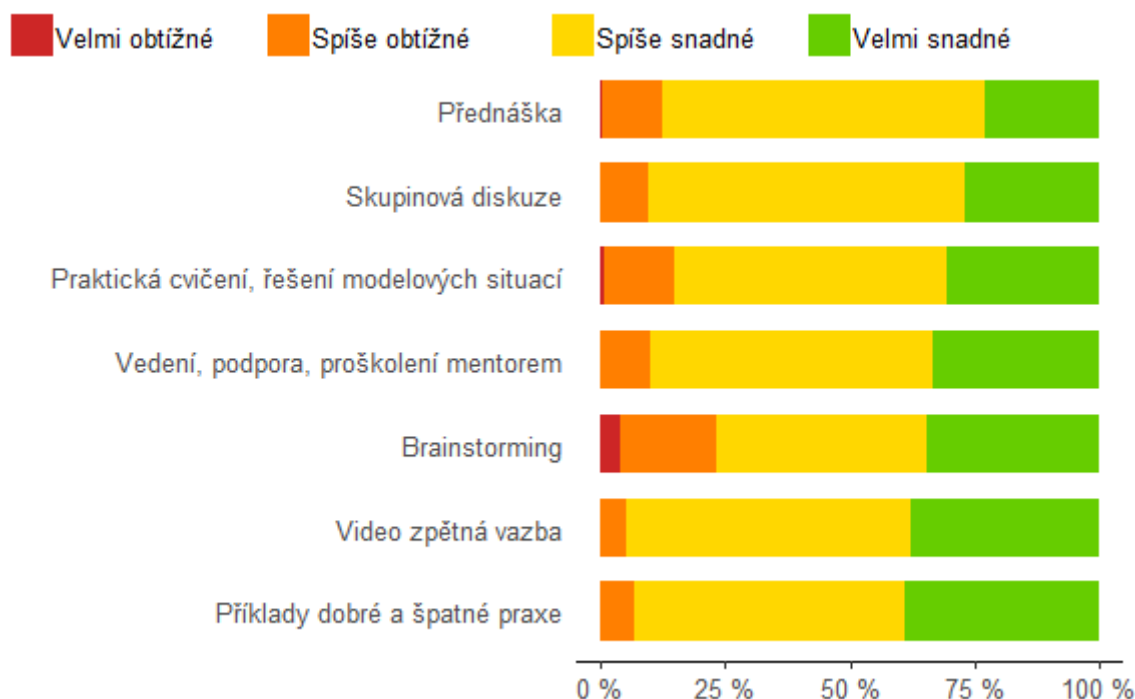


orientovaných přednášek. Další významně zastoupené metody jsou *skupinová diskuze* (51 %) a *příklady dobré a špatné praxe* (46 %). Nejméně užívanou metodou je *brainstorming* (8 %).

Podstatným měřítkem užitečnosti metod dalšího vzdělávání je míra obtížnosti vstřebávání/nabývání nových vědomostí. Míru obtížnosti shrnuje Graf 32. Odhad obtížnosti posledních tří metod uvedených v tomto grafu – *video zpětná vazba*, *vedení a brainstorming* – je nespolehlivý kvůli nízkému počtu respondentů, kteří se danými metodami vzdělávali, a proto nejsou zobrazeny. Z grafu je patrné, že jednotlivé metody jsou si dle názorů PSS svou obtížností velmi podobné. Ačkoli je nejužívanější metoda přednášek nejméně často hodnocena jako velmi snadná, má stále velmi silné zastoupení v kategorii spíše snadné. Celkově v tomto ohledu nejsou z hlediska praktické užitečnosti drobné rozdíly mezi jednotlivými metodami podstatné.

Graf 32. Obtížnost učení metodami dalšího vzdělávání

Text otázky: Jak snadné či obtížné bylo se věci těmito cestami naučit?



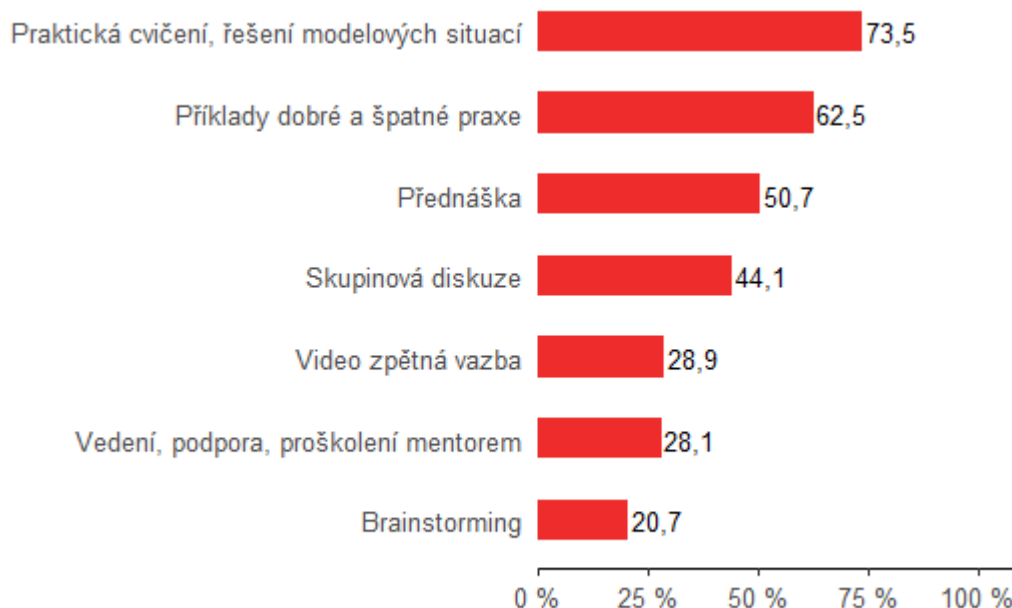
Pozn.: n = odlišné pro každou skupinu dle Grafu 32 metody; procentuální podíly jsou uváděny pro každou skupinu zvlášť.



Nakolik se liší současná situace v oblasti využívaných metod dalšího vzdělávání od té, kterou by si PSS přáli, znázorňuje následující graf.

Graf 33. Žádané metody dalšího vzdělávání

Text otázky: Vyberte výukové metody, kterými byste se v budoucnu chtěl/a vzdělávat. (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: Pozn.: n = 381; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Z grafu je patrné, že v současnosti nejběžnější metoda *přednášky* by do budoucna zaujala jen asi polovinu všech PSS. Pohled na první místa grafu potvrzuje zjištění z fokusních skupin – tedy velkou poptávku po vzdělávání *metodou praktické výuky*; jako např. *praktická cvičení, řešení modelových situací a příklady dobré a špatné praxe*. Tím se mimo jiné potvrzují také počáteční předpoklady realizačního týmu. Nezanedbatelná část respondentů však volila i v současnosti vzácněji užívané metody – *video zpětnou vazbu* (29 %), *vedení mentorem* (28 %) či *brainstorming* (21 %).

Pokud se podíváme na formy dalšího vzdělávání z pohledu výsledků fokusních skupin, tak lze konstatovat shodu s výsledky dotazníkového šetření. Co se týká formy kurzů, tak u účastníků fokusních skupin jednoznačně převažuje zájem o kurzy praktické a interaktivní před frontální teoretickou výukou. Pozitivně hodnotili zařazování modelových situací a příkladů z praxe. Jedná se o logické vyjádření, neboť jednotliví pracovníci při výkonu své práce řeší konkrétní problémy, tudíž oceňují, pokud jim lektor pomůže nalézt také jejich konkrétní řešení. To ovšem obvykle vyžaduje, aby samotný lektor měl dostatek praktických zkušeností z oblasti sociálních služeb.

„...ty holky vždycky vocení, když je to někdo z praxe, protože voni řeší konkrétní problémy a chtějí často ty vodpovědi vázaný na konkrétní problém, pak (...) jako pokud se postupuje (...) jenom v nějakých obecnostech, tak jako je to u nich



spíš jako ta útrpná záležitost, takže navázaný všechno jakoby na tu praxi“ (Veronika, poskytovatel).

Toto potvrzuje také zkušenost zástupce organizace Hewer, z. ú. Při diskuzi v rámci setkání Odborného panelu projektu uvedl příklad, jakých způsobem nově uchopili kurz na téma Standardů kvality sociálních služeb. Téma vysvětlují na praktických příkladech situací, s nimiž se jejich PSS mohou setkat u klientů. Kurz v této podobě má u účastníků velký úspěch. Do té doby bylo téma Standardů kvality podávané frontální výukou značně nepopulární.

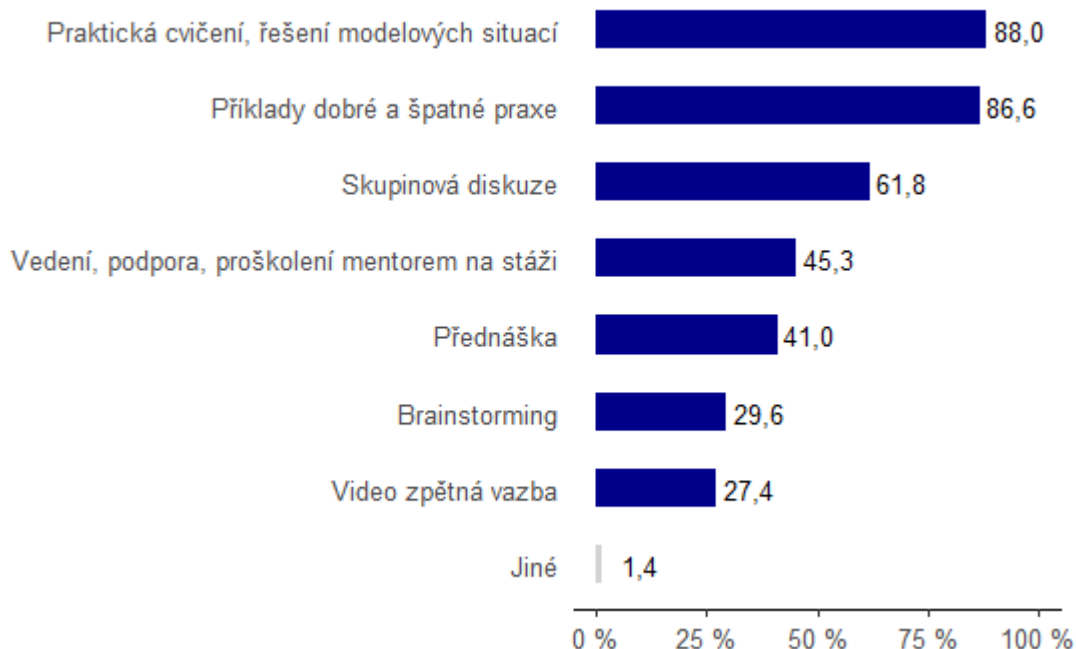
Mezi oblíbené typy kurzů patří jednoznačně zážitkové a sebezkušenostní, při kterých si pracovníci mohou osobně vyzkoušet, jaké to je být na nějaký čas v roli klienta.

„... i na těch kurzech, prostě aby to bylo interaktivní. U nás, když mluvíte o vozejkách, tak si musej zkusit jako asistence, a i jako klient, aby si zkusili ten pocit, jaký to je, když ho někdo veze, jo, takže opravdu aby to bylo zážitkový, aby z toho měli nějaký, aby si něco odnesli...“ (Marta, poskytovatel).

Stejně jako u PSS, tak i u poskytovatelů byly zjišťovány preference ve vyučovacích metodách, které by v budoucnu chtěli využívat pro své PSS. Výstupy shrnuje Graf 34.

Graf 34. Žádané metody dalšího vzdělávání: vedoucí pracovníci

Text otázky: Jaké metody výuky byste pro své pracovníky v sociálních službách chtěli používat v budoucnu? (Více možných odpovědí – součet přesahuje 100 %.)



Pozn.: n = 351; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

Shodně jako u PSS, patří mezi nejžádanější metody výuky *praktická cvičení a řešení modelových situací* (88 %) a *příklady dobré a špatné praxe* (87 %), a to se znatelným odstupem od ostatních metod. Se 62 % následuje *skupinová diskuze*, při níž dochází ke sdílení zkušeností a postřehů jednotlivých pracovníků. Frontální metodu výuky,



tj. *přednášku* by v budoucnu chtělo využívat 41 % vedoucích. Stejně jako v případě PSS je i zde patrné, že respondenti upřednostňují metody, na jejichž základě lze získané znalosti ihned efektivně využít při kontaktu s klienty. Ačkoli se tedy obě zainteresované strany na této potřebě shodují, reálné zastoupení prakticky orientovaného vzdělávání zatím v oboru sociálních služeb ne vždy dosahuje požadovaného rozsahu.

1.27 Místo a čas dalšího vzdělávání

Na fokusních skupinách se účastníci rovněž vyjadřovali k otázce, kde a v jakém čase nejčastěji probíhá další vzdělávání PSS a zda využívají spíše již zveřejněné kurzy vzdělávacích subjektů, nebo si jejich organizace objednává kurzy tzv. na klíč.

Pro místo konání vzdělávacích kurzů jsou nejčastěji využívány dvě možnosti: První možností je objednání si školení na klíč, kterého se pak mohou zúčastnit všichni zaměstnanci zadávající organizace, resp. jejich podstatná část. Druhou variantou je pak dojíždění samotných účastníků kurzů na místo školení mimo své pracoviště.

Výhodou prvního přístupu je kromě snazší dostupnosti a kvality vzdělávání, respektive vzdělávání tzv. ušitého na míru potřebám dané organizace a sociální služby, také možnost společného setkání všech pracovníků, kteří se jinak (především v případě terénních služeb) v pracovní době mívají.

„Mně asi nevaděj kurzy, když jsou u nás. Tak je to takový jako rodinnější, člověk se potká s těma kolegama, třeba kterýma se třeba míjí“ (Alice, PSS).

„... spíš preferuju to, že je to u nás v tom zařízení. Je to takový příjemný, celkově i... (Antonie, PSS)

Některá úskalí jsou však se společným vzděláváním pracovníků jedné organizace v místě provozu služby spojena. V první řadě mohou mít někteří pracovníci před ostatními kolegy strach otevřeně hovořit o problémech, které je v práci/v organizaci trápí nebo si s nimi neví rady.

„Možná trošku vadí, že se tam všichni jakoby znají, takže někdy se bojejí víc otevřít. Což... je takový...“ (Antonie, PSS).

Dalším problémem může být zvýšená nervozita, tlak a pocit viny některých pracovníků, že místo péče o své klienty, kteří jsou pouze o patro výše, „pouze“ celý den sedí a poslouchají výklad lektora.

„My jsme měli jeden kurz bezpečnosti práce u nás v zařízení a mě to tak hrozně nebavilo. Mě hrozně baví chodit právě ven, protože tam to bylo jako když pracujete z domova a víte, že vám tam spí dítě. Mně prostě přišlo, jakože se na to nesoustředím v tom zařízení, protože tam ty různé činnosti, co bych jako mohla dělat, nebo to... takže pro mě prostě je důležitý jet ven (důraz) a tam se prostě soustředit na to téma.“ (Hedvika, PSS).

Z dotazníkového šetření vyplývá, že tuto možnost, tedy kurzy pořádané na vlastním pracovišti společně s ostatními kolegy ze stejné organizace, upřednostňuje většina vedoucích pracovníků.



Právě s cílem zřetelně oddělit pracovní výkon a vzdělávání, a zároveň využít pozitiv společného vzdělávání celého týmu, volí někteří poskytovatelé kurzy na klíč, které se konají mimo prostory provozu služby.

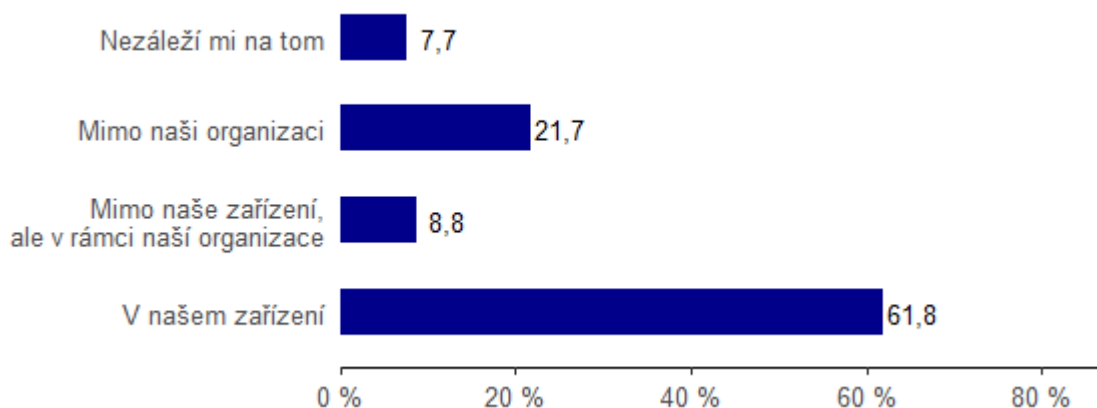
„... [školení] neděláme v práci, protože ty lidi chodili v těch mundůrech a furt si mysleli, že jsou v práci, takže jsme to začali dělat v [krajském městě], v místnosti v jinej, abychom je vytáhli úplně z toho zařízení, protože fakt, aby věděli, že jedou do tý školy. Že se prostě musí voblíct, vzít si tu kabelku a jít do toho autobusu, že prostě je to fakt jinej den, než běžnej pracovní den. A myslím si, že ty lidi si jako na to za toho půl roku toho projektu zvykli, že se jim to líbí, a začali sami chodit“ (Helena, poskytovatel).

Své výhody mají pochopitelně i otevřené vzdělávací kurzy, kde se sejdou pracovníci z různých zařízení sociálních služeb. Mohou zde totiž vznikat nové pracovní i mimopracovní vztahy, v průběhu školení probíhá vzájemná výměna zkušeností apod. Jelikož na tato externí školení PSS neradi jezdí zcela individuálně, poskytovatelé je vysílají zpravidla ve dvojici.

Pořádání kurzů dalšího vzdělávání ve vlastním zařízení upřednostňuje až 61 % vedoucích pracovníků, viz Graf 35. Respondenti, kteří preferují pořádání kurzů dalšího vzdělávání mimo svá zařízení, měli v dotaznících možnost dvojí volby: první poukazuje na skutečnost, že rozsáhlejší organizace s více než jedním zařízením mohou pořádat vlastní kurzy pro své zaměstnance hromadně na jednom místě (9 %), ale v rámci své organizace. Druhou možností je pořádání zcela mimo organizaci zajišťovanou externím vzdělavatelem (22 %).

Graf 35. Preference místa konání kurzů dalšího vzdělávání

Text otázky: Jaké místo konání kurzů dalšího vzdělávání preferujete?



Pozn.: n = 351; interval spolehlivosti: max. \pm 5 procentních b.

1.28 Kvalita dalšího vzdělávání

Kvalitu dalšího vzdělávání PSS má v ČR podporovat centrálně nastavený akreditační proces, který zajišťuje, že existující akreditované vzdělávací kurzy mají alespoň minimální požadovanou úroveň. Bohužel dle zkušeností účastníků fokusních skupin z řad vzdělavatelů i poskytovatelů není akreditace považována za záruku kvalitního



kurzu. Tito aktéři naopak poukazují na to, že stávající rigidita systému akreditací často znemožňuje vytvářet kvalitnější a tematicky zajímavější kurzy (takové kurzy samozřejmě můžou probíhat, ale bez akreditace). Jedná se zejména o kurzy s přesahem do problematiky jiných rezortů, kurzy prohlubující ty úvodní nebo kurzy využívající zahraniční experty, jejichž návštěvu není vždy možné naplánovat s dostatečným předstihem, aby byl kurz za současných podmínek akreditován.

V této souvislosti jeden z poskytovatelů v rámci fokusních skupin konstatoval, že jsou pro jejich organizaci přínosnější neakreditované kurzy, kam si mohou ad hoc pozvat odborníky, kteří jim pomohou řešit jejich konkrétní problémy než kurzy akreditované, při kterých zbývá na individuální práci velmi málo prostoru.

„My zase spíš volíme tu druhou cestu, že než bysme naše lidi ehm... prostě na nějaký osmihodinový kurz sociálního.... sociálně právního minima, tak si prostě pozveme na 3 hodiny sociální pracovníci z nějakýho prostě OSPODu, která si tam sedne a my jí dáváme otázky, co, co nám chodí z telefonátů, co potřebujeme vědět a vlastně jako (pousmání) pro všechny je to kratší, vydatnější a opravdu jako na míru i za tu cenu, že to nemáme akreditovaný, ale prostě ona nám řekne to, co my potřebujem. Nebo si pozvem gynekologa, nebo prostě... ty, ty všechny věci, který my tematicky řešíme a potřebujem tam nějaký další odbornosti, tak si to spíš jakoby zprostředkujem takhle, než abysme... Aby někdo seděl prostě 8 hodin a z toho měl třeba 20 min. opravdu jako pro sebe“ (poskytovatel).

Dle zkušeností účastníků diskuzí bývají většinou kvalitní kurzy také drahé nebo alespoň dražší.

„...obecně musím říct, že čím je to školení kvalitnější, dražší a dlouhodobější, tak přináší lepší podněty přímo pro naši práci“ (Dana, poskytovatel).

Automaticky to však neznamená, že také některé z levnějších nebo přímo bezplatných kurzů, které jsou dostupné, nemohou být vysoce kvalitní.

„My vyhráli na krajském úřadě výběrový řízení na, ehm „Kvalitu pro praxi 2“ (...) a zrovna tak třeba teď ty kurzy v rámci té „Kvality pro praxi“ jsou zdarma pro organizace, je to tam teda, za, nějakým způsobem limitováno počtem lidí z jedné organizace, jo, a tak dále, jo. To jsou prostě podmínky toho projektu, a to je věc druhá, ale ty kurzy jsou zdarma. A opravdu je budeme poskytovat my s našim lektorským týmem, takže ty kurzy určitě nebudou nekvalitní. Vždycky to tak úplně nemusí být, že když jsou ty kurzy zdarma, že, že to za nic nestojí“ (Kamila, vzdělavatel).

Kvalitní lektor je tedy člověk, který umí zaujmout a namotivovat. Nepřednáší frontálně osm hodin, ale zapojuje účastníky a snaží se rozpoutat diskusi. Zároveň dobře rozumí vyučované problematice, a to nejen teoreticky, ale i prakticky, tedy optimálně někdo, kdo v sociálních službách pracuje nebo dříve pracoval.

„Nebaví mě lektor, kterej si sedne za stůl a povídá osm hodin. Když zapojuje, když je to formou nějakýho workshopu, praxe, je to zábavnější, určitě i přínosnější, takže zapojení účastníků jako od lektora. Musí z něj něco dejchat z toho člověka. Když je to leklá ryba, celkově charisma nějaký. A musím z něj mít z toho člověka pocit, že tomu rozumí a že mi něco může předat.“ (Ludmila, poskytovatel).



Kvalita kurzů je dále podmíněna jasnou strukturou a interaktivitou, tedy tím, že jsou účastníci do výuky aktivně zapojeni a mají určitý vliv na její vývoj. Například rozdělení účastníků do skupin, praktická činnost ve skupinách a její následná společná reflexe výrazně zvyšuje kvalitu a pozdější využitelnost probírané problematiky. V této souvislosti je pochopitelné, že celkovou kvalitu kurzů asi nejvýrazněji ovlivňuje osobnost a znalosti a kompetence lektora.

„Já si myslím, že to je strašně vo osobě lektora, jo. Přesně tyhle ty lidi, který potom tam sedí a třeba dokonce na začátku dávají najevo, že jsou tam povinně a nezajímá je to a já už jsem zažil, že se vtočí zády u stolku a začnou si tam ťukat do telefonu, ale tohle je... Tohle je naprosto vo osobě lektora a dobrej dobrej lektor si přece tu pozornost umí získat a dobrej lektor v těch lidech, ať mají takový nebo takový vzdělání, zanechá pocit, že se něco dozvěděli. Jo, já prostě si myslím, že tohle je strašně vo lektorovi, jo. Může bejt, může bejt lektor, kterej má sice skvělý znalosti a třicet titulů, ale neumí učit...“ (Petr, vzdělavatel).

Pokud tedy akreditace není zárukou kvality kurzu, jakým způsobem poskytovatelé postupují, aby zvýšili pravděpodobnost, že kurzy, které pro své pracovníky objednají, budou kvalitní a přínosné? Nejčastěji jednoduše tím, že vzdělávací kurz sami absolvují nebo využívají zkušeností pracovníků i jiných organizací, kteří se jej v minulosti zúčastnili.

„Když absolvujeme ty kurzy, to je první věc, to je velká zkušenost. Potom hodně dáme na informace těch pracovníků, které byly na jiném kurzu, kterého třeba já jsem se nezúčastnila, a řekly mi ano, byl to kvalitní kurz o domácím násilí, tak já jim to prostě věřím. A na tom potom taky stavíme.“ (Věra, poskytovatel).

„Naše zkušenost už, jo, protože už opravdu jedeme těch pár let, takže už pár kurzů ty lidi absolvovali, takže už máme přehled, kde vodkud přijeli ty lidi a řekli: ‚Ten byl bombovej ten kurz a strašně mi dal.‘ anebo přijdou ‚No, byl to kurz no‘“ (Jitka, poskytovatel).

Jedna z poskytovatelek při diskuzi uvedla, že před výběrem kurzu vždy hovoří s potenciálním lektorem a ověřuje si jeho ochotu a schopnost přizpůsobit kurz potřebám její organizace.

„Zadáte si to do rejstříku, vyjede vám padesát... vyjede vám padesát organizací, který tohleto mají akreditovaný. Tak začnu vobvolávat a všude říkám ‚Chci mluvit s lektorem‘ a jestliže mi řeknou, že to nelze, tak děkuju vám mockrát, na shledanou. Jestliže mi teda dají číslo na lektora a zavolám lektorovi a lektor začne ‚Tak já to dělám tak, a tak a tak,‘ tak se mu taky poděkuju a jestliže lektor začne slovy ‚Vodkud jste? Co chcete? Jakej máte problém?‘, tak to je můj člověk. Takže prostě s takovým lektorem se snažím domluvit“ (Helena, poskytovatel).

Některé sociální služby pak mají vytvořen vlastní interní systém hodnocení kurzů a lektorů, kam pracovníci po absolvování kurzu vždy napíší své zkušenosti a postřehy ke kvalitě lektora a průběhu vzdělávání.

„A ještě jsem chtěla říct, že v rámci toho, jakým způsobem se orientovat v přehrášlí nabídek kurzů, se v [jméno organizace] vytvořil jako samonosně takovej systém hodnocení kurzů a lektorů. Je to prostě jednoduchá excelovská tabulka, kde ty lidi píšou prostě svoje zkušenosti, zda k tomu lektorovi má smysl“



přijít i podruhý, jestli má smysl to předat, jestli to je zaměřený na ty služby, co poskytují, protože tohle je taková ta klasická airbnb systém jako. Jedna hvězdička až pět hvězdiček, protože jedna hvězdička, tam bych si dávala velkej pozor, 4–5 hvězdiček je super, tam můžu poslat pracovníky“ (Alexandra, poskytovatel).

1.29 Financování dalšího vzdělávání

Financování dalšího vzdělávání pracovníků může tvořit nemalou část rozpočtu organizace poskytující sociální služby. Finanční zajištění služeb se většinou skládá z kombinace institucionální (krajské a státní dotace, granty apod.) a soukromé podpory (zisky poskytovatele, dary apod.). Tabulka 1 obsahuje informace o tom, jaké zdroje financování DV poskytovatelé využívají nejčastěji.

Tabulka 1. Nejvýznamnější zdroje financování dalšího vzdělávání

Text otázky: Vyberte a seřadte tři nejvýznamnější zdroje financování dalšího vzdělávání Vašich zaměstnanců v posledních letech.

3. nejvýznamnější zdroj	2. nejvýznamnější zdroj	Nejvýznamnější zdroj	
7	29	33	Dotace od kraje či města
3	14	35	Státní dotace
12	10	13	Zisky organizace
10	11	11	Projekty Evropského sociálního fondu
9	6	3	Kurzy hrazené úřadem práce
8	7	3	Sponzoři, dary
4	6	2	Granty nadací a nadačních fondů

Pozn.: Sloupcová procenta; součty všech jednotlivých sloupců nedosahují 100 %, neboť respondenti nemuseli vybrat více zdrojů. n = 335 poskytovatelů, kteří vybrali alespoň jeden zdroj; interval spolehlivosti: max. ± 5 procentních b.

U Tabulky 1 až 95 % poskytovatelů zvolilo alespoň jeden z námi nabízených zdrojů financování, 83 % alespoň dva a 53 % alespoň tři zdroje. Zhruba třetina poskytovatelů (35 %) za nejčastější zdroj financování dalšího vzdělávání označila státní dotace, podobné procento (33 %) využívá nejčastěji dotace od kraje či města. Oba typy dotací se nejčastěji objevovaly i jako druhý nejvýznamnější zdroj financování. Mezi často zmiňované zdroje lze řadit i zisky dané organizace či projekty Evropského sociálního fondu.



Na fokusních skupinách zazněl názor, že povinné další vzdělávání je přijímáno jen jako ústřední administrativní rozhodnutí komplikující pracovníkům a poskytovatelům práci, které je nutné formálně splnit s nízkými celkovými náklady.

„...když budu chtít, tak seženu nebo seženeme kvalitní vzdělávání, samozřejmě seženete vzdělávání, který prostě vás nestojí nic jenom proto, abyste naplnili těch čtyřadvacet hodin, pač ve svý podstatě nechci říkat, že to je formalismus, ale jako prostě je to tak...“ (Jiří, poskytovatel)

Přestože nemáme k dispozici konkrétní čísla, tak z fokusních skupin bylo patrné, že situaci dalšího vzdělávání velmi ovlivňuje zřizovatel organizace. Zástupci příspěvkových organizací často tvrdili, že s financováním dalšího vzdělávání nemají problémy. Na druhou stranu zástupci nestátních neziskových organizací vyjadřovali potíže s objemem financí na další vzdělávání. Ale musíme zde odlišit organizace, ve kterých je naprosto běžné získávat finanční prostředky na provoz z grantů, a ty s financováním vzdělávání problém obvykle nemívají. Jejich pracovníci se tak mohou v rámci oboru vzdělávat podle svých představ, což organizace externě prezentují jako jeden ze svých stěžejních zaměstnaneckých benefitů.

1.30 Převádění poznatků dalšího vzdělávání do praxe

Je nepochybné, že se v posledních letech PSS mnohem více vzdělávají, nežli tomu bylo před zavedením povinnosti dále se vzdělávat. Otázkou ovšem zůstává, do jaké míry jim absolvované kurzy pomáhají se odborně rozvíjet a aplikovat nové znalosti a dovednosti v praxi. Hlavním předpokladem smysluplného vzdělávání je připravenost organizací na zavádění nových poznatků, metod a postupů do provozu sociální služby. Tento proces ovšem reálně ovlivňuje řada faktorů.

Prvním z nich je praktický přínos krátkodobých vzdělávacích kurzů. Jak už bylo několikrát zmíněno, účastníci fokusních skupin velmi často poukazovali na problém malého efektu osmihodinových kurzů. Těchto kurzů je v současnosti většina a nemožňují zařadit podrobnější výklad ani individuální praktická cvičení a už vůbec ne společnou diskusi nad problematikou nebo metodou nebo sdílení vzájemných zkušeností.

„... většinou vám ten školitel ještě řekne: ‚doporučuju vám tady tuhle literaturu, tady tuhle, tady tu tady tu,‘ tak vy si to třeba, jestli máte zájem, na netu někde najdete nebo koupíte nebo půjčíte v knihovně, a když chcete, tak si vo tom něco přečtete. Ano, něco vám to tak jako votevře, ale pak je to na vás. Za tych osm hodin se nemůžete v podstatě nic naučit.“ (Zdeňka, PSS)

Pracovníci a poskytovatelé však nebyli ve výše uvedeném názoru jednotní. Podle některých, působících především ve službách sociální péče, jsou osmihodinové kurzy dostačující. Jakou roli v tomto případě hraje problém zastupitelnosti pečujících pracovníků při delších kurzech, je samozřejmě otázkou. Podle vzdělavatelů ale i poskytovatelů a pracovníků samotných je rozhodujícím faktorem přínosu i krátkodobého, osmihodinového kurzu kvalita lektora, počet účastníků a jejich homogenita z hlediska typu sociální služby. Pokud se například na jedné vzdělávací akci shromáždí téměř výhradně pracovníci pobytových služeb a lektor není všestranně zkušený profesionál, pak zbývající terénní nebo ambulantní pracovníci mohou kurz absolvovat, aniž by si z něj odnesli specifická praktická doporučení pro svoji praxi.



„Mně se na kurzu často stává, že když je většina z jiného zařízení a my jsme třeba z toho malinkého z toho našeho, tak se většinou to téma vždycky přesune na tu větší skupinu a já většinou odjíždím s tím, jakože jsem se vcelku vlastně nic nedozvěděla.“ (Monika, PSS)

Někteří poskytovatelé v souvislosti s využitím poznatků v praxi dávají před kurzy přednost stáží u jiných poskytovatelů. Především z toho důvodu, že podněty získané v jiném prostředí (ale ve stejné službě) bývají velmi praktického rázu a pracovníci je na základě přímé zkušenosti mnohem snáze a ochotněji aplikují ve své organizaci.

„Někdy mi to přijdou vyhozený peníze, když mi přijde zaměstnanec z kurzu a nic mi do/z toho zařízení nepřinese. Bylo to supr, ale není schopnej nastavit, co se tam naučil. Pro mě je výhodnější, když ho pošlu do jiného zařízení a vokoukne tam něco jinak.“ (Marta, poskytovatel)

Pokud jsme se v dotazníku dotazovali na využitelnost informací z dalšího vzdělávání v praxi, tak se podle PSS pohybuje okolo 90 % a výše. Odpovědi však zahrnují frekvenci využití poznatků od jednou za rok až po využití každý den.

Při uvažování o využití výsledků dalšího vzdělávání v praxi nelze opomenout důležitou skutečnost, na kterou v rámci fokusních skupin upozornil jeden z poskytovatelů. Není možné přenášet odpovědnost za aplikaci poznatků a dovedností, tj. za provádění změn v chodu služby na samotné PSS. Tato funkce by měla zůstat v rukou nadřízených nebo obecně managementu organizace. Jejím úkolem je poznatky a nadšení pracovníků, které si přinesou ze školení, vhodným způsobem využít a nastavit mechanismy jejich převádění do praxe.

„A pak ten převod do praxe... Ten převod do praxe si myslím, že je na nás pak vedoucích zaměstnanců, abychom ty zpětnovazební věci dělali jo, že když se někdo vrátí z kurzu, se budu zajímat, co tím teda chci změnit, a i já udělám teda nějaký koncept toho vzdělávání, jo, tak mně přijde, že... vlastně dostat do té praxe, že přijdou a jsou spokojený, by nemělo mi stačit.“ (poskytovatel)

Je nutné si také uvědomit, že i v případě, že pracovník přinese do organizace nové a zajímavé podněty, může být poměrně obtížné je v provozu služby použít. Může se např. setkat (a taky se tak děje) s aktivním či pasivním odporem kolegů či nadřízených, obvyklou reakcí na obavy jednotlivců ze změn. Významnou roli může hrát také nechuť ke změnám postupů ze strany klientů samotných.

„Já spíš pozoruju že je problém v tom, že když děvčata načerpají nové zkušenosti nebo postupy a přístupy, tak ne vždycky se nám to pak daří rozjet u nás přímo v naší službě, protože narážíme na to, že ne všichni pracovníci mají ty stejné zkušenosti, klienti nechtějí nové přístupy a způsoby práce, protože se bojí takže, a že není dost pracovníků, aby se to mohlo dělat jinak a lépe, takže to mě hodně mrzí, i když jsme pak školili nějaké způsoby manipulace, tak nakonec v praxi se to tolik nedělají, protože na to není tolik času, klienti se bojí, takže to je takový jako handicap.“ (Dana, poskytovatel)

Nejčastěji zmiňovaným způsobem předávání znalostí ze vzdělávacích akcí ostatním kolegům v organizaci byla prezentace „referátu“ na společné poradě, případně zpracování písemné „reflexe“ se shrnutím, co nového se pracovník na kurzu nebo stáži naučil. Ojediněle volí organizace formu interního školení, během kterého pracovník



své kolegy s novými poznatky a postupy podrobněji seznámí, aby se v zařízení rozšířila praktická využitelnost vzdělávání.

„My máme ještě nastavený to, že vlastně jakoby jak máme pravidelný porady, tak má, je nějaká část a ta druhá část a v té druhé části vždycky, když někdo je na nějakým setkání, kurzu nebo prostě čemkoliv, tak má z toho vlastně takovej jako nějaký v uvozovkách výcuc (...), tak jenom třeba krátce seznámí a domluví se třeba nějaké dvou, tříhodinové sezení s ostatními kolegy, kde se snažíme ještě vytěžit z toho to, že takový nějaký ty vychytávky.“ (Marie, poskytovatel)

„Máme to, že i v rámci celý jako organizace nejenom naší služby, tak máme jednou za dva měsíce, že se sejdeme a lidi sdílejí, na kterých kurzech třeba byli, takže si jako i předáváme ty informace z těch kurzů v rámci jako s kolegama. Což je taky hodně super.“ (Adriana, PSS)

Efektivnějšího přenosu poznatků a postupů z dalšího vzdělávání do praxe lze podle účastníků fokusních skupin docílit přítomností sociálního, resp. vedoucího pracovníka na kurzech primárně určených pro PSS. Právě vedoucí pracovníci totiž fungují jako funkční katalyzátor změn v zavedených postupech a metodách práce PSS.

„A hlavně, co si myslím, že je hodně důležitý, to jsme tady říkaly s kolegyní o přestávce, je velmi důležité, že u toho vzdělávání jsou i ti jeho přímý nadřízený. (Moderátorka: Jako že na tom kurzu přímo sedí?) Tak přesně tak. (Několik účastníků se přidává – souhlasí.) To je alfa a omega, vnešení do té praxe, protože ve chvíli, kdy tam sedí dvanáct PSS, ale ‚takhle my to neděláme‘ a ‚takhle nám to nedovolej‘, a ‚my to takhle děláme‘ a ‚oni nám říkaj‘, ale... Vopravdu, i když to není akreditovaný pro sociální pracovníky, ale to jsou jejich přímý nadřízený, tak tam prostě seděj.“ (Erika, poskytovatel)

Do jisté míry problematický kontext využívání znalostí a dovedností z dalšího vzdělávání v běžné praxi sociálních služeb ukázal, že nelze automaticky klást rovnítko mezi systematické vzdělávání pracovníků a zvyšující se kvalitu služeb. Klíčové je, aby vzdělávání umožňovalo relativně snadné využití v praxi, aby organizace byly připravené výsledky vzdělávání interně šířit mezi další pracovníky a zároveň podporovat jejich praktické využití.



SHRNUTÍ

Z analýzy stávající situace v oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách vyplynulo několik důležitých zjištění, které jsou pro povolání PSS klíčové.

Prvním z nich je potřeba pozvednout společenské postavení samotného povolání pracovníka v sociálních službách. Přestože sami pracovníci i jejich nadřízení považují toto povolání za důležité, tak povědomí laické veřejnosti o této pozici v sociálních službách je velmi nízké. Zvýšením prestiže práce v sociálních službách by ve svém důsledku vedlo k navýšení počtu pracujících v tomto oboru, a tím i ke stabilizaci situace pracovníků v sociálních službách na trhu práce k eliminaci personální poddimenzovanosti a fluktuaci z oboru. V současnosti poskytovatelé sociálních služeb ve funkci zaměstnavatelů volí různé taktiky k nalákání a udržení nových zaměstnanců a docházejí k tomu, že na tuto pozici přijmou v podstatě kohokoliv, kdo má zájem pracovat. Bohužel naprostá většina nových pracovníků nemá předchozí zkušenosti se sociálními službami ani potřebnou kvalifikaci pro toto povolání. Situace trvá již několik let a poskytovatelé jsou tím již značně vyčerpáni.

Ačkoli primárním cílem projektu byla analýza situace především v systému dalšího vzdělávání, ukázalo se, že je třeba zaměřit pozornost spíše na kvalifikační vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Z výzkumů, popsaných v této zprávě, vyplynulo, že kvalifikační kurz tak, jak je nastaven nyní, nenaplnuje dostatečně potřeby nových pracovníků. Kvalifikační kurz přináší buď příliš obecné informace, nebo informace, které jsou využitelné pouze v některých službách. Například víme, že současné nastavení kvalifikačního kurzu nyní vyhovuje především pracovníkům v pobytových sociálních službách. Ovšem pracovník, který na kurz přichází z preventivních služeb, se zde potřebné znalosti a dovednosti nedozví. Pracovníkům v sociálních službách takto nastavený kurz nepomáhá k tomu, aby svoji práci vykonávali profesionálně a s jistotou, která je pro práci s klienty potřebná. Je nutno dodat, že poskytovatelé sociálních služeb počítají s tím, že každý nový pracovník si musí v rámci dalšího vzdělávání v podstatě zopakovat většinu informací z kvalifikačního kurzu, ovšem uzpůsobené konkrétním potřebám jejich organizace.

Z posbíraných dat vyplynulo, že pravidla stanovená pro další vzdělávání pracovníků v sociálních službách jsou ve své podstatě vyhovující. Pokud by mělo dojít k úpravám dalšího vzdělávání, měly by se zabývat především prodloužením sledovaného období pro další vzdělávání, což by mohlo přispět ke snadnější realizaci a vyššímu zájmu o několikadenní kurzy. Dále se objevil požadavek rozšíření forem dalšího vzdělávání. Díky přidaným formám by si mohli pracovníci, kteří jsou v oboru již několik let, vhodněji rozšiřovat své znalosti a dovednosti v oboru.

V celé analýze rezonuje fakt, že jakékoliv vzdělávání – ať už kvalifikační nebo další vzdělávání – by mělo být proloženo praxí. Pokud si účastník jakéhokoliv kurzu může vyzkoušet nabyté vědomosti a dovednosti také prakticky, lépe si je zafixuje a následně využije při své práci.

Vše výše popsané klade vysoké nároky na lektory jak kvalifikačních kurzů, tak i kurzů dalšího vzdělávání. Ukazuje se, že kvalita kurzu je závislá na osobě a profesionalitě lektora v oboru. Sociální služby jsou praktický obor a je třeba, aby i lektor měl dostatek teoretických a praktických zkušeností, které umí aplikovat do praxe. Lektor by měl umět přizpůsobit výuku rozmanitému složení účastníků kurzu, kteří přicházejí z různých služeb, a tím pádem vyučované téma využívají v praxi rozdílně.



POUŽITÉ ZDROJE

- Aniol, S. 2017. in „Názory poskytovatelů“ *Rezidenční péče*. 13 (2): 4.
- Elichová, M. 2017. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Gabriel, J. (2017) Pět Pé aneb Co nejvíc trápí poskytovatele sociálních služeb. *Rezidenční péče*. 13 (3): 6.
- Géringová, J. 2011. *Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton.
- Haeikns P., Shohet, R. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. 2004.
- Hasnedlová, L. 2017. „Co nejvíc trápí poskytovatele sociálních služeb?“ *Rezidenční péče*. 13 (3): 7.
- Hauke, M. a kol. 2017. *Když do života vstoupí demence aneb Praktický průvodce péčí o osoby s demencí nejen v domácím prostředí*. Tábor: Asociace poskytovatelů v sociálních službách ČR.
- Janoušková, K., Kvasnička, R. 2008. *Analýza vzdělávacích potřeb terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Kainráthová, R. 2017. „Úvodník viceprezidentky.“ *Sociální služby*. 19 (3): 4.
- KOUŘILOVÁ, M. 2019 *Systém celoživotního vzdělávání v sociálních službách jako podpora kvalitní služby*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- KUBÁTOVÁ, L. 2011. *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- Lounek, V. 2018. *Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů*. [online] [Cit. 27. 7. 2018]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/web/cz/zvysovani-kvality-systemu-socialnich-sluzeb-prostrednictvim-vytvoreni-kvalitniho-systemu-dalsiho-vzdelavani-pracovniku-v-socialnich-sluzbach>
- Matoušek, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Merhautová, J. 2016. „Rozpor v potřebách organizace a uživatelů sociální služby.“ *Sociální práce*. 18 (12): 26–27.
- Nekolová, M., Märzová, H. 2018. *Závěrečná zpráva z fokusních skupin s pracovníky v sociálních službách, poskytovateli sociálních služeb a vzdělávacími subjekty*. [online] [Cit. 27. 7. 2018]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/web/cz/zvysovani-kvality-systemu-socialnich-sluzeb-prostrednictvim-vytvoreni-kvalitniho-systemu-dalsiho-vzdelavani-pracovniku-v-socialnich-sluzbach>
- Němec, M. 2017. „Sekce adiktologických služeb.“ *Sociální služby*. 19 (5):7.
- Pištorová, M. 2017. „Úvodník viceprezidentky.“ *Sociální služby*. 19 (5): 4.
- Procházka, J. 2017. „Lidské zdroje“. *Sociální služby*. 19 (2): 4.
- Pět Pé aneb Co nejvíc trápí poskytovatele sociálních služeb. 2017. *Rezidenční péče*. 13 (3): 4–7.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Rollo, J. 2007. *Management výkonnosti: kapesní průvodce pro rozvoj zaměstnanců*. 1. vyd. Praha: Česká společnost pro jakost.

ŠPOK, D. *Povolání, zaměstnání, pracovní pozice nebo profese?*. [online] Psychologie zaměstnání [Cit. 27. 7. 2018]. Dostupné z <http://www.etlabora.cz/povolani-zamestnani-pracovni-pozice-profese/>

Tajanovská, A. 2017. „Je nízké ohodnocení v sociálních službách jediným důvodem k nebývalé fluktuaci zaměstnanců?“. *Sociální služby*. 19: (6–7): 10–12.

Tošner, J. 2013. *Metodika supervize v sociálních službách v podmínkách projektu Podpora transformace sociálních služeb v letech 2011–2013*. Praha: Národní centrum podpory transformace sociálních služeb.

Waszutová, L. (2017) „Je nízké ohodnocení v sociálních službách jediným důvodem k nebývalé fluktuaci zaměstnancům?“ *Sociální služby*. 19 (8, 9): 63.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PŘÍLOHY

1.31 Příloha č. 1: Návrh systému vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Návrh systému vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Výstup projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“
(CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006925)

září 2019



I. METODOLOGICKÝ RÁMEC NÁVRHU

Kontext projektu

Návrh systému vzdělávání pracovníků v sociálních službách vznikl jako výstup projektu Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách (zkráceně „Vzdělávání PSS“), který začal realizovat Fond dalšího vzdělávání v březnu 2017 a následně jako projekt Ministerstva práce a sociálních věcí bude ukončen v dubnu 2021.

Projekt si kladl za cíl navrhnout efektivnější systém dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách (dále také „PSS“). Při realizovaných aktivitách projektu se však velmi záhy ukázaly podstatné nedostatky spíše v kvalifikačním vzdělávání PSS. Tento dokument proto přináší návrhy na změny v kvalifikačním i dalším vzdělávání PSS. Jedná se o přesnější zacílení kvalifikačních požadavků PSS, které zajistí dlouhodobé zvýšení prestiže a zájmu o pozici PSS. A dále zejména o rozšíření možností dalšího odborného vzdělávání, které více reflektuje specifické potřeby klientů.

Metody vzniku návrhu

Návrh systému vychází ze tří hlavních informačních zdrojů. Výchozím zdrojem je **sekundární sběr dat**. Projektoví pracovníci se v roce 2017 zaměřili na **desk research** dostupných informací o vzdělávání PSS v **České republice** na internetu, v odborných publikacích a časopisech, ve studijních pracích. Výstupem se stala zpracovaná Analýza současné situace ve vzdělávání PSS v ČR. Zpracovali rovněž **zahraniční desk research** na toto téma za účelem získání informací a dat o třech vybraných zemích – Německo, Rakousko a Slovensko. Tyto země pracovníci v roce 2018 navštívili a sbírali dobrou praxi u poskytovatelů sociálních služeb, vzdělavatelů a veřejné správy. Tyto výstupy zahrnující přehled inspirací pro Českou republiku jsou zpracovány do třech případových studií a komparativní studie.

Dalším důležitým podkladem pro koncepci byl **sběr dat primárních**, a to jak kvantitativních (z dotazníkového šetření na jaře 2018), tak kvalitativních (z fokusních skupin realizovaných v prvním pololetí 2018). Byl vytvořen elektronický **dotazník** a scénář **fokusních skupin** (setkání pro odbornou diskuzi). Obě metody byly určeny pro cílové skupiny samotných pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb reprezentovaných vedoucími pracovníky a vzdělavatelů, kteří poskytují kvalifikační kurz nebo programy dalšího vzdělávání pro PSS. Zkoumaným předmětem byly čtyři hlavní oblasti: informace o povolání PSS (jako např. délka výkonu práce PSS, fluktuace, odměňování, benefity, aj.), vnímání prestiže tohoto povolání a zkušenosti a představy o kvalifikačním a dalším vzdělávání PSS (jako např. pozitiva a negativa současného kvalifikačního kurzu, využívané a žádané programy dalšího vzdělávání aj.). Na dotazníky odpovědělo 381 respondentů z nejrůznějších druhů sociálních služeb a také z řad vzdělavatelů. Fokusních skupin se napříč regiony účastnilo 116 osob na 12 setkáních.

Po prvním sestavení problematických okruhů ke kvalifikačnímu a dalšímu vzdělávání PSS byly spolupracující osoby opět kontaktovány a po doplnění zástupců významných střešních organizací proběhly na začátku roku 2019 **kulaté stoly** s odbornou diskuzí k návrhům změn. Návrh systému zvažuje získané pohledy všech zúčastněných aktérů,



zájmy klientů, poskytovatelů, vzdělavatelů a veřejné správy, jakožto hlavního donátora s cílem zvýšit kvalitu systému sociálních služeb.

Celý projekt a jeho jednotlivé aktivity jsou průběžně konzultovány a revidovány s **Odborným panelem**, zástupci poskytovatelů, odborných asociací, vzdělavatelů a krajských úřadů. Setkání těchto expertů probíhají každé tři měsíce.

Výsledky dotazníkového šetření, fokusních skupin i kulatých stolů byly v květnu 2019 spolu s hlavními pilíři návrhu nového systému vzdělávání prezentovány na konferenci se zahraniční účastí s názvem „Budoucnost vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Praze“.

II. SOUČASNÁ SITUACE

Definice problému

Pro definování problémů, na které by měly návrhy změn reagovat, byla použita metoda tzv. **stromu problémů**. Stromový diagram problémů souvisejících s postavením PSS na trhu práce odhalil jako hlavní ústřední problém „nedostatek kvalitních PSS na trhu práce“. Příčiny tohoto současného problému mají kořeny jak v trhu práce (nízké odměňování PSS) a nastavení společnosti (nízký zájem o sociální služby a demografický vývoj populace), tak v systému sociálních služeb (vliv vývoje standardů kvality sociálních služeb a standardů personálních) a samozřejmě vyplývají z uplatňovaného systému kvalifikačního a dalšího vzdělávání PSS (specifické osobnostní předpoklady, nízké vstupní požadavky, rozdílná kvalita kvalifikačních kurzů, rozdíl mezi realitou a potřebou výukových metod, rigidita akreditačního procesu vzdělávacích programů). Problémy mají dopady jak na samotné PSS (častá fluktuace, nepřipravenost na práci s konkrétní cílovou skupinou klientů sociálních služeb), tak poskytovatele sociálních služeb (malý zájem o práci pro narůstající počet klientů, nevhodně rekvalifikovaní zaměstnanci, limity pro realizaci efektivního dalšího vzdělávání) a v neposlední řadě i na jejich klienty (kvalita poskytovaných služeb, poskytování pomoci a podpory i bez odborného vzdělání).

SWOT analýza byla zvolenou metodou pro odhalení slabých a silných stránek, příležitostí a ohrožení v aktuálním nastavení systému vzdělávání PSS. Silnou vnitřní stránkou je například nastavení kvalifikačního kurzu jako hlavního vstupu do sociálních služeb, ale současně slabou vnitřní stránkou je velmi diferencovaná kvalita v nabízených kurzech, s nejvíce problematickými kurzy realizovanými jako rekvalifikace přes Úřad práce ČR. Silnou vnitřní stránkou například z dalšího vzdělávání je existence právního rámce pro další vzdělávání, ve kterém je však slabou vnitřní stránkou délka sledovaného období povinného rozsahu a omezená šíře forem dalšího vzdělávání. Vnější příležitost je spatřována v připravované novele zákona o sociálních službách a možnosti metodického vedení krajských poboček ÚP ČR pro rekvalifikace. Vnější rizikem zlepšování kvality PSS je pochopitelně nepříznivý ekonomický vývoj, ale i například demografický vývoj s tlakem na zvyšující se počet a odbornou kvalitu PSS.



Zaměření návrhu

Projekt Vzdělávání PSS je zaměřený na tři hlavní cíle, jež byly v průběhu realizace konkretizovány do **vize**, jejíž naplnění by v ideálním případě měly přinést návrhy změn.

Cíl 1: Zkvalitnění vzdělávání PSS. – Vize: Existuje funkční systém kvalifikačního a dalšího vzdělávání PSS navržený na základě potřeb praxe, legislativně ukotvený a metodicky podpořený.

Cíl 2: Zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb. – Vize: Poskytovatelé disponují profesionálními PSS – odborně způsobilými pro práci v sociálních službách a motivovanými pro další vzdělávání, vzrůstá spokojenost klientů sociálních služeb s kvalitou práce PSS.

Cíl 3: Zvýšení prestiže povolání PSS. – Vize: Práce PSS je vnímána jako odborná činnost, pro kterou je třeba se odborně kvalifikovat a průběžně se dále vzdělávat.

Návrh systému změn vzdělávání PSS zahrnuje jak téma prestiže povolání PSS (soustředí se na propagaci a osvětu), tak jejich kvalifikační vzdělávání (zejména pojetí kvalifikačního kurzu) a zlepšení dosavadního dalšího vzdělávání PSS (zejména legislativou regulované oblasti). Návrhy těchto oblastí jsou kroky směřující k formulované vizi celkového vzdělávání PSS za účelem zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb.

Návrh systému předkládaná Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále také „MPSV“) obsahuje **variantní řešení** s opatřeními legislativní a metodické povahy, finanční a administrativní nároky s informačně propagačním doplněním.

Varianta 0 předpokládá budoucí vývoj, aniž by se cokoliv ve stávajících pracovních a vzdělávacích podmínkách změnilo. Varianta 1 se soustředí na malé a efektivní úpravy stávajícího systému. Varianta 2 je variantou inkrementální, tj. komplexním návrhem řešení pro dosažení ideálního stavu. A poslední Varianta 3 přináší rozvinutí opatření předchozích variant, a navíc některé návrhy reformního charakteru.

Každá varianta obsahuje kapitolu s rozбором implementační náročnosti (požadavky pro realizaci návrhu) a s předpokládanými dopady na jednotlivé zainteresované aktéry (PSS, poskytovatele/zaměstnavatele, klienty sociálních služeb, veřejnou správu v roli zřizovatele sociálních služeb, MPSV a vzdělávací instituce).

Návrh systému je zaměřen na povolání pracovníků v sociálních službách, nicméně návrhy dalšího vzdělávání lze vztáhnout i na sociální pracovníky. Tato oblast dalšího vzdělávání je nyní legislativně ošetřena shodně ve společných ustanoveních jak pro PSS, tak pro sociální pracovníky, což je obecně vnímáno jako pozitivní. Při realizaci některé z níže předkládaných variant, bude nutné navrhované změny v oblasti dalšího vzdělávání rámcově projednat i se zástupci sociálních pracovníků tak, aby bylo možné reflektovat případné připomínky ze strany sociálních pracovníků a jejich zaměstnavatelů do navrhovaných změn.



III. VARIANTNÍ NÁVRHY

VARIANTA 0

Varianta 0 předpokládá nerealizování žádných z níže uvedených variant a popisuje tak vývoj stávajícího stavu a problémy povolání pracovníků v sociálních službách, které byly v projektu identifikovány a budou se do budoucna dále prohlubovat, pokud nebudou žádné změny přijaty.

Stávající stav budou ještě negativně ovlivňovat faktory nezávislé na stavu sociální oblasti – jedná se zejména o demografický vývoj, kdy se v souvislosti se stárnutím populace předpokládají zvýšené nároky na péči a sociální služby, zejména u starších seniorů. Dále hraje roli ekonomický vývoj společnosti a jeho dopad na trh práce a rovněž i možnost přílivu pracovníků ze zahraničí.

V0.1 Návrhy k povolání PSS

Pokud se nezaměříme na pozitivní medializaci sociálních služeb, bude nadále přetrvávat neinformovanost laické i odborné veřejnosti a médií o tom, kdo je PSS, jaké vykonává činnosti a v jaké oblasti působí. Především v médiích se totiž setkáváme s tím, že pojem PSS je používán jako zastřešující pojmenování pro všechny pracovníky v sociální sféře (sociální pracovníky, PSS, terapeuti, manažery, atd.). Negativní či neexistující mediální obraz sociálních služeb tak nijak nepřispěje k lepšímu pochopení systému sociálních služeb, a tím také lepšímu pochopení zavádění některých nepopulárních, ale důležitých kroků v sociálních službách (např. požadavek na stabilní financování sociálních služeb). Všeobecná neinformovanost přispívá k dlouhodobě nízké prestiži povolání PSS, která se bude do budoucna nadále snižovat, i v oblasti potenciálních pracovníků jakožto absolventů příslušných studijních oborů. Nízká prestiž je jedním z faktorů dřívějšího vyhoření a také časté fluktuace na pozicích PSS, což má přímý dopad na klienty sociálních služeb. Dlouhodobě se snižující počet zaměstnanců vykonávajících přímou péči pak povede k nutnosti zavírat některá zařízení či ztlačovat jejich provoz a slučovat související druhy služeb – to vše s přímým dopadem na klienty sociálních služeb.

V0.2 Kvalifikační vzdělávání

V případě zachování tzv. „ochranné lhůty“ (povinná kvalifikace musí být splněna do 18 měsíců po nástupu do zaměstnání) bude nadále umožněno poskytovatelům zaměstnat pracovníky bez jakékoliv znalosti práce, kterou bude vykonávat. Nekvalifikovaní PSS tak budou přímo ohrožovat kvalitu poskytovaných služeb a také potenciálně narušovat a devalvovat práci svých odborně kvalifikovaných kolegů. Zaměstnavatel musí u zcela nekvalifikovaného PSS vynakládat nemalé finanční a personální prostředky na zaučení nově příchozích nekvalifikovaných a často nedostatečně motivovaných pracovníků, kteří mnohdy pracovní pozici opouštějí poté, co jsou seznámeni se skutečnou realitou každodenní práce PSS v konkrétním druhu služby.

Pokud bude nadále struktura kvalifikačního kurzu definována pouze základními tematickými okruhy a nebude kladen důraz na cílové kompetence a jejich naplnění,



způsob výuky a odbornou připravenost lektorů, nebude kvalifikační kurz schopen připravit PSS na práci v sociální oblasti v dostatečné míře.

V0.3 Další vzdělávání

V případě zachování stávajících kritérií pro absolvování dalšího vzdělávání PSS, budou mít pracovníci nadále omezený přístup k akreditovaným kurzům s delší časovou dotací, které mohou rozvíjet, obnovovat, prohlubovat a upevňovat konkrétní znalosti a dovednosti efektivněji. Opakované absolvování kurzů s krátkou časovou dotací na stále se opakující témata a úvody do konkrétních technik nevedou v praxi ke zvýšení kvality poskytovaných služeb a přímý dopad absolvování takových kurzů na klienty sociálních služeb může být v mnoha případech minimální. Další vzdělávání by pak nadále bylo některými poskytovateli realizováno pouze pro formu, aby byla naplněna zákonná povinnost.

Stávající formy dalšího vzdělávání neumožňují poskytovatelům započítat pracovníkům reálné aktivity a činnosti vedoucí k prohloubení, rozšíření a udržení kvalifikace. Dochází tak k neefektivnímu využívání veřejných finančních prostředků, jelikož je poskytovatel nucen hledat a financovat pouze zákonem vymezené formy dalšího vzdělávání.

VARIANTA 1

Varianta 1 se snaží o zlepšení přínosů stávající podoby kvalifikačního kurzu pro PSS a dále rozšiřuje formy povinného plnění dalšího vzdělávání. Mimo to navrhuje posílit pochopení práce PSS mediální osvětou.

V1.1 Návrhy k povolání PSS

Cílem Varianty 1 je upozornit na nutnost zvýšení prestiže povolání PSS a současně usilovat o všeobecné pochopení toho, co obnáší práce v sociálních službách.

Opatření: Osvěta povolání PSS

Varianta 1 doporučuje zaměřit se na medializaci v pozitivním smyslu, na **osvětu povolání PSS**. Aby veřejnost mohla ocenit práci PSS, musí být seznámena s tím, co tato práce obnáší, kde probíhá a jakému spektru klientů jsou pomoc a podpora poskytovány. Šířeji to znamená propagaci různých druhů sociálních služeb a specifikaci práce zaměstnanců v konkrétních službách a zařízeních.

V médiích (nejen v odborných periodikách) by měly být prezentovány **příklady dobré praxe s důrazem na prezentaci práce PSS**. V těchto případech je dále ideální příležitost vysvětlovat rozdíly mezi povoláním PSS a profesí sociálního pracovníka.

Využívat se mohou také již zavedené aktivity pro veřejnost, jako jsou dny otevřených dveří, Týden sociálních služeb, veletrhy pro studenty a v rámci toho informovat laickou i odbornou veřejnost o tom, kdo v sociálních službách pracuje, jaké pozice zaměstnanci zastávají a jaká je jejich náplň práce (kdo, co, jak a proč dělá).



V neposlední řadě nelze zapomenout na propagaci sociálních služeb ve **školách**, zejména na 2. stupni základních škol a na středních školách, což je vhodné využití potenciálu dětí a mládeže pro změnu vnímání povolání PSS. Například mohou být mezi kulturní a jiné aktivity probíhající v průběhu školního roku **zařazeny exkurze do jednotlivých sociálních služeb nebo mohou být zástupci poskytovatelů zváni do škol na praktické semináře, besedy** atd.

V1.2 Kvalifikační vzdělávání

Varianta 1 se ve zlepšování kvality současného kvalifikačního kurzu soustředí především na doporučený způsob výuky a na metody, které lektori mají používat. Z odborných diskuzí zazněl jednoznačný požadavek, že kvalifikační kurz je pro PSS přínosnější, pokud je výuka interaktivní, účastníci jsou do ní aktivně vtaženi a mají možnost si i teorii osvojit na příkladech. To, jak výuka probíhá, je rozhodně ovlivněno lektorskými dovednostmi, které vyučující má.

Varianta 1 nemění rozsah kvalifikačního kurzu PSS (tj. min. 150 hodin). Podmínky pro realizaci kurzu zůstávají stejné.

Opatření: Změna obsahu kurzů – zaměření, témata

Varianta 1 nelegislativní úpravou cílí k tomu, aby kvalifikační kurz lépe pokrýval pracovní požadavky na pracovníky sociální prevence, nejen sociální péče.

Zde nadále zůstává obecné, legislativně ukotvené nastavení kvalifikačního kurzu, obsah vyhlášky není změněn, pouze na základě metodického pokynu MPSV budou vzdělavatelé moci předkládat **kurzy obsahující i informace zaměřené na konkrétní cílovou skupinu a druh sociální služby**.

Jedná se o již legislativně zakotvený obecný obsah kvalifikačního kurzu, který je ale možné vnitřně diverzifikovat podle toho, jaká cílová skupina se vzdělává. Vzdělavatelé bude při akreditaci umožněno naplňovat témata předepsaná v § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb. se zaměřením na specifika určitých druhů služeb a jejich cílových skupin.

V1.3 Další vzdělávání

Opatření: Povinný rozsah a jeho sledované období

Varianta 1 ponechává stejný rozsah dalšího vzdělávání, tj. povinných 24 hodin za 1 kalendářní rok, avšak zavádí **prodloužení sledovaného období na 2 roky**. Pro PSS to znamená povinnost 48 hodin (2 x 24 hodin) splnit libovolně v rozmezí 2 let.

Opatření: Úprava forem dalšího vzdělávání

V praxi byla zjištěna jednoznačná potřeba **rozšíření forem dalšího vzdělávání**. Varianta 1 proto navrhuje přidat ke stávajícím formám dalšího vzdělávání následující dvě možnosti:



- **akreditované kurzy jiných rezortů** – Ministerstva vnitra ČR a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR, jejichž obsah se vztahuje k výkonu činnosti PSS,
- **lektorskou činnost** v akreditovaných kurzech kvalifikačního vzdělávání a programech dalšího vzdělávání PSS a odbornou **publikační činnost PSS** s přesným stanovením rozsahu stran pro uznávání plnění dalšího vzdělávání.

Přidání možnosti vzdělávání se v akreditovaných programech jiných rezortů reaguje na již běžnou praxi v určitých druzích sociálních služeb, kdy PSS tyto kurzy absolvují, jelikož znalosti potřebují pro zajištění potřeb svých klientů, ale do dalšího vzdělávání jim započítávány být nemohou.

Přidání formy dalšího vzdělávání lektorská a publikační činnost vychází z předpokladu, že při přípravě přednášek a psaní textů k tématu sociálních služeb se vždy dotyčná osoba sama vzdělává, rozšiřuje své vědomosti a prohlubuje si tak svou kvalifikaci.

V1.4 Implementační náročnost

Požadavky změn pojetí povolání PSS

Návrh týkající se změn v oblasti povolání PSS ve Variantě 1 bude od MPSV vyžadovat **informační aktivitu**. V praxi to znamená, že v projektech a informačních materiálech bude zdůrazňována vedle příběhů klientů i práce PSS.

Na poskytovatele sociálních služeb klade Varianta 1 požadavky na spolupráci se základními a středními školami.

Požadavky změn kvalifikačního vzdělávání

Metodická opatření ke kvalifikačnímu kurzu ve Variantě 1 se vážou k obsahu kvalifikačního kurzu, k jeho zaměřeným tématům. MPSV bude muset aktualizovat metodické pokyny akreditačního procesu pro hodnotitele a vzdělavatele. Vydanými metodikami budou zainteresovaní aktéři **informováni** o změnách.

Požadavky změn dalšího vzdělávání

Varianta 1 vyžaduje **legislativní** změny. Jedná se o změnu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v tom, v jakém časovém rozmezí musí zaměstnanci splnit povinné penzum dalšího vzdělávání. Dále se jedná o přidání nových forem dalšího vzdělávání.

Současně s legislativními změnami lze očekávat potřebu **metodické** podpory od MPSV směrem k aktérům sociálních služeb. Jednak v oblasti možností, jak v rámci prodlouženého sledovaného období čerpat další vzdělávání (předpokládá se volnost ve využívání všech forem), jednak bude třeba blíže charakterizovat nové formy dalšího vzdělávání a možnosti jejich naplnění.

Navržené změny k pojetí povolání PSS ve Variantě 1 **nepředpokládají** žádné zvýšené **finanční** nároky. Bude nutné přizpůsobit rozpočtovou položku dalšího vzdělávání v jednoletých dotačních řízeních s možností plnit povinné další vzdělávání PSS ve dvouletém sledovaném období.



Vše výše uvedené bude krátkodobě představovat **informační zátěž** pro MPSV. Bude nutné informovat o všech novinkách nejen poskytovatele a všechny pracovníky, kteří pracují v sociálních službách, ale také vzdělavatele v sociálních službách, dotčená ministerstva, jejichž akreditované kurzy budou zahrnuty do dalšího vzdělávání, dále inspektory sociálních služeb a registrátory krajských úřadů.

V1.5 Dopady na systém a aktéry

Dopady změn pojetí povolání PSS

Osvěta v této oblasti přispěje ke zvýšení prestiže povolání PSS.

PSS mohou očekávat, že veřejnost (laická i odborná) lépe porozumí jejich práci, včetně odlišení role od sociálního pracovníka.

Poskytovatelům sociálních služeb přinesou změny navržené ve Variantě 1 v krátkém časovém horizontu vyšší nároky na komunikaci s veřejností, příp. školami, ale v dlouhodobém časovém horizontu to znamená ze strany veřejnosti lepší pochopení práce jejich zaměstnanců. Celkově se zlepší orientace laické veřejnosti v systému sociálních služeb. Na druhou stranu je také třeba počítat s rizikem neochoty některých základních a středních škol s poskytovateli spolupracovat.

Se sociálními službami budou seznámeny již děti na základních či středních školách, což může v dlouhodobém hledisku znamenat větší počet uchazečů o práci v sociálních službách, kteří vědí, o jakou práci se ucházejí a také lepší orientaci laické veřejnosti v systému sociálních služeb.

Pro **MPSV** přináší Varianta 1 v dlouhodobém hledisku pozitivní mediální obraz sociálních služeb.

Dopady změn kvalifikačního vzdělávání

Umožněním realizace kvalifikačního kurzu zaměřeného na druh a cílovou skupinu získají **poskyvatelé** lépe připravené PSS do svých služeb. Opatření se pak pozitivně dotkne zejména služeb sociální prevence. Zájemci o práci **PSS**, kteří již mají představu, kde budou pracovat, po absolvování takového kurzu ocení svojí praktickou připravenost, kterou jim poskytne dostatečně erudovaný lektorský tým s dlouhodobou zkušeností s konkrétní cílovou skupinou. Zájemci s doposud nejasnou představou o své práci PSS budou moci i nadále absolvovat kvalifikační kurz tematicky univerzální.

Vzdělavatele zacílení kvalifikačního kurzu nijak nezatíží, bude to jen možnost, kterou podle poptávky budou moci využít a zúročit tak svou specializaci.

Na **MPSV** Varianta 1 v kvalifikačním vzdělávání klade pouze metodické požadavky.

Dopady změn dalšího vzdělávání

Dlouhodobě prodloužení sledovaného období a přidání nových forem dalšího vzdělávání přinesou **PSS** možnost si lépe rozvrhnout vzdělávání v rámci individuálního vzdělávacího plánu a možnost využít více forem k naplnění povinnosti dalšího vzdělávání.



Pro **poskytovatele** změny prodlouženého sledovaného období nepřinesou finanční ani administrativní zátěž. Naopak finanční prostředky se budou moci lépe využít na potřebnější vzdělávání např. vícehodinové kurzy. Rozpočet vzdělávání bude nutné přizpůsobit dvouletému cyklu. Přidané formy dalšího vzdělávání rozšiřují kompetentnost jejich zaměstnanců ve volbě prohlubování kvalifikace s ohledem na potřeby klientů.

Vzdělavatelům tyto změny přinesou možnost rozšíření nabídky vícedenních kurzů.

Pro všechny aktéry v sociálních službách znamená rozšíření forem k naplnění dalšího vzdělávání uzákonění dnes již běžně využívaných forem dalšího vzdělávání v sociálních službách a tím možné snížení finanční náročnosti na další vzdělávání jako celek.

Navržené změny k dalšímu vzdělávání ve Variantě 1 **nepředpokládají** zvýšené **finanční** nároky.

VARIANTA 2

Varianta 2 je komplexním řešením reagujícím jak na problémy zjištěné v kvalifikačním vzdělávání PSS, tak na jejich další vzdělávání, s přesahem k systémové podpoře prestiže povolání PSS.

V2.1 Návrhy k povolání PSS

Opatření: Osvěta povolání PSS

Varianta 2 doporučuje, stejně jako Varianta 1, zaměřit se na medializaci v pozitivním smyslu, na **osvětu povolání PSS**. To znamená seznámit veřejnost s tím, co práce PSS obnáší, kde probíhá a jakému spektru klientů jsou pomoc a podpora poskytovány. Šířeji to znamená propagaci různých druhů sociálních služeb a specifikaci práce zaměstnanců v konkrétních službách a zařízeních.

V médiích (nejen v odborných periodikách) by měly být prezentovány **příklady dobré praxe s důrazem na prezentaci práce PSS**. V těchto případech je dále ideální příležitost vysvětlit rozdíly mezi povoláním PSS a profesí sociálního pracovníka.

Stejně je zde znova zdůrazněno využití již zavedených aktivit pro veřejnost, jako jsou dny otevřených dveří, Týden sociálních služeb, veletrhy pro studenty a v rámci toho informovat laickou i odbornou veřejnost o tom, kdo v sociálních službách pracuje, jaké pozice zaměstnanci zastávají a jaká je jejich náplň práce (kdo, co, jak a proč dělá).

Oproti Variantě 1 klade tato varianta větší důraz na propagaci sociálních služeb ve školách, zejména na 2. stupni základních škol a na středních školách a navrhuje zavést **povinně exkurze, praktické semináře či besedy o sociální péči a sociální prevenci** do výuky.

V2.2 Kvalifikační vzdělávání

Varianta 2 přináší řešení současných problematických míst kvalifikačního kurzu **rozdělením kvalifikačního vzdělávání PSS do dvou částí**. První, zaměřené na informační znalosti absolvované před nástupem do zaměstnání a druhé, zaměřené na



praktické dovednosti, které si účastník kurzu osvojuje při zaměstnání u konkrétního poskytovatele sociální služby. Obsah této kvalifikace je definován prostřednictvím potřebných kompetencí PSS, témata vzdělávání jsou rozdělena do několika modulů, interaktivní forma výuky je zajištěna odbornou erudicí vzdělavatele, jsou kladeny vysoké nároky na odbornou a praktickou připravenost lektorského týmu, je posílena specializovaná praktická stránka vzdělávání, jsou nastavena kritéria vstupu a výstupu do kurzů, je limitován počet účastníků kurzů.

Financování kvalifikačního vzdělávání zůstává nezměněno, všechny kvalifikační kurzy uchazeč absolvuje na vlastní náklady, jako je tomu doposud. I nadále existuje možnost získání kvalifikace prostřednictvím účasti v rekvalifikačním kurzu z nabídky Úřadu práce ČR a hrazeného dle pravidel aktivní politiky zaměstnanosti. Poskytovatel bude současně mít možnost nabídnout zaměstnanci úhradu specializované kvalifikace jako formu benefitu, například může využít „kvalifikační dohody“ podle § 231–235 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce.

Předpoklady pro výkon činnosti PSS uvedené v § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako svéprávnost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost, stejně tak jako stupeň absolvovaného vzdělání (základní, střední nebo vyšší odborné uvedené u konkrétní činnosti PSS) **zůstávají nezměněné**.

Opatření: Rozdělení kvalifikačního vzdělávání

Varianta 2 rozděluje kvalifikační vzdělávání PSS na dvě části, na část základní a specializační, které na sebe navazují.

Základní kvalifikační vzdělávání se absolvuje v jednotném/univerzálním „základním kvalifikačním kurzu“ (**dále jen „ZKK“**) **před nástupem do zaměstnání** na pozici PSS u poskytovatele sociálních služeb.

Specializační část kvalifikačního vzdělávání se absolvuje v jednom z modulů „specializačního kvalifikačního kurzu“ (**dále jen „SKK“**) **při zaměstnání** u registrovaného poskytovatele sociálních služeb. Je navržena lhůta, aby studium kvalifikace PSS bylo zahájeno do 12 měsíců a dokončeno do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání.

SKK PSS je umožněna absolvovat nejen zaměstnanci registrovaného poskytovatele sociálních služeb, ale i osobě vykonávající činnost asistenta sociální péče (§ 83 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) či „neformálního pečujícího“ osoby pobírající příspěvek na péči.

Základní kvalifikační kurz umožní nástup do zaměstnání na pozici PSS, specializační kvalifikační kurz pak umožní setrvání na pozici PSS po stanovené lhůtě. Absolvování SKK je možné i při formě spolupráce na DPP, DPČ či zkrácený úvazek.

Jednou získaná úplná kvalifikace je pro práci PSS trvale platná. Při změně poskytovatele se modulová specializace nemění, není nutné absolvovat další SKK. Potřebné znalosti a dovednosti související s přechodem do jiného druhu služby si PSS doplní v akreditovaných kurzech dalšího vzdělávání a v rámci systému vstupního zaškolování pracovníků u poskytovatele. Současně je také na zodpovědnosti poskytovatele, jak vhodně připraví zaměstnance, který nastupuje do zaměstnání po delší časové pauze.



Základní a specializační část kvalifikačního **vzdělávání realizuje vzdělavatel s akreditovaným programem ZKK nebo SKK** u MPSV.

Opatření: Změna obsahu kurzů – zaměření

Varianta 2 se soustředí nejen na odborné znalosti, ale také na osobnostní předpoklady povolání PSS, na potřebnou a vědomou motivaci budoucích pracovníků pro tuto práci. Dále pak rozvíjí praktické kompetence, které jsou již zacílené na konkrétní druhy sociálních služeb a jejich klienty.

Cílem ZKK je **získání informací** ve dvou oblastech, a to tak, aby absolvent získal přehled **o systému sociálních služeb**, o druzích sociálních služeb a pestrosti klientů, a aby poznal **vlastní osobnost** ve vztahu k činnostem PSS a cílovým skupinám sociálních služeb.

Cílem SKK je **osvojení praktických dovedností** pro práci PSS, naučení se potřebných **metod, přístupů a úkonů** ve vztahu ke zvolenému okruhu služeb a jejich klientům a trénink práce samostatné i týmové spolupráce.

Opatření: Změna obsahu kurzů – kompetence

Varianta 2 reaguje na průzkum vzdělávacích potřeb a výsledky odborných diskuzí. Nesoustředí se tedy jen na témata kvalifikačního vzdělávání, ale je zaměřena na kompetence, které PSS potřebují pro výkon své práce. Cílové kompetence jsou sestavené z předepsaných, legislativně ukotvených „**kompetenčních oblastí PSS**“.

V ZKK absolvent dosahuje základních cílových kompetencí PSS ve dvou oblastech.

Oblast **a)** je zaměřená na **informace o systému sociálních služeb**: znalost právního rámce sociálních služeb, poznání pestrosti klientů sociálních služeb, vzhled do komunikace s cílovými skupinami klientů, pochopení složky „péče o člověka – pomoci v soběstačnosti“, pochopení složky „podpora klientů v samostatnosti a začleňování“, ujasnění návazných služeb a mezioborové spolupráce, seznámení s administrativní povahou práce PSS.

Oblast **b)** cílí na **poznání sebe sama v roli PSS**: pochopení nutnosti sebereflexe a práce na seberozvoji, uvědomění si osobní motivace a limitů pro práci PSS, znalosti o psychohygieně a obraně proti syndromu vyhoření, porozumění významu a důležitosti supervize.

V SKK absolvent dosahuje specializačních kompetencí rozdělených do modulů. Tyto kompetence rozvíjejí v různé míře základní kompetence PSS, ale již směřují k praktickému osvojení si metod, přístupů a úkonů potřebných pro různé cílové skupiny v různých druzích sociálních služeb. Specifické kompetence jsou rozpracovány pro jednotlivé moduly SKK, které zohledňují jak to, komu jsou péče a podpora poskytovány, tak také to, kde jsou poskytovány, resp. v jaké sociální službě.

Modulové řešení SKK je možné uspořádat **a)** podle **nepříznivé sociální situace konkrétních skupin klientů** – seniorů a lidí s demencí, osob se zdravotním postižením fyzickým a smyslovým a s mentálním a kombinovaným postižením, lidí s duševním onemocněním, dětí a celých rodin ohrožených a znevýhodněných, osob nacházejících se v sociální krizi.



Nebo lze moduly také členit **b)** podle **činností sociálních služeb** v družích služeb sociální péče pobytových nebo terénních, ve službách sociální prevence a ve službách odborného sociálního poradenství.

Opatření: Změna obsahu kurzů – praktické výuky

Varianta 2 přináší zásadní změnu praktické výuky v kvalifikačním vzdělávání.

ZKK je pojat jako „**praktická teorie**“, kdy se absolventi sice učí znalosti, ale interaktivními metodami výuky – na rozdíl od současné převažující frontální výuky.

SKK je pojat jako „**rozvinutí praktické teorie obohacené o plnění praktických úkolů u poskytovatele, zadaných a kontrolovaných vzdělavatelem**“. Praktické úkoly jsou zarámovány teoretickým výkladem. Výuka SKK neprobíhá v kuse, ale je rozčleněna do několika etap, kdy se prolíná skupinová výuka v učebně a následné osvojování si praktických kompetencí PSS na pracovišti svého zaměstnavatele/poskytovatele. Lektor kurzu zadává úkoly a poskytuje zpětnou vazbu k jejich plnění, čím se rozlišuje dobrá a špatná praxe v práci PSS.

Opatření: Změna způsobu výuky

Aspekty kvalitní výuky Varianta 2 (shodně jako Varianta 1) řeší ve dvou rovinách, které spolu vzájemně souvisejí. Jedním faktorem je způsob výuky, který si žádá interaktivní metody, které efektivně nahradí převažující frontální výuku. A v úvahu je třeba brát i limitující faktor počtu účastníků v kurzu, což umožňuje lektorovi zvolit přínosnou a zajímavou metodu výuky a efektivně využívat interaktivní metody a respektovat pravidla vzdělávání dospělých, s cílem dosáhnout deklarovaných cílových kompetencí.

Za **interaktivní metody výuky** jsou považovány zejména: příklady dobré a špatné praxe, modelové situace, simulační techniky, instruktážní videa, video prezentace služeb, sebezkušenostní zážitky. Využívání interaktivních metod bude upraveno v metodických pokynech MPSV k akreditačnímu procesu ZKK i SKK pro vzdělavatele a hodnotitele.

Opatření: Rozsah kvalifikace

Oproti stávajícímu kvalifikačnímu kurzu v rozsahu minimálně 150 hodin včetně absolvované praxe (§ 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb.) je celkový rozsah kvalifikačních kurzů ve Variantě 2 mírně navýšen v součtu na 160 hodin tak, aby bylo reálné zaměřit se na všechny potřebné kompetence pro práci PSS. Proporce teoretické a praktické výuky se však liší výrazně.

ZKK je realizován v rozsahu **64 hodin** (8 h x 8 dní).

SKK je realizován v rozsahu **96 hodin** (8 h x 12 dní).



Opatření: Podmínky zahájení a kritéria ukončení kurzů

Oproti současné situaci Varianta 2 věnuje více pozornosti podmínkám zahájení a ukončení kvalifikace z důvodu pozvednutí práce PSS na odborné povolání a posílení její prestiže. Kritéria zahájení a ukončení kurzů budou vyplývat zejména z metodického doporučení k akreditaci kurzů ZKK a SKK. Výstupní kritéria pro absolvování kurzů musí hodnotit naplnění cílových kompetencí práce PSS.

Vstupní kritérium pro ZKK je **motivační dopis**, který zájemce povinně zpracuje, aby se zamyslel nad vlastní motivací a prací PSS, motivace však nebude nikterak rozhodující pro přijetí. Výstupním kritériem je **zkouška písemná** (test) a **ústní** (rozhovor s lektory nad předem danými otázkami).

Ten, kdo se hlásí do SKK, má již absolvovaný ZKK a je v zaměstnaneckém poměru u registrovaného poskytovatele sociální služby. Výstupními kritérii SKK je **zkouška písemná** (např. individuální plán klienta), **ústní** (např. obhajoba individuálního plánu klienta před komisí) a **praktická** (prověření činností PSS ve službách sociální péče i prevence).

Opatření: Limity počtu účastníků v kurzu

Varianta 2 limituje počet účastníků v jednom kurzu s cílem zvýšit možnost naplnění deklarovaných cílových kompetencí u všech účastníků. Zvážena byla jak kvalita a přínos výuky, tak ekonomická efektivnost realizace kurzu pro vzdělavatele a rovněž souvislost s frekvencí kurzů, tak aby byly pro zájemce o práci PSS časově i místně dostupné. Navržený omezený limit může být nastaven např. takto:

ZKK lze akreditovat s maximálním počtem účastníků 20.

SKK lze akreditovat s maximálním počtem účastníků 16.

V2.3 Další vzdělávání

Opatření: Povinný rozsah a jeho sledované období

Varianta 2 ponechává stejně jako Varianta 1 **prodloužené sledované období na 2 roky** a s tím spojenou povinností 48 hodin (2 x 24 hodin) splnit libovolně v rozmezí 2 let. (Supervize není v tomto rozsahu zohledněna.)

Dále Varianta 2 stanovuje **rozmezí minimálního a maximálního počtu hodin dalšího vzdělávání**, a to v rozsahu 48–72 hodin za sledované období. Důvodem zavedení tohoto hodinového rozsahu je zabezpečení dostupnějšího financování vícedenních kurzů. Z odborných diskuzí vyplynulo, že vícedenní kurzy přinášejí absolventům větší rozsah dovedností a znalostí potřebných pro jejich práci, které jsou skutečně využitelné v praxi. Zřizovatel služby však mnohdy není ochoten zaplatit zaměstnancům kurzy, které překračují rámec povinného rozsahu dalšího vzdělávání.

Opatření: Diverzifikace možností plnění dalšího vzdělávání

Aby bylo možné po ukončení kvalifikačního vzdělávání nového pracovníka dále efektivně rozvíjet, navrhuje Varianta 2 **diverzifikaci možností plnění dalšího vzdělávání, která umožňuje zohlednit délku praxe PSS u zaměstnavatele**. Některé



formy dalšího vzdělávání bude tak možné absolvovat a započítat až po konkrétní výši počtu let praxe.

Opatření: Úprava forem dalšího vzdělávání

Varianta 2 počítá s **výraznými úpravami stávajících forem dalšího vzdělávání a s přidáním šesti nových forem.**

Změny ve stávajících formách jsou následující:

Pro **kurzy s akreditovaným programem MPSV** (§ 111 odst. 2 písm. b) je změna ve **stanovení minimálního počtu 16 hodin** za prodloužené sledované období, přičemž první dva roky po ukončení kvalifikačního kurzu bude povinnost absolvovat dvojnásobek počtu hodin (32 hodin), aby bylo podpořeno prohlubování znalostí a dovedností potřebných pro danou službu.

Pro **absolvování odborné stáže** (§ 111 odst. 2 písm. c) zavádí Varianta 2 **minimální počet hodin za sledované období** (8 hodin) a specifikuje, že se jedná o absolvování stáže. (Poskytnutí odborné stáže je pak jednou z nově navrhovaných forem níže.)

Mezi **školicí akce** (§ 111 odst. 2 písm. d) se nově navrhuje **zahrnout** kromě zaměstnavatele a odborné organizace také **další organizátory akcí**, konkrétně MPSV, krajské úřady a zřizovatele.

Pro **účast na odborných konferencích** (§ 111 odst. 2 písm. e) Varianta 2 zavádí rozlišení aktivní a pasivní účasti a tomu přizpůsobený maximální počet hodin za sledované období. Pro aktivní účast možnost započítat do dalšího vzdělávání až 16 hodin a pro pasivní účast na konferenci 8 hodin.

Nové formy dalšího vzdělávání by zahrnovaly:

Možnost **absolvování akreditovaných kurzů jiných rezortů**, konkrétně Ministerstva vnitra ČR a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR a stanovení maximálního počtu 8 hodin za sledované období.

Publikační činnost v odborných časopisech, učebních materiálech či odborných publikacích v maximálním počtu 8 hodin za sledované období a stanovení přepočtu hodin podle počtu znaků.

Lektorskou či školicí činnost v maximálním počtu 8 hodin za sledované období a stanovení přepočtu hodin.

Umožnění zařazení **vedení odborných praxí studentů či stáží zaměstnanců jiného poskytovatele**. S tím souvisí stanovení maximálního počtu hodin za sledované období (8 hodin) a stanovení přepočtu hodin.

Mentorská činnost jako další forma vzdělávání v maximálním rozsahu 8 hodin za sledované období a stanovení přepočtu hodin.

Jako řízený proces s předloženými vstupy a výstupy zařazení **samostudia** v maximálním počtu 4 hodin za sledované období a se stanovením přepočtu hodin samostudia na hodiny dalšího vzdělávání.



S novými formami souvisí také stanovení podmínek nezbytných pro možnost započítat vybranou formu do povinného rozsahu dalšího vzdělávání.

Opatření: Supervize

Supervize je důležitá pro rozvoj zaměstnanců, ale musí být pro zaměstnance dobrovolná. Varianta 2 proto stanovuje **supervizi nad rámec** povinného rozsahu **dalšího vzdělávání**. Navrhován je minimální počet hodin supervize v rozsahu 8 hodin za rok.

Nejúčinnější formou pro vzdělávání v sociálních službách je případová supervize. Dále může být uznávána supervize skupinová či individuální. Podmínkou tohoto opatření je zákonné definování supervize a nastavení odborné kvalifikace supervizora.

V2.4 Implementační náročnost

Požadavky změn pojetí povolání PSS

Návrh Varianty 2 požaduje, aby MPSV s MŠMT vyjednaly realizaci povinných exkurzí, praktických seminářů či besed na základních a středních školách (tzn. nastavit témata/okruhy informací, které by měli získat žáci během exkurze, seminářů či besed), dále stanovily druhy služeb a cílových skupin klientů, které je vhodné navštívit/seznámit se s nimi v jednotlivých ročnících, případně rozhodly, do jakého předmětu patří exkurze, semináře a besedy, dále od jakého ročníku je možné je absolvovat. Pro školy by to pak znamenalo samostatně komunikovat a koordinovat exkurze ve spolupráci se sociálními službami v kraji.

Varianta 2 klade také **informační** nároky na všechny aktéry v sociálních službách, a to v oblasti komunikace směrem k veřejnosti. Poskytovatelům sociálních služeb přináší Varianta 2 požadavek na užší spolupráci se základními a středními školami. MPSV bude muset navíc projevit svoji **metodickou činnost** ve formě výkladu k exkurzím/seminářům/besedám.

Navržené změny k pojetí povolání PSS ve Variantě 2 **nepředpokládají** zvýšené **finanční** nároky.

Požadavky změn kvalifikačního vzdělávání

Návrhy změn v podobě Varianty 2 si vyžádají některé **legislativní** úpravy. Úprava kvalifikačního vzdělávání je podmíněná změnami v § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v jeho prováděcím předpise, § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Jedná se o rozdělení kvalifikačního kurzu na základní a specializační část, o úpravu povinnosti absolvovat ZKK před nástupem do pracovního poměru na pozici PSS a SKK absolvovat v zákonné lhůtě při zaměstnání. Obsah kvalifikačního kurzu bude nově nadefinován formou cílových kompetencí pro práci PSS.

Metodická opatření ke kvalifikačnímu vzdělávání MPSV zpracuje ve formě pokynů pro akreditaci vzdělávacích programů kvalifikačních kurzů PSS jak pro vzdělavatele, tak pro akreditační komisi. A dále MPSV zpracuje výklad k nově vzniklé situaci kvalifikace PSS pro poskytovatele sociálních služeb a samotné PSS.



Těmito výkladovými a metodickými materiály rovněž naplní **informační** požadavky pro jednotlivé aktéry. Speciálně upravený informační materiál bude vydán pro krajské pobočky Úřadu práce ČR. Zpracovat by ho měl po dohodě úsek sociálních služeb s úsekem služeb zaměstnanosti MPSV. Obsahem by měly být informace o tom, pro koho je kvalifikační kurz PSS vhodný a jak efektivně komunikovat se vzdělavatelem kurzu.

Administrativní dopady má Varianta 2 pro akreditaci vzdělávacích programů. Bude nutné upravit elektronický systém AKRIS k evidenci dvou forem kvalifikačních kurzů. Administrativní zátěž bude pro MPSV jednorázová a pro vzdělavatele se nepředpokládají významné rozdíly oproti akreditaci stávajících kurzů.

Navržené kvalifikační vzdělávání PSS ve Variantě 2 nepředpokládá významně zvýšené **finanční** nároky, jelikož způsob financování ZKK i SKK zůstává stejný jako současný kvalifikační kurz a v celkovém součtu se nijak významně nenavýšuje počet hodin obou kurzů ve srovnání se stávající délkou kvalifikačního kurzu.

Požadavky změn dalšího vzdělávání

Varianta 2 vyžaduje **legislativní** změny. Jedná se o změnu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 111 a v § 116 týkající se prodloužení sledovaného období a počtu hodin dalšího vzdělávání za sledované období. Dále bude nutné doplnit do zákona o sociálních službách nové formy dalšího vzdělávání a nově navrhovaný rozsah maximálního počtu hodin za sledované období.

Současně s legislativními změnami lze očekávat nutnost **metodické** podpory pro aktéry sociálních služeb především v oblasti možností, jak v rámci prodlouženého sledovaného období čerpat další vzdělávání, a také vysvětlení toho, co znamená rozmezí sledovaného období pro PSS, poskytovatele a zřizovatele služeb.

Navržené změny k dalšímu vzdělávání ve Variantě 2 **nepředpokládají** zvýšené **finanční nároky**. Rozsah finančních prostředků na zajištění DV PSS zůstává stejný, jen je využíván ve více vzdělávacích formách.

Vše výše uvedené bude představovat dočasně zvýšenou **informační** zátěž pro MPSV. O všech novinkách bude nutné informovat nejen poskytovatele a všechny pracovníky, kteří pracují v sociálních službách, ale také vzdělavatele v sociálních službách, dotčená ministerstva, jejichž akreditované kurzy budou zahrnuty do dalšího vzdělávání, dále inspektory sociálních služeb a registrátory krajských úřadů.

V2.5 Dopady na systém a aktéry

Dopady změn povolání PSS

Poskytovatelům sociálních služeb přinesou změny navržené ve Variantě 2 v krátkém časovém horizontu vyšší nároky na komunikaci s veřejností, ale v dlouhodobém časovém horizontu to bude znamenat lepší pochopení jejich práce.

Zavedení povinných exkurzí, seminářů či besed pro žáky základních a středních škol bude v úvodu vyžadovat nastavení mechanismů komunikace a spolupráce mezi školami a poskytovateli. Náročnost organizace exkurzí, seminářů či besed přinese významnou výhodu toho, že se sociálními službami budou seznámeny již děti na



základních školách, což může v dlouhodobém hledisku znamenat větší počet informovaných uchazečů o práci v sociálních službách a také lepší orientaci laické veřejnosti v systému sociálních služeb. Je třeba však počítat s rizikem neochoty některých škol spolupracovat s poskytovateli při realizaci exkurzí, seminářů či besed.

Pro **PSS** to bude v dlouhodobém časovém horizontu znamenat všeobecně lepší pochopení náplně jejich práce i rozdílu mezi PSS a sociálním pracovníkem. PSS budou mít možnost podílet se na prestiži svého povolání zapojením se do organizace povinných exkurzí, seminářů, besed na straně poskytovatele.

Pro **MPSV** přináší Varianta 2 v dlouhodobém hledisku pozitivní mediální obraz sociálních služeb a možná ze strany veřejnosti lepší pochopení některých kroků MPSV.

Navržené změny k pojetí povolání PSS ve Variantě 2 **nepředpokládají** významné zvýšení **finančních** nároků.

Dopady změn kvalifikačního vzdělávání

Přijetí Varianty 2 způsobí zásadní změny v získání kvalifikačního vzdělání pro práci PSS prostřednictvím kvalifikačního kurzu akreditovaného u MPSV. Návrh přibližuje vědomostní úroveň absolventů z kvalifikačního kurzu a absolventů uznávaných oborů středních škol či uznávané zdravotnické kvalifikace.

Přijetí varianty s rozdělením kvalifikačního kurzu do dvou částí zefektivní přípravu PSS pro výkon povolání. Nabyté kompetence absolventů budou, zejména díky specializační praktické výuce, odpovídat reálným potřebám poskytovatelů sociálních služeb, které od svých zaměstnanců na této pozici vyžadují. Budoucí **PSS** získají, zejména díky pojetí základního kvalifikačního kurzu, mnohem lepší vhled do práce PSS a do služeb vstoupí již se základními znalostmi o systému sociálních služeb. V důsledku lepší orientace v nabídce sociálních služeb lze předpokládat i nižší fluktuaci v oboru. V modulově nastavené kvalifikační specializaci se budou věnovat už jen specifickým potřebám klientů, se kterými pracují a metodám uplatňovaných poskytovatelem, které jim budou ve své práci užitečné.

Díky absolvování základní části kvalifikace před nástupem do zaměstnání posílí povolání PSS na své profesionalitě a tak, jako jakákoliv jiná povolání, je nebude možné vykovávat alespoň bez částečné kvalifikace. Tento faktor bude mít bezesporu pozitivní dopad na klienty. V krátkodobém horizontu toto opatření pravděpodobně způsobí snížení počtu zájemců o práci PSS, kteří nyní nepotřebují vynaložit úsilí pro získání tohoto pracovního místa. **Poskytovatelé** nebudou muset nabírat jakékoliv uchazeče o práci a věnovat nadměrné úsilí v zaškolování, ale budou se moci soustředit jen na zaškolování ve specifikách jejich konkrétní služby a potřeb klientů. Z dlouhodobého pohledu se zvýší prestiž povolání PSS a díky posílené atraktivnosti práce se v konečném důsledku zvýší i zájem o tuto práci.

Současné zákonné přechodné období 18 měsíců pro získání kvalifikace PSS od nástupu do zaměstnání bude zachováno, ale bude vztaženo až na specializační část kvalifikačního kurzu, respektive na povinnost kvalifikaci v SKK zahájit do 12 měsíců po nástupu do zaměstnání na pozici PSS a dokončit do 18 měsíců.



Podmínka absolvování SKK až při zaměstnání na pozici PSS se nejeví pro zájemce jako diskriminační v dosahování práva na vzdělávání, jelikož respektuje všechny formy zaměstnaneckého poměru podle zákoníku práce, tedy i na dohody o pracovní činnosti nebo o provedení práce. K tomu, aby byly naplněny cílové kvalifikační kompetence PSS, je nutné, aby měl absolvent možnost, kde si specializační dovednosti osvojit. Do SKK může být tedy přijímán i asistent sociální péče podle § 83 zákona o sociálních službách a neformální pečující, který je nahlášeným domácím pečovatelem příjemce příspěvku na péči.

Celkově je získání kvalifikace nastaveno na PSS, kteří mají tuto práci jako své povolání, tudíž může způsobit komplikace ve službách, kde využívají pro práci PSS studenty a osoby na DPP či DPČ (jako například osobní asistence ve velkých městech).

Zaměření kvalifikačních kurzů na cílové kompetence PSS, na praktické dovednosti a celkově interaktivní způsob výuky bude klást větší nároky na **vzdělavatele**, respektive na lektory jednotlivých kurzů. Vzdělavatelé budou mít možnost přizpůsobit se vzniklé situaci rovněž s metodickou podporou MPSV, které aktualizuje metodické pokyny pro akreditaci vzdělávacích programů.

Velmi zásadní kritika odborné veřejnosti směřuje k současným rekvalifikačním kurzům PSS realizovaných krajskými pobočkami **Úřadu práce ČR** hrazených z aktivní politiky zaměstnanosti. Návrh Varianty 2 do konceptu této politiky zaměstnanosti nezasahuje, avšak díky celkovému nastavení kvalifikačních kurzů PSS pomůže ÚP ČR doporučovat kurzy jen motivovaným vážným zájemcům o tuto práci. Výdaje na aktivní politiku zaměstnanosti tak budou vynakládány efektivněji, kurzy nebudou absolvovat lidé, kteří pak práci PSS nebudou vykonávat.

Dopady změn dalšího vzdělávání

Dlouhodobě prodloužení sledovaného období a přidání nových forem dalšího vzdělávání přinese **PSS** možnost si lépe rozvrhnout vzdělávání v rámci individuálního vzdělávacího plánu a možnost využití širšího rozsahu forem dalšího vzdělávání. V případě některých forem budou muset PSS respektovat určitá omezení. Dále stanovení rozmezí sledovaného období znamená pro PSS možnost čerpat další vzdělávání až do výše 72 hodin.

Pro **poskytovatele** by rozšířené množství forem dalšího vzdělávání mohlo přinést zvýšenou administrativní zátěž, ale v dlouhodobém hledisku to bude vyváжено vzdělanějšími, samostatnějšími a motivovanějšími pracovníky, což bude mít vliv na kvalitu služby a spokojenost klientů/uživatelů služby. Díky stanovení minimálního rozsahu hodin pro formu akreditovaných kurzů MPSV bude mít poskytovatel možnost nasměrovat PSS po ukončení kvalifikace na kurzy, které dále prohloubí získané dovednosti a znalosti pro potřeby služby.

Poskytovatelům změny prodlouženého sledovaného období nepřinesou zvýšené finanční nároky. Naopak finanční prostředky se budou moci lépe využít na potřebnější vzdělávání, např. vícedenní kurzy. Rozpočet vzdělávání bude nutné přizpůsobit dvouletému cyklu. Přidané formy dalšího vzdělávání rozšiřují kompetentnost jejich zaměstnanců ve volbě prohlubování kvalifikace s ohledem na potřeby klientů. Poskytovatel si bude muset stanovit vnitřní pravidla pro využívání vyššího počtu hodin



dalšího vzdělávání nad rámec 48 hodin. Na druhou stranu vyšší počet hodin dalšího vzdělávání lze zaměstnancům nabídnout jako formu benefitu.

Přidáním minimálního rozsahu hodin pro formu akreditovaných kurzů MPSV bude pro PSS zajištěno další posilování znalostí a dovedností z kvalifikačního vzdělávání.

Vzdělavatelům tyto změny přinesou možnost rozšíření nabídky vícedenních kurzů.

Pro **krajské úřady** bude pravděpodobně realizace kontrol plnění registračních podmínek poskytovatelů administrativně náročnější, a to z důvodu většího počtu forem a pravidel DV.

Pro všechny aktéry v sociálních službách znamená rozšíření forem k naplnění dalšího vzdělávání uzákonění dnes již běžně využívaných forem dalšího vzdělávání v sociálních službách.

VARIANTA 3

Varianta 3 je soubor opatření, jež některá problematická témata z Variant 1 a 2 řeší progresivním způsobem a k některým přináší nový způsob řešení.

V3.1 Návrhy k povolání PSS

Opatření: Osvěta povolání PSS

Varianta 3, stejně jako předchozí varianty, doporučuje zaměřit se na **osvětu povolání PSS**, tak aby veřejnost pochopila, co práce PSS obnáší a jaké je spektrum sociálních služeb. K tomu lze využít média, zavedené aktivity pro veřejnost a povinné exkurze, praktické semináře či besedy o sociální péči a sociální prevenci.

Kromě toho tato varianta navrhuje ustanovení **tématu sociálních služeb jako součást příslušného vyučovacího předmětu na 2. stupni základní školy**. Podmínkou realizace tohoto opatření je úprava vzdělávacích osnov od MŠMT.

Opatření: Změna názvu PSS

Varianta 3 navrhuje změnu názvu „**Pracovník v sociálních službách**“ na „**Sociální asistent/ka**“.

Nový název vychází z diskuzí odborné veřejnosti, které probíhaly v rámci projektu a byl vybrán mimo jiné i proto, že asistence prochází napříč všemi sociálními službami. V preventivních službách se často jedná o asistenci ve smyslu podpory klienta při zapojení se do společnosti a ve službách péče pak výraz zdůrazňuje samostatnost a inkluzi klientů, ale současně nevylučuje jejich potřebu péče od druhé osoby.

Změna souvisí s neznalostí pojmu „Pracovník v sociálních službách“ ze strany laické a někdy i odborné veřejnosti a médií. Mnohdy je tento pojem používán pro všechny pracovníky ve službách (sociální pracovníky, PSS, terapeuti, manažery atd.). Sociální asistent/ka je **univerzální, jednoduchý a srozumitelný pojem, evokující profesionalitu povolání a lze jej použít ve všech druzích sociálních služeb**. V současnosti se ve službách pojem „asistent“ již v různých variantách používá – např.



osobní asistent/ka, asistent/ka sociální prevence apod. Změnu by rovněž vítali samotní PSS, aby mohli lépe prezentovat svoji práci.

Svou jednoduchostí přispěje změna používaného pojmu ke zvýšení prestiže povolání PSS a lze jej srozumitelně přeložit do cizích jazyků.

V3.2 Kvalifikační vzdělávání

Opatření: Hierarchie PSS

Rozdělené kvalifikační vzdělávání PSS na základní kvalifikační kurz (ZKK) a specializační kvalifikační kurz (SKK) podle Varianty 2 lze rovněž pojmout jako **kvalifikaci 1. a 2. stupně**. To znamená, že po ukončení ZKK by absolvent získal „nižší kvalifikaci“ a může nastoupit do zaměstnání na nižší pracovní pozici PSS. Po ukončení SKK absolvent získá „vyšší kvalifikaci“ a v zaměstnání postoupí na vyšší pracovní pozici PSS.

Tuto hierarchii je možné navázat na pracovní činnosti PSS. Nižší kvalifikace 1. stupně se váže na činnosti „sociální péče zejména v pobytových sociálních službách“. Vyšší kvalifikace 2. stupně se váže k výkonu „sociální práce pod dohledem“, která je těžištěm PSS zejména ve službách sociální prevence.

S tím dále může být rozvinut i název „sociální asistent“ místo PSS. Jedná se o „asistenta sociální péče“ a o „asistenta sociální práce“, což odráží dvě hlavní oblasti podpory sociálních služeb. Pozice asistenta sociální práce by mohla být rovněž provázána v novém profesním zákoně sociálních pracovníků.

Hierarchie pracovníků se v neposlední řadě odrazí i v odměňování PSS a v této souvislosti je upraven Katalog práce s popisem platových tříd.

Opatření: Změna způsobu výuky

Aby byly zajištěny aspekty kvalitní výuky formou interaktivních metod tak, jak jsou popsány v předchozích variantách, MPSV nadefinuje vzorový „**kurz lektorských dovedností pro oblast sociálních služeb**“. MPSV nemůže tento kurz akreditovat, jelikož lektori nejsou cílovou skupinou kvalifikačního a dalšího vzdělávání. MPSV by mohlo tento kurz realizovat pod svou záštitou, případně prostřednictvím příspěvkové organizace pro vzdělávání, která by ovšem musela být nově zřízena.

Pro kvalitu výuky kvalifikačního vzdělávání PSS jsou určující kompetence lektora mimo jiné i v interaktivních metodách výuky. Tento kurz obsáhne vhodné lektorské dovednosti pro kvalifikační kurz a měli by jej absolvovat i lektori, kteří nemají přímou praxi v sociálních službách, ale jejichž přenos odbornosti je pro pracovníky v sociálních službách užitečný (např. právník). Dovednosti z kurzu budou moci navíc lektori využít i v případě, že budou vyučovat kurzy dalšího vzdělávání, pro něž však nebude jeho absolvování povinné.



Opatření: Změna praktické výuky

Varianta 3 ponechává obsah stávajícího kvalifikačního kurzu, ale zásadně mění absolvování praktické výuky. Praxe účastníků kurzu musí probíhat u poskytovatelů sociálních služeb s „**certifikovaným pracovištěm výukové dobré praxe**“.

K získání certifikátu se poskytovatelé dobrovolně hlásí u MPSV, které definuje přesné podmínky pro jeho přidělení. Maximálně se využijí výsledky registračních a inspekčních kontrol a dbát se bude na odborné personální zajištění mentorů praxe. Za přijetí účastníka KK na praxi mohou poskytovatelé vybírat od vzdělavatele poplatky, které si on zahrne do nákladů na kurz.

Opatření: Rozsah kvalifikace

Počet hodin kvalifikačního vzdělávání (ZKK a SKK) se poměrně výrazně zvýší tak, aby vzdělání PSS mohlo usilovat o uznávání v rámci EU. Předpokládá se rozsah až 400 hodin, s možným výhledem dalšího navyšování pro přiblížení se **rozsahu obvyklému v evropských zemích**.

Příkladem může být Slovenská republika, kde pečovatelky mohou získat kvalifikaci v akreditovaném kurzu pečovatelství v rozsahu 220 hodin. Tato kvalifikace, doplněná o jazykovou přípravu, je pak uznávána v sousedícím Rakousku. Dále pak je možné usilovat o sladění rozsahu kvalifikace prostřednictvím uznávaných kategorií zdravotnických povolání v EU. Na Slovensku zařadili ošetřovatelku/pečovatelku jako „EU kategorie – sestra bez odbornosti“ do Seznamu chybějících profesí UPSVaR (slovenského Úřadu práce), a tím podpořili mobilitu pracujících sil a uznávání jejich kvalifikace.

Opatření: PSS v Národní soustavě kvalifikací

Je otevřená možnost získání kvalifikace PSS další cestou, a to prostřednictvím složení zkoušky nadefinované pro **povolání PSS v Národní soustavě kvalifikací (NSK)** u autorizované osoby. NSK je registr kvalifikací celostátně uznávaný na území ČR na základě zákona č. 179/2006 Sb., o uznávání výsledků dalšího vzdělávání. NSK je určena zejména těm lidem, kteří v dospělém věku chtějí získat novou kvalifikaci nebo si rozšířit svou původní kvalifikaci. Této možnosti by mohli využít např. neformální pečující, kteří už nepečují o svého blízkého a chtějí se práci PSS věnovat v sociální službě. Jako nejpraktičtější se jeví nastavení zkoušky NSK na úroveň kompetencí plněných PSS v základním kvalifikačním kurzu (ZKK).

V3.3 Další vzdělávání

Opatření: Povinný rozsah a jeho sledované období

Varianta 3 navrhuje **sladit délku sledovaného období dalšího vzdělávání s obdobím víceletého financování sociálních služeb** a úměrně tomu také navýšit počet hodin dalšího vzdělávání za sledované období. (To znamená součet 24 hodin DV/rok krát počet let cyklu nastaveného financování služeb.)

Dále ponechává rozmezí minimálního a maximálního počtu hodin dalšího vzdělávání přizpůsobené víceletému financování.



Opatření: Certifikace vzdělávacích institucí

Zcela jiným a radikálním návrhem je zásah do stávajícího systému dalšího vzdělávání PSS opuštěním modelu akreditací vzdělávacích programů a nastavením standardizace procesu vzdělávání tím, že se zavede **certifikace vzdělávacích institucí** v sociálních službách. Vzdělavatel s certifikátem, který projde auditem, je motivovaný pro splnění určitého souboru standardů kvality vzdělávání a zájemce o vzdělávání má jasný signál, že kurzy jím poskytované zaručují kvalitní výuku. Jedním z posuzovaných kritérií by mohla být aktuálně žádaná výuka interaktivními metodami. Obsah kurzů by nebyl svázan a vzdělavatel s poskytovateli by měli možnost si zaměření vzdělávacího kurzu vydefinovat. Tento systém nabízí volnost působení trhu řízeném nabídkou vzdělavatelů a poptávkou poskytovatelů po potřebných tématech, ale současně nerezignuje na regulaci oblasti dalšího vzdělávání PSS jiným způsobem než jen akreditací vzdělávacích programů.

Hlasy pro uvolnění pravidel dalšího vzdělávání PSS zazněly na tematické konferenci Fondu dalšího vzdělávání (FDV) v květnu 2019. Uváděný návrh je podporovaný také vzdělavateli, kteří zaslali MPSV na jaře 2019 „Výzvu vzdělavatelů v sociálních službách k nastavení a fungování systému akreditací vzdělávání“. Systém certifikací vzdělávacích institucí byl ověřován projektem Národního vzdělávacího fondu (NVF) „Kvalita v dalším profesním vzdělávání“.¹⁴ Model auditem prověřených vzdělávacích institucí je aplikován v Rakousku.

V3.4 Implementační náročnost

Požadavky změn pojetí povolání PSS

Návrh vyžaduje **legislativní změny**, konkrétně v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V celém zákoně je třeba nahradit pojem „Pracovník v sociálních službách“ za „Sociální asistent“. A stejně tak v Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě.

Návrh Varianty 3 požaduje, aby MPSV s MŠMT vyjednaly přiřazení tématu sociálních služeb do některého z předmětů základních či středních škol.

Varianta 3 klade také **informační** nároky v souvislosti s kampaní, která představí nový název „Sociální asistent/ka“.

Navržené změny k pojetí povolání PSS ve Variantě 3 **nepředpokládají** zvýšené **finanční** nároky.

Požadavky změn kvalifikačního vzdělávání

Provázání kvalifikace PSS s hierarchií jejich pozic obnáší změny v oblasti **legislativních** úprav. Jedná se nejen o úpravu zákona o sociálních službách, ale také o úpravy nařízeních vlád, vztahujících se ke Katalogu práce a k jejich odměňování.

Tyto změny si současně žádají mnoho **metodických** výkladů MPSV a **informačních** materiálů směřujících ke všem dotčeným aktérům (PSS, poskytovatelé,

¹⁴ Projekt NVF „Kvalita v dalším profesním vzdělávání“ <http://old.nvf.cz/kvalita/vystupy.htm>



zřizovatelé/zadavatelé, vzdělavatelé, krajské úřady, Úřad práce ČR). Aktéři pak budou muset provést **administrativní** změny v souvislosti se změnou platů a mezd PSS.

Finanční dopady na státní rozpočet, objem peněz na platy PSS ve veřejném sektoru a mzdy na PSS v nestátním a soukromém sektoru, budou zásadní. Jejich vyčíslení potřebuje podrobnou analýzu.

V souvislosti se zavedením zkoušky PSS podle Národní soustavy kvalifikací bude MPSV muset nastavit obsah a pravidla této zkoušky a pravidla pro autorizované osoby, které ji budou provádět, včetně určení těchto osob. Opatření vyžaduje **legislativní, metodické, administrativní i informační změny**.

Požadavky změn dalšího vzdělávání

Varianta 3 vyžaduje **legislativní** změny týkající se prodloužení sledovaného období tak, aby odpovídalo počtu let víceletého financování sociálních služeb. Zásadní legislativní změnou je pak zrušení akreditačního procesu programů dalšího vzdělávání PSS (nebo i programů dalšího vzdělávání sociálních pracovníků) na MPSV a ustanovení auditů kvality vzdělávacích institucí poskytujících kurzy pro PSS. Systémem certifikací by mohla být pověřena některá z příspěvkových organizací MPSV.

Toto opatření by si žádalo analýzu **administrativní a finanční** zátěže pro MPSV. Na jedné straně by se administrativa a finanční náklady spojené se zrušením akreditace vzdělávacích programů snížily, na druhou stranu by systém certifikací/auditů vzdělávacích institucí náklady přinesl. Toto by však bylo částečně kompenzováno odstraněním kontrol akreditovaných programů, jelikož kontrolu v sobě již modely certifikace zahrnují.

Současně s legislativními změnami lze očekávat nutnost **metodické** podpory pro aktéry sociálních služeb především v oblasti možností financování, administrativních postupů apod.

Vše výše uvedené bude představovat dočasně zvýšenou **informační** zátěž pro MPSV v souvislosti s novými pravidly ohledně financování dalšího vzdělávání.

Navržené změny k pojetí povolání PSS ve Variantě 3 **nepředpokládají** zvýšené **finanční** nároky.

V3.5 Dopady na systém a aktéry

Dopady změn povolání PSS

Poskytovatelům sociálních služeb přinesou změny navržené ve Variantě 3 krátkodobou administrativní zátěž ve formě dodatků ke smlouvám stávajících PSS a změně smluv pro budoucí PSS/Sociální asistenty.

Pro **PSS** bude změna názvu v dlouhodobém časovém horizontu znamenat zvýšení prestiže a všeobecné pochopení jejich náplně práce.

Pro **MPSV** přináší Varianta 3 v krátkodobém hledisku nároky v oblasti informování veřejnosti o novém názvu PSS.



Pro **školy** bude zavedení tématu sociálních služeb do výuky znamenat novou povinnost a jistě i druh administrativní zátěže, protože školy budou muset zajistit implementaci do výuky a proškolení učitelů v systému sociálních služeb, kteří se orientují v systému sociálních služeb.

Navržené změny k pojetí povolání PSS ve Variantě 3 **předpokládají** zvýšené **finanční** nároky především v souvislosti s informační kampaní.

Pro MŠMT bude Varianta 3 znamenat nutnost úpravy osnov, seznámení učitelů s předmětem, zanesení tématu do osnov VŠ a náklady na financování.

Dopady změn kvalifikačního vzdělávání

Jasná hierarchie pracovních pozic PSS podporuje motivaci **PSS** ke kariéernímu růstu a ponechává volnost rozhodnutí, kterou úroveň kvalifikace bude chtít plnit a jakou práci vykonávat. **Poskytovatelům** přináší příležitost zajistit službu buď pracovníky s 1. stupněm kvalifikace splněným před nástupem do zaměstnání se zaměřením převážně na péči nebo pracovníky s 2. stupněm kvalifikace se zaměřením spíše na sociální práci, kterou budou plnit až při zaměstnání. Hierarchii pracovníků mohou využít jako motivaci k postupu na pracovních pozicích a k adekvátnějšímu odměňování.

MPSV bude muset prosadit legislativní změny potřebné k odměňování a zohlednit tuto změnu v systému financování sociálních služeb, resp. v platovém odměňování pracovníků v sociálních službách. To znamená **dopady do státního rozpočtu**, které by však neměly být nijak dramaticky zvýšeny, jen by měly být více diferencovaně vydávány. Prosazení změny s dopadem na státní rozpočet je rizikové a musí být podloženo analytickými a ekonomickými daty. Soukromí neziskoví a komerční poskytovatelé mají již nyní mzdové odměňování svých zaměstnanců více odstupňované.

Zanesení povolání PSS do Národní soustavy kvalifikací (NSK) je velkou příležitostí pro **trh práce**, přivádí další zájemce o práci PSS a podporuje vzrůstající potřebu personálního obsazení tohoto sektoru vzhledem k demografickým prognózám poukazujícím na dramatický nárůst počtu osob ve věku s vysokou závislostí na péči druhé osoby.

Dopady změn dalšího vzdělávání

Pro **PSS** znamená prodloužení období možnost čerpat další vzdělávání podle svých potřeb kdykoliv v průběhu sledovaného období. **Poskytovatelům** přináší tato změna snadnější čerpání finančních prostředků na další vzdělávání a možnost snadnějšího čerpání financí pro dlouhodobé kurzy.

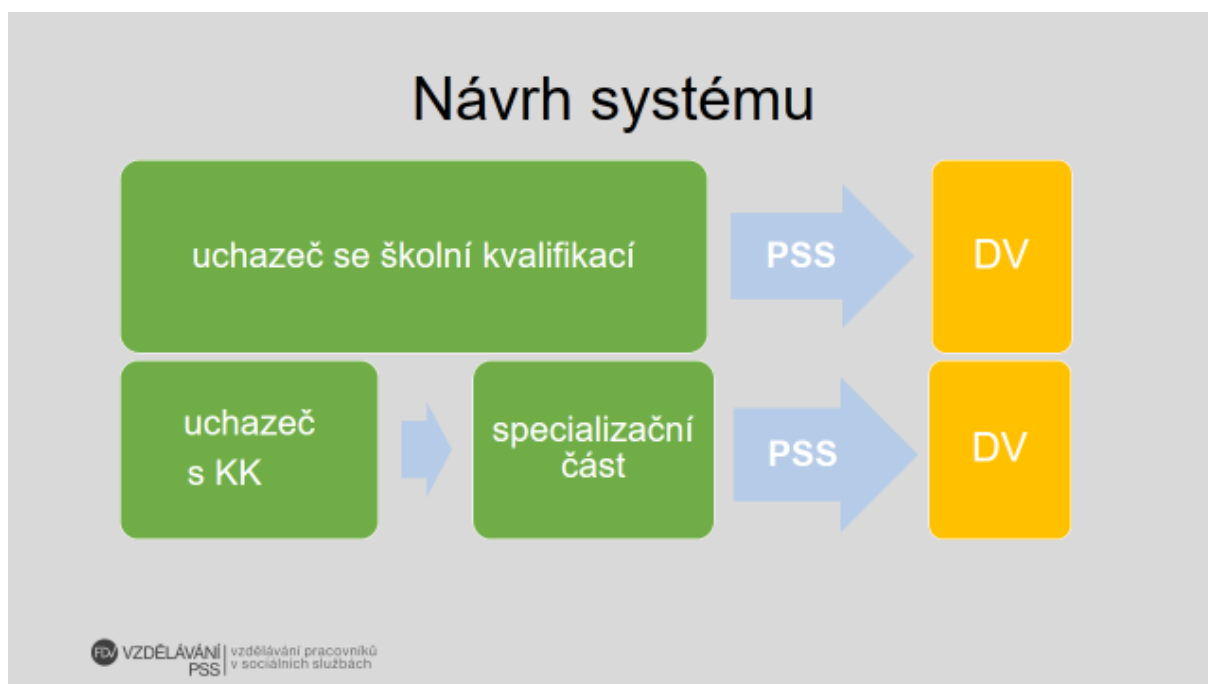
Vzdělavatelé nastavením systému certifikací/auditů kvality vzdělávacích institucí, kteří poskytují kurzy pro PSS, získají motivaci pro zvyšování kvality svých vzdělávacích procesů a volnost pro sjednávání obsahu kurzů na základě potřeb poskytovatelů. Jisté riziko může tento systém přinést „vzdělavatelům-poskytovatelům“, kteří nabízejí ojedinelé kurzy, a tudíž by pro ně certifikace vzdělávací instituce byla příliš náročná a nebudou ji absolvovat. Dále pak systém bude mít dopady na **sociální pracovníky**,



kteří mají současné formy dalšího vzdělávání legislativně nastavené spolu s PSS. Bližší analýza by měla vyhodnotit, zda by pro ně byl model rovněž přínosný.

Nové pracovní příležitosti rozšířením možnosti kvalifikace PSS prostřednictvím zkoušky u akreditované osoby podle Národní soustavy kvalifikací přinese uplatnění dalším **zájemcům o práci PSS** jako např. neformálním pečujícím, cizincům a dalším.

PŘÍLOHA č. 1: Přehled k návrhu kvalifikačního vzdělávání PSS





Kvalifikace PSS		
	Základní kvalifikační kurz (ZKK)	Specializační kvalifikační kurz (SKK)
<i>Lhůta pro absolvování</i>	Před nástupem do zaměstnání	Po nástupu na pozici PSS ke konkrétnímu zaměstnavateli/ pozici asistenta sociální péče či neformálního pečujícího ve stanovené lhůtě (zahájit do 12 měsíců, dokončit 18 měsíců od nástupu)
<i>Význam kvalifikace</i>	Částečná kvalifikace – možnost být zaměstnán jako PSS	Úplná kvalifikace – možnost setrvat na pozici PSS po stanovené lhůtě. Specializace se nekumulují, při změně služby nebo po dlouhodobé pracovní pauze se doplní vzdělání pomocí DV.
<i>Účel kurzů</i>	Obecný, Základní informační znalosti	Specializační, Rozšíření praktické dovednosti
<i>Realizátor vzdělávání</i>	Vzdělavatel – akreditace ZKK	Vzdělavatel – akreditace SKK (součinnost poskytovatele na praktické výuce)
<i>Financování</i>	Na vlastní náklady (možnost rekvalifikace v rámci APZ z ÚP)	Na vlastní náklady (možnost hradit zaměstnavatelem jako benefit, nebo prostřednictvím ÚP při riziku ztráty zaměstnání)
<i>Rozsah kurzů</i>	64 hodin (8 h x 8 d)	96 hodin (8 h x 12 d)
<i>Cíl kvalifikace/ zaměření kurzu</i>	Poznání systému sociálních služeb, druhů služeb a pestrosti klientů + poznání vlastní osobnosti v roli PSS, ve vztahu k cílovým skupinám	- Učení metod, přístupů, úkonů ve vztahu ke zvolenému druhu služby a cílové skupině klientů/nepříznivé sociální situaci - Osvojení si praktických dovedností aplikováním teorie v praxi a zpětnou vazbou
<i>Obsah kurzů</i>	Základní rovina kompetencí PSS (cílové kompetence legislativně ukotvené, vzdělavatel podle nich nastaví témata kurzu)	Specifické kompetence PSS rozdělené do modulů (cílové kompetence legislativně ukotvené)
	Jednotný kurz	Varianty modulových kurzů: a) podle cílové skupiny/NSS: práce se seniory, s lidmi s demencí, s dětmi a rodinou, s lidmi v krizi nebo s rizikovým způsobem života b) podle činností ve službách sociální péče pobytových a terénních a ve službách sociální prevence
<i>Cílové kompetence PSS</i>	Blok A) Znalost právního rámce sociálních služeb a práce PSS Poznání pestrosti klientů sociálních služeb Pochopení lidských práv klientů a etiky pracovníků Vhled do komunikace s cílovými skupinami klientů Pochopení složky „péče o člověka – pomoci se soběstačností“ Pochopení složky „podpory klientů v samostatnosti a začleňování“ Pochopení mezioborové spolupráce v práci PSS Seznámení s administrativní povahou práce PSS Blok B) Pochopení lidského osobního rozměru práce PSS	Rozpracované kompetence ZKK + Další specifické kompetence získané v SKK



<i>Způsob výuky</i>	Interaktivní způsoby výuky – „praktická teorie“ - (zvýšené požadavky na lektory)	Sekvence setkání s lektorem a práce v zaměstnání – „plnění praktických úkolů u poskytovatele zadávaných a kontrolovaných vzdělávatelem“ (zvýšené požadavky na lektory, možnosti zapojení poskytovatele)
<i>Zahájení kurzu</i>	Vstupní kritéria nejsou (Vhodné požadovat motivační dopis)	Vstupní kritéria: Absolvovaný ZKK + Zaměstnání u konkrétního registrovaného poskytovatele sociálních služeb / nástup na pozici asistenta sociální péče nebo neformálního pečujícího
<i>Zakončení kurzu</i>	Písemný test a ústní zkouška	Písemný test a ústní zkouška
<i>Počet účastníků kurzu</i>	Max. 20	Max. 16



PŘÍLOHA č. 2: Přehled k návrhu dalšího vzdělávání PSS

Rozšíření forem dalšího vzdělávání (DV) + diverzifikace požadavků dle pracovního zařazení a délky praxe

Obecně:

- Prodloužení sledovaného období na 2 roky – $2 \times 24 = 48$ hodin za 2 roky.
- Stanovení rozmezí 48–96 hodin za sledované období (tj. zákon udává rozmezí, nikoliv maximum, kvůli financování).
- Diverzifikace možností plnění dalšího vzdělávání dle délky praxe u zaměstnavatele.

Další vzdělávání podle návrhu systému vzdělávání PSS				
Varianta 1				
<i>forma vzdělávací aktivity</i>	<i>počet hodin za sledované období</i>	<i>přepočít hodiny / forma účasti</i>	<i>kdy absolvovat¹⁵</i>	<i>Poznámka</i>
Stávající formy				
specializační vzdělávání				zajišťované VŠ a VOŠ, navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání SP
kurz s akreditovaným programem			od 3. roku na pozici	týká se akreditovaných kurzů MPSV ČR
odborné stáže			od 3. roku na pozici	výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž
účast na školicích akcích	maximálně 16 hodin			vzdělávací akce organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejímž členem je zaměstnavatel

¹⁵ Myšleno tak, že DV může PSS absolvovat až v kalendářním roce, který následuje po kalendářním roce, v němž byl ukončen KK.



účast na konferencích	maximálně 16 hodin		od 3. roku na pozici	akce odborného charakteru, jejíž program se týká oboru činnosti SP a PSS
Nové formy				
vzdělávací program/kurz s akreditací jiných ministerstev	maximálně 8 hodin		od 3. roku na pozici	Ministerstva MŠMT, MV, MZ (?) program kurzu se týká oboru činnosti PSS (či SP) – vazba na službu, klienty, pracovní činnost
lektorská/školicí činnost	maximálně 8 hodin	1 hodina / 4 vyučovací hodiny		platí pro akreditované kurzy MPSV
publikační činnost	maximálně 8 hodin	a) méně než 1 800 znaků: 1 hodina/článek b) 1 800–9 000 znaků: 2 hodiny/článek c) více než 9 000 znaků (5 NS): 4 hod/publikace		týká se příspěvku či článku v odborném časopise, v učebních materiálech, v odborné literatuře apod.

Varianta 2				
<i>forma vzdělávací aktivity</i>	<i>počet hodin za sledované období</i>	<i>přepočet hodin / forma účasti</i>	<i>kdy absolvovat¹⁶</i>	<i>Poznámka</i>
Stávající formy				
specializační vzdělávání				zajišťované VŠ a VOŠ, navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka

¹⁶ Myšleno tak, že DV lze PSS absolvovat až v kalendářním roce, který následuje po kalendářním roce, v němž byl ukončen KK.



kurz s akreditovaným programem MPSV	minimálně 16 hodin (32 hodin)		3. a 4. rok na pozici – 32 hodin od 5. roku – 16 hodin	2 roky po ukončení KK absolvovat minimálně 32 hodin zaměřených na prohlubování znalostí a dovedností z kvalifikace
absolvování odborné stáže	minimálně 8 hodin		od 3. roku na pozici	odborná činnost na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a poskytovatelem stáže
školicí akce	maximálně 8 hodin			přidat organizátora: MPSV KÚ zřizovatel
odborné konference	maximálně 8 hodin	pasivní účast	od 3. roku na pozici	program se týká oboru činnosti SP či PSS
	maximálně 16 hodin	aktivní účast	od 3. roku na pozici	
Nové formy				
vzdělávací program/kurz s akreditací jiných ministerstev	maximálně 8 hodin			Ministerstva MŠMT, MV, MZ (?) program kurzu se týká oboru činnosti PSS (či SP) – vazba na službu, klienty, pracovní činnost
publikační činnost	maximálně 8 hodin	a) méně než 1 800 znaků: 1 hodina/článek b) 1 800–9 000 znaků: 2 hodiny/článek c) více než 9 000 znaků (5 NS): 4 hod/publikace		týká se příspěvku či článku v odborném časopise, v učebních materiálech, v odborné literatuře apod.
lektorská/školicí činnost	maximálně 8 hodin	1 hodina / 4 vyučovací hodiny		platí pro akreditované kurzy MPSV
vedení odborné praxe studentů nebo stáže zaměstnanců	maximálně 8 hodin	1 hodina / 4 hodiny vedené praxe	od 4. roku na pozici	nutná dostatečná praxe – lze započítat až po 3 letech praxe na dané pozici u poskytovatele



jiného poskytovatele				
mentorská činnost	maximálně 8 hodin	1 hodina / 4 hodiny	od 4. roku na pozici	jedná se o zaškolení nového pracovníka nebo dobrovolníka nutná dostatečná praxe – lze započítat až po 3 letech praxe na dané pozici
samostudium	maximálně 4 hodiny	1 hodina / 4 hodiny	od 3. roku na pozici	jako řízený proces s předloženými vstupy a výstupy pod dohledem poskytovatele



1.32 Příloha č. 2: SWOT analýza situace ve vzdělávání PSS

Zpracováno na základě poznatků zjištěných v dotazníkovém šetření, z fokusních skupin a v rámci desk research.

Silné (vnitřní) stránky kvalifikačního vzdělávání

- Existence právního rámce kvalifikačního vzdělávání PSS a alternativních způsobů získávání a uznávání kvalifikace pro výkon práce PSS.
- Kvalifikační kurz jako obecný základ pro vstup do sociálních služeb a hlavní způsob získávání kvalifikace PSS – přibližně ¾ pracovníků získávají kvalifikaci touto cestou.

Silné (vnitřní) stránky dalšího vzdělávání

- Existence právního rámce dalšího vzdělávání PSS.
- Zájem klíčových aktérů o další vzdělávání a rozvoj jeho kvality – další vzdělávání je pracovníky i poskytovateli sociálních služeb v naprosté většině (cca 95 %, respektive 96 %) považováno za důležité s řadou okamžitých i dlouhodobých pracovních i osobních přínosů.
- Pozitivní dopady povinného dalšího vzdělávání na kvalitu sociálních služeb – dle cca tří čtvrtin poskytovatelů sociálních služeb umožnilo povinné další vzdělávání systémový a kontinuální odborný rozvoj PSS.
- Relativně vysoká úroveň praktické využitelnosti kurzů dalšího vzdělávání – cca 92 % pracovníků aktivně využívá znalosti a dovednosti získané vzděláváním.
- Adekvátní rozsah dalšího vzdělávání – celkový roční objem vzdělávání je optimální pro cca tři čtvrtiny PSS a většinu poskytovatelů sociálních služeb.
- Součinnost poskytovatelů a pracovníků při výběru dalšího vzdělávání – většina (necelých 90 %) pracovníků se podílí na výběru dalšího vzdělávání dle svých preferencí a/nebo potřeb.
- Funkční trh dalšího vzdělávání PSS – nabídka pružně reaguje na změny v poptávce.
- Relativně (tj. regionálně diferencovaně) vysoká konkurence vzdělávacích subjektů tlačící na růst kvality dalšího vzdělávání – boj o klienty probíhá výběrem kvalitních lektorů a nabídkou praktické a interaktivní formy výuky.

Slabé (vnitřní) stránky kvalifikačního vzdělávání

- Rozdíl mezi znalostmi a dovednostmi absolventů KK a absolventů oborových škol – absolventi škol považují KK za konkurenci degradující jejich vzdělání.
- Časté odchody absolventů oborových škol do jiné než sociální oblasti.
- Absence systémového řešení povinných praxí studentů oborových škol – v současné době velká administrativní a časová zátěž poskytovatelů a jejich pracovníků.
- Velmi diferencovaná kvalita KK (včetně lektorského týmu) a z toho plynoucí praktická využitelnost kurzu – dáno především tlakem na 3E, který v ČR



systémově snižuje kvalitu, kvalitu KK jednoznačně dělají jeho lektoři, a kvalitních lektorů je vždy omezený počet.

- Nízká prestiž KK – příliš nízké vstupní požadavky na účastníky KK, účastníci a kvalita kurzů zabezpečovaných ÚP, nedostatečný rozsah 150 hodin.
- Nevyhovující obsahové zaměření a struktura KK - KK velmi obecný s nadbytkem teorie, nedostatkem praxe, nereflektuje cílové skupiny klientů a druhy služeb.
- Obecná nepřipravenost absolventů KK na reálný provoz sociálních služeb.
- Nesoulad mezi realitou a preferencemi účastníků KK ohledně metod výuky – účastníci nemají zájem o frontální a pasivní výuku, ale o interaktivní výuku, řešení modelových situací, příklady dobré a špatné praxe, videotrénink.

Slabé (vnitřní) stránky dalšího vzdělávání

- Klíčovými aktéry vnímané slabiny existující právní úpravy s dopady do funkčnosti dalšího vzdělávání – menší či výraznější nedostatky reflektuje výrazná většina (celkem 85 %) pracovníků i poskytovatelů sociálních služeb.
- Omezená šíře forem dalšího vzdělávání, které lze započítat do povinných 24 hodin ročně – poptávka po rozšíření se týká zejména uznávání supervize, koučinku nebo mentoringu.
- Povinnost rozsahu DV pro PSS je stanovena ročně – chybí možnost delšího sledovaného plnění.
- Nedostatečná nabídka nebo nedostupnost odborných stáží v ČR i zahraničí způsobená zejména chybějící systémovou podporou stáží.
- Nedostatečná nabídka delších vzdělávacích kurzů na úkor krátkých 8 hodinových kurzů – pracovníci i poskytovatelé často hodnotí krátkodobé kurzy jako příliš povrchní a nepřínosné.
- Chybí nástroj veřejného hodnocení kurzů a lektorů dalšího vzdělávání.
- Chybí metodická a konzultační podpora ze strany MPSV, KÚ apod.
- Neuznávání mezirezortního vzdělávání.
- Chybí širší nabídka e-learningových vzdělávacích aktivit.
- Subjektivně vnímaný nedostatek vzdělávacích kurzů zaměřených na určitá témata – jedná se zejména o kurzy zaměřené na motivaci a aktivizaci klientů služeb, na seberozvoj a psychohygienu pracovníků, na přímou práci s konkrétní cílovou skupinou klientů služeb, na řešení konfliktních situací, krizovou intervenci a sebeobranu, na zdravotně-sociální problematiku.
- Geograficky nerovnoměrná (regionálně a dle velikosti/významu obce) nabídka a kvalita vzdělávacích kurzů.
- Opakování stejně tematicky zaměřených vzdělávacích kurzů – zejména z ekonomických důvodů a z důvodů potřeby splnit roční objem 24 hodin dalšího vzdělávání.
- Chybějí vzdělávací kurzy prohlubující znalosti a dovednosti kurzů úvodních.



- Chybějí kurzy přesahující do zdravotnické oblasti, práva a další, zejména z důvodu určité rigidity systému akreditací vzdělávacích kurzů.
- Absence právní reflexe odlišných vzdělávacích potřeb velmi zkušených, dlouholetých pracovníků.
- Absence právní reflexe odlišného postavení pracovníků na kratší úvazky vzhledem k povinnému ročnímu objemu dalšího vzdělávání – zákon vyžaduje plnit povinný objem dalšího vzdělávání také od pracovníků zaměstnaných na dohody, což v praxi nadměrně administrativně a časově zatěžuje pracovníky i poskytovatele služeb.
- Nesoulad mezi realitou a preferencemi účastníků kurzů DV ohledně metod výuky – účastníci nemají zájem o frontální a pasivní výuku, ale o interaktivní výuku, řešení modelových situací, příklady dobré a špatné praxe, videotrénink, mentoring apod.

(Vnější) příležitosti vzdělávání PSS

- Probíhající příprava novely ZSS umožňující provést změny vedoucí k rozvoji kvality dalšího vzdělávání PSS.
- Pozvolna se rozšiřující politický zájem o sociální oblast včetně problematiky kvality sociálních služeb.
- Realizace dalších projektů zaměřených obdobným směrem (DV v sociální oblasti) – podpora prosazení dílčích změn.
- Zájem věcného útvaru MPSV o problematiku kvality sociálních služeb včetně odborného rozvoje pracovníků působících v sociálních službách.
- Ekonomické zajištění / podpora procesu zavádění změn v oblasti dalšího vzdělávání PSS prostřednictvím projektů spolufinancovaných ze zdrojů ESF + možnost v rámci programového období navázat pokračujícím projektem.

(Vnější) ohrožení vzdělávání PSS

- Předčasné ukončení probíhajícího systémového projektu MPSV zaměřeného na návrh nového systému dalšího vzdělávání PSS včetně pilotáže vybraných vzdělávacích modulů.
- Vládní politická nestabilita a/nebo personální změny na MPSV včetně změny politických/programových priorit rezortu.
- Nepříznivý ekonomický vývoj s podstatnými ekonomickými, politickými a sociálními dopady na oblast sociálních služeb, extrémně narůstající nedostatek sil na pracovním trhu.
- Schválení připravovaného zákona o sociálních pracovnících, vznik komory sociálních pracovníků => extrémní snížení prestiže PSS.



1.33 Příloha č. 3: Základní činnosti PSS dle jednotlivých sociálních služeb

Osobní asistence:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Pečovatelská služba:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Tísňová péče:

- a) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Průvodcovské a předčitatelské služby:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Podpora samostatného bydlení:

- a) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti,
- e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Odlehčovací služby:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.



Centra denních služeb:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- e) sociálně terapeutické činnosti,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Denní stacionáře:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Týdenní stacionáře:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domovy pro seniory:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,



- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domovy se zvláštním režimem:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Chráněné bydlení:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služby sociální prevence pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, jejich životní návyky a způsob života vede ke konfliktu se společností, žijí v sociálně znevýhodňujícím prostředí a jsou ohroženi ve svých právech a oprávněných zájmech trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je pomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Raná péče:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,



- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služba telefonické krizové pomoci:

- a) telefonická krizová pomoc,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Tlumočnické služby:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Azylové domy:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domy na půl cesty:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Kontaktní centra (nízkoprahová zařízení):

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Krizová pomoc:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Intervenční centra:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- c) poskytnutí ubytování,
- d) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.

Nízkoprahová denní centra:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,



- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Noclehárny:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí přenocování.

Služby následné péče:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- d) poskytnutí ubytování,
- e) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociálně terapeutické dílny:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Terapeutické komunity:

- a) poskytnutí stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti,
- e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.



Terénní programy:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální rehabilitace:

- a) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- e) poskytnutí ubytování,
- f) poskytnutí stravy,
- g) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.



1.34 Příloha č. 4: Žádaná témata dalšího vzdělávání (odpovědi PSS)¹⁷

Komunikační dovednosti (s klienty, s kolegy v rámci týmu, s nadřízeným, řeč těla apod.)

Emoční inteligence

Téma komunikace s různými cílovými skupinami klientů (řeč těla, neverbální komunikace, AAK, Makaton apod.)

Motivační rozhovory

Týmová spolupráce

Komunikace ve stresové situaci

Komunikace s rodinou uživatele / klienta

Jak a čím motivovat pracovníky

Asertivita

Umění řešení konfliktů

Validace

Psychologie, psychosociální dovednosti, psychiatrické minimum

Psychologie

Umění vyslechnout a správně bez kritiky

Poznání manipulace, deprese

Projevy psychiatrických onemocnění

Psychopatologie

Vývojová psychologie

Meditace

Práce s klienty s poruchou kognitivních funkcí

Téma demence

Využití psychologie v praxi s dětmi s LMP, STMP, TMP, terapeutická komunikace s klienty

¹⁷ Příloha byla pro účely Analýzy zkrácena. Originální dokument v plném znění je přílohou dokumentu *Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů*. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/web/cz/zaverecna-zprava-z-dotaznikoveho-setreni-pracovniku-v-socialnich-sluzbach-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-a-vzdelavacich-subjektu>



Problémové a konfliktní situace a jejich zvládnání, krizová intervence, šetrná sebeobrana (práce s problémovým klientem, zvládnání specifických situací dle cílové skupiny)

Práce s problematickými klienty

Práce s agresí u klientů

Krizová intervence

Práce s traumatem

Problémové a konfliktní situace a jejich zvládnání

Přístup ke klientům s poruchou chování

Šetrná sebeobrana v praxi

Rizika při práci s klienty

Psychohygiena pracovníka, syndrom vyhoření, seberozvoj, motivace

Motivace

Prevence syndromu vyhoření

Psychohygiena

Seberozvoj

Aktivizace a motivace klientů

Motivace klientů ke změně - aktivizace

Téma motivace klientů k řešení nepříznivých situací

Novinky v oblasti metod aktivizace

Jednotlivé aktivizační metody

Bazální stimulace

Konkrétní metody práce s nespolupracujícím klientem

Právní normy, zákony, vyhlášky, novely (právní minimum, finanční gramotnost, dluhové porad kvalifikovanější pomoc klientům)

Novinky v oblasti legislativy

Dluhové poradenství

Ochrana osobních údajů



Kvalita sociálních služeb, standardy kvality, lidská práva, etika práce

Téma aktualizace standardů

Etika na pracovišti

Téma inspekcí poskytování sociálních služeb

Zahraniční stáže

Lidská práva

Přímá práce s konkrétní cílovou skupinou klientů, individuální plánování, specifické metody v praxi

Kontaktní práce

Individuální plánování

Práce s drogově závislými klienty

Práce s cílovou skupinou – cizinci

Práce s cílovou skupinou – senioři

Bazální stimulace

Snoezelen

Specifické metody v praxi

Reminiscence

Zdravotně sociální oblast – péče o klienta a jeho zdraví (paliativní péče, zdravotní rizika a základy první pomoci apod.)

Paliativní péče obecně

Ošetrovatelská péče

Paliativní péče u různých cílových skupin klientů

První pomoc

Péče a rozvoj sebe sama jako pracovníka v sociálních službách – fyzická, psychická, dovednostní

Prevence syndromu vyhoření

Šetrná sebeobrana

Praktický nácvik fyzického a psychického uvolnění

Péče o sebe sama + praktické ukázky



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Firemní kultura, vnitřní kodexy organizace

Vnitřní kodexy organizace

Firemní kultura

PR (komunikace s veřejností), marketing, fundraising (zajištění finančních zdrojů pro chod organizace)

PR

Jiné

Teambuilding



1.35 Příloha č. 5: Žádaná témata dalšího vzdělávání (odpovědi ved. pracovníků)¹⁸

Komunikační dovednosti (s klienty, s kolegy v rámci týmu, s nadřízeným, řeč těla apod.)

Asertivita

Komunikace s cílovou skupinou klientů (komunikační techniky, metody apod.)

Zvládání problémových situací s klienty

Komunikace s rodinnými příslušníky

Komunikace v týmu, komunikace s klienty jako s rovnoprávnými partnery

Komunikační dovednosti – jak řešit odlišné názory, konflikty na pracovišti

Zvládání obtížných situací

Vedení rozhovoru

Umění udržení hranic

Poskytování a přijímání zpětné vazby

Jak nebyť manipulován

Psychologie, psychosociální dovednosti, psychiatrické minimum

Psychiatrické minimum

Psychická onemocnění

Základy psychologie pro sociální služby

Nové metody a poznatky

Psychosociální dovednosti

Umění vhledu do situace

Typologie osobností

¹⁸ Příloha byla pro účely Analýzy zkrácena. Originální dokument v plném znění je přílohou dokumentu *Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů*. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/web/cz/zaverecna-zprava-z-dotaznikoveho-setreni-pracovniku-v-socialnich-sluzbach-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-a-vzdelavacich-subjektu>



Problémové a konfliktní situace a jejich zvládnutí, krizová intervence, šetrná sebeobrana (práce s problémovým klientem, zvládnutí specifických situací dle cílové skupiny)

Krizová intervence

Práce s konfliktním klientem

Zvládnutí komunikace ve stresové situaci

Řešení situací s agresivním klientem

Šetrná sebeobrana

Téma závislých matek – práce s nimi

Jednání s problémovým klientem

Posilování kompetencí při řešení konfliktu u osob se specifickou zátěží

Práce s agresivním klientem.

Spolupráce s rodinou

Rizika ve službě

Psychohygienu pracovníka, syndrom vyhoření, seberozvoj, motivace

Syndrom vyhoření

Hranice ve vztahu, hranice v sociální práci

Posílení odolnosti zaměstnance v pomáhající profesi

Seberozvoj

Bioenergetická cvičení

Psychohygienu

Motivace pracovníka v sociálních službách

Aktivizace a motivace klientů

Jak motivovat klienta ke změně

Jak pracovat s nemotivovaným klientem, jak motivovat sám sebe

Individuální aktivizace klientů upoutaných na lůžko

Aktivizační a motivační techniky

Model péče podle prof. E. Böhma

Reminiscence



Jak správně zvolit činnosti vzhledem k možnostem klienta

Zahradní terapie

Jak motivovat opatrovníky k aktivní spolupráci

Konkrétní metody a techniky, nácvik

Formy aktivizace klientů v domácím prostředí

„Burza nápadů“ – jak ještě aktivizovat

Právní normy, zákony, vyhlášky, novely (právní minimum, finanční gramotnost, dluhové poradenství atd.)

Povinnosti související s poskytováním služeb

Finanční gramotnost

GDPR

Základy legislativy v sociálních službách

Dluhová problematika

Sociálně právní minimum, obecné právní vědomí, odpovědnost v sociálních službách

Kvalita sociálních služeb, standardy kvality, lidská práva, etika práce

Standardy kvality – jejich praktický význam, praxe ve standardech

Etický kodex

Individuální plánování

Etika, respektování práv, ale i vedení k povinnostem

Lidská práva

Přímá práce s konkrétní cílovou skupinou klientů, individuální plánování, specifické metody v praxi

Práce s dospělými lidmi s PAS

Tvorba individuálního plánu

Bazální stimulace, rehabilitační péče

Validace

Agresivní, nespolupracující klient



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Motivační rozhovory

Práce s osobami závislými na návykových látkách

Specifické metody v praxi

Jak individuálně plánovat s nespolupracujícím klientem, který není schopen verbální komunikace

Specifika práce s lidmi s demencí

Děti s ADHD, drogově závislé a psychicky nemocné matky

Povinná evidence při kontrolách MPSV

Metody práce v praxi

Nové metody péče – biografie, smyslová aktivizace, bazální stimulace, validace

Práce s klienty s demencí

Snoezelen

Specifika cílových skupin

Zdravotně sociální oblast – péče o klienta a jeho zdraví (paliativní péče, zdravotní rizika a základy první pomoci apod.)

Paliativní péče

První pomoc

Paliativní péče - specifika přístupu k osobám s konkrétním druhem onemocnění či zdravotního postižení

Základy rehabilitace

Psychiatrické minimum

Komunikace s rodinou, smíření se s odchodem klienta

Orientace v systému sociálních a zdravotních služeb

Péče a rozvoj sebe sama jako pracovníka v sociálních službách – fyzická, psychická, dovednostní

Vztahy na pracovišti

Předcházení syndromu vyhoření

Péče o záda

Seberealizace, asertivita



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Canisterapie

Umění sebereflexe a využívání poznatků z ní

Psychohygienu

Duševní zdraví – zvládnutí stresu

Mozkový jogging

Techniky relaxace

Sebepoznávací semináře, nastavení si hranic

Jak ochránit vlastní pohybové ústrojí

Firemní kultura, vnitřní kodexy organizace

Dodržování kodexů a jejich dopad

Prezentace organizace na veřejnosti

Role a náplně jednotlivých pracovních pozic

Etika

Důležitost etického kodexu PSS

Téma mlčenlivosti

PR (komunikace s veřejností), marketing, fundraising (zajištění finančních zdrojů pro chod organizace)

Propagace zařízení

Fundraising

Jiné

Metodika vykazování

Sexualita u různých cílových skupin klientů (lidé s mentálním postižením, senioři apod.)

Sociálně právní znalosti



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1.36 Příloha č. 6: Témata vyučovaná v rámci kurzů na klíč – jiná (vzdělavatelé)

První pomoc

První pomoc a KPR

První pomoc zážitkem

Metody práce s klientem (práce s emocemi, práce s kontaktem, chatová krizová intervence, akutní krize)

Paliativní péče

Parkinsonova nemoc, škola zad, demence, první pomoc, paliativní péče

Práce s klienty s demencí; proměny stáří a gerontoobek

Práce s osobou s rizikem v chování

Sebeobrana, zvládání agrese

Příprava na inspekce v soc. službách

Sexualita a vztahy lidí s postižením, empowerment

Videotrénink interakcí (kurzy i 300 hod. výcvik)



1.37 Příloha č. 7: Témata vyučovaná v rámci otevřených kurzů – jiná (vzdělavatelé)

Dobrá praxe

Domácí násilí, práce s dětmi ohroženými domácím násilím, sociální práce s osobou traumatizovanou v důsledku domácího násilí

Kognitivní aktivity, manipulace s klientem

Kurzy v oblasti poruchy autistického spektra

PP pro pracovníky v soc. službách

První pomoc

První pomoc zážitkem

Sexualita a vztahy lidí s postižením

Specifika práce s klienty (chat, e-mailové poradenství)

Terapeutické přístupy

Videotrénink interakcí (kurz – 24 hod. a výcvik 300 hod.)

Zvládání agrese a sebeobrana