

# **Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků terénních a pobytových sociálních služeb pečujících o seniory**

Hana Moravcová

---

2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Hana Filípková**  
Osobní číslo: **H11070**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů  
v neziskové sféře**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků terénních  
a pobytových sociálních služeb pečujících o seniory**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury k dané problematice.**

**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti dalšího profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách.**

**Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.**

**Realizace výzkumu kombinací kvalitativního a kvantitativního přístupu formou strukturovaných rozhovorů, skupinových rozhovorů, pozorování a dotazníkového šetření.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**ARMSTRONG, Michael. Personální management. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999, 963 s. ISBN 80-716-9614-5.**

**BELCOURT, Monica. Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 243 s. ISBN 80-716-9459-2.**

**KOUBEK, Josef. Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky. 3. vyd. Praha: Management Press, 2001, 367 s. ISBN 80-726-1033-3.**

**MUŽÍK, Jaroslav. Profesionální vzdělávání dospělých. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012, 263 s. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.**

**PALÁN, Zdeněk. Lidské zdroje. Výkladový slovník: Výkladový slovník. 1.vyd. Praha: Academia, 2002, 280 s. ISBN 80-200-0950-7.**

**PRUSÁKOVÁ, Viera. Systémový přístup k dalšímu vzdělávání. 1. vyd. Bratislava: Inštitút pre verejnú správu, 2000, 125 s. ISBN 80-968308-2-1.**

Vedoucí bakalářské práce: **prof. PhDr. Viera Prusáková, CSc.**  
Ústav pedagogických věd

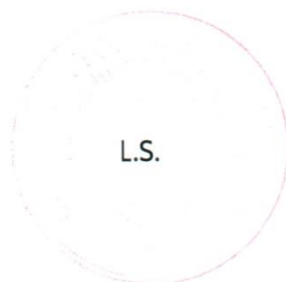
Datum zadání bakalářské práce: **22. ledna 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **2. května 2014**

Ve Zlíně dne 22. ledna 2014



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

# PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

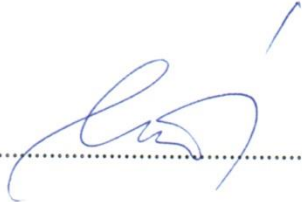
Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> 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 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou 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 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 práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 14. 4. 2014

.....  


*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 nevýdělečně 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 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). *Odpirá-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 výdělku jím 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

V sociálních službách je stanoveno zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách splnit ročně minimálně 24 hodin akreditovaného vzdělávání MPSV ČR. K dosažení efektivního a systematického vzdělávání zaměstnanců v organizaci je nezbytné využití analýzy vzdělávacích potřeb. Proto se předmětem této bakalářské práce stává vymezení teoretických východisek pro sestavení a následné srovnání analýz vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách v terénní službě a pobytové službě. V praktické části, na základě empirického výzkumu, předkládáme analýzu kompetencí cílové skupiny sestavenou vyhodnocením osobních rozhovorů. Tento dokument spolu se sběrem dat z dotazníkového šetření je základem pro vypracování analýzy vzdělávacích potřeb. Výsledek srovnání potřeb obou zkoumaných skupin je motivem k vyslovení doporučení pro využití výzkumu v praxi.

**Klíčová slova:**

Analýza vzdělávacích potřeb, analýza pracovního místa, pracovník v sociálních službách, pobytové sociální služby, terénní sociální služby, akreditované vzdělávání, kompetence, kvalifikační předpoklady

## **ABSTRACT**

In social services the duty to meet annually at least 24 hours of accredited education by the Ministry of Labour and Social Affairs (MoLSA) is set by the Social Services Act No. 108/2006 Coll. To achieve effective and systematic training of employees in the organization it is necessary to use the analysis of training needs. Therefore, the subject of this thesis becomes a specification of theoretical bases for preparation and subsequent comparison of the training needs analyses of workers in the social services, namely in the field services and residential service. In the practical part, based on empirical research, there is presented an analysis of competences of the target group obtained by means of evaluating personal interviews. This document together with the collection of data from the survey is the basis for developing a training needs analysis. The result of training needs comparison of both studied groups is a motive to give recommendations for the use of research in practice.

**Keywords:**

Training needs analysis, job analysis, social worker, residential social services, field social services, accredited education, competence, qualification requirements

Děkuji prof. PhDr. Věře Prusákové, CSc. za odborné vedení mé bakalářské práce.

Děkuji pracovníkům organizací Sociální služby Uherské Hradiště, Betanie – křesťanská pomoc Brno, Domov pro seniory Nezdenice, Domov pro seniory Loučka a Domov pro seniory Lukov, bez jejichž svědomitého přístupu by výzkum k této práci nemohl být realizován.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>12</b>
1.1 FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	12
1.2 DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	14
1.2.1 Služby sociální péče .....	14
<b>2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b> .....	<b>16</b>
2.1 KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	16
2.2 KOMPETENCE PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	17
<b>3 VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b> .....	<b>20</b>
3.1 ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB.....	22
3.1.1 Analýza vzdělávacích potřeb na úrovni organizace .....	22
3.1.2 Analýza vzdělávacích potřeb na úrovni skupiny.....	23
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>25</b>
<b>4 METODIKA VÝZKUMU</b> .....	<b>26</b>
4.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	27
4.2 TECHNIKA VÝZKUMU .....	27
4.3 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....	28
<b>5 VÝZKUM</b> .....	<b>29</b>
5.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM .....	29
5.1.1 Rozhovory .....	29
5.1.2 Kódování rozhovorů.....	32
5.1.3 Interpretace získaných údajů .....	34
5.2 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....	35
5.2.1 Otázka č. 2 .....	36
5.2.2 Otázka č. 3 .....	36
5.2.3 Otázka č. 4.....	37
5.2.4 Otázka č. 5 .....	40
5.2.5 Otázka č. 6.....	41
5.2.6 Otázka č. 7.....	44
5.2.7 Otázka č. 8.....	46
5.2.8 Otázka č. 9.....	47
5.2.9 Otázka č. 10.....	48
5.2.10 Otázka č. 11 .....	49
5.2.11 Otázka č. 12 .....	50
5.2.12 Otázka č. 13.....	52
5.2.13 Otázka č. 14.....	54
5.2.14 Otázka č. 15 .....	55
5.2.15 Otázka č. 16.....	57
5.2.16 Otázka č. 17.....	59
5.2.17 Otázka č. 18.....	61
5.2.18 Otázka č. 19.....	62
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>64</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	<b>67</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>69</b>



<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>70</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>71</b>

## ÚVOD

Hlavní myšlenkou, pro vznik této bakalářské práce, je úvaha nad potřebami ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Vzdělávání pracovníků v sociálních službách je často realizováno bez ohledu na druh a formu sociální služby a bez ohledu na cílovou skupinu klientů služby. V důsledku toho, že v oblasti sociálních služeb rozlišujeme formy terénní, pobytové a ambulantní, zamýšlíme se nad možností rozdílností potřeb vzdělávání pracovníků každé z nich. Terénní a pobytové sociální služby jsou orientovány na přímou péči o klienta v jeho každodenním životě, ambulantní služby jsou již svým zaměřením specifičtější. Cílem této práce je proto vymezení a následné srovnání potřeb ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách pro terénní a pobytovou formu služeb. Abychom získali co nejpřesnější výsledky z výzkumného šetření, do cílové skupiny výzkumného souboru byli vybráni pracovníci v sociálních službách pečující o seniory. Důležitým aspektem pro vyhodnocení potřeb ve vzdělávání je vymezení činností pracovníka v sociálních službách a následné sestavení analýzy pracovního místa, což se stává dílčím cílem této bakalářské práce. Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách jsou stanoveny §116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Výčet pracovních činností je pak součástí interní dokumentace každé organizace. Pro naplnění dílčího cíle jsme zvolili metodu osobních rozhovorů s jednotlivými pracovníky několika organizací pečující o seniory. Na základě vyhodnocení výsledků osobních rozhovorů a jejich vhodného kódování jsme sestavili výčet užitečných otázek pro dotazníkový nástroj. Dotazníkové šetření bylo zvoleno relevantní metodou pro naplnění hlavního cíle této práce. Předmětem šetření a hlavním cílem je zjistit, zda existují významné rozdíly v potřebách pracovníků v sociálních službách v rámci pobytové služby a pracovníků v terénní sociální službě a v jakém rozsahu.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Organizace sociálních služeb jsou v České republice neodmyslitelným článkem systému péče o člověka jako jedince i rodinu jako celek. Spadají do oblasti řízené Ministerstvem práce a sociálních věcí. Zřizovateli organizací sociálních služeb v České republice mohou být obce, kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sociální služby se překrývají s veřejnými službami, které jsou poskytovány v zájmu veřejnosti. Jsou financovány z veřejného rozpočtu, jsou vymezeny legislativou, a proto jsou závislé na politickém rozhodování státu, krajů i obcí. Sociální služby, jak píše Matoušek ve stejnojmenné publikaci na straně 9, můžou být poskytovány i jako služby komerční a to na základě kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem. „Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli“ (2007). Na základě zákona o sociálních službách rozlišujeme tři druhy sociálních služeb: služby sociální péče, služby sociální prevence a služby sociálního poradenství. Každá z uvedených druhů služeb může být poskytována ve formě pobytové, ambulantní nebo terénní (*Obrázek 1*). Abychom lépe pochopili členění sociálních služeb, v následující podkapitole si popíšeme jednotlivé formy.

### 1.1 Formy sociálních služeb

V sociálních službách rozlišujeme tři formy sociálních služeb (*Obrázek 1*). První z popisovaných forem jsou:

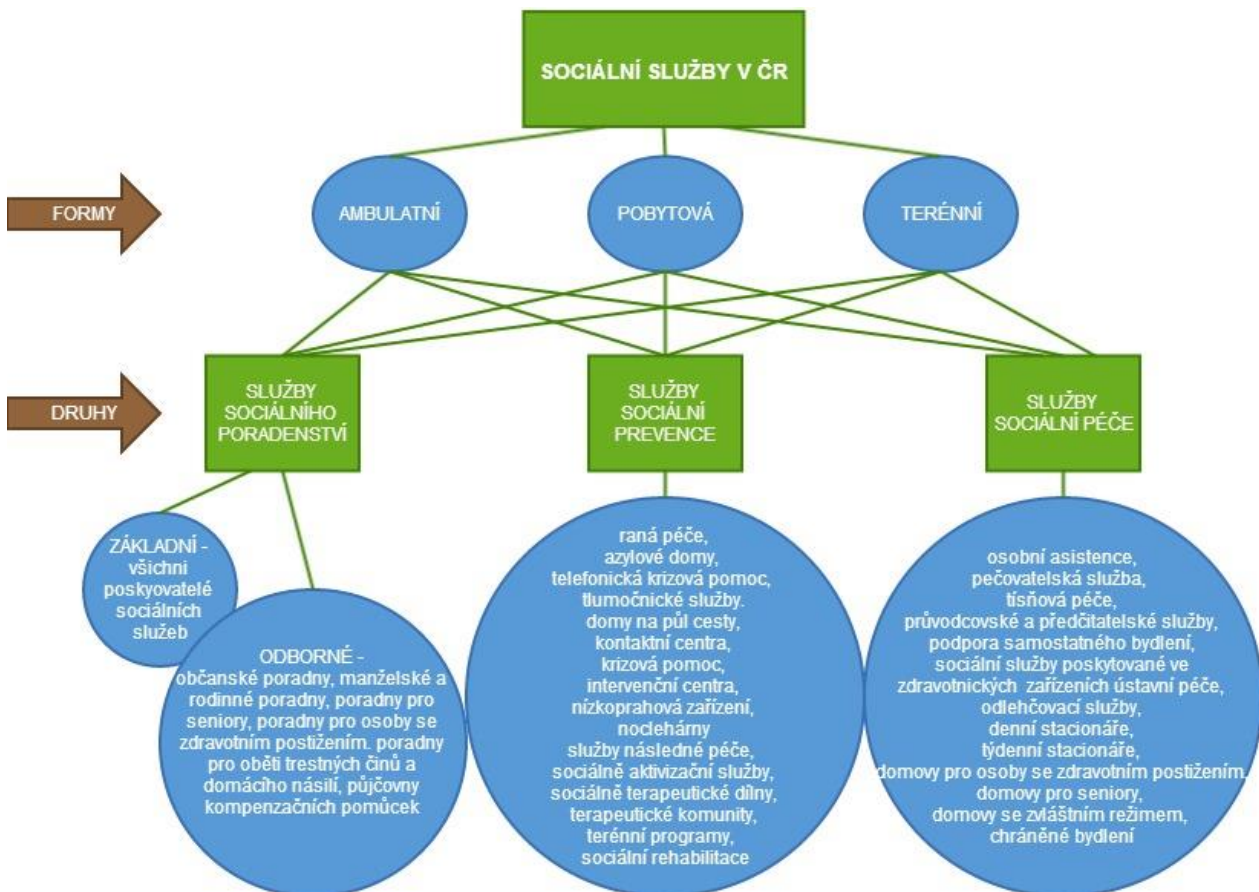
- Terénní sociální služby

Jedná se o služby, které jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí klientů. Jako výhodou této formy služby spatřujeme zachování sociálních vazeb klientů a možnost maximálního zapojení osob blízkých do péče o klienty. Za výhodou považujeme také menší finanční náročnost. Nevýhodou terénních sociálních služeb je horší dostupnost péče v některých demografických oblastech, možnost narušení soukromí klientů při střídání pracovníků pečujících o konkrétního klienta. Tuto službu nelze poskytovat po dobu celých 24 hodin.

Další formou poskytování sociálních služeb jsou:

- Ambulantní sociální služby

V případě ambulantních služeb klient dochází nebo je doprovázen či dopravován do zařízení sociálních služeb na den, či noc. Výhodou ambulantní formy sociálních služeb je zajištění sociálních



Obrázek 1: Členění sociálních služeb v ČR

kontaktů. Sociální prostředí klientů zůstává zachováno, klientům je poskytnuta podpora v rozvoji a udržení stávajících dovedností, je zabezpečena aktivizace a motivace klientů. V nevýhodách spatřujeme dopravu do zařízení, případnou nedostupnost služeb. Někteří klienti mohou vnímat nevýhodu v pobytu v kolektivu nebo v narušení denního režimu. Jedná se o služby finančně náročnější.

Poslední formou sociálních služeb jsou:

- Pobytové sociální služby

Tato forma služeb poskytuje svým klientům služby spojené s týdenním, měsíčním nebo celoročním ubytováním. Mezi výhody této formy sociálních služeb můžeme zahrnout možnost speciální péče po dobu 24 hodin denně, aktivizační programy pro klienty, pobyt ve společnosti vrstevníků a úlevu pro rodinu klienta. Za zásadní nevýhody považujeme narušení soukromí klienta, riziko šikany, přílišnou homogenitu, riziko vzniku patologických či rizikových vztahů, minimální zapojení rodiny do péče.

Z jednotlivých forem sociálních služeb si klient vybírá dle finančních možností, zdravotního stavu, místní a časové dostupnosti služby a rodinného zázemí. Jednotlivé formy služeb lze měnit dle aktuální situace klienta a jeho rodiny.

## 1.2 Druhy sociálních služeb

V každé z forem sociálních služeb jsou poskytovány tzv. druhy sociálních služeb. Jedná se o členění služeb na základě cílové skupiny, pro kterou je určena. Prvním druhem sociálních služeb jsou:

- služby sociální péče

jež jsou určeny osobám se stabilizovaným zdravotním stavem s cílem pomoci jim zajistit soběstačnost na fyzické i psychické úrovni. Hlavním úkolem takové služby je zapojení klientů do každodenního běhu života. V jiných případech pomáhá lidem překonávat životní problémy a zajišťuje jim žít důstojný život v důstojném prostředí. Dalším druhem sociálních služeb jsou:

- služby sociální prevence.

Ty mají za úkol zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy izolací od společnosti „z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností podle §92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách“ (MPSV.CZ, 2014). Posledním druhem sociálních služeb jsou:

- služby sociálního poradenství,

které jsou poskytovány osobám v nepříznivé sociální situaci, kde získají informace potřebné k řešení jejich situace. „Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství zahrnuje občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobivými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory“ (MPSV.CZ, 2014).

Protože je tato práce věnována vzdělávacím potřebám pracovníků v sociálních službách pečujících o seniory, považujeme za důležité, abychom se v následující podkapitole podrobněji seznámili se službami sociální péče.

### 1.2.1 Služby sociální péče

Služby sociální péče poskytují organizace, jejichž cílovou skupinu tvoří senioři, nebo osoby se zdravotním či mentálním postižením. Nejznámější formou pobytových služeb sociální péče jsou domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a domovy pro osoby se zdravotním či mentál-

ním postižením. Zde je poskytnut klientům celoroční pobyt s veškerou péčí, kterou tyto cílové skupiny vyžadují – poskytování stravy, podpora hygienických návyků, aktivizace, tvorba programu pro volný čas. Ambulantní forma služeb sociální péče jsou doplňkovou péčí o klienta. Sem můžeme zařadit například denní stacionáře. Další formou jsou terénní služby sociální péče, do které spadají pečovatelské služby a asistenční služby. Je to služba, která umožňuje osobám v nepříznivé situaci zůstat v domácím prostředí. Klientům „umožňuje udržet si alespoň část vlastní autonomie a žít na vyklým způsobem života v soukromí vlastního bytu“ (Vágnerová, 2007 str. 418). V organizacích sociální péče vykonává odbornou činnost okruh pracovníků, který definuje §115 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. „Sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách upravuje zákon o sociálních službách v § 109, 110 a 116. Zdravotnické pracovníky upravují zdravotnické předpisy – zákon č. 96/2004 Sb. a činnosti pedagogických pracovníků jsou stanoveny školskými předpisy“ (Malíková, 2011 str. 86).

## 2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Přesné vymezení pojmu pracovník v sociálních službách určuje §116 zákona č. 108/2006 o sociálních službách. Tedy že:

„Pracovník v sociálních službách je ten, kdo vykonává

- a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence,
- c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti,
- d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, osoba přímo pečující o klienta“ (ČR, 2006).

### 2.1 Kvalifikační předpoklady pracovníka v sociálních službách

Musil, Kubalčíková a Hubíková ve své Závěrečné zprávě z výzkumu z roku 2006 píší o kvalifikačních předpokladech pečovatelů. Musíme podpořit jejich tvrzení, že v současném školství pocítujeme naprostou absenci středoškolského oboru „pečovatel“. Autoři mají na mysli čtyřletý obor s maturitou, který skutečně v současné nabídce vzdělávání chybí. Na trhu najdeme zdravotnické obory jako zdravotní sestra, či zdravotnický asistent, nebo tříletý učební obor ošetřovatel. Pečovatelé –



pracovníci v sociálních službách - v dnešní době jsou absolventy jednak jakýchkoliv oborů s výučním listem, jednak osoby se základním vzděláním. Při úspěšném absolvování kvalifikačních a rekvalifikačních kurzů, jsou potom zaměstnáváni na pozici pracovníků sociálních služeb. Současný stav v sociálních službách je pod neustálým tlakem potřeby zvyšování kvality poskytovaných služeb, a proto se k zavedení oboru „pečovatel“ přikláníme. Pokud se v praxi předpokládá, že mezi běžně očekávané činnosti pracovníka v sociálních službách bude patřit vyjma jiného i posuzování sociálně – zdravotního stavu klienta, podávání léků, sociální práce nebo elementární právní poradenství, je třeba zvážit v kvalifikačních předpokladech pro výkon pozice pracovníka v sociálních službách potřebnost změny v systému školství nebo v potřebách a požadavcích Ministerstva práce a sociálních věcí.

Kvalifikační předpoklady pro vykonávání činnosti pracovníků v sociálních službách spočívají v orientaci v pracovní situaci (zvládání stresu, dilemat; využití supervizí, uvědomění si význam etických a hodnotových postojů), v předpokladech pro administrativní činnost (schopnost vyhotovit denní výkazy), v komunikačních dovednostech (umění vyjednat kompromis ve vztahu „klient – pečovatel“; v umění komunikace s rodinou klienta (umění aktivně naslouchat), v respektu ke klientovi (správné vyhodnocení požadavků klientů, rozpoznání akutní zdravotní nebo psychický stav klienta, stimulace klienta k sebeobsluze, vzdání se předsudků, podpora potřeb klienta, porozumění reakcí klientů, umění orientace ve složitých a specifických situacích), v preventivní činnosti a podpoře kvality života klienta (rozpoznání zdravotního stavu klienta, umění spolupráce v komplexu služeb, porozumění pro spolupráci poskytovaných sociálních, zdravotnických a jiných pomáhajících služeb), v poskytování krizové pomoci (schopnost poskytnout krizovou pomoc) a ve znalosti legislativy v sociálních službách. „Vzhledem k tomu, že realizace těchto očekávání může v praxi narážet na překážky, jsou tato očekávání v některých zařízeních vnímána spíše jako běžná, jinde spíše jako výhledová“ (Musil, a další, 2006). S kvalifikačními předpoklady úzce souvisí kompetence k výkonu pracovní pozice.

## **2.2 Kompetence pracovníka v sociálních službách**

Pojem kompetence je v poslední době předmětem častých diskuzí. Dříve byly kompetence vnímány jako oprávnění, či pravomoc. V několika uplynulých letech však tento pojem prošel významným vývojem ve vztahu k ostatním společenským vědám a získal tak mnohem širší význam. S kompetencemi se setkáváme u všech profesí, tudíž ani pracovníci v sociálních službách nejsou výjimkou.



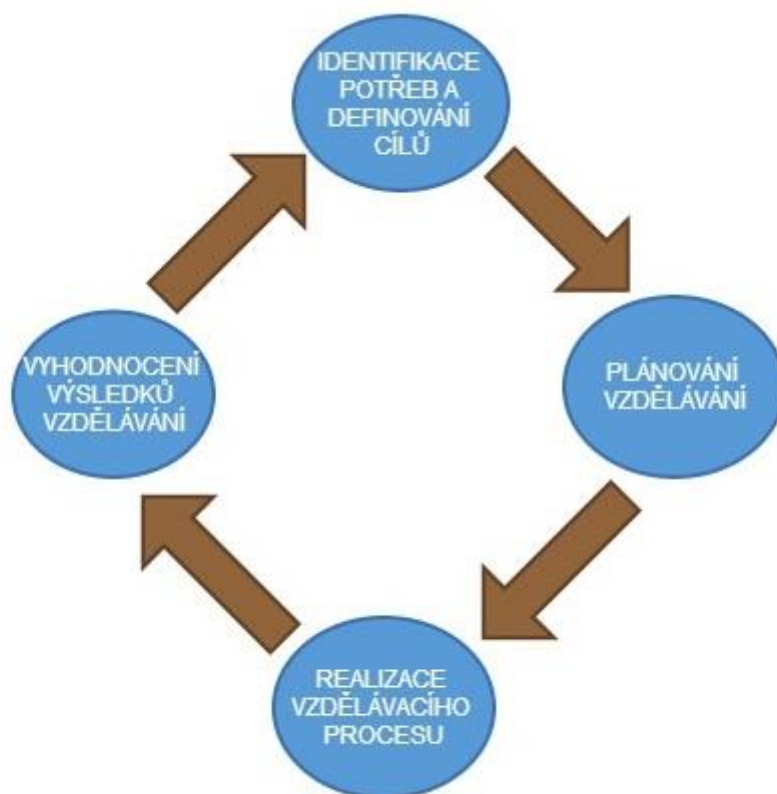
Mezi způsob řízeného rozvoje kompetencí řadíme v současné době další profesní vzdělávání. Podkladem pro sestavení analýzy vzdělávacích potřeb se stává výčet kompetencí potřebných pro výkon pracovní pozice. Vzdělávání v sociálních službách se budeme věnovat v následující kapitole.

### 3 VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Se vstupem ČR do EU a vzhledem k narůstajícím nárokům na životní úroveň se zvýšily požadavky na kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Tento poznatek Lukášové (2004) zmiňuje ve své práci Rolincová (2006 str. 30) tak, že: „Pro organizaci zaměřenou na kvalitu poskytovaných služeb a spokojenost občanů/klientů, by měly základní předpoklady být:

- kvalita je klíčová pro zajištění spokojenosti občanů/klientů,
- organizace je schopna dosahování kvality,
- poskytování nekvalitních služeb poškozuje výkonnost organizace a zájmy občanů/klientů i pracovníků organizace,
- kvalita je „záležitost nás všech“.

Vysoká kvalita nabízených služeb je z výrazně velké části zabezpečena pomocí dalšího profesního vzdělávání zaměstnanců. V sociálních službách je potřeba vzdělávání vymezena zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zaměstnanci musejí ročně splnit vzdělávání v minimálním rozsahu 24 hodin. Protože se sociální služby neustále potýkají s nedostatkem financí, je jim poskytována možnost čerpání finanční podpory prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí. Z Evropských sociálních fondů získávají prostředky „na vzdělávání svých zaměstnanců s cílem posílit jejich schopnosti a dovednosti při poskytování sociálních služeb“ (MPSV.CZ, 2014). Tímto počínem je v České republice zajištěn v organizacích sociálních služeb cyklus systematického vzdělávání (*Obrázek 3*). Jedná se o velmi efektivní proces vzdělávání. Základem tohoto procesu je identifikace potřeb a stanovení cílů, kterých chce organizace dosáhnout. Dále následuje plánování vzdělávání, kdy se stanoví konkrétní témata vzdělávacích aktivit. Pak už se přímo přistupuje k realizaci vzdělávání zaměstnanců, po které nesmí chybět hodnocení a výsledky z programu vzdělávání. To se stává podkladem pro další cyklus vzdělávání. V sociálních službách vzděláváme tyto cílové skupiny: vedoucí pracovníky, zdravotnické pracovníky, sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Vzdělávání v organizaci je podmíněno cílům a posláním organizace. Mezi cíle a poslání organizací služeb pro seniory shodně patří: empatický, ohleduplný a vstřícný přístup ke klientům; ochrana lidských práv; individuální přístup a respektování práv klientů; zachování co nejvyššího stupně samostatnosti klientů a týmová spolupráce zaměstnanců. To je důležitým aspektem pro určení užitečných oblastí ve vzdělávání. Témata jednotlivých vzdělávacích aktivit na soudobém trhu vychází z požadavků organizací sociálních služeb. V současné době využíváme pro vzdělávání pracovníků v sociálních službách pět následujících okruhů: péče o klienta, komunikace, legislativa, standardy kvality a osobnostní rozvoj. Ke správnému vyhodnocení vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách



Obrázek 3: Cyklus systematického vzdělávání

nám slouží analýza vzdělávacích potřeb. Taková analýza vzdělávání nám dokáže určit, která forma vzdělávání je pro zaměstnance nejvhodnější. Časté, ovšem ne ve zcela vysoké kvalitě, jsou pořádána interní školení. Jedná se o vzdělávací aktivity, které mnohdy nejsou v souladu s požadavky vzdělávání stanovené zákonem o sociálních službách. Organizace sociálních služeb se proto raději přiklání k realizaci vzdělávacích kurzů přes akreditované vzdělávací instituce přímo v prostorách organizace. Přijímána je také možnost zajišťování kurzů pro své pracovníky mimo organizaci, na základě nabídky vzdělávacích společností na trhu. Velmi zajímavým způsobem vzdělávání, který se stal v posledních letech trendem, jsou výměnné stáže v jiných zařízeních sociálních služeb v tuzemsku nebo zahraničí, založené na předávání dobré praxe. Způsob a forma vzdělávání v organizaci je jednak obrazem organizační kultury jednak obrazem přístupu k uživatelům sociální služby. Je to důkazem toho v jak velké míře podporuje vedení organizace potřebu pracovníků v sociálních službách se dále rozvíjet profesně i osobnostně. Vzdělávání je oboustranná investice. Organizace věnuje do vzdělávání své finance, pracovníci věnují svůj čas. Obě strany však získají. Pracovník díky vzdělávání je schopen aplikovat své nově nabyté poznatky, vědomosti a dovednosti

do praxe, klienti jsou spokojenější a v celé organizaci je tak podpořeno a zabezpečeno zvýšení kvality poskytovaných služeb.

### 3.1 Analýza vzdělávacích potřeb

Vedení organizace, cílem které je zvyšování kvality poskytovaných služeb, sestavuje se svými zaměstnanci analýzu vzdělávacích potřeb. Taková analýza může být zpracována na úrovni jedince, skupiny, nebo celé organizace. V případě sestavování analýzy vzdělávacích potřeb jednotlivých pracovníků se jedná o vyhodnocení osobních hodnotících pohovorů, individuálních plánů a analýzy pracovních činností. Sjednocení všech tří hodnot dokáže určit vzdělávací potřeby konkrétního pracovníka. Existuje několik definic pro vyjádření analýzy vzdělávacích potřeb. Podle Prusákové je analýza vzdělávacích potřeb „základním kamenem systémového přístupu ke vzdělávání. Základem analýzy vzdělávacích potřeb je zjištění rozdílů mezi současným stavem výkonu pracovníků a požadovaným výkonem, kterého chceme dosáhnout a zjištění, zda se to dá řešit vzděláváním“ (2000 str. 19). Analýza vzdělávacích potřeb může být pochopena i jako „analytický postup, který je určen k identifikaci mezer nebo diferencí ve výkonu zaměstnance nebo organizace“ (Belcourt, a další, 1998 str. 35). Vodák a Kucharčíková definují analýzu vzdělávacích potřeb jako „shromažďování informací o současném stavu znalostí, schopností a dovedností pracovníků, o výkonnosti jednotlivců, týmu a podniku a o porovnání zjištěných údajů s požadovanou úrovní,“ (2011 str. 85). Všechny uvedené definice jsou výstižné a plně popisující význam, hodnotu a využití analýzy potřeb ve vzdělávání. Je tím, „s čím stojí a padá úspěch celé vzdělávací akce“ (Palán, a další, 2008). Analýzu vzdělávacích potřeb provádíme v rámci několika základních kroků, jejichž posloupnost se snažíme vždy dodržovat. Tento postup při analýze je založen na principu deduktivní metody, tedy že postupujeme od nejobecnějších cílů a potřeb organizace až k potřebám konkrétního jednotlivého pracovníka. Cílem analýzy vzdělávacích potřeb je sestavení plánu systematického vzdělávání, který je v souladu s cíli a posláním organizace. Systematické vzdělávání je důležitým faktorem pro zvyšování kvality poskytovaných služeb. V následující podkapitole se budeme blíže věnovat analýze vzdělávacích potřeb na úrovni organizace.

#### 3.1.1 Analýza vzdělávacích potřeb na úrovni organizace

„Analýza na úrovni organizace jako celku je první částí analýzy vzdělávacích potřeb. Analýza organizace zkoumá strategii, kulturu, vnější prostředí a alokaci zdrojů v organizaci“ (Belcourt, a další, 1998). Jedná se o nejobtížnější část analýzy. Švomová používá ve své práci slova Goldsteina



Obrázek 4: Grafické znázornění klíčových slov ke kapitole analýzy vzdělávacích potřeb

(1986), který „přirovnává analýzu vzdělávacích potřeb k diagnóze zdravotního stavu: než se lékař rozhodne pro určitou léčbu, musí pomocí diagnostických metod, jakými jsou v tomto případě např. laboratorní vyšetření nebo rentgenové vyšetření, určit správnou diagnózu. Stejně tak je analýza vzdělávacích potřeb diagnostickým prostředkem, který určí povahu vzdělávacího programu (léčby)“ (2009).. K analýze vzdělávacích potřeb organizace můžeme použít několik metod. Doporučovanou metodou je tzv. Balanced Scorecard, která může pomoci odhalit významnou závislost úspěšnosti organizace na vzdělávání. Původně byla tato metodika vyvinuta pro měření výkonnosti, později byla využita pro převod organizační strategie na konkrétní cíle. Další z možností vytvořit analýzu vzdělávacích potřeb je SWOT analýza. Je to analýza zevrubná, jejímž cílem je prozkoumat charakteristiky organizace jak zevnitř, vyhodnocením slabých a silných stránek, tak zvenčí stanovením možných příležitostí a hrozeb. Na základě výsledků SWOT analýzy můžeme definovat konkrétní vzdělávací potřeby organizace. Pokud má organizace sestavenou analýzu vzdělávacích potřeb na úrovni organizace, přistupuje k dalšímu kroku a to k vypracování analýzy vzdělávacích potřeb na úrovni skupiny.

### 3.1.2 Analýza vzdělávacích potřeb na úrovni skupiny

Analýzu vzdělávacích potřeb na úrovni skupiny můžeme sestavit, pokud máme provedenu analýzu pracoviště. „Účel popisu pracoviště spočívá ve znázornění kooperace a návazností jednotlivých

pracovních míst v podnikové dělbě a kooperaci práce“ (Mužík, 1999 str. 87). K analýze pracovního místa je třeba výčet kvalifikačních předpokladů a kompetencí, vyžadovaných pro vykonávání dané pracovní pozice. Pokud se jedná o analýzu pracovní skupiny, je zapotřebí přihlížet ke kooperaci všech pracovníků celé skupiny. Před sestavením analýzy je nezbytné zodpovědět si několik základních otázek, které vedou k identifikaci potřeb ve vzdělávání. Jedná se především o vyhodnocení míry nezbytnosti výkonnosti v daných dovednostech, zda je motivace k požadovaným výkonům dostatečná a účinná, zda vedení organizace dostatečně podporuje požadované chování, či jaké bariéry je potřeba při výkonnosti překonávat. Výstupem z tohoto šetření je pak zjištění mezer ve výkonnosti a zhodnocení, zda je možné je eliminovat, nebo zcela odstranit pomocí vzdělávání.



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODIKA VÝZKUMU

Hlavním cílem empirického výzkumu je porovnat vzdělávací potřeby pracovníků v sociálních službách pracujících v terénní a pobytové formě služeb a dále vyhodnotit, zda se vzdělávací potřeby jednotlivých cílových skupin liší. Dílčím cílem je také zjistit, jakým způsobem pracovníci v sociálních službách pečující o seniory přistupují k možnostem dalšího profesního vzdělávání. K vyhodnocení stanovených cílů bylo použito několik dílčích výzkumných otázek:

1. Zjistit konkrétní potřeby ve vzdělávání pracovníků sociálních služeb.
2. Zjistit, kterých znalostí a dovedností je třeba více rozvíjet u pracovníků pečujících o seniory.
3. Zjistit, zda se pracovníci chtějí a v jakých tematických okruzích rozvíjet z jejich osobního zájmu.
4. Zjistit, zda se potřeby ve vzdělávání shodují s realizovanými vzdělávacími aktivitami, kterých se pracovníci v sociálních službách účastní.

Hypotéza, která vyplývá z hlavního cíle výzkumu, zní:

$H_0$  - Mezi vzdělávacími potřebami pracovníků v sociálních službách pečujících o seniory v terénní službě a pobytové službě nejsou významné rozdíly.

$H_a$  - Mezi vzdělávacími potřebami pracovníků v sociálních službách pečujících o seniory v terénní službě a pobytové službě jsou významné rozdíly.

Ke stanovení další hypotézy vycházíme z faktu, že profese zkoumaného souboru je psychicky velmi náročná, neboť péče o seniory dává pohled na stáří a smrt. Takle zkušenost může mít za následek syndrom vyhoření, či jiné potíže psychického charakteru.

Jak velkou potřebu pociťují pracovníci v sociálních službách pečujících o seniory ve vzdělávání v osobnostním rozvoji? Do osobnostního rozvoje řadíme především práci s emocemi, či prevenci syndromu vyhoření.

Na základě uvedených informací stanovujeme hypotézu:

$H_0$  - Ve vzdělávání v osobnostním rozvoji pracovníků v terénní službě a pobytové službě nejsou významné rozdíly.

$H_a$  - Ve vzdělávání v osobnostním rozvoji pracovníků v terénní službě a pobytové službě jsou významné rozdíly.

Stanovili jsme si také další výzkumné problémy, které se stávají součástí empirického výzkumu této práce.

Předpokládáme, že pracovníci s vyšším počtem let praxe v oboru pocítují menší potřeby ve vzdělávání, než pracovníci s nižším počtem let praxe.

*Potřeby ve vzdělávání = závisle proměnná*

*Počet let praxe = nezávisle proměnná*

Předpokládáme, že potřeba vzdělávání v oblasti legislativy je u terénních pracovníků vyšší, než u pracovníků v pobytové službě.

*Vzdělávání v oblasti legislativy = závisle proměnná*

*Typ služby = nezávisle proměnná*

K verifikaci stanovených hypotéz je třeba vyhodnotit získaná data z výzkumného šetření. Pro sběr dat byly vybrány dva základní metodologické nástroje:

- Dotazník
- Rozhovor

Dotazník, který je nástrojem kvantitativního výzkumu, byl zvolen především pro možnost oslovení většího počtu respondentů. Použili jsme jej v případě zkoumání potřeb vzdělávání výzkumného souboru.

Rozhovor, již je nástrojem kvalitativního výzkumu, byl zvolen pro zjištění a určení kompetencí obou cílových skupin výzkumného souboru.

#### **4.1 Výzkumný soubor**

Pro výzkum byl zvolen výběrový kvótní soubor, jehož respondenty jsou pracovníci v sociálních službách pečující o seniory. Posuzujeme dva výzkumné vzorky a to pracovníky v sociálních službách pracující v terénní službě a pracovníky v sociálních službách pracující v pobytové službě. K získání respondentů jsme oslovili několik organizací sociálních služeb pro seniory a požádali jsme jejich pracovníky v sociálních službách k vypracování otázek v dotazníku a k účasti na rozhovoru. Dalším způsobem pro získání požadovaných dat bylo publikování dotazníku na sociálních sítích.

#### **4.2 Technika výzkumu**

Pro sběr dat jsme použili dotazníkový nástroj. Dotazník se skládá z 19 otázek. Sestavili jsme jej tak, aby bylo možno dosáhnout stanovených cílů práce, získat odpovědi na výzkumné otázky a shromáždit data potřebné k verifikaci hypotéz. Obsáhli jsme otázky dichotomické (výběr ze dvou odpo-

vědí), alternativní (výběr jedné odpovědi z několika možných alternativ), výčtové (kombinace několika možností) a škály (měření vnitřních postojů a názorů respondentů).

První dvě otázky jsou otázky filtrační. V první zjišťujeme, zda oslovený respondent pracuje v zařízení pro seniory. Do výzkumu řadíme jen ty dotazníky, ve kterých respondenti odpovídají na tuto otázku "Ano". V opačném případě jsou dotazníky vyřazeny z výzkumu. Druhá otázka je věnována tomu, v jaké službě respondenti pracují. Vybírají z možností: terénní služba; pobytová služba; terénní, pobytová a ambulantní služba. V případě, že respondent zvolí poslední z odpovědí, nejsou data v tomto dotazníku použita pro výzkum.

Další dvě otázky jsou tzv. analytické. Získáváme informace o délce praxe respondentů v sociálních službách a o jejich původním dosaženém vzdělání.

Následující otázky jsou věnovány průzkumu, v jak dostatečné míře jsou uspokojovány vzdělávací potřeby respondentů, v jakých tématech se nejčastěji vzdělávají, jaká témata naopak označují za nutné pro zvýšení kvality jejich dosavadní práce, nebo co jsou ochotni pro další profesní vzdělávání vykonat a obětovat.

Poslední 19. otázka je věnována spokojenosti respondentů na jejich současné pracovní pozici.

Dále využíváme metodu rozhovoru. Cílem rozhovorů je zjistit, jaké kompetence jsou nezbytné pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách pečujícího o seniory. Nejprínosnější pro náš výzkum byly zjištěné rozdíly mezi popisem pracovních činností pracovníků v terénní službě a pobytové službě.

### **4.3 Způsob zpracování dat**

Vzhledem k tomu, že jsme měli možnost účastnit se několika vzdělávacích aktivit pořádané pro pracovníky v sociálních službách, využili jsme možnosti získat data do dotazníků během realizace těchto kurzů. Naším přístupem a vysvětlením potřebnosti sběru dat jsme si zajistili 100% návratnost dotazníků. Získané dotazníky jsme zkontrolovali, nevyhovující dotazníky vyřadili na základě odpovědí filtračních otázek. Data z dotazníků byla přenesena do předem připraveného formuláře dotazníku v aplikacích Google. Tato aplikace dokáže vyhodnotit u každé otázky četnost odpovědí. Tato data pak byla přenesena do tabulky programu Microsoft Excel, kde byla zpracována podle dostupných metod testování.

## 5 VÝZKUM

V předešlé kapitole jsme se seznámili s cílem empirického výzkumu, se stanovením výzkumných problémů a hypotéz, s postupem při výběru výzkumného souboru a způsobem sběru dat. Jak již bylo řečeno, jedná se o kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu. V následujících dvou podkapitolách si přiblížíme jak výsledky dotazníkového šetření, tak kategorizaci rozhovorů. Popíšeme odpovědi jednotlivých otázek dotazníku a pokusíme se nalézt informace vedoucí k verifikaci stanovených hypotéz. Výzkum v pedagogice můžeme definovat jako“ záměrnou a systematickou činnost, při které se empirickými metodami zkoumají (ověřují, verifikují, testují) hypotézy o vztazích mezi pedagogickými jevy“ (Chráska, 2007 str. 12).

### 5.1 Kvalitativní výzkum

Před sestavením dotazníkového nástroje jsme uskutečnili několik rozhovorů s pracovníky v sociálních službách, kdy jsme chtěli získat co nejvíce informací o pracovních činnostech vykonávaných během pracovní doby a klíčových kompetencích a změřit shody a odlišnosti ve vykonávaných činnostech na pozici pracovníků sociálních služeb výzkumného vzorku. Realizace kvalitativního výzkumu proběhla v měsících únoru a březnu 2014. Stala se podkladem pro empirickou část této bakalářské práce. Zvolili jsme polostandardizovaný rozhovor, který je zaměřen na konkrétní oblast zkoumané problematiky. Jednotlivé rozhovory byly zaznamenány na diktafon a následně přepsány do textové podoby. Při přepisu byla provedena redukce prvního řádu, kdy jsme vynechali například tzv. slovní vatu a výrazy nepodstatné pro výzkum. Po té byly rozhovory kódovány. V následující podkapitole nabízíme interpretaci jednotlivých rozhovorů s pracovníky v sociálních službách.

#### 5.1.1 Rozhovory

##### Respondent č. 1: Jana

*Respondentka je pětáctyřicetiletá vdaná žena. Původní vzdělání získala na středním odborném učilišti jako obráběčka kovů. Protože přišla v době krize o práci, přijala účast na rekvalifikačním kurzu pracovníka v sociálních službách pořádaného Úřadem práce v místě jejího bydliště. Díky úspěšnému absolvování získala zaměstnání v domově pro seniory – v pobytové službě. Na uvedené pozici pracuje 6 let.*

Interpretace analyzovaného rozhovoru:

Respondentka projevuje radost z možnosti, která se jí naskytla v případě změny povolání. Na pozici pracovníka v sociálních službách je spokojená, ke svým klientům – seniorům přistupuje s laskavostí

a vrozenou empatií. Připouští, že se někdy cítí vyčerpaná. Ne fyzicky, ale psychicky. Tyto stavy přicházejí především v době, kdy některý z jejích klientů umírá, nebo se výrazně zhorší zdravotní stav některého z nich. Neumí přesně vyjádřit, zda její vztah: „klient – pečovatel“ je optimální. Projevuje své obavy z přílišné obětavosti. Svůj dokument popisu pracovní pozice zná, někdy se činnosti v něm se skutečně vykonávanými činnostmi liší. Ale ne mnoho. Každý pracovní den probíhá téměř totožně. Ráno při příchodu do zaměstnání dochází k předání směny. Je informována o důležitých skutečnostech, které se v noci udály. Není to však vždy pravidlem. Dále je potřeba pomoci klientům s ranní hygienou, někteří potřebují pomoci i se snídaní. Kontroluje čistotu na pokoji, v případě potřeby vymění lůžkovinu. Následují dopolední aktivity, kdy se věnuje klientům. Aktivity klientů jsou realizovány na základě jejich individuálních plánů. Pak následuje oběd, odpolední klid a další aktivity pro seniory. Dalšího profesního vzdělávání se účastní pravidelně, na základě svého vzdělávacího plánu. Zná skutečnost, že musí splnit 24 hodin vzdělávání za rok, počet si však nehlídá. Tvrdí, že to je věc personálního oddělení. Ve většině případů se vzdělávací aktivity realizují přímo v organizaci, vzdělávání je pořádáno z projektů.

### **Respondent č. 2: Marie**

*Respondentka je dvaapadesátiletá žena – vdova, původním vzděláním zdravotní sestra. Na pozici pracovníka v sociálních službách v domově důchodců nastoupila po mateřské dovolené. V této organizaci pracuje již 25 let.*

Interpretace analyzovaného rozhovoru:

Respondentka je na této pozici velmi spokojená. Prožila období, kdy se cítila pod psychickým a emočním tlakem a přemýšlela proto nad odchodem do jiného zaměstnání. Tuto myšlenku opustila v momentě, kdy do jejího života vstoupila vnoučata. Má nyní pocit životní rovnováhy. Vnoučata jsou zdrojem energie pro její další práci. Respondentka věří, že díky dlouholeté praxi v oboru ji již nemůže nic překvapit. Nezdráhá se tvrdit, že je za ta léta emočně otupělá. Přisuzuje to však také životním tragédiím a ztrátám, které prožila. Ke svým klientům přistupuje s empatií a trpělivostí. Režim denní směny je téměř totožný, ranní hygiena s klienty, pomoc při oblékání, při snídani, dále v dopoledním programu aktivizace klientů na základě jejich možností a individuálních plánů, pak následuje oběd, polední klid a odpolední aktivity, procházky s klienty. Zdravotnické úkony neprovádí, neboť ze zákona jako pracovník v sociálních službách není k takovým úkonům kompetentní. Myslí si, že všechny činnosti, které jsou uvedeny v popisu pracovních činností, běžně vykonává.



doprovází na úřady. Klienti někdy mají otázky z legislativní oblasti, proto se snaží odpověď na dotaz zjistit a následně klientovi předat. Již se také setkala s úmrtím jednoho ze svých klientů, přiznává, že to bylo pro ni emočně náročné. Přisuzuje to nízkému počtu let praxe v oboru. Je přesvědčena, že je organizačně schopná, za den zvládá spoustu aktivit. Nejen v pracovním životě, ale i osobním. Je přesvědčena o dobré volbě povolání, pro které se rozhodla. Vzdělávání je pro ni důležitým článkem profesního života. Využívá možnosti otevřených kurzů na trhu. Témata si vybírá podle problematik, které musí v zaměstnání aktuálně řešit.

#### **Respondent č. 4 – Vladimíra**

*Respondentka je osmačtyřicetiletá vdaná žena. Původním povoláním šička. V roce 1992 přišla o zaměstnání v textilním průmyslu a přijala možnost absolvovat rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Nejprve pracovala v domově důchodců, později využila nabídky pracovat v terénní sociální službě. Celkově se v oboru pohybuje již 20 let. V terénní službě pracuje 11 let.*

Interpretace analyzovaného rozhovoru:

Když v roce 1992 přišla o práci, cítila se velmi nejistá. Bylo krátce po revoluci, měla dvě malé děti a strach o jejich další existenci. Díky rekvalifikačnímu kurzu nabral její život nový směr. Práci pracovníka v sociálních službách vykonává moc ráda. Je pracovníkem, který získal své profesní zkušenosti, jak v pobytové službě, tak v terénní. V terénní službě je práce podle ní ve vysoké míře individuální, člověk musí umět reagovat na vzniklé situace a řešit je operativně. Nejdůležitější je pro ni znalost základů první pomoci, protože cítí velkou míru zodpovědnosti za klienty, které navštěvuje. Ke svým klientům přistupuje často jako „k členům rodiny“. Nemyslí si však, že je to správné. Svým klientům pomáhá při hygieně, při přípravě jednoduchých pokrmů, při drobném úklidu, či je doprovází na nákupy a úřady. Snaží se být svým klientům psychickou oporou. Zajímá se o reminiscenci, kterou při svých návštěvách u klientů používá. Klientům tak projevuje pocit potřebnosti a úcty. Vzdělávání je pro ni důležité, je to pro ni příjemná změna v každodenním kolotoči, má tak možnost potkat kolegyně z oboru.

#### **5.1.2 Kódování rozhovorů**

„Kódování znamená stálé srovnávání fenoménů, případů, pojmů atd. a formulaci otázek ohledně textu (proces nepřetržitého srovnávání). Přitom se k částem empirického materiálu přiřazují označení neboli kódy, které jsou nejdříve pojmově velmi blízké textu a později se stávají stále abstraktnější.“ (Hendl, 1999 str. 195) Tímto tvrzením se pokusíme při postupu kódování řídit.



Použijeme tzv. otevřeného kódování, na základě kterého označíme opakující se jevy. Seskupíme pojmy, které s těmito jevy nějakým způsobem souvisí, a provedeme kategorizaci. Jedná se o: „Proces seskupování pojmů, které se zdají příslušet stejnému jevu“ (Strauss, a další, 1999 str. 45). Na základě těchto postupů jsme vytvořili 3 kategorie ve dvou skupinách.

### **Kategorie: Pracovníci v pobytové službě**

#### Kategorie 1 – Osobní postoje k povolání

Jana i Marie projevují s prací, kterou vykonávají, spokojenost. Vnímají ji jako nástroj seberealizace. Z obou žen cítíme, že práce pracovníka v sociálních službách je pro ně důležitá, která uspokojuje jejich potřebu pomáhat. Vztah ke svým klientům popisují pozitivně. Obě se však při výkonu povolání setkávají s psychickým vyčerpáním. Marie překonává tuto únavu za pomoci času tráveného s vnoučaty. Jana popisuje své psychické vyčerpání jako reakci na úmrtí klientů. Popisuje tento stav jako nárazový a chvilkový.

#### Kategorie 2 – Pracovní povinnosti

Jana i Marie popisují pracovní denní režim velmi podobně. Nepozorujeme zde žádné významné rozdíly: ranní hygiena s klienty, pomoc při oblékání, pomoc při stravování, denní aktivity. Marie, původním povoláním zdravotní sestra, projevuje svůj nesouhlas s nekompetentností pracovníků v sociálních službách k jednoduchým zdravotnickým úkonům. Je přesvědčena, že pokud by byl sestaven seznam povolených zdravotnických úkonů, předešlo by se nepříjemným situacím. Také Jana připustila možnost vykonávat drobné zdravotnické úkony, ale nepovažuje to za klíčové. Obě mají vypracován dokument popisu pracovní pozice. Jana cítí, že někdy vykonává činnosti, které se od tohoto dokumentu liší, Marie je přesvědčena, že si své pracovní povinnosti na základě popisu pracovní pozice plní v dostatečné míře.

#### Kategorie 3 – Vztah ke vzdělávání

Jana i Marie znají fakt, že se pracovníci v sociálních službách musí povinně vzdělávat a absolvovat minimálně 24 hodin vzdělávání za rok. Obě se vzdělávají na základě vzdělávacích plánů organizace ke splnění zákonem stanoveného rámce. Marie připustila, že je ochotna vzdělávat se i mimo povinné vzdělávací aktivity. Jana se sama ze svého zájmu o další profesní vzdělávání nezajímá.

**Kategorie: Pracovníci v terénní službě**

## Kategorie: 1 - Vlastní postoje k povolání

Sandra i Vladimíra mají své povolání velmi rády a netají se tím. Přestože jejich délka praxe v oboru je výrazně odlišná, obě vystupují jako naprosté profesionálky v oboru. Z obou je cítit dar sociálního cítění, trpělivosti a empatie. Sandra vnímá své povolání jako poslání, což můžeme pozorovat také v jejím přístupu a celkovém pohledu na práci se seniory. Obě překypují ohromnou mírou trpělivosti. Vladimíra připouští, že ke svým klientům přistupuje jako k členům rodiny. Sandra dokonce zmiňuje jakousi vzájemnou závislost mezi ní a klienty. Obě však cítí nejistotu, zda je to tak správné. Shodně ve svých rozhovorech zmiňují emoce, které by chtěly umět lépe ovládat.

## Kategorie: 2 - Pracovní povinnosti

Sandra i Vladimíra popisují svou denní práci se seniory velmi podobně. Patří sem pomoc při denních činnostech, hygieně, přípravě pokrmů, drobném úklidu, doprovázení klientů na nákup či úřady. Obě se snaží podporovat své klienty v samostatnosti. Vladimíra se navíc věnuje reminiscenci, která je v práci se seniory velkým přínosem. Může tak být psychickou podporou svým klientům. Sandra mluví o potřebnosti znalosti legislativy. Obě mají soupis činností, které mají u klienta a s klientem vykonat. Ani jedna nezmínila, že by vykonávala činnosti nad rámec pracovní pozice. Spíše přistupují k povolání terénního pracovníka jako k individuální činnosti, kdy je potřeba umět hospodařit s časem a umět operativně řešit nastalé situace.

## Kategorie: 3 - Vztah ke vzdělávání

Ze Sandry i Vladimíry je cítit touha po zdokonalování se v profesním i osobním životě. Sandra vyjádřila touhu po znalosti základů legislativy v sociálních službách, Vladimíra se spíše orientuje na terapeutické schopnosti. Základ však vidí v dokonalé znalosti základů první pomoci. Obě jsou ochotny se vzdělávat samy ze svého vlastního přesvědčení, navíc v účasti na vzdělávacích aktivitách vidí možnost setkat se s kolegyněmi z oboru.

**5.1.3 Interpretace získaných údajů**

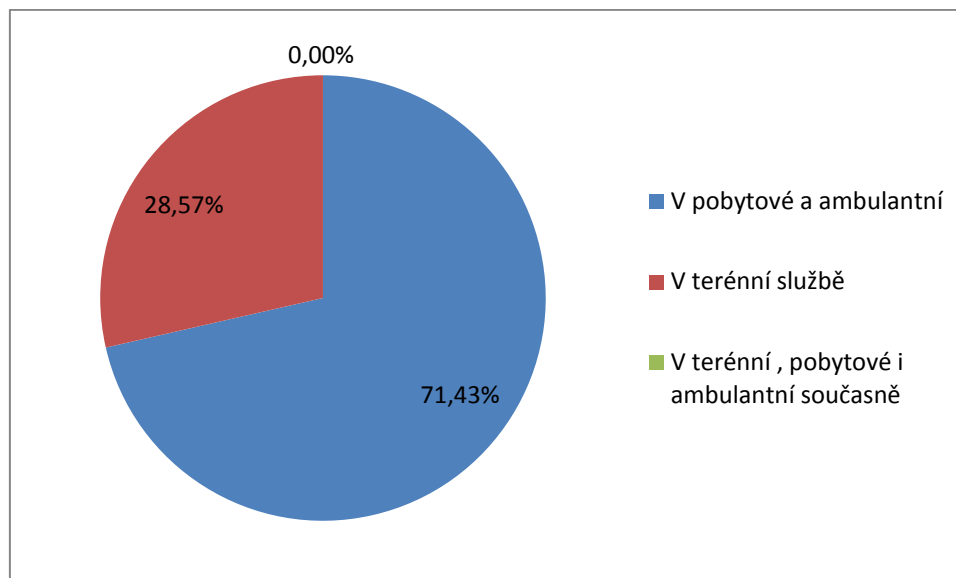
Všem respondentkám byla nastíněna stejná oblast problematiky, ke které měly možnost se vyjádřit. Protože je předmětem výzkumu srovnání vzdělávacích potřeb pracovníků v pobytových sociálních službách a terénních sociálních službách, cítili jsme potřebu rozdělit respondentky na dvě základní skupiny. V každé z nich jsme pak posuzovali stejné kategorie. Všechny respondentky mluví o povolání pracovníka v sociálních službách velmi pozitivně, neváhají tvrdit, že tato práce udává směr

jejich života. Dokonce si troufáme říci, že si své práce váží a vykonávají ji s láskou a trpělivostí. Z kvalitativního výzkumu vyplývá, že pracovník v sociálních službách vnímá své povolání jako poslání, chová úctu a respekt ke stáří. Velký problém ale spatřujeme v psychické náročnosti tohoto povolání. Z výroků jednotlivých rozhovorů cítíme potřebnost vzdělávat pracovníky v sociálních službách v oblasti prevence syndromu vyhoření a umění zvládat své emoce. Z šetření vyplývá, že práce v terénní službě je více individuální, člověk se musí umět spolehnout sám na sebe a více si uvědomuje zodpovědnost za své klienty. Důležitým prvkem je také umět si plánovat svůj čas. Všechny respondentky mají zpracován svůj popis pracovní pozice, kterým se snaží řídit. V pobytové službě se však pracovníci v sociálních službách hlásí k rozšíření svých kompetencí, které v současném stavu považují za nedostatečné. Z šetření také vyplývá, že vztah ke vzdělávání je různý. Někdo považuje vzdělávání za nutnost, jiný se snaží vzdělávat se, aby dosáhl ve své profesi co nejvyšších kvalit a mohl svým klientům nabídnout něco „navíc“. Někteří pracovníci vnímají další profesní vzdělávání jako příjemnou událost, kde se nejenom dozví nové informace k výkonu své práce, ale získá i možnost setkat se s kolegy z oboru. Z provedeného šetření vyplývá, že práci pracovníka v sociálních službách pečující o seniory můžeme považovat za „životní poslání“.

## 5.2 Kvantitativní výzkum

Na základě výstupů z kvalitativního výzkumu jsme sestavili otázky pro dotazníkový nástroj kvantitativního výzkumu. Protože se jedná o výzkum vzdělávacích potřeb, volili jsme jednotlivé otázky na bázi znalostí andragogiky a dalšího profesního vzdělávání. Jednotlivé otázky si rozebereme a zanalyzujeme výsledky dotazníkového šetření. Každá otázka bude znázorněna pomocí tabulek, odpovídajících grafů vystihujících problematiku zadané otázky a bude zde slovně popsán výsledek šetření, zdůvodnění výsledků a tvrzení související s danou problematikou.

Otázce č. 1 se nebudeme podrobněji věnovat, jedná se o filtrační dichotomickou otázku: **„Pracujete v zařízení pro seniory?“**. Dotazníky, kde byla zaznačena odpověď „Ne“, byly z dalšího výzkumného šetření vyřazeny. Tímto způsobem byl z dalšího šetření vyloučen pouze jeden dotazník, který byl vyplněn elektronickou cestou online. Ke zpracování tak máme k dispozici z původních 78 dotazníků, dotazníků 77.



Obrázek 6: Poměr počtu terénních pracovníků a pracovníků v pobytové službě

### 5.2.1 Otázka č. 2

#### V jakém typu služby pracujete?

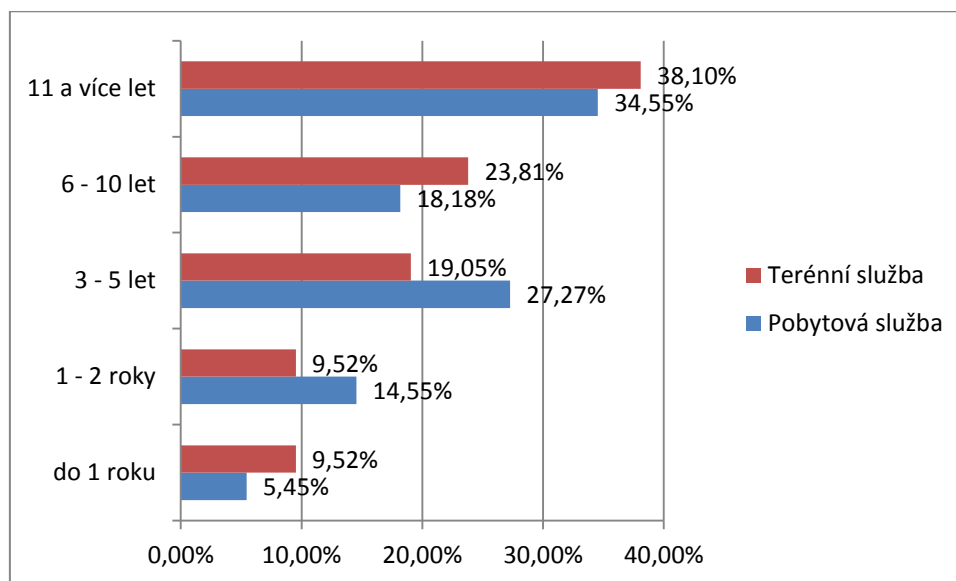
Otázka č. 2 nám pomohla roztrždit jednotlivé dotazníky na dva zkoumané cílové soubory, které dále budeme v tomto výzkumu srovnávat. Získali jsme tak 22 dotazníků pro vyhodnocování dat respondentů z terénní služby a 55 dotazníků respondentů z pobytové služby. Žádný z dotazníků nebyl vyloučen, neboť v žádném z nich nebyla označena odpověď „v terénní, pobytové i ambulantní službě“, která by roztržení na jednotlivé služby vylučovala. V následujícím grafu si však znázorníme poměr počtu terénních pracovníků k počtu pracovníků v pobytové službě (Obrázek 6). Z grafu můžeme vyčíst, že z celkového počtu respondentů tvoří 71% pracovníci pobytových sociálních služeb, téměř 29% pak tvoří terénní sociální pracovníci. Vidíme také, že žádný z respondentů nepracuje ve více formách sociálních služeb současně.

### 5.2.2 Otázka č. 3

#### Kolik let již pracujete v sociálních službách?

Odpovědi všech dotazníků jsme vyjádřili v kontingenční tabulce a dále znázornili pomocí histogramu (Obrázek 7). Grafické znázornění jsme volili tak, abychom mohli posoudit rozdíly v jednotlivých dotazovaných cílových skupinách. Při posuzování všech získaných dat můžeme po-

zorovat, že v organizacích sociálních služeb pečující o seniory jsou nejvíce zastoupeni pracovníci s počtem 11 a více let praxe v oboru. U pobytových služeb zaznamenáváme 35 % dotazovaných,



Obrázek 7: Poměr počtu let praxe u obou cílových skupin

v terénní službě celých 38 % s uvedenou délkou praxe. Nejméně zastoupeni jsou u obou zkoumaných cílových souborů pracovníci s délkou praxe v sociální oblasti do 1 roku. Ze získaných dat můžeme také vyčíst, že celých 80 % dotazovaných vykazuje více jak tři roky praxe v daném oboru.

### 5.2.3 Otázka č. 4.

#### Je Vaše původní vzdělání spjata se zdravotnictvím nebo obory sociální sféry?

Při vyhodnocování dat ke čtvrté otázce dotazníku se nám zjevuje zajímavý výsledek. Přestože jsme mohli předpokládat, že neshledáme žádné významné rozdíly u získaných odpovědí dvou cílových skupin, opak je pravdou. Proto se nám nabízí možnost posouzení vzniklého výzkumného problému.

$H_0$  – V oborech původního vzdělání pracovníků v sociálních službách nejsou významné rozdíly.

$H_a$  – V oborech původního vzdělání pracovníků v sociálních službách jsou významné rozdíly.

Abychom mohli stanovenou hypotézu verifikovat, je potřeba vyhodnotit data v kontingenční tabulce a zvolit příslušnou metodu pro vyhodnocení. Pro dané údaje volíme test dobré shody chí kvadrát. Do tabulky zaznamenáme pozorované četnosti jednotlivých cílových skupin, očekávané četnosti a

vypočítáme hodnotu dobré shody. Určíme stupeň volnosti a výslednou hodnotu porovnáme na základě tabulky kritických hodnot testového kritéria  $\chi^2$  - kvadrát.

Je Vaše původní vzdělání spjato se zdravotnictvím nebo obory sociální sféry?	Pobytová služba				Terénní služba			
	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$(P - O)^2$	$\chi^2$	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$(P - O)^2$	$\chi^2$
Ano	18	27,5	90,25	3,28	12	11	1	0,09
Ne	37	27,5	90,25	3,28	10	11	1	0,09
$\Sigma$				6,56				0,18

Tabulka 1: Tabulka dobré shody k otázce č. 4

Verifikace hypotéz pro pobytovou službu:

$$\chi^2 = 6,54$$

$$f = 1$$

$$\chi_{0,05}^2 = 3,841$$

Kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát na stupni volnosti 1 a hladině významnosti 0,05 je 3,841. Námi vypočítaná hodnota 6,54 je vyšší než uvedená kritická hodnota. Proto v případě pobytových služeb přijímáme alternativní hypotézu, tedy že jsou významné rozdíly v původním vzdělání pracovníků v sociálních službách

Verifikace hypotéz pro terénní službu:

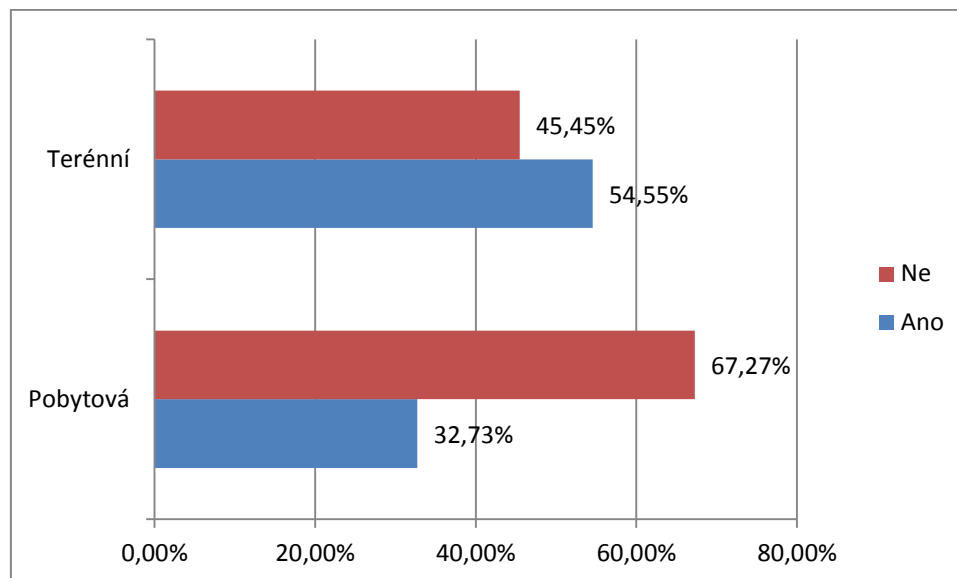
$$\chi^2 = 0,18$$

$$f = 1$$

$$\chi_{0,05}^2 = 3,841$$

V případě terénních pracovníků je námi vypočítaná hodnota 0,18 nižší než kritická hodnota testového kritéria chí - kvadrát. Přijímáme nulovou hypotézu, tedy že nejsou významné rozdíly v původním vzdělání pracovníků v sociálních službách.

Také z dat uvedených v histogramu je patrné, že u pobytové služby je významný rozdíl v odpovědích na danou otázku (Obrázek 8). Celých 67 % dotazovaných nezískalo původní vzdělání ve zdravotnictví či jiných oborech související se sociální sférou. Tuto podmínku splňuje pouze 33 % z celkového počtu respondentů pracujících v pobytové službě. Naopak u terénních pracovníků sledujeme odpovědi ve vyváženém poměru. 55 % dotázaných získalo vzdělání ve zdravotnických či



Obrázek 8: Je Vaše původní vzdělání spjato se zdravotnictvím nebo obory sociální sféry?

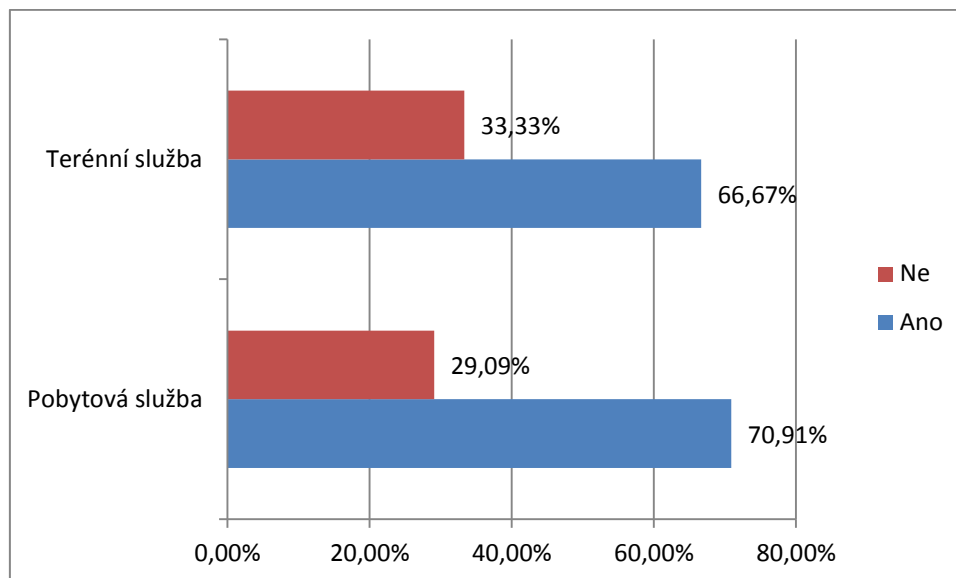
v jiných oborech sociální sféry, 45 % pracovníků v terénních službách má vzdělání v ostatních oborech. Pokud bychom se rozhodli vypočítat hodnotu dobré shody chí kvadrát pro pracovníky v sociálních službách obecně, bez ohledu na formu služby, ve které pracují, získali bychom hodnotu 3,76. To by bylo důvodem pro přijetí nulové hypotézy. Spatřujeme, že už vyhodnocení čtvrté otázky dotazníku nás nutí k zamyšlení nad možností odlišného přístupu ke vzdělávacím potřebám pracovníků v pobytových sociálních službách a terénních službách.

#### 5.2.4 Otázka č. 5

##### Účastníte se vzdělávání i nad rámec 24 hodin/rok stanovený zákonem?

V případě 5. otázky jsme zkoumali, zda pracovníci v sociálních službách jsou vzdělávání i nad rámec vzdělávání stanovený zákonem. Ze získaných dat vznikl histogram, ve kterém můžeme pozorovat velmi podobné procentuální poměry odpovědí jednotlivých cílových skupin výzkumného souboru (Obrázek 9). Jedná se o dichotomický typ uzavřené otázky, kde respondenti volili pouze jednu z uvedených alternativ. „ano – ne“. Pracovníci v terénních sociálních službách se v plných 67 % účastní vzdělávacích aktivit o objemu více jak 24 hodin vzdělávání za kalendářní rok. Pouhých 33 % se vzdělávají jen do stanoveného rámce. U pracovníků pobytových služeb pozorujeme významně podobné procentuální hodnoty. Celých 71 % dotazovaných si plní vzdělávací povinnost





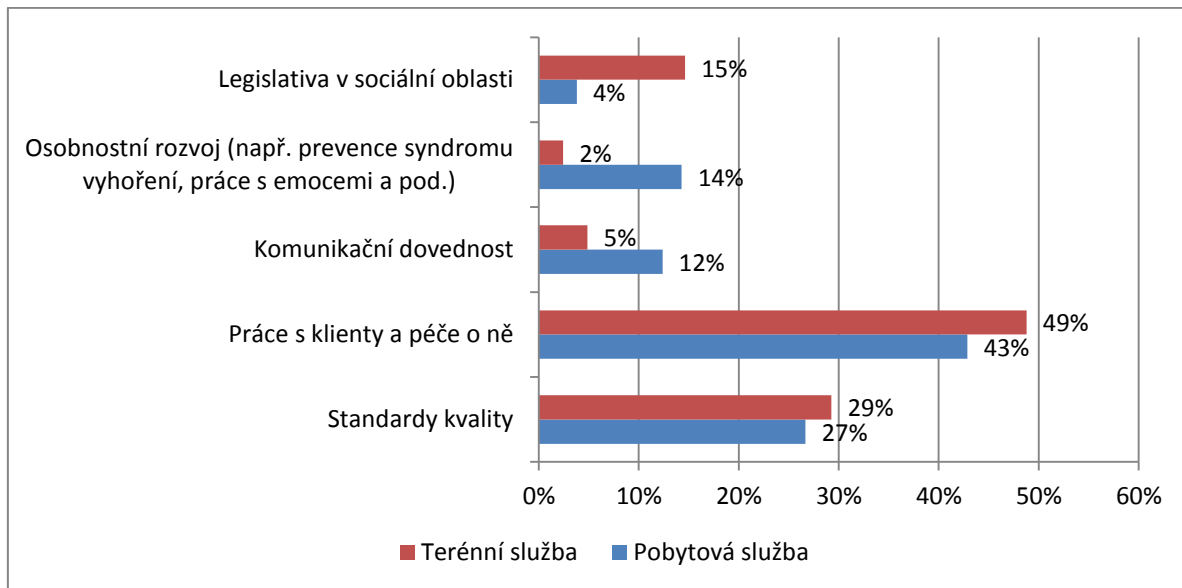
Obrázek 9: Vyjádření poměru vzdělávání nad rámec stanovený zákonem

nad zákon stanovený rámec, pouhých 29 % se vzdělává v počtu 24 hodin ročně. Na základě těchto výsledků můžeme konstatovat, že v sociálních službách panuje touha po vzdělávání a organizace sociálních služeb si uvědomují souvislosti mezi vzděláváním a zvyšováním kvality poskytovaných služeb. I z toho důvodu pravděpodobně využívají možnost vzdělávání svých zaměstnanců nad rámec stanovený zákonem.

### 5.2.5 Otázka č. 6

#### V kterých oblastech se nejčastěji vzděláváte?

Otázka č. 6 je otázkou uzavřenou výčtovou, kdy respondenti vybírají pro ně přijatelné odpovědi z 5 nabízených alternativ. K výběru se nabízí: standardy kvality, práce s klienty a péče o ně, komunikační dovednosti, osobnostní rozvoj (např. prevence syndromu vyhoření, práce s emocemi apod.) a legislativa v sociálních službách. Když porovnáme procentuální výsledky u jednotlivých alternativ, všimneme si, že k velkým rozdílům dochází ve vzdělávání v legislativě v sociálních službách, v osobnostním rozvoji a komunikačních dovednostech. V oblasti standardů kvality a v práci s klienty a péči o ně je vzděláván u obou sledovaných cílových skupin podobně velký vzorek respondentů. U vzdělávání na téma Práce s klienty je procentuální poměr 49 %: 43 % a u vzdělávání v oblasti standardů kvality je poměr 29 %:27 %. Vyšší hodnota náleží výstupu ze získaných dat od respondentů pracujících v terénní službě. Ke grafickému znázornění jsme použili histogram (Obrázek 10).



Obrázek 10: Nejčastější oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Znázorněné výsledky v histogramu nás nutí k prověření dat na základě užitých metodologických postupů.

Pro výzkum získaných dat jsme stanovili test dobré shody chí - kvadrát. Zvolíme si výzkumný problém: Jsou rozdíly ve vzdělávání terénních pracovníků a pracovníků v pobytových službách? Stanovíme hypotézu:

$H_0$  – Ve vzdělávání pracovníků v terénních sociálních službách a pracovníků pobytových služeb nejsou významné rozdíly.

$H_a$  - Ve vzdělávání pracovníků v terénních sociálních službách a pracovníků pobytových služeb jsou významné rozdíly.

Vytvoříme tabulku (*Tabulka 2: Tabulka dobré shody k otázce č. 6* Tabulka 2), do které zaznamenáme pozorované četnosti, očekávané četnosti a ze získaných četností vypočítáme hodnotu chí kvadrát. Určíme stupeň volnosti, stanovíme hladinu významnosti a výslednou hodnotu porovnáme na základě tabulky kritických hodnot testového kritéria chí - kvadrát.

Hodnota chí kvadrát pro pobytovou službu při stupni volnosti 4 a při hladině významnosti 0,05 je 48,28. Po srovnání s kritickou hodnotou chí-kvadrát přijímáme alternativní hypotézu  $H_a$ .

$$\chi^2 = 48,28$$

$$f = 4$$

$$\chi_{0,05}^2 = 9,488$$

V kterých oblastech se nejčastěji vzděláváte?	Pobytová služba				Terénní služba			
	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$(P - O)^2$	$\chi^2$	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$(P - O)^2$	$\chi^2$
Standardy kvality	28	21	49	2,33	12	8,2	14,44	1,76
Práce s klienty	45	21	576	27,43	20	8,2	139,24	16,98
Komunikační dovednosti	13	21	64	3,05	2	8,2	38,44	4,69
Osobnostní rizvoj	15	21	36	1,71	1	8,2	51,84	6,32
Legislativa v sociálních službách	4	21	289	13,76	6	8,2	4,84	0,59
$\Sigma$				48,28				30,34

Tabulka 2: Tabulka dobré shody k otázce č. 6

Pro terénní službu jsme vypočítali chí-kvadrát v hodnotě 30,34. Určili jsme stupeň volnosti 4 a po srovnání s kritickou hodnotou testového kritéria chí-kvadrát při hladině významnosti 0,05 přijímáme alternativní hypotézu  $H_a$  stejně jako u pobytové služby.

$$\chi^2 = 30,34$$

$$f = 4$$

$$\chi_{0,05}^2 = 9,488$$

Na základě zjištěných četností u jednotlivých oborů vzdělávání a forem sociálních služeb je třeba také posoudit vzájemné vztahy mezi proměnnými. Použijeme kontingenční tabulku pro test nezávislosti chí-kvadrát (Tabulka 3). Opět si na základě výzkumné otázky stanovíme hypotézu.

$H_0$  – Nejčastější obory vybrané ke vzdělávání nejsou závislé na formě poskytované sociální služby, ve které účastníci pracují.

$H_a$  – Nejčastější obory vybrané ke vzdělávání jsou závislé na formě poskytované sociální služby, ve které účastníci pracují.

Z jednotlivých hodnot pozorovaných četností vypočítáme očekávané četnosti pro test nezávislosti chí-kvadrát a určíme hodnoty testové statistiky. V testu nezávislosti je námi vypočítaná hodnota 10,767, což při stupni volnosti 4 a hladině významnosti 0,05 znamená, že vylučujeme nulovou hypotézu.

Obor vzdělávání	Pobytová služba	Terénní služba	$\Sigma$
Standardy kvality	0,020	0,053	0,073
Práce s klienty	0,065	0,167	0,232
Komunikační dovednosti	0,460	1,160	1,620
Osobnostní rozvoj	1,058	2,712	3,770
Legislativa v sociální oblasti	1,415	3,657	5,072
$\Sigma$	3,018	7,749	10,767

Tabulka 3: Kontingenční tabulka vztahu mezi proměnnými

$$\chi^2 = 10,767$$

$$f = 4$$

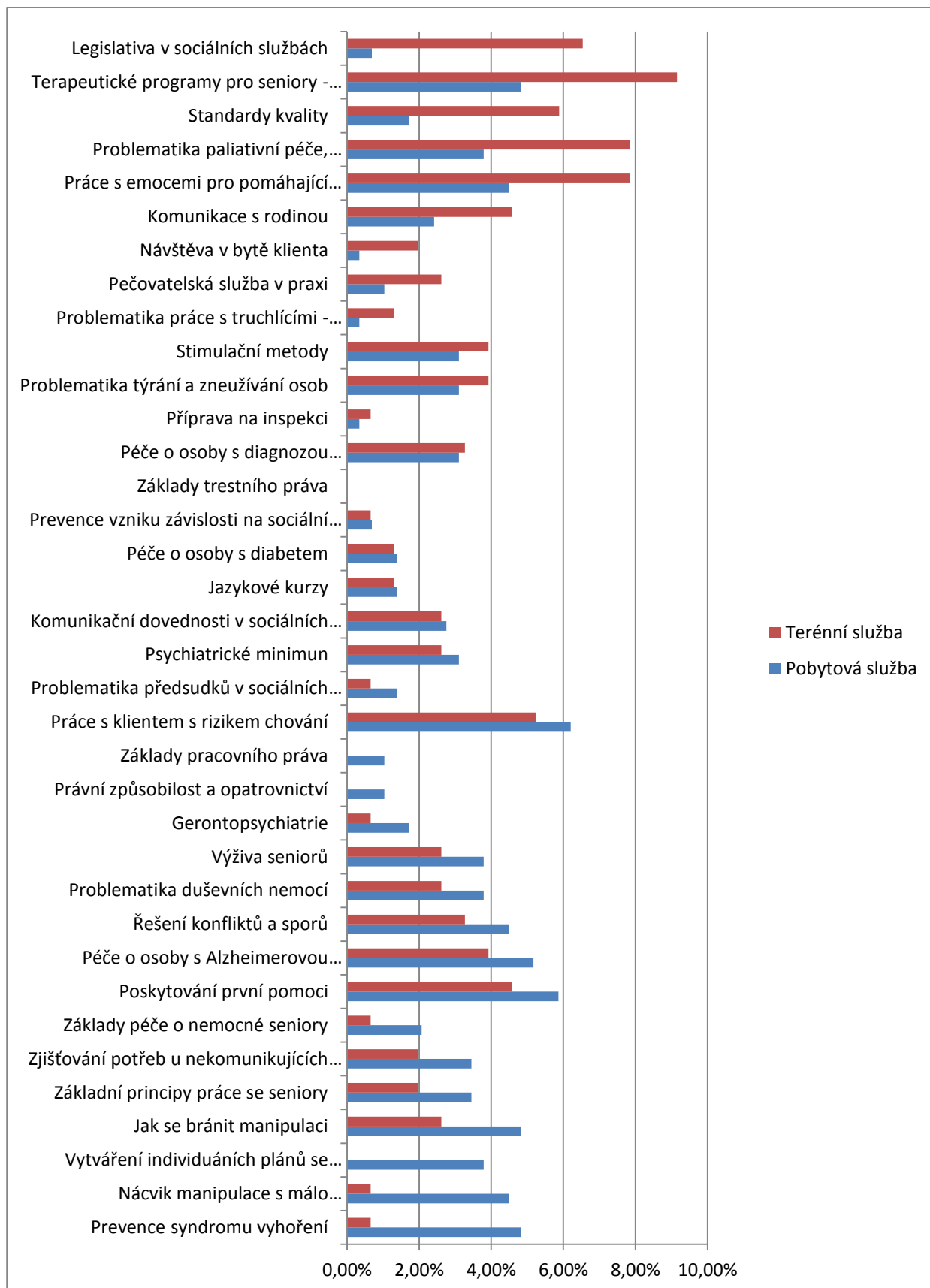
$$\chi_{0,05}^2 = 9,488$$

Výsledek našeho šetření pomocí metodologického postupu potvrzuje velmi významný vztah mezi obory vzdělávání a formou sociální služby, ve které pracovníci pracují.

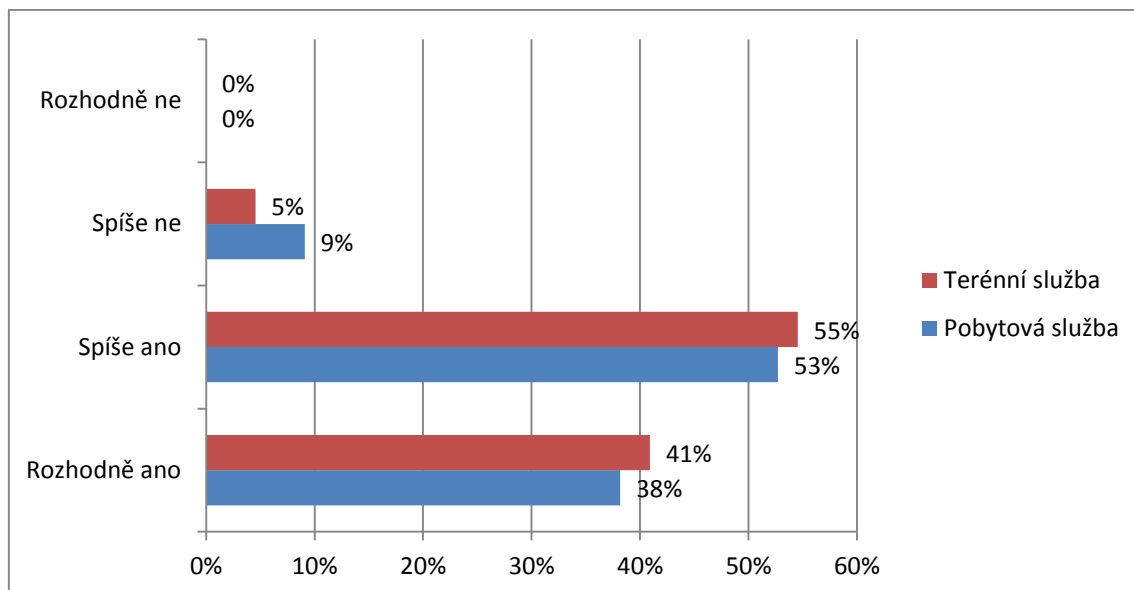
### 5.2.6 Otázka č. 7

#### Která témata by byla pro Vás pro další profesní rozvoj zajímavá?

Tato otázka měla za cíl zjistit konkrétní potřeby pracovníků v sociálních službách pro jejich další profesní i osobní rozvoj. Jedná se o uzavřenou otázku výčtovou, kde respondenti mohli zaznačit libovolný počet alternativ. Respondenti vybírali z 36 možných témat vzdělávání. Procentuální hodnoty jsme zaznamenali do histogramu (*Obrázek 11*). Při bližším srovnání uvedených procentuálních hodnot můžeme pozorovat znatelné odlišnosti u jednotlivých cílových skupin. V grafu jsme seřadili jednotlivé položky tak, aby bylo možno co nejjednodušeji vyhodnotit rozdíly u jednotlivých položek. V horní třetině grafu pozorujeme položky témat vzdělávacích aktivit, v kterých se více potřebují vzdělávat pracovníci v terénní službě, ve spodní třetině grafu pak vidíme témata, ve kterých by se chtěli dále vzdělávat pracovníci pobytových sociálních služeb. Uprostřed jsou pak umístěna témata, ve kterých se pracovníci terénních i pobytových sociálních služeb shodují. Zajímavým se



Obrázek 11: Graf potřeb vzdělávání pracovníků v sociálních službách



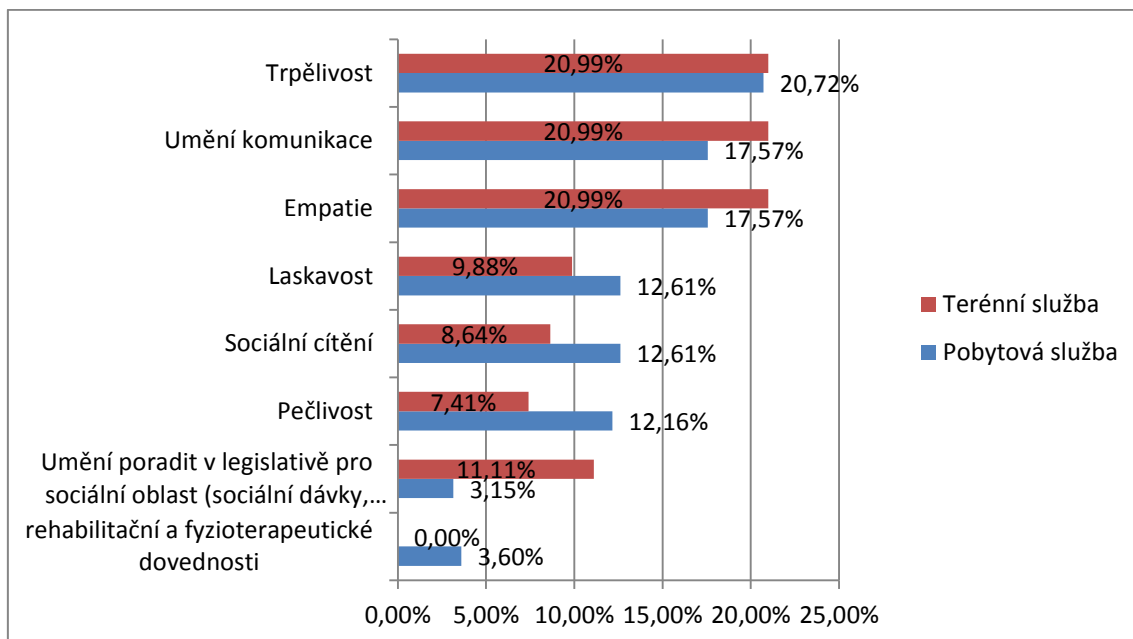
Obrázek 12: Graf k otázce č. 8

jeví výsledek u témat, která spadají do oblasti osobnostního rozvoje. Zvolili jsme zde téma Prevence syndromu vyhoření a téma: Práce s emocemi pro pomáhající profese. Byť se jedná o témata obecně velmi příbuzná, respondenti je vnímají zcela odlišně. Pracovníci v terénní službě cítí potřebu získat více informací o Práci s emocemi v pomáhajících profesích v celých 8 %, kdežto pracovníci pobytových služeb jen ve 4 %. Naopak u vzdělávacího tématu prevence syndromu vyhoření cítí potřebu se vzdělávat celých 5 % pracovníků, kdežto u pracovníků v terénní službě je to pouhé 1 %. Je velmi zajímavé pozorovat, jak práce v konkrétní formě sociální služby může tak úzce souviset s výběrem jednotlivých témat z jednoho oboru vzdělávání. K zamyšlení nás také nutí pozorovaný výsledek u tématu standardů kvality. Celých 6 % respondentů z terénní sociální služby cítí potřebu dozvědět se více o standardech kvality v sociálních službách. Ve všech publikacích věnovaných sociálním službám, nebo dalšímu profesnímu vzdělávání se dovídáme, že nejdůležitějším aspektem pro kvalitní poskytování služeb je znalost a dodržování standardů kvality. Z tohoto výsledku šetření můžeme dát doporučení k častějšímu a efektivnějšímu vzdělávání terénních pracovníků v oblasti standardů kvality v sociálních službách.

### 5.2.7 Otázka č. 8

#### **Myslíte si, že vzdělávání pracovníků v sociálních službách ve Vaší organizaci je dostačující?**

Otázka č. 8 je věnována průzkumu spokojenosti s množstvím realizací vzdělávacích aktivit pro pracovníky v sociálních službách v organizacích, ve kterých jsou respondenti zaměstnáni. Pro získání vhodných výstupů k této otázce jsme použili uzavřený typ na bázi škály. Respondenti vybírali jednu



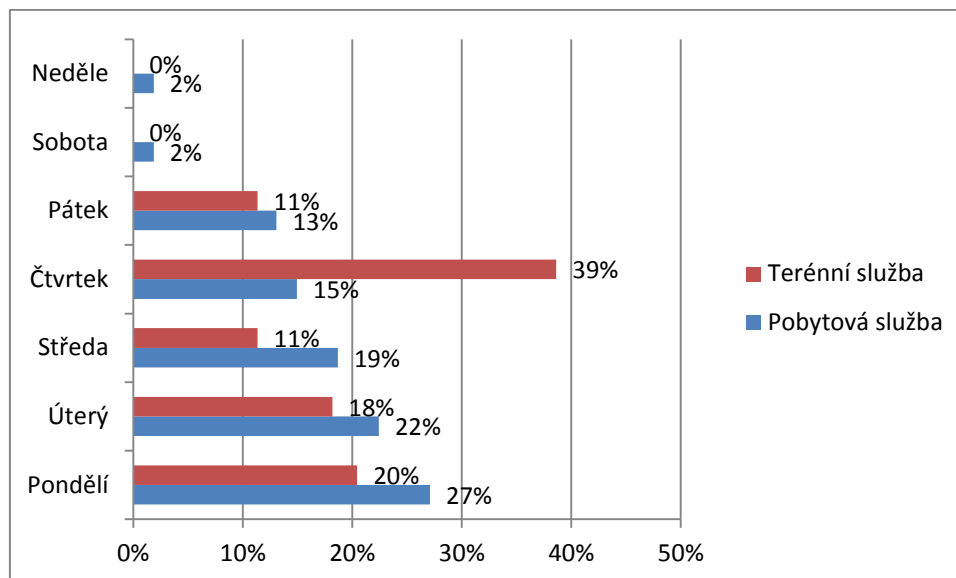
Obrázek 13: Jaké znlosti a dovednosti by měl mít pracovník v sociálních službách?

z uvedených alternativ. Při zkoumání procentuálních výsledků v histogramu můžeme pozorovat, že mezi názory na dostatečnou míru vzdělávání nejsou významné rozdíly. Pokud sloučíme odpovědi položek „spíše ano“ a „ rozhodně ano“, můžeme konstatovat, že v terénní službě je spokojeno s mírou vzdělávání celých 96 % respondentů, v případě pracovníků pobytových služeb je to 91 %. Zaznamenali jsme také odpovědi negativního charakteru, které jsou však ve výsledném poměru odpovědí zanedbatelné. 5 % pracovníků v terénní službě není spokojeno s mírou vzdělávání pro ně určené, v pobytové službě je to 9 % pracovníků. Na základě výstupů těchto pozorování se můžeme přiklonit k tvrzení, že vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách je v organizacích zabezpečeno na obecně dostačující úrovni.

### 5.2.8 Otázka č. 9

#### Jaké vlastnosti a dovednosti by měl mít pracovník v sociálních službách pečující o seniory?

Otázka č. 9 byla zjišťovací. Zajímalo nás názor respondentů na to, jaké vlastnosti a dovednosti by měl mít pracovník v sociálních službách. Respondentům byl nabídnut soupis 8 alternativ. Mohli zaznačit všechny pro ně přijatelné možnosti. V grafu (Obrázek 13) jsou zaznačeny výsledky v procentech. Můžeme pozorovat, že obě cílové skupiny, jak pracovníci v terénní službě, tak v pobytové



Obrázek 14: Vhodnost pořádání vzdělávacích aktivit v jednotlivých dnech týdne

službě považují za nejdůležitější trpělivost, umění komunikace a empatii při práci péče o seniory. Položka, ve které se jednotlivé cílové skupiny neshodnou, je znalost legislativy v sociální oblasti a umění poradit v této problematice. Více potřebnou znalost legislativy vnímají pracovníci pracující v terénní službě a to v celých 11%, pobytovní pracovníci považovali tuto znalost za důležitou v pouhých 3 %.

### 5.2.9 Otázka č. 10

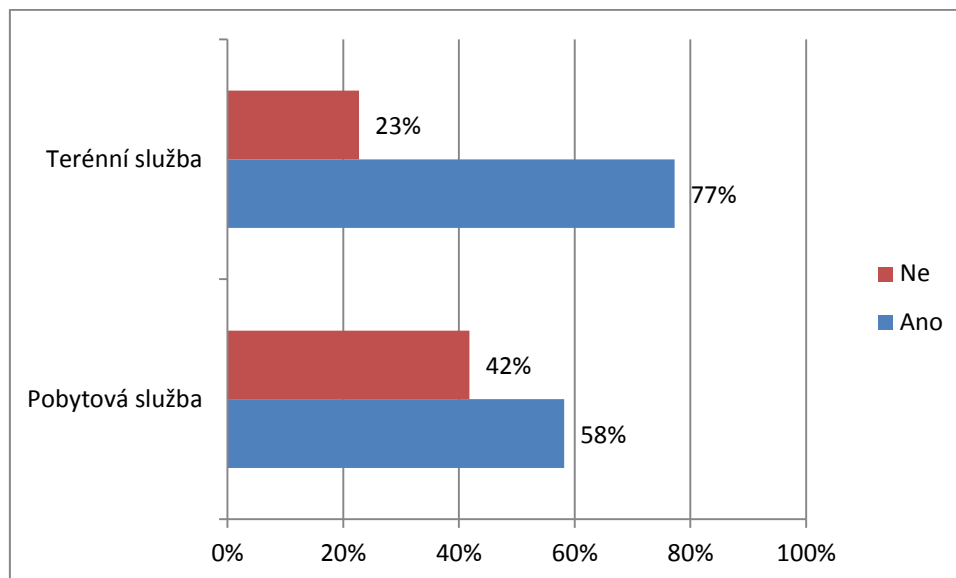
#### Který den v týdnu je pro Vás vhodný na konání vzdělávacích aktivit?

Otázka č. 10 byla věnována průzkumu vhodnosti volby dnů v týdnu na pořádání vzdělávacích aktivit. Respondenti mohli volit ze všech sedmi dnů v týdnu několik pro ně přijatelných možností.

V následujícím histogramu můžeme porovnat výsledky mínění obou skupin respondentů.

Z uvedených dat můžeme vyvodit, že pro terénní pracovníky je nejvhodnější den pro pořádání vzdělávacích aktivit čtvrtek. Nemáme ovšem konkrétní poznatky o tom, z jakého důvodu volili právě tento den v týdnu. Terénní pracovníci jej volili v celých 39%. U pracovníků v pobytové službě nejsou mezi volbou jednotlivých dnů v týdnu významné rozdíly. Obě dotazované skupiny respondentů se však shodli na tom, že víkendové dny, sobota a neděle, jsou pro účast na vzdělávacích aktivitách zcela nevhodné. Pokud bychom posuzovali výzkumnou otázku na úrovni všech dotazovaných pracovníků v sociálních službách pečujících o seniory, mohli bychom pozorovat, že nejvhodnějším dnem pro realizaci vzdělávacích aktivit je pondělí a to v celých 25%. Dalšími vhodnými dny





Obrázek 15: *Jste ochoten vzdělávat se i mimo pracovní dobu?*

se jeví úterý a čtvrtek, které zaznačilo shodně 22 % respondentů. Výstup z šetření 10. Otázky se může stát zajímavým podkladem nejen pro organizace sociálních služeb, ale také pro vzdělávací instituce pořádající vzdělávání v sociální oblasti.

### 5.2.10 Otázka č. 11

#### **Jste ochoten/ochotna se profesně vzdělávat i mimo pracovní dobu?**

Otázka číslo 10 měla za úkol zjistit, zda jsou pracovníci v sociálních službách pro své další profesní vzdělávání ochotni obětovat také část svého volného času. Výsledky byly následující.

Z grafu je patrné, že mezi míněním pracovníků v terénní službě a pracovníků v pobytové službě jsou rozdíly. Pokusíme se na to podívat z pohledu metodologie a vytvoříme si tabulku testu nezávislosti chí-kvadrát. Nejdříve si stanovíme hypotézu, kterou se budeme snažit pomocí statistických výpočtů vyvrátit či naopak přijmout, Hypotéza k danému výzkumnému problému a vztahu mezi jednotlivými proměnnými zní:

$H_0$  - Mezi formou sociální služby, ve které pracovníci pracují, a mezi ochotou vzdělávat se mimo pracovní dobu není významný vztah.

$H_a$  - Mezi formou sociální služby, ve které pracovníci pracují, a mezi ochotou vzdělávat se mimo pracovní dobu není významný vztah.

Dalším krokem je sestavení tabulky pozorovaných a očekávaných četností a následné vypočítání statických údajů pro vzájemnou shodu mezi proměnnými chí-kvadrát. Závisle proměnná je v tomto

Ochota vzdělávat se mimo pracovní dobu	Pobytová služba	Terénní služba	$\Sigma$
Ano	0,257	0,642	0,899
Ne	0,450	1,125	1,575
$\Sigma$	0,707	1,767	2,474

Obrázek 16: Ochota vzdělávat se mimo pracovní dobu

případu ochota vzdělávání, nezávisle proměnná je forma sociální služby, ve které dotazovaní pracovníci v sociálních službách pracují. Při srovnání statistického výpočtu s kritickou hodnotou testového kritéria chí-kvadrát pro stupeň volnosti 1 při hladině významnosti 0,05 jsme nuceni přiklonit se k nulové hypotéze, tedy že mezi stanovenými proměnnými není významný vztah.

$$\chi^2 = 2,474$$

$$f = 1$$

$$\chi_{0,05}^2 = 3,841$$

V každém případě z dotazníkového šetření jsme dokázali určit, že poměrně velká část pracovníků v sociální službě obecně je ochotno dalšímu profesnímu vzdělávání věnovat i část svého volného času.

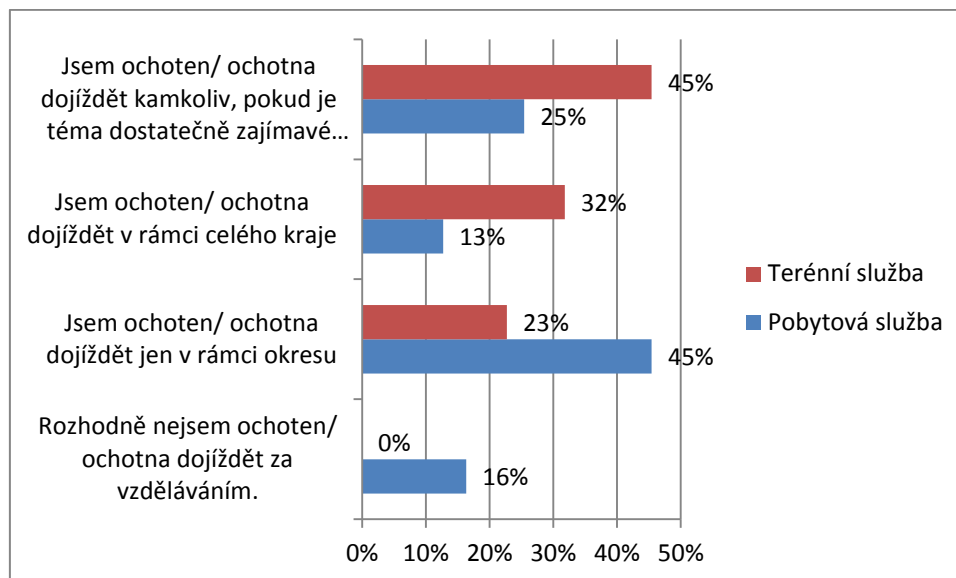
### 5.2.11 Otázka č. 12

#### Jste ochoten/ochotna za vzděláváním dojíždět a jak daleko?

Otázka č. 12 je další z klíčových otázek, které nám mohou přiblížit možnosti pracovníků v sociálních službách, které nám mohou pomoci přizpůsobit plánování a celkově realizaci vzdělávacích aktivit pro ně určených. Respondenti vybírali jednu z čtyř možných alternativ. Výsledky v procentuálním měřítku jsou graficky zaznamenány v histogramu, V rámci výzkumu opět použijeme statistickou metodu pro výpočet shody mezi proměnnými. Hypotéza k výzkumnému problému:

$H_0$  – Mezi formou sociálních služeb, ve které pracovníci pracují, a mezi ochotou dojíždět za vzděláváním není významný vztah.

$H_a$  - Mezi formou sociálních služeb, ve které pracovníci pracují, a mezi ochotou dojíždět za vzděláváním je významný vztah.



Obrázek 17: Graf ochoty dojíždět za vzděláváním

Na základě hodnot vypočítaných z pozorovaných a očekávaných četností můžeme určit shodu mezi oběma proměnnými. Závisle proměnná je forma sociální služby, ve které jsou pracovníci zaměstnáni, nezávisle proměnná je míra ochoty za vzděláváním dojíždět. V kontingenční tabulce (*Tabulka 4*) najdeme hodnotu chí-kvadrát, pomocí které můžeme přijmout nebo vyvrátit nulovou hypotézu k výzkumné otázce.

Hodnota testového kritéria chí-kvadrát pro stupeň volnosti 3 a hladinu významnosti 0,05 je 7,815. Vzhledem k tomu, že námi vypočítaná hodnota převyšuje kritickou hodnotu, musíme přijmout alternativní hypotézu. Můžeme tedy připustit, že míra ochoty dojíždět za vzděláváním souvisí s formou sociální služby, ve které pracovníci v sociálních službách pracují. Zajímavé je sledovat, že terénní pracovníci jsou k dojíždění za vzdělávacími aktivitami mnohem svolněji, než pracovníci pobytových služeb. Tento fakt můžeme přisuzovat také tomu, že terénní pracovníci jsou zvyklí v rámci pracovní doby dojíždět za klienty do jejich domácností, či je doprovázet při vyřizování osobních záležitostí, proto dojíždění za vzděláváním považují za přirozený jev. Pracovníci v pobytových službách tráví většinu pracovní doby přímo v zařízení - organizaci, ve které jsou zaměstnáni, proto jejich ochota dojíždět za vzděláváním je mnohem nižší. 45 % dotazovaných terénních pracovníků projevilo zájem dojíždět za vzdělávacími aktivitami kamkoliv, pokud by považovali téma za dostatečně přínosné. V pobytových službách odpovídalo celých 45 % dotazovaných, že jsou ochotni dojíždět za vzděláváním jen v rámci okresu jejich trvalého pobytu.

Míra ochoty dojíždět za vzděláváním	Pobytová služba	Terénní služba	$\Sigma$
Rozhodně nejsem ochoten/ ochotna dojíždět za vzděláváním.	1,037	2,570	3,607
Jsem ochoten/ ochotna dojíždět jen v rámci okresu	0,598	1,487	2,085
Jsem ochoten/ ochotna dojíždět v rámci celého kraje	0,900	2,25	3,15
Jsem ochoten/ ochotna dojíždět kamkoliv, pokud je téma dostatečně zajímavé a přínosné	0,575	1,437	2,012
$\Sigma$	3,110	7,744	10,854

Tabulka 4: Kontingenční tabulka nezávislosti k otázce č. 12

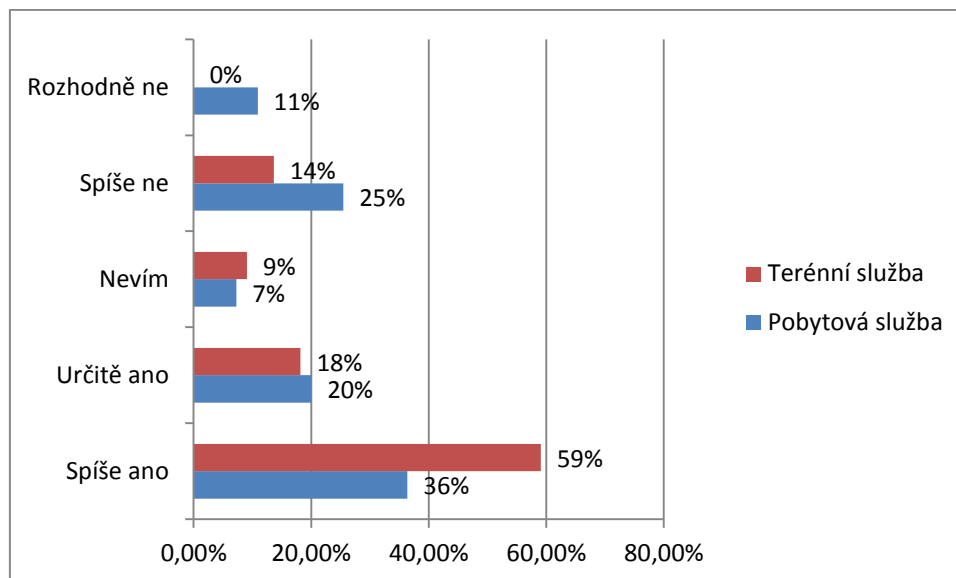
### 5.2.12 Otázka č. 13

#### Jste ochoten/ ochotna účastnit se profesního vzdělávání i v případě finanční úhrady?

Také tato otázka, stejně jako dvě předešlé, sleduje možnosti a hranice, které si pracovníci v sociálních službách v otázkách dalšího profesního vzdělávání vymezují. Všechna sesbíraná data jsme znázornili v histogramu (Obrázek 18). Můžeme tak pozorovat významné rozdíly mezi názory jednotlivých dotazovaných skupin pracovníků v sociálních službách. Terénní pracovníci se jeví jako flexibilnější v případě vzdělávání za vlastní finanční úhradu, než pracovníci pobytových sociálních služeb. Celých 77 % dotazovaných pracovníků terénní služby se přiklání k možnosti účasti na vzdělávacích aktivitách i v případě úhrady z vlastních finančních zdrojů, pouze 14 % spíše neprojevovalo ochotu vzdělávat se v rámci vlastní finanční úhrady, 9 % se nepřiklonilo k žádné významné odpovědi. Žádný z dotazovaných terénních pracovníků nebyl zcela přesvědčen o neúčasti na vzdělávání za podmínek vlastního financování. U pobytových pracovníků sledujeme celých 11 % odpovědí, ze kterých vyplývá, že rozhodně nejsou ochotni za vzdělávání platit. O účasti na vzdělávání i v případě finanční úhrady je přesvědčeno 56 % dotazovaných pobytových pracovníků. Pouhých 7 % z nich se nepřiklonilo k žádné významné odpovědi. Výzkumný problém formulujeme do hypotézy a vypočítáme statistický údaj, na základě kterého budeme schopni posoudit vztahy mezi jednotlivými proměnnými.

$H_0$  – Mezi formou sociálních služeb, ve které pracovníci pracují a mezi ochotou vzdělávat se i v případě finanční úhrady není významný vztah.

$H_a$  - Mezi formou sociálních služeb, ve které pracovníci pracují a mezi ochotou vzdělávat se i v případě finanční úhrady je významný vztah.



Obrázek 18: Ochota vzdělávat se v případě finanční úhrady

Závislou proměnnou je v tomto případě forma sociální služby, ve které respondenti pracují a nezávisle proměnnou je ochota vzdělávat se i v případě finanční úhrady.

Ze získaných dat pro jednotlivé proměnné si zaznamenáme pozorované četnosti, určíme očekávané četnosti a na základě výpočtů stanovíme hodnotu kritéria pro test nezávislosti chí-kvadrát. Jednotlivé údaje potřebné pro výpočet hodnoty chí-kvadrát si zaznačíme do kontingenční tabulky (Tabulka 5). Zjištěný statistický údaj srovnáme s kritickou hodnotou testového kritéria pro stupeň volnosti 4 a hladinu významnosti 0,05. V tabulce kritických hodnot je tato hodnota 9,488.

$$\chi^2 = 5,380$$

$$f = 4$$

$$\chi_{0,05}^2 = 9,488$$

Z výsledků provedených výpočtů vyplývá, že námi stanovená statistická hodnota chí-kvadrát pro testové kritérium nezávislosti ve výši 5,380 je nižší než kritická hodnota. Proto vylučujeme alternativní hypotézu a přijímáme hypotézu nulovou, tedy že forma sociálních služeb, ve které pracovníci pracují a ochota vzdělávat se i za podmínky finanční úhrady nejsou ve vzájemně významném vztahu.

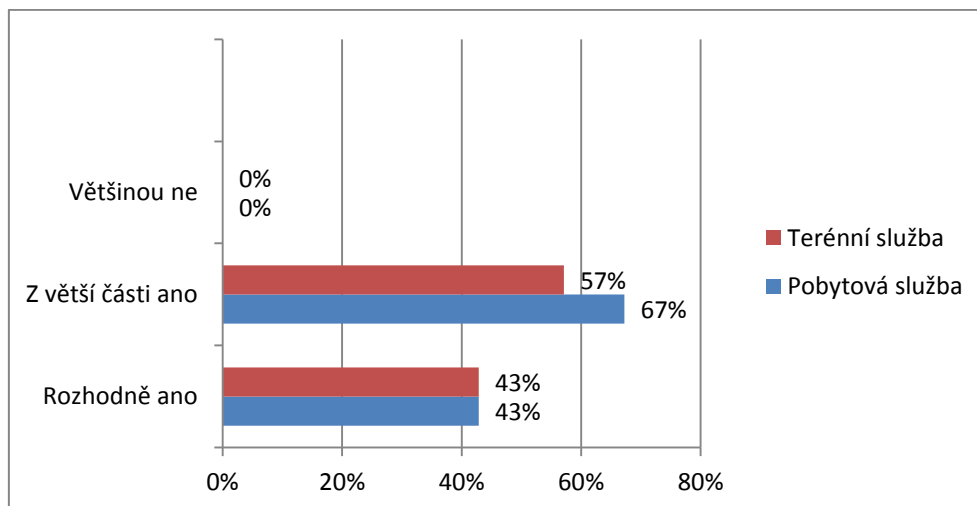
Míra ochoty účastnit se vzdělávání i v případě finanční úhrady	Pobytová služba	Terénní služba	$\Sigma$
Spíše ano	0,540	1,352	1,892
Určitě ano	0,008	0,015	0,023
Nevím	0,018	0,049	0,067
Spíše ne	0,285	0,712	0,997
Rozhodně ne	0,691	1,710	2,401
$\Sigma$	1,542	3,838	5,380

Tabulka 5: Kontingenční tabulka k otázce č. 13

### 5.2.13 Otázka č. 14

#### **Považujete své znalosti na své pracovní pozici, kterou vykonáváte, za dostatečné?**

Pro formulaci uvedené otázky jsme zvolili typ otázky uzavřené škálové. Jejím cílem je získat informace o tom, jakým způsobem respondenti přistupují ke své osobě jako profesionálovi a jak vnímají vlastní znalosti a dovednosti v oboru. Respondenti měli označit jednu vhodnou odpověď ze seznamu tří možných alternativ – stupňů škály: „rozhodně ano, z větší části ano a většinou ne“. K této otázce jsme přistupovali s přesvědčením, že žádný z dotazovaných pracovníků obou cílových skupin výzkumného souboru neoznačí negativní odpověď. Všechna data související s touto otázkou jsme zaznamenali do grafu (Obrázek 19). Můžeme tak pozorovat poměry odpovědí jednotlivých skupin respondentů a konstatovat, že posouzení vlastních znalostí a dovedností pro výkon povolání pracovníků v sociálních službách pečujících o seniory, se významně neliší. Obě cílové skupiny v plných 43 % se shodují na tvrzení, že jejich znalosti jsou pro daný výkon povolání zcela dostatečné. K tvrzení: „z větší části ano“ se přiklání 57 % pracovníků v terénní službě a 67 % pracovníků v pobytové službě. Potvrdil se i náš předpoklad, že žádný z dotazovaných respondentů nezvolí odpověď negující dostatek znalosti potřebných k práci na pozici pracovníka v sociálních službách. Výstupem z šetření dotazníkové otázky je pro nás fakt, že plných 100 % dotazovaných pracovníků v sociálních službách se považují ve svém oboru za zkušené a své znalosti a dovednosti vnímají za dostatečné pro zabezpečení kvality poskytovaných služeb.



Obrázek 19: Považujete své znalosti za dostatečné?

#### 5.2.14 Otázka č. 15

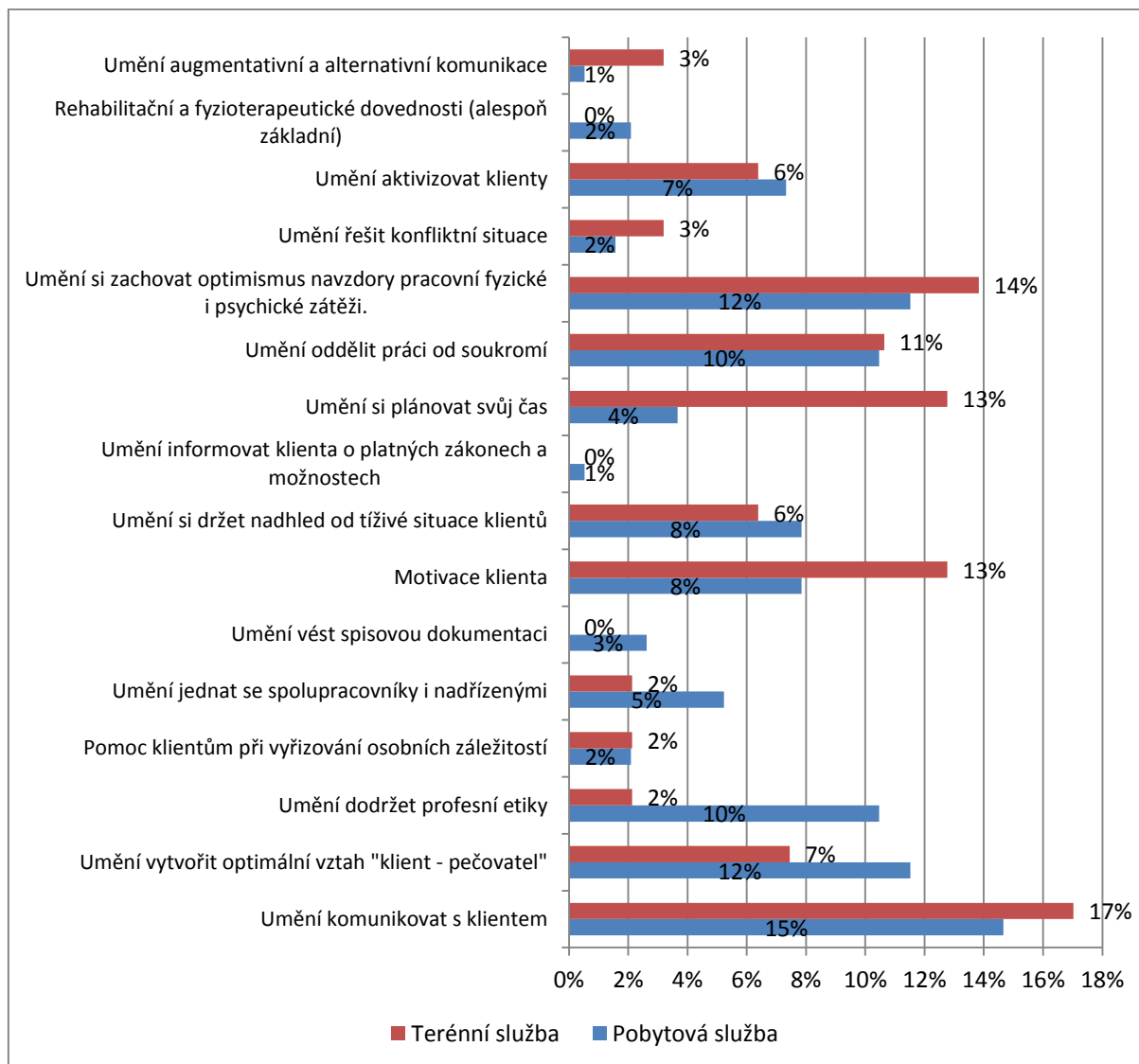
##### Co z níže uvedených záležitostí umíte nejlépe?

I tato otázka je věnována osobnostním a profesním znalostem a dovednostem dotazovaných. Jedná se o otázku výčtovou uzavřenou, respondenti mohli označit libovolný počet pro ně přijatelných možností z 16 alternativ. Výčet všech odpovědí, spolu s relativními četnostmi výsledků dotazníkového šetření je zaznamenán v grafu (Obrázek 20). Dat uvedených v grafu relativních četností v počtu 16 položek je však příliš mnoho na to, abychom mohli posoudit závislosti mezi proměnnými bez dalších statistických postupů. Jediný znatelný rozdíl zaznamenáváme u odpovědi, týkající se umění plánovat si čas. Tuto alternativu označilo celých 13 % pracovníků terénní služby, u pracovníků v pobytové službě tak učinila pouhá 4 % dotázaných. Proto se nyní pokusíme prokázat nebo vyvrátit vzájemný vztah mezi formou služby, ve které respondenti pracují a mezi jednotlivými dovednostmi, které zvládají nejlépe. Stanovíme si hypotézu k výzkumnému problému:

$H_0$  – Znalosti a dovednosti, které pracovníci v sociálních službách zvládají nejlépe, nejsou závislé na formě sociální služby, ve které pracují.

$H_a$  - Znalosti a dovednosti, které pracovníci v sociálních službách zvládají nejlépe, jsou závislé na formě sociální služby, ve které pracují.

V kontingenční tabulce (Tabulka 6) k testu nezávislosti jsou zaznačeny údaje vypočtené z pozorovaných a očekávaných četností jednotlivých odpovědí. Výsledný statistický údaj 27,409 srovnáme



Obrázek 20: Které z uvedených dovedností umíte nejlépe?

s kritickou hodnotou testového kritéria chí-kvadrát, který pro stupeň volnosti 15 při hladině významnosti 0,05 je 24,966. Námi vypočítaný údaj je vyšší než kritická hodnota, proto odmítáme nulovou hypotézu.

$$\chi^2 = 27,409$$

$$f = 15$$

$$\chi_{0,05}^2 = 24,996$$

Statisticky jsme dokázali, že znalosti a dovednosti, které pracovníci v sociálních službách zvládají nejlépe jsou závislé na formě sociální služby, ve které pracují.



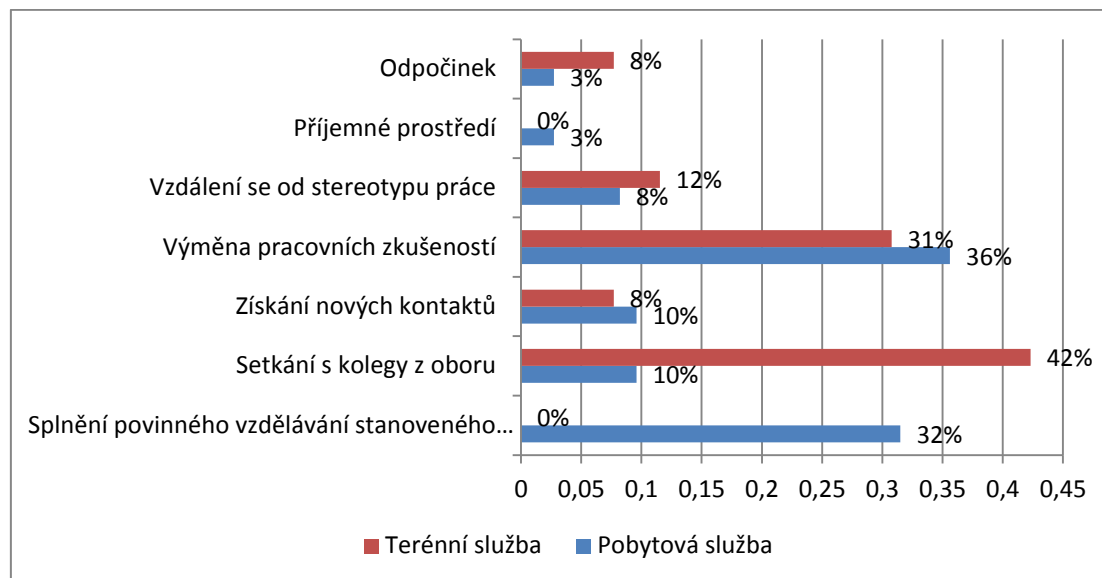
Co z níže uvedených záležitostí umíte nejlépe?	Pobytová služba	Terénní služba	$\Sigma$
Umění komunikovat s klientem	0,075	0,153	0,228
Umění vytvořit optimální vztah "klient - pečovatel"	0,337	0,686	1,023
Umění dodržet profesní etiky	1,877	3,811	5,688
Pomoc klientům při vyřizování osobních záležitostí	0,000	0,000	0,000
Umění jednat se spolupracovníky i nadřízenými	0,478	0,970	1,448
Umění vést spisovou dokumentaci	0,813	1,650	2,463
Motivace klienta	0,528	1,080	1,608
Umění si držet nadhled od tíživé situace klientů	0,061	0,124	0,185
Umění informovat klienta o platných zákonech a možnostech	0,163	0,330	0,493
Umění si plánovat svůj čas	2,579	5,237	7,816
Umění oddělit práci od soukromí	0,000	0,001	0,001
Umění si zachovat optimismus navzdory pracovní fyzické i psychické zátěži.	0,091	0,185	0,276
Umění řešit konfliktní situace	0,259	0,525	0,784
Umění aktivizovat klienty	0,027	0,055	0,082
Rehabilitační a fyzioterapeutické dovednosti (alespoň základní)	0,650	1,320	1,970
Umění augmentativní a alternativní komunikace	1,053	2,291	3,344
$\Sigma$	8,991	18,418	27,409

Tabulka 6: Kontingenční tabulka k testu nezávislosti otázky č. 15

### 5.2.15 Otázka č. 16

#### Co je pro Vás motivací k účasti na vzdělávacích aktivitách?

16. otázka je další z výčtu zjišťovacích otázek, má víceméně psychologický charakter. Tato otázka má cíleně zjistit, jaký vztah k dalšímu profesnímu vzdělávání respondenti pociťují. Pro náš výzkum je důležité získat informace o tom, zda se respondenti dalšího profesního vzdělávání účastní jen z povinnosti stanovené zákonem o sociálních službách, nebo vnímají vzdělávání jako přínos do osobního a profesního života. I v tomto šetření se nám objevují zajímavé výsledky, které nejsou zanedbatelné. Proto použijeme dalších metodologických postupů k jejich bližšímu zkoumání.



Obrázek 21: Motivace k účasti na vzdělávacích aktivitách

Už při prvotním porovnání relativních četností zanesených v histogramu (Obrázek 21) pozorujeme, že jednotlivé odpovědi u obou zkoumaných cílových skupin se liší. Nejvýznamnější rozdíl vidíme u položky, která prozrazuje, že respondenti se účastní dalšího vzdělávání jen z důvodu splnění povinného rámce. V celých 32 % se tak vyjádřili pracovníci pobytových služeb, ovšem u terénních pracovníků jsme nezaznamenali ani jednu takovou odpověď. Další významnou odlišnost hodnot relativních četností pozorujeme u položky, kdy motivací k účasti na vzdělávacích aktivitách je setkání s kolegy z oboru. Celých 42 % pracovníků terénních služeb zvolilo právě tuto odpověď, u pracovníků v pobytové službě to bylo jen 10 %. Tento rozdíl můžeme připsat faktu, že pobytovní pracovníci se spolu setkávají běžně během pracovní doby v zařízeních, kde pracují. Terénní pracovníci tuto možnosti nemají. Vykonávají svou práci individuálně, nejsou se svými kolegy v pravidelném každodenním kontaktu, proto považují účast na vzdělávacích aktivitách za příležitost se setkat. Nabízí se nám stanovit hypotézu:

$H_0$  – Důvody k účasti na vzdělávání nejsou závislé na formě sociální služby, ve které pracovníci pracují.

$H_a$  - Důvody k účasti na vzdělávání jsou závislé na formě sociální služby, ve které pracovníci pracují.

Ke statistickému prokázání zjištěné skutečnosti použijeme test nezávislosti chí-kvadrát (Tabulka 7).

Co je pro Vás motivací k účasti na vzdělávacích aktivitách?	Pobytová služba	Terénní služba	$\Sigma$
Splnění povinného vzdělávání stanoveného zákonem	2,151	6,040	8,191
Setkání s kolegy z oboru	2,963	8,311	11,274
Získání nových kontaktů	0,020	0,055	0,075
Výměna pracovních zkušeností	0,034	0,097	0,131
Vzdálení se od stereotypu práce	0,062	0,174	0,236
Příjemné prostředí	0,191	0,530	0,721
Odpočinek	0,306	0,860	1,166
$\Sigma$	5,727	16,067	21,794

Tabulka 7: Kontingenční tabulka nezávislosti k otázce č. 16

$$\chi^2 = 21,794$$

$$f = 6$$

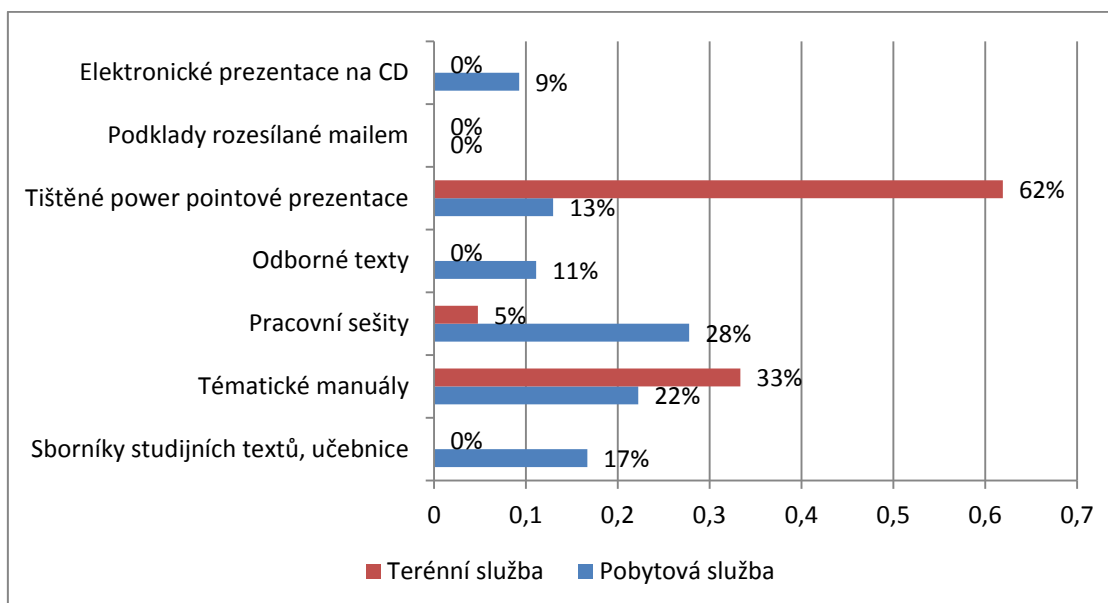
$$\chi_{0,05}^2 = 12,592$$

Při srovnání kritické hodnoty pro stupeň volnosti 6 a hladinu významnosti 0,05 a výpočtu z dat se sbíraných z dotazníkového šetření si dovoluujeme tvrdit, že mezi důvody k účasti na dalším profesním vzdělávání a forma sociální služby, ve které pracovníci pracují je významná závislost. Přijímáme alternativní hypotézu.

### 5.2.16 Otázka č. 17

#### Jaké studijní materiály Vám nejvíce ve vzdělávání vyhovují?

Na základě výsledků odpovědí na tuto otázku chceme zjistit, jaké studijní materiály jsou pro pracovníky v sociálních službách nejoblíbenější. Respondenti volili ze sedmi různých variant. V odpovědích jednotlivých cílových skupin pozorujeme významné rozdíly (*Obrázek 22: Typy školicích materiálů a jejich oblíbenost*). U terénních pracovníků jsou nejoblíbenější studijní materiály v podobě tištěných power pointových prezentací (62 %) a tematické manuály (33 %). U pracovníků v pobytové službě pozorujeme největší oblíbenost pracovních sešitů (28 %) a tematických manuálů (22 %). Na základě dotazníkového šetření jsme také prokázali, že pracovníci v sociálních službách nepřipouští možnosti rozesílání studijních materiálů elektronickou poštou. Ke statistickému prokázání vztahu mezi oblíbeností konkrétních



Obrázek 22: Typy školicích materiálů a jejich oblíbenost

druhů školicích materiálů a formou služby, ve které pracovníci pracují, stanovíme hypotézu a provedeme výpočty testu nezávislosti (Tabulka 8).

$H_0$  – Mezi oblíbeností konkrétních typů školicích materiálů a formou sociální služby, ve které pracovníci pracují, není významný vztah.

$H_a$  - Mezi oblíbeností konkrétních typů školicích materiálů a formou sociální služby, ve které pracovníci pracují, je významný vztah.

$$\chi^2 = 25,850$$

$$f = 6$$

$$\chi_{0,05}^2 = 12,592$$

Na základě provedených výpočtů, jejichž výsledek porovnááme s kritickou hodnotou chí - kvadrát pro stupeň volnosti 6 a hladinu významnosti 0,05, přijímáme alternativní hypotézu. Statisticky jsme dokázali, že mezi typem studijních materiálů a formou služby, ve které pracovníci pracují, existuje významný vztah. Výstup z tohoto šetření je možno použít při tvorbě studijních materiálů ke vzdělávacím aktivitám jednotlivých skupin účastníků školení. Stává se cennou informací jak pro organizace sociálních služeb, tak pro vzdělávací instituce.

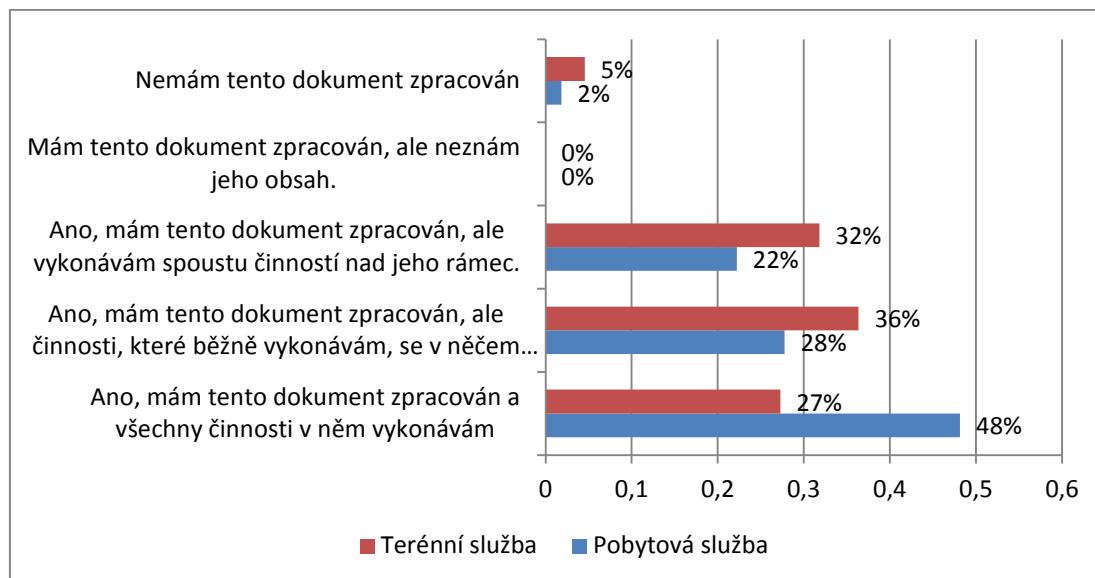
Jaké studijní materiály Vám nejvíce ve vzdělávání vyhovují?	Pobytová služba	Terénní služba	$\Sigma$
Sborníky studijních textů, učebnice	0,980	2,520	3,500
Tematické manuály	0,206	0,531	0,737
Pracovní sešity	1,051	2,703	3,754
Odborné texty	0,653	1,680	2,333
Tištěné power pointové prezentace	3,803	9,779	13,582
Podklady rozesílané mailem	0,000	0,000	0,000
Elektronické prezentace na CD	0,544	1,400	1,944
$\Sigma$	7,237	18,613	25,850

Tabulka 8: Kontingenční tabulka k vyjádření vztahu mezi proměnnými otázky č. 17

### 5.2.17 Otázka č. 18

#### Máte zpracován popis Vaší pracovní pozice, který dokonale znáte a dodržujete jej?

Otázka č. 18 má za cíl zjistit nejen znalosti vlastního dokumentu popisu pracovní pozice respondentů, ale také úroveň vzájemné komunikace mezi pracovníky v sociálních službách a personálního oddělení v organizacích. Při správné a efektivní komunikaci mezi jednotlivými zaměstnaneckými složkami organizace předpokládáme, že všichni pracovníci mají dokument popisu pracovní pozice zpracován, znají jeho obsah, a jehož obsah se významně neliší od běžně prováděných činností. Z dat, která jsme od respondentů získali, však pozorujeme, že tomu tak není. Pracovníci v pobytové službě v plných 48 % uvedli, že dokument popisu pracovní pozice mají zpracován, znají jeho obsah a pracovní činnosti v něm uvedené běžně vykonávají. 28 % dotazovaných tento dokument také zná, ale činnosti v něm uvedené se mírně liší od činností běžně vykonávaných. 22 % respondentů z pobytové služby uvádí, že běžně vykonává činnosti nad rámec popisu pracovní pozice. U terénních pracovníků nepozorujeme výrazné rozdíly mezi poměry odpovědí u výše uvedených alternativ. Z celkového počtu všech respondentů výzkumného souboru žádný neuvádí, že nezná obsah svého dokumentu popisu pracovní pozice. Znepokojující je však fakt, že celých 7 % dotázaných připouští, že nemá vůbec popis pracovní pozice zpracován. Nápravu spatřujeme v přenosu informací o výsledku dotazníkového šetření nejenom organizacím, ve kterých byl průzkum prováděn, ale především všem organizacím sociálních služeb. Zjištěné skutečnosti se mohou stát podkladem k uspořádání vzdělávací akce pro personalisty organizací sociálních služeb.

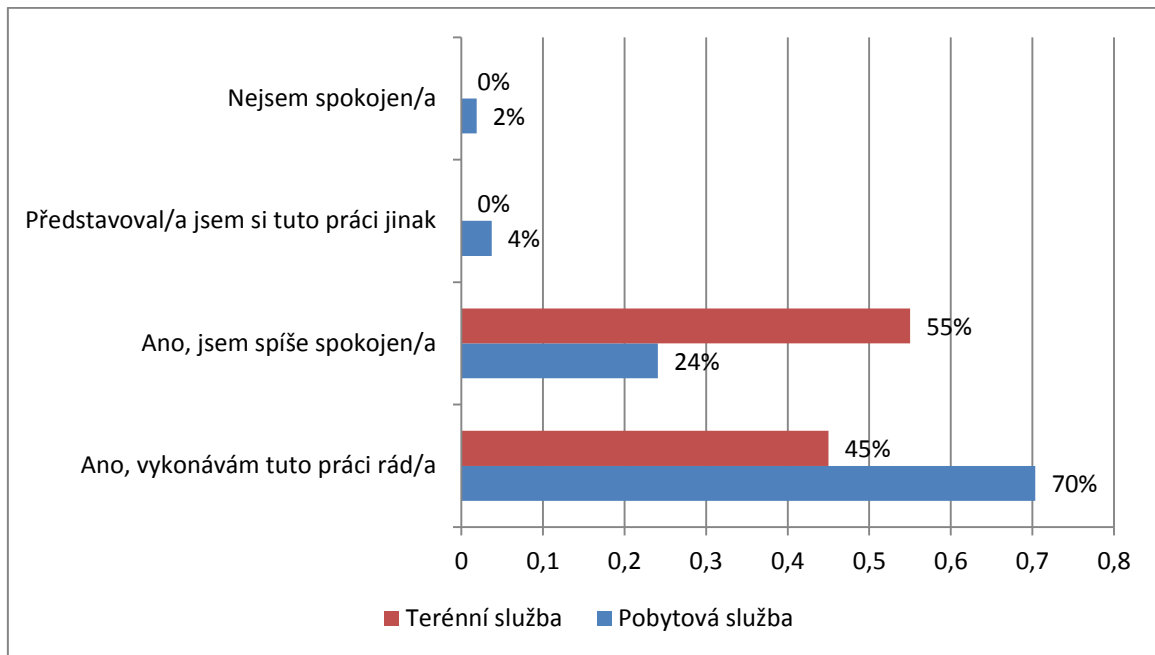


Obrázek 23: Máte zpracován dokument popisu pracovního místa?

### 5.2.18 Otázka č. 19

#### Jste na své pozici pracovníka v sociálních službách spokojen/a?

Poslední otázku dotazníkového nástroje jsme věnovali celkové spokojenosti na vykonávané pozici pracovníka v sociálních službách. Jak můžeme pozorovat v grafickém znázornění relativních četností (Obrázek 24), odpovědi respondentů jsou v drtivé většině kladné. Při sloučení obou kladných odpovědí získáme výstup, na základě kterého přijímáme tvrzení, že pracovníci v sociálních službách jsou na této pozici spokojeni a vykonávají ji rádi. Z celkového počtu 77 všech respondentů projevuje spokojenost se svým současným povoláním celých 96 %. Ve zbylých 4 % najdeme odpovědi, které vyjadřují nespokojenost a rozčarování. Z výsledků šetření vyplývají překvapivé skutečnosti u terénních pracovníků. Ani jeden z nich neoznačil negativní odpověď, což znamená, že plných 100 % je s povoláním pracovníka v sociálních službách spokojeno. 7 % dotazovaných pracovníků v pobytové službě projevilo názor nespokojenosti.



Obrázek 24: Spokojenost s vykonávanou pracovní pozicí

## ZÁVĚR

Na základě empirického výzkumu se nám podařilo odhalit skutečnosti, které mohou vést k efektivnějšímu a účelnějšímu vzdělávání obou zkoumaných skupin. To znamená, že cíl, který jsme si stanovili na začátku realizace tohoto výzkumu, byl dosažen a naplněn. Na základě vyhodnocení jednotlivých odpovědí v dotaznících se nám otevřely další možnosti, jak přistupovat ke kompetencím pracovníků v sociálních službách pečujících o seniory a k jejich dalšímu profesnímu vzdělávání, které je neodmyslitelné pro kvalitní vykonávání této pracovní pozice. Stěžejním poznatkem této práce je především zjištění rozdílných požadavků a potřeb na vzdělávání terénních pracovníků a pobytových pracovníků. Všimáme si především, že terénní pracovníci jsou více individualisté, jsou zdatní v organizaci času a umějí řešit nastalé situace operativně. Pracovníci v pobytových službách naopak vycházejí z plnění pracovních povinností striktně daných denním režimem organizace. Z toho vyplývá fakt, že terénní pracovníci jsou ochotni za vzděláváním dojíždět a nepůsobí jim problémem účastnit se vzdělávání i mimo pracovní dobu a třeba i za finanční úhradu. Naopak pobytoví pracovníci možnost dojíždění za vzdělávacími aktivitami, účast na vzdělávání mimo pracovní dobu a vzdělávání za finanční úhradu, ve většině odmítají. I když si všimáme jistých odlišností v požadavcích jednotlivých skupin na konkrétní témata vzdělávání, překvapující je znatelný rozdíl v potřebách osobnostního rozvoje. Zatímco pracovníci pobytové služby v převažujícím počtu preferují seznámení se s prevencí syndromu vyhoření, terénní pracovníci požadují více umění práce s vlastními emocemi. Toto se stává velmi zajímavým vodítkem pro realizaci vzdělávacích aktivit jednotlivých zkoumaných skupin. S tímto vyzkoumaným jevem mohou pracovat jak přímo organizace sociálních služeb, tak vzdělávací společnosti nabízející akreditované vzdělávání. Konečným výsledkem zkoumání tedy je, že mezi vzděláváním pracovníků v sociálních službách v terénní a pobytové službě je významný rozdíl, který je třeba respektovat pro tvorbu a plánování jejich dalšího profesního vzdělávání.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

**Armstrong, Michael. 2007.** *Řízení lidských zdrojů.* Praha : Grada Publishing, 2007. str. 800. ISBN 978-80-247-1407-3.

**Belcourt, Monica a Wright, Phillip C. 1998.** *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu.* Praha : Grada, 1998. str. 243. Sv. 1. ISBN 80-716-9459-2.

**ČR. 2006.** *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.* Praha : Parlament České republiky, 2006.

**Hendl, Jan. 1999.** *Úvod do kvalitativního výzkumu.* Praha : Karolinum, 1999. ISBN 80-246-0030-7.

**Chráska, Miroslav. 2007.** *Metody pedagogického výzkumu.* Praha : Grada Publishing, 2007. str. 272. ISBN 978-80-247-1369-4.

**Lukášová, Růžena a Nový a kol. 2004.** *Organizační kultura: od sdílených hodnot a cílů k vyšší výkonnosti podniku.* Praha : Grada, 2004. str. 174. ISBN 80-247-0648-2.

**Malíková, Eva. 2011.** *Péče o seniory v pobytových sociálních službách.* Praha : Grada publishing, 2011. str. 328. ISBN 978-80-247-3148-3.

**Matoušek, Oldřich a a kol. 2007.** *Sociální služby : legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha : Portál, 2007. str. 184. ISBN 978-80-7367-310-9.

**MPSV.CZ. 2014.** MPSV.CZ: sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí.* [Online] 16. únor 2014. [Citace: 16. únor 2014.] <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

—. 2014. *sluzbyprevence.mpsv.cz. www.sluzbyprevence.mpsv.cz.* [Online] 9. 3 2014. [Citace: 9. 3 2014.] [https://sluzbyprevence.mpsv.cz/index.php?ses=.](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/index.php?ses=)

**Musil, Libor, Kubalčíková, Kateřina a Hubíková, Olga. 2006.** *Kvalifikační potřeby pracovníků.* Praha : Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. str. 136. ISBN 80-87007-41-7.

**Mužik, Jaroslav. 1999.** *Profesní vzdělávání dospělých.* Praha : Codex Bohemia, 1999. str. 200. ISBN 80-85963-93-0.

**Palán, Zdeněk a Langer, Tomáš. 2008.** *Základy andragogiky.* Praha : Univerzita J.A. Komenského, 2008. str. 184. ISBN: 9788086723587.

**Prusáková, Viera. 2000.** *Systémový prístup k ďalšiemu vzdelávaniu.* Bratislava : Inštitút pre správu, 2000. str. 125. ISBN 80-968308 - 2 - 1.

- Rolincová, Martina. 2006.** *Aanalýza vzdělávacích potřeb vybrané organizace veřejného sektoru: Diplomová práce.* Brno : Masarykova univerzita: Ekonomicko správní fakulta, 2006. str. 92. Vedoucí práce: Růžena Lukášová.
- Strauss, Anselm a Juliet Corbinová. 1999.** *Základy kvalitativního výzkumu.* Brno a Boskovice : Sdružení podané ruce a nakladatelství Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- Švomová, Veronika. 2009.** [https://is.muni.cz/th/75465/ff\\_b/Bakalarska\\_prace.txt](https://is.muni.cz/th/75465/ff_b/Bakalarska_prace.txt). [www.is.muni.cz](http://www.is.muni.cz). [Online] 2009. [Citace: 18. 03 2014.]
- Vágnerová, Marie. 2007.** *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří.* Praha : Karolinum, 2007. str. 461. ISBN 978-80-246-1318-5..
- Veteška, Jaroslav a Tureckiová, Michaela. 2008.** *Kompetence ve vzdělávání.* Praha : Grada Publishing, 2008. str. 160. ISBN 978-80-247-1770-8.
- Vodák, Josef a Kucharčíková, Alžběta. 2011.** *Efektivní vzdělávání zaměstnanců.* Praha : Grada Publishing, 2011. ISBN - 978-80-247-3651-8.

**BIBLIOGRAFIE**

**Armstrong, Michael. 2007.** *Řízení lidských zdrojů.* Praha : Grada Publishing, 2007. str. 800. ISBN 978-80-247-1407-3.

**Belcourt, Monica a Wright, Phillip C. 1998.** *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu.* Praha : Grada, 1998. str. 243. Sv. 1. ISBN 80-716-9459-2.

**ČR. 2006.** *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.* Praha : Parlament České republiky, 2006.

**Hendl, Jan. 1999.** *Úvod do kvalitativního výzkumu.* Praha : Karolinum, 1999. ISBN 80-246-0030-7.

**Chráska, Miroslav. 2007.** *Metody pedagogického výzkumu.* Praha : Grada Publishing, 2007. str. 272. ISBN 978-80-247-1369-4.

**Lukášová, Růžena a Nový a kol. 2004.** *Organizační kultura: od sdílených hodnot a cílů k vyšší výkonnosti podniku.* Praha : Grada, 2004. str. 174. ISBN 80-247-0648-2.

**Malíková, Eva. 2011.** *Péče o seniory v pobytových sociálních službách.* Praha : Grada publishing, 2011. str. 328. ISBN 978-80-247-3148-3.

**Matoušek, Oldřich a a kol. 2007.** *Sociální služby : legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha : Portál, 2007. str. 184. ISBN 978-80-7367-310-9.

**MPSV.CZ. 2014.** MPSV.CZ: sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí.* [Online] 16. únor 2014. [Citace: 16. únor 2014.] <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

—. 2014. *sluzbyprevence.mpsv.cz. www.sluzbyprevence.mpsv.cz.* [Online] 9. 3 2014. [Citace: 9. 3 2014.] [https://sluzbyprevence.mpsv.cz/index.php?ses=.](https://sluzbyprevence.mpsv.cz/index.php?ses=)

**Musil, Libor, Kubačková, Kateřina a Hubíková, Olga. 2006.** *Kvalifikační potřeby pracovníků.* Praha : Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. str. 136. ISBN 80-87007-41-7.

**Mužik, Jaroslav. 1999.** *Profesní vzdělávání dospělých.* Praha : Codex Bohemia, 1999. str. 200. ISBN 80-85963-93-0.

**Palán, Zdeněk a Langer, Tomáš. 2008.** *Základy andragogiky.* Praha : Univerzita J.A. Komenského, 2008. str. 184. ISBN: 9788086723587.

**Prusáková, Viera. 2000.** *Systémový prístup k ďalšiemu vzdelávaniu.* Bratislava : Inštitút pre správu, 2000. str. 125. ISBN 80-968308 - 2 - 1.

- Rolincová, Martina. 2006.** *Aanalýza vzdělávacích potřeb vybrané organizace veřejného sektoru: Diplomová práce.* Brno : Masarykova univerzita: Ekonomicko správní fakulta, 2006. str. 92. Vedoucí práce: Růžena Lukášová.
- Strauss, Anselm a Juliet Corbinová. 1999.** *Základy kvalitativního výzkumu.* Brno a Boskovice : Sdružení podané ruce a nakladatelství Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- Švomová, Veronika. 2009.** [https://is.muni.cz/th/75465/ff\\_b/Bakalarska\\_prace.txt](https://is.muni.cz/th/75465/ff_b/Bakalarska_prace.txt). [www.is.muni.cz](http://www.is.muni.cz). [Online] 2009. [Citace: 18. 03 2014.]
- Vágnerová, Marie. 2007.** *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří.* Praha : Karolinum, 2007. str. 461. ISBN 978-80-246-1318-5..
- Veteška, Jaroslav a Tureckiová, Michaela. 2008.** *Kompetence ve vzdělávání.* Praha : Grada Publishing, 2008. str. 160. ISBN 978-80-247-1770-8.
- Vodák, Josef a Kucharčíková, Alžběta. 2011.** *Efektivní vzdělávání zaměstnanců.* Praha : Grada Publishing, 2011. ISBN - 978-80-247-3651-8.

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obrázek 1: Členění sociálních služeb v ČR</i> .....	13
<i>Obrázek 2: Grafické znázornění klíčových slov kapitoly o kompetencích</i> .....	18
<i>Obrázek 3: Cyklus systematického vzdělávání</i> .....	21
<i>Obrázek 4: Grafické znázornění klíčových slov ke kapitole analýzy vzdělávacích potřeb</i> ...	23
<i>Obrázek 5: Klíčová slova kvalitativního výzkumu</i> .....	31
<i>Obrázek 6: Poměr počtu terénních pracovníků a pracovníků v pobytové</i> .....	36
<i>Obrázek 7: Poměr počtu let praxe u obou cílových skupin</i> .....	37
<i>Obrázek 8: Je Vaše původní vzdělání spjato se zdravotnictvím nebo</i> .....	40
<i>Obrázek 9: Vyjádření poměru vzdělávání nad rámec stanovený zákonem</i> .....	41
<i>Obrázek 10: Nejčastější oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách</i> .....	42
<i>Obrázek 11: Graf potřeb vzdělávání pracovníků v sociálních službách</i> .....	45
<i>Obrázek 12: Graf k otázce č. 8</i> .....	46
<i>Obrázek 13: Jaké znalosti a dovednosti by měl mít pracovník v sociálních službách?</i> .....	47
<i>Obrázek 14: Vhodnost pořádání vzdělávacích aktivit v jednotlivých</i> .....	48
<i>Obrázek 15: Jste ochoten vzdělávat se i mimo pracovní dobu?</i> .....	49
<i>Obrázek 16: Ochota vzdělávat se mimo pracovní dobu</i> .....	50
<i>Obrázek 17: Graf ochoty dojíždět za vzděláváním</i> .....	51
<i>Obrázek 18: Ochota vzdělávat se v případě finanční úhrady</i> .....	53
<i>Obrázek 19: Považujete své znalosti za dostatečné?</i> .....	55
<i>Obrázek 20: Které z uvedených dovedností umíte nejlépe?</i> .....	56
<i>Obrázek 21: Motivace k účasti na vzdělávacích aktivitách</i> .....	58
<i>Obrázek 22: Typy školicích materiálů a jejich oblíbenost</i> .....	60
<i>Obrázek 23: Máte zpracován dokument popisu pracovního místa?</i> .....	62
<i>Obrázek 24: Spokojenost s vykonávanou pracovní pozicí</i> .....	63

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tabulka 1: Tabulka dobré shody k otázce č. 4.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabulka 2: Tabulka dobré shody k otázce č. 6.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabulka 3: Kontingenční tabulka vztahu mezi proměnnými .....</i>	<i>44</i>
<i>Tabulka 4: Kontingenční tabulka nezávislosti k otázce č. 12 .....</i>	<i>52</i>
<i>Tabulka 5: Kontingenční tabulka k otázce č. 13 .....</i>	<i>54</i>
<i>Tabulka 6: Kontingenční tabulka k testu nezávislosti otázky č. 15.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabulka 7: Kontingenční tabulka nezávislosti k otázce č. 16 .....</i>	<i>59</i>
<i>Tabulka 8: Kontingenční tabulka k vyjádření vztahu mezi proměnnými otázky č. 17 .....</i>	<i>61</i>

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P 1 – Dotazník k výzkumu

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK K VÝZKUMU

### 1. Dotazník průzkumu vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách

Dobrý den,

dovoluji si Vás oslovit v rámci výzkumu k mé bakalářské práci. Bakalářská práce je věnována vzdělávacím potřebám pracovníků v sociálních službách. Dotazníky jsou anonymní, data budou využita jen pro potřeby uvedeného výzkumu. Děkuji za Váš čas a svědomitost, které věnujete vyplnění následujících otázek.

Hana Filípková

#### \*Povinné pole

##### 1. Pracujete v zařízení pro seniory?

- Ano
- Ne

##### 2. V jakém typu služby pracujete?

Označte jednu odpověď

- V terénní službě
- V pobytové a ambulantní
- V terénní, pobytové i ambulantní současně

##### 3. Kolik let již pracujete v sociálních službách? \*

- do 1 roku
- 1 - 2 roky
- 3 - 5 let
- 6 - 10 let
- 11 a více let

##### 4. Je Vaše původní vzdělání spjata se zdravotnictvím nebo obory sociální sféry? \*

- Ano
- Ne

##### 5. Účastníte se vzdělávání i nad rámec 24 hodin/rok stanovený zákonem? \*

- Ano
- Ne

##### 6. V kterých oblastech se nejčastěji vzděláváte? \*

Můžete označit více odpovědí

- Standardy kvality
- Práce s klienty a péče o ně
- Komunikační dovednost
- Osobnostní rozvoj (např. prevence syndromu vyhoření, práce s emocemi a pod.)
- Legislativa v sociální oblasti



**7. Která témata by byla pro Vás pro další profesní rozvoj zajímavá? \***

Můžete označit více odpovědí.

- Standardy kvality
- Základní principy práce se seniory
- Návštěva v bytě klienta
- Práce s klientem s rizikem chování
- Problematika paliativní péče, doprovázení umírajících
- Problematika týrání a zneužívání osob
- Poskytování první pomoci
- Problematika práce s truchlícími - smrt blízkého
- Terapeutické programy pro seniory - reminiscence, arteterapie, muzikoterapie, biblioterapie aj.
- Stimulační metody
- Problematika duševních nemocí
- Problematika předsudků v sociálních službách
- Prevence vzniku závislosti na sociální službě
- Nácvik manipulace s málo pohyblivými či nepohyblivými klienty
- Gerontopsychiatrie
- Pečovatelská služba v praxi
- Výživa seniorů
- Péče o osoby s diabetem
- Péče o osoby s diagnózou Parkinsonova choroba
- Péče o osoby s Alzheimerovou chorobou a osoby trpící demencí
- Základy péče o nemocné seniory
- Psychiatrické minimum
- Komunikační dovednosti v sociálních službách
- Zjišťování potřeb u nekomunikujících klientů
- Komunikace s rodinou
- Řešení konfliktů a sporů
- Prevence syndromu vyhoření
- Práce s emocemi pro pomáhající profese
- Jak se bránit manipulaci
- Příprava na inspekci
- Legislativa v sociálních službách
- Základy pracovního práva
- Základy trestního práva

- Právní způsobilost a opatrovnictví
- Vytváření individuálních plánů se seniory
- Jazykové kurzy

**8. Myslíte si, že vzdělávání pracovníků v sociálních službách ve Vaší organizaci je dostačující? \***

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

**9. Jaké vlastnosti a dovednosti by měl mít pracovník v sociálních službách pečující o seniory? \***

Můžete označit více možností

- Empatie
- Laskavost
- Pečlivost
- Umění poradit v legislativě pro sociální oblast (sociální dávky, apod.)
- Umění komunikace
- Trpělivost
- Sociální citění
- rehabilitační a fyzioterapeutické dovednosti

**10. Který den v týdnu je pro Vás vhodný na konání vzdělávacích aktivit? \***

Můžete označit více odpovědí.

- Pondělí
- Úterý
- Středa
- Čtvrtek
- Pátek
- Sobota
- Neděle

**11. Jste ochoten/ochotna se profesně vzdělávat i mimo pracovní dobu? \***

Vyberte jednu odpověď.

- Ano
- Ne

**12. Jste ochotna/ ochoten za vzděláváním dojíždět a jak daleko? \***

Vyberte jednu odpověď

- Rozhodně nejsem ochoten/ ochotna dojíždět za vzděláváním.
- Jsem ochoten/ ochotna dojíždět jen v rámci okresu.

- Jsem ochoten/ ochotna dojíždět v rámci celého kraje
- Jsem ochoten/ ochotna dojíždět kamkoliv, pokud je téma dostatečně zajímavé a přínosné.

**13. Jste ochoten/ ochotna účastnit se profesního vzdělávání i v případě finanční úhrady? \***

Označte jednu odpověď

- Spíše ano
- Určitě ano
- Nevím
- Spíše ne
- Rozhodně ne

**14. Považujete své znalosti na své pracovní pozici, kterou vykonáváte, za dostatečné? \***

Označte jednu odpověď

- Rozhodně ano
- Z větší části ano
- Většinou ne

**15. Co z níže uvedených záležitostí umíte nejlépe? \***

Označte jen odpovědi, u kterých jste si nejvíce jistí.

- Umění komunikovat s klientem
- Umění vytvořit optimální vztah "klient - pečovatel"
- Umění dodržet profesní etiky
- Pomoc klientům při vyřizování osobních záležitostí
- Umění jednat se spolupracovníky i nadřízenými
- Umění vést spisovou dokumentaci
- Motivace klienta
- Umění si držet nadhled od tíživé situace klientů
- Umění informovat klienta o platných zákonech a možnostech
- Umění si plánovat svůj čas
- Umění oddělit práci od soukromí
- Umění si zachovat optimismus navzdory pracovní fyzické i psychické zátěži.
- Umění řešit konfliktní situace
- Umění aktivizovat klienty
- Rehabilitační a fyzioterapeutické dovednosti (alespoň základní)
- Umění augmentativní a alternativní komunikace

**16. Co je pro Vás motivací k účasti na vzdělávacích aktivitách?**

Označte jednu odpověď

- Splnění povinného vzdělávání stanoveného zákonem
- Setkání s kolegy z oboru

- Získání nových kontaktů
- Výměna pracovních zkušeností
- Vzdálení se od stereotypu práce
- Příjemné prostředí
- Odpočinek

**17. Jaké studijní materiály Vám nejvíce ve vzdělávání vyhovují?**

Označte jednu odpověď

- Sborníky studijních textů, učebnice
- Tematické manuály
- Pracovní sešity
- Odborné texty
- Tištěné power pointové prezentace
- Podklady rozesílané mailem
- Elektronické prezentace na CD

**18. Máte zpracován popis Vaší pracovní pozice, který dokonale znáte a dodržujete jej?**

Označte jednu odpověď

- Ano, mám tento dokument zpracován a všechny činnosti v něm vykonávám
- Ano, mám tento dokument zpracován, ale činnosti, které běžně vykonávám, se v něčem liší.
- Ano, mám tento dokument zpracován, ale vykonávám spoustu činností nad jeho rámec.
- Mám tento dokument zpracován, ale neznám jeho obsah.
- Nemám tento dokument zpracován

**19. Jste na své pozici pracovníka v sociálních službách spokojen/a?**

Označte jednu odpověď

- Ano, vykonávám tuto práci rád/a
- Ano, jsem spíše spokojen/a
- Představoval/a jsem si tuto práci jinak
- Nejsem spokojen/a