

Vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny

Bc. Ester Savková

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací
Ústav marketingových komunikací
akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Ester Savková**
Osobní číslo: **K11329**
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Řízení netržních a sociálních služeb**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte literární rešerši z dostupných zdrojů na zadané téma.
2. Provedte analýzu současného stavu a legislativních požadavků na pracovníky azylového domu a noclehárny.
3. Analyzujte současný systém vzdělávání azylového domu a noclehárny.
4. Vyhodnoťte získaná data a navrhněte řešení zjištěných skutečností.
5. Navrhněte projekt vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny, finanční náročnost, stanovte rizika a věcný a časový postup.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy. 1.vyd. Praha: Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

BARTOŇKOVÁ, H. Firemní vzdělávání. 1. vyd. Praha: Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5.

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

KOCIÁNOVÁ, R. Personální činnost a metody personální práce. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.

KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů. In: VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8.

PLAMÍNEK, J. Vzdělávání dospělých. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80247-3235-0.

VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8.

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Pavla Kotyzová, Ph.D.

Ústav marketingových komunikací

Datum zadání diplomové práce:

1. října 2012

Termín odevzdání diplomové práce:

19. dubna 2013

Ve Zlíně dne 3. února 2013

doc. MgA. Jana Janíková, ArtD.



Janíková



Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.

Jurášková
ředitelka ústavu

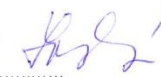
PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně

16. dubna 2013

Ester Savkova' 

Jméno, příjmení, podpis

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělěčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Abstrakt česky

Tato práce na téma „Vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny“ je tvořena teoretickou, praktickou a projektovou částí.

Teoretická část práce popisuje sociální služby azylový dům a noclehárna. Dále je zaměřena na profesní vzdělávání zaměstnanců obecně a pokračuje specifickým zaměřením na vzdělávání pracovníků v sociálních službách popsaných na začátku práce.

Praktická část analyzuje vzdělávání pracovníků v konkrétní sociální službě Azylový dům Elim a Noclehárna Elim.

V návaznosti na praktickou část je v projektu navržen dlouhodobý plán vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim.

Klíčová slova:

Sociální služba, azylový dům, noclehárna, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, firemní vzdělávání.

ABSTRACT

Abstrakt ve světovém jazyce

This work with the topic "The Education of Workers of the Asylum Shelter and Night Shelter" is consisted by theoretical, practical and project part.

The theoretical part describes social services of the asylum shelter and night shelter. Further, it is focused on professional education of workers in general and continues by specific focus on education of workers in the social services, described at the beginning of the thesis.

The practical part analyzes education of workers in the specific social service asylum shelter Elim and night shelter Elim.

Following the practical part, the long-term plan of education for the workers of the asylum shelter and night shelter is proposed in the project part.

Keywords:

Social service, asylum Shelter, night Shelter, social worker, worker in social services, company education.

Děkuji mé vedoucí práce paní PhDr. Pavle Kotyzové, PhD. za její podporu a vedení při psaní této práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA AZYLOVÝ DŮM A NOCLEHÁRNA	14
1.1 VYMEZENÍ SPECIFICKÝCH POJMŮ	14
1.1.1 Sociální prevence	14
1.1.2 Sociální služba	14
1.1.3 Nepříznivá sociální situace	15
1.1.4 Přirozené sociální prostředí	15
1.1.5 Sociální poradenství	15
1.1.6 Standardy kvality	16
1.2 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	17
1.3 REGISTRACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	17
1.4 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY AZYLOVÝ DŮM	18
1.5 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NOCLEHÁRNA	18
1.6 FORMY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	19
1.7 ZÁKLADNÍ ZÁSADY PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	19
2 FIREMNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	20
2.1 VYMEZENÍ POJMŮ.....	20
2.2 CHARAKTERISTIKA FIREMNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ.....	21
2.3 CÍL FIREMNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ	21
2.4 VÝHODY FIREMNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ.....	22
2.5 PROCES FIREMNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ.....	23
2.5.1 Identifikace potřeb a definování vzdělávacích cílů organizace	24
2.5.2 Plánování firemního vzdělávání.....	25
2.5.3 Realizace firemního vzdělávání	25
2.5.4 Hodnocení výsledků vzdělávání	26
2.6 ROZPOČET VZDĚLÁVACÍ AKCE	26
2.7 FIREMNÍ VZDĚLÁVÁNÍ A OUTSOURCING	27
2.8 MOTIVACE VE VZDĚLÁVÁNÍ	27
3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ VYKONÁVAJÍCÍCH ODBORNOU ČINNOST	29
3.1 OKRUH PRACOVNÍKŮ	29
3.1.1 Sociální pracovník.....	29
3.1.2 Pracovníci v sociálních službách	30
3.2 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	31
3.3 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	31
3.4 VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	33
3.4.1 Akreditace vzdělávacích programů.....	34

3.5	PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ – STANDARD Č. 10	34
3.6	ZDROJE FINANCOVÁNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	35
3.7	VZDĚLÁVÁNÍ A ZÁKONÍK PRÁCE	35
3.7.1	Prohlubování kvalifikace	36
4	METODIKA A POSTUP	37
4.1	OBLAST ZKOUMÁNÍ	37
4.2	VYMEZENÍ PROBLÉMU	37
4.3	CÍL PRÁCE	37
4.4	VÝZKUMNÁ OTÁZKA	37
4.5	METODY ŘEŠENÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	37
4.6	VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
4.7	OBDOBÍ SBĚRU DAT	38
II	PRAKTICKÁ ČÁST	39
5	SEZNÁMENÍ S ORGANIZACÍ A SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI.....	40
5.1	SOCIÁLNÍ SLUŽBA AZYLOVÝ DŮM ELIM A NOCLEHÁRNA ELIM	41
5.1.1	Popis sociální služby Azylový dům Elim	42
5.1.2	Cílová skupina sociální služby Azylový dům Elim	43
5.1.3	Poslání služby Azylový dům Elim	44
5.1.4	Popis sociální služby Noclehárna Elim.....	44
5.1.5	Cílová skupina sociální služby Noclehárna Elim.....	45
5.1.6	Poslání služby Noclehárna Elim	46
5.1.7	Podmínky pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb.....	46
6	ANALÝZY ORGANIZACE A PŘEDMĚTNÝCH SLUŽEB	47
6.1	ANALÝZA CÍLŮ A STRATEGIE.....	47
6.2	BENCHMARKING	48
6.2.1	Porovnání azylových domů ve Zlínském kraji.....	49
6.2.2	Porovnání nocleháren ve Zlínském kraji.....	50
6.3	SWOT ANALÝZA	52
6.4	FINANČNÍ ANALÝZA ORGANIZACE.....	53
6.4.1	Podíl vlastních zdrojů na celku	53
6.4.2	Podíl cizích zdrojů na celku	54
6.4.3	Rentabilita tržeb	54
6.4.4	Ukazatel autarkie.....	55
6.5	PEST ANALÝZA	55
6.5.1	Politicko – právní prostředí	55
6.5.2	Ekonomické prostředí	57
6.5.3	Sociální prostředí	57
6.5.4	Technologické prostředí.....	59
7	ANALÝZA ÚDAJŮ O PRACOVNÍM MÍSTĚ	61

7.1	ANALÝZA PRACOVNÍ NÁPLNĚ VEDOUcí SLUŽBY	63
7.2	ANALÝZA PRACOVNÍ NÁPLNĚ SPRÁVCE BUDOVY	63
7.3	ANALÝZA PRACOVNÍ NÁPLNĚ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	63
7.4	ANALÝZA PRACOVNÍ NÁPLNĚ PRACOVNÍHO TERAPEUTA	64
7.5	ANALÝZA PRACOVNÍ NÁPLNĚ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	64
8	ANALÝZA ZÁPISŮ Z PRACOVNÍCH PORAD	65
9	ANALÝZA PLÁNU VZDĚLÁVÁNÍ.....	66
9.1.1	Vyhodnocení plánu vzdělávání za rok 2012	67
9.1.2	Plán vzdělávání v roce 2013	70
10	SHRnutí A VYHODNOCENÍ ÚDAJŮ Z ANALÝZ.....	72
III	PROJEKTOVÁ ČÁST	74
11	NÁVRH NA VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ AZYLOVÉHO DOMU ELIM A NOCLEHÁRNÝ ELIM.....	75
11.1	PŘEDMĚT PROJEKTU	75
11.2	CÍL PROJEKTU.....	75
11.3	ÚČEL PROJEKTU	75
11.4	CÍLOVÁ SKUPINA	75
11.5	ZPŮSOB PROVEDENÍ	76
11.6	HARMONOGRAM	76
11.7	ROZPOČET	80
11.8	RIZIKA.....	83
11.9	ZPŮSOB VYHODNOCENÍ	84
ZÁVĚR		85
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		87
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		91
SEZNAM OBRÁZKŮ		92
SEZNAM TABULEK.....		93

ÚVOD

Pro svou práci jsem zvolila téma týkající se vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny. Jedním z hlavních důvodů tohoto rozhodnutí je skutečnost, že pracuji jako vedoucí dvou sociálních služeb, které jsou poskytovány osobám bez přístřeší. Jedná se o Azylový dům Elim a Noclehárnu Elim. Uvědomuji si, že pro kvalitní výkon sociální služby je nutné, aby ji zajišťoval profesionální personál, který bude svou práci brát nejen jako poslání, ale bude také chtít mít odpovídající znalosti a ve svém oboru se dobře orientovat. Spolupracovníci, konkrétní osoby, jsou tím největším bohatstvím, o které se můžu v této sociální práci opřít. O hmotné bohatství se musí pečovat, o to více také o bohatství duševní. Profesní vzdělávání pomůže přispět k rozvoji lidského potenciálu a tím i k vyšší hodnotě poskytovaných sociálních služeb.

Cílem práce je zjistit, zda nastavený systém vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Azylovém domě Elim a Noclehárně Elim odpovídá potřebám zaměstnanců a současně potřebám sociálních služeb.

Abych mohla dosáhnout vytčeného cíle, vymezím nejprve sociální služby typu azylový dům a noclehárna. Následně se budu věnovat vzdělávání pracovníků v obecné rovině a poté požadavkům na vzdělávání pracovníků v sociálních službách podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon je základním kamenem, na kterém v současné době stojí a jsou poskytovány všechny registrované sociální služby.

Praktická část již bude věnována zmíněným sociálním službám Azylový dům Elim a Noclehárna Elim. Nejdříve je však zasadím do kontextu celé organizace ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., která je provozovatelem obou těchto služeb. Dále provedu finanční, PEST a SWOT analýzu a benchmarking služeb. Na základě mě dostupných interních materiálů a souborů dat z uvedených sociálních služeb budu analyzovat současný stav vzdělávání příslušných pracovníků. Zjištěná fakta budou dále využita v závěrečné části mé práce.

V praktické části se pokusím nalézt odpověď na výzkumnou otázku, která zní: Jsou v oblasti vzdělávání sladěny potřeby organizace a potřeby zaměstnanců?

Výsledkem mé práce bude projekt na vzdělávání pracovníků sociálních služeb Azylového domu Elim a Noclehárny Elim. V projektu stanovím věcný a časový postup vzdělávání s

výhledem do roku 2016. Budu se také zabývat finanční náročností a riziky, která hrozí při jeho realizaci.

Mým osobním přáním je, aby praktické výsledky této práce byly reálně použitelné pro sociální služby Azylový dům Elim a Noclehárna Elim, na jejichž činnosti mám možnost se přímo spolupodílet.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA AZYLOVÝ DŮM A NOCLEHÁRNA

V této části práce bude definována sociální služba azylový dům a noclehárna z pohledu legislativy a také budou vysvětleny některé důležité specifické pojmy.

Teoretické vymezení sociálních služeb typu azylový dům a noclehárna pomůže k objasnění nároků na vzdělávací proces v této oblasti. Z uvedených poznatků pak bude čerpáno v praktické části zabývající se vzděláváním pracovníků v Azylovém domě Elim a Noclehárně Elim.

1.1 Vymezení specifických pojmů

Níže uvedené specifické pojmy jsou vymezeny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a také ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

1.1.1 Sociální prevence

Sociální služby azylový dům a noclehárna patří do služeb sociální prevence. Tyto služby jsou v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 53 definovány takto:

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“¹

1.1.2 Sociální služba

Azylový dům i noclehárna jsou typickými představiteli sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vymezuje sociální službu takto:

¹ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 53.

„... činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“²

1.1.3 Nepříznivá sociální situace

Osoby využívající sociální službu azylový dům nebo noclehárna jsou především lidé bez přístřeší, kteří jsou v tzv. nepříznivé sociální situaci.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se rozumí:

„nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti a to z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“³

1.1.4 Přirozené sociální prostředí

Přirozené sociální prostředí je rodina, dále jsou to sociální vazby k osobám blízkým, domácnost jedince a sociální vazby v této domácnosti. Přirozené sociální prostředí je také místo kde osoba pracuje, vzdělává se a uskutečňuje běžné sociální aktivity.⁴

1.1.5 Sociální poradenství⁵

Sociální poradenství obsahuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

² ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 3 a).

³ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 3 b).

⁴ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 3 e).

⁵ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 37.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám cílené informace, které pomohou k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství patří mezi základní činnosti při poskytování všech sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost tuto činnost v rámci svých služeb zajistit.

Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby osob využívajících občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro osoby se zdravotním postižením, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí. V rámci odborného sociálního poradenství se pracuje také s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Dále k odbornému poradenství patří i půjčování kompenzačních pomůcek.

1.1.6 Standardy kvality

Standardy kvality jsou daným souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je jednoznačně popsána úroveň kvality poskytování sociálních služeb. Zahrnují oblast vztahů mezi poskytovatelem a osobami využívajícími sociální služby, dále oblast personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb.⁶

Jednotlivá kritéria jsou rozdělena do tří oblastí: procedurální, personální a provozní.⁷

Celkově je definováno patnáct standardů kvality sociálních služeb:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,
- ochrana práv osob,
- jednání se zájemcem o sociální službu,
- smlouva o poskytování sociální služby,
- individuální plánování průběhu sociální služby,
- dokumentace o poskytování sociální služby,
- stížnosti na kvalitu nebo na způsob poskytování sociální služby,
- návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje,

⁶ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 99.

⁷ KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. vyd. neuvedeno. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, ISBN neuvedeno. s. 20.

- personální a organizační zajištění sociální služby,
- profesní rozvoj zaměstnanců,
- místní a časová dostupnost služby,
- informovanost o službě,
- prostředí a podmínky,
- nouzové a havarijní situace,
- zvyšování kvality sociální služby.⁸

1.2 Poskytovatelé sociálních služeb

Sociální službu podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mohou provozovat územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.⁹

1.3 Registrace sociálních služeb

Sociální služby se mohou poskytovat pouze na základě oprávnění, které vzniká rozhodnutím o registraci. O registraci sociální služby rozhoduje příslušný Krajský úřad nebo ministerstvo.¹⁰

Podmínkou pro registraci je podání písemné žádosti, odborná způsobilost a bezúhonnost všech osob, které budou přímo poskytovat sociální služby. Dále musí být v žádosti uvedeno zajištění hygienických podmínek, v případě že sociální služby jsou poskytovány v zařízení sociálních služeb. Dalšími podmínkami pro registraci jsou doložené vlastnické právo nebo jiné právo k využívaným prostorám, technické a materiální zajištění sociální služby a také prohlášení, že organizace nebo fyzická osoba není v konkursu. Dále žádost

⁸ ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, příloha č. 2, Obsah standardů kvality sociálních služeb.

⁹ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 6.

¹⁰ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 78.

obsahuje název organizace, bankovní číslo, údaje o poskytovaných službách – název a místo, druh poskytované služby, okruh osob, kterým bude sociální služba poskytována, popis realizace poskytování služeb, personální zajištění, časový rozsah poskytování, kapacitu, plán finančního zajištění a datum zahájení poskytování sociální služby.¹¹

Na základě písemné žádosti vydá registrující orgán písemné rozhodnutí o registraci.

1.4 Vymezení sociální služby azylový dům

Azylový dům patří do typu pobytových služeb, přičemž služba je poskytována na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.¹²

V rámci sociální služby typu azylový dům se provádějí základní činnosti spočívající v poskytnutí stravy nebo v pomoci při jejím zajištění, poskytnutí ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok a pomoci při uplatňování práv klientů, jejich oprávněných zájmů a při obstarávání jejich osobních záležitostí.¹³

1.5 Vymezení sociální služby noclehárna

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.¹⁴

Uživatelům služby jsou nabízeny tyto základní činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, spočívající v zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny, a dále poskytnutí přenocování.¹⁵

¹¹ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 79.

¹² ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 57.

¹³ ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, § 22.

¹⁴ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 63.

¹⁵ ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, § 28.

1.6 Formy poskytování sociálních služeb

Sociální služby mohou být poskytovány ve třech formách: pobytové služby, ambulantní služby nebo terénní služby.

Pobytová služba je spojena s ubytováním v zařízení sociální služby. Na rozdíl od ní ambulantní služba znamená, že osoba do ní dochází nebo je dopravována, a její součástí není ubytování. Při terénní službě se poskytuje osobě sociální služba v jejím přirozeném prostředí.¹⁶

1.7 Základní zásady při poskytování sociální služby

Poskytování sociální služby musí odpovídat základním zásadám stanoveným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, které spočívá v hledání možností řešení své nepříznivé sociální situace nebo jejímu předcházení. Důležitou zásadou při poskytování pomoci a podpory je zachování lidské důstojnosti a individuální přístup. Pomoc musí vést osoby k samostatnosti a aktivnímu řešení vlastní situace. Motivace má směřovat k takovým činnostem, které nepovedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování jejich nepříznivé sociální situace, a budou posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být vždy poskytovány v zájmu osob a takovými způsoby, aby byla dodržena náležitá kvalita. Musí být také zajištěno respektování lidských práv a dodržování základních svobod osob.¹⁷

¹⁶ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 33.

¹⁷ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 2.

2 FIREMNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Předmětem této kapitoly bude oblast firemního vzdělávání. Bude zaměřena především na jeho charakteristiku, cíle a proces. V závěru kapitoly bude zmíněna důležitost stanovení rozpočtu vzdělávacích akcí a položen důraz na motivaci při vzdělávání. Důležité poznatky z této kapitoly budou využity v praktické a projektové části práce.

2.1 Vymezení pojmů

Nejprve je nutné vymežit pojem vzdělávání a učení se. Vzdělávání je organizovaný a institucionalizovaný způsob učení. Vzdělávací činnosti jsou ohraničené, mají svůj začátek a konec. Vzdělávání patří mezi jeden ze způsobů učení se.¹⁸

„*Učení jako proces zvyšování schopností člověka konat*“, takto definoval učení Kim.¹⁹ Naproti tomu Reynold a kol. pak rozlišují učení a vzdělávání či výcvik. Učení chápou jako proces, v němž jedinec nabývá nové znalosti, dovednosti a schopnosti, zatímco vzdělávání nebo výcvik patří do způsobů, který organizace provádí za účelem podpory učení. Je nutné zde ještě definovat pojem „učení se“.²⁰

Učení se znamená, že se jedná o jistý proces změny, který v sobě zahrnuje nové vědění i nové konání. Učí se organizovaně, ale také i spontánně, aniž je to vnímáno. Učení je více než rozvoj a vzdělávání. Učení se představuje dvě různé kvality – přizpůsobení se (hledání příležitostí) a přizpůsobení sobě (vytváření příležitostí).²¹

¹⁸ HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1457-8. s. 31.

¹⁹ ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 453.

²⁰ ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 453.

²¹ HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1457-8. s. 30 – 31.

2.2 Charakteristika firemního vzdělávání

Firemní vzdělávání se dá velmi jednoduše charakterizovat jako vzdělávání pracovníků v organizaci. Nicméně existují různé definice vymezující obsah firemního vzdělávání.

Podle Bartoňkové je firemním vzděláváním hledání a následné odstraňování rozdílu mezi tím, „co je“, a tím, „co není žádoucí“. Firemní vzdělávání obsahuje povinné a také kvalifikační vzdělávání zaměstnanců. Firemní vzdělávání zahrnuje zvyšování, získávání, prohlubování a udržování kvalifikace pracovníků, je součástí profesního vzdělávání, tvoří část systému formování pracovních schopností člověka a zahrnuje také rozvoj kompetencí pracovníků.²²

Firemní vzdělávání můžeme charakterizovat jako formování pracovních schopností v širším slova smyslu, formování sociálních vlastností nutných při vytváření zdravých mezilidských vztahů mezi pracovníky.²³

Další pohled nabízí Kociánová, která hovoří o vzdělávání jako o procesu, kdy osoba nabývá a rozvíjí nové znalosti, dovednosti, schopnosti i postoje.²⁴

2.3 Cíl firemního vzdělávání

Hlavním cílem firemního vzdělávání je připravit zaměstnance firmy tak, aby se u nich zvýšila jejich schopnost efektivního plnění úkolů a tím i jejich výkonnost, která povede ke zvýšení konkurenceschopnosti a prosperity organizace a současně k naplnění cílů firemní strategie. Vedlejším cílem je také vytvoření vhodných podmínek pro seberealizaci zaměstnanců.²⁵

²² BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 11.

²³ KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů. In: VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 79.

²⁴ KOCIÁNOVÁ, R. *Personální činnost a metody personální práce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2497-3. s. 169.

²⁵ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 82.

U neziskových organizací je důležitým cílem vzdělávání rovněž růst úrovně kvality jimi vykonávaných činností.

2.4 Výhody firemního vzdělávání

Mezi výhody systematického vzdělávání pracovníků řadí Vodák a Kucharčíková tyto:²⁶

- firma má stále odborně připravené pracovníky,
- pracovní schopnosti zaměstnanců jsou formovány podle specifických potřeb organizace,
- dochází k neustálému zvyšování znalostí, dovedností, kvalifikace a také k rozvoji osobnosti pracovníků,
- efektivně jsou hledány a nalézány vnitřní zdroje k pokrytí potřeb pracovníků,
- zlepšuje se vztah zaměstnanců k organizaci a také se zvyšuje jejich motivace,
- je přínosem ke zlepšování pracovních a mezilidských vztahů,
- vzdělávací aktivity jsou zdokonalovány tím, že zkušenosti získané v předcházející aktivitě jsou v následujícím cyklu vzdělávání zohledněny,
- zvyšuje se kvalita a tím také i cena na trhu práce jednotlivých zaměstnanců.

Obdobně o vzdělávání v menších firmách hovoří také i Koubek²⁷, který uvádí tři důvody proč vzdělávat pracovníky.

První důvod spočívá v tom, že menší firma může být na trhu práce poněkud znevýhodněna, proto musí nově přijaté pracovníky zaškoloval, případně adaptovat na firemní zvláštnosti. Dále se menší firma musí přizpůsobit a pružně reagovat na požadavky trhu, taktéž i pracovníci si potřebují pružně osvojovat znalosti a dovednosti potřebné k plnění různorodých úkolů. Třetí důvod pro vzdělávání spočívá v tom, že ve vzdělávání pracovníků se jedná především o prohlubování kvalifikace, které patří k jednomu z nejvýznamnějších zdrojů

²⁶ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 82 – 83.

²⁷ KOUBEK, J. *Personální práce v malých a středních firmách*. 4. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978 -80-247-3823-9. s. 138.

zvyšování produktivity práce, k nástroji lepšího hospodaření s časem, materiálem, energií, finančními prostředky apod. Dále to má důsledky ve zvyšování spokojenosti zákazníků a formování harmonických pracovních vztahů ve firmě.²⁸

2.5 Proces firemního vzdělávání

Firemní vzdělávání se neděje v organizaci zcela nahodile, ale jedná se většinou o plánovaný a opakující se proces.

Pro efektivní firemní vzdělávání je nutné realizovat vzdělávání v dlouhodobém procesu, který je tvořen čtyřmi základními fázemi²⁹, jmenovanými v obrázku č. 1.

Vzdělávání zaměstnanců v organizaci lze tedy zobrazit jako systematický cyklus.

Obrázek 1 Cyklus systematického vzdělávání zaměstnanců³⁰



²⁸ KOUBEK, J. *Personální práce v malých a středních firmách*. 4. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3823-9. s. 138.

²⁹ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 83.

³⁰ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 84.

2.5.1 Identifikace potřeb a definování vzdělávacích cílů organizace³¹

První fáze identifikace potřeb a následné definování vzdělávacích cílů probíhá ve třech na sebe navazujících etapách.

První etapa je zaměřena na analýzu firemních cílů a strategií. V této etapě je důležité zmapovat vzdělávací potřeby, např. za pomoci BSC. Z analýzy musí vyplynout rozdíl mezi požadovanou a současnou výkonností, která představuje výkonnostní mezeru. Dále se z analýzy stanoví, zda a jakým způsobem lze změnit tuto disproporci ve výkonnosti za pomoci firemního vzdělávání.

Ve druhé etapě dochází k analyzování úkolů, znalostí, schopností a dovedností jednotlivých pracovníků firmy. Podklady pro analýzu lze vzít např. z popisů pracovního místa a kvalifikačních předpokladů. Získané údaje jsou porovnány se skutečným stavem schopností jednotlivých pracovníků.

Třetí etapa je zaměřena na analýzu jednotlivých osob. Zde jsou porovnávány individuální charakteristiky zaměstnanců s požadavky firmy. Zdrojem informací jsou podklady z hodnocení pracovníka a jeho kvalifikace, z absolvování vzdělávacích programů apod.

Pro sběr informací lze použít metody, kterými jsou například strukturovaný rozhovor, skupinová diskuze, dotazník nebo pozorování. Pro získání uceleného obrazu o firmě je vhodné využít také SWOT analýzy, testy schopností, zpracování interních materiálů, sledování pracovního výkonu a sebehodnocení.

K dalším zdrojům informací pro stanovení vzdělávacích potřeb patří také využití dokumentů s firemní strategií a cíli firmy, finančních plánů, organizační struktury, firemních ukazatelů výkonnosti, pracovních náplní, výkonnostních norem, organizačních řádů, systémů hodnocení zaměstnanců a dalších vnitřních směrnic.

Pro stanovení úspěšné identifikace vzdělávacích potřeb je důležité množství a vypovídací hodnota získaných informací. Pro tuto činnost se jeví vhodné kombinovat různé techniky a metody. Informace získané některou z výše uvedených metod jsou analyzovány a na základě zjištění se identifikují problémy ve výkonnosti a určují se příčiny zjištěných problé-

³¹ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 85 – 95.

mů. V problémových oblastech jsou pak stanoveny priority a určena vzdělávací a jiná opatření, která pomohou problémy vyřešit. Výsledkem je seznam vzdělávacích a dalších potřeb zaměstnanců a stanovení návrhu vzdělávacího programu. Vypracovaný plán vzdělávání musí být v souladu s firemní strategií a cíli.

2.5.2 Plánování firemního vzdělávání

Po definování vzdělávacích potřeb v návrhu vzdělávacího programu je nutné přistoupit k vytvoření plánu vzdělávání.

Fáze plánování je rozdělena do tří etap, které na sebe navazují. Jedná se o přípravnou fázi – stanovení cílů vzdělávacího projektu a analýza účastníků. Dále navazuje realizační fáze, ve které probíhá zpracování jednotlivých etap vzdělávacího projektu, určení způsobu jak bude projekt probíhat (techniky vzdělávání, pořadí témat apod.). Poslední fáze je fáze zdokonalování spočívající v průběžném hodnocení jednotlivých etap vzhledem ke stanoveným cílům.³²

2.5.3 Realizace firemního vzdělávání

Po stanovení identifikace potřeb a definování vzdělávacích cílů ve vzdělávacím plánu navazuje praktická část, kterou je již samotná realizace vzdělávacího plánu.

Klíč k úspěšnému firemnímu vzdělávání leží na straně zadavatele, tedy na manažerech firmy. Z jejich strany musí vzejít obsah vzdělávací aktivity. Manažer definuje, co a proč potřebuje vyřešit, a vzdělavatel definuje jak, kdy a za kolik může pomoci.³³

Samotné firemní vzdělávání může být realizováno interně za využití firemních zdrojů, externě, a to formou outsourcingu, nebo se může jednat o kombinaci obou zdrojů.

Samotná fáze realizace firemního vzdělávání je rozčleněna do několika etap. První etapa pokrývá přípravu. Jedná se o zajištění lektora, profesní přípravu lektora a také přípravu lektora na danou vzdělávací akci, organizační zajištění, přípravu studijních materiálů a

³² VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8. s. 96 – 97.

³³ PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80247-3235-0. s. 60 – 61.

powerpointové prezentace, přípravu účastníků apod. Další fáze je již vlastní realizace. Ta v sobě zahrnuje zahájení vzdělávací aktivity, vlastní průběh, řešení nenadálých situací, monitorování dění a průběhu akce. Poslední fází je transfer neboli přenesení poznatků do praxe.³⁴

Důležitým prvkem je výběr vhodného místa realizace vzdělávání. Prostředí a technické podmínky je nutné přizpůsobit úrovni, na kterou jsou zaměstnanci firmy zvyklí³⁵.

2.5.4 Hodnocení výsledků vzdělávání

Po uskutečnění vzdělávací akce přichází závěrečná část procesu vzdělávání, kterou je hodnocení výsledků vzdělávání neboli evaluace konkrétní vzdělávací akce. Hodnotit se může také prostředí, ve kterém bylo vzdělávání uskutečněno, organizace zajišťující vzdělávání, samotní lektori, studijní materiály a další oblasti dle specifikace a potřeb organizace.

Pro hodnocení lze využít rovněž různé metody, např. dotazník spokojenosti, dopis lektorovi, rozvojový plán, sebehodnocení v 360⁰, zpětná vazba a případová studie.³⁶

2.6 Rozpočet vzdělávací akce

Nedílnou součástí vzdělávací akce je stanovení finanční náročnosti celého vzdělávacího projektu. Je nutné předem definovat náklady a zdroje, ze kterých bude čerpáno, a stanovit detailní rozpočet.

Při stanovení ceny realizace konkrétní vzdělávací akce je nutné všechny aktivity vyjádřit v nákladech. Vhodné je využít detailní přehled činností nutných k zajištění vzdělávací akce. Při stanovení rozpočtu je nutné uvést sloupec plánované částky, ale také i skutečnost při

³⁴ HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1457-8. s. 162 – 175.

³⁵ SVATOŠ, V., LEBEDA, P. *Outdoor trénink pro manažery a firemní týmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0318-1. s. 25.

³⁶ HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1457-8. s. 178 – 186.

čerpání rozpočtu. Budeme tak mít přesný obraz o čerpání jednotlivých položek z rozpočtu.³⁷

2.7 Firemní vzdělávání a outsourcing

Outsourcing ve firemním vzdělávání znamená vyčlenění vzdělávacích činností mimo organizaci. Jedná se obvykle o dodání subdodávky v oblasti firemního vzdělávání. Nákup od externího dodavatele je tedy v konkrétním případě pro organizaci výhodnější než zrealizování vlastního vzdělávání.

2.8 Motivace ve vzdělávání

Motivace při vzdělávání je úzce spjata s potřebami, postoji, zájmy a emocemi osoby, pomáhá být v „bdělém“ stavu připravenosti k učení.³⁸

Základní motivační zásady podle Plamínka jsou tyto:³⁹

- *„motivace není jedinou cestou ovlivňování lidí,*
- *nepřizpůsobujete lidi úkolům, ale úkoly lidem,*
- *lidé musejí být spokojeni alespoň s něčím,*
- *jiní lidé mohou být citliví na jiné podněty než vy,*
- *obava z nepříjemného může motivovat stejně jako touha po příjemném,*
- *mnohdy stačí práci dobře definovat a vysvětlit,*
- *pod „nechci“ se může skrývat „neumím“ nebo „nemohu“,*
- *pod motivací myslete na druhého, ne na sebe,*
- *aktuální motivy jsou souhrou vlivu osobností, prostředí a situace.“*

³⁷ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2914-5. s. 176, 180.

³⁸ ROHLÍKOVÁ, L., VEJVODOVÁ, J. *Vyučovací metody na vysoké škole*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4152-9. s. 167 – 168.

³⁹ PLAMÍNEK, J. *Tajemství motivace. Jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 2. doplněné vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80247-3447-7. s. 26.

Motivace podle Arnolda a kol. obsahuje tři základní složky. Jsou jimi směr, úsilí a vytrvalost. Směr je to, co se pokouší osoba udělat. Úsilí je charakterizováno pílí, s jakou se to člověk pokouší zvládnout. Poslední složkou je vytrvalost, která ukazuje, jak dlouho se o to jedinec pokouší.⁴⁰

Proces motivace souvisí s potřebami. Motivace je spuštěna vědomým nebo i nevědomým zjištěním neuspokojenosti potřeb. Potřeba produkuje přání něčeho dosáhnout nebo něco získat. Následně jsou vymezeny cíle, které mají uspokojit definované přání, a je zvolena cesta nebo způsob chování k dosažení daného cíle.⁴¹

Pracovní motivaci lze dosáhnout dvěma směry. Pracovník motivuje sám sebe tím, že hledá, nalézá a vykonává práci, která uspokojuje jeho potřeby. Dále se jedná o motivaci prostřednictvím managementu a to formou odměňování, pochval, povýšení apod.⁴²

Podle Herzberga a kol. jsou pak dva typy motivace. Jedná se o vnitřní a vnější motivaci. Vnitřní motivace je charakterizována faktory, které si člověk vytváří sám a které ovlivňují jeho chování (odpovědnost, autonomie, příležitost využívat a rozvíjet dovednosti a schopnosti, podnětná práce, příležitost ke kariérnímu postupu). Vnější motivace je to, co se dělá pro lidi s cílem jejich motivace (odměny, pochvala, povýšení, tresty, kritika apod.).⁴³

⁴⁰ ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 219.

⁴¹ ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 220.

⁴² ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 220.

⁴³ ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 220.

3 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ VYKONÁVAJÍCÍCH ODBORNOU ČINNOST

Tato kapitola je určena pro lepší vymezení jednotlivých činností pracovníků v praktické části práce. Bude zde definován okruh pracovníků, kteří mohou vykonávat odbornou práci v sociálních službách, dále budou vymezeny požadavky na vzdělávání pro tuto skupinu osob z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také z pohledu vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Bude také zmíněn standard č. 10 – Profesní rozvoj pracovníků. Závěr kapitoly bude věnován možným zdrojům financování vzdělávání v sociálních službách a prohlubování kvalifikace z pohledu zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce.

3.1 Okruh pracovníků

V registrovaných sociálních službách mohou vykonávat odbornou činnost tyto pracovníci: sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby. Při poskytování sociálních služeb mohou působit rovněž i dobrovolníci.⁴⁴

Pro výkon odborné činnosti je podle zákona nutná způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.⁴⁵

3.1.1 Sociální pracovník

Zákon jasně definuje oblast působení sociálního pracovníka. Jeho činnost spočívá především ve vykonávání sociálního šetření, v zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, v sociálně právním poradenství, analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnosti, poskytování krizové intervence, v sociálním poradenství a sociální rehabilitaci. Dále k jeho povinnos-

⁴⁴ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 115.

⁴⁵ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 116.

tem patří zjišťování potřeb obyvatel obce a kraje a koordinace poskytování sociálních služeb.⁴⁶

3.1.2 Pracovníci v sociálních službách

Pro vymezení pracovníka v sociálních službách musíme vycházet z již zmíněného zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116 (1) a) až d), který definuje pracovníka takto:

„(1) Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviu 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,

b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,

c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází 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,

d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování

⁴⁶ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 109.

kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“⁴⁷

3.2 Odborná způsobilost sociálních pracovníků

Odborná způsobilost sociálních pracovníků k výkonu jejich profese v sociálních službách může být dána vyšším odborným vzděláním zaměřeným na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Dále vysokoškolským studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogiku.⁴⁸

U pracovníků, kteří mají ukončené vysokoškolské vzdělání mimo výše uvedené, je nutné absolvování akreditovaných kurzů v rozsahu 200 hodin a praxe sociálního pracovníka v délce nejméně 5 let. Pro osoby, které mají praxi sociálního pracovníka nejméně 10 let a současně mají středoškolské vzdělání v oboru sociálně právním, ukončené nejpozději do 31. 12. 1998, je nutné absolvování akreditovaných kurzů v rozsahu nejméně 200 hodin.⁴⁹

3.3 Odborná způsobilost pracovníků v sociálních službách

U pracovníků v sociálních službách je nutná odborná způsobilost, daná druhem vykonávané práce, viz 3.1.2 Pracovníci v sociálních službách.

Pracuje-li pracovník podle § 116 odstavce 1 písm. a), musí mít minimálně základní vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Kvalifikační kurz se nevyžaduje u osob,

⁴⁷ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 116.

⁴⁸ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 110.

⁴⁹ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 110.

kteřé získaly odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka nebo střední vzdělání v příslušném oboru.⁵⁰

Pracuje-li pracovník podle § 116 odstavce 1 písm. b), musí mít minimálně střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Kvalifikační kurz se nevyžaduje u osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka nebo střední vzdělání v příslušném oboru.⁵¹

Pracuje-li pracovník podle § 116 odstavce 1 písm. c), musí mít minimálně základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo ukončené vyšší odborné vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Kvalifikační kurz se nevyžaduje u osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka nebo střední vzdělání v příslušném oboru.⁵²

Pracuje-li pracovník podle § 116 odstavce 1 písm. d), musí mít minimálně základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo ukončené vyšší odborné vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Kvalifikační kurz se nevyžaduje u osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka.⁵³

Kvalifikační kurz je nutné absolvovat nejpozději do 18 měsíců ode dne nástupu pracovníka do zaměstnání. Během této doby může vykonávat práci pracovníka v sociálních službách, ale pouze pod dohledem odborně způsobilého pracovníka.⁵⁴

⁵⁰ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 116, (5) a).

⁵¹ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 116, (5) b).

⁵² ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 116, (5) c).

⁵³ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 116, (5) d).

⁵⁴ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 117.

3.4 Vzdělávání v sociálních službách

Pro vymezení vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi, taktéž i pracovníkovi v sociálních službách, další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Vzděláváním se obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikace. Pokud pracovní poměr sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, činí rozsah dalšího vzdělávání jednu dvanáctinu ze stanovené částky 24 hodin za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. V případě nepřítomnosti pracovníka v práci v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc se rozsah dalšího vzdělávání krátí o jednu dvanáctinu celkové částky povinného vzdělávání. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání zaměstnavatelem se nevztahuje na zaměstnance, který je ve zkušební době.⁵⁵

Formy vzdělávání jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, které navazuje na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v kurzech,
- odborná stáž,
- školicí akce.⁵⁶

Zákon dále stanovuje, kdo může provádět vzdělávání.

Další vzdělávání se realizuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob. Dalším vzděláváním je výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťující-

⁵⁵ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 111, § 116.

⁵⁶ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 111, § 116.

cím odbornou stáž. Dalším vzděláváním jsou dále vzdělávací akce v max. rozsahu 8 hodin, organizované zaměstnavatelem nebo odbornou organizací mající akreditaci ministerstva. Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání je osvědčení vydané pořádatelkou vzdělávacím zařízením, potvrzení vydané zařízením, ve kterém byla zajišťována odborná stáž, nebo zaměstnavatelem jako realizátorem odborné stáže nebo školicí akce.⁵⁷

Povinnost účasti na dalším vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách se nevyžaduje v roce, ve kterém pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz.⁵⁸

3.4.1 Akreditace vzdělávacích programů

Ministerstvo rozhoduje o akreditaci vzdělávacích zařízení a o akreditaci vzdělávacích programů pro účely zajištění vzdělávacích kurzů, kvalifikačních kurzů dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.⁵⁹

3.5 Profesionální rozvoj pracovníků – Standard č. 10

Pracovníci v sociálních službách se řídí ve své práci Standardy kvality.

Pro oblast vzdělávání je zastřešující standard č. 10 – Profesionální rozvoj pracovníků. Stěžejní oblast tohoto standardu spočívá ve sladění potřeb organizace a profesionálních potřeb zaměstnance.

Standard č. 10 má pět kritérií. První kritérium spočívá v tom, že poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesionálních cílů a potřeby další odborné kvalifikace. Druhé kritérium hovoří o nutnosti písemného zpracování programu dalšího vzdělávání zaměstnanců. Ve třetím kritériu se požaduje písemné zpracování systému výměny infor-

⁵⁷ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 117.

⁵⁸ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 116.

⁵⁹ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 117.

mací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě. Čtvrté kritérium požaduje písemné zpracování systému finančního a morálního oceňování zaměstnanců. Poslední kritérium hovoří o zajištění podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, jimž je poskytována sociální služba.⁶⁰

3.6 Zdroje financování vzdělávání

Organizace poskytující registrované sociální služby může požádat o dotaci ze státního rozpočtu na zajištění svých sociálních služeb. V rámci dotace může žádat také o prostředky na vzdělávání pracovníků.

Dotace jsou určeny na podporu sociálních služeb, na činnosti mající rozvojovou povahu, na vzdělávání pracovníků, na podporu kvality sociálních služeb. Na poskytnutí dotace není právní nárok.⁶¹

Další možností pro sociální služby je žádost o grant v nadacích, čerpání z fondů Evropské unie, především se jedná o Operační program lidské zdroje a zaměstnanost nebo požádat individuální nebo firemní dárce o finanční podporu v této oblasti.

3.7 Vzdělávání a Zákoník práce

Vzdělávání zaměstnanců upravuje také zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce.

Zaměstnavatel pečuje o odborný rozvoj zaměstnanců, který se děje prostřednictvím:⁶²

- zaškolení a zaučení,
- odborné praxe absolventů škol,
- prohlubováním kvalifikace,
- zvyšováním kvalifikace.

⁶⁰ ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 164, příloha č. 2, Obsah standardů kvality sociálních služeb.

⁶¹ ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, § 104.

⁶² ČESKO. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 84, § 227.

Ke zvýšení kvalifikace dochází jejím získáním nebo jejím rozšířením.⁶³

3.7.1 Prohlubování kvalifikace⁶⁴

Prohlubováním kvalifikace se rozumí podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, její průběžné doplňování, kterým se nemění její podstata, a které umožňuje zaměstnanci výkon sjednané práce. K prohlubování kvalifikace dochází také jejím udržováním a obnovováním.

Pracovník je povinen prohlubovat si svoji kvalifikaci k výkonu sjednané práce. Zaměstnavatel je oprávněn požadovat po zaměstnanci účast na školení a studiu nebo jiných formách přípravy k prohloubení jeho kvalifikace.

Účastní-li se pracovník školení nebo jiné formy přípravy nebo studia za účelem prohloubení kvalifikace, je to považováno za výkon práce a zaměstnanec má rovněž za něj nárok na mzdu nebo plat. Náklady spojené s prohlubováním kvalifikace hradí zaměstnavatel. Vyžaduje-li zaměstnanec, aby se mohl zúčastnit finančně náročnějšího prohlubování kvalifikace, může se spolupodílet na financování tohoto vzdělávání.

⁶³ ČESKO. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 84, § 231.

⁶⁴ ČESKO. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 84, § 230.

4 METODIKA A POSTUP

4.1 Oblast zkoumání

Oblast výzkumu je zaměřena na vzdělávání pracovníků ve dvou sociálních službách. Jedná se o službu Azylový dům Elim a Noclehárna Elim v organizaci ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., dále jen ELIM Vsetín, o. s.

Z celého spektra služeb dané organizace byly vybrány pouze tyto dvě, protože jsou poskytovány v jedné společné budově a jsou zajišťovány jedním pracovním týmem.

4.2 Vymezení problému

Současný systém vzdělávání pracovníků v Azylovém domě Elim a Noclehárně Elim je založen na individuálních plánech rozvoje jednotlivých pracovníků. Tvorba individuálního plánu pro konkrétní osobu je doposud založena hlavně na subjektivním posouzení potřeby rozvoje dané osoby a jejího přímého nadřízeného. Do tohoto plánu se systematicky nepromítaly specifické potřeby dané služby, které jsou společné pro celý pracovní tým.

4.3 Cíl práce

Cílem práce je zjistit, zda nastavený systém vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Azylovém domě Elim a Noclehárně Elim odpovídá potřebám zaměstnanců a současně potřebám sociálních služeb.

4.4 Výzkumná otázka

Na základě definování cíle práce byla stanovena tato výzkumná otázka: Jsou v oblasti vzdělávání sladěny potřeby organizace a potřeby zaměstnanců?

4.5 Metody řešení výzkumné otázky

Odpověď na výzkumnou otázku bude hledána a zkoumána formou analýz cílů a strategií vybraných služeb, SWOT a PEST analýzou, benchmarkingem a také posouzením ekonomické situace organizace. Dále budou analyzovány údaje o pracovním místě, spočívající v analýze pracovní náplně a analýze problémů ve výstupech z porad. Na konec dojde k analýze hodnocení vlastních zaměstnanců z jimi absolvovaných vzdělávacích akcí.

Podkladem pro výše uvedené analýzy bude zkoumání firemních dokumentů.

Analýza dokumentů je zvolena z toho důvodu, že není možné dostat se ke všem informacím pozorováním, dotazováním nebo měřením.⁶⁵

4.6 Výzkumný soubor

Šetření proběhne v sociální službě Azylový dům Elim a v Noclehárně Elim. Výzkumným souborem je tedy tým pracovníků zajišťujících tyto sociální služby.

Sociální služba Azylový dům Elim a Noclehárna Elim je personálně zajišťována jedním vedoucím, dvěma sociálními pracovníky, jedním pracovním terapeutem, čtyřmi pracovníky v sociálních službách a správcem budovy. Všichni jsou zaměstnanci ELIM Vsetín, o. s. na hlavní pracovní poměr. Jelikož jsou obě služby poskytovány v jedné budově, mají pracovníci rozděleny úvazky tak, aby pokryly obě sociální služby.

Z důvodů zachování anonymity jednotlivých pracovníků nebudou jejich jména uváděna, bude použito písmenné označení jednotlivých pracovníků (A až K). Jedná se o opatření, kdy dojde k dodržení diskrétnosti a utajení osobních informací⁶⁶.

Další důležitou součástí týkající se výzkumného souboru je role výzkumníka. Určitou výhodou se jeví, že se nebude jednat o návštěvníka ale o domorodce, tzn. osobu, která zkoumá skupinu, již je sama členem.⁶⁷

4.7 Období sběru dat

Sběr dat pro zpracování praktické části proběhl v průběhu měsíce ledna až března 2013.

Pro analýzu celofiremních údajů byly použity interní materiály a údaje organizace za období leden 2009 až únor 2013.

⁶⁵ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r.o., 2005. ISBN 80-7367-040-2. s. 133.

⁶⁶ HENDL, J. *Přehled statistických metod zpracování dat*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r.o., 2004. ISBN 80-7178-820-1. s. 30.

⁶⁷ ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. A KOL. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2007. ISBN 978-80-7367-313-0. s. 76.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 SEZNÁMENÍ S ORGANIZACÍ A SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI

Než přistoupíme k jednotlivým analýzám, seznámíme se nejprve s organizací ELIM Vsetín, o. s., která zastřešuje dotčené služby.

*„ELIM Vsetín, o. s., je občanské sdružení, které bylo založeno ze společné touhy křesťanů ve Vsetíně pomáhat lidem stojícím mimo zájem společnosti a nabídnout jim odpočívání a úlevu před další cestou životem, stejně jako to nabízela oáza Elim v poušti putujícím Izraelcům. Sdružení vzniklo v prosinci roku 1991 jako organizační jednotka celorepublikového občanského sdružení Elim, o. s. Je zřízeno na základě stanov tohoto celorepublikového sdružení a má svou vlastní právní subjektivitu. Sdružení vykonává charitativní činnost, pomáhá potřebným, zejména opuštěným dětem, dětem z dysfunkčních rodin, zdravotně postiženým, nemocným, seniorům, alkoholikům a narkomanům, nezaměstnaným. Organizuje zájmovou a sportovní činnost dětí, mládeže a vyvíjí další podobné aktivity. Cílem sdružení je péče o celého člověka, o jeho duchovní, duševní a materiální potřeby“.*⁶⁸

Hlavním zaměřením sdružení je provozování sociálních služeb Azylový dům, Noclehárna, Sociální rehabilitace, Nízkoprahové denní centrum a Terénní program. Pomocí těchto služeb se poskytuje převážně ubytování, strava, duchovní a sociální poradenství, pracovní terapie, vzdělávací a osvětové programy, zájmová činnost a volnočasové aktivity.⁶⁹

Vedlejší okruhem činností sdružení je zajištění volnočasových aktivit pro děti, mládež i dospělé. Organizuje Atletický klub Elim, Sportovní kuličkový klub Elim a pořádá letní tábory pro děti a mládež. ELIM Vsetín, o. s. v současné době působí ve třech hlavních oblastech: práce s osobami bez přístřeší, práce s osobami se sociálním a zdravotním znevýhodněním a volnočasové aktivity pro děti a mládež. Podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, má zaregistrovány následující sociální služby: Azylový dům Elim, Noclehárna Elim, Terénní práce Elim, Sociální rehabilitace Elim a Denní centrum Elim.⁷⁰

⁶⁸ ELIM VSETÍN, O. S. [online]. ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., 2009 - 2011. [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4

⁶⁹ ELIM VSETÍN, O. S. [online]. ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., 2009 - 2011. [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4

⁷⁰ ELIM VSETÍN, O. S. [online]. ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., 2009 - 2011. [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4

Nejvyšším orgánem ELIM Vsetín, o. s. je členské shromáždění, které volí ze svého středu výbor organizační jednotky. Statutárním zástupcem sdružení je předseda výboru a ředitel. Součástí organizační struktury je i revizor a ubytovací komise. Celkový počet členů sdružení je 44 osob. Řediteli jsou podřízeny jednotlivé úseky služeb: úsek ředitele, úsek osob bez přístřeší, úsek sociální rehabilitace a úsek volnočasových aktivit. Jednotlivé úseky mají své vedoucí služeb. K 31. 12. 2012 pracovalo v ELIM Vsetín, o. s. 19 pracovníků na hlavní pracovní poměr a to na 17,225 úvazku, dále 3 osoby na dohodu o pracovní činnosti.⁷¹

Poskytované sociální služby jsou financovány z dotací MPSV, z Města Vsetín, ze Zlínského kraje, z nadací, z grantů, z příjmů od uživatelů služeb a také z darů fyzických i právnických osob.

ELIM Vsetín, o. s. je zařazen podle CZ-NACE do sekce S – ostatní činnosti. Hlavní oddíl je 94 – činnosti organizací sdružujících osoby za účelem prosazování společných zájmů. ELIM Vsetín, o. s. má hlavní určenou skupinu 94.9 - činnosti ostatních organizací sdružujících osoby za účelem prosazování společných zájmů a poslední zatřídění ve čtvrté úrovni je třída, která je 94.99 - činnosti ostatních organizací sdružujících osoby za účelem prosazování společných zájmů.⁷²

ELIM Vsetín, o. s. se řadí z hlediska národního hospodářství do terciárního sektoru, jehož podstatou je poskytování služeb.

ELIM Vsetín, o. s. poskytuje sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který stanovuje, že zaměstnanci v přímé péči musí každoročně absolvovat min. 24 hod. akreditovaného vzdělávání za rok.

5.1 Sociální služba Azylový dům Elim a Noclehárna Elim

Vlastním předmětem zájmu této praktické části budou sociální služby Azylový dům Elim a Noclehárna Elim. Nastavení sociálních služeb, vydefinování cílové skupiny a poslání těchto služeb odpovídá požadavkům zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁷¹ ELIM VSETÍN, O. S. [online]. ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., 2009 - 2011. [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4

⁷² ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 15. 7. 2011. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/klasifik.nsf/i/klasifikace_ekonomickych_cinnosti_%28cz_nace%29

5.1.1 Popis sociální služby Azylový dům Elim⁷³

Služba Azylový dům Elim je registrována na Krajském úřadě Zlínského kraje, identifikátor služby: 1840440, služba je poskytována od 5. prosince 1991.

Služba Azylového domu Elim se poskytuje na dvou místech. První se nachází na adrese Horní Jasenka 119, Vsetín. V budově bývalé základní školy v okrajové části města Vsetína. Budova není bezbariérová. Ve 2. podlaží je 10 pokojů s celkovou kapacitou 32 lůžek. V 1. podlaží se nachází velká společenská místnost, kuchyňka pro uživatele, prádelna, služebna, kancelář sociálních pracovníků, kancelář vedoucí, sklady a sociální zázemí pro uživatele, sociální zázemí pro personál. K budově patří také objekt dílen pro pracovní terapii a údržbu a garáž. V bezprostřední blízkosti budovy je umístěna autobusová zastávka. Od centra města je budova vzdálena cca 2,5 km.

Druhé místo poskytování je na adrese Matouše Václavka 1433, Vsetín. Jedná se o budovu cihlového obytného domu v části města Trávníky, poblíž centra města. V domě jsou dva prostory, které slouží jako Azylové dům Elim. První má charakter bytu, je o velikosti 1+1, pro dva uživatele, ve 4. patře, bez výtahu. Druhý je o velikosti 1 + kk, pro dva uživatele, je umístěn v suterénu, bez výtahu. Od centra města je dům vzdálen cca 5 min chůze.

Služba Azylového domu Elim je poskytována nepřetržitě po dobu nejdéle 18 měsíců od uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Primárně je nabízena sociální služba na adrese Horní Jasenka 119. Uživatelé jsou dále motivováni k posunu do samostatnějšího bydlení na adrese Matouše Václavka 1433.

S uživatelem služby se sestavuje individuální plán, ve kterém je stanoven osobní cíl, jehož chce uživatel prostřednictvím služby dosáhnout. Osobním cílem může být např. najít si své vlastní bydlení, stálé zaměstnání atd. Jednotlivé dílčí cíle, kroky, pak stanovují postup, jak těchto uživatelem vytyčených cílů dosáhnout. Dílčí cíle mohou být například: podat žádost o byt dle místa trvalého bydliště uživatele, žádost o domov pro seniory nebo jiné podobné zařízení, splácet dluhy – vyřídit si splátkový kalendář, pomoc s hospodařením s penězi atd.

⁷³ Interní materiál Azylového domu Elim – popis realizace služby k 11. 4. 2013.

Dále se poskytuje základní sociální poradenství spočívající v poskytování informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb uživatelů, o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi atd., o základních právech a povinnostech uživatele, o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zamezení vzniku závislosti na sociální službě.

Každý uživatel služby je při podpisu smlouvy informován o způsobu platby a výši úhrady za poskytnuté služby Azylového domu Elim, podle platného ceníku poskytovatele služby. V rámci sociální služby se nabízí pomoc při hledání zaměstnání nebo vhodného rekvalifikačního kurzu. Probíhá spolupráce na osamostatnění se uživatele a podporuje se snaha navázání kontaktů s rodinou. Uživatelé jsou podporováni v hledání uplatnění v zájmových aktivitách mimo azylový dům, podporováni k racionálnímu hospodaření s finančními prostředky a k spoření, motivováni k řešení dluhů a k hledání možností samostatného bydlení. Dále jsou motivováni k využití aktivit vyplňujících volný čas v azylovém domě, je podporováno jejich sebevědomí a sebestříjetí formou komunitních setkání. V případě závislosti se poskytuje pomoc při rozpoznání problému a podpora při rozhodnutí pro léčbu závislosti. Služba nabízí uživateli také duchovní péči.

Ukončení poskytování služby ze strany uživatele služby může nastat kdykoliv bez udání důvodu. K ukončení ze strany poskytovatele služby dochází pouze při neprodloužení smlouvy ubytovací komisí nebo při opakovaném či hrubém porušování vnitřních pravidel služby nebo smluvních podmínek.

Celková kapacita služby je 36 míst. 32 míst je na adrese Horní Jasenka 119, Vsetín a 4 místa jsou na adrese Matouše Václavka 1433, Vsetín. Provoz Azylového domu Elim je zajištěn po celý rok, 24 hodin denně.

5.1.2 Cílová skupina sociální služby Azylový dům Elim

Cílovou skupinou Azylového domu Elim jsou muži ve věku 18 až 80 let, schopní péče o vlastní osobu, kteří se z různých důvodů ocitli bez střechy nad hlavou nebo osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženi. Jsou to například muži vracející se z výkonu trestu, přicházející z protialkoholické léčebny, vracející se

z nemocnice, propuštění z dětských domovů po dosažení 18 let věku nebo kteří přišli jakýmkoliv způsobem o bydlení (podvod, rozchod s manželkou, družkou, závislosti...⁷⁴

Služba není určena pro osoby závislé na omamných a psychotropních látkách bez předchozí léčby, jejichž zdravotní stav vyžaduje lékařskou péči ve zdravotnickém zařízení, vyžadující speciální potřeby – nevidomí, neslyšící, s psychiatrickým onemocněním, jejíž stav vyžaduje odborný dohled nebo léčbu, které byly pro své chování narušující soužití z azylového domu vyloučeny a trvá stanovená doba, po kterou nemohou žádat o opětovné poskytnutí služby, které mají možnost řešit svou nepříznivou situaci jiným způsobem, které nespádají do výše uvedené cílové skupiny azylového domu.⁷⁵

5.1.3 Poslání služby Azylový dům Elim

Posláním služby Azylový dům Elim je pomoc mužům, kteří přišli jakýmkoliv způsobem o střechu nad hlavou a nemají jinou možnost, jak svou situaci řešit. Pomoc je formou ubytování, poskytnutí sociálního poradenství, možnosti stravy a osobní hygieny po dobu nezbytně nutnou, aby se uživatel mohl osamostatnit a zapojit se do společnosti.⁷⁶

5.1.4 Popis sociální služby Noclehárna Elim⁷⁷

Služba Noclehárna Elim je registrována na Krajském úřadě Zlínského kraje, identifikátor služby č.: 3714193, služba je poskytována od 1. listopadu 2001.

Noclehárna představuje samostatně přístupnou a oddělenou část v objektu Azylového domu Elim. Je tvořena vstupním zádveřím, šatnou, sociálním zařízením (WC, sprcha a umývadla) a vlastní ložnicí pro 12 osob. Noclehárna je vybavena šesti patrovými postelemi, stolem, židlemi a plechovými skřínkami na šatstvo s uzamykatelným zámekem.

Služba Noclehárny Elim je uživatelům k dispozici denně, vždy večer od 18.45 hod. do rána následujícího dne, a to nejpozději do 7.30 hod. Vstup na noclehárnu je uživatelům umožněn v době od 18.45 do 21.30 hod., kdy probíhá zápis uživatelů do deníku noclehárny,

⁷⁴ Směrnice č. OBP/116/2011 Cíle a poslání Azylového domu Elim.

⁷⁵ Směrnice č. OBP/116/2011 Cíle a poslání Azylového domu Elim.

⁷⁶ Směrnice č. OBP/116/2011 Cíle a poslání Azylového domu Elim.

⁷⁷ Interní materiál Noclehárny Elim – popis realizace služby k 1. 3. 2013.

příp. karty uživatele. Pozdější vstup na noclehárnu je uživatelům umožněn pouze ve výjimečných případech, např. dovoz uživatele Policií ČR, zaměstnancem AD, mimořádně špatný zdravotní stav uživatele, apod.

Služba je pro jednotlivé uživatele dostupná pouze po dobu platnosti ústní smlouvy, kterou uživatel stvrzuje svým podpisem v kartě uživatele noclehárny. S uživatelem noclehárny probíhá vstupní procedura, při které se kontroluje střízlivost uživatele (obsah alkoholu max. do 0,8 ‰), probíhá platba za nocleh, zápis do deníku noclehárny a předání lůžkovin a klíče od skříňky.

V rámci poskytování základního sociálního a individuálního poradenství se nabízí uživatelům možnost řešit jejich situaci komplexně se sociálním pracovníkem, klíčovým pracovníkem či dalším pracovníkem noclehárny. V případě nouze je uživatelům zprostředkována potravinová pomoc (pečivo, čaj) a vydáno potřebné oblečení ze šatníku.

Uživatel má právo ukončit ústní smlouvu kdykoliv bez udání důvodů tak, že přestane navštěvovat noclehárnu. Důvody k ukončení ústní smlouvy ze strany poskytovatele služeb jsou dány následujícími vnitřními pravidly služby. Je to v případě, kdy uživatel nevyužije službu v průběhu 60-ti po sobě jdoucích kalendářních dní od posledního noclehu. Dále po uplynutí doby určité, tzn. přespání po dobu 90-ti nocí v rámci ústní smlouvy a také v případě hrubého porušování pravidel deklarovaných řádem noclehárny.

5.1.5 Cílová skupina sociální služby Noclehárna Elim

„Cílovou skupinou Noclehárny Elim jsou muži bez přístřeší ve věku od 18 let do 80 let, schopní sebeobsluhy, kteří ale nemají jinou možnost, jak si zajistit důstojné přenocování a osobní hygienu.“⁷⁸

Služba není určena osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje neodkladnou lékařskou péči ve zdravotnickém zařízení, které potřebují akutní psychiatrickou pomoc, se závažným mentálním či tělesným postižením, které potřebují bezbariérovost, které mají možnost řešit svou nepříznivou situaci jiným způsobem, které nespadají do výše uvedené cílové skupiny

⁷⁸ Směrnice č. OBP/220/2011 Cíle a poslání Noclehárny Elim.

noclehárny, kterým byl pro jejich chování porušující řád noclehárny odmítnut vstup a trvá stanovená doba, po kterou nemohou žádat o opětovné poskytnutí služby.⁷⁹

5.1.6 Poslání služby Noclehárna Elim

Posláním Noclehárny Elim je nabídnout mužům, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení, důstojné podmínky pro přenocování a vzbudit jejich chuť řešit svou situaci.⁸⁰

Poslání noclehárny vzniklo ze společných konzultací, přemýšlení a hledání pracovního týmu.

5.1.7 Podmínky pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb

Podmínky pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb jsou následující:⁸¹

- zájemce žádá o sociální službu, kterou Azylový dům Elim nebo Noclehárna Elim neposkytuje,
- je naplněná kapacita Azylového domu Elim nebo Noclehárny Elim. Pokud zájemci nemůže být poskytnuta sociální služba z důvodu naplněné kapacity, je mu na jeho přání zprostředkován kontakt na jinou vhodnou sociální službu,
- zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí sociální služby (infekční onemocnění, vážné psychické onemocnění, apod.),
- zájemci byla v době kratší než 6 měsíců před poslední žádostí vypovězena smlouva o poskytnutí stejné sociální služby z důvodů porušování povinností stanovených ve smlouvě.

⁷⁹ Směrnice č. OBP/220/2011 Cíle a poslání Noclehárny Elim.

⁸⁰ Směrnice č. OBP/220/2011 Cíle a poslání Noclehárny Elim.

⁸¹ Směrnice č. OBP/116/2011 Cíle a poslání Azylového domu Elim, Směrnice č. OBP/220/2011 Cíle a poslání Noclehárny Elim.

6 ANALÝZY ORGANIZACE A PŘEDMĚTNÝCH SLUŽEB

6.1 Analýza cílů a strategie

Azylový dům Elim má definované strategické cíle, které spočívají v návratu uživatele do společnosti a jeho resocializaci a dále má stanoveny krátkodobé cíle:⁸²

- poskytnutí ubytování minimálně pro 57 osob / rok,
- zapojení uživatelů azylového domu do pracovní terapie v rozsahu 3 500 hod. / rok,
- podpora uživatelů při hledání vlastního bydlení (5 uživatelů v roce získá vlastní bydlení),
- nabídka pomoci při hledání zaměstnání (2 uživatelé / rok získají stálé zaměstnání).

Tabulka 1 Azylový dům Elim v číslech za rok 2009 – 2012

Stanovené cíle Azylového domu Elim	2009	2010	2011	2012
Počet uživatelů	56	52	74	73
Odpracované hodiny pracovní terapie	5 201	6 951	4 905	3 899
Počet uživatelů, kteří získali vlastní bydlení	5	5	23	15
Počet uživatelů, kteří získali stálé zaměstnání	4	7	5	9

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Průměrný počet uživatelů služby byl za sledované období 63 mužů, od roku 2011 je zaznamenán nárůst uživatelů služby. Zvláště úspěšné bylo naplnění cíle získání vlastního bydlení, kdy v roce 2011 se podařilo zajistit vlastní bydlení velké skupině osob. Pozitivní je i překračování cíle v získávání zaměstnání klienty služby. Jistý pokles odpracovaných hodin v rámci pracovní terapie v roce 2012 byl dán změnami ve výkonu veřejné služby.

⁸² Směrnice č. OBP/116/2011 Cíle a poslání Azylového domu Elim.

Tato služba byla započítávána do pracovní terapie. Protože však přestala být ze zákona povinná, došlo tím i ke snížení hodin odpracovaných v rámci pracovní terapie.

Nastavení dlouhodobého cíle služby Noclehárna Elim spočívá ve snižování sociálního a zdravotního rizika souvisejícího s životem na ulici. Krátkodobý cíl je v poskytnutí noclehu a možnosti vykonání osobní hygieny v noclehárně min. 40 osobám za rok.⁸³

Tabulka 2 Noclehárna Elim v číslech za rok 2009 – 2012

Stanovené cíle Noclehárny Elim	2009	2010	2011	2012
Počet uživatelů	66	76	78	65
Počet poskytnutých noclehů	2 082	2 250	1 577	1 705

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Cíl v počtu osob, kterým byl poskytnut nocleh je výrazně překračován. Počet poskytnutých noclehů od roku 2011 sice klesá, ale tato skutečnost má pozitivní vyústění v tom, že uživatelé noclehárny využili tuto službu pouze na přechodnou dobu a po té se je dařilo motivovat k posunu do azylového domu.

6.2 Benchmarking

Pro porovnání služeb Azylového domu Elim a Noclehárny Elim s obdobnými poskytovateli ve Zlínském kraji byl zvolen ukazatel počet úvazků v přímé péči a celková kapacita služby, tzn. počet lůžek v zařízení.

Měřitelné ukazatele při poskytování sociálních služeb jsou reprezentovány daty za období roku 2009 až 2012. Jednotliví poskytovatelé jsou uváděni pod číselným označením mimo sledované služby Azylového domu Elim a Noclehárny Elim.

⁸³ Směrnice č. OBP/220/2011 Cíle a poslání Noclehárny Elim.

6.2.1 Porovnání azylových domů ve Zlínském kraji

Azylový dům č. 1 je kapacitně nejmenší ve Zlínském kraji, poskytuje pobytovou službu pro muže bez přístřeší od 18 let, doba využití služby je max. 1 rok. Zařízení není bezbariérové.⁸⁴

Azylový dům Elim č. 2 je popsán v samostatné kapitole 5.1.1 Popis služby Azylový dům Elim.

Azylový dům č. 3 nabízí mimo základní nabídku také edukační programy, sociálně-terapeutické aktivity se zaměřením na rozvoj osobnosti, pracovní-resocializační programy. Azylový dům má k dispozici jednopatrovou budovu, dílnu a zahradu s altánem.⁸⁵

Azylový dům č. 4 nabízí své služby dospělým mužům, kteří jsou v nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení. Možnost využití služby je po dobu 1 roku. Ubytování je ve 2, 3 nebo 4 lůžkových pokojích.⁸⁶

Azylový dům č. 5 nabízí azylové bydlení pro ženy, muže i páry od 18 do 70 let, neposkytuje ubytování lidem, kteří nejsou soběstační nebo mají soběstačnost omezenou. Nabízí také fakultativní činnosti formou skupinového setkávání.⁸⁷

Azylový dům č. 6 nabízí ubytování mužům bez přístřeší od 18 do 80 let. Mimo obvyklé základní činnosti umožňuje nácvik dovedností při zvládnání činností vedoucích k sociálnímu začleňování a také podporu při zdokonalování pracovních návyků.⁸⁸

⁸⁴ OBLASTNÍ SPOLEK ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE ZLÍN. [online]. Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín, 2003-2011. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.cervenkykruz.zlin.cz/azylovy-zarizeni.html>

⁸⁵ CHARITA SV. ANEŽKY OTROKOVICE. [online]. Charita sv. Anežky Otrokovice, 2007. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.otrokovice.caritas.cz/azylovy-dum-samaritan-otrokovice.html>

⁸⁶ ASTRAS O.P.S. [online]. Astras, o. p. s, 2013. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.astras.cz/inpage/azylovy-dum/>

⁸⁷ OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÉ HRADIŠTĚ. [online]. Oblastní charita Uherské Hradiště, 2008. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://uhradiste.charita.cz/hlavni-strana/azylove-bydleni-cusanus>

⁸⁸ OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÉ HRADIŠTĚ. [online]. Oblastní charita Uherské Hradiště, 2008. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://uhradiste.charita.cz/hlavni-strana/azylovy-dum-sv--vincence>

Tabulka 3 Azylové domy ve Zlínském kraji – počet úvazků a kapacita⁸⁹

Sociální zařízení	Rok 2009		Rok 2010		Rok 2011		Rok 2012	
	Počet úvazků	Kapacita zařízení	Počet úvazků	Kapacita zařízení	Počet úvazků	Kapacita zařízení	Počet úvazků	Kapacita zařízení
1.	11,3	14	3,70	14	3,2	14	3,2	14
2. Elim	8,48	32	7,25	32	7,51	34	7,06	36
3.	7,20	35	8,19	37	8,57	37	7,51	37
4.	6,10	45	6,85	45	7,00	45	7,09	45
5.	5,78	21	6,10	21	6,00	21	5,23	21
6.	5,00	30	6,23	30	5,12	30	4,95	30

Azylový dům Elim navýšil svoji kapacitu od roku 2009 do roku 2012 o další 4 lůžka, přičemž nedošlo k navýšení úvazků pracovníků v přímé péči, ale naopak z finančních důvodů došlo k jejich mírnému poklesu. Při tomto trendu znamená zachování kvality sociální práce také zvýšené nároky na efektivitu zaměstnanců. Při srovnání dat s ostatními poskytovateli se Azylový dům Elim řadí ve Zlínském kraji k těm větším, trend ve vývoji počtu úvazků je srovnatelný.

6.2.2 Porovnání nocleháren ve Zlínském kraji

Noclehárna č. 1 je určena osobám starším 18 let, které jsou v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Noclehárna bývá v zimním období plně vytížena.⁹⁰

Noclehárna č. 2 je určena mužům bez přístřeší od 18 let. Nabízí mimo své základní služby potravinovou pomoc ve formě potravinového balíčku (instantní polévka), oblečení a emoční podporu.⁹¹

⁸⁹ ZLÍNSKÝ KRAJ. *Krajský informační Systém Sociálních služeb* [online]. KISSOS, 2013. [cit. 2013-02-28]. Reporty. Dostupné z: https://www.kissos.cz/fcgi/verso.fpl?fname=ksr_report_zobr3&id=107

⁹⁰ OBLASTNÍ SPOLEK ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE ZLÍN. [online]. Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín, 2003-2011. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.cervenkykriz.zlin.cz/nocleharna.html>

Noclehárna č. 3 je otevřena pro muže starší 18 let již od 17.00 hod., mimo základní službu nabízí možnost poskytnutí staršího ošacení.⁹²

Noclehárna č. 4 Elim, viz samostatné kapitola 5.1.4 Popis služby Noclehárna Elim.

Noclehárna č. 5 patří mezi největší poskytovatele sociální služby noclehárna ve Zlínském kraji, je určena mužům i ženám.⁹³

Tabulka 4 Noclehárny ve Zlínském kraji – počet úvazků a kapacita⁹⁴

Noclehárna	Rok 2009		Rok 2010		Rok 2011		Rok 2012	
	Počet úvazků	Kapacita zařízení	Počet úvazků	Kapacita zařízení	Počet úvazků	Kapacita zařízení	Počet úvazků	Kapacita zařízení
1.	1,10	6	0,60	6	0,60	6	0,60	6
2.	0,46	4	0,50	4	0,50	4	0,45	4
3.	0,50	2	0,49	4	0,41	4	0,44	4
4. Elim	0,73	12	0,75	12	0,85	12	0,79	12
5.	2,40	18	2,79	20	2,53	20	2,70	20

Pokrytí úvazky v přímé péči v Noclehárně Elim se ve sledovaném období prakticky neměnilo. Výrazný rozdíl ve výši úvazků přímé péče u 5. organizace oproti ostatním je dán tím, že tato organizace provozuje pouze noclehárnu, a ne současně azylový dům, jako ostatní poskytovatelé. Tito využívají na zajištění služby noclehárny a azylového domu stejný pra-

⁹¹ CHARITA SV. ANEŽKY OTROKOVICE. [online]. Charita sv. Anežky Otrokovice, 2007. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.otrokovice.caritas.cz/nocleharna-samaritan-otrokovice.html>

⁹² ASTRAS O.P.S. [online]. Astras, o. p. s, 2013. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.astras.cz/inpage/nocleharna/>

⁹³ CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. [online]. Charita Česká republika, 2013. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/adresar/?s=nocleharna1#directory-detail>

⁹⁴ ZLÍNSKÝ KRAJ. *Krajský informační Systém Sociálních služeb* [online]. KISSOS, 2013. [cit. 2013-02-28]. Reporty. Dostupné z: https://www.kissos.cz/fcgi/verso.fpl?fname=ksr_report_zobr3&id=107

covní tým a počet úvazků na zajištění služby může být proto výrazně nižší, což je z hlediska finančního efektivnější.

6.3 SWOT analýza

SWOT analýza je zpracována společně za obě poskytované sociální služby, protože azylový dům i noclehárna jsou zajišťovány jedním pracovním týmem. Podklady pro SWOT analýzu v této práci byly použity ze SWOT analýzy, která vznikla na setkání pracovního týmu Azylového domu Elim a Noclehárny Elim v roce 2011 a odráží skutečnosti z roku 2011. Pro účely této práce byla převzata v upraveném rozsahu s ohledem na problematiku dotýkající se předmětu práce.

Tabulka 5 SWOT analýza Azylového domu Elim a Noclehárny Elim⁹⁵

SILNÉ STRÁNKY (Strengths)	SLABÉ STRÁNKY (Weaknesses)
Dobré jméno organizace v místě působení	Finanční závislost na dotacích
Profesionální pracovní tým	Absence vícezdrojového financování
Flexibilita pracovního týmu	Slabší propagace služeb
Zkušenosti z dlouhodobého působení v sociální oblasti – dobrá praxe	Chybí další prostory pro činnost služby, např. (zázemí pro zaměstnance, klubovny apod.)
Ochota vzdělávat se	Poloha místa poskytování sociální služby na okraji města
PŘÍLEŽITOSTI (Opportunities)	HROZBY (Threats)
Další rozvoj sociálních služeb	Nejistota ve výši dotací na následující roky
Možnost sociálního podnikání	Útlum podpory sociálních služeb ze strany státu
Možnost využití dotačních programů na vzdělávání	Nezájem o nabízené sociální služby ze strany uživatelů

⁹⁵ Interní materiál Azylového domu Elim a Noclehárny Elim, SWOT analýza, 2011.

Z provedené SWOT analýzy vyplynulo, že atmosféra v organizaci je příznivá k dalšímu vzdělávání zaměstnanců. Navíc je možno využít dlouholetých zkušeností starších pracovníků při interním vzdělávání. I když je finanční situace z dlouhodobější perspektivy nejistá, je zatím možné a nanejvýš žádoucí využít doposud trvajících dotačních titulů, které jsou určeny výhradně na vzdělávání. Témata vzdělávání by měla podpořit zlepšení slabých stránek, zejména by mělo být zařazeno vzdělávání v oblasti fundraisingu.

6.4 Finanční analýza organizace

Pro finanční posouzení byly zvoleny tyto základní ukazatele: podíl vlastních zdrojů na celku, podíl cizích zdrojů na celku, rentabilita tržeb a ukazatel autarkie. Ty nám poskytnou dostatečný obraz o finanční stabilitě organizace. Byly použity výstupy z výkazů zisku a ztráty a rozvahy k 31. 12. 2009, 2010, 2011 a 2012.

6.4.1 Podíl vlastních zdrojů na celku

Pro výpočet podílu vlastních zdrojů na celku byl použit vzorec:

$$\text{vlastní jmění} / \text{celkové zdroje} \times 100.$$

Tabulka 6 Podíl vlastních zdrojů na celku v Kč

Rok	2009	2010	2011	2012
Vlastní zdroje	3 683 706,14	3 549 583,84	3 442 521,01	3 477 752,50
Celkové zdroje	4 033 160,14	4 528 695,92	4 705 703,63	4 844 953,03
Podíl vlastních zdrojů na celku	91,34 %	78,38 %	73,16 %	71,79 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Vycházíme-li z doporučené hodnoty > 40 %, je finanční stabilita v organizaci příznivá. Nicméně je patrné, že se jedná o překapitalizaci a není obecně příliš efektivní, aby veškeré potřeby byly kryty vlastními zdroji. V případě organizace ELIM Vsetín, o. s. se však nejedná o vlastní zdroje, tvořené ziskem, nýbrž o vlastní zdroje vytvořené v minulosti, z kterých nyní organizace může pokrývat případnou ztrátu.

6.4.2 Podíl cizích zdrojů na celku

Pro zjištění cizích zdrojů se vychází ze vzorce:

$$\text{cizí zdroje} / \text{celkové zdroje} \times 100.$$

Tabulka 7 Podíl cizích zdrojů na celku v Kč

Rok	2009	2010	2011	2012
Cizí zdroje	349 454,00	979 112,08	1 263 182,62	1 367 200,53
Celkové zdroje	4 033 160,14	4 528 695,92	4 705 703,63	4 844 953,03
Podíl cizích zdrojů na celku	8,66 %	21,62 %	26,84 %	28,22 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Podíl cizích zdrojů se od roku 2009 zvýšil, avšak je stále pod hranicí 30 %, tzn. že se pohybuje na spodní hranici obecně doporučovaného průměru, který činí 30 – 60 %. Je zde ale možné sledovat pozitivní vývoj. Organizace se jeví v tomto ukazateli jako stabilní a solventní.

6.4.3 Rentabilita tržeb

Pro stanovení rentability se použije vzorec:

$$\text{zisk} / \text{tržby} \times 100.$$

Tabulka 8 Rentabilita tržeb v Kč

Rok	2009	2010	2011	2012
Zisk	-12 692,47	-38 170,30	-14 488,83	-12 492,51
Tržby	2 262 920,97	6 624 156,23	7 205 545,60	3 350 690,70
Rentabilita tržeb	-0,56 %	-0,58 %	-0,20 %	- 0,37 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

I přes poměrně vysoké číslo v kolonce tržeb je organizace stále ve ztrátě, která je však vytvářena účelově, aby netvořila v rámci poskytování svých služeb zisk. Tuto malou ztrátou si však může organizace dovolit, protože ji může krýt vlastním jměním. Částka tržeb v roce 2010 a 2011 je tvořena z velké míry Individuálním projektem, což nejsou klasické pro-

středky z dotací z MPSV, ale prostředky v rámci zajištění sítě sociálních služeb ve Zlínském kraji.

6.4.4 Ukazatel autarkie

Ukazatel autarkie (soběstačnosti) je dán vzorcem:

$$\text{výnosy z hlavní činnosti} / \text{náklady z hlavní činnosti} \times 100.$$

Tabulka 9 Autarkie na bázi výnosů a nákladů v Kč

Rok	2009	2010	2011	2012
Výnosy z hlavní činnosti	6 411 938,91	8 611 487,73	9 089 840,15	8 974 871,46
Náklady z hlavní činnosti	6 440 931,38	8 647 798,03	9 105 928,98	8 975 971,46
Autarkie	99,55 %	99,58 %	99,82 %	99,99 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Ukazatel soběstačnosti organizace ELIM Vsetín, o. s. dává ve sledovaných letech jasný obraz o tom, že zajištění krytí nákladů výnosy je dostatečné. Ideální stav 100 % je téměř naplněn. Organizaci se daří udržet bilanci mezi náklady a výnosy a to i v případech, kdy je přidělena část mimořádné dotace až ke konci roku a je nutné ji ještě v tomtéž roce účelně využít.

6.5 PEST analýza

PEST analýza pomůže odkrýt politicko – právní, ekonomické, sociální a technologické prostředí, v němž se nachází organizace ELIM Vsetín, o. s. a další podobní provozovatelé sociálních služeb.

6.5.1 Politicko – právní prostředí

Jedním z klíčových zákonů pro organizaci zabývající se poskytováním sociálních služeb patří zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon i vyhláška doznaly výrazných změn zejména v minulém roce. Od 1. ledna 2012 došlo k přesunutí kontroly kvality poskytování sociálních služeb z orgánů Krajských úřadů na krajské pobočky Úřadů práce. Další změnou je úprava cen za poskytované a uživatelem hrazené služby. U azylových domů se zvýšila max. sazba za poskytnutí ubytování až na částku 120 Kč za den. Upravily se rovněž podmínky dalšího vzdělávání sociálních pracov-

níků. Nyní se připravuje další novela zákona o sociálních službách, která má přinést poskytovatelům i příjemcům sociálních služeb nové výrazné změny.

V novele je navrženo účelnější využívání příspěvku na péči, nastavení adekvátní odměny za péči, zajištění odpovídající participace soukromých a veřejných zdrojů na zajištění služeb, zajištění větší transparentnosti a hospodárnosti při rozdělování veřejných zdrojů poskytovatelům sociálních služeb, zajištění lepší dostupnosti sociálních služeb. Dále mají být navrženy kontrolní mechanismy, které budou eliminovat nevhodné, neúčelné a neefektivní využívání veřejných i soukromých zdrojů.⁹⁶

Poslanecká sněmovna také schválila zákon o změně právní formy občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost. Zákon nabude platnosti v první polovině roku 2013. Sdružení budou mít časový limit do konce roku 2013 k rozhodnutí, zdali využijí možnost změny právní formy na obecně prospěšnou společnost, přičemž se jejich stávající právní forma neruší ani nezaniká, pouze se mění právní poměry.⁹⁷

Od 1. ledna 2013 vstoupila v platnost další novela zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, kdy se u zdanitelného plnění nebo přijaté úplaty uplatňuje základní sazba daně ve výši 21 %, nebo snížená sazba daně ve výši 15 %⁹⁸. Koncem roku 2012 došlo ke zrušení výkonu veřejné služby Ústavním soudem. Jednalo se o zavedení povinnosti přijmout veřejnou službu u uchazečů o práci v rozsahu max. 20 hod. za týden.

⁹⁶ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR (MPSV). *Noviny Práce a sociální politika*. [online]. MPSV.CZ: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 22. 3. 2013. [cit. 2013-02-23]. Sociální služby čeká řada změn. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/8491>

⁹⁷ NEZISKOVKY. CZ. [online]. Neziskovky.cz, o. p. s., 23. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.neziskovky.cz/clanek/1831/0/home/zakon-o-zmene-pravni-formy-obcanskeho-sdruzeni-na-obecne-prospesnou-spolecnost-prosel-snemovnou/>

⁹⁸ BUSINESSINFO.CZ. [online]. CzechTrade, 1997-2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/novela-zakona-o-dph-2013-27711.html>

6.5.2 Ekonomické prostředí

Průměrná mzda ve 3. čtvrtletí roku 2012 činila v České republice 24 514 Kč, což je o 384 Kč více než ve stejném období roku 2011⁹⁹. Průměrná výše důchodů v roce 2011 činila 10 296 Kč¹⁰⁰. Průměrná mzda ve Zlínském kraji v službách byla v roce 2011 ve výši 15 245 Kč¹⁰¹. Maximální výše podpory v nezaměstnanosti je stanovena ve výši 14 157 Kč, což je 0,58 násobek průměrné mzdy za 1. až 3. čtvrtletí roku 2012¹⁰².

Tabulka 10 Průměrná meziroční inflace¹⁰³

Rok	2009	2010	2011	2012
Míra meziroční inflace	1,0 %	1,5 %	1,9 %	3,3 %

Inflace ve sledovaném období se stále zvyšovala a je reálný předpoklad, že v roce 2013 se bude pohybovat kolem 3 %.

6.5.3 Sociální prostředí

Ve Zlínském kraji provozuje sociální službu azylový dům pro muže bezdomovce pět poskytovatelů. Pro tuto cílovou skupinu je k dispozici 183 lůžek. Oblastní Charita Uherské Hradiště provozuje Azylové bydlení Cusanus, toto zařízení je určeno pro muže, ženy i páry.

⁹⁹ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/cpmz120412.doc>

¹⁰⁰ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabdetail.jsp?kapitola_id=16&potvrz=Zobrazit+tabulku&go_zobraz=1&cislotab=SZB0071UU&cas_2_26=2011&voa=tabulka&str=tabdetail.jsp

¹⁰¹ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 20. 3. 2013. [cit. 2013-03-22]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislotab=PRA0041PU_KR&q_rezim=1&vo=null&q_text=&kapitola_id=15

¹⁰² MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR (MPSV). [online]. Integrovaný portál MPSV, 13. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/sz/obcane/pravpov_uch

¹⁰³ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/mira_inflace

Tabulka 11 Přehled azylových domů ve Zlínském kraji

Organizace	Název sociální služby	Kapacita
ELIM Vsetín, o. s.	Azylový dům Elim	36
Astras, o.p.s.	Azylový dům pro muže	45
Charita sv. Anežky Otrokovice	Azylový dům Samaritán Otrokovice	37
Oblastní charita Uherské Hradiště	Azylový dům sv. Vincence	30
	Azylové bydlení Cusanus	21
Oblastní spolek ČČK Zlín	Azylové domy	14

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Ve Zlínském kraji mohou muži bez přístřeší využít celkem pěti nocleháren s celkovou kapacitou 40 lůžek.

Tabulka 12 Přehled nocleháren ve Zlínském kraji

Organizace	Název sociální služby	Kapacita
ELIM Vsetín, o. s.	Noclehárna Elim	12
Astras, o.p.s.	Noclehárna pro muže	4
Charita sv. Anežky Otrokovice	Noclehárna Samaritán	4
Oblastní spolek ČČK Zlín	Noclehárna	6
Charita Valašské Meziříčí	Noclehárna	12 +2 místa na přistýlce

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Sociální služby typu azylové domy a noclehárny jsou ve Zlínském kraji zastoupeny poměrně rovnoměrně. Tyto sociální služby nejsou vzájemně vnímány jako konkurence, saturují potřeby osob bez přístřeší v rámci jednotlivých obcí, ve kterých se daná sociální zařízení nacházejí.

Při sčítání v roce 2011 bylo v České republice k 26. 3. 2011 celkem 10 436 560 obyvatel.¹⁰⁴ Bylo zjištěno, že bezdomovci zaujímají z tohoto počtu 0,11 % obyvatel, což je 11 496 osob. Nejvíce bezdomovců podle státního občanství je Čechů s 11 164 osobami, poté následují se 157 osobami Slováci a na třetím místě byli s 19 osobami uvedeni občané Vietnamu, dále jsou to Poláci s 18 osobami a 85 osob neuvedlo svoje státní občanství.¹⁰⁵

V rámci tohoto sčítání bylo v roce 2011 ve Zlínském kraji 757 bezdomovců. Nejvíce bezdomovců je v Moravskoslezském kraji a to 2 574 osob, na druhém místě je Praha s počtem 1 254 osob a třetí příčku obsadil Jihomoravský kraj s 1 156 osobami, nejméně bezdomovců bylo v krajích Karlovarském (256 osob) a Libereckém (262 osob).¹⁰⁶

Mezi bezdomovci převládají muži a to v 78,5 %, ženy tvoří výrazně menší skupinu s podílem 21,5 %. Bezdomovci jsou v 49 % svobodní nebo v 38,3 % rozvedeni. Mezi bezdomovci převažují lidé s výučním listem nebo se středoškolským vzděláním bez maturity a to v 47,2 % případů. Základní vzdělání jich má 28,5 %. Mezi bezdomovci je 40,2 % nezaměstnaných osob, 28,5 % bezdomovců jsou ekonomicky aktivní a 14,2 % jsou důchodci.¹⁰⁷

6.5.4 Technologické prostředí

V posledních desetiletích dochází ke stále prudšímu rozvoji informačních technologií a nárůstu jejich využívání téměř ve všech oblastech lidské činnosti. Podle šetření v domácnostech v roce 2011 mělo počítač a současně i přístup k internetu více než 60 % domácností. Nárůst informační a výpočetní techniky se projevil také i v oblasti maloob-

¹⁰⁴ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/obyvatelstvo#.USijl4HgXZ8>

¹⁰⁵ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/zakladni_charakteristiky_bezdomovcu/\\$File/bezdomovci_tabulky.pdf](http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/zakladni_charakteristiky_bezdomovcu/$File/bezdomovci_tabulky.pdf)

¹⁰⁶ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/bezdomovci_podle_kraju/\\$File/bezdomovci_podle_kraje_pobytu.pdf](http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/bezdomovci_podle_kraju/$File/bezdomovci_podle_kraje_pobytu.pdf)

¹⁰⁷ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/vysledky_scitani_bezdomovcu#.USicJoHgXZ8

chodu, především v nákupu přes internet. Prodejci musí přicházet s novými nápady a snažit se přizpůsobovat požadavkům a nárokům zákazníka, aby obstáli v silné konkurenci.¹⁰⁸

Používání telekomunikačních technologií bylo v 19. století odstartováno vynálezem telefonu, který se brzy stal základním kamenem pro přenos a šíření mluveného slova. Nástup mobilních telefonů v 90. letech 20. století zásadně poznamenal celou populaci. V roce 2011 v České republice používalo mobilní telefon 94 % obyvatel starších 16 let.¹⁰⁹

Avšak v poslední době je v globálním světě za základní technologii pro šíření informací považován internet. Celosvětově bylo v roce 2011 zaznamenáno necelých 591 milionů fixních vysokorychlostních internetových přípojek a dále 1 186 milionů mobilních připojení. V roce 2011 využívala již jedna třetina obyvatel globálního světa internet, což představuje 2,3 miliardy lidí. Situace u nás je ve srovnání s celosvětovými údaji obdobná, více než jedna polovina (65,5 %) populace starší 16 let využívá internet.¹¹⁰

¹⁰⁸ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/c012113analyza13.doc>

¹⁰⁹ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/telekomunikacni_a_internetova_infrastruktura

¹¹⁰ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/telekomunikacni_a_internetova_infrastruktura

7 ANALÝZA ÚDAJŮ O PRACOVNÍM MÍSTĚ

Služba Azylový dům Elim a Noclehárna Elim je zajišťována jedním pracovním týmem.

Tabulka 13 Skutečný stav kvalifikace pracovníků

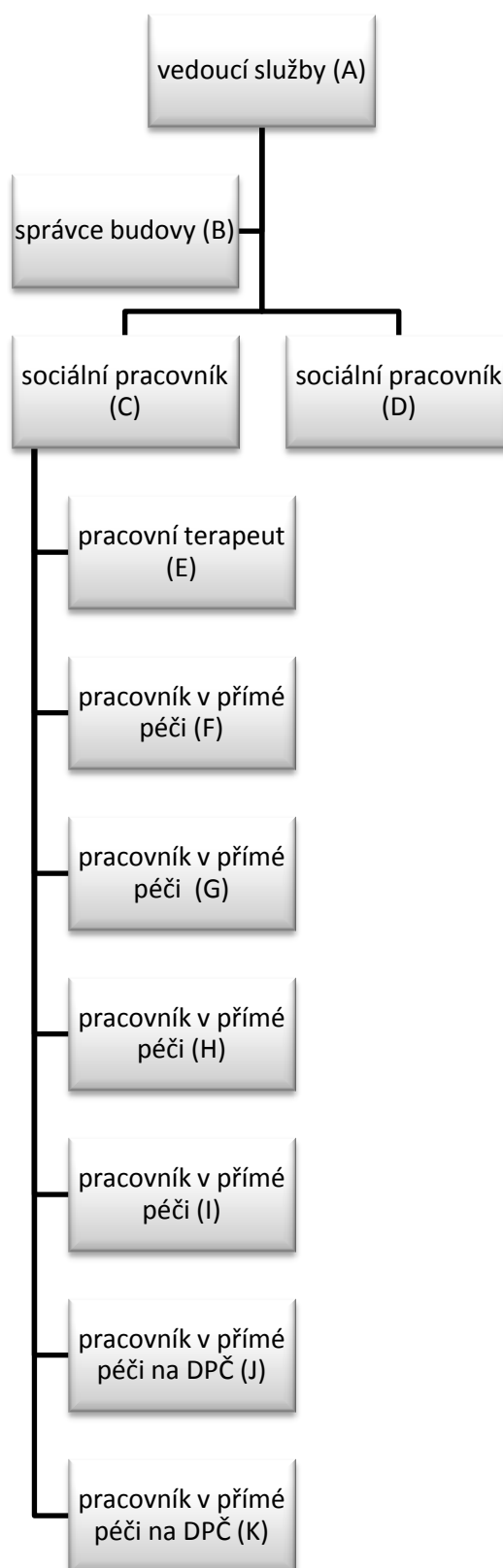
Pracovník	Kvalifikace pracovníka
A	vysokoškolské vzdělání v bakalářském programu se zaměřením na sociální práci
B	střední vzdělání s výučním listem, obor strojní
C	vysokoškolské vzdělání v magisterském programu se zaměřením na sociální pedagogiku
D	vysokoškolské vzdělání v bakalářském programu se zaměřením na sociální pedagogiku
E	střední vzdělání s maturitní zkouškou a akreditovaný kvalifikační kurz
F	střední vzdělání s výučním listem a akreditovaný kvalifikační kurz
G	střední vzdělání s výučním listem a akreditovaný kvalifikační kurz
H	vysokoškolské vzdělání v bakalářském programu, akreditovaný kvalifikační kurz
I	střední vzdělání s výučním listem a akreditovaný kvalifikační kurz
J	střední vzdělání s výučním listem a akreditovaný kvalifikační kurz
K	střední vzdělání s výučním listem a akreditovaný kvalifikační kurz

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Pracovníci na pozici sociálních pracovníků C a D a dále pracovníci v sociálních službách E až K mají mít požadovanou kvalifikaci danou zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a všichni tito pracovníci požadavky zákona splňují, viz kapitola 3.2 Odborná způsobilost sociálních pracovníků a kapitola 3.3 Odborná způsobilost pracovníků v sociálních službách.

Složení pracovního týmu Azylového domu Elim a Noclehárny Elim je následující:

Obrázek 2 **Personální zajištění sociálních služeb**



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

7.1 Analýza pracovní náplně vedoucí služby

Vedoucí služby (A) Azylového domu Elim a Noclehárny Elim řídí obě sociální služby a odpovídá za jejich chod řediteli organizace. Řídí činnosti a aktivity pro zajištění provozu obou sociálních služeb. Je zodpovědný za průběh sociálních služeb v souladu s požadavky stanovenými zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zejména za naplňování standardů kvality v souladu s posláním a cíli organizace. Koordinuje vývoj a aktualizaci metodických materiálů a směrnic popisujících průběh sociálních služeb.

Hlavní důraz jeho činnosti spočívá v řízení lidských zdrojů. Měl by se dobře orientovat v metodách sociální práce a v legislativě vztahující se k poskytování sociálních služeb. Koordinuje práci dobrovolných pracovníků. Důležitou oblastí v jeho náplni práce je také zodpovědnost za zajištění finanční stránky a to získání dostatečných prostředků na provoz služeb a čerpání zdrojů dle rozpočtu.

7.2 Analýza pracovní náplně správce budovy

Základem pracovní náplně správce budovy (B) je zajištění bezproblémového chodu budovy a technického zázemí. Je součástí pracovního týmu, ale nepodílí se na práci v přímé péči.

7.3 Analýza pracovní náplně sociálních pracovníků

Pracovní náplní sociálních pracovníků C a D je zajištění sociální práce. Jedná se především o zajištění průběhu individuálního plánování s uživateli služeb, krizovou intervencí, poskytování sociálního poradenství a sociálně právního poradenství uživatelům služeb. Mají pravomoc krátkodobého vyloučení uživatelů služeb v případě porušení vnitřních pravidel sociální služby. Mají stanovenou povinnost plnit roli klíčového pracovníka uživatelům služeb, spočívající v koordinaci jednotlivých činností a služeb pro konkrétního uživatele. Jsou plně zapojeni do adaptačního procesu nového uživatele, odpovídají za zpracování osobních plánů konkrétního uživatele a jejich pravidelnou aktualizaci, jsou zodpovědní za sdílení důležitých informací o uživateli s ostatními pracovníky sociální služby. Musí si i iniciativně všimnout potřeb, přání, spokojenosti uživatele služby a prosazovat a hájit jeho práva a zájmy. Musí znát dobře „svého“ uživatele.

Pracovník C má navíc ještě zodpovědnost za metodické vedení ostatních pracovníků v přímé péči, organizování a plánování služby, tj. ve vyhotovení plánů dovolených, zajištění rozpisů služeb pro zajištění nepřetržitého chodu azylového domu, a za zajištění porady pracovníků v sociálních službách.

7.4 Analýza pracovní náplně pracovního terapeuta

Pracovní terapeut (E) poskytuje obdobně jako pracovníci v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka (C) klientům základní sociální poradenství. Hlavní náplní jeho práce je však aktivizační činnost mezi uživateli azylového domu. Organizuje a řídí aktivity v rámci pracovní terapie, usiluje o znovuvytvoření a utvrzení pracovních návyků u uživatelů azylového domu formou různých manuálních prací. Zajišťuje také osvětovou činnost formou besed a organizuje volnočasové aktivity, především sportovní akce a výlety.

7.5 Analýza pracovní náplně pracovníků v sociálních službách

Pracovníci v sociálních službách (pracovníci F, G, H, I, J, K) poskytují pod dohledem sociálního pracovníka (C) klientům základní sociální poradenství. Vůči uživatelům jsou v pozici klíčového pracovníka a podílejí se také na zajištění nepřetržitého provozu azylového domu a noclehárny. Dohlížejí na průběh pravidelných aktivit a dodržování stanoveného denního režimu (budíček, úklid společných prostor, večerka apod.). Mají pravomoc udělit ústní napomenutí uživatelům služeb v případě porušení vnitřních pravidel Azylového domu Elim nebo Noclehárny Elim a také podávat informace o volné kapacitě obou sociálních služeb. Mají stanovenou hmotnou odpovědnost za peněžní prostředky, které si u provozovatele uživatelé služeb uloží.

Náplně těchto pracovníků jsou až na drobné specifické požadavky u jednotlivých pracovníků totožné.

8 ANALÝZA ZÁPISŮ Z PRACOVNÍCH PORAD

Pro účely analýzy zápisů z pracovních porad bylo zvoleno období roku 2009 až 2012.

Pracovní porady probíhají v pravidelných měsíčních intervalech a jsou pro pracovníky povinné. Obsahem porad jsou především provozní záležitosti a informace o uživatelích. Pracovníci mají na těchto poradách možnost vyjádřit se k projednávaným záležitostem a vznést své dotazy a připomínky. Z každé porady je pořízen písemný zápis, který je pro pracovníky k dispozici, a jejich povinností je se s tímto výstupem seznámit.

Ze zápisů vyplývají tyto požadavky a potřeby organizace na pracovní výkon a kvalitu práce zaměstnanců zajišťujících dané služby:

- dobrá znalost a dodržování vnitřních pravidel organizace a služeb, k nimž zejména patří – standardy kvality, specifické pracovní postupy, metody práce,
- posílení role klíčového pracovníka u pracovníků v přímé péči,
- nutnost posílení schopnosti týmu v oblasti komunikace a asertivního jednání,
- posílení znalostí ve specifických situacích práce s uživateli služeb – jednání s agresivním a manipulativním klientem, jednání s klientem v těžké osobní krizi (sebevražedné úmysly),
- posílení znalostí a dovedností při řešení finančních problémů uživatelů služeb, zejména práce s předluženým klientem (dluhová mapa, splátkový kalendář, osobní bankrot a další),
- poskytování první pomoci klientům a to zejména u epileptického záchvatu,
- etické aspekty poskytování sociální práce,
- psychohygienu pracovníků, např. syndrom vyhoření.

9 ANALÝZA PLÁNU VZDĚLÁVÁNÍ

Plán vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny vychází z vnitřních pravidel organizace. Jedná se o personální směrnici, která stanovuje plánování, průběh, způsob zajištění a hodnocení vzdělávání. Cílem vzdělávání pracovníků je obnovení, upevnění a doplnění kvalifikace¹¹¹.

Rozsah vzdělávání je stanoven dle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách, viz teoretická část práce, kapitola 3.4 Vzdělávání v sociálních službách.

V plánu vzdělávání pro azylový dům a noclehárnu v organizaci ELIM Vsetín, o. s. je stanoven maximální počet vzdělávacích hodin na jednoho pracovníka ve výši 100 hod. za kalendářní rok a náklady na vzdělávání jsou za těchto podmínek hrazeny zaměstnavatelem. Zaměstnanci, kteří absolvují vzdělávací kurz, stáž či školení, mají tuto dobu započítanou do pracovní doby.

Odborné stáže v zařízeních sociálních služeb a účast na akreditovaných kurzech si stanovuje zaměstnanec na základě individuálních hodnotících pohovorů s přímým nadřízeným. Výstupy z těchto pohovorů jsou podkladem pro vytvoření ročního plánu vzdělávání. Součástí plánu vzdělávání je také povinnost zúčastnit se supervizí a školení pořádaných zaměstnavatelem. Supervize se uskutečňuje min. 2 x za rok.¹¹²

Se supervizorem je uzavřena písemná dohoda, ve které jsou stanovena pravidla spolupráce. Jími jsou určeni účastníci supervize (jednotlivci, pracovní tým dané sociální služby), frekvence setkání, místo, zodpovědná osoba za zajištění supervize, cenové podmínky, forma předání informací z uskutečněné supervize.

Interní školení jsou zaměřena především na práci s uživatelem, bezpečnost a ochranu zdraví při práci, školení řidičů a školení první pomoci.

Na stáži chodí pracovníci do obdobně zaměřených organizací jako ELIM Vsetín, o. s. Cílem odborné stáže je prohloubení odborných znalostí a dovedností pracovníků prostřednictvím výměny zkušeností a příkladů dobré praxe v oblastech organizačního a metodického

¹¹¹ Směrnice č. ELI/005/2012 Personální směrnice.

¹¹² Rozhodnutí č. 002/2013 Plán vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim na rok 2013.

zajištění sociálních služeb, provádění standardů kvality a přímé práce s uživateli sociálních služeb. Po absolvování stáže poskytuje každý pracovník zpětnou vazbu formou písemného hodnocení, zaměřuje se přitom na průběh stáže, co ho v dané sociální službě zaujalo, překvapilo a jak vnímá celkový obraz služby.

Do plánu vzdělávání nejsou zahrnuti pracovníci J a K, pracující na dohodu o pracovní činnosti. Tyto osoby zajišťují práci v případě nepřítomnosti kmenových pracovníků po nezbytně nutnou dobu. Protože jsou současně zaměstnanci jiné sociální služby v ELIM Vsetín, o. s., jsou zahrnuti do jejího plánu vzdělávání. Splňují však dle zákona podmínku výkonu stejného druhu práce, v tomto případě pracovník v sociálních službách, a podmínku pro požadovaný rozsah vzdělávání.

9.1.1 Vyhodnocení plánu vzdělávání za rok 2012

Pracovník B nepracuje v přímé péči a nebyl zařazen do plánu vzdělávání v roce 2012. Pracuje v technické rovině, kdy se spolupodílí na zajištění chodu služeb. Ukazuje se však, že bude vhodné jej školit v oblastech souvisejících s jeho činností, a proto bude zařazen do plánu vzdělávání na rok 2013. Pracovník D nebyl zařazen do plánu vzdělávání v roce 2012, protože nastoupil až v druhé polovině roku. Pracovník I nebyl v roce 2012 v pracovním poměru, proto nemůže být hodnoceno jeho vzdělávání v tomto roce.

Tabulka 14 Vyhodnocení vzdělávání pracovníka A

Plán vzdělávání	Vyhodnocení
Kurz interpersonální dovednosti	Kurz byl pracovníkem hodnocen jako přínosný.
Kurz sebeřízení – time management	Pracovník si z kurzu odnesl praktické podněty, které mohl začít využívat ve své práci.
Kurz orientace na výsledek	Kurz nesplnil očekávání pracovníka.
Stáž v azylovém domě a v noclehárně v Třinci	Stáž proběhla mimo nastavený plán vzdělávání. Seznámení se službami bylo hodnoceno jako přínosné.

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Tabulka 15 Vyhodnocení vzdělávání pracovníka C

Plán vzdělávání	Vyhodnocení
Kurz práce s osobou v krizi	Kurz byl pracovníkem vnímán jako průměrný.
Kurz práce s předluženým klientem	Kurz byl pro pracovníka přínosný.
Školení k insolvenčnímu zákonu a k exekucím	Kurzu se pracovník nezúčastnil.
Stáž v azylovém domě a v noclehárně v Třinci	Stáž proběhla mimo nastavený plán vzdělávání. Seznámení se službami bylo hodnoceno jako přínosné.

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Tabulka 16 Vyhodnocení vzdělávání pracovníka E

Plán vzdělávání	Vyhodnocení
Kurz problematika drogové závislosti	Plánovaného kurzu se pracovník nezúčastnil.
Stáž v terapeutické komunitě	Plánovaná stáž v terapeutické komunitě neproběhla
Stáž v azylovém domě ve Strakonících	Stáž mimo plán, hodnocena jako přínosná pro praxi.
Stáž v azylovém domě a v noclehárně v Třinci	Stáž proběhla mimo nastavený plán vzdělávání, hodnocena jako přínosná pro praxi pracovníka.

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Tabulka 17 Vyhodnocení vzdělávání pracovníka F

Plán vzdělávání	Vyhodnocení
Kurz sociální práce s klientem	Plánovaného kurzu se pracovník nezúčastnil.
Stáž v azylovém domě	Stáž hodnocena jako přínosná.
Interní školení – sociální práce v praxi	Přínos pro praxi, způsob prezentace i organizační zajištění bylo hodnocen jako velmi dobré.

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Tabulka 18 Vyhodnocení vzdělávání pracovníka G

Plán vzdělávání	Vyhodnocení
Kurz prevence syndromu vyhoření	Zaměstnanec hodnotil přínos kurzu jako mizivý.
Stáž v sociální službě zaměřené na drogové závislé klienty	Stáž proběhla mimo nastavený plán a to v noclehárně a v azylovém domě v Třinci, byla hodnocena jako přínosná.
Interní školení – sociální práce v praxi	Přínos pro praxi, způsob prezentace i organizační zajištění bylo hodnocen jako velmi dobré.

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Tabulka 19 Vyhodnocení vzdělávání pracovníka H

Plán vzdělávání	Vyhodnocení
Kurz prevence syndromu vyhoření	Pracovník se daného kurzu nezúčastnil.
Stáž v azylovém domě a v noclehárně ve Valašském Meziříčí	Stáž hodnocena jako přínosná.
Interní školení – sociální práce v praxi	Školení vnímáno velmi pozitivně.
Stáž v azylovém domě a v noclehárně v Třinci	Stáž proběhla mimo nastavený plán vzdělávání. Seznámení se službami bylo hodnoceno jako přínosné.
Kurz individuální plánování	Kurz byl navštíven mimo plán, přínos pro zaměstnance byl mizivý, taktéž způsob prezentace zaměstnanci nevyhovoval.

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Organizace využívala ke vzdělávání v roce 2012 nabídku Zlínského kraje a Vzdělávacího a komunitního centra Integra Vsetín o. p. s., dále jen VKCI.

V rámci projektu „Zvyšování kvality sociálních služeb ve Zlínském kraji“, realizovaného Zlínským krajem, a projektu „Komplexní vzdělávání pracovníků v sociálních službách v systému poradensko informačního centra II“, realizovaného VKCI, se pracovníci zúčastnili vybraných kurzů, které byly hrazeny Evropským sociálním fondem prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státním rozpočtem České republiky.

Kurzy byly pro organizaci finančně velmi příznivé, protože v rámci projektu nemusel zaměstnavatel platit kurzovné, pouze hradil cestovní náklady, navíc byly akreditované MPSV. I když byly kurzy vnímány ze strany jednotlivých zaměstnanců po stránce organizačního zajištění velmi dobře, jejich přínos pro praxi byl podle jejich názoru minimální. Důvodem bylo ne předem dostatečně známé zaměření vzdělávacích kurzů na konkrétní cílové skupiny. Např. kurz sociální práce s klientem byl zaměřen hlavně na seniory nebo zdravotně znevýhodněné.

Pracovníci velmi pozitivně hodnotili uskutečněné supervize, interní školení a stáže v jiných organizacích. Z hodnocení zaměstnanců dále vyplynulo, že jsou ochotni se dále vzdělávat a vnímají další vzdělávání jako přínosné pro jejich profesi. Preferují interní školení realizované kolegy před kurzy zajišťovanými prostřednictvím vzdělávacích agentur.

9.1.2 Plán vzdělávání v roce 2013

Plán vzdělávání pro rok 2013 vznikl na základě uskutečněných individuálních ročních pohovorů.

Tabulka 20 Plán vzdělávání v roce 2013¹¹³

Pracovník	Plán vzdělávání
A	Kurz – Strategické plánování
B	Kurz – PC – MS Office
C	Kurz – Individuální přístup ke klientům
	Stáž v zařízení psychoterapeutického zaměření

¹¹³ Rozhodnutí č. 002/2013 Plán vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim na rok 2013.

D	Kurz – Individuální plánování
	Kurz – Sociální práce se seniory
	Stáž v sociální službě zaměřené na seniory bezdomovce
E	Stáž v sociálním zařízení s pracovní terapií
	Kurz – Práce na PC, střední úroveň
	Kurz – Role klíčového pracovníka
F	Stáž v komunitě pro drogově závislé
	Kurz – Role klíčového pracovníka
G	Kurz – Role klíčového pracovníka
H	Stáž v sociální službě zaměřené na osoby bez přístřeší
	Kurz – Psychohygienu v pomáhajících profesích
I	Stáž v obdobné sociální službě typu azylový dům
	Kurz – Role klíčového pracovníka

Součástí plánu jsou skupinová supervize pro celý tým a společná témata interních školení: školení řidičů, školení první pomoci a školení bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci.

10 SHRNU TÍ A VYHODNOCENÍ ÚDAJŮ Z ANALÝZ

Služba Azylového domu Elim a Noclehárny Elim má v organizaci stabilní postavení. Nastavení obou sociálních služeb je plně v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cíle služeb jsou nastaveny tak, aby odrážely poslání, a službám se daří stanovené cíle naplňovat.

Ze SWOT analýzy jednoznačně vyplynula potřeba dalšího rozvoje v oblasti vzdělávání a ochota pracovníků vzdělávat se. Organizace by měla co nejefektivněji využívat praktické zkušenosti pracovníků pro předávání dobré praxe druhým a měla by se zaměřit zejména na udržení profesionality pracovníků, podpořit propagaci služeb a fundraising. Pro vzdělávání by měla začít také využívat dotačních vzdělávacích programů.

Po finanční stránce se dnes jeví organizace jako stabilní. Jelikož je však odkázána hlavně na zdroje z dotací MPSV a existuje permanentní nejistota ve výši dotací pro další období, vyvstává jako důležité zaměřit se na vícezdrojové financování organizace. Pro vedoucí pracovníky se tak ukazuje nutnost proškolení i v této oblasti.

Z PEST analýzy vyplývá potřeba dobré orientace v platné legislativě, která se zvláště v současné době neustále mění. Rozmach informační a výpočetní techniky klade na zaměstnance neustále nové požadavky na její zvládnutích a využívání při práci. Počítačová gramotnost dnes musí být u všech pracovníků samozřejmostí.

Z porad vyplývá, že vzhledem k cílové skupině osob bez přístřeší, se kterou organizace především pracuje, je potřebné zaměřit se ve vzdělávání především na specifické problémy této skupiny: dluhová problematika, první pomoc, manipulace, asertivní jednání apod.

Dále vyplývá důležitá potřeba posílení role klíčového pracovníka a znalost práce v souladu se standardy kvality. Pro stabilizaci týmu je nutné znát a uplatňovat zásady psychohygieny. Dobrou práci týmu uvnitř i ve vztahu ke klientům také podmiňuje efektivní komunikace.

Z plánu vzdělávání vyplynulo, že zaměstnanci preferují interní školení před akreditovanými programy. Velmi pozitivně vnímají stáže a společné supervize.

Cílem práce je zjistit, zda nastavený systém vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Azylovém domě Elim a Noclehárně Elim odpovídá potřebám zaměstnanců a současně potřebám sociálních služeb.

Na základě definování cíle práce byla stanovena tato výzkumná otázka. **Jsou v oblasti vzdělávání sladěny potřeby organizace a potřeby zaměstnanců?**

Z analýzy plánu vzdělávání sociální služby azylový dům a noclehárna vyplývá, že je nastaven pouze na jeden rok a při jeho sestavování se doposud nevycházelo přímo z cílů a potřeb jednotlivých sociálních služeb, pracuje se pouze s potřebami jednotlivých pracovníků. Potřeby organizace jako celku vycházející z poslání jednotlivých služeb nejsou v plánu zohledněny prioritně, ale pouze v míře překrytí s individuálními potřebami zaměstnanců. Potřeby organizace a potřeby zaměstnanců jsou tak sladěny pouze částečně.

V nově nastaveném plánu vzdělávání budou skutečnosti, které vyvstaly z analýz, zohledněny. Plán bude vypracován na období čtyř let, tj. na rok 2013 až 2016. Do plánu se bude moci vstoupit formou revizí na začátku každého dalšího roku (2014, 2015, 2016), kdy se zohlední plán rozvoje jednotlivých pracovníků a nové potřeby organizace.

Dále bude nově v plánu vzdělávání stanoven u jednotlivých vzdělávacích aktivit cíl vzdělávání. Do plánu budou také zařazeny tři supervize za rok.

Rovněž nově bude zohledněna finanční stránka prostřednictvím rozpočtu na celé období souhrnně a naplánováno jeho čerpání v jednotlivých letech 2013 až 2016. Rozpočet bude nastaven realisticky a plánované ceny budou odpovídat cenám v místě obvyklým.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

11 NÁVRH NA VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ AZYLOVÉHO DOMU ELIM A NOCLEHÁRNY ELIM

11.1 Předmět projektu

Předmětem projektu je vytvoření dlouhodobého plánu vzdělávání pro pracovníky v Azylovém domě Elim a v Noclehárně Elim, rozpracovaného pro celý pracovní tým, pro skupiny pracovníků dle jejich zaměření a individuálně pro jednotlivé pracovníky. Jednotlivé vzdělávací aktivity jsou časově ukotveny v harmonogramu, je stanoven jejich cíl a v navrženém rozpočtu je zohledněna finanční náročnost těchto aktivit a souhrnně celého vzdělávacího programu. V projektu jsou rovněž definována rizika ohrožující realizaci plánu vzdělávání.

11.2 Cíl projektu

Cílem projektu je sladění potřeb organizace ELIM Vsetín, o. s. v oblasti vzdělávání s potřebami jednotlivých pracovníků zajišťujících sociální služby Azylový dům Elim a Noclehárna Elim.

11.3 Účel projektu

Účel projektu spočívá v nastavení efektivního a dlouhodobého vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim, které je v souladu s posláním a cíli organizace.

Výstupem projektu je přehledný plán vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim, rozdělený do čtyř částí:

- vzdělávací plán pro všechny pracovníky na období 2013 – 2016,
- vzdělávací plán pro přímou péči na období 2013 – 2016,
- individuální vzdělávací plán pracovníků v přímé péči na rok 2013,
- vzdělávací plán pro ostatní pracovníky na rok 2013.

Dalším výstupem je položkový rozpočet vzdělávacích aktivit za celé období souhrnně a rozpočet rozpracovaný pro jednotlivé roky 2013 až 2016.

11.4 Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří pracovní tým zajišťující sociální služby azylový dům a noclehárna v organizaci ELIM Vsetín, o. s. Jedná se o vedoucí obou sociálních služeb, dva sociální

pracovníky, pracovního terapeuta, čtyři pracovníky v přímé péči a jednoho správce budovy.

11.5 Způsob provedení

Výstupy projektu budou zakomponovány do interních dokumentů sociálních služeb Azylový dům a Noclehárna Elim v organizaci ELIM Vsetín, o. s., na jejichž základě bude realizováno vzdělávání pracovníků v letech 2013 až 2016. Jedná se o vnitřní předpisy Plán vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim a Personální směrnice. Součástí vnitřních dokumentů bude i rozpočet na vzdělávání pracovníků.

11.6 Harmonogram

Harmonogram vzdělávacího plánu je vypracován na období let 2013 až 2016. V plánu jsou zahrnuty kurzy, interní školení, odborné stáže a supervize.

Vzdělávací plány nejsou chápány jako uzavřené, ale bude možno je aktualizovat formou revizí na začátku každého dalšího roku, tj. leden 2014, 2015 a 2016.

Vzdělávací plán je nastaven pro tři skupiny. V první skupině jsou všichni pracovníci, druhá skupina je dána pouze pracovníky v přímé péči, tj. sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách, a třetí skupinu tvoří ostatní pracovníci, tj. vedoucí sociální služby a správce budovy.

Jednotliví pracovníci jsou na místo jmen označeni písmeny A až I, kde: A je vedoucí sociálních služeb, B je správce budovy, C a D jsou sociální pracovníci a E, F, G, H, I jsou pracovníci v přímé péči.

Tabulka 21 Vzdělávací plán pro všechny pracovníky na období 2013 – 2016

Termín	Vzdělávací aktivita	Cíl vzdělávací aktivity
1. čtvrtletí roku: 2013 – 2016	Školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	Bezpečnost práce
	Školení první pomoci	Znalost poskytování první pomoci
	Školení řidičů	Proškolení řidičů
	Společná supervize pracovního týmu	Podpora nezávislého odborníka při řešení problémů

2. čtvrtletí roku: 2013 – 2016	2013 – Kurz prevence syndromu vyhoření	Předcházení syndromu vyhoření
	2014 – Kurz psychohygieny – sebepoznávání	Nalezení účinných strategií pro zvládání zátěže
	2015 – Kurz etické aspekty sociální práce	Etická dilemata v sociální práci a jejich možná řešení
	2016 – Kurz psychohygieny – zvládání stresu	Získání znalostí k efektivnějšímu zvládnutí stresových situací
	Společná supervize pracovního týmu	Podpora nezávislého odborníka při řešení problémů
3. čtvrtletí roku: 2013 – 2016	Stáž v zařízení sociálních služeb typu azylový dům a noclehárna	Seznámení se s obdobnou poskytovanou sociální službou a přenos dobré praxe
4. čtvrtletí roku: 2013 – 2016	Společná supervize pracovního týmu	Podpora nezávislého odborníka při řešení problémů

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

V prvním čtvrtletí daného roku proběhnou periodická povinná interní školení, ostatní vzdělávací akce budou rozprostřeny během celého kalendářního roku.

Tabulka 22 Vzdělávací plán pro přímou péči na období 2013 – 2016

Termín	Vzdělávací aktivita	Cíl vzdělávací aktivity
2. čtvrtletí 2013	Interní školení – Standardy kvality	Orientace v SQ č. 1 až 5
4. čtvrtletí 2013	Kurz – Efektivní komunikace	Podpora v účinné komunikaci s klientem
2. čtvrtletí 2014	Interní školení – Standardy kvality	Orientace ve SQ č. 6 až 8

4. čtvrtletí 2014	Kurz – Asertivní jednání	Asertivní jednání s klientem
2. čtvrtletí 2015	Interní školení – Standardy kvality	Orientace v SQ č. 9 až 10
4. čtvrtletí 2015	Kurz – Finanční gramotnost	Orientace při řešení dluhové problematiky
2. čtvrtletí 2016	Interní školení – Standardy kvality	Orientace v SQ č. 11 až 15
4. čtvrtletí 2016	Kurz – Jak se nedat zmanipulovat	Rozpoznání manipulativního jednání a obrana před ním

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Vzdělávací plán pro přímou péči je nastaven pro pracovníky (C, D, E, F, G, H, I).

Tabulka 23 **Individuální vzdělávací plán pracovníků v přímé péči na rok 2013**

Pracovník	Vzdělávací aktivita	Cíl vzdělávací aktivity
C	Kurz – Individuální přístup ke klientům	Posílení individuální práce s klientem
	Stáž v zařízení psychoterapeutického zaměření	Získání povědomí o práci s klienty v psychoterapeutické sociální službě
D	Kurz – Individuální plánování	Posílení individuální práce s klientem
	Kurz – Sociální práce se seniory	Seznámení se specifiky cílové skupiny senioři bezdomovci
	Stáž v sociální službě zaměřené na seniory bezdomovce	Získání povědomí o práci s cílovou skupinou senioři bezdomovci
E	Kurz – Práce na PC, střední úroveň	Získání znalostí práce na PC
	Kurz – Role klíčového pracovníka	Podpora v roli klíčového pracovníka
	Stáž v sociálním zařízení s pracovní terapií	Získání nových informací o možnostech využití pracovní terapie

F	Kurz – Role klíčového pracovníka	Podpora v roli klíčového pracovníka
G	Stáž v komunitě pro drogově závislé	Získání povědomí o práci s drogově závislými
	Kurz – Role klíčového pracovníka	Podpora v roli klíčového pracovníka
H	Kurz psychohygieny	Zvýšení psychické odolnosti pracovníka
	Stáž v sociální službě zaměřené na osoby bez přístřeší	Seznámení se s obdobnou poskytovanou sociální službou a přenos dobré praxe
I	Kurz – Role klíčového pracovníka	Podpora v roli klíčového pracovníka
	Stáž v obdobné sociální službě typu azylový dům	Seznámení se s obdobnou poskytovanou sociální službou a přenos dobré praxe

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Vzdělávací plán jednotlivých pracovníků v přímé péči je nastaven na rok 2013. Vzdelávací aktivity a cíle pro období let 2014 až 2016 budou doplněny na základě výstupů z ročních pohovorů.

Tabulka 24 Vzdelávací plán pro ostatní pracovníky na rok 2013

Pracovník	Vzdelávací aktivita	Cíl vzdelávací aktivity
A	Kurz strategického plánování	Naučit se strategicky myslet a plánovat
	Kurz fundraisingu	Naučit se získávat finanční podporu pro sociální služby
B	Kurz práce na PC	Efektivní využití programů na PC

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

U vzdelávacího plánu pro ostatní pracovníky se vychází z výsledků pohovorů za rok 2012, nastavení plánu vzdelávání pro další období roků 2014 až 2016 proběhne na základě ročních pohovorů.

11.7 Rozpočet

Pro stanovení rozpočtu je zvoleno období let 2013 až 2016 a jsou zde zahrnuty všechny vzdělávací aktivity podle jednotlivých harmonogramů vzdělávacích plánů. V komentáři k rozpočtu jsou jednotlivé položky blíže specifikovány.

Rozpočet je nastaven jako vyrovnaný. Zdroje na zajištění vzdělávacích aktivit jsou navrženy z dotací na služby od MPSV a dále bude možné využít jednotlivé dotační programy na vzdělávání a dary od fyzických i právnických osob.

Prázdný sloupec skutečnosti čerpání bude využit pro průběžné sledování čerpání z rozpočtu a při vytváření rozpočtu pro další vzdělávací období.

U některých vzdělávacích aktivit dojde k úspoře nákladů tím, že vybrané vzdělávací aktivity budou zajištěny samotnými zaměstnanci. Jedná se především o školení bezpečnost a ochrana zdraví při práci a dále standardy kvality.

Tabulka 25 Rozpočet vzdělávacích aktivit na rok 2013 – 2016 v Kč

Rozpočet vzdělávacích aktivit	Jednotka	Počet	Cena za jednotku	Celkem Kč	Skutečnost čerpání v Kč
Kancelářské potřeby	1 školící akce	8	150	1 200	
Cestovné na stáže týmu	příkaz k pracovní cestě	36	250	9 000	
Cestovné na stáže jednotlivých pracovníků	příkaz k pracovní cestě	6	200	1 200	
Supervize týmu	ks	12	5000	60 000	
Školení řidičů	ks	36	100	3 600	
Školení první pomoci	ks	36	100	3 600	
Kurz - prevence syndromu vyhoření	ks	1	7500	7 500	
Kurz psychohygienu – sebepoznávání	ks	1	7500	7 500	
Kurz etické aspekty sociální práce	ks	1	7500	7 500	
Kurz psychohygienu – zvládnání stresu	ks	1	7500	7 500	

Kurz – Efektivní komunikace	ks	1	7500	7 500	
Kurz – Asertivní jednání	ks	1	7500	7 500	
Kurz – Manipulace	ks	1	7500	7 500	
Kurz – Individuální přístup ke klientům	ks	1	1200	1 200	
Kurz – Individuální plánování	ks	1	1200	1 200	
Kurz – Sociální práce se seniory	ks	1	1200	1 200	
Kurz – Práce na PC, střední úroveň	ks	1	1200	1 200	
Kurz – Role klíčového pracovníka	ks	4	1200	4 800	
Kurz psychohygieny	ks	1	1200	1 200	
Kurz práce na PC	ks	1	1200	1 200	
Kurz – Strategické plánování	ks	1	1500	1 500	
Kurz fundraisingu	ks	1	1400	1 400	
Náklady celkem				146 000	
Přijaté dary				30 000	
Dotace MPSV				50 000	
Granty				66 000	
Výnosy celkem				146 000	
Zisk/Ztráta				0 Kč	

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Položka kancelářské potřeby v sobě zahrnuje především materiální potřeby spojené s přípravou interních vzdělávacích akcí. Pro zajištění interní akce je nutné zajistit pro pracovníky bloky, propisky, kancelářský papír na vytvoření manuálu, apod. Na jednotlivou vzdělávací akci je plánována v rozpočtu částka 150 Kč. Celkem je v rozpočtu počítáno s 8 interními akcemi.

Položka cestovné na stáže týmu v sobě zahrnuje cestovní náhrady pracovníků týmu. Je plánováno uskutečnit 4 společné stáže týmu, to představuje 36 cestovních příkazů. Byla zvolena částka 250 Kč na pracovníka pro pokrytí cestovních nákladů (stravné a cestovní výdaje).

Položka cestovné na stáže jednotlivých pracovníků v sobě zahrnuje náklady na jednotlivé pracovní cesty. Je zde stanovena částka ve výši 200 Kč na pracovníka, která pokryje cestovní náhrady a stravné.

Položka supervize zahrnuje podle nastaveného plánu 12 supervizí, tj. 3 supervize / rok. Cena za jednu týmovou supervizi je stanovena ve výši 5 000 Kč. Supervize bude zajištěna externím supervizorem na základě písemné dohody mezi supervizorem a organizací.

Položka školení řidičů v sobě zahrnuje 4 školení, tj. 36 proškolených zaměstnanců během vzdělávacího plánu. Za osobu je stanoveno 100 Kč. Školení bude zajištěno externím školi-
telem.

Položka školení první pomoci v sobě zahrnuje 4 školení za dobu vzdělávacího plánu, školení bude zajištěno externím školitelem, cena za proškolení je 100 Kč / osobu.

Pro tým jsou určeny tyto kurzy: Kurz – Prevence syndromu vyhoření, Kurz psychohygieny – sebepoznávání, Kurz etické aspekty sociální práce, Kurz psychohygieny – zvládání stresu, Kurz – Efektivní komunikace, Kurz – Asertivní jednání, Kurz – Manipulace. Cena je stanovena za realizaci kurzů externím školitelem ve výši 7 500 Kč.

Kurzy pro jednotlivé pracovníky: Kurz – Individuální přístup ke klientům, Kurz – Individuální plánování, Kurz – Sociální práce se seniory, Kurz – Práce na PC, střední úroveň, Kurz – Role klíčového pracovníka, Kurz psychohygieny, Kurz práce na PC, Kurz – Strategické plánování a Kurz fundraisingu je plánován jako vzdělávací akce mimo organizaci, kurzovné je ve výši 1200 až 1 400 Kč / kurz.

Tabulka 26 **Rozpočet podle jednotlivých roků v Kč**

	Rozpočet celkem v Kč	Skutečnost čerpání v Kč	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016
Náklady						
Kancelářské potřeby	1 200		300	300	300	300
Cestovní náhrady	10 200		2 550	2 550	2 550	2550

Vzdělávání	134 600		33 650	33 650	33 650	33 650
Náklady celkem	146 000		36 500	36 500	36 500	36 500
Výnosy						
Přijaté dary	30 000		7 500	7 500	7 500	7 500
Dotace MPSV	50 000		12 500	12 500	12 500	12 500
Granty	66 000		16 500	16 500	16 500	16 500
Výnosy celkem	146 000		36 500	36 500	36 500	36 500
Zisk / ztráta	0		0	0	0	0

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Nastavení čerpání rozpočtu pro období let 2013 až 2016 je vyrovnané. Je předpoklad, že rozsah vzdělávacích aktivit u jednotlivých pracovníků bude obdobný, jako je v roce 2013. V případě změn lze do nastaveného rozpočtu vstoupit a provést úpravy v zajištění výnosů či v nákladových položkách a to při plánovaných revizích na začátku dalšího roku 2014 až 2016.

Částka ve výši 36 500 Kč na vzdělávací akce na jeden kalendářní rok je nastavena realisticky a je možné ji profinancovat.

11.8 Rizika

Z provedených analýz byla identifikována možná rizika, která mohou ohrozit nastavení nového plánu vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny. Hlavním a zásadním rizikem se jeví nezajištěné finance na provoz sociálních služeb.

Tabulka 27 Rizika ohrožující další vzdělávání ve službách

Riziko	Eliminace rizik
Nedostatek finančních zdrojů	Organizace nesmí být závislá pouze na dotačních zdrojích, je nutné posunout finanční zajištění služeb k více-zdrojovému financování.
Útlum podpory sociálních služeb ze strany státu	Toto riziko je ze strany organizace prakticky neovlivnitelné.
Pokles uživatelů	Toto riziko se jeví jako méně reálné, nicméně je nutná dobrá propagace služeb mezi cílovou skupinou a spolupracujícími organizacemi.

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

11.9 Způsob vyhodnocení

Projekt bude vyhodnocován průběžně managementem organizace a to vždy v závěru roku 2013, 2014, 2015. Na základě písemných výstupů z ročních pohovorů s jednotlivými zaměstnanci bude vyhodnocován přínos vzdělávacích aktivit pro jednotlivé pracovníky i pro dané sociální služby celkově. Dále budou analyzovány problémy vznikající během roku ze zápisů z porad, z provozních deníků a knih. Na základě zjištěných skutečností bude aktualizován roční plán na následující období. Současně dojde ke kontrole a úpravě rozpočtu dle aktuální finanční situace.

Po ukončení celého projektu v roce 2016 dojde k závěrečnému zhodnocení přínosu celého vzdělávacího plánu. Podkladem pro toto hodnocení budou subjektivní vyhodnocení jednotlivými pracovníky, znalostní testy, hodnocení výkonnosti jednotlivých pracovníků, rozhovor ředitele s vedoucími daných sociálních služeb o přínosech a SWOT analýza služeb.

Zjištěné skutečnosti se stanou podkladem pro nastavení vzdělávání v organizaci na další období.

ZÁVĚR

Cílem práce bylo zjistit, zda nastavený systém vzdělávání pracovníků v sociálních službách Azylový dům Elim a Noclehárna Elim odpovídá potřebám zaměstnanců a současně potřebám sociálních služeb.

Na základě definování cíle práce byla stanovena tato výzkumná otázka: **Jsou v oblasti vzdělávání sladěny potřeby organizace a potřeby zaměstnanců?**

Došla jsem k tomuto zjištění: Potřeby organizace a potřeby zaměstnanců v oblasti vzdělávání byly doposud sladěny pouze částečně. Potřeby organizace jako celku vycházející z poslání jednotlivých služeb nebyly v plánech zohledněny prioritně, ale pouze v míře překrytí s individuálními potřebami zaměstnanců.

Z uskutečněných analýz vyplynulo, že při sestavování plánů vzdělávání se doposud nevycházelo přímo z cílů a potřeb jednotlivých sociálních služeb, pracovalo se pouze s potřebami jednotlivých pracovníků. V nově navrženém plánu vzdělávání je tato skutečnost zohledněna.

Výstupem projektu je přehledný plán vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim, rozdělený do čtyř částí: Vzdělávací plán pro všechny pracovníky na období 2013 – 2016, Vzdělávací plán pro přímou péči na období 2013 – 2016, Individuální vzdělávací plán pracovníků v přímé péči na rok 2013 a Vzdělávací plán pro ostatní pracovníky na rok 2013.

Dalším výstupem je položkový rozpočet vzdělávacích aktivit za celé období souhrnně a rozpočet rozpracovaný pro jednotlivé roky 2013 až 2016.

Vytvoření plánu vzdělávání na delší časové období doplní strategické plány organizace i v oblasti vzdělávání, který byl doposud stanoven pouze krátkodobě. Organizace si tak může zařadit do svých interních dokumentů nově vytvořený plán vzdělávání na rok 2013 až 2016.

Přínosem je také doplnění plánu vzdělávání o rozpočet na vzdělávání s výhledem až do roku 2016. Rozpočet se stane užitečným vodítkem pro zpracovávání žádostí o dotace na vzdělávání pracovníků. Další využití najde také při sestavování žádosti na zajištění sociálních služeb z prostředků státního rozpočtu.

Dlouhodobý plán vzdělávání je chápán jako otevřený dokument s možností pravidelných ročních revizí, kdy budou zohledňovány nové skutečnosti, které nastanou během jednotli-

vých let. Úpravy se mohou týkat jednotlivých pracovníků, témat vzdělávacích aktivit nebo může být revidován rozpočet zohledňující finanční možnosti organizace.

Organizace může využívat při vzdělávání i své interní zdroje. Jedná se o kolegy, kteří mají dostatek profesních znalostí a zkušeností a jsou navíc schopni školit ostatní. Využití této možnosti je vhodné především proto, že pracovníci vnímají školicí akce zajišťované svými kolegy jako velmi přínosné. Pro organizaci to má dále pozitivní dopad, spočívající ve finanční úspoře.

Při sestavování plánu bylo pamatováno také na definování rizik a jejich eliminaci. Tím, že jsou rizika popsána, lze jim předcházet. Dlouhodobě se v tomto směru ukazuje nutnost pracovat především na posílení vícezdrojového financování služeb.

Vytvořený plán vzdělávání je přehledný pro jednotlivé pracovníky týmu. Současně je v plánu nově nastaven cíl, kterého se má dosáhnout uskutečněním vzdělávací aktivity. Doplnění termínů u jednotlivých vzdělávacích akcí pomůže při plánování dovolené zaměstnanců, ale také při sestavování rozpisu služeb pro zajištění nepřetržitého provozu azylového domu a noclehárny.

Při psaní diplomové práce na téma Vzdělávání pracovníků azylového domu a noclehárny jsem mohla čerpat ze znalostí získaných během nynějšího studia. Pod pojmem vzdělávání pracovníků se skrývá široká oblast. Práci jsem proto úžeji zaměřila na vzdělávání v konkrétních sociálních službách.

Osobně vnímám oblast profesního rozvoje zaměstnanců jako důležitou součást řízení lidských zdrojů. Vhodně zvolený kurz se může také stát pro pracovníka benefitem. Je mu umožněno rozvíjet se formou vzdělávacích akcí konaných v rámci pracovní doby. Hlavní přínos kvalitně a efektivně prováděného vzdělávání pracovníků se ale projeví ve vyšší kvalitě a výkonnosti při poskytování sociálních služeb v organizaci.

Práce mi přinesla lepší a komplexnější pohled do oblasti vzdělávání, pomohla mi lépe si uvědomit propojení vzdělávacích potřeb zaměstnanců s cíli organizace a sociálních služeb. Dále mi ukázala důležitost vnímání vzdělávání v kontextu finančního zajištění. Při řešení každodenních pracovních problémů v pozici vedoucí služeb nemám tolik prostoru hlouběji se touto tematikou zabývat. Při zpracovávání tohoto zadání jsem si tak mohla mnohé ujasnit a také mohu přímo využít konkrétní výstupy z práce při své manažerské činnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Literární zdroje:

1. ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
2. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2914-5.
3. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r.o., 2005. ISBN 80-7367-040-2.
4. HENDL, J. *Přehled statistických metod zpracování dat*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r.o., 2004. ISBN 80-7178-820-1.
5. HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1457-8.
6. KOCIÁNOVÁ, R. *Personální činnost a metody personální práce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.
7. KOUBEK, J. *Personální práce v malých a středních firmách*. 4. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978 -80-247-3823-9.
8. KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. In: VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8.
9. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. vyd. neuvedeno. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, ISBN neuvedeno.
10. PLAMÍNEK, J. *Tajemství motivace. Jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 2. doplněné vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80247-3447-7.
11. PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80247-3235-0.
12. ROHLÍKOVÁ, L., VEJVODOVÁ, J. *Vyučovací metody na vysoké škole*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4152-9.
13. SVATOŠ, V., LEBEDA, P. *Outdoor trénink pro manažery a firemní týmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0318-1.
14. ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ K. A KOL. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
15. VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3651-8.

Elektronické zdroje:

16. ASTRAS O.P.S. [online]. Astras, o. p. s, 2013. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.astras.cz/inpage/azylovy-dum/>
17. ASTRAS O.P.S. [online]. Astras, o. p. s, 2013. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.astras.cz/inpage/nocleharna/>
18. BUSINESSINFO.CZ. [online]. CzechTrade, 1997-2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/novela-zakona-o-dph-2013-27711.html>
19. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 15. 7. 2011. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/klasifik.nsf/i/klasifikace_ekonomickych_cinnosti_%28cz_nace%29
20. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 20. 3. 2013. [cit. 2013-03-22]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislotab=PRA0041PU_KR&q_rezim=1&vo=null&q_text=&kapitola_id=15
21. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabdetail.jsp?kapitola_id=16&potvrz=Zobrazit+tabulku&go_zobraz=1&cislotab=SZB0071UU&cas_2_26=2011&voa=tabulka&str=tabdetail.jsp
22. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/c012113analyza13.doc>
23. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/mira_inflace
24. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/telekomunikacni_a_internetova_infrastruktura
25. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/telekomunikacni_a_internetova_infrastruktura
26. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/bezdomovci_podle_kraju/\\$File/bezdomovci_podle_kraje_pobytu.pdf](http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/bezdomovci_podle_kraju/$File/bezdomovci_podle_kraje_pobytu.pdf)
27. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/obyvatelstvo#.USij14HgXZ8>
28. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/vysledky_scitani_bezdomovcu#.USicJoHgXZ8
29. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/zakladni_charakteristiky_bezdomovcu/\\$File/bezdomovci_tabulky.pdf](http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/zakladni_charakteristiky_bezdomovcu/$File/bezdomovci_tabulky.pdf)
30. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. Český statistický úřad, 22. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/cpmz120412.doc>

31. ELIM VSETÍN, O. S. [online]. ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., 2009 - 2011. [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4
32. ELIM VSETÍN, O. S. [online]. ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., 2009 - 2011. [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4
33. ELIM VSETÍN, O. S. [online]. ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o. s., 2009 - 2011. [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: http://www.elimvsetin.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=4
34. CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. [online]. Charita Česká republika, 2013. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/adresar/?s=nocleharna1#directory-detail>
35. CHARITA SV. ANEŽKY OTROKOVICE. [online]. Charita sv. Anežky Otrokovice, 2007. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.otrokovice.caritas.cz/azylovy-dum-samaritan-otrokovice.html>
36. CHARITA SV. ANEŽKY OTROKOVICE. [online]. Charita sv. Anežky Otrokovice, 2007. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.otrokovice.caritas.cz/nocleharna-samaritan-otrokovice.html>
37. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR (MPSV). [online]. Integrovaný portál MPSV, 13. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/sz/obcane/pravpov_uch
38. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR (MPSV). Noviny Práce a sociální politika. [online]. MPSV.CZ:Ministerstvo práce a sociálních věcí, 22. 3. 2013. [cit. 2013-02-23]. Sociální služby čeká řada změn. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/8491>
39. NEZISKOVKY. CZ. [online]. Neziskovky.cz, o. p. s., 23. 2. 2013. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: <http://www.neziskovky.cz/clanek/1831/0/home/zakon-o-zmene-pravni-formy-obcanskeho-sdruzeni-na-obecne-prospernou-spolecnost-prosel-snemovnou/>
40. OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÉ HRADIŠTĚ. [online]. Oblastní charita Uherské Hradiště, 2008. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://uhradiste.charita.cz/hlavni-strana/azylove-bydleni-cusanus>
41. OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÉ HRADIŠTĚ. [online]. Oblastní charita Uherské Hradiště, 2008. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://uhradiste.charita.cz/hlavni-strana/azylovy-dum-sv--vinnence>
42. OBLASTNÍ SPOLEK ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE ZLÍN. [online]. Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín, 2003-2011. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.cervenkyriz.zlin.cz/azylovy-zarizeni.html>
43. OBLASTNÍ SPOLEK ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE ZLÍN. [online]. Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín, 2003-2011. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.cervenkyriz.zlin.cz/nocleharna.html>
44. ZLÍNSKÝ KRAJ. Krajský informační Systém Sociálních služeb [online]. KISSOS, 2013. [cit. 2013-02-28]. Reporty. Dostupné z: https://www.kissos.cz/fcgi/verso.fpl?fname=ksr_report_zobr3&id=107
45. ZLÍNSKÝ KRAJ. Krajský informační Systém Sociálních služeb [online]. KISSOS, 2013. [cit. 2013-02-28]. Reporty. Dostupné z: https://www.kissos.cz/fcgi/verso.fpl?fname=ksr_report_zobr3&id=107

Legislativní zdroje:

46. Vyhláška č. 505 / 2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
47. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1. ledna 2007.
48. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ze dne 21. dubna 2006, ve znění pozdějších předpisů.

Ostatní zdroje:

49. Interní materiál Azylového domu Elim - popis realizace služby k 11. 4. 2013.
50. Interní materiál Azylového domu Elim a Noclehárny Elim, SWOT analýza, 2011.
51. Interní materiál Noclehárny Elim - popis realizace služby k 1. 3. 2013.
52. Rozhodnutí č. 002/2013 Plán vzdělávání pracovníků Azylového domu Elim a Noclehárny Elim na rok 2013.
53. Směrnice č. ELI/005/2012 Personální směrnice.
54. Směrnice č. OBP/116/2011 Cíle a poslání Azylového domu Elim.
55. Směrnice č. OBP/220/2011 Cíle a poslání Noclehárny Elim.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AD Elim	Azylový dům Elim
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
BSC	Balance Scorecard (systém vyvážených ukazatelů výkonnosti firmy)
ČČK	Český červený kříž
ČR	Česká republika
ELI	ELIM
EU	Evropská unie
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
N Elim	Noclehárna Elim
OBP	Osoby bez přístřeší
SQ	Standardy kvality
VKCI	Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o. p. s.
ZK	Zlínský kraj

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1</i>	Cyklus systematického vzdělávání zaměstnanců	23
<i>Obrázek 2</i>	Personální zajištění sociálních služeb	62

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1</i>	Azylový dům Elim v číslech za rok 2009 – 2012	47
<i>Tabulka 2</i>	Noclehárna Elim v číslech za rok 2009 – 2012	48
<i>Tabulka 3</i>	Azylové domy ve Zlínském kraji – počet úvazků a kapacita	50
<i>Tabulka 4</i>	Noclehárny ve Zlínském kraji – počet úvazků a kapacita	51
<i>Tabulka 5</i>	SWOT analýza Azylového domu Elim a Noclehárny Elim	52
<i>Tabulka 6</i>	Podíl vlastních zdrojů na celku v Kč	53
<i>Tabulka 7</i>	Podíl cizích zdrojů na celku v Kč	54
<i>Tabulka 8</i>	Rentabilita tržeb v Kč	54
<i>Tabulka 9</i>	Autarkie na bázi výnosů a nákladů v Kč	55
<i>Tabulka 10</i>	Průměrná meziroční inflace	57
<i>Tabulka 11</i>	Přehled azylových domů ve Zlínském kraji	58
<i>Tabulka 12</i>	Přehled nocleháren ve Zlínském kraji	58
<i>Tabulka 13</i>	Skutečný stav kvalifikace pracovníků	61
<i>Tabulka 14</i>	Vyhodnocení vzdělávání pracovníka A	67
<i>Tabulka 15</i>	Vyhodnocení vzdělávání pracovníka C	68
<i>Tabulka 16</i>	Vyhodnocení vzdělávání pracovníka E	68
<i>Tabulka 17</i>	Vyhodnocení vzdělávání pracovníka F	68
<i>Tabulka 18</i>	Vyhodnocení vzdělávání pracovníka G	69
<i>Tabulka 19</i>	Vyhodnocení vzdělávání pracovníka H	69
<i>Tabulka 20</i>	Plán vzdělávání v roce 2013	70
<i>Tabulka 21</i>	Vzdělávací plán pro všechny pracovníky na období 2013 – 2016	76
<i>Tabulka 22</i>	Vzdělávací plán pro přímou péči na období 2013 – 2016	77
<i>Tabulka 23</i>	Individuální vzdělávací plán pracovníků v přímé péči na rok 2013	78
<i>Tabulka 24</i>	Vzdělávací plán pro ostatní pracovníky na rok 2013	79
<i>Tabulka 25</i>	Rozpočet vzdělávacích aktivit na rok 2013 – 2016 v Kč	80
<i>Tabulka 26</i>	Rozpočet podle jednotlivých roků v Kč	82
<i>Tabulka 27</i>	Rizika ohrožující další vzdělávání ve službách	84