



Individuální projekt
 Rozvoj dostupnosti a kvality
 sociálních služeb
 v Královéhradeckém kraji
www.socialniprojekty.cz

ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELŮ A ZADAVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V KRÁLOVÉHRADECKÉM KRAJI I.

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajistil

SocioFactor s.r.o.

Chopinova 523/10
 702 00 Ostrava-Přívoz
www.sociofactor.eu



evropský
 sociální
 fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
 LIDSKÉ ZDROJE
 A ZAMĚSTNANOST

**PODPORUJEME
 VAŠI BUDOUCNOST**
www.esfcr.cz

Projekt je financován z ESF a státního rozpočtu ČR
 prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost.

OBSAH

I.	ZADÁNÍ PRŮZKUMU VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB	3
II.	SHRNUTÍ HLAVNÍCH VÝSLEDKŮ	5
III.	VÝZKUMNÉ METODY	12
IV.	ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ ZADAVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	14
A)	CHARAKTERISTIKA PRACOVNÍKŮ	14
B)	ZÁJEM O TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ	19
C)	OČEKÁVÁNÍ OHLEDNĚ ORGANIZACE VZDĚLÁVÁNÍ	38
D)	SEBEHODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ	42
E)	INTERVENUJÍCÍ FAKTORY	48
F)	KVANTIFIKACE ZÁJMU O JEDNOTLIVÁ TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ ZADAVATELŮ	53
V.	ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	63
A)	CHARAKTERISTIKA PRACOVNÍKŮ	63
B)	ZÁJEM O TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ	70
C)	OČEKÁVÁNÍ OHLEDNĚ ORGANIZACE VZDĚLÁVÁNÍ	91
D)	SEBEHODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ	94
E)	INTERVENUJÍCÍ FAKTORY	99
F)	KVANTIFIKACE ZÁJMU O JEDNOTLIVÁ TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELŮ	104
G)	ZÁJEM O VZDĚLÁVÁNÍ Z PERSPEKTIVY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	116
VI.	KVALIFIKAČNÍ KURZY	121
VII.	MODULY - PŘÍLOHY	128
A)	KVALIFIKAČNÍ KURZY	128
B)	ANOTACE KURZŮ PRO PRACOVNÍKY ZADAVATELŮ	153
C)	ANOTACE KURZŮ PRO PRACOVNÍKY POSKYTOVATELŮ	166

I. ZADÁNÍ PRŮZKUMU VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB

V roce 2010 zpracovala společnost SocioFactor s.r.o. sociologický *Průzkum vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji*. Průzkum byl financován z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a proběhl v rámci individuálního projektu kraje *Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji* (www.kr-kralovehradecky.cz, www.socialniprojekty.cz). Cílem průzkumu bylo zjistit vzdělávací potřeby pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v oblasti kvalifikačního a dalšího vzdělávání. Průzkum zahrnuje celkem tři části: analýzu vzdělávacích plánů organizací, identifikaci a popis vzdělávacích potřeb pracovníků zadavatelů a následně i poskytovatelů sociálních služeb. Výsledky průzkumu mají sloužit při tvorbě Plánu rozvoje sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a projektování vzdělávání a podpořit účelnost a zacílení sociálních služeb v kraji.

Průzkum zjišťoval vzdělávací potřeby v oblasti kvalifikačního a dalšího vzdělávání pracovníků poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji, mezi které patřili sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a vedoucí pracovníci zaměstnanců vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách. Na úrovni pracovníků zadavatelů sociálních služeb (obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem v Královéhradeckém kraji) v Královéhradeckém kraji se výzkum zaměřil na potřeby referentů sociálních odborů s agendou sociálních služeb a sociálních dávek a vedoucí pracovníky sociálních odborů (oddělení). Výstupy průzkumu budou použity při tvorbě Plánu rozvoje sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.

Průzkum si od svého začátku kladl následující cíle:

A. Analyzovat vzdělávací plány reprezentativního souboru organizací (poskytovatelů sociálních služeb)

- Zjistit kvalitu jejich zpracování ve vztahu k účelům, ke kterým mají sloužit.
- Zjistit vzdělávací potřeby v nich obsažené.
- Identifikovat převládající strategie poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb při uspokojování vzdělávacích potřeb pracovníků, resp. vytváření individuálních vzdělávacích plánů jednotlivých zaměstnanců a tvorbě vzdělávacích plánů organizace a využít zjištěné pro účely prognózování vzdělávacích potřeb.

*Analýza vzdělávacích plánů je zpracována ve zprávě **Analýza vzdělávacích plánů organizací poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II.***

B. Prognózovat a kvantifikovat vzdělávací potřeby pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v oblasti dalšího vzdělávání ve výhledu do roku 2012 včetně. Zpracovat syntézu vzdělávacích potřeb do vzdělávacích modulů s rozpracovanými tématy a zaznamenat zájem o moduly.

Prognóza a kvantifikace vzdělávacích potřeb je zpracována v této zprávě (Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji I.)

C. Prognózovat a kvantifikovat vzdělávací potřeby poskytovatelů sociálních služeb v oblasti kvalifikačního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Odhadnout požadavek na kapacitu kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, ve výhledu do roku 2012 (včetně).

Prognóza a kvantifikace vzdělávacích potřeb v oblasti kvalifikačního vzdělávání je zpracována v této zprávě (Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji I.)

II. SHRUTÍ HLAVNÍCH VÝSLEDKŮ

Analýza vzdělávacích plánů

Analýza ukázala, že s tvorbou vzdělávacích plánů má nezanedbatelná část poskytovatelů sociálních služeb větší či menší problémy. Jak individuální vzdělávací plány, tak vzdělávací plány organizace bylo schopno dodat pouze 10% z nich.

Oslovili jsme organizace na základě výběru ze seznamu poskytovatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a to tak, aby zastupovaly nejčtenější druhy sociálních služeb v kraji, různé typy zřizovatelů a různé spádové oblasti. Postupně jsme oslovili 76 organizací a získali 30 vzdělávacích plánů. Mnozí neměli vzdělávací plány zpracovány (17 organizací), jindy nebyl k dispozici odpovědný vedoucí pracovník (9 organizací) nebo bylo poskytnutí materiálů odmítnuto z důvodu obav o vlastní know-how (1 organizace). V několika případech byly materiály přislíbeny, ale nebyly dodány (20 organizací). S představiteli některých organizací jsme po přijetí vzdělávacího plánu uskutečnili doplňující polostrukturovaný rozhovor (celkem 7).

Ukázalo se, že poměrně vysoké procento organizací disponuje vzdělávacími plány, které jsou zpracovány na zcela nedostatečné úrovni. Takových organizací bylo 37%. Otázkou zůstává, nakolik nízká úroveň vzdělávacích plánů odráží absenci vzdělávacích politik organizací, resp. nekoncepční přístup k nim, a do jaké míry pouze zachycuje administrativní nedostatky ve zpracování příslušné písemné dokumentace. Naproti tomu 40% organizací má vzdělávací plány zpracovány na vysoké úrovni.

Vzdělávací plány má zasazeno do nějaké koncepce vzdělávání 47% organizací. 53% organizací k žádné koncepci vzdělávání neodkazuje.

Vzdělávání pro své pracovníky individualizuje 60% organizací. Zbývajících 40% vzdělávání individualizuje pouze podle pracovní pozice, nebo dosažené kvalifikace, nebo je nediferencuje žádným způsobem.

Jasnou návaznost na nějakou formu mapování vzdělávacích potřeb zaměstnanců deklaruje ve vzdělávacích plánech (příp. v telefonickém rozhovoru) 40% organizací.

Nějakou formu hodnocení přínosu absolvovaného vzdělávání má ve vzdělávacích plánech uvedeno 20% organizací.

Vzdělávací potřeby pracovníků zadavatelů sociálních služeb

Na základě realizované analýzy vzdělávacích potřeb doporučujeme realizovat vzdělávání pro cílovou skupinu pracovníků zadavatelů sociálních služeb zejména v těchto tématech (výčet je řazen podle míry zájmu od nejvyšší po nejnižší):

1.	Sociální práce s jednotlivcem
2.	Hmotná nouze a dávky v nezaměstnanosti
3.	Prevence syndromu vyhoření
4.	Komunikační dovednosti
5.	Sociální práce s rodinou
6.	Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem
7.	Terénní sociální práce
8.	Psychologie osobnosti
9.	Asertivita
10.	Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví
11.	Psychohygienu
12.	Zvládání agrese
13.	Proaktivní zvládání stresu
14.	Poradenské dovednosti
15.	Sebezkušenostní výcvik
16.	Psychopatologie
17.	Tvorba a strukturace textu
18.	Motivování klientů
19.	Sociální psychologie
20.	Etika v sociální práci, sporné situace
21.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou rodiny s dětmi
22.	Možnosti kompenzačních pomůcek
23.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou Romové
24.	Ochrana práv klientů v oblasti sociálních dávek a služeb
25.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou senioři
26.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby žijící bez přístřeší
27.	Mapování klientovy situace
28.	Videotréning interakcí
29.	Řízení lidských zdrojů: základy týmové spolupráce
30.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby v krizi
31.	Právní aspekty systému sociálních služeb
32.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách
33.	Příspěvek na péči
34.	Sociálně-právní ochrana dětí a rodinné právo
35.	Krizová intervence
36.	Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců: metodické vedení zaměstnanců a koučování
37.	Sociální služby v Královéhradeckém kraji
38.	Pokročilá znalost práce na PC
39.	Teorie a praxe sociálního vyloučení
40.	Prezentační dovednosti
41.	Sociální patologie
42.	Forenzní psychologie
43.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s chronickým duševním onemocněním
44.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s demencí

45.	Orientace v sociálních službách
46.	Alternativní formy komunikace
47.	Sociální ekonomika
48.	Zjišťování potřeb klientů
49.	Komunitní sociální práce
50.	Plánování lidských zdrojů: nastavení organizační struktury, popis pracovních pozic
51.	Plánování lidských zdrojů: práce s dobrovolníky, veřejná služba
52.	Základní znalost práce na PC
53.	Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s kombinovaným postižením
54.	Zpracovávání a uchovávání osobních údajů

Na základě analýzy potřeb doporučujeme dále nabídnout témata, o která sice pracovníci poskytovatelů sociálních služeb nedeklarují zájem, ale z analýzy potřeb založené na sebehodnocení, jejich potřeba vyplývá. Jedná se o témata timemanagement a prevence zdravotních rizik.

Vedoucím pracovníkům by měly být nabídnuty specializované manažerské kurzy zaměřené především na oblast Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců, Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance, Řízení rozvoje organizace, Finanční řízení a také Realizace evaluace, analýz a tvorba strategií v sociální oblasti.

Pokud porovnáme průměrné míry sebehodnocení jednotlivých kategorií pracovníků, tak si povšimneme rozdílu v sebehodnocení mezi pracovníky s agendou sociálních dávek a agendou sociálních služeb. U pracovníků s agendou sociálních služeb, jak referentů, tak vedoucích, se setkáváme s horším sebehodnocením. Vzdělávání by mělo prioritně mířit právě k pracovníkům s agendou sociálních služeb.

Jako nejvhodnější dny pro vzdělávání se jeví úterý a čtvrtek. Vzdělávací akce by, optimálně pro většinu pracovníků měla trvat 1 až 2 dny. Jako nejvhodnější studijní materiály se jeví tištěné sešity.

Vzdělávací potřeby pracovníků poskytovatelů sociálních služeb

Na základě realizované analýzy vzdělávacích potřeb doporučujeme realizovat vzdělávání pro cílovou skupinu pracovníků poskytovatelů sociálních služeb zejména v těchto tématech (výčet je řazen podle míry zájmu od nejvyšší po nejnižší):

1.	Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem
2.	Specifika práce s cílovou skupinou seniory
3.	Individuální plánování s klientem
4.	Rozvoj pečovatelských dovedností
5.	Motivování klientů

6.	Základy první pomoci
7.	Komunikační dovednosti
8.	Práce s klientem s poruchou hybnosti
9.	Alternativní formy komunikace
10.	Bazální stimulace a trénink paměti
11.	Prevence zdravotních rizik při výkonu sociální práce
12.	Etika v sociální práci
13.	Právo na přiměřené riziko
14.	Zvládání agrese
15.	Poradenské dovednosti
16.	Základní znalost PC
17.	Proaktivní zvládání stresu
18.	Specifika práce s cílovou skupinou osoby s demencí
19.	Prevence syndromu vyhoření
20.	Kurz šetrné sebeobrany
21.	Specifika práce s cílovou skupinou osoby s mentálním postižením
22.	Psychohygiena
23.	Asertivita
24.	Zjišťování spokojenosti klientů
25.	Specifika práce s cílovou skupinou osoby s tělesným postižením
26.	Sociální psychologie
27.	Specifika práce s cílovou skupinou osoby s kombinovaným postižením
28.	Předcházení závislosti uživatele služby na službě
29.	Sociální práce s jednotlivcem
30.	Mapování klientovy situace
31.	Vnitřní evaluace služeb
32.	Hodnocení kvality služeb
33.	Tvorba a strukturace textu
34.	Restriktivní opatření
35.	Zjišťování potřeb klientů
36.	Povinné další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách
37.	Provozní standardy kvality
38.	Ochrana práv klientů
39.	Doprovázení umírajících
40.	Právní aspekty systému sociálních služeb
41.	Orientace v sociálních službách
42.	Specifika práce s cílovou skupinou osoby se sluchovým postižením
43.	Smlouvy v sociálních službách
44.	Procesní standardy
45.	Vnitřní předpisy poskytovatelů sociálních služeb
46.	Proces zavádění standardů v organizaci
47.	Personální standardy
48.	Sebezkušenostní výcvik

49.	Dokumentace poskytování sociální služby
50.	Právní odpovědnost při poskytování sociálních služeb
51.	Specifika práce s cílovou skupinou osoby s chronickým duševním onemocněním
52.	Životospráva a zdravý životní styl
53.	Prezentační dovednosti
54.	Sociální práce se skupinou
55.	Sladění osobního, profesního a rodinného života
56.	Sociální pedagogika
57.	Videotrénink interakcí
58.	Specifika domácí péče

Na základě analýzy potřeb doporučujeme dále nabídnout témata, o která sice pracovníci poskytovatelů sociálních služeb nedeklarují zájem, ale z analýzy potřeb založené na sebehodnocení jejich potřeba vyplývá. Jedná se o témata mediace, zvládnání administrativy (statistické výkazy, spisová dokumentace, vedení dokumentace klientů), timemanagement, způsoby zvládnání fyzicky náročné práce a související zátěže. Ve slovních komentářích se také objevoval požadavek vzdělávání v počítačovém programu *Cygnus*.

Jako nejvhodnější dny pro vzdělávání se jeví úterý a čtvrtek. Vzdělávací akce by, optimálně pro většinu pracovníků měla trvat 1 až 2 dny. Jako nejvhodnější studijní materiály se jeví tištěné sešity.

Z rozhovorů s řídicími pracovníky vyplynulo, že by uvítali realizaci uceleného manažerského kurzu pro řídicí pracovníky v sociálních službách. Jednalo by se o dlouhodobý kurz, kde by se pravidelně scházela stejná studijní skupina. Jeho obsahem by mohly být následující témata:

- Řízení lidských zdrojů
- Strategické plánování
- Řízení změn
- Krizový management
- Marketing
- PR
- Analýzy trhu
- Motivace, sebemotivace
- Leadership
- Vedení porad
- Komunikace
- Asertivita
- Koučing
- Prezentační dovednosti
- Teamová práce
- Timemanagement
- Stress management
- Manažerská etiketa
- Marketing
- Personalistika z pohledu manažera

Vzdělávací potřeby pracovníků poskytovatelů vzdělávacích služeb v oblasti kvalifikačního vzdělávání

V současné době již velká většina pracovníků v sociálních službách absolvovala předepsaný kvalifikační kurz. Také při výběru nových pracovníků už část zájemců o práci pracovníka v sociálních službách kvalifikační kurz absolvovala. Celková poptávka představitelů poskytovatelů sociálních služeb je tedy spíše nižší.

Celková požadovaná kapacita pro kvalifikační kurzy čítá 143 osob. Vytvořené kvalifikační kurzy jsou zaměřené na:

- Sociální práci se seniory (43 míst)
- Zdravotní aspekty sociální práce (30 míst)
- Aktivizační techniky (25 míst)
- Pečovatelskou službu (25 míst)
- Sociální práci se zdravotně postiženými (20 míst)

Omezení analýzy

Výsledky analýzy vzdělávacích potřeb se týkají horizontu příštích dvou let a pokládáme za poctivé upozornit zadavatele na jisté limity analýzy. Vycházeli jsme z analýzy potřeb a sledovali jsme nejen zájem pracovníků o jednotlivé kurzy, tzv. deklaratorní rovinu, ale usilovali jsme také o její korekci prostřednictvím zjišťování problémů pracovníků a jejich sebehodnocení. Tím jsme kontrolovali kvalitu závěrů a sledovali faktickou potřebnost kurzů a modulů. I přesto existují limity našich závěrů, ty se týkají zejména:

- **Proměn potřeb v čase** – samotní respondenti nás upozorňovali na proměnlivost jejich zájmu o kurzy, tu ovlivní samotný způsob organizace vzdělávání (např. někteří pracovníci pobytových zařízení by přivítali, kdyby bylo vzdělávání více sekvenční, v menších opakujících se úsecích, aby nedošlo k narušení provozu a směnnosti; pokud tomu tak nebude, o vzdělávání, jakkoliv zajímavé, neprojeví zájem), ale i dynamičností vývoje potřeb. Mnozí pracovníci upozorňovali na to, že jejich potřeby jsou více současné než budoucí a nedokázali své potřeby pojmenovat v delším časovém horizontu.
- Pracovníci označovali v nabídce vzdělávání témata, o které mají zájem, navíc tento zájem mohli odstupňovat podle intenzity. Nedokážeme zcela posoudit, do jaké míry ovlivnil přehled a znalost pracovníků jednotlivých témat výsledky analýzy. Někteří pracovníci nemuseli dané téma označit už jen z toho důvodu, že například nerozuměli jeho názvu nebo naopak do názvu kurzu projektovali vlastní přání a očekávání. **Pod kurzem si mohli zkrátka představit něco úplně jiného**, než co je jeho skutečným obsahem.
- Výsledky analýzy jsou do jisté míry **ovlivněny postojem pracovníků a organizací k zadavateli analýzy**. S tímto jsme se setkávali poměrně často. Pokud některá organizace nezískala dotaci, ovlivnilo to její postoj (a postoj pracovníků) k chystanému vzdělávacímu projektu.

- Zjišťovali jsme vzdělávací potřeby v horizontu příštích dvou let, ale **skutečný zájem o vzdělávání se může od zjištěných potřeb odchylovat**. Někteří pracovníci reagovali na otázky tak, že sice poskytnou odpovědi, ale stejně vyčkají na skutečnou konkrétní nabídku, na kterou budou podle momentální situace reagovat zájmem či nezájmem. Zadavateli proto navrhuje v rámci finálních příprav projektu verifikovat skutečný aktuální zájem o vzdělávání.
- Poslední upozornění zadavateli se týká způsobu interpretace výsledků požadované kvantifikace zájmu o vzdělávání. Do ní se zcela evidentně promítlo **složení vzorku pracovníků, kteří na otázky odpověděli**. Logicky je ve vzorku zastoupeno nejméně osob zastávajících vedoucí pozice, proto se do výsledku nepromítl ve velkém jejich zájem o manažerská vzdělávání, to ale neznamená, že neexistuje. V rámci zmíněné kvantifikace zadavatel získává přehled i o kvantitativně menším zájmu určitých skupin pracovníků – i na tento zájem může reagovat v rámci přípravy vzdělávání. V tomto směru existuje velký prostor pro různé varianty strategie kombinování vzdělávání.

Splněním cíle analýzy vzdělávacích potřeb příprava vzdělávání nekončí. Jsme si vědomi toho, že na identifikaci vzdělávacích potřeb **musí navázat rozhodnutí, jaký druh vzdělávání je k uspokojení těchto potřeb zapotřebí (plánování vzdělávání), samotná realizace vzdělávání prostřednictvím zkušených a vyškolených lektorů/trenérů a nakonec monitoring a vyhodnocení vzdělávání za účelem zajištění jeho efektivity**. V tomto ohledu je pro realizaci kvalitního a atraktivního vzdělávání nutné vykonat ještě řadu činností, touto analýzou je splněna první podmínka pro přípravu projektování vzdělávání. V momentu posuzování výsledků analýzy musíme od sebe odlišit analýzu potřeb, projektování / plánování vzdělávání a samotnou jeho realizaci.



III. VÝZKUMNÉ METODY

Průzkum vyšel ze dvou hlavních metod a technik: dotazníkového šetření (metoda kvantitativní) a analýzy dokumentů (metoda kvalitativní).

Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření bylo využito pro kvantifikaci a prognózování vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb do konce roku 2012. Dotazníkové šetření proběhlo **na vzorku 126 pracovníků zadavatelů a 1 072 pracovníků poskytovatelů** a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.

Příprava dotazníkového šetření zahrnovala zejména tvorbu dotazníků a upřesnění kvótních kritérií pro výběr respondentů. Vytvořili jsme základní kostru dotazníku, která byla společná pro všech šest cílových skupin: sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, vedoucí pracovníky zaměstnanců vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách, referenty sociálního odboru (s agendou sociálních služeb: plánování, rozvoj, kvalita), referenty sociálního odboru (s agendou sociálních dávek: zejména oblast příspěvku na péči a hmotné nouze) a vedoucí pracovníky sociálního odboru (oddělení). Společné otázky umožnily vzájemné porovnání vzdělávacích potřeb napříč cílovými skupinami. Vedle této základní kostry jsme pro každou z cílových skupin připravili specifické otázky, které prohloubily znalost osobitých, na míru šitých požadavků ohledně vzdělávání.

Jednotlivé dotazníky byly vytvářeny v pracovním týmu sociologů, andragoga, psychologa a sociálních pracovníků, resp. expertů na sociální služby a vzdělávání. Dotazníky jsme před jejich distribucí otestovali v tzv. pilotáži na skupině pracovníků, ale i skupině expertů.

Cílové skupiny ze strany poskytovatelů sociálních služeb jsme vybírali na základě registru poskytovatelů sociálních služeb, komunitních plánů, dostupných adresářů poskytovatelů sociálních služeb, dokumentu Plán rozvoje sociálních služeb v Královéhradeckém kraji pro období 2007 – 2009 a na základě konzultací se Zadavatelem. Zadavatelé sociálních služeb byli osloveni tak, aby byly podchyceny všechny lokality v kraji.

Při tvorbě dotazníku jsme zohlednili dvě roviny, které dodávají výzkumu patřičný analytický rozměr a hloubku. V konstrukci dotazníků jsme zohlednili principy výzkumné metodologie zaměřené na **analýzu potřeb**. Analýza potřeb totiž nemá sledovat pouhý zájem pracovníků o jednotlivé kurzy, ale musí se přenést z této deklaratorní roviny směrem ke zjištění nedokonalosti či nedostatků ve vymezené oblasti zájmu – k odhalení faktických potřeb. Proto jsme do dotazníku zařadili otázky týkající se oblasti sebehodnocení a dalších možných překážek a problémů, které mohou vzdělávací potřeby ovlivnit.

Vybrané organizace jsme oslovili společným dopisem dodavatele a zadavatele, který osvětlil účel a význam průzkumu. K dopisu jsme přiložili i instrukci pro vedoucí pracovníky, kde byly informace o počtu pracovníků ze tří skupin (pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, vedoucí pracovníci) a současně vstupní kódy do internetové aplikace, kde byl dotazník umístěn. Další instrukce pracovníci našli ihned po otevření webové stránky. Elektronická verze dotazníku (on-line dotazování) byla připravena tak,

aby se té které skupině pracovníků objevovaly jen ty otázky, které byly pro danou kategorii určeny. Využili jsme tak výhody elektronické verze, která umožnila zachovat pro všechny kategorie pracovníků základní kostru dotazníku a podle jejich zaměření zobrazovat speciální otázky. Zajistili jsme, aby každá odpověď byla uložena do databáze ihned po vyplnění a pro případ potíží s připojením na straně pracovníků se objevovala nabídka s dalšími možnostmi. Vedle internetové podoby byla k dispozici ke stažení také „papírová“ podoba dotazníku a na telefonu přítomný konzultant, na kterého se pracovníci mohli obrátit v případě potíží nebo s žádostí o pomoc při vyplnění dotazníku. V drtivé většině pracovníci využili nabídky on-line dotazování.

Analýza dokumentů

Analýza dokumentů byla využita pro analýzu individuálních vzdělávacích plánů pracovníků a vzdělávacích plánů organizací souboru organizací poskytovatelů sociálních služeb. Konkrétně byla využita obsahová analýza ve své kvalitativní podobě.

Pro analýzu vzdělávacích plánů byl vytvořen soubor třiceti organizací poskytovatelů sociálních služeb. V tomto vzorku byly, po konzultaci se zadavatelem, zastoupeny organizace zejména podle kritéria typu poskytované sociální služby (více viz Analýza potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II).

Důraz jsme kladli na anonymizaci zdrojů, tedy na anonymizaci jednotlivých vzdělávacích plánů. Poskytovatele sociálních služeb jsme seznámili s tím, že cílem analýzy není individuální evaluace jejich aktivity, ale konstruktivní zhodnocení možností a rezerv nastavení vzdělávacích plánů na obecné úrovni.

IV. ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ ZADAVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

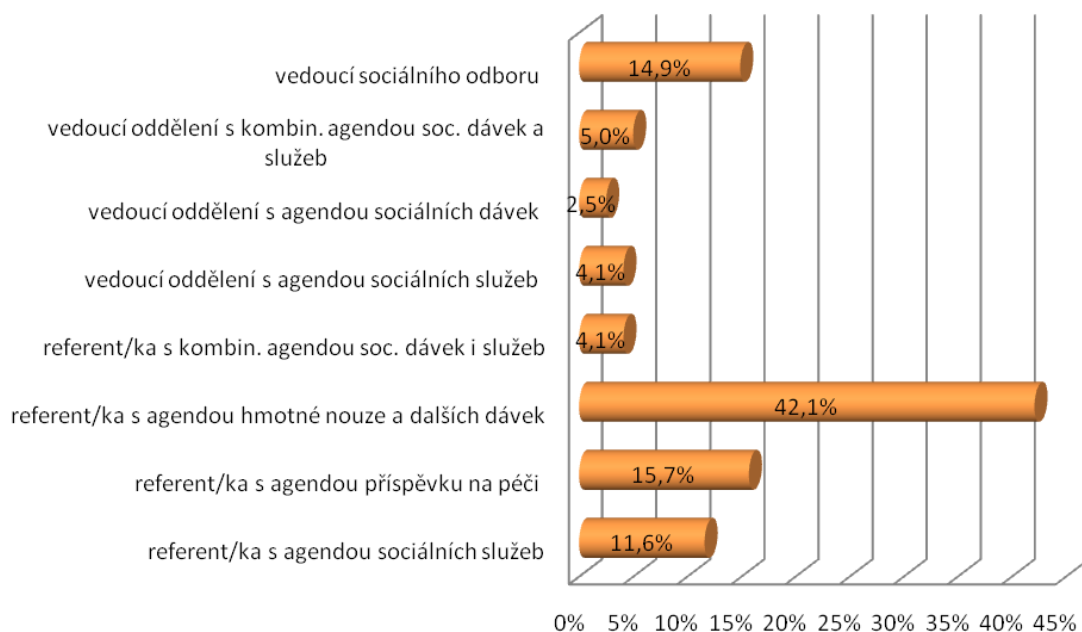
Tato kapitola předkládá podrobné výsledky statisticko-quantitativní analýzy vzdělávacích potřeb pracovníků zadavatelů sociálních služeb. Jedná se o pracovníky zadavatelů sociálních služeb – obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem v Královéhradeckém kraji: referenty sociálního odboru (agenda sociální služby: plánování, rozvoj, kvalita), referenty sociálního odboru (agenda sociální dávky – zejm. oblast příspěvku na péči a hmotné nouze) a vedoucí pracovníky sociálního odboru (oddělení). Výsledky analýzy identifikují vzdělávací potřeby pracovníků v časovém horizontu příštích dvou let, na jejich základě jsou následně zpracovány moduly vzdělávání.

a) CHARAKTERISTIKA PRACOVNÍKŮ

Tato kapitola představuje základní charakteristiky respondentů, kteří jsou pracovníky obecních úřadů. Celkem jsme získali vyplněný dotazník od **126 pracovníků** různých pracovních pozic. Sociálních odborů obcí II. a III. typu bylo osloveno 35, což v přepočtu znamená 150 zaměstnanců na různých pracovních pozicích. Návratnost činí 84%.

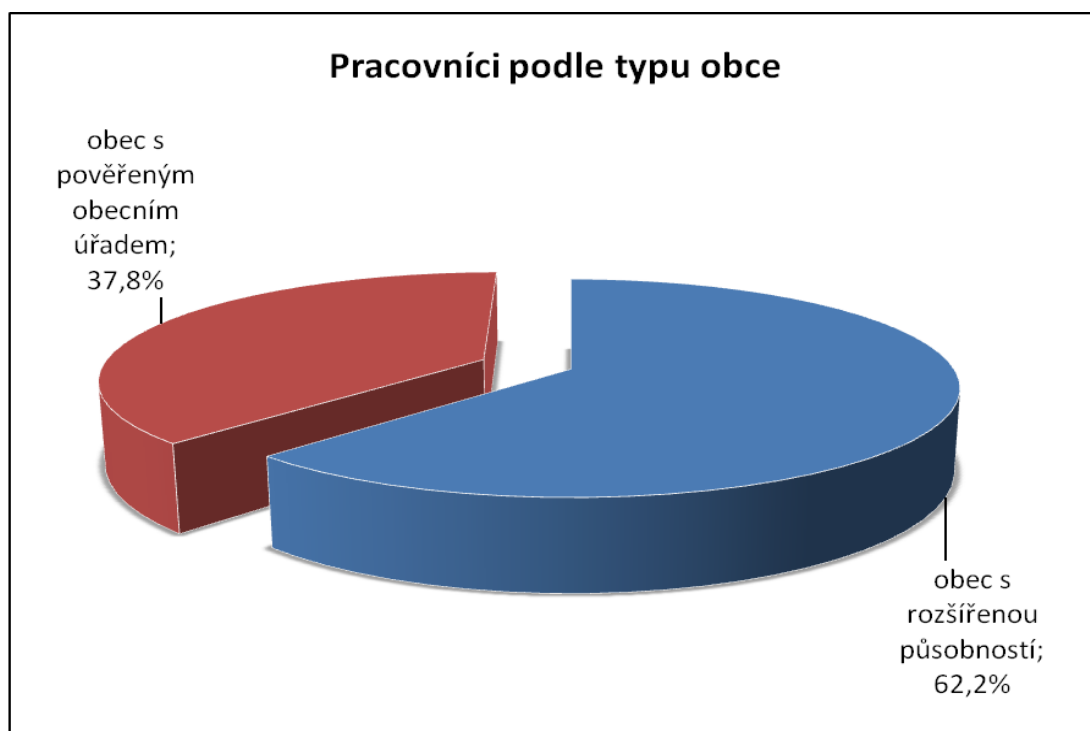
Z hlediska **pracovního zařazení** se jednalo o 11,6% referentů sociálního odboru (agenda sociální služby), 57,8% referentů sociálního odboru (agenda sociální dávky), 4,1% referentů s kombinovanou agendou a 26,5% vedoucích pracovníků sociálního odboru či oddělení. Následující graf dokládá podrobnější rozložení pracovníků podle jejich zařazení.

Pracovní zařazení

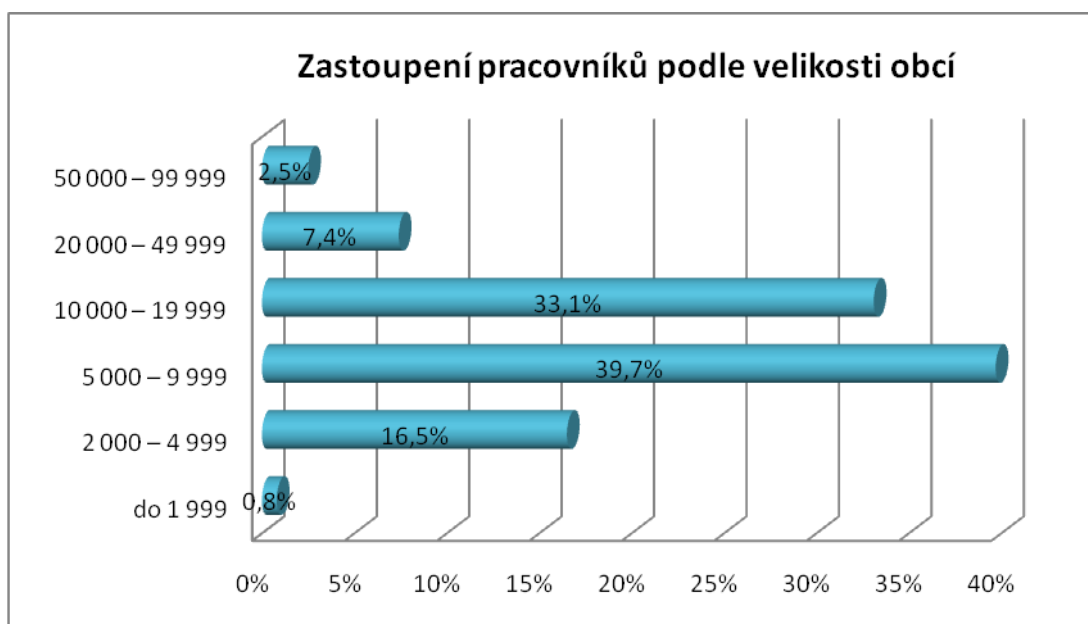


Podle **typu obce** pochází více než tři pětiny pracovníků z obcí s rozšířenou působností – tzv. obcí III. stupně (62,2%) a téměř dvě pětiny z obcí s pověřeným pracovním úřadem – tzv. obcí II. stupně (37,8%).

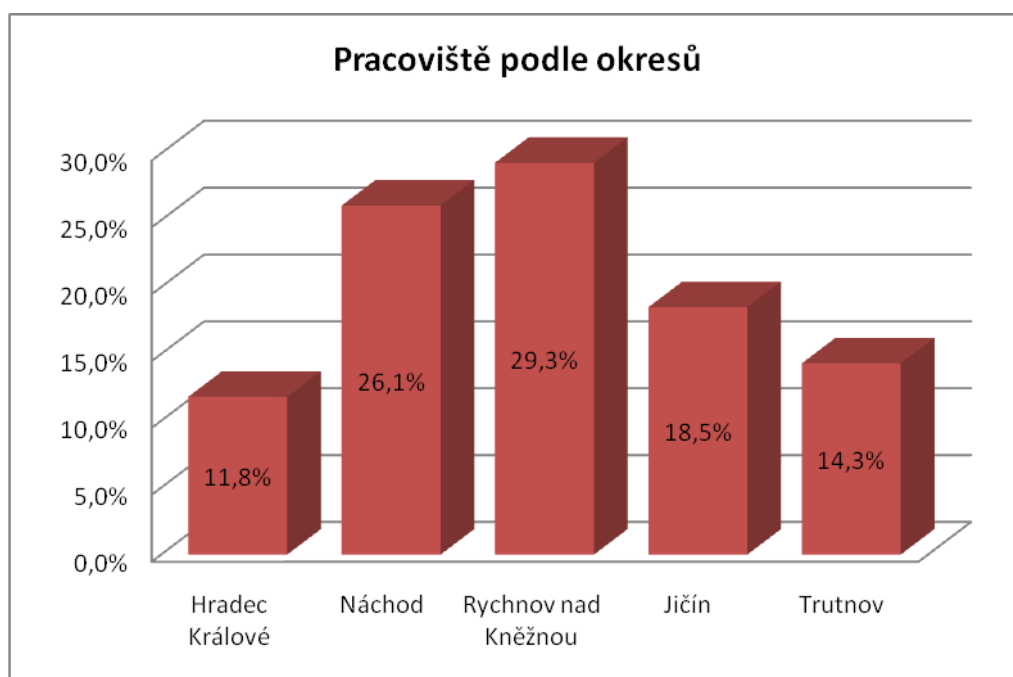
Pracovníci podle typu obce



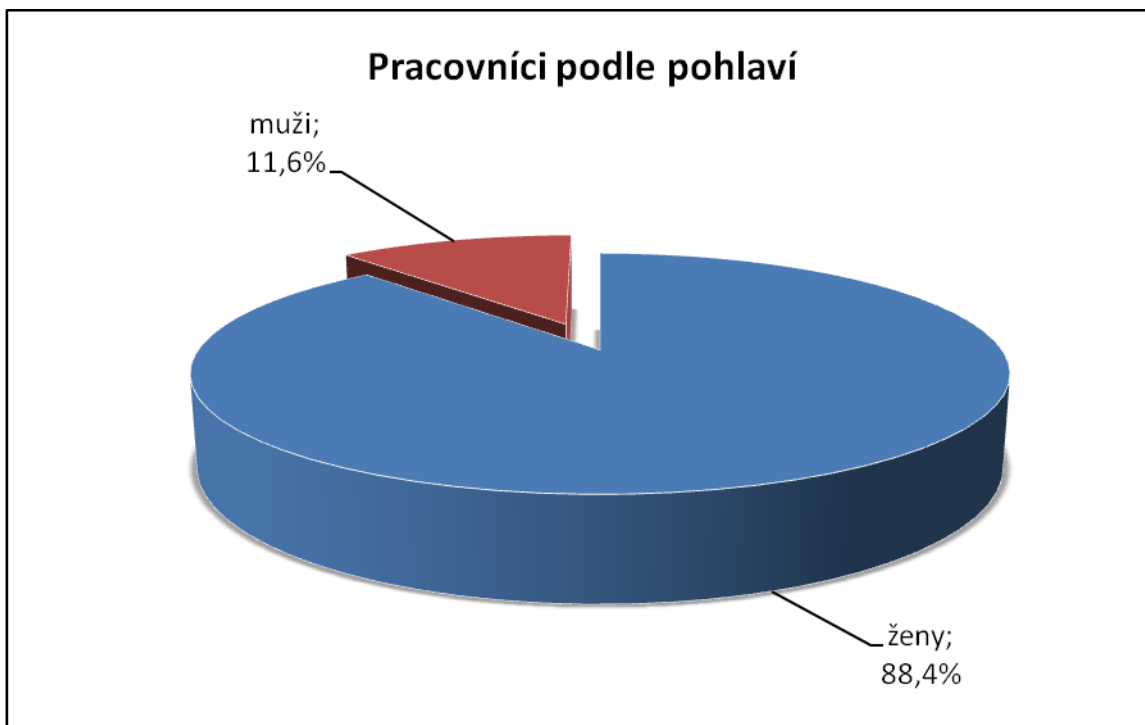
Podle **velikosti obce** pochází 0,8% pracovníků z obcí do 1 999 obyvatel, 16,5% pracovníků z obcí od 2 000 – 4 999 obyvatel, 39,7% pracovníků z obcí od 5 000 – 9 999 obyvatel, 33,1% pracovníků z obcí od 10 000 – 19 999 obyvatel, 7,4% pracovníků z obcí od 20 000 – 49 999 obyvatel a 2,5% pracovníků z obcí od 50 000 – 99 999 obyvatel.



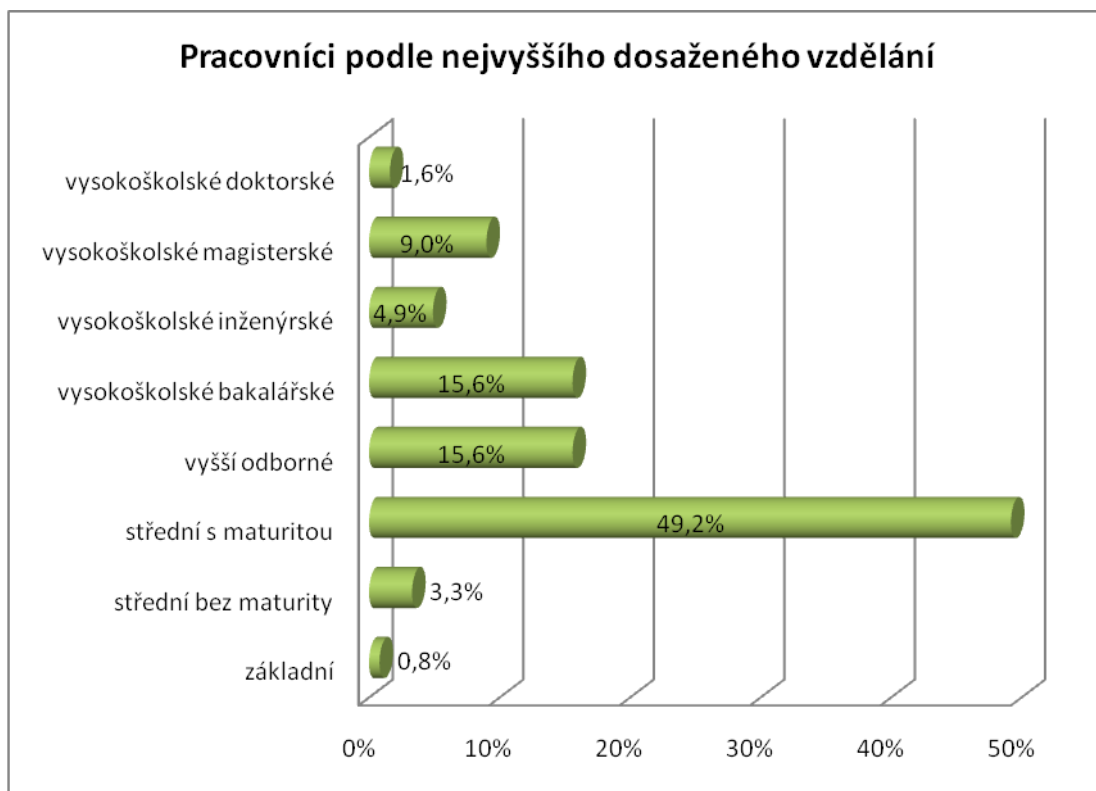
Ve vzorku jsou zastoupeni pracovníci ze všech **okresů**. Více než desetina je z okresu Hradec Králové (11,8%), více než čtvrtina z Náchoda (26,1%) a Rychnova nad Kněžnou (29,3%), méně než pětina z Jičína (18,5%) a Trutnova (14,3%).



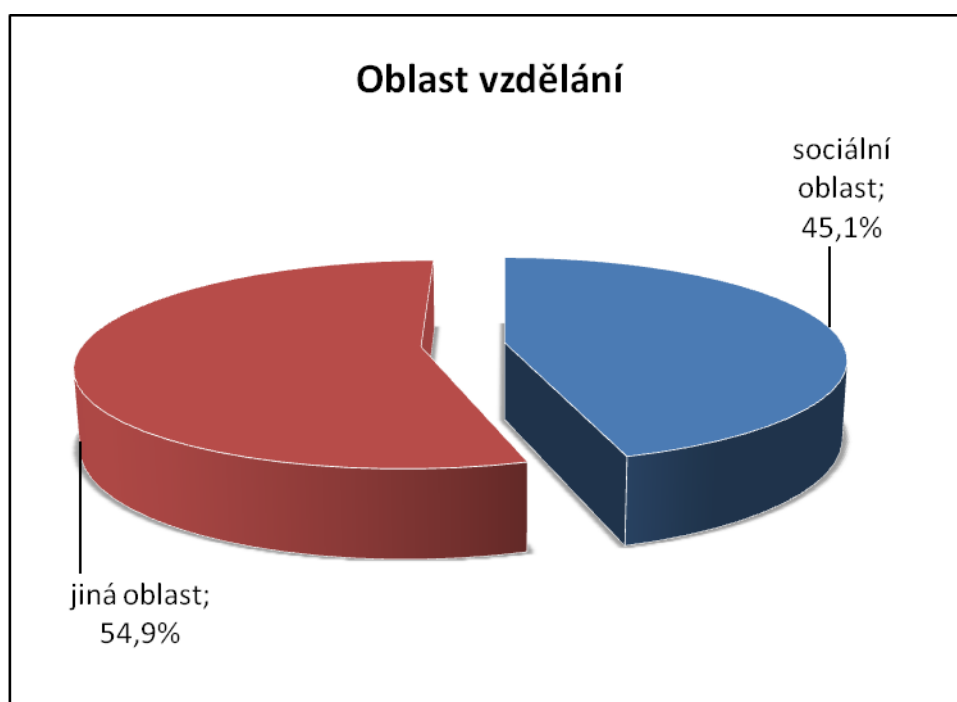
Podle **věku** je ve vzorku zastoupeno 7,4% pracovníků obcí do 25 let, 11,5% pracovníků od 26 – 30 let, 14,8% pracovníků od 31 – 35 let, 18% pracovníků od 36 – 40 let, 11,5% pracovníků od 41 – 45 let, 13,9% pracovníků od 46 – 50 let, 17,2% pracovníků od 51 – 55 let, 4,9% pracovníků od 56 – 60 let a 0,8% pracovníků od 61 – 65 let. Podle procentního zastoupení respondentů podle **pohlaví** ve vzorku převažují ženy, jsou jich více než čtyři pětiny (88,4%). Více než desetinu dotázaných tvoří muži (11,6%).



Z hlediska analýzy vzdělávacích potřeb je bezesporu zajímavou informací rozložení **nejvyššího dosaženého vzdělání** pracovníků. Necelé procento dotázaných dosáhlo základního vzdělání (0,8%), více než tři procenta dotázaných dosáhla středního vzdělání bez maturity (3,3%), téměř polovina dotázaných uvedla střední vzdělání s maturitou (49,2%), více než desetina uvedla vyšší odborné vzdělání (15,6%) a vzdělání vysokoškolské bakalářské (15,6%), téměř pět procent dotázaných uvedlo vzdělání vysokoškolské inženýrské (4,9%), téměř desetina dotázaných uvedla vzdělání vysokoškolské magisterské (9%) a necelá dvě procenta uvedla vzdělání vysokoškolské doktorské (1,6%).



Důležité rovněž je, zdali pracovníci mají **vzdělání v oblasti sociální** nebo jiné než sociální. V oblasti sociální získala vzdělání méně než polovina respondentů (45,1%). Více než polovina dotázaných má jiné vzdělání než v sociální oblasti (54,9%).



V okamžiku dotazníkového šetření si **rozšiřovala vzdělání** více než čtvrtina pracovníků (27,1%). Nejvíce pracovníků si rozšiřuje vzdělání vysokoškolské bakalářské (15,3%), o něco méně je těch, kteří si doplňují vzdělání vysokoškolské magisterské (5,1%), vyšší odborné (3,4%), vysokoškolské inženýrské (1,7%), střední s maturitou (0,8%) a vysokoškolské doktorské vzdělání (0,8%).

V sociální oblasti působí pracovníci průměrně 11 let. Nejkratší doba působení je jeden rok, naopak nejdelší zaznamenaná doba působení je 34 let.

b) ZÁJEM O TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ

Následující kapitola se věnuje zájmu o konkrétní témata vzdělávání po jednotlivých oblastech. Témata jsme předkládali pracovníkům v celkem jedenácti oblastech: Přímá práce s klientem, Specifika práce s konkrétními skupinami klientů, Právní aspekty při poskytování sociálních služeb, Teorie, metody a techniky sociální práce, Rozvoj manažerských dovedností v sociální oblasti, Rozvoj kvality v sociálních službách, Zdravotní aspekty sociální péče, Psychologické dovednosti v sociální oblasti, Osobnostní rozvoj, Realizace evaluace, analýz a tvorba strategií v sociální oblasti a Jiná témata. Nabídka témat byla stejná pro všechny kategorie pracovníků. Pokud chceme interpretovat následující výsledky za jednotlivá témata, musíme si být vědomi toho, že se do nich promítlo procentuální zastoupení pracovních kategorií. Připomeňme si, že v souboru byli zastoupeni např. ve více než polovině případů referenti sociálního odboru (agenda sociální dávky), ve více než čtvrtině případů vedoucí pracovníci sociálního odboru či oddělení atd. Jednotlivé kategorie pracovníků zařazení se různou mírou promítly do zájmu o jednotlivá témata. S ohledem na zadání výzkumu, které klade důraz na kvantifikaci zájmu, pracujeme s celkovým zájmem o to které téma. V hlubší statistické analýze se ale dále zabýváme u často požadovaných témat vzdělávání tím, které skupiny se o dané téma zajímaly nejvíce.

U každého z témat dotazovaní označili, zdali o něj mají zájem, dále o jak velký zájem se jedná (velký, střední, malý) a kolik vyučovacích hodin by se chtěli tématu věnovat. Jak z následujícího výsledku vidíme, mnohdy do počtu doporučených hodin pracovníci promítali vlastní představy o náročnosti daného tématu. Hodiny uvádíme pro ilustraci toho, jaké mají pracovníci mínění ohledně nároků na jejich zvládnutí.

- **Přímá práce s klientem**

Největší zájem projevili pracovníci o následujících šest témat: Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem, Zvládání agrese, Motivování klientů, Alternativní formy komunikace s klientem, Mapování klientovy situace a Poradenské dovednosti.

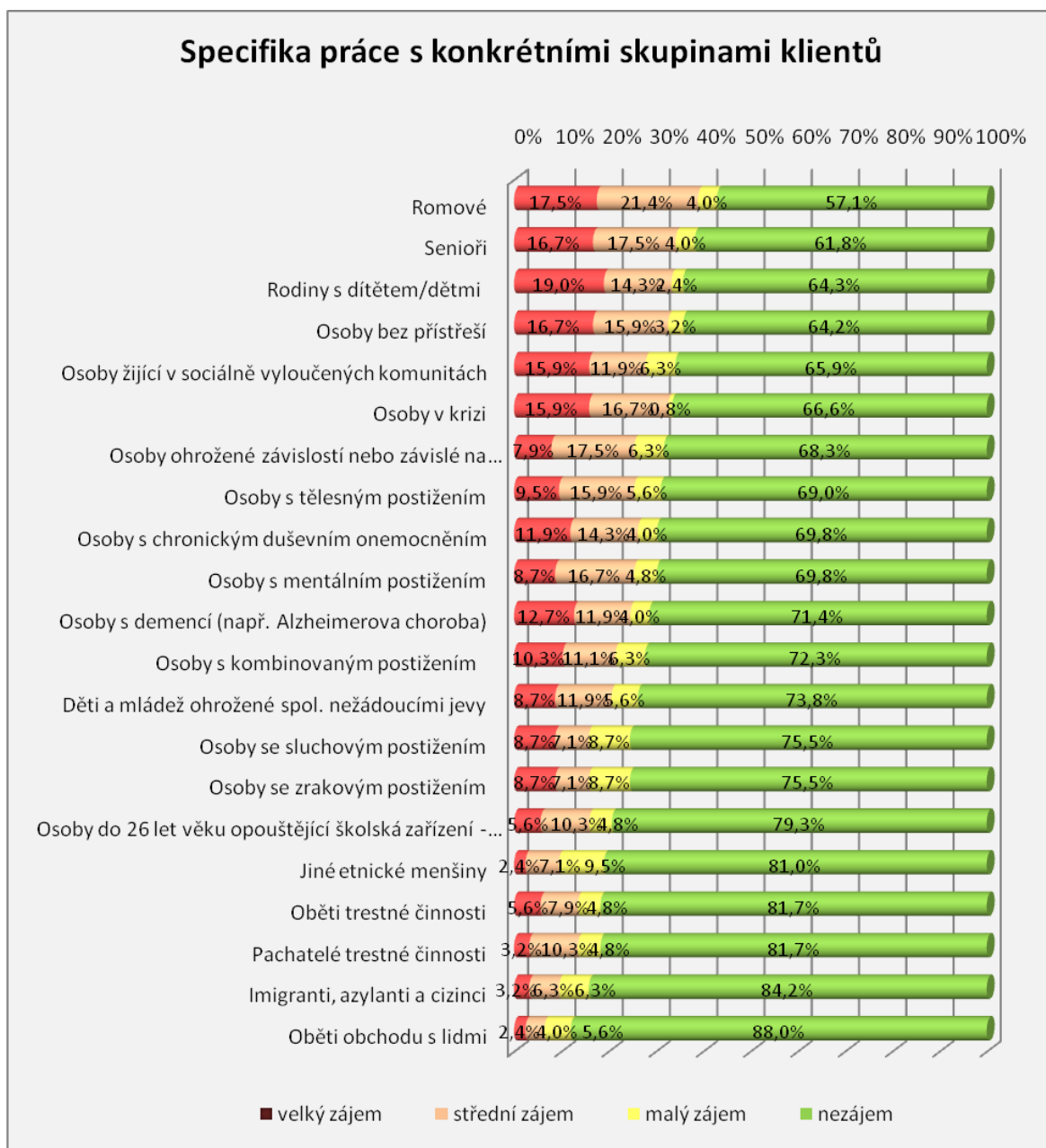


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Jednání se zájemcem o službu	3,5
Mapování klientovy situace	3
Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem	9
Alternativní formy komunikace s klientem	7
Individuální plánování s klientem	3,5
Předcházení závislosti klienta na službě	5
Zvládání agrese	8
Poradenské dovednosti	5
Motivování klientů	4,5
Kurz šetrné sebeobrany	4,5
Sexualita osob s mentálním postižením a s demencí	4
Základy ergoterapie	2
Základy muzikoterapie	2
Základy arteterapie	8,5
Základy aromaterapie	2
Základy dramaterapie	2
Bazální stimulace a trénink paměti	5
Právo na přiměřené riziko	5

- **Specifika práce s konkrétními skupinami klientů**

Z hlediska specifík práce s konkrétními skupinami je mezi pracovníky největší zájem o kurzy Romové, Senioři, Rodiny s dítětem/děťmi, Osoby bez přístřeší, Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a Osoby v krizi.

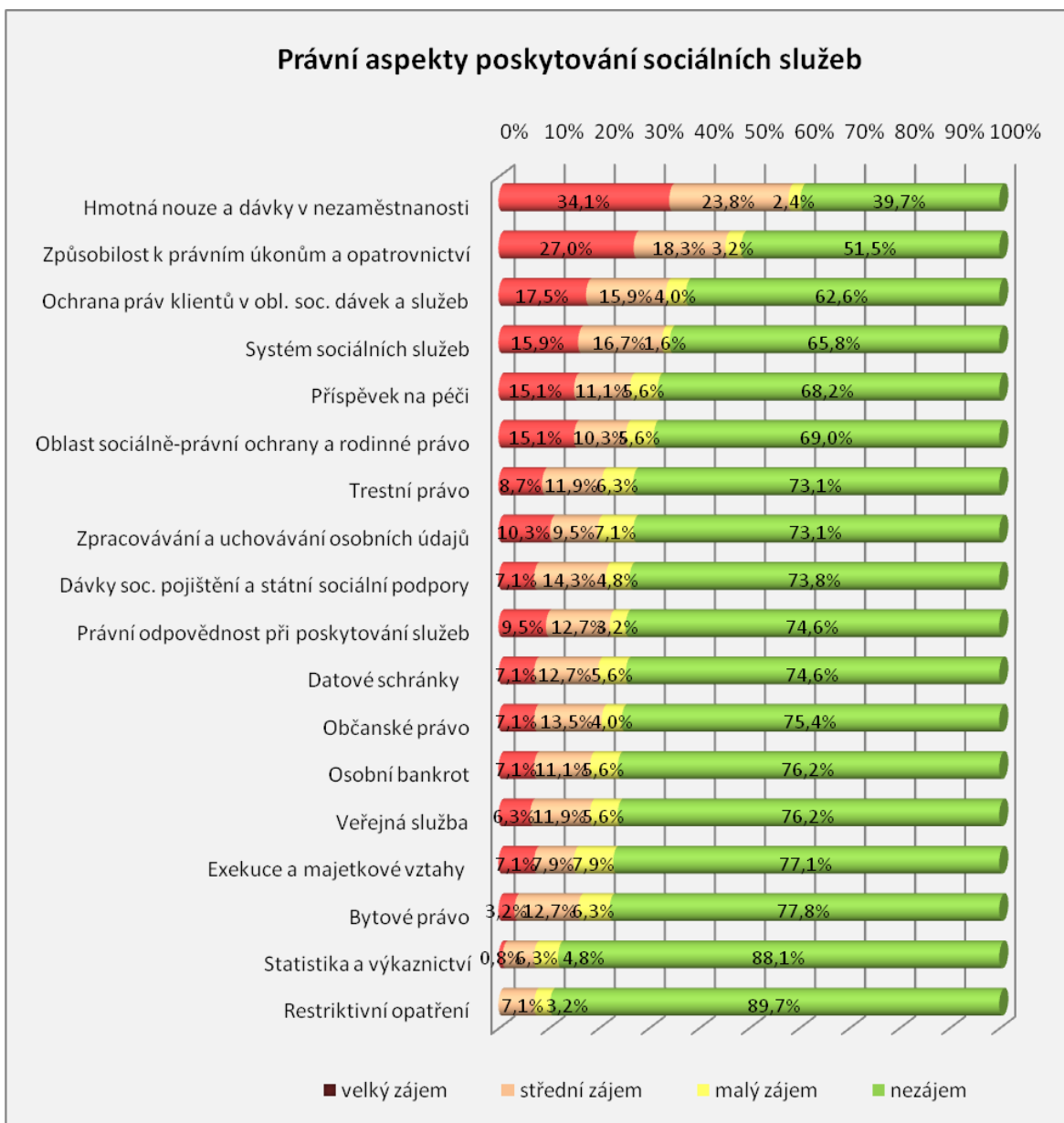


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Senioři	5
Romové	8
Jiné etnické menšiny	6
Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách	8
Osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách	6,5
Osoby s mentálním postižením	5
Osoby s tělesným postižením	6
Osoby se sluchovým postižením	5,5
Osoby se zrakovým postižením	6
Osoby s kombinovaným postižením	6,5
Osoby s chronickým duševním onemocněním	8
Imigranti, azylanti a cizinci	7,5
Děti a mládež ohrožené spol. nežádoucími jevy	16,5
Rodiny s dítětem/děťmi	8
Oběti trestné činnosti	5
Oběti obchodu s lidmi	3,5
Osoby bez přístřeší	6
Osoby v krizi	8
Osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy	2
Pachatelé trestné činnosti	5
Osoby s demencí (např. Alzheimerova choroba)	7

- **Právní aspekty při poskytování sociálních služeb**

V oblasti právních aspektů poskytovaných služeb pracovníci zadavatelů sociálních služeb projeví největší zájem o téma Hmotná nouze a dávky v nezaměstnanosti, Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví, Ochrana práv klientů v oblasti sociálních dávek a služeb, Systém sociálních služeb, Příspěvek na péči, Oblast sociálně-právní ochrany a rodinné právo.

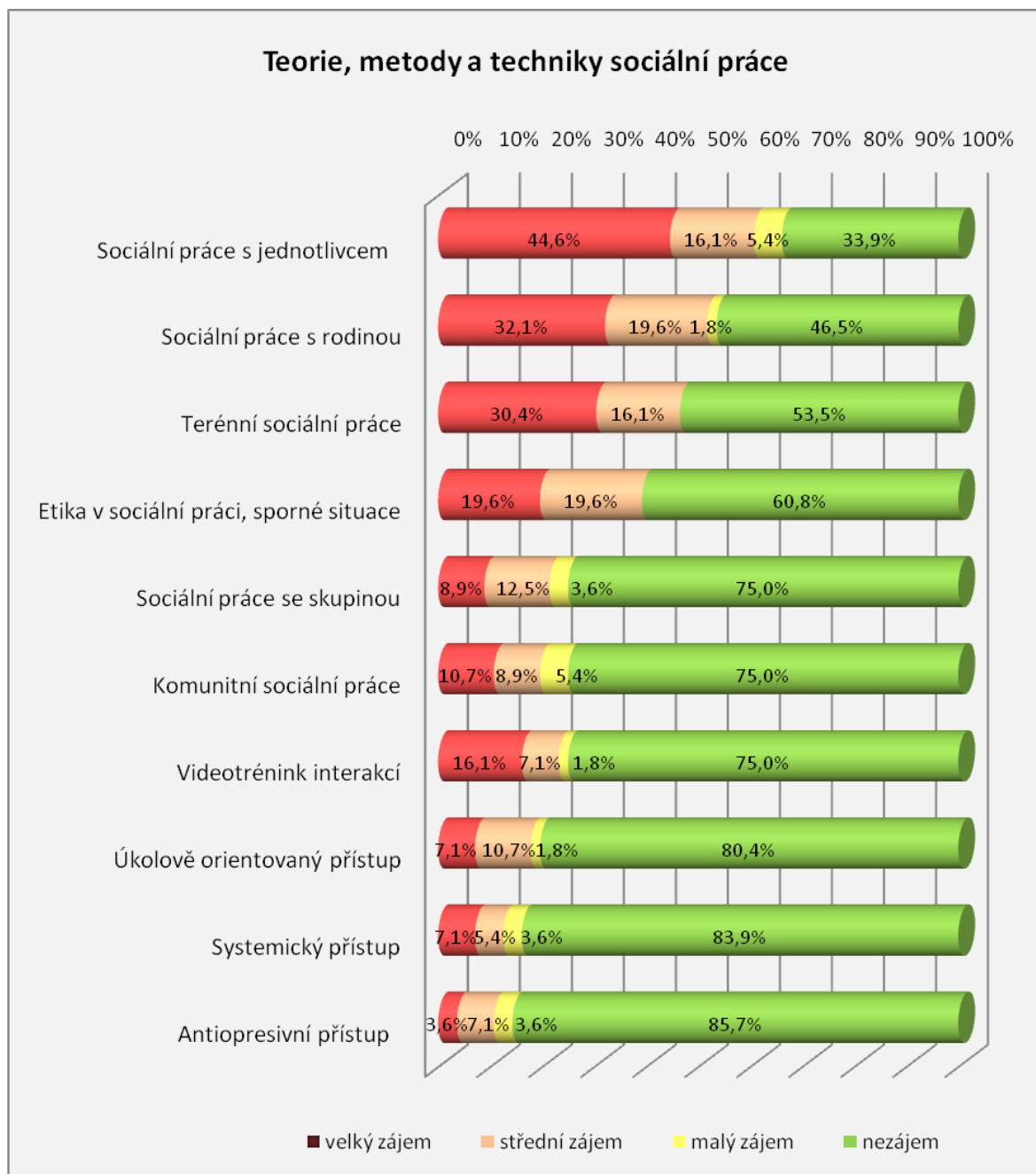


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
System sociálních služeb	6
Príspevek na péči	10,5
Osobní bankrot	4,5
Oblast sociálně-právní ochrany a rodinné právo	26,5
Exekuce a majetkové vztahy	6,5
Dávky sociálního pojištění a státní sociální podpory	4,5
Hmotná nouze a dávky v nezaměstnanosti	11,5
Bytové právo	4,5
Zpracovávání a uchovávání osobních údajů	6
Veřejná služba	4
Restriktivní opatření	2
Ochrana práv klientů v oblasti sociálních dávek a služeb	6,5
Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví	9,5
Právní odpovědnost při poskytování služeb	5,5
Občanské právo	5
Trestní právo	10
Statistika a výkaznictví	2
Datové schránky	6

- **Teorie, metody a techniky sociální práce**

Z oblasti teorie, metod a technik sociální práce se pracovníci nejvíce zajímali o téma Sociální práce s jednotlivcem, Sociální práci s rodinou, Terénní sociální práci a Etiku v sociální práci, sporné situace.



Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Sociální práce se skupinou	5,5
Komunitní sociální práce	8,5
Terénní sociální práce	11
Sociální práce s rodinou	15,5
Sociální práce s jednotlivcem	6,5
Úkolově orientovaný přístup	5
Systemický přístup	2
Antiopresivní přístup	2
Etika v sociální práci, sporné situace	9,5
Videotrénink interakcí	5

- **Rozvoj manažerských dovedností v sociální oblasti**

Přestože jsme manažerské dovednosti rozdělili do pěti skupin (Plánování lidských zdrojů, Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců, Finanční řízení, Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance, Řízení rozvoje organizace), pro lepší orientaci v zájmu o jednotlivá témata je posuzujeme společně.

Největší zájem jsme zaznamenali o Metodické vedení zaměstnanců a koučování, Práci s dobrovolníky, „veřejná služba“, Základy týmové spolupráce a Nastavení organizační struktury, popis pracovních pozic.

Rozvoj manažerských dovedností v sociální oblasti

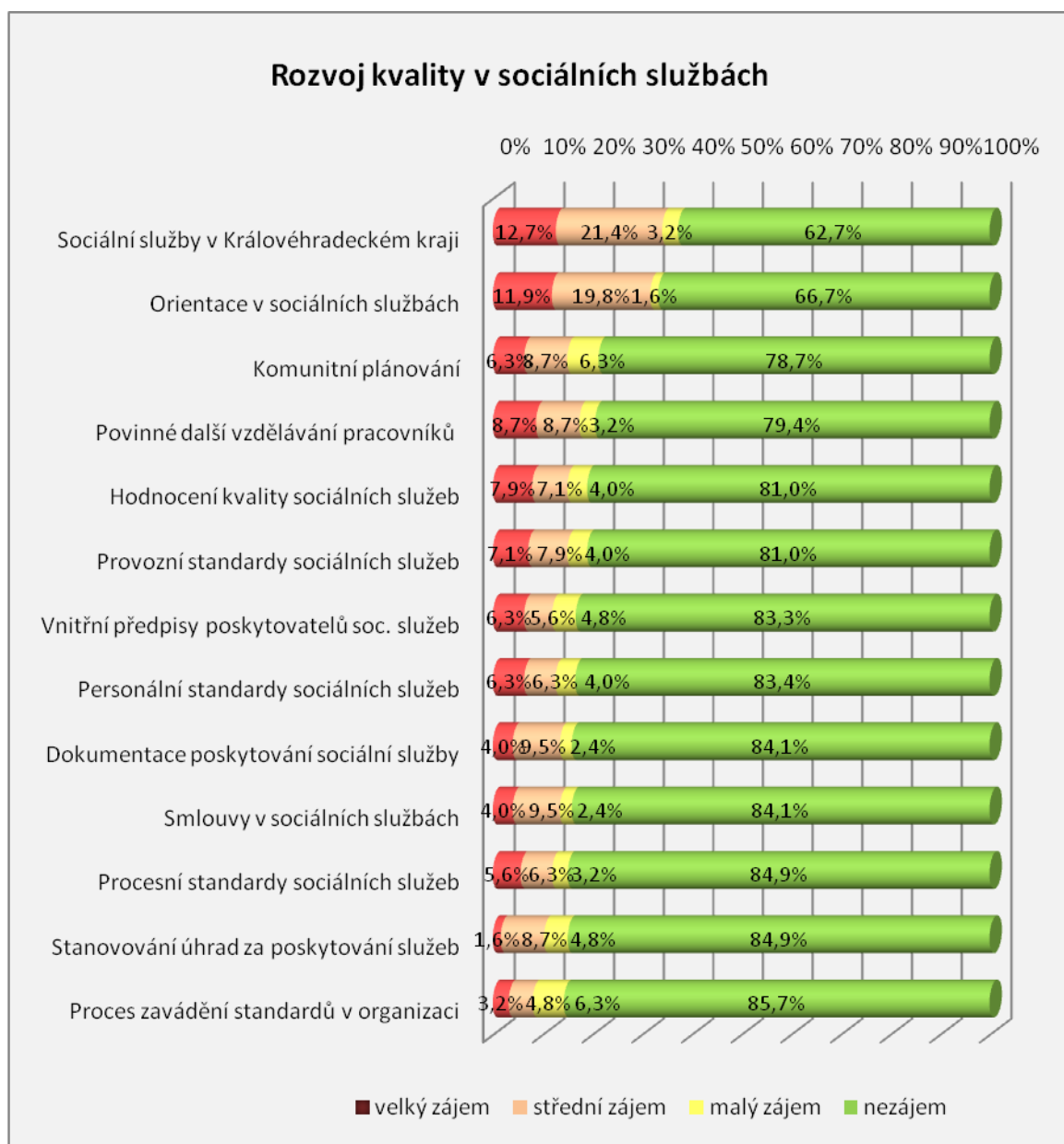


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Nastavení organizační struktury, popis pracovních pozic	5
Revize norem pro fungování organizace	6,5
Oblasti „kritických činností“ a zabezpečení zastupitelnosti	5,5
Získávání a výběr zaměstnanců	5
Adaptace a zaškolování zaměstnanců	6,5
Práce s dobrovolníky, „veřejná služba“	4,5
Legislativní požadavky	2
Možnosti hodnocení potřeb zaměstnanců	4,5
Rozvoj talentů a klíčových zaměstnanců	5
Individuální plánování profesního rozvoje	5
Vzdělávací program organizace	6,5
Realizace odborných stáží zaměstnanců	5
Metodické vedení zaměstnanců a koučování	6,5
Základy finančního plánování	2
Fundraising	1
Přehled finančních zdrojů pro projekty	4,5
Psaní projektové žádosti a žádosti o grant	5
Vícezdrojové financování	5
Základní zásady řízení lidských zdrojů	5,5
Základy týmové spolupráce	7
Projektové řízení	5
Motivace, odměňování a zaměstnanecké výhody	4,5
Sladňování profesního, osobního a rodinného života	5
Základní zásady řízení rozvoje organizace	2
Marketingové strategie	2
PR aktivity – rozvoj vztahů s veřejností	5
Strategické plánování	-
Řízení změn v organizaci	-
Krizový management	-
Řízení klíčových organizačních procesů	-
Využívání možností společensky odpovědných firem	8

- **Rozvoj kvality v sociálních službách**

V oblasti rozvoje kvality pracovníci nejvíce požadují vzdělávání v tématech Sociální služby v Královéhradeckém kraji a Orientace v sociálních službách.



Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Orientace v sociálních službách	8,5
Sociální služby v Královéhradeckém kraji	6
Dokumentace poskytování sociální služby	-
Vnitřní předpisy poskytovatelů sociálních služeb	4
Personální standardy sociálních služeb	8
Provozní standardy sociálních služeb	8
Procesní standardy sociálních služeb	8
Proces zavádění standardů v organizaci	-
Hodnocení kvality sociálních služeb	2
Smlouvy v sociálních službách	8
Stanovování úhrad za poskytování sociálních služeb	2
Povinné další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách	9
Komunitní plánování	4

- **Zdravotní aspekty sociální péče**

Z nabídky témat týkajících se zdravotních aspektů sociální péče pracovníky zaujaly především Prevence zdravotních rizik a Možnosti kompenzačních pomůcek.

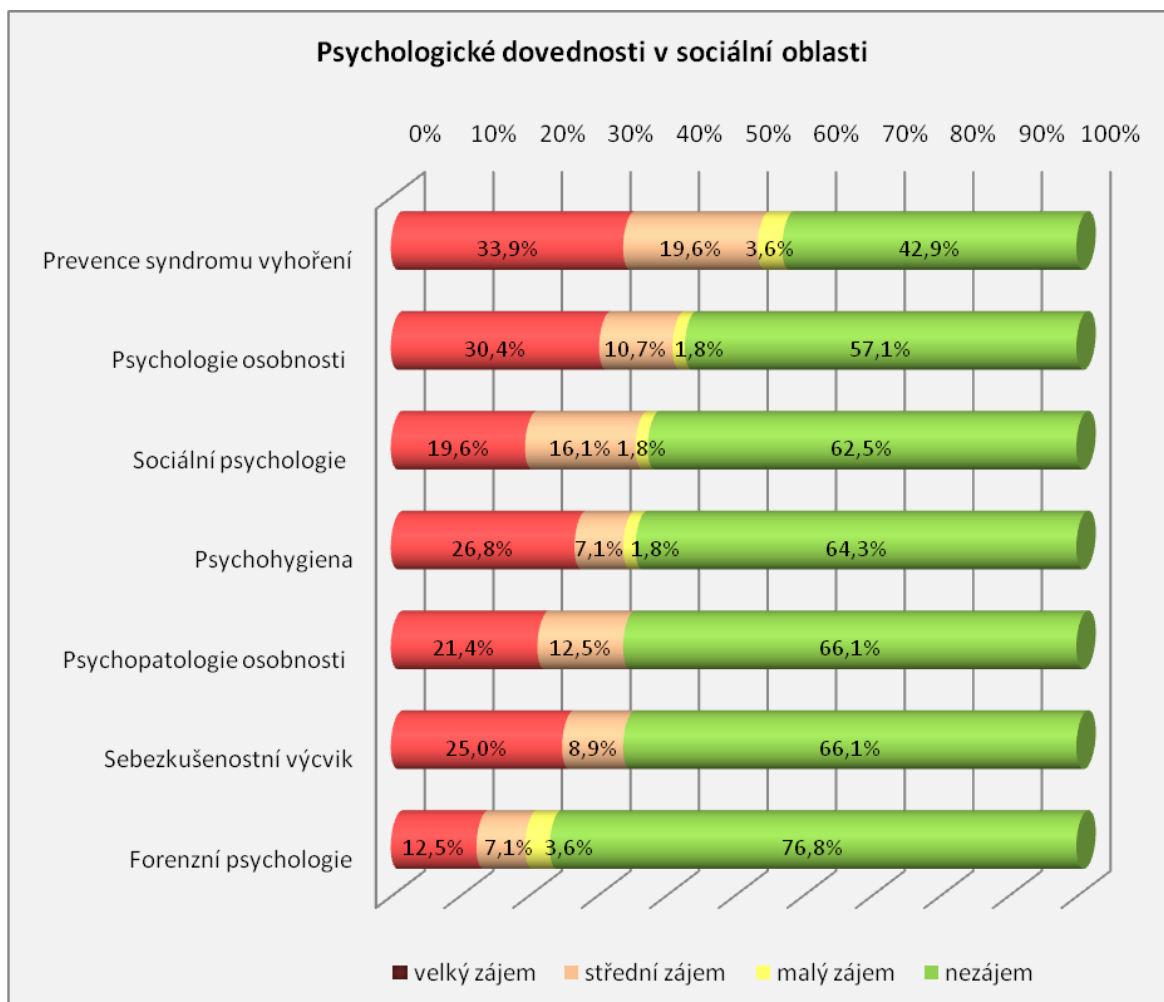


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Rozvoj pečovatelských dovedností	-
Specifika domácí péče	7
Základy první pomoci	4
Spolupráce se zdravotnickými zařízeními	4
Životospráva a zdravý životní styl	-
Možnosti kompenzačních pomůcek	8
Prevence zdravotních rizik při výkonu sociální práce	17
Práce s klientem s poruchou hybnosti	-
Výživové hodnoty, tabulky, diety	-
Doprovázení umírajících	4

- **Psychologické dovednosti v sociální oblasti**

Z psychologických dovedností pracovníci zadavatelů projevili největší zájem o Prevenci syndromu vyhoření, Psychologii osobnosti, Sociální psychologii, Psychohygienu, Psychologii osobnosti a Sebezkušenostní výcvik.

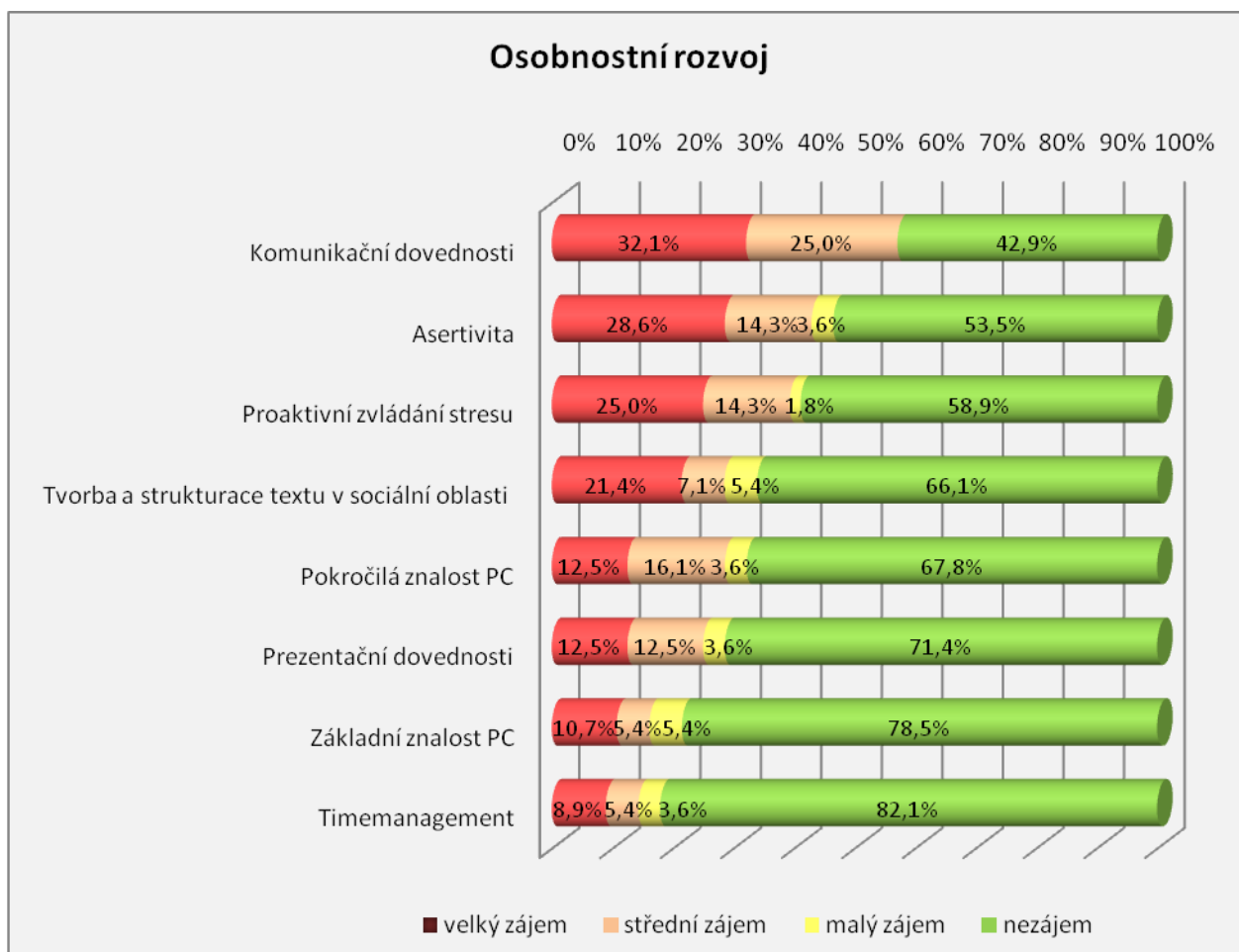


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Psychologie osobnosti	7
Sociální psychologie	8,5
Forenzní psychologie	17,5
Psychopatologie	10
Psychohygienu	8,5
Prevence syndromu vyhoření	14,5
Sebezkušenostní výcvik	24,5

• Osobnostní rozvoj

Ze skupiny témat týkajících se osobnostního rozvoje zaujaly pracovníky především Komunikační dovednosti, Asertivita, Proaktivní zvládání stresu, Tvorba a strukturace textu. O něco méně Pokročilá znalost PC, Prezentační dovednosti a Základní znalost PC.

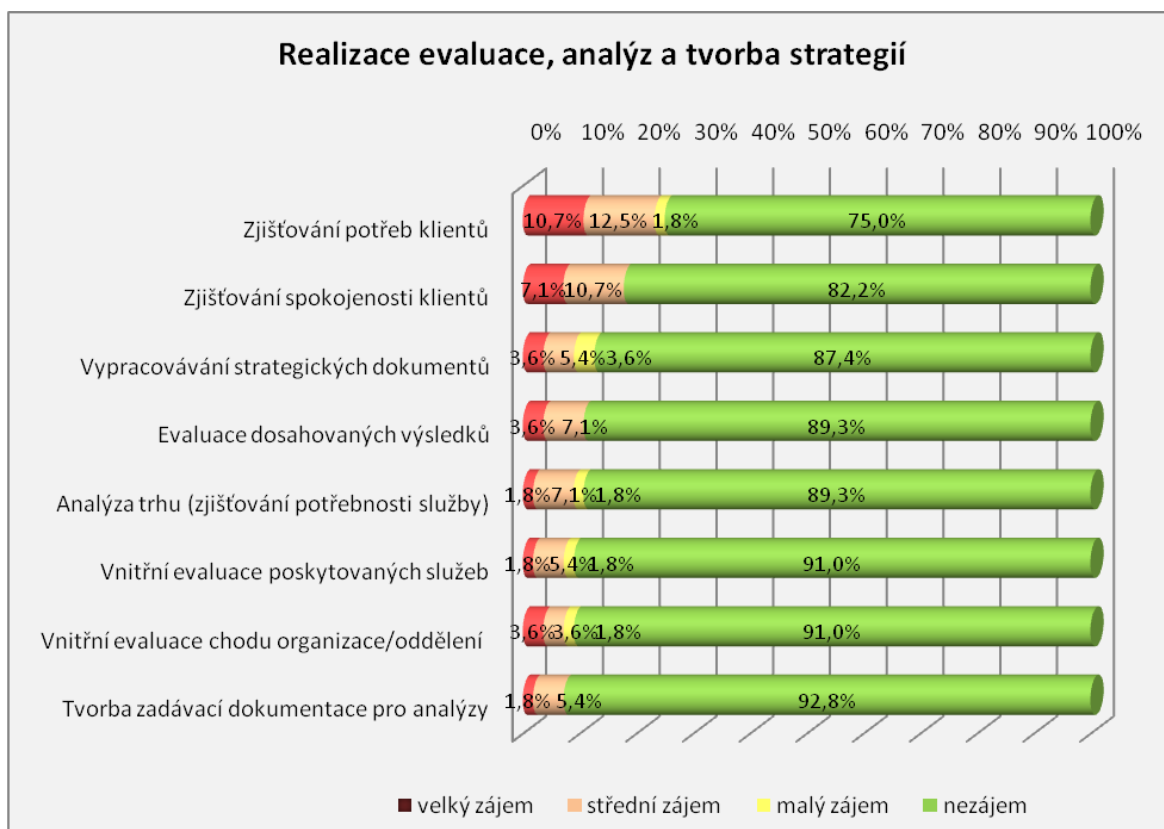


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Prezentační dovednosti	5,5
Timemanagement	5
Asertivita	7
Komunikační dovednosti	7,5
Proaktivní zvládání stresu	7,5
Základní znalost PC	8
Pokročilá znalost PC	8
Tvorba a strukturace textu v sociální oblasti	6

- **Realizace evaluace, analýz a tvorba strategií v sociální oblasti**

Z témat týkajících se realizace evaluace, analýz a tvorby strategií v sociální oblasti označili pracovníci nejčastěji Zjišťování potřeb klientů.

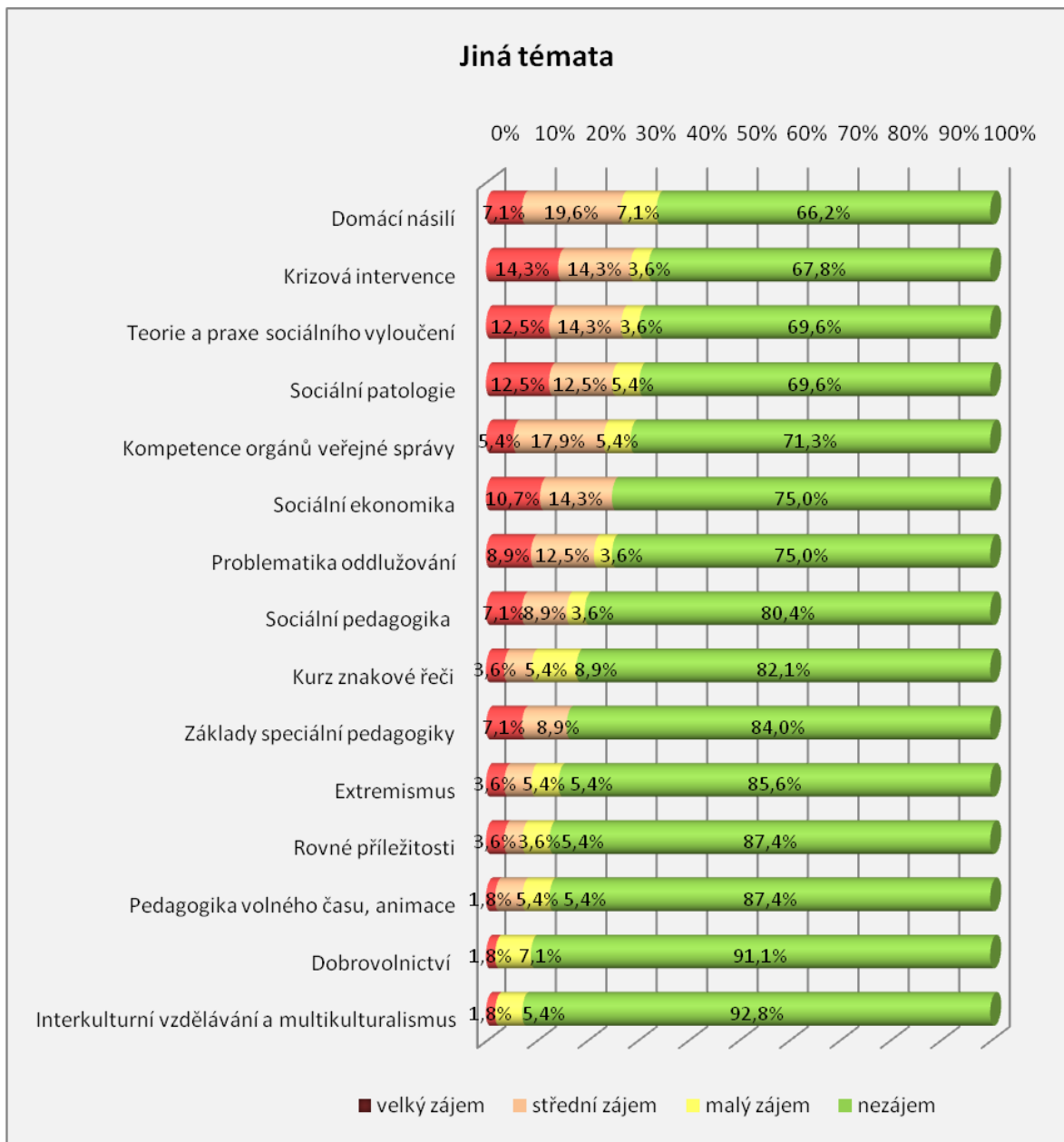


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Vnitřní evaluace poskytovaných sociálních služeb	-
Vnitřní evaluace chodu organizace/oddělení	-
Zjišťování spokojenosti klientů	5
Evaluace dosahovaných výsledků	2
Zjišťování potřeb klientů	6
Analýza trhu (zjišťování potřebnosti služby)	2
Tvorba zadávací dokumentace pro externí výzkumy, analýzy a evaluace	-
Vypracovávání strategických dokumentů v soc. oblasti	-

• Jiná témata

Z ostatních témat by se pracovníci rádi vzdělávali zejména v oblasti Domácího násilí, Krizové intervence, Teorie a praxe sociálního vyloučení a Sociální patologie.



Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Sociální ekonomika	5
Teorie a praxe sociálního vyloučení	11,5
Krizová intervence	7,5
Základy speciální pedagogiky	6
Kurz znakové řeči	4
Kompetence spolupracujících orgánů veřejné správy	6
Rovné příležitosti	-
Domácí násilí	20
Extremismus	6
Dobrovolnictví	-
Pedagogika volného času, animace	-
Interkulturní vzdělávání a multikulturalismus	-
Problematika oddlužování	8
Sociální patologie	12,5
Sociální pedagogika (zážitková pedagogika, interakt. hry)	6

c) OČEKÁVÁNÍ OHLEDNĚ ORGANIZACE VZDĚLÁVÁNÍ

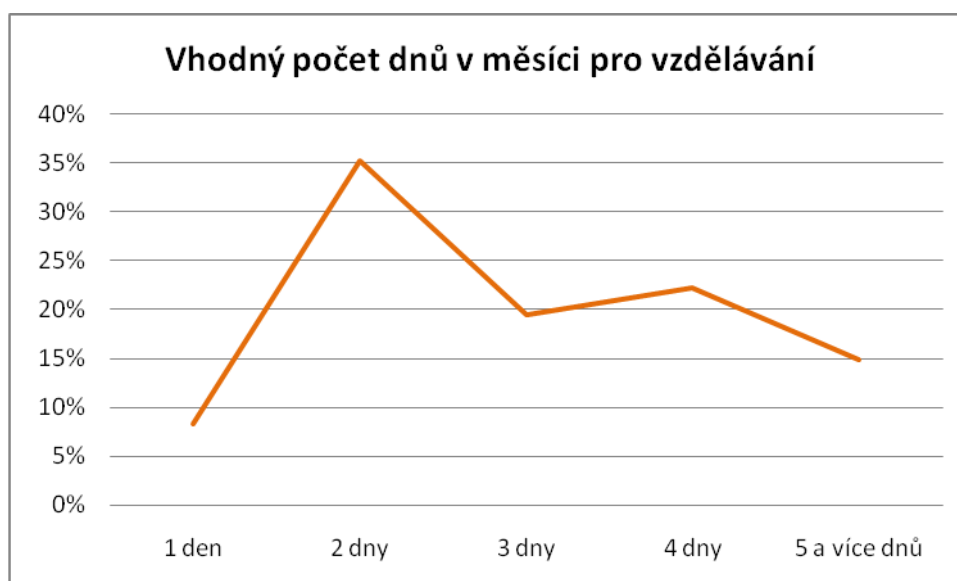
Pracovníci zadavatelů sociálních služeb dostali příležitost se vyjádřit k vybraným aspektům organizace možného vzdělávání. Tyto informace jsou důležité z hlediska projektování vzdělávání, neboť organizátorovi vzdělávání poskytují přehled o očekáváních účastníků.

Respondenti si vybírali dny v týdnu, kdy by se chtěli vzdělávat. Mohli označit několik dnů současně, proto součet procent nedává sto procent. Za **nejvhodnější dny**, v nichž by se podle názoru pracovníků mohlo vzdělávání uskutečnit, patří především úterý (24,6%) a čtvrtek (32,5%). Mnohem menší zájem o vzdělávání je v pátek (16,7%), ve středu (11,1%) a v pondělí (7,9%). Minimální pak o vzdělávání v sobotu (2,4%) a v neděli (0,8%).



Kolik **dnů** jsou pracovníci ochotni strávit **v kuse na jedné souvislé vzdělávací akci**? Odpověď zní – průměrně 2 dny. Téměř třetina dotázaných preferuje jeden den (30%), více než polovina by absolvovala bez potíží dva vzdělávací dny (55,5%) a více než desetina tři a více dnů (14,5%).

A kolik **dnů** mohou strávit pracovníci v **jednom měsíci na vzdělávací akci**, aniž by to nějakým způsobem narušilo jejich práci? Průměrně dotazovaní uváděli dva dny. Jeden den pokládá za schůdný necelá desetina dotazovaných (8,3%), dva dny více než třetina dotazovaných (35,2%), tři dny téměř pětina dotazovaných (19,4%), čtyři dny více než pětina dotazovaných (22,2%) a pět a více dní více než desetina dotazovaných (14,9%).



Jaké jsou nejčastěji uváděné **překážky, které brání pracovníkům účastnit se vzdělávání?**

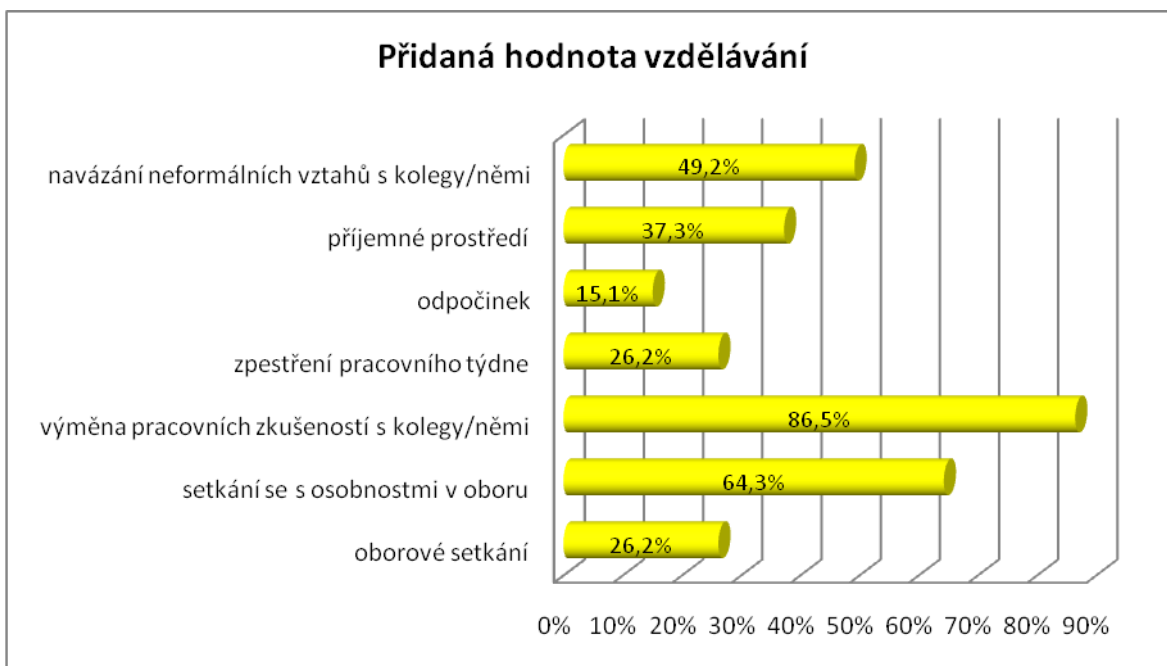
- Doprava na místo vzdělávání
- Pracovní vytížení, problém udělat si čas
- Potřeba nahrazovat čas trávený na vzdělávání
- Kolize vzdělávání s úředními dny
- Finanční náročnost vzdělávání
- Zajištění péče o rodinu
- Nízká podpora ze strany vedoucích pracovníků

Ochota pracovníků dojíždět na vzdělávací akci je různá. Téměř třetina pracovníků by dojížděla kamkoliv v rámci celého kraje (32,5%). Méně než desetina by dojížděla i do sousedních krajů (7,1%) nebo na místa v rámci celé ČR (7,1%). Více než pět procent by ale nejraději zůstalo v rámci své obce či bývalého okresu (6,4%). Každou položku posuzovali respondenti zvlášť, takže součet nečiní sto procent.

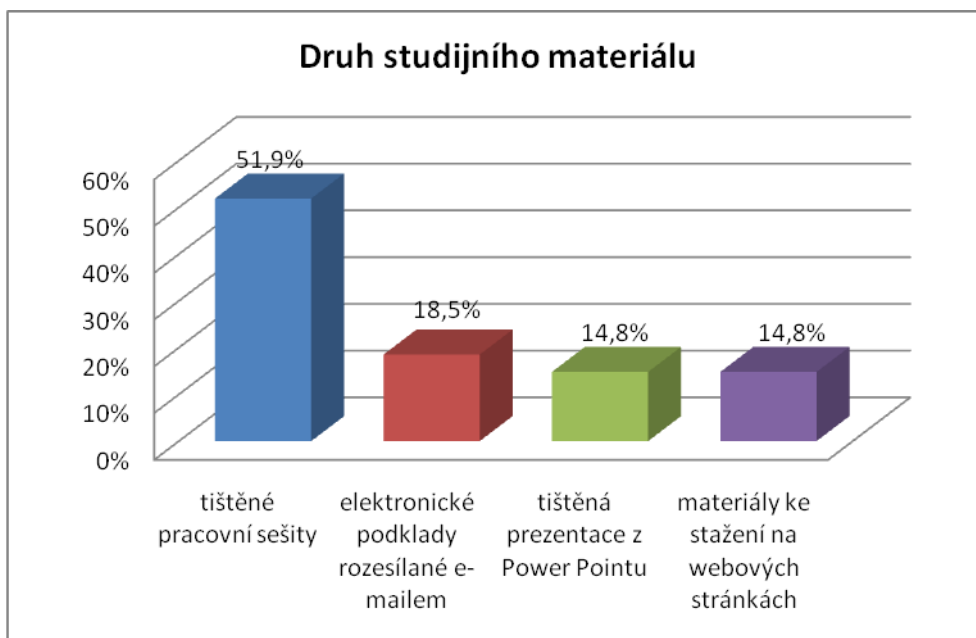
Jaká očekávání formulovali pracovníci vůči **lektorům**? Lektori by měli být:

- Prakticky zkušený v oboru
- Odborně vybavený a erudovaný
- Klást důraz na praxi, uvádět příklady z praxe
- Propojovat teorii s praxí
- Připravený s přehledným, srozumitelným a poutavým výkladem
- Podporovat aktivitu účastníků, být komunikativní
- Schopní improvizovat a reagovat na aktuální situaci
- Schopní zaujmout posluchače
- Patřit k akreditované organizaci
- Využívat podpůrné texty
- Umět se odpoutat od podpůrných textů
- Pedagogicky zdatní

Co dalšího může pracovníky motivovat k účasti na vzdělávání? Co pokládají respondenti za možnou „**přidanou hodnotu vzdělávání**“? Jak se ukázalo, především je motivující výměna pracovních zkušeností s kolegy/kolegyněmi (86,5%), setkání s osobnostmi v oboru (64,3%) a navázání neformálních vztahů s kolegyněmi/kolegy (49,2%). Při přípravě vzdělávání stojí za úvahu, jak organizačně zajistit, aby byly naplněny i tato očekávání. Do jisté míry je pro pracovníky motivující i oborové setkání (26,2%), zpestření pracovního týdne (26,2%) a odpočinek (15,1%). Respondenti mohli označit více možností současně, proto součet nečiní sto procent.



Jakému **druhu studijních podkladů** dávají dotazovaní přednost? Více než polovina pracovníků požaduje tištěné pracovní sešity (51,9%), téměř pětina by uvítala elektronické podklady rozesílané e-mailem (18,5%). Více než desetina preferuje tištěné prezentace z Power Pointu (14,8%) nebo materiály ke stažení z webových stránek (14,8%).



d) SEBEHODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ

Sebehodnocení pracovníků jsme do analýzy zařadili záměrně. Slouží nám k naplnění hlavního cíle analýzy potřeb. Analýza potřeb je v našem případě zaměřená na zjišťování tzv. individuálních sebeaktualizačních vzdělávacích potřeb, které souvisí s rozvojem a perspektivami jedince (potažmo i pracovní skupiny či celé organizace). Analýza potřeb je analytický postup, jehož cílem je rozkrývat nedostatky ve výkonu zaměstnanců, které jsou odrazovým můstkem pro zjišťování potřeb („needs assesment“).

Z nabízejících se možností jsme při zjišťování nedostatků vyšli z perspektivy pracovníků a nechali jsme je, ať se v nabídce různých činností sami ohodnotí. Potřeby vyvstávají právě v prostoru, který je vymezen rozdílem mezi požadavky a očekáváními pracovníků a skutečností. Při zjišťování zájmu o jednotlivá témata vzdělávání jsme nejdříve pracovníkům nabídli témata vzdělávání a pracovníci si z nabídky vybírali podle svého uvážení (viz předchozí kapitoly). Abychom získali jistotu, že jejich výběr odpovídá skutečným potřebám, museli jsme se odpoutat od této roviny deklaratorních, pocitovaných potřeb. Abychom dokázali rozlišit, zdali se jedná o potřeby skutečné, věnujeme právě v této části pozornost výsledkům sebehodnocení napříč jednotlivými kategoriemi pracovníků. Výsledky konfrontujeme s vysoce požadovanými tématy a docházíme k závěru, zdali jsou nejvíce požadovaná témata těmi skutečně žádoucími a potřebnými. Teprve tímto krokem je analýza potřeb dovršena.

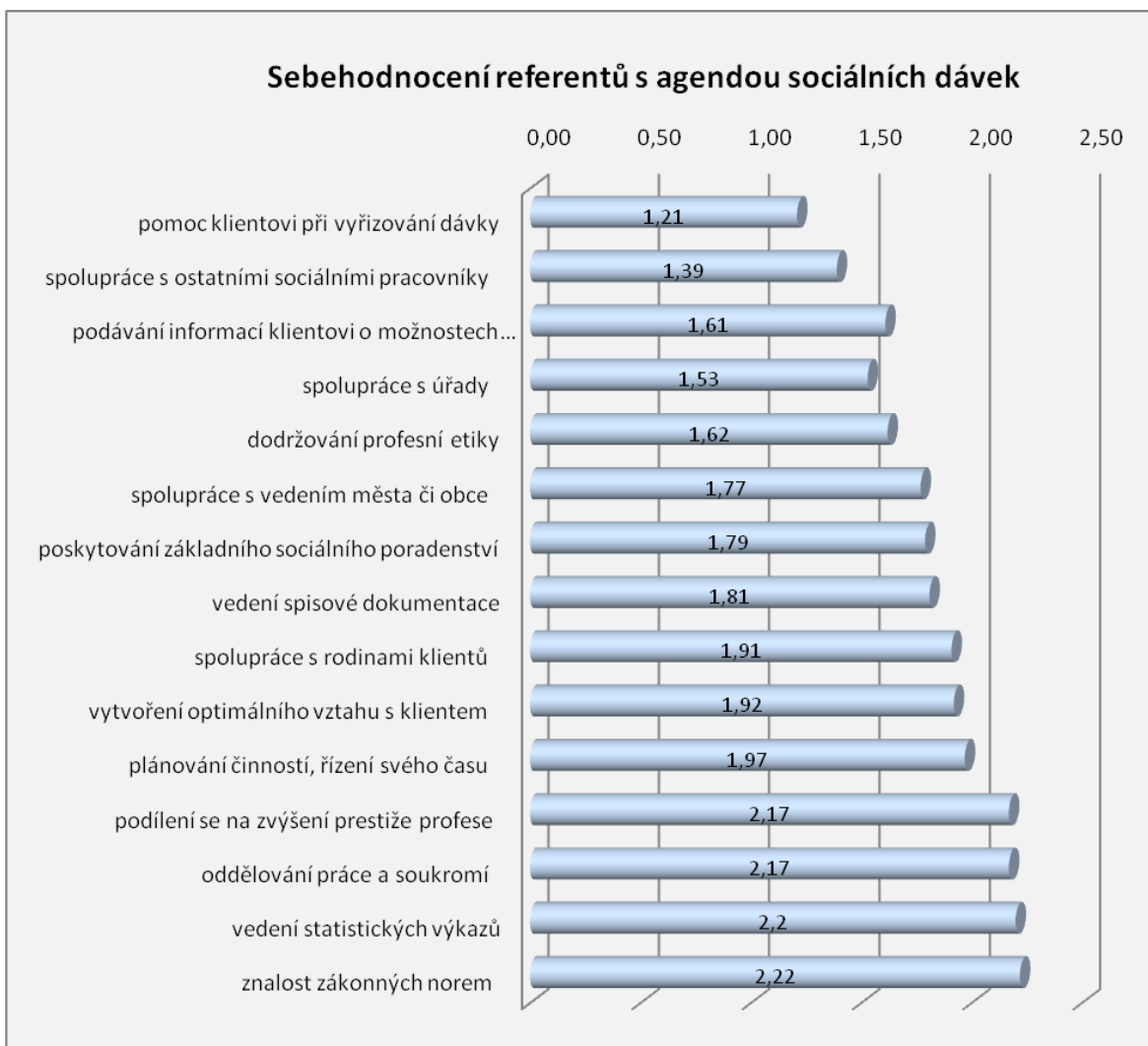
Sebehodnocení jsme získali tak, že jsme nechali pracovníky hodnotit svůj výkon v konkrétních oblastech a činnostech, které se týkají jejich práce. Sebehodnocení pracovníci prováděli tak, že se známkovali stejně jako ve škole – tedy známkami v rozpětí od 1 do 5. V následujících grafech pracujeme s průměrnými ohodnoceními jednotlivých oblastí a ta vzájemně porovnáваме.

Sebehodnocení jsme vytvářeli pro následující skupiny pracovníků:

- **Referent/ka s agendou sociálních dávek**, kam jsme zahrnuli společně referenty s agendou příspěvku na péči, s agendou hmotné nouze a dalších sociálních dávek a s kombinovanou agendou sociálních dávek i služeb
- **Referent/ka s agendou sociálních služeb**
- **Vedoucí oddělení s agendou sociálních dávek**
- **Vedoucí oddělení s agendou sociálních služeb**
- **Vedoucí sociálního odboru**

Referent/ka s agendou dávek – příspěvek na péči, hmotná nouze a další sociální dávky, kombinovaná agenda sociálních dávek i služeb

Průměrné hodnocení referentů činí 1,82 bodů.



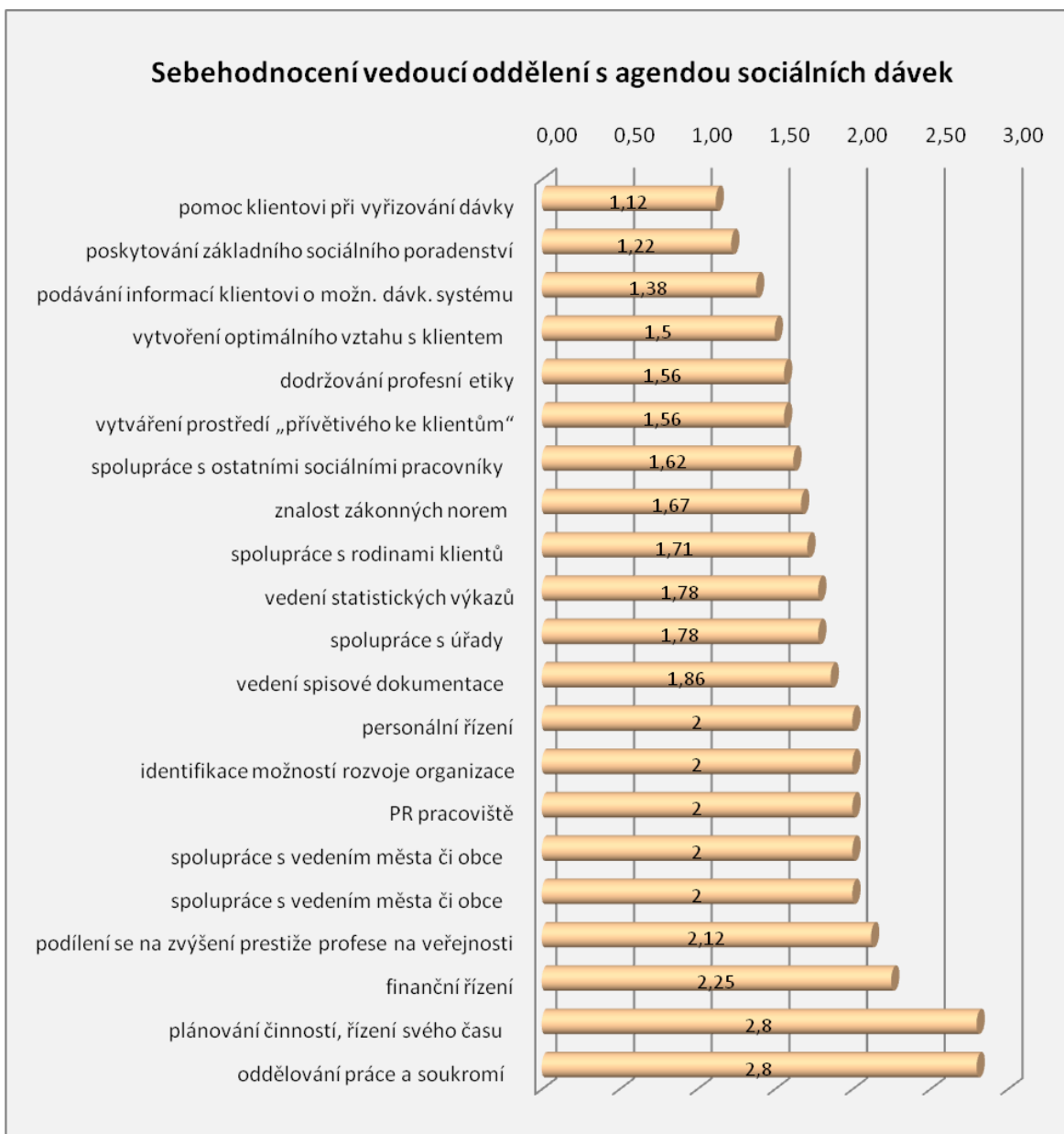
Referent/ka s agendou sociálních služeb

Průměrné hodnocení referentů činí 2,34 bodů.



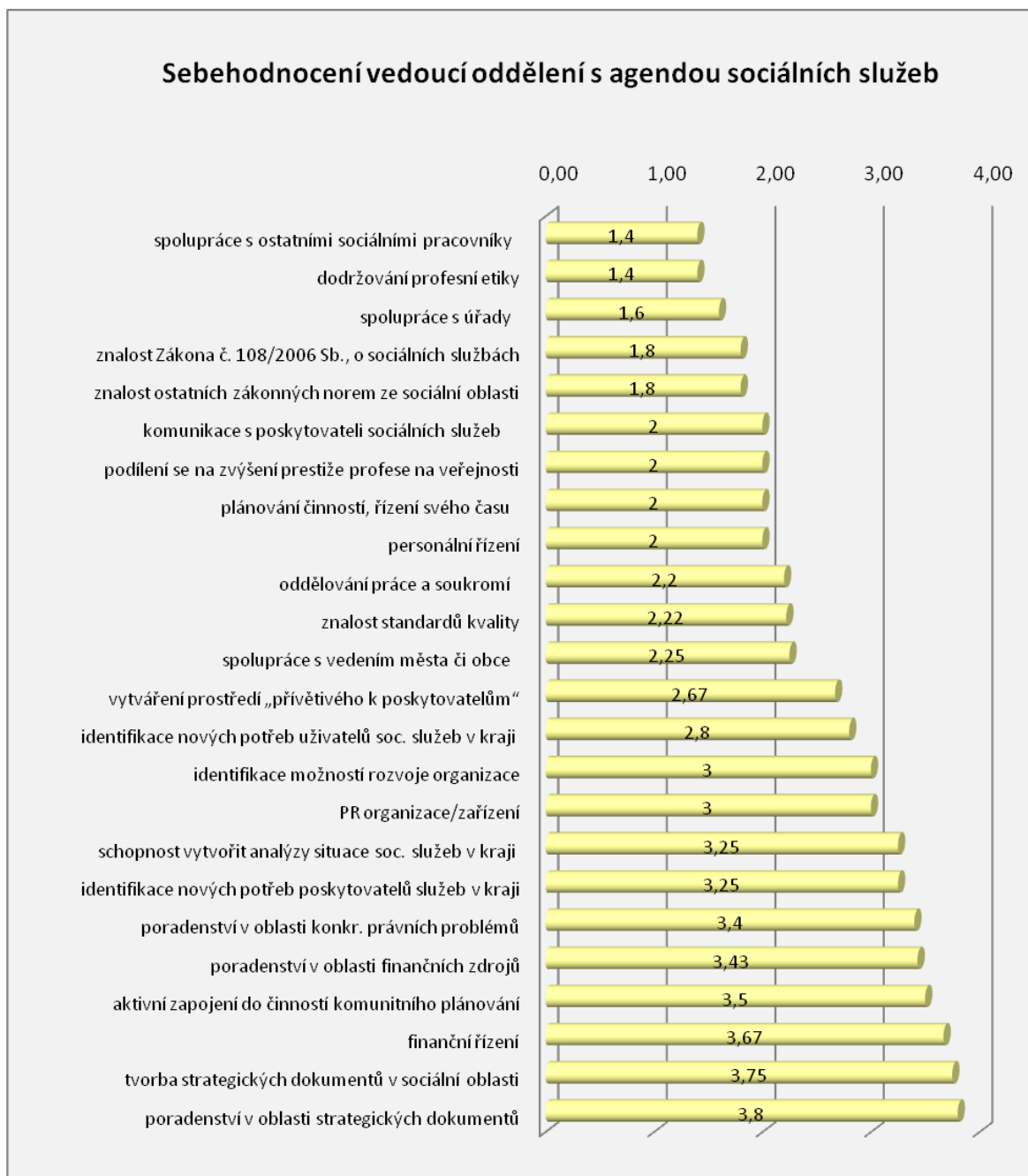
Vedoucí oddělení s agendou sociálních dávek

Průměrné hodnocení vedoucích oddělení činí 1,84 bodů.



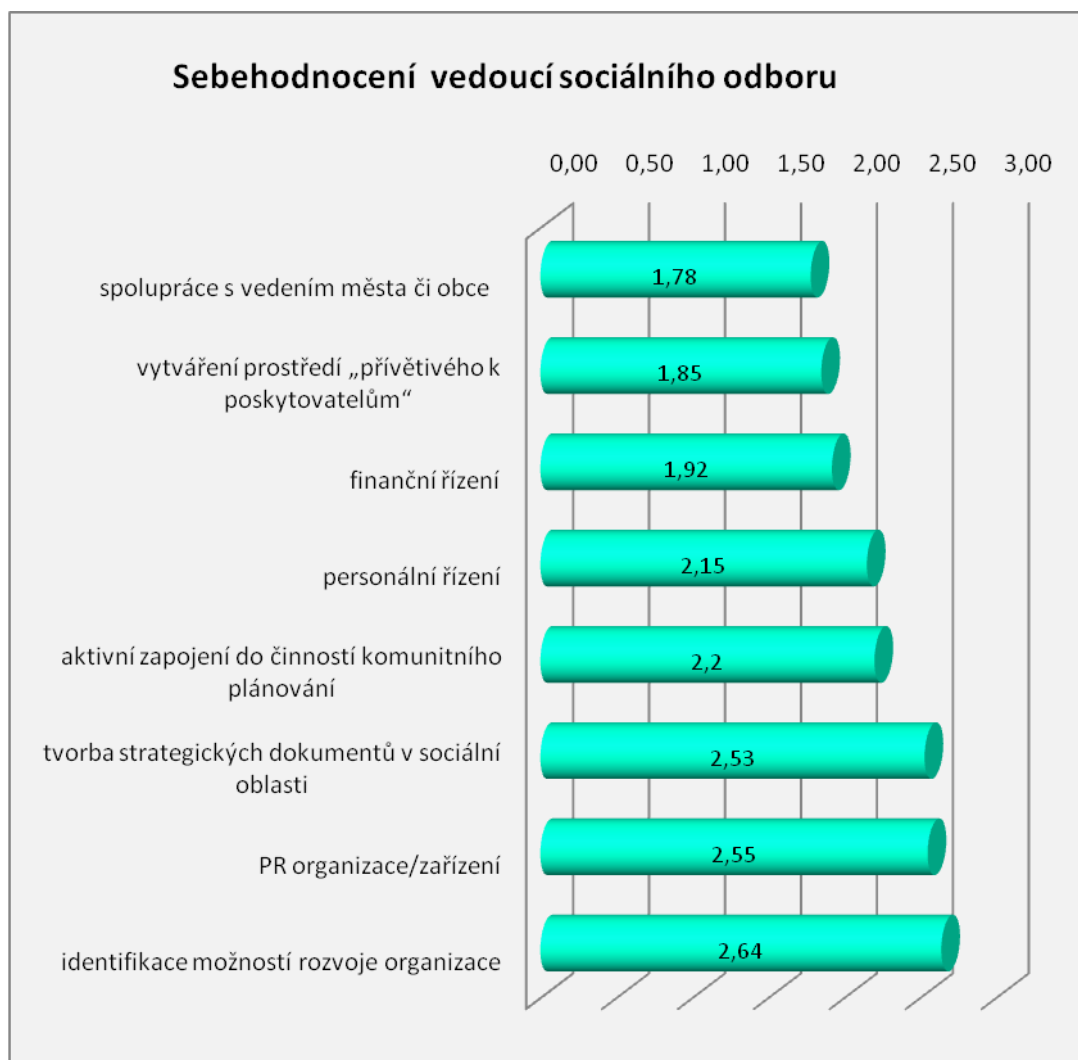
Vedoucí oddělení s agendou sociálních služeb

Průměrné hodnocení vedoucích činí 2,59 bodů.



Vedoucí sociálního odboru

Průměrné hodnocení vedoucích činí 2,20 bodů.



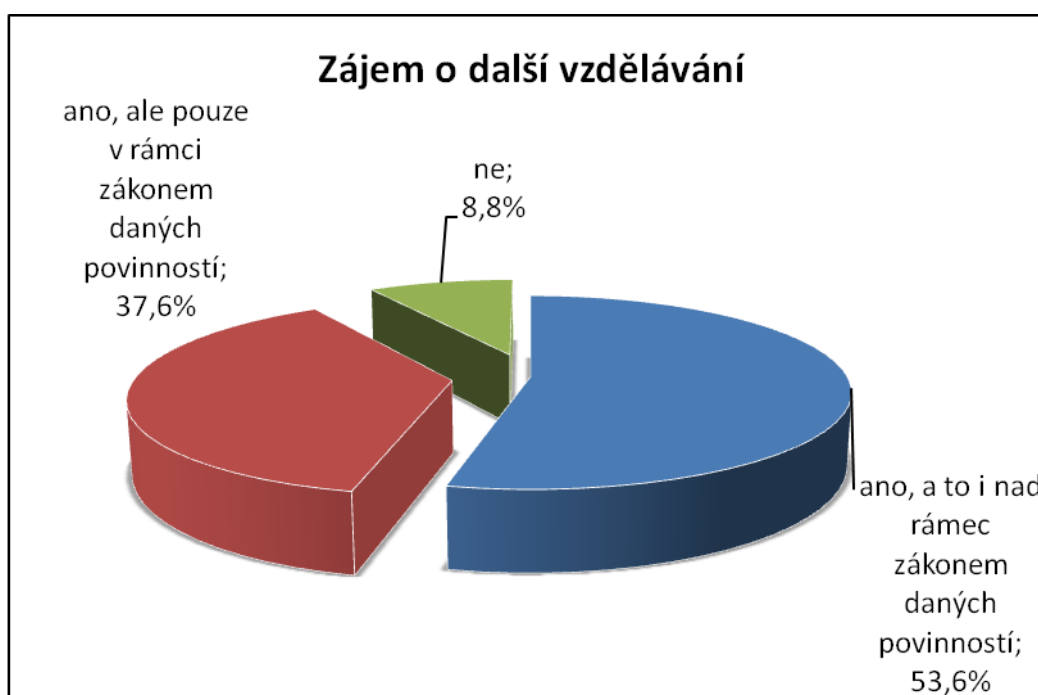
Pokud porovnáme průměrné míry sebehodnocení jednotlivých kategorií pracovníků, tak si povšimneme rozdílu v sebehodnocení mezi pracovníky s agendou sociálních dávek a agendou sociálních služeb. U pracovníků s agendou sociálních služeb, jak referentů, tak vedoucích, se setkáváme s horším sebehodnocením.

Pracovní zařazení	Průměrné sebehodnocení
referent/ka s agendou sociálních dávek	1,82
referent/ka s agendou sociálních služeb	2,34
vedoucí oddělení s agendou sociálních dávek	1,84
vedoucí oddělení s agendou sociálních služeb	2,59
vedoucí sociálního odboru	2,20

e) INTERVENUJÍCÍ FAKTORY

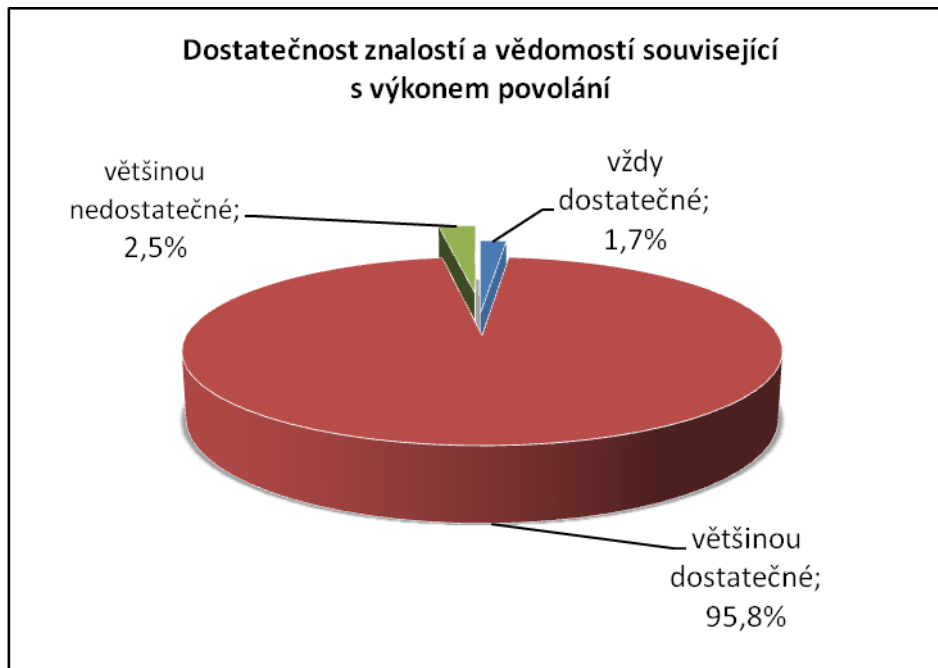
Součástí analýzy potřeb je také identifikace možných jiných vlivů a faktorů, které mají na vzdělávací potřeby vliv nebo je podmiňují. Ty spadají do kategorie ostatních potřeb, ale s naplňováním vzdělávacích potřeb úzce souvisejí, proto se jimi v této kapitole zabýváme.

Mají vůbec pracovníci **zájem se dále vzdělávat**? Jinými slovy řečeno, pokud jim nabídneme vzdělávání, jak ochotně si budou mezi kurzy vybírat? Více než polovina dotázaných uvedla, že má zájem o další vzdělávání a to i nad rámec zákonných povinností (53,6%). Téměř dvě pětiny dotázaných se vzdělávat chtějí, ale pouze v rámci zákonných povinností (37,6%). Téměř desetina respondentů se dále vzdělávat nechce (8,8%).

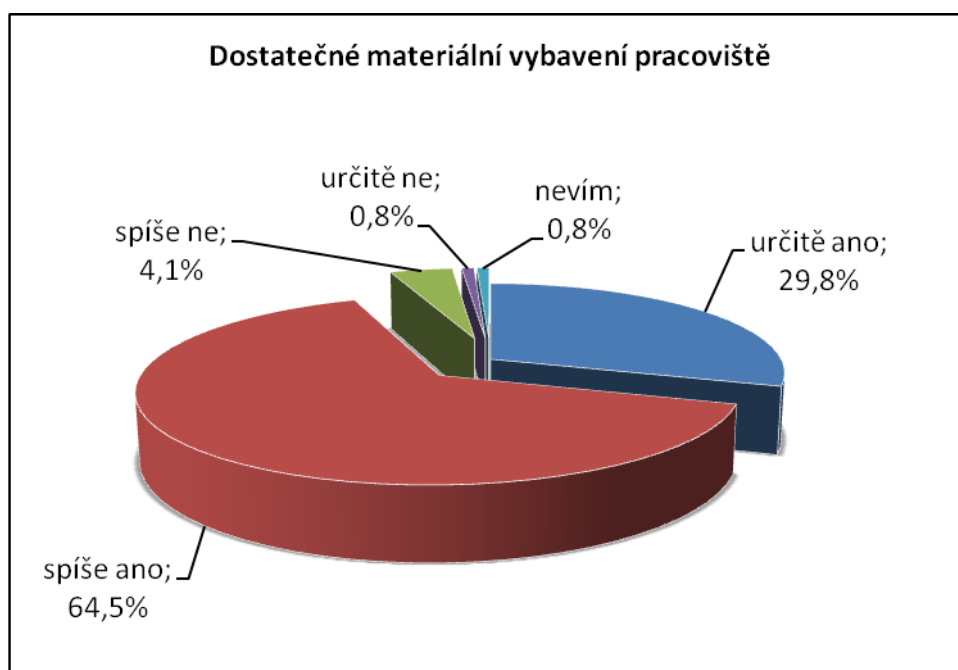


Průměrně pracovníci zadavatelů sociálních služeb strávili v loňském roce na kurzech **dalšího profesního vzdělávání** 46 hodin. Z toho celkem 38 hodin činilo **akreditované vzdělávání**.

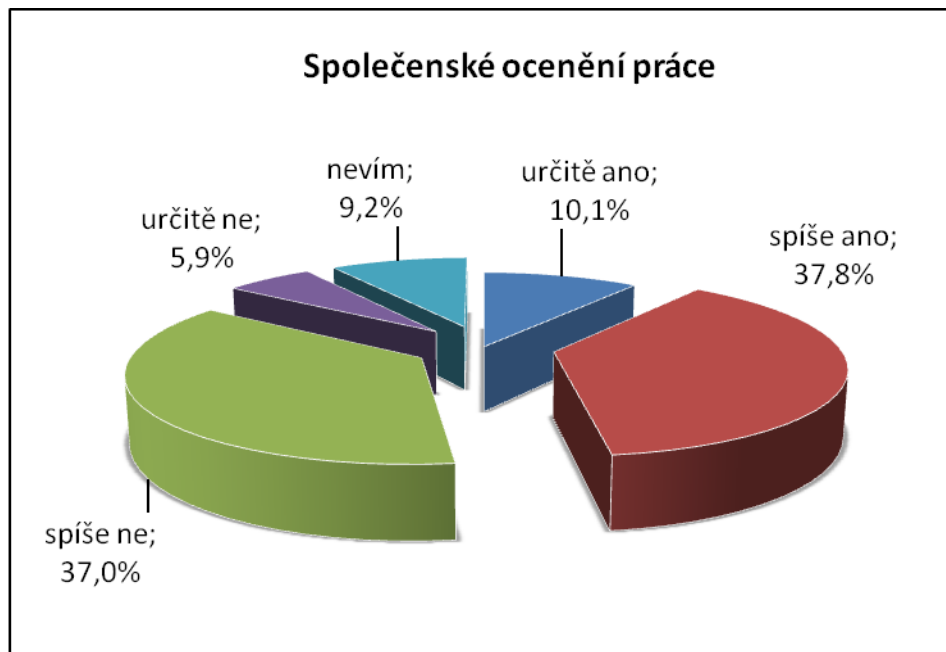
Převážná většina pracovníků podle svého vyjádření disponuje většinou dostatečnými znalostmi a vědomostmi souvisejícími s výkonem povolání (95,8%). Necelá dvě procenta považují své znalosti a vědomosti za vždy dostačující (1,7%) a více než dvě procenta je shledává za většinou nedostatečné (2,5%).



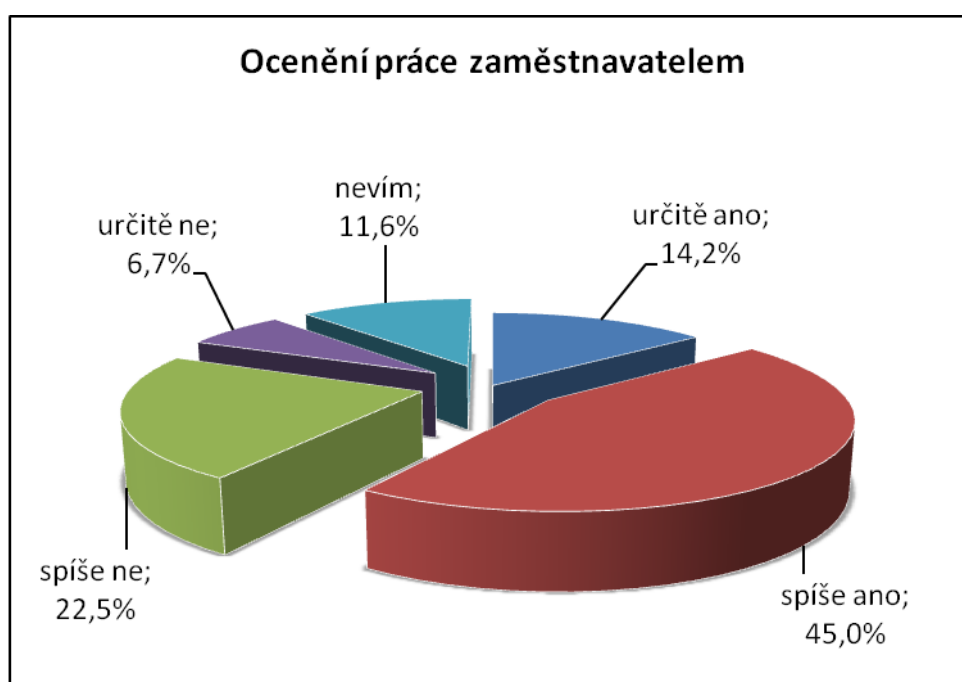
S **materiálním vybavením pracoviště** je rovněž spokojena převážná většina dotázaných (94,2%). Nespokojeno je necelých pět procent (4,9%) a necelé procento odpovědělo, že neví (0,8%).



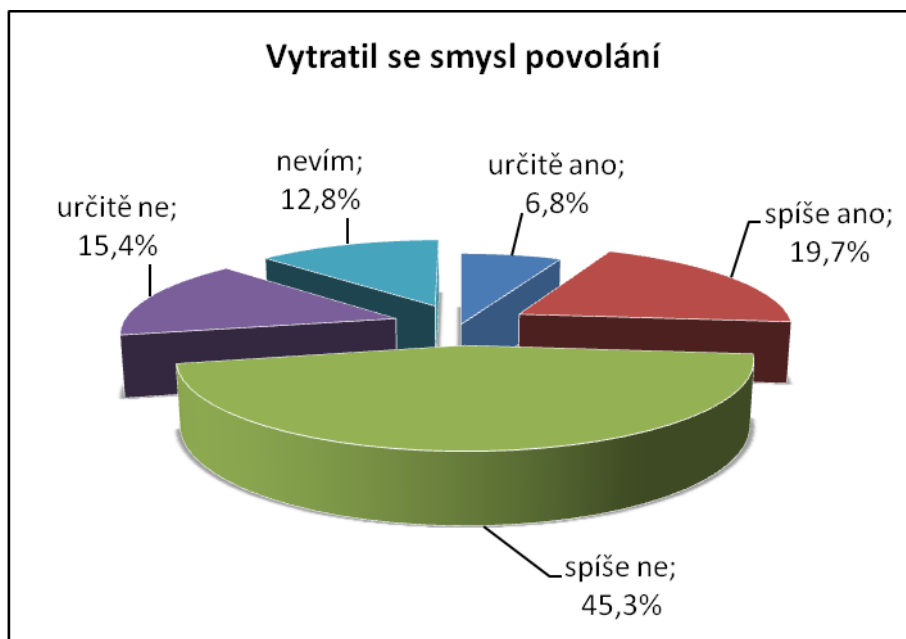
Jaké je podle názoru respondentů **ocenění významu jejich práce** okolní společností? Podle přibližně desetiny dotázaných společnost význam jejich práce určitě oceňuje (10,1%) a podle téměř dvou pětin jej spíše oceňuje (37,8%). Naopak více než třetina dotázaných uvedla, že společnost význam jejich práce spíše neoceňuje (37%) a více než pět procent uvedlo, že význam určitě neoceňuje (5,9%). Téměř desetina to nedokáže posoudit (9,2%).



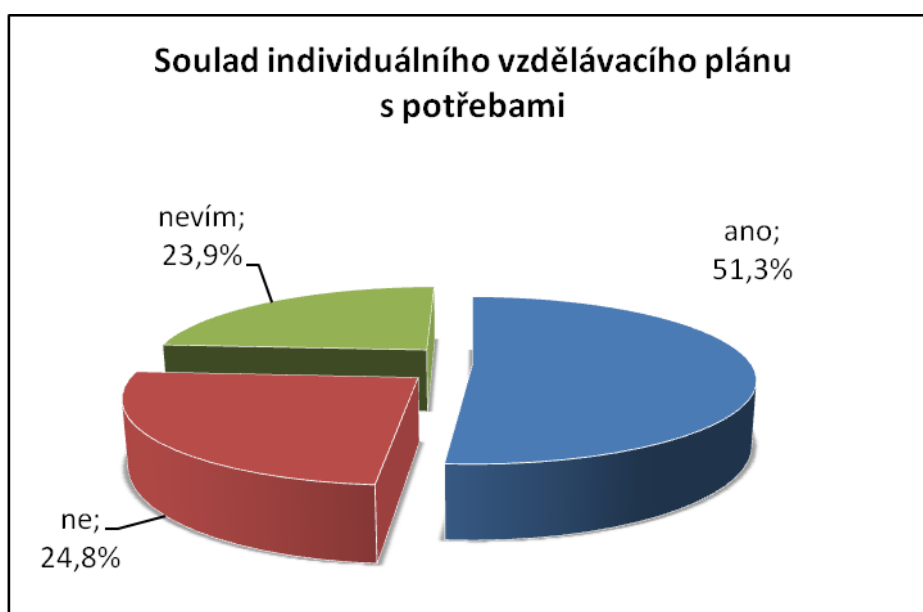
Dokáže zaměstnavatel podle názoru pracovníků ocenit jejich práci? Obdobně jako v předchozí otázce se i zde setkáváme s různorodými názory. Více než desetina pracovníků se domnívá, že zaměstnavatel práci určitě dokáže ocenit (14,2%) a téměř polovina, že ji ocenit spíše dokáže (45%). Více než pětina uvedla, že práci spíše nedokáže ocenit (22,5%) a téměř desetina uvedla, že ji určitě nedokáže ocenit (6,7%). Odpověď nevím označila více než desetina dotázaných (11,6%).



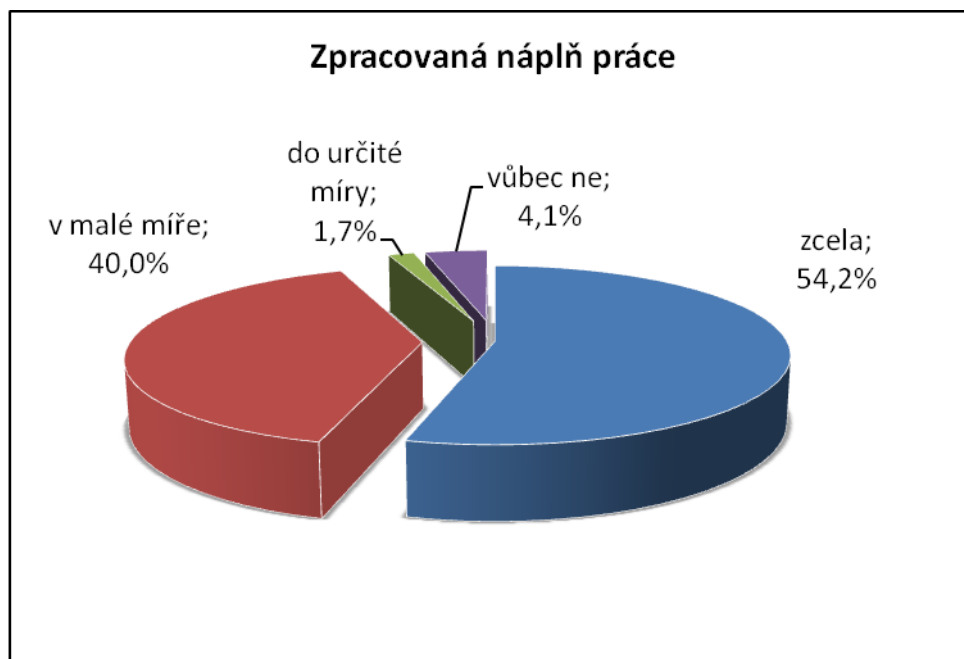
S názorem, že se určitě vytratil po počátečním nadšení **smysl povolání**, určitě souhlasí necelá desetina pracovníků (6,8%) a spíše souhlasí téměř pětina pracovníků (19,7%). Spíše s tímto názorem nesouhlasí téměř polovina dotázaných (45,3%) a určitě nesouhlasí více než desetina dotázaných (15,4%). Více než desetina respondentů na otázku neuměla odpovědět (12,8%).



Individuální vzdělávací plán odpovídá skutečným potřebám u více než poloviny dotázaných (51,3%). U téměř čtvrtiny dotázaných tomu tak není (24,8%) a téměř čtvrtina odpověděla, že neví, jestli plán jejich potřebám odpovídá (23,9%).



Náplň práce, v níž jsou vymezeny činnosti, které mají na své pozici vykonávat, má zcela zpracovanou více než polovina pracovníků (54,2%). Ale dvě pětiny dotázaných uvedly, že náplň práce mají zpracovanou v malé míře (40%) a do určité míry přibližně dvě procenta (1,7%). Vůbec pracovní náplň nemá téměř pět procent respondentů (4,1%).



Jaké jsou podle pracovníků **největší problémy, kterým musí v práci dennodenně čelit?** Týkají se několika oblastí, které se často opakovaly. Dále uvádíme jejich výčet:

- Nedostatek prostoru pro individuální práci s klientem
- Agresivní jednání klientů a nedorozumění, nátlakové jednání
- Nespolupráce klientů
- Zdravotní rizika plynoucí z kontaktu s klienty
- Administrativní zátěž
- Prohlubující se potíže a nouze klientů
- Neřešení sociálních problémů společností
- Omílání informací
- Nárůst počtu klientů
- Vyčerpanost a únava
- Potíže v komunikaci mezi pracovníky
- Definování priorit
- Stres
- Nejednoznačná a komplikovaná legislativa.

f) KVANTIFIKACE ZÁJMU O JEDNOTLIVÁ TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ ZADAVATELŮ

Preferenci požadovaných témat pro vzdělávání pracovníků zadavatelů sociálních služeb jsme rozdělili podle míry zájmu do tří skupin. První skupina obsahuje *témata primární*, druhá skupina *témata sekundární* a třetí skupina *témata terciální*. Témata, jejichž míra preference nepřesáhla 10%, v tomto stručném rozdělení neuvádíme. Tím ale neříkáme, že se jedná o témata druhořadá, ale jen to, že je o ně mezi pracovníky zadavatelů celkově menší zájem. Rozhodli jsme se sledovat ta témata, o která respondenti projeví v dotazníku „*velký zájem*“. Tím ale naše práce nekončí – v závěru kapitoly výběr témat (deklaratorní rovina) ještě konfrontujeme s výsledky sebehodnocení a identifikovanými problémy, které pracovníky tíží.

1. Primární témata (velký zájem 25% a více)

Do této skupiny témat jsme zařadili témata, o která projevila velký zájem minimálně čtvrtina oslovených. Na tomto místě uvádíme jejich výčet, navržené anotace společně s hodinovou dotací přikládáme v příloze. Výčet je řazen podle míry zájmu od nejvyšší po nejnižší.

1. *Sociální práce s jednotlivcem* (velký zájem 44,6%; střední zájem 16,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, častější zájem mezi pracovníky s nejvyšším dosaženým vzděláním jiným než sociálním (31,5%) a pracovníky, kteří v minulém roce absolvovali vzdělávání v rozsahu méně než 20 hodin (21,3%)

2. *Hmotná nouze a dávky v nezaměstnanosti* (velký zájem 34,1%; 23,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem mezi pracovníky z okresů Náchod (7,6%) a Jičín (6,7%)

3. *Prevence syndromu vyhoření* (velký zájem 33,9%; střední zájem 19,6%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem mezi pracovníky, kteří v loňském roce absolvovali vzdělávání v rozsahu méně než 20 hodin (19,2%)

4. **Komunikační dovednosti** (velký zájem 32,1%; střední zájem 25%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou příspěvku na péči (13%), referenty s agendou hmotná nouze a dalších sociálních dávek - mimo příspěvku na péči (18,5%) a vedoucími pracovníky (20,4%); větší zájem mezi pracovníky z okresu Trutnov (16,7%)

5. **Sociální práce s rodinou** (velký zájem 32,1%; střední zájem 19,6%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

6. **Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem** (velký zájem 30,4%; střední zájem 28,6%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

7. **Terénní sociální práce** (velký zájem 30,4%; střední zájem 16,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem vykazují pracovníci, kteří pocítují častěji ztrátu smyslu povolání a jsou z obcí o velikosti 2 000 – 9 999 obyvatel (33,5%)

8. **Psychologie osobnosti** (velký zájem 30,4%; střední zájem 10,7%)

zájem: větší zájem zejména mezi vedoucími pracovníky (18,6%)

9. **Asertivita** (velký zájem 28,6%; střední zájem 14,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem je mezi pracovníky do 35 let a pracovníky z okresu Trutnov

10. **Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví** (velký zájem 27%; střední zájem 18,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

11. Psychohygienu (velký zájem 26,8%; střední zájem 7,1%)

zájem: větší zájem zejména mezi vedoucími pracovníky (28,6%)

12. Zvládání agrese (velký zájem 25%; střední zájem 25%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší v obcích nad 10 000 obyvatel a především v obcích s rozšířenou působností tzv. III. stupně (18,4%)

13. Proaktivní zvládání stresu (velký zájem 25%; střední zájem 14,3%)

zájem: větší zájem zejména mezi vedoucími pracovníky (16,7%)

14. Poradenské dovednosti (velký zájem 25%; střední zájem 12,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 30 let

15. Sebezkušenostní výcvik (velký zájem 25%; střední zájem 8,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let

2. Sekundární témata (velký zájem 15% – 24,9%)

Do této skupiny jsme zařadili ta témata, o jejichž absolvování projevilo *velký zájem* 15% až 24,9% oslovených. Na tomto místě uvádíme jejich výčet, navržené anotace společně s hodinovou dotací přikládáme v příloze. Výčet je řazen podle míry *velkého zájmu* od nejvyšší po nejnižší.

1. Psychopatologie (velký zájem 21,4%; střední zájem 12,5%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou sociálních služeb (5,6%), referenty s agendou příspěvku na péči (7,4%) a vedoucími pracovníky (13%), větší zájem je v obcích s rozšířenou působností tzv. III. stupně (28,3%)

2. **Tvorba a strukturace textu** (velký zájem 21,4%; střední zájem 7,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let

3. **Motivování klientů** (velký zájem 23,2%; střední zájem 17,9%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou hmotná nouze a dalších sociálních dávek - mimo příspěvku na péči (14,8%) a vedoucími pracovníky (13%); větší zájem je mezi ženami než muži

4. **Sociální psychologie** (velký zájem 19,6%; střední zájem 16,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let

5. **Etika v sociální práci, sporné situace** (velký zájem 19,6%; střední zájem 19,6%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou hmotná nouze a dalších sociálních dávek - mimo příspěvku na péči (13%) a mezi vedoucími pracovníky (3,8%)

6. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou rodiny s dětmi** (velký zájem 19%; střední zájem 14,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let

7. **Možnosti kompenzačních pomůcek** (velký zájem 17,9%; střední zájem 12,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

8. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou Romové** (velký zájem 17,5%; střední zájem 21,4%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 30 let

9. **Ochrana práv klientů v oblasti sociálních dávek a služeb** (velký zájem 17,5%; střední zájem 15,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let

10. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou senioři** (velký zájem 16,7%; střední zájem 17,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

11. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby žijící bez přístřeší** (velký zájem 16,7%; střední zájem 15,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

12. **Mapování klientovy situace** (velký zájem 16,1%; střední zájem 21,4%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků obcí s pověřeným obecním úřadem tj. obcí II. stupně (18,8%), u pracovníků s jiným než sociálním vzděláním (26%)

13. **Videotrénink interakcí** (velký zájem 16,1%; střední zájem 7,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků s vysokoškolským vzděláním a u osob do 35 let

14. **Řízení lidských zdrojů: základy týmové spolupráce** (velký zájem 16,1%; střední zájem 5,4%)

zájem: větší zájem zejména mezi vedoucími pracovníky (14,8%)

15. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby v krizi** (velký zájem 15,9%; střední zájem 16,7%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

16. **Právní aspekty systému sociálních služeb** (velký zájem 15,9%; střední zájem 16,7%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků, kteří si rozšiřují vysokoškolské vzdělání

17. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách** (velký zájem 15,9%; střední zájem 11,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 30 let a u žen

18. **Příspěvek na péči** (velký zájem 15,1%; střední zájem 11,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let a pracovníků obcí s rozšířenou působností tzv. III. stupně (23,5%)

19. **Sociálně-právní ochrana dětí a rodinné právo** (velký zájem 15,1%; střední zájem 10,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

3. Terciální témata (velký zájem 10% – 14,9%)

Do této skupiny jsme zařadili ta témata, o jejichž absolvování projevilo *velký zájem* 10% až 14,9% oslovených. Výčet je řazen podle míry *velkého zájmu* od nejvyšší po nejnižší.

1. **Krizová intervence** (velký zájem 14,3%; střední zájem 14,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let

2. **Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců: metodické vedení zaměstnanců a koučování** (velký zájem 14,3%; střední zájem 10,7%)

zájem: větší zájem zejména mezi vedoucími pracovníky (14,8%)

3. **Sociální služby v Královéhradeckém kraji** (velký zájem 12,7%; střední zájem 21,4%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let, u pracovníků rozšiřujících si vysokoškolské vzdělání, u pracovníků, kteří již získali sociální vzdělání a u pracovníků, kteří pracují v sociálních službách méně než pět let

4. **Pokročilá znalost práce na PC** (velký zájem 12,5%; střední zájem 16,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let

5. **Teorie a praxe sociálního vyloučení** (velký zájem 12,5%; střední zájem 14,3%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou hmotná nouze a dalších sociálních dávek - mimo příspěvku na péči (9,3%) a mezi vedoucími pracovníky (2,3%)

6. **Prezentační dovednosti** (velký zájem 12,5%; střední zájem 12,5%)

zájem: větší zájem zejména mezi vedoucími pracovníky (4,6%)

7. **Sociální patologie** (velký zájem 12,5%; střední zájem 12,5%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou sociálních služeb (7,5%) a mezi vedoucími pracovníky (2,9%)

8. **Forenzní psychologie** (velký zájem 12,5%; střední zájem 7,1%)

zájem: větší zájem mezi vedoucími pracovníky (9,3%)

9. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s chronickým duševním onemocněním** (velký zájem 11,9%; střední zájem 14,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

10. **Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s demencí** (velký zájem 12,7%; střední zájem 11,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let a pracovníků obcí s rozšířenou působností tzv. III. stupně (23,5%)

11. **Orientace v sociálních službách** (velký zájem 11,9%; střední zájem 19,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem u pracovníků do 35 let a pracovníků, kteří si rozšiřují vyšší odborné a vysokoškolské studium

12. **Alternativní formy komunikace** (velký zájem 10,7%; střední zájem 28,6%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

13. **Sociální ekonomika** (velký zájem 10,7%; střední zájem 14,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

14. **Zjišťování potřeb klientů** (velký zájem 10,7%; střední zájem 12,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

15. **Komunitní sociální práce** (velký zájem 10,7%; střední zájem 8,9%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou sociálních služeb (5,6%), referenty s agendou příspěvku na péči (5,6%) a mezi vedoucími pracovníky (7,4%)

16. **Plánování lidských zdrojů: nastavení organizační struktury, popis pracovních pozic** (velký zájem 10,7%; střední zájem 8,9%)

zájem: větší zájem mezi vedoucími pracovníky (5,4%)

17. Plánování lidských zdrojů: práce s dobrovolníky, veřejná služba (velký zájem 10,7%; střední zájem 7,1%)

zájem: větší zájem mezi referenty s agendou sociálních služeb (3,7%), referenty s agendou hmotné nouze a dalších sociálních dávek (7,4%) a mezi vedoucími pracovníky (5,6%)

18. Základní znalost práce na PC (velký zájem 10,7%; střední zájem 5,4%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

19. Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s kombinovaným postižením (velký zájem 10,3%; střední zájem 11,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

20. Zpracovávání a uchovávání osobních údajů (velký zájem 10,3%; střední zájem 9,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

4. Konfrontace s výsledky sebehodnocení a identifikovanými problémy

Deklarovaná témata jsme na závěr podrobili konfrontaci s výsledky sebehodnocení a s výčtem problémů, s nimiž se pracovníci v zaměstnání setkávají. Tím zvyšujeme přesnost a kvalitu našich závěrů.

Po této konfrontaci dospíváme k závěru, že stávající návrh vzdělávání odpovídá potřebám pracovníků. Přesto jsme se setkali s některými nesrovnalostmi deklarovaných požadavků se skutečnými potřebami. Proto návrh doporučujeme doplnit ještě o následující podněty:

- Informace o problémech souvisejících s pracovní zátěží, nutností skloubit nároky na práci s klientem s administrativními úkony a práce v časové tísní signalizuje, že by pracovníci potřebovali absolvovat kurz **Time managementu**, byť to tak sami úplně nevnímají.

- Opakující se náznaky o obavách ze zdravotních rizik nelze podceňovat, proto je na místě nabídnout i kurz **Prevence zdravotních rizik**.
- Obecně v kvantifikaci propadly témata z oblasti **Rozvoj manažerských dovedností**, ale ukazuje se, že bychom na ně neměli zapomenout a manažerům by měly být nabídnuty specializované manažerské kurzy zaměřené především na oblast **Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců, Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance, Řízení rozvoje organizace, Finanční řízení** a také **Realizace evaluace, analýz a tvorba strategií v sociální oblasti**.
- Pokud porovnáme průměrné míry sebehodnocení jednotlivých kategorií pracovníků, tak si povšimneme rozdílu v sebehodnocení mezi pracovníky s agendou sociálních dávek a agendou sociálních služeb. U pracovníků s agendou sociálních služeb, jak referentů, tak vedoucích, se setkáváme s horším sebehodnocením. Vzdělávání by mělo **prioritně mířit právě k pracovníkům s agendou sociálních služeb**.

V. ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

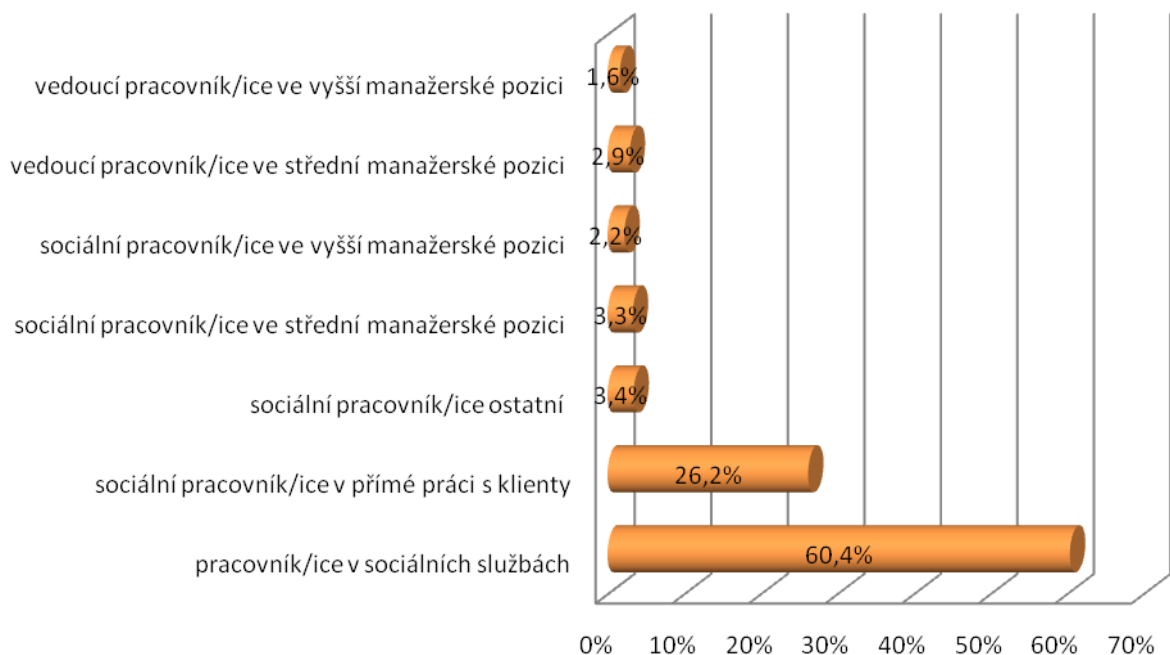
Tato kapitola předkládá podrobné výsledky statisticko-kvantitativní analýzy vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů sociálních služeb. Jedná se o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a vedoucí pracovníky zaměstnanců vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách. Výsledky analýzy identifikují vzdělávací potřeby pracovníků v časovém horizontu příštích dvou let, na jejich základě jsou následně zpracovány moduly vzdělávání.

a) CHARAKTERISTIKA PRACOVNÍKŮ

Tato kapitola představuje základní charakteristiky respondentů, kteří jsou pracovníky poskytovatelů sociálních služeb. Celkem jsme získali vyplněný dotazník od **1 072 pracovníků** různých pracovních pozic. V rámci dotazníkového šetření bylo osloveno 219 sociálních služeb, což v přepočtu na zaměstnance činilo téměř 1 500 pracovníků poskytovatelů sociálních služeb. Na dotazníky zareagovalo 1 072 pracovníků – návratnost tedy činila 71,5%.

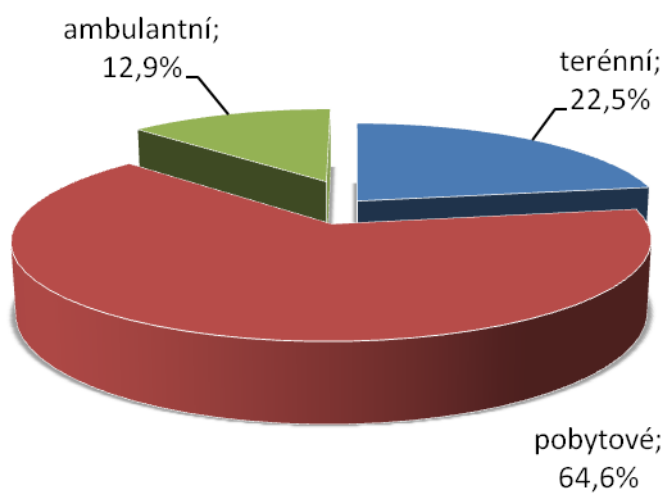
Z hlediska **pracovního zařazení** se jednalo o 60,4% pracovníků v sociálních službách, 26,2% sociálních pracovníků v přímé práci s klienty, dále pak o sociální pracovníky ostatní např. metodiky (3,4%), sociální pracovníky ve střední manažerské pozici (3,3%), sociální pracovníky ve vyšší manažerské pozici (2,2%), vedoucí pracovníky ve střední manažerské pozici (2,9%), vedoucí pracovníky ve vyšší manažerské pozici (1,6%). Následující graf dokládá rozložení pracovníků podle jejich zařazení.

Pracovní zařazení

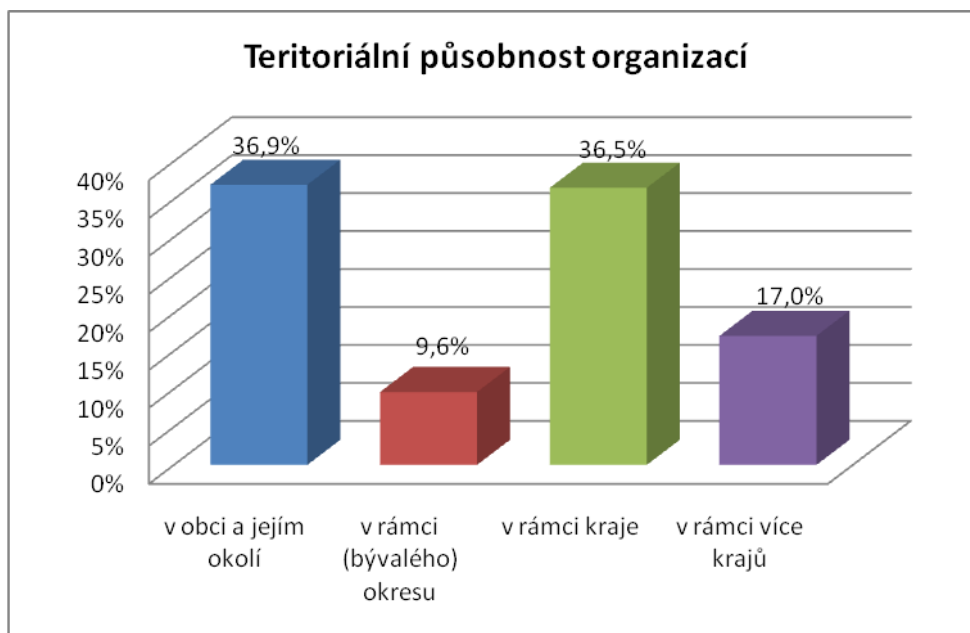


Podle **typu poskytovaných služeb** poskytují téměř tři čtvrtiny pracovníků služby pobytové (64,6%), téměř čtvrtina pracovníků poskytuje služby terénní (22,5%) a více než desetina pracovníků poskytuje služby ambulantní (12,9%).

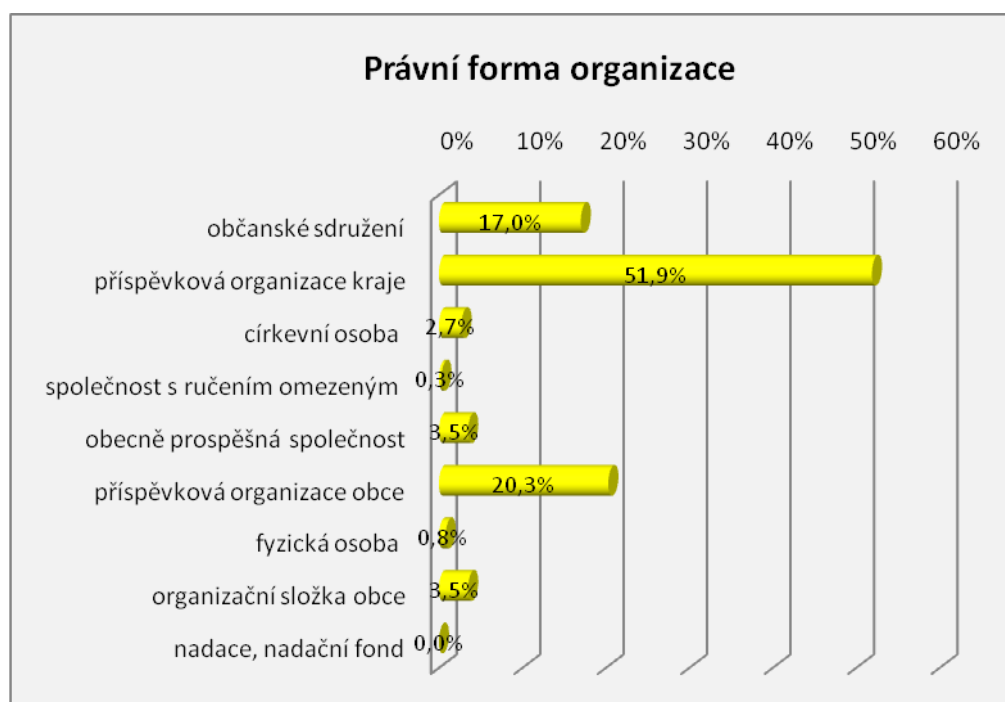
Typ poskytovaných služeb



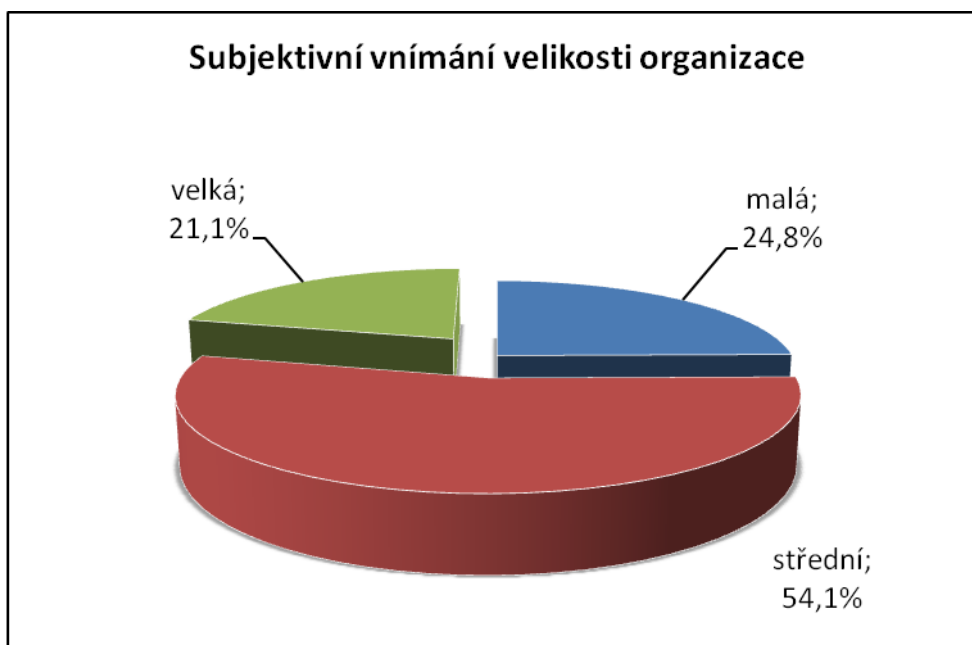
Organizace jsme roztrídili podle jejich působnosti. V obci a jejím bezprostředním okolí působí více než třetina organizací (36,9%), v rámci okresu působí necelá desetina organizací (9,6%). Více než třetina organizací působí v rámci kraje (36,5%) a v rámci více krajů působí téměř pětina organizací (17%).



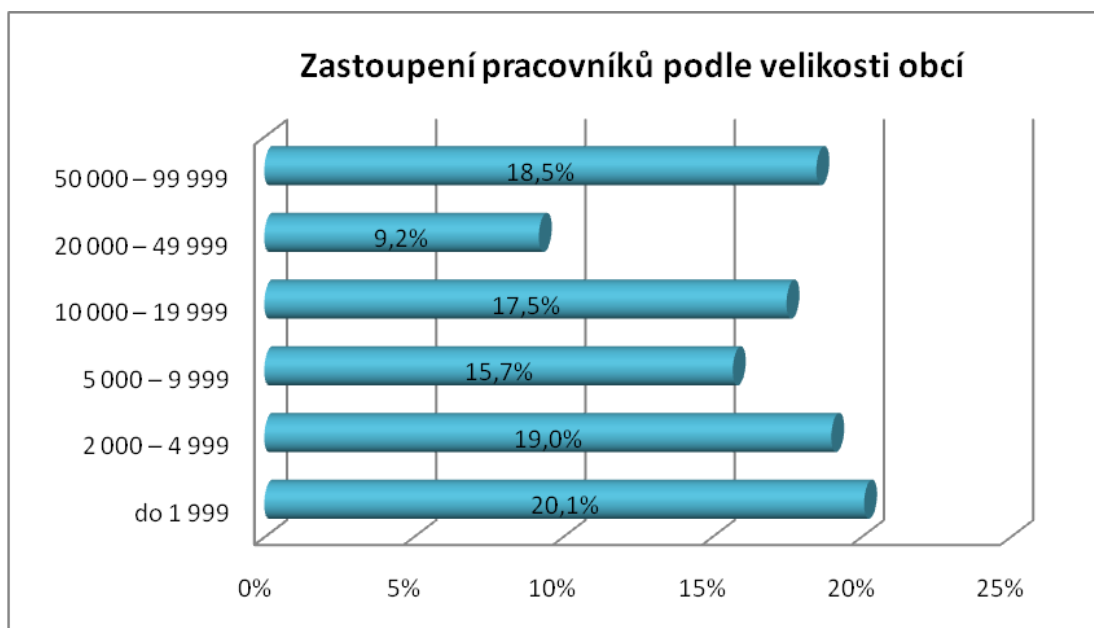
Podle **právní formy** se nejčastěji jedná o příspěvkové organizace kraje (51,9%), příspěvkové organizace obcí (20,3%) a občanská sdružení (17%). Vedle těchto nejrozšířenějších právních forem jsou v našem vzorku zastoupeny také církevní osoby (2,7%), společnosti s ručením omezeným (0,3%), obecně prospěšné společnosti (3,5%), fyzické osoby (0,8%) a organizační složky obcí (3,5%).



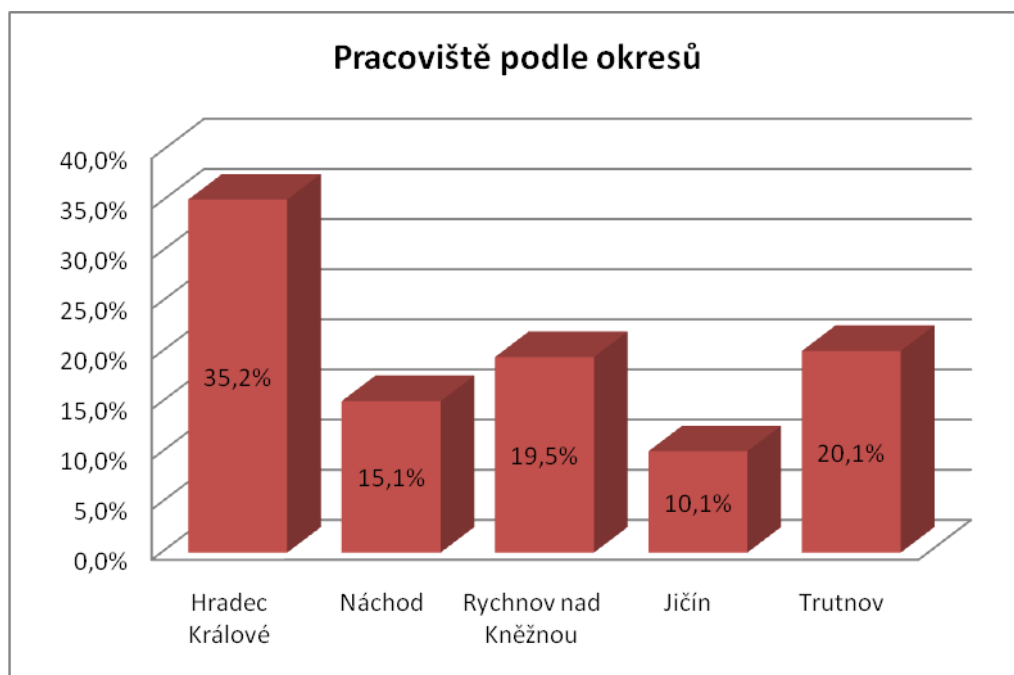
Za jak **velkou považují organizaci** pracovníci ze svého pohledu? Téměř čtvrtina dotázaných organizací pokládá za malou (24,8%), více než polovina ji považuje za střední (54,1%) a více než pětina ji shledává jako velkou (21,1%).



Podle **velikosti obce, ve které pracovníci pracují**, je 20,1% pracovníků z obcí do 1 999 obyvatel, 19% pracovníků z obcí od 2 000 – 4 999 obyvatel, 15,7% pracovníků z obcí od 5 000 – 9 999 obyvatel, 17,5% pracovníků z obcí od 10 000 – 19 999 obyvatel, 9,2% pracovníků z obcí od 20 000 – 49 999 obyvatel a 18,5% pracovníků z obcí od 50 000 – 99 999 obyvatel.

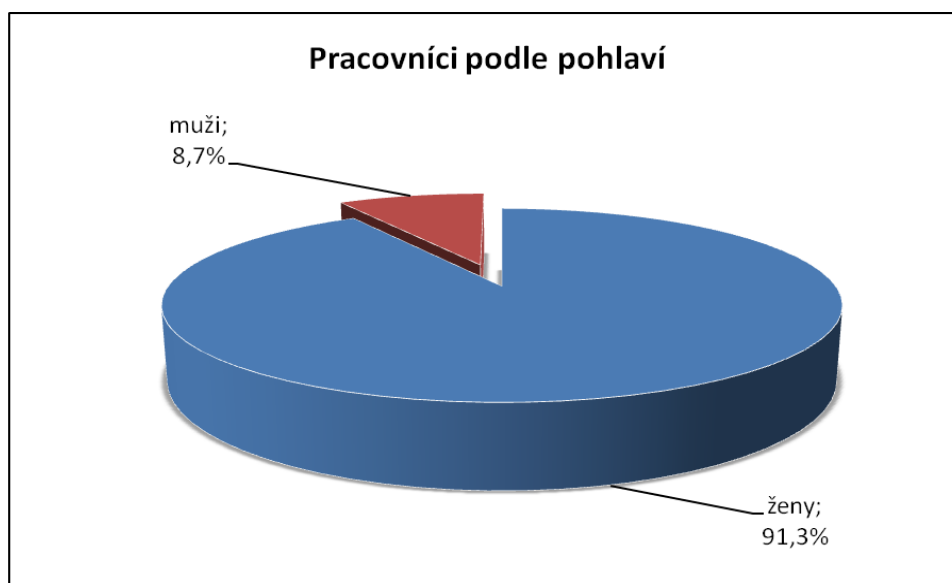


Ve vzorku jsou zastoupeni pracovníci ze všech **okresů**. Více než třetina pracuje v okrese Hradec Králové (35,2%), více než desetina v okresech Náchod (15,1%) a Jičín (10,1%), kolem pětiny pracuje v okresech Rychnov nad Kněžnou (19,5%), a Trutnov (20,1%).

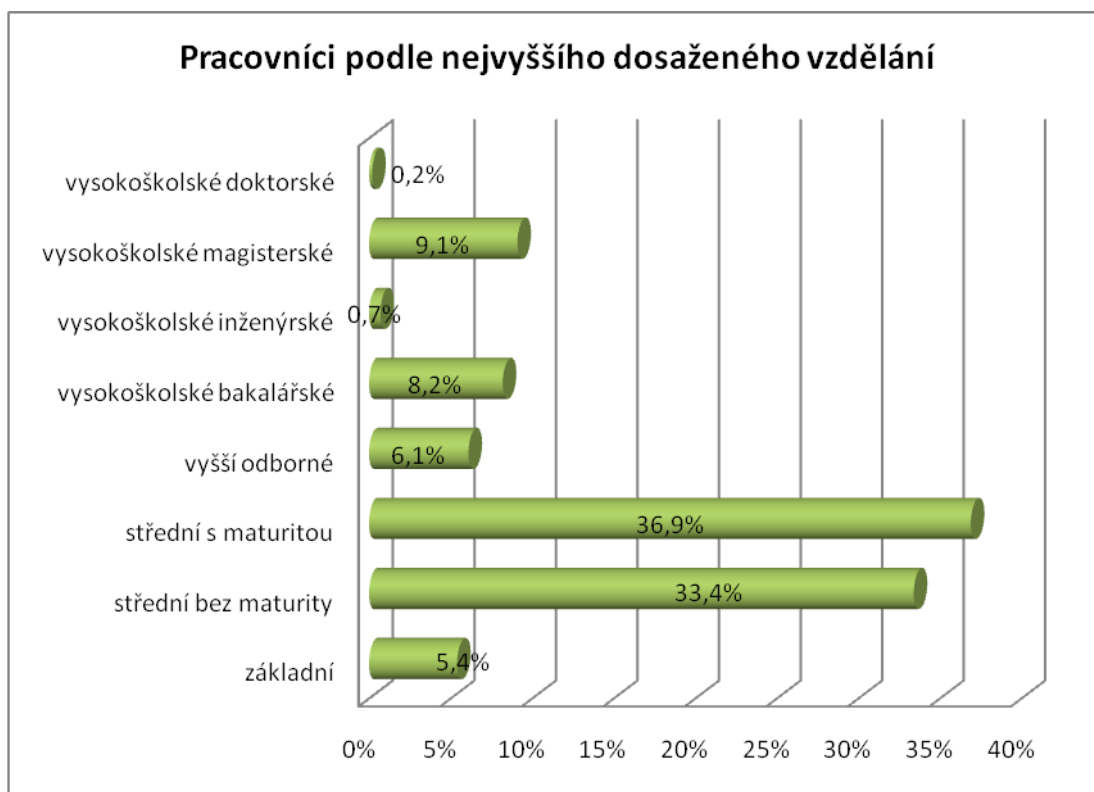


Podle **věku** je ve vzorku zastoupeno 8,3% pracovníků poskytovatelů do 25 let, 9,9% pracovníků od 26 – 30 let, 13,1% pracovníků od 31 – 35 let, 21% pracovníků od 36 – 40 let, 17,9% pracovníků od 41 – 45 let, 12,7% pracovníků od 46 – 50 let, 11,3% pracovníků od 51 – 55 let, 5,5% pracovníků od 56 – 60 let, 0,2% pracovníků od 61 – 65 let a 0,1% pracovníků nad 65 let.

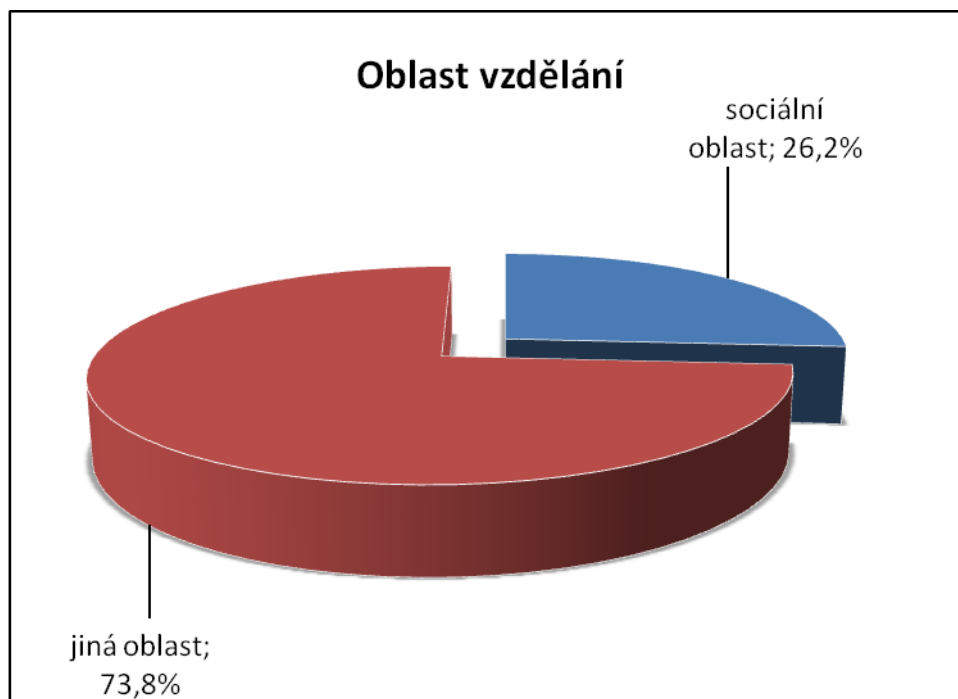
Podle procentuálního zastoupení respondentů podle **pohlaví** ve vzorku převažují ženy, jsou jich více než čtyři pětiny (91,3%). Méně než desetinu dotázaných tvoří muži (8,7%).



Z hlediska analýzy vzdělávacích potřeb je důležitou informací rozložení **nejvyššího dosaženého vzdělání** pracovníků. Více než pět procent dotázaných dosáhlo základního vzdělání (5,4%), více než třetina dotázaných dosáhla středního vzdělání bez maturity (33,4%) nebo střední vzdělání s maturitou (36,9%), méně než desetina uvedla vyšší odborné vzdělání (6,1%) a vzdělání vysokoškolské bakalářské (8,2%), necelé procento dotázaných uvedlo vzdělání vysokoškolské inženýrské (0,7%), téměř desetina dotázaných uvedla vzdělání vysokoškolské magisterské (9,1%) a necelé procento uvedlo vzdělání vysokoškolské doktorské (0,2%).



Důležité rovněž je, zdali pracovníci získali **vzdělání v oblasti sociální** nebo jiné než sociální. V oblasti sociální získala vzdělání více než čtvrtina respondentů (26,2%). Téměř tři čtvrtiny dotázaných má vzdělání z jiné oblasti a sociálním vzděláním nedisponuje (73,8%).



V okamžiku dotazníkového šetření si **rozšiřovala vzdělání** více než desetina pracovníků (11%). Nejvíce pracovníků si rozšiřuje vzdělání vysokoškolské bakalářské (4,7%), o něco méně je těch, kteří si doplňují vzdělání vysokoškolské magisterské (3,4%), vyšší odborné (0,4%), vysokoškolské inženýrské (0,3%), střední s maturitou (1,8%) a vysokoškolské doktorské vzdělání (0,4%).

V sociální oblasti působí pracovníci průměrně 7 let. Nejkratší doba působení je jeden rok, naopak nejdelší zaznamenaná doba působení je 40 let.

b) ZÁJEM O TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ

Tato kapitola se věnuje zájmu o konkrétní témata vzdělávání po jednotlivých oblastech. Témata jsme předkládali pracovníkům v celkem jedenácti oblastech: Přímá práce s klientem, Specifika práce s konkrétními skupinami klientů, Právní aspekty při poskytování sociálních služeb, Teorie, metody a techniky sociální práce, Rozvoj manažerských dovedností v sociální oblasti, Rozvoj kvality v sociálních službách, Zdravotní aspekty sociální péče, Psychologické dovednosti v sociální oblasti, Osobnostní rozvoj, Realizace evaluace, analýz a tvorba strategií v sociální oblasti a Jiná témata. Nabídka témat byla stejná pro všechny kategorie pracovníků a tak si mohli vybírat např. i manažeři z okruhu témat přímé práce s klientem a sociální pracovníci zase z některých témat manažerských – třeba pro případ, že by aspirovali na vedoucí pozici. Pokud chceme interpretovat následující výsledky za jednotlivá témata, musíme si být vědomi toho, že se do nich promítlo procentuální zastoupení pracovních kategorií. Ve vzorku je nadpoloviční zastoupení pracovníků v sociálních službách, více než čtvrtinové zastoupení sociálních pracovníků v přímé práci s klienty a naopak zastoupení manažerů je logicky mnohem menší vzhledem k jejich reálnému počtu. Jednotlivé kategorie pracovních zařazení se různou mírou promítly do zájmu o jednotlivá témata. S ohledem na zadání výzkumu, které klade důraz na kvantifikaci zájmu, pracujeme s celkovým zájmem o to které téma. V hlubší statistické analýze se ale dále zabýváme u často požadovaných témat vzdělávání tím, které skupiny se o dané téma zajímaly nejvíce.

U každého z témat dotazovaní označili, zdali o něj mají zájem, dále o jak velký zájem se jedná (velký, střední, malý) a kolik vyučovacích hodin by se chtěli tématu věnovat. Jak z následujících výsledků vidíme, mnohdy do počtu doporučených hodin pracovníci promítali vlastní představy o náročnosti daného tématu. Hodiny uvádíme pro ilustraci toho, jaké mají pracovníci mínění ohledně nároků na jejich zvládnutí.

- **Přímá práce s klientem**

Největší zájem projeví pracovníci o následujících šest témat: Individuální plánování s klientem, Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem, Motivování klientů, Právo na přiměřené riziko, Alternativní formy komunikace s klientem, Bazální stimulace a trénink paměti, Předcházení závislosti klienta na službě, Zvládání agrese, Poradenské dovednosti, Mapování klientovy situace a Kurz šetrné sebeobrany.

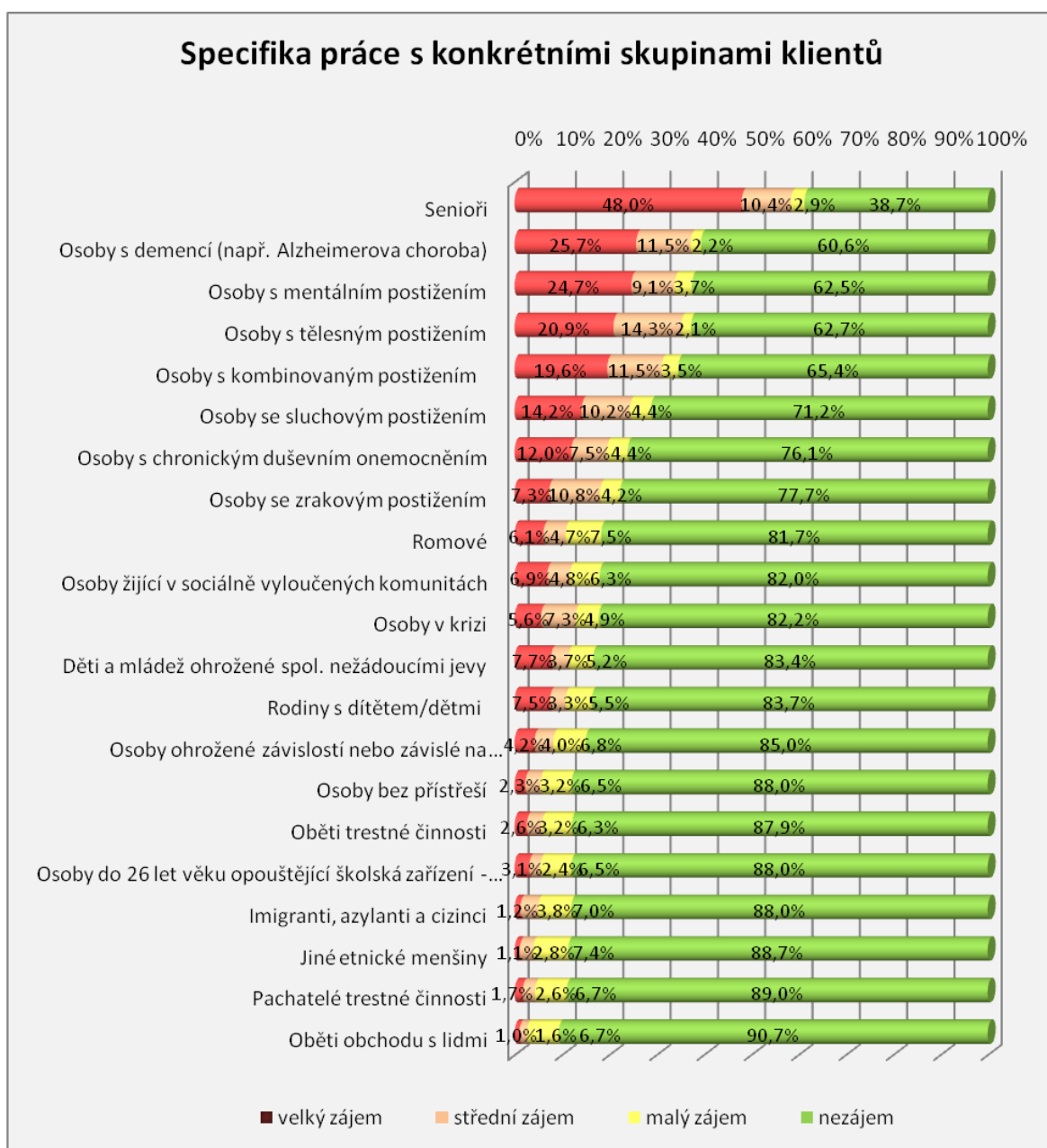


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Jednání se zájemcem o službu	9,5
Mapování klientovy situace	5
Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem	7,5
Alternativní formy komunikace s klientem	6,5
Individuální plánování s klientem	7,5
Předcházení závislosti klienta na službě	5,5
Zvládání agrese	7,5
Poradenské dovednosti	4,5
Motivování klientů	5
Kurz šetrné sebeobrany	24
Sexualita osob s mentálním postižením a s demencí	8,5
Základy ergoterapie	4
Základy muzikoterapie	
Základy arteterapie	20
Základy aromaterapie	4
Základy dramaterapie	-
Bazální stimulace a trénink paměti	11,5
Právo na přiměřené riziko	6,5

- **Specifika práce s konkrétními skupinami klientů**

Z hlediska specifík práce s konkrétními skupinami je mezi pracovníky největší zájem o kurzy Senioři, Osoby s demencí, Osoby s mentálním postižením, Osoby s tělesným postižením, Osoby s kombinovaným postižením, Osoby se sluchovým postižením a Osoby s chronickým duševním onemocněním.

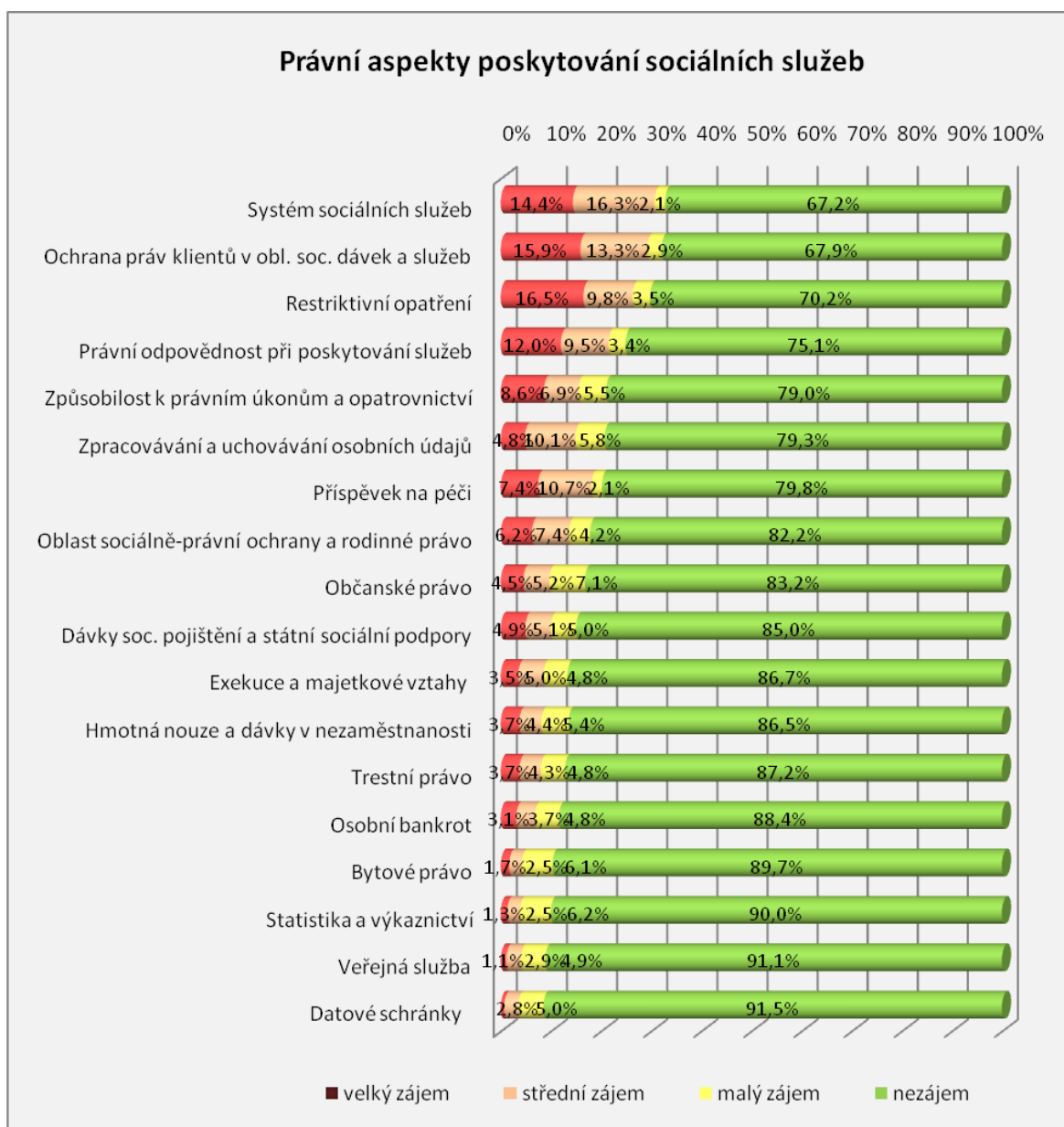


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Senioři	10,5
Romové	12
Jiné etnické menšiny	8
Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách	11,5
Osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách	9,5
Osoby s mentálním postižením	14,5
Osoby s tělesným postižením	11
Osoby se sluchovým postižením	16
Osoby se zrakovým postižením	16
Osoby s kombinovaným postižením	9,5
Osoby s chronickým duševním onemocněním	10,5
Imigranti, azylanti a cizinci	9,2
Děti a mládež ohrožené spol. nežádoucími jevy	23,5
Rodiny s dítětem/děťmi	20,5
Oběti trestné činnosti	9,5
Oběti obchodu s lidmi	11,4
Osoby bez přístřeší	12
Osoby v krizi	13
Osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy	9
Pachatelé trestné činnosti	12
Osoby s demencí (např. Alzheimerova choroba)	9,5

- **Právní aspekty při poskytování sociálních služeb**

V oblasti právních aspektů poskytovaných služeb pracovníci poskytovatelů sociálních služeb projeví největší zájem o téma Systém sociálních služeb, Ochrana práv klientů v oblasti sociálních dávek a služeb, Restriktivní opatření a Právní odpovědnost při poskytování sociálních služeb.

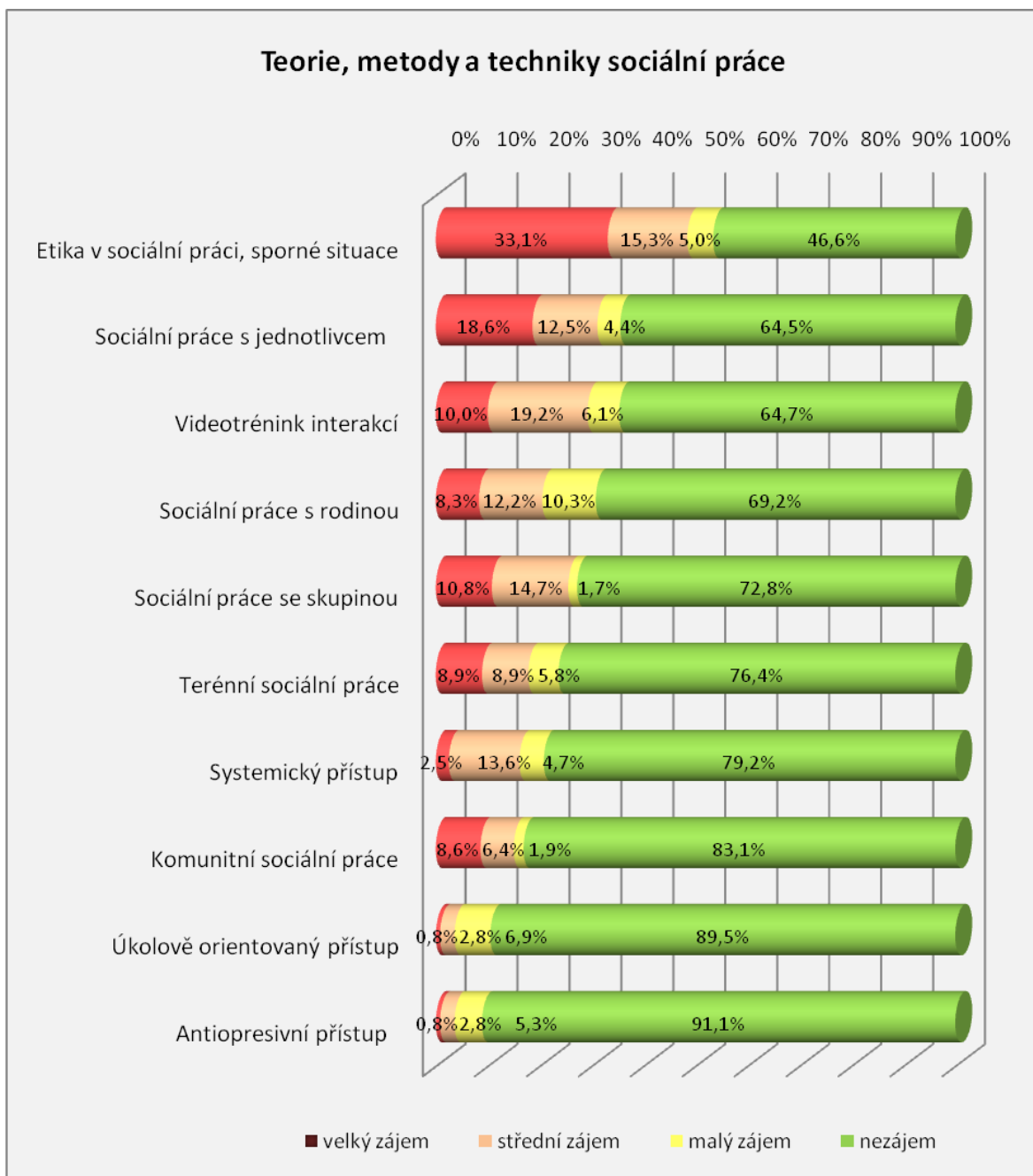


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
System sociálních služeb	11,5
Príspevek na péči	10
Osobní bankrot	9
Oblast sociálně-právní ochrany a rodinné právo	8,5
Exekuce a majetkové vztahy	9,5
Dávky sociálního pojištění a státní sociální podpory	7
Hmotná nouze a dávky v nezaměstnanosti	6,5
Bytové právo	6,5
Zpracovávání a uchovávání osobních údajů	6,5
Veřejná služba	7
Restriktivní opatření	7
Ochrana práv klientů v oblasti sociálních dávek a služeb	7,5
Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví	8,5
Právní odpovědnost při poskytování služeb	10,5
Občanské právo	10
Trestní právo	12
Statistika a výkaznictví	8,5
Datové schránky	5,5

- **Teorie, metody a techniky sociální práce**

Z oblasti teorie, metod a technik sociální práce se pracovníci nejvíce zajímali o téma Etika v sociální práci, sporné situace, Sociální práce s jednotlivcem a Videotrénink interakcí.



Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

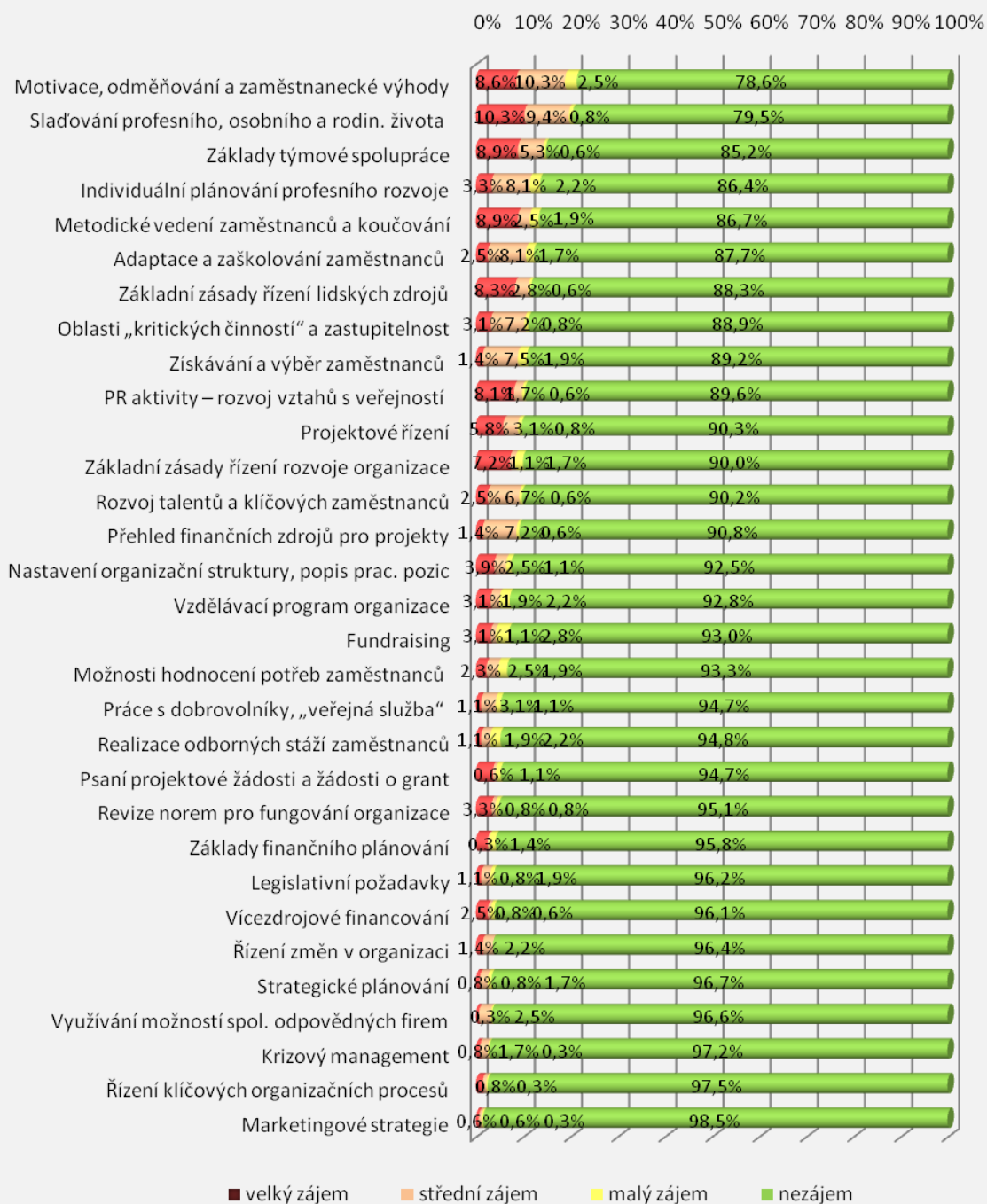
Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Sociální práce se skupinou	5
Komunitní sociální práce	6,5
Terénní sociální práce	6,5
Sociální práce s rodinou	3,5
Sociální práce s jednotlivcem	8
Úkolově orientovaný přístup	-
Systemický přístup	6
Antiopresivní přístup	-
Etika v sociální práci, sporné situace	8
Videotrénink interakcí	5,5

- **Rozvoj manažerských dovedností v sociální oblasti**

Přestože jsme manažerské dovednosti rozdělili do pěti skupin (Plánování lidských zdrojů, Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců, Finanční řízení, Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance, Řízení rozvoje organizace), pro lepší orientaci v zájmu o jednotlivá témata je posuzujeme společně.

Největší zájem jsme zaznamenali o Motivaci, odměňování a zaměstnanecké výhody a Sladování profesního, osobního a rodinného života.

Rozvoj manažerských dovedností v sociální oblasti



Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Nastavení organizační struktury, popis pracovních pozic	13
Revize norem pro fungování organizace	7,5
Oblasti „kritických činností“ a zabezpečení zastupitelnosti	9,5
Získávání a výběr zaměstnanců	16
Adaptace a zaškolování zaměstnanců	16
Práce s dobrovolníky, „veřejná služba“	5
Legislativní požadavky	8,5
Možnosti hodnocení potřeb zaměstnanců	7
Rozvoj talentů a klíčových zaměstnanců	6
Individuální plánování profesního rozvoje	4
Vzdělávací program organizace	12
Realizace odborných stáží zaměstnanců	10
Metodické vedení zaměstnanců a koučování	10,5
Základy finančního plánování	8
Fundraising	14,5
Přehled finančních zdrojů pro projekty	16
Psaní projektové žádosti a žádosti o grant	12
Vícezdrojové financování	8,5
Základní zásady řízení lidských zdrojů	18,5
Základy týmové spolupráce	9,5
Projektové řízení	12
Motivace, odměňování a zaměstnanecké výhody	7
Sladění profesního, osobního a rodinného života	7,5
Základní zásady řízení rozvoje organizace	8
Marketingové strategie	14
PR aktivity – rozvoj vztahů s veřejností	10,5
Strategické plánování	18
Řízení změn v organizaci	11,5
Krizový management	6,5
Řízení klíčových organizačních procesů	12
Využívání možností společensky odpovědných firem	6

V osloveném souboru pracovníků poskytovatelů sociálních služeb je poměrně nízký počet manažerů. Proto jsme dotazníkové šetření v jejich případě **doplnili také nestrukturovanými kvalitativními rozhovory.**

Z rozhovorů vyplynulo, že pro vzdělávací potřeby manažerů je rozhodující jejich původní profese, resp. vzdělání. Část manažerů se totiž rekrutuje z pozic ekonomů a část manažerů se rekrutuje z pozic sociálních pracovníků. Dosavadní profilace se následně logicky promítá do potřeby doplnění vzdělávání. Sociální pracovníci mají dostačující znalosti z oblasti sociální práce, ale mohou jim chybět ekonomické a manažerské znalosti.

Ekonomové mohou naopak pociťovat potřebu doplnění vzdělání v odborných profesních tématech sociálních pracovníků. Několikrát ze strany řídicích pracovníků zazněl požadavek uceleného manažerského kurzu pro řídicí pracovníky v sociálních službách. Jednalo by se o dlouhodobý kurz, kde by se pravidelně scházela stejná studijní skupina. Jeho obsahem by mohly být následující témata:

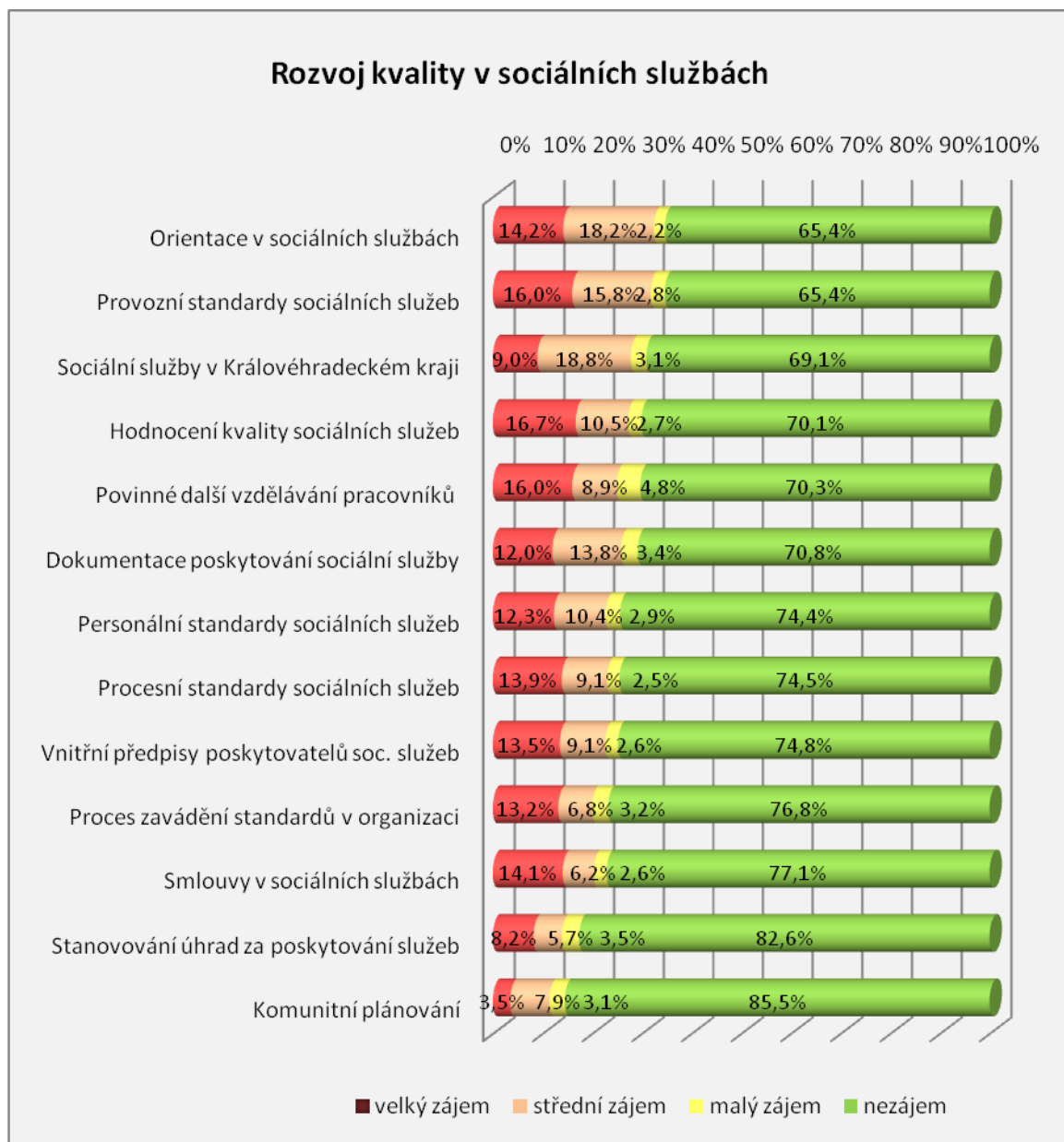
- Řízení lidských zdrojů
- Strategické plánování
- Řízení změn
- Krizový management
- Marketing
- PR
- Analýzy trhu
- Motivace, sebemotivace
- Leadership
- Vedení porad
- Komunikace
- Asertivita
- Koučing
- Prezentační dovednosti
- Teamová práce
- Timemanagement
- Stress management
- Manažerská etiketa
- Marketing
- Personalistika z pohledu manažera

Řídicí pracovníci kladli důraz na ucelenost a propojenost témat, která jim v současných kurzech chybí. Častým bylo vyjádření, že kurzů se zaměřením na řízení lidských zdrojů už pracovník absolvoval několik, ale chyběla mezi nimi návaznost a také propojenost s ostatními tématy. Důraz byl dále kladen na skutečně praktickou výuku. Řídicí pracovníci jsou plně kompetentní, schopni a motivovaní pohybovat se v teorii pomocí samostudia nebo pomocí některých uvozujících kurzů. Co jim však dle jejich slov chybí, jsou modelová řešení situací, nácvik, apod. Někteří manažeři v tomto smyslu dokonce zvažovali absolvování některého z nabízených programů M.B.A., ale ty jsou jednak finančně nedostupné, jednak je realita sociálních služeb přece jen odlišná od reality obchodních společností.

Vedle konkrétních témat byl kladen důraz také na přídavné aspekty takto organizovaného kurzu. Těmi se zdají být výměna zkušeností jednotlivých řídicích pracovníků, zvýšení komunikace mezi nimi a zesílení metodického vedení ze strany kraje.

- **Rozvoj kvality v sociálních službách**

V oblasti rozvoje kvality pracovníci nejvíce požadují vzdělávání v tématech Orientace v sociálních službách, Provozní standardy sociálních služeb, Sociální služby v Královéhradeckém kraji, Hodnocení kvality sociálních služeb, Povinné další vzdělávání pracovníků, Dokumentace poskytování sociální služby a dalších – s výjimkou dvou témat je zájem o tuto oblast poměrně velký.

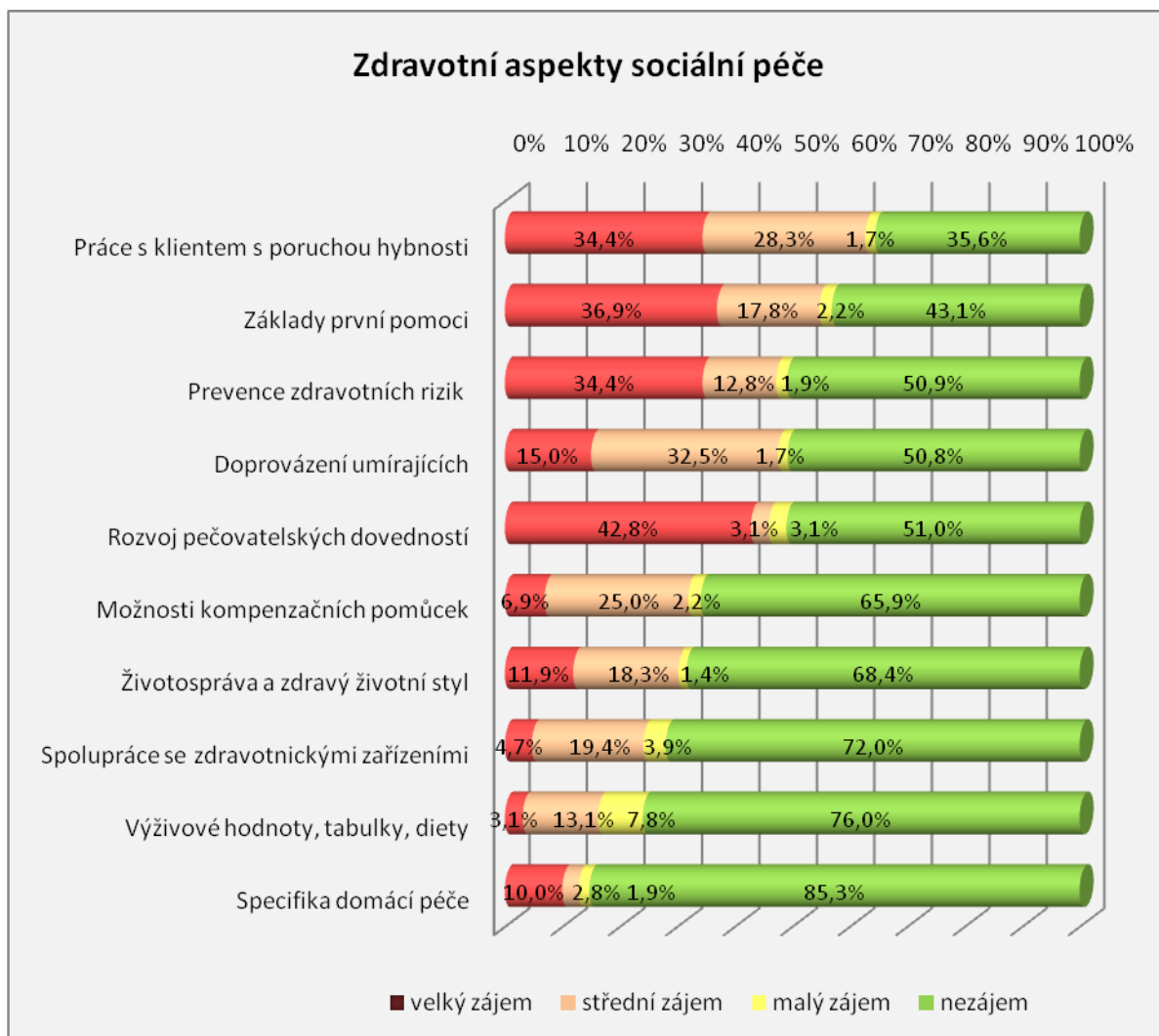


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Orientace v sociálních službách	8,5
Sociální služby v Královéhradeckém kraji	10
Dokumentace poskytování sociální služby	16
Vnitřní předpisy poskytovatelů sociálních služeb	9
Personální standardy sociálních služeb	10
Provozní standardy sociálních služeb	10,5
Procesní standardy sociálních služeb	8
Proces zavádění standardů v organizaci	11
Hodnocení kvality sociálních služeb	5,5
Smlouvy v sociálních službách	4
Stanovování úhrad za poskytování sociálních služeb	1,5
Povinné další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách	7
Komunitní plánování	5

- **Zdravotní aspekty sociální péče**

Z nabídky témat týkajících se zdravotních aspektů sociální péče pracovníky zaujaly především Práce s klientem s poruchou hybnosti, Základy první pomoci, Prevence zdravotních rizik, Doprovázení umírajících a Rozvoj pečovatelských dovedností.



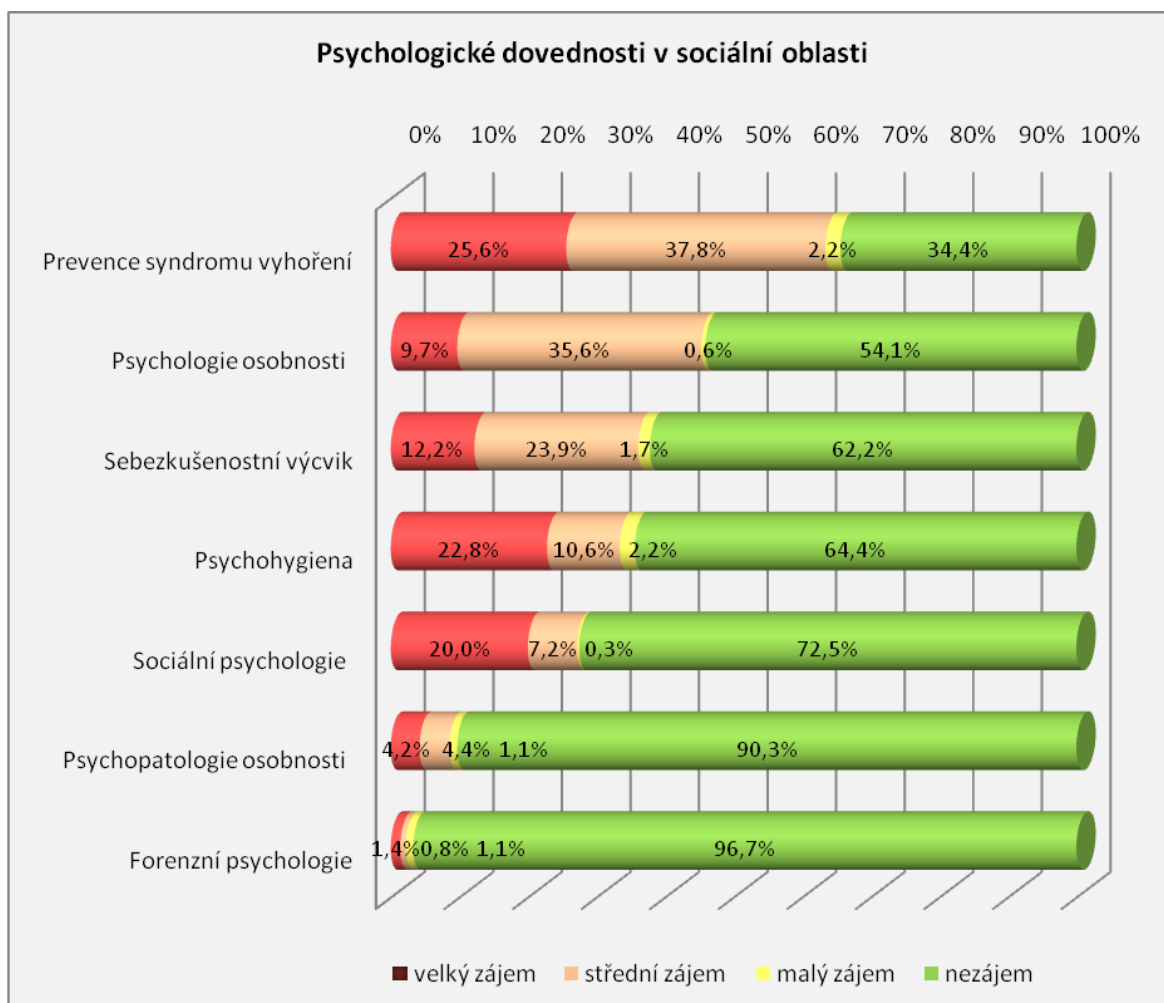
Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Rozvoj pečovatelských dovedností	14
Specifika domácí péče	10
Základy první pomoci	5,5
Spolupráce se zdravotnickými zařízeními	4,5
Životaspráva a zdravý životní styl	6

Možnosti kompenzačních pomůcek	5
Prevence zdravotních rizik při výkonu sociální práce	6,5
Práce s klientem s poruchou hybnosti	5,5
Výživové hodnoty, tabulky, diety	10
Doprovázení umírajících	4

- Psychologické dovednosti v sociální oblasti**

Z psychologických dovedností pracovníci poskytovatelů projevili největší zájem o Prevenci syndromu vyhoření, Psychologii osobnosti, Sebezkušenostní výcvik, Psychohygienu a Sociální psychologii.

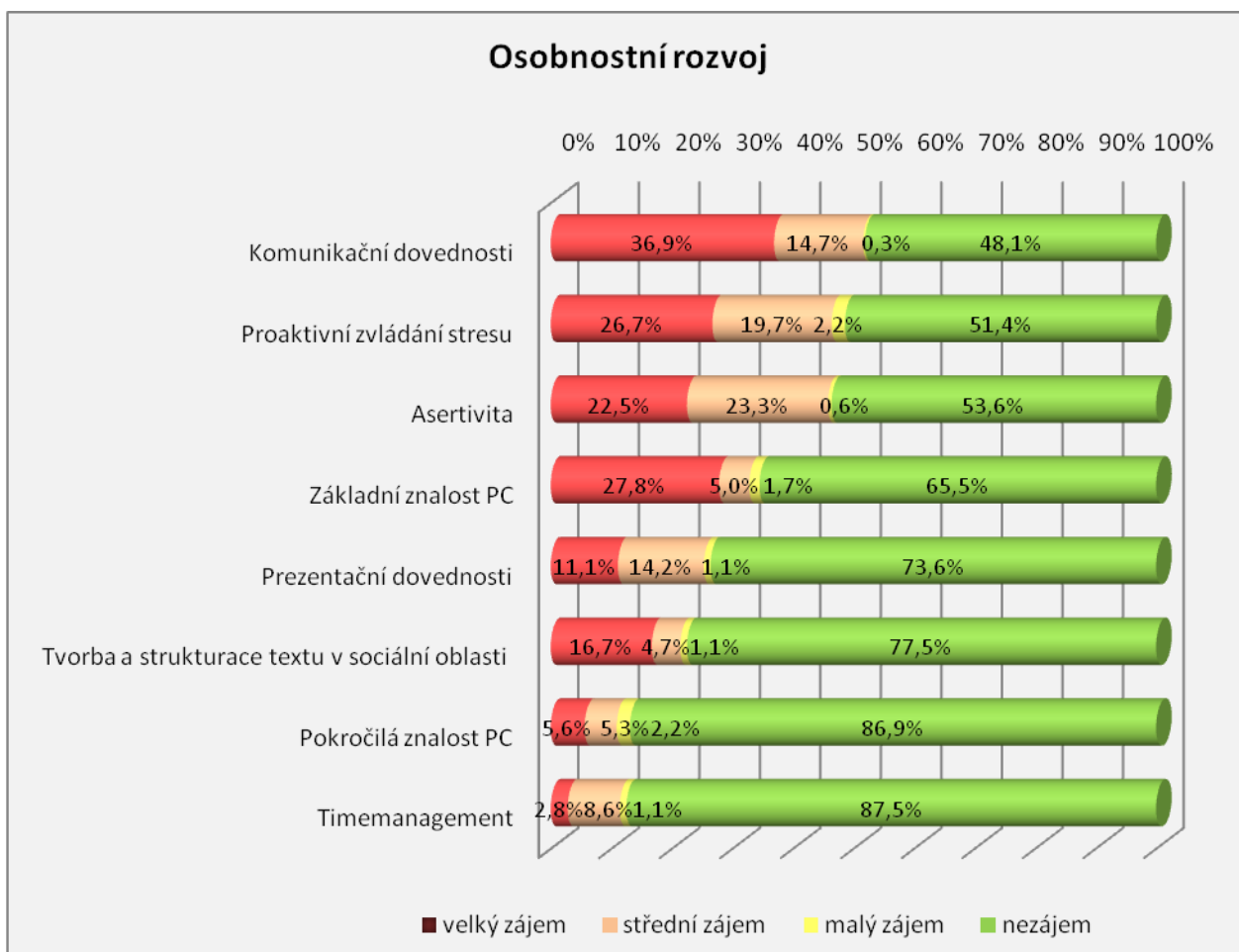


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Psychologie osobnosti	7,5
Sociální psychologie	11,5
Forenzní psychologie	8
Psychopatologie	7,5
Psychohygiena	5
Prevence syndromu vyhoření	5,5
Sebezkušnostní výcvik	35,5

• Osobnostní rozvoj

Ze skupiny témat týkajících se osobnostního rozvoje zaujaly pracovníky především Komunikační dovednosti, Proaktivní zvládání stresu, Asertivita, Základní znalost PC, Prezentační dovednosti a Tvorba a strukturace textu.

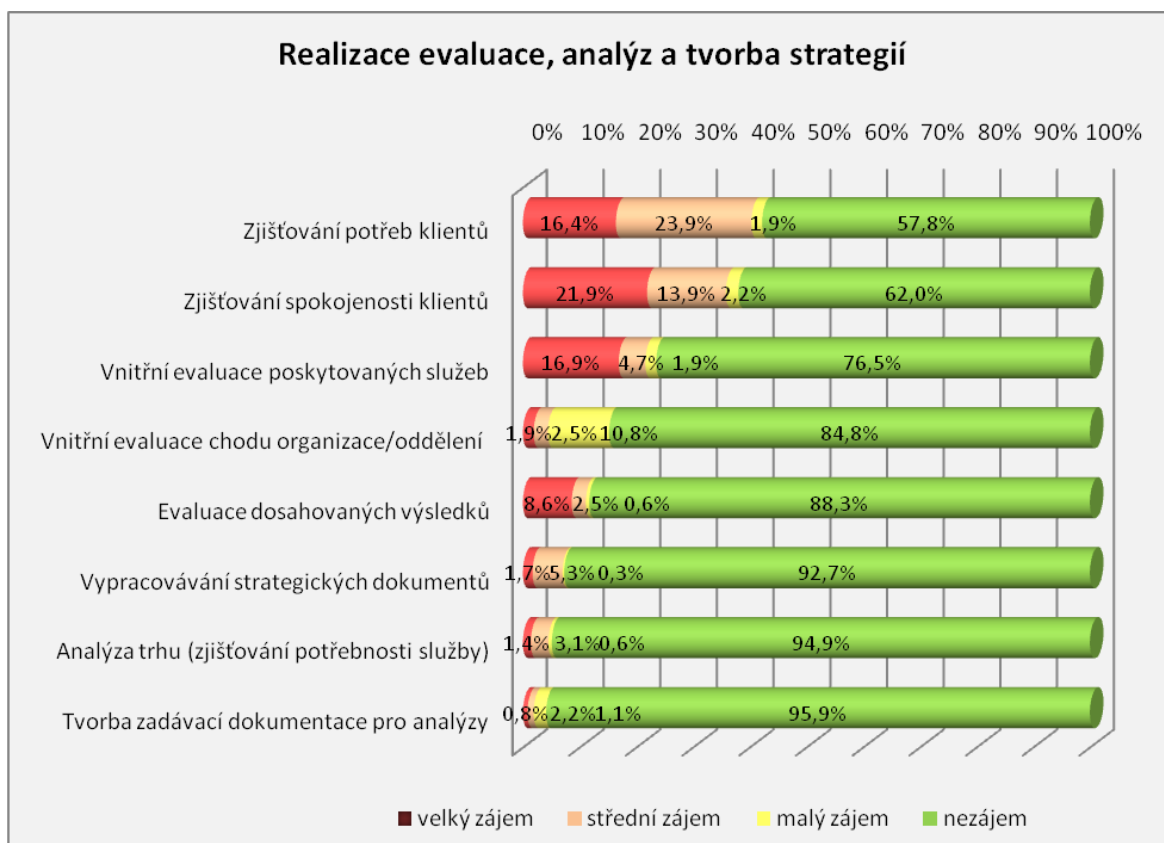


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Prezentační dovednosti	8
Timemanagement	8,5
Asertivita	8,5
Komunikační dovednosti	8,5
Proaktivní zvládání stresu	5,5
Základní znalost PC	18,5
Pokročilá znalost PC	16,5
Tvorba a strukturace textu v sociální oblasti	11,5

- Realizace evaluace, analýz a tvorba strategií v sociální oblasti**

Z témat týkající se realizace evaluace, analýz a tvorby strategií v sociální oblasti označili pracovníci nejčastěji Zjišťování potřeb klientů, Zjišťování spokojenosti klientů a Vnitřní evaluaci poskytovaných služeb.

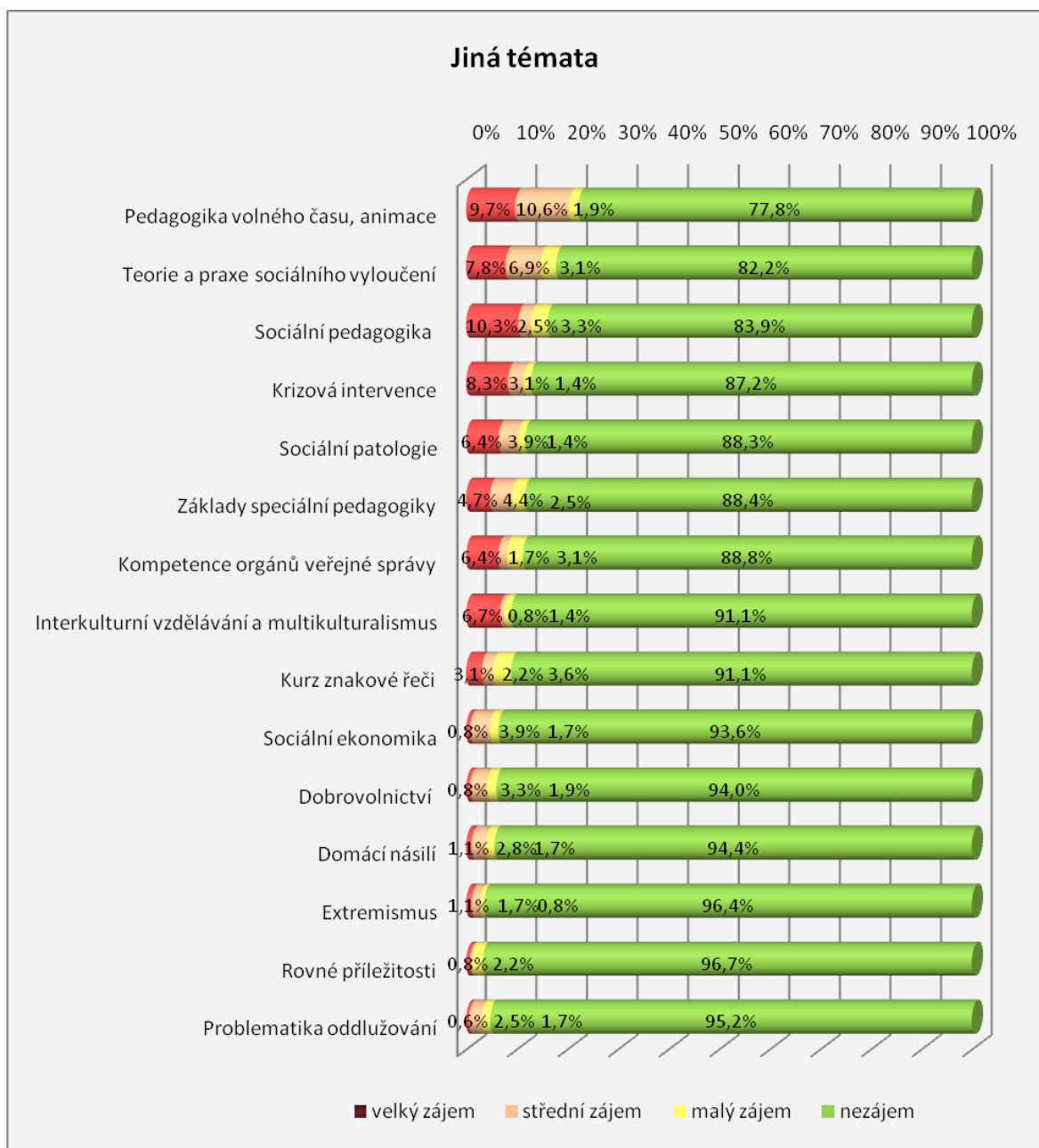


Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Vnitřní evaluace poskytovaných sociálních služeb	6,5
Vnitřní evaluace chodu organizace/oddělení	10,5
Zjišťování spokojenosti klientů	6,5
Evaluace dosahovaných výsledků	8
Zjišťování potřeb klientů	6
Analýza trhu (zjišťování potřebnosti služby)	16
Tvorba zadávací dokumentace pro externí výzkumy, analýzy a evaluace	9,5
Vypracovávání strategických dokumentů v soc. oblasti	9

• Jiná témata

Z ostatních témat by se pracovníci rádi vzdělávali zejména v oblasti Pedagogika volného času, animace, Teorie a praxe sociálního vyloučení a Sociální pedagogika.



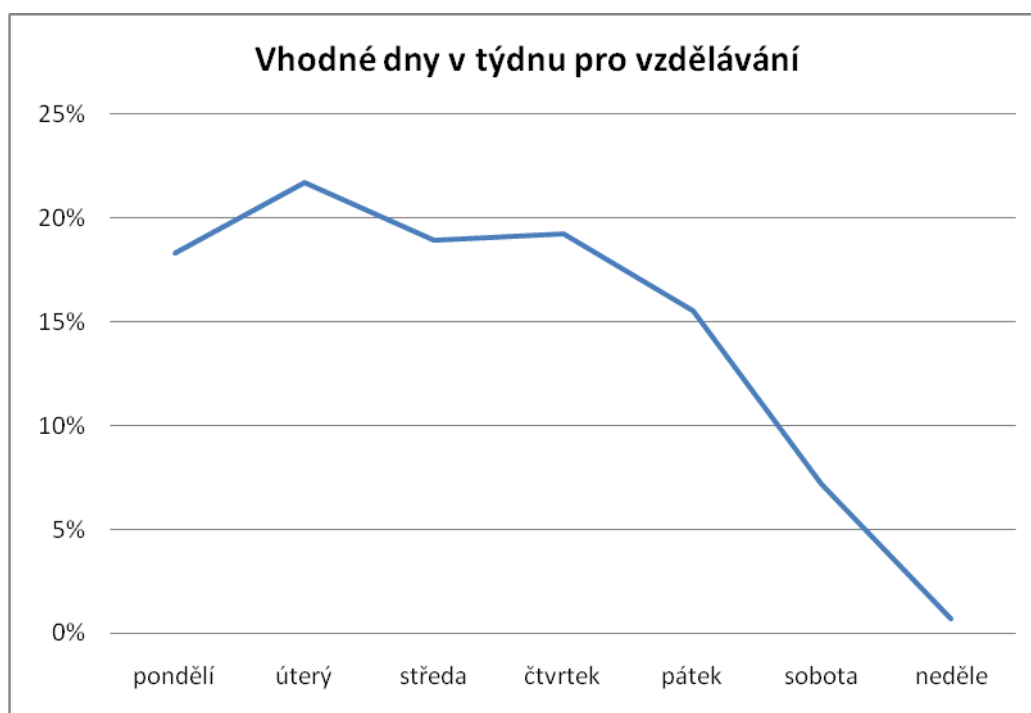
Dále uvádíme zájem o jednotlivá témata vyjádřený v počtech pracovníky doporučených vyučovacích hodin (srovnání průměrů hodin).

Téma	Doporučený počet vyučovacích hodin
Sociální ekonomika	12
Teorie a praxe sociálního vyloučení	12
Krizová intervence	18
Základy speciální pedagogiky	-
Kurz znakové řeči	21
Kompetence spolupracujících orgánů veřejné správy	10,5
Rovné příležitosti	-
Domácí násilí	4
Extremismus	-
Dobrovolnictví	16
Pedagogika volného času, animace	-
Interkulturní vzdělávání a multikulturalismus	-
Problematika oddlužování	6
Sociální patologie	8
Sociální pedagogika (zážitková pedagogika, interakt. hry)	13

c) OČEKÁVÁNÍ OHLEDNĚ ORGANIZACE VZDĚLÁVÁNÍ

Pracovníci poskytovatelů sociálních služeb dostali příležitost se vyjádřit k vybraným aspektům organizace možného vzdělávání. Tyto informace jsou důležité z hlediska projektování vzdělávání, neboť organizátorovi vzdělávání poskytují přehled o očekávaních účastníků.

Respondenti si vybírali dny v týdnu, kdy by se chtěli vzdělávat. Mohli označit několik dnů současně, proto součet procent nedává sto procent. Mezi **nejvhodnější dny**, v nichž by se podle názoru pracovníků mohlo vzdělávání uskutečnit, patří úterý (21,7%) a čtvrtek (19,2%). Jen nepatrně menší zájem o vzdělávání se týká středy (18,9%) a pondělí (18,3%). Menší zájem je o vzdělávání v pátek (15,5%) a minimální o vzdělávání v sobotu (7,2%) a v neděli (0,7%).



Kolik **dnů** jsou pracovníci ochotni strávit **v kuse na jedné souvislé vzdělávací akci**? Odpověď zní – průměrně 2 dny. Téměř čtvrtina dotázaných preferuje jeden den (23,4%), více než polovina by absolvovala bez potíží dva vzdělávací dny (55%) a více než dvacitina tři a více dnů (21,6%).

A kolik **dnů** mohou strávit pracovníci v **jednom měsíci na vzdělávací akci**, aniž by to nějakým způsobem narušilo jejich práci? Průměrně dotazovaní uváděli 3,5 dne. Jeden den pokládá za schůdný přibližně desetina dotazovaných (10,1%), dva dny více než čtvrtina dotazovaných (27,1%), tři dny více než desetina dotazovaných (15,2%), čtyři dny více než pětina dotazovaných (22,2%) a pět a více dní téměř čtvrtina dotazovaných (24,9%).



Jaké jsou nejčastěji uváděné **překážky, které brání pracovníkům účastnit se vzdělávání?** Z přehledu vidíme, že se jedná zejména o organizační překážky.

- Doprava na místo vzdělávání
- Pracovní vytížení, nedostatek času
- Potřeba nahrazovat čas trávený na vzdělávání
- Kolize s dovolenými a nemocenskými, nedostatek personálu, nasmlouvané služby a směnný provoz
- Kolize s jiným typem studia (rozšiřování vzdělání)
- Kolize s výplatními termíny pro klienty (např. důchody)
- Finanční náročnost vzdělávání
- Zajištění péče o rodinu

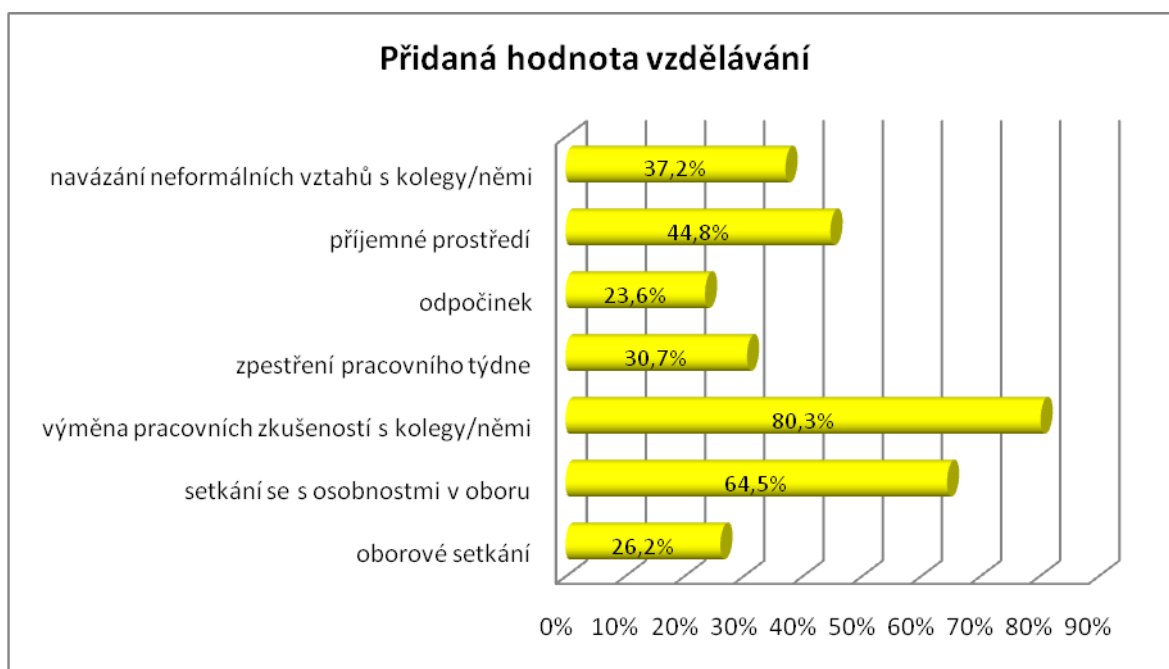
Ochota pracovníků dojíždět na vzdělávací akci je různá. Téměř čtvrtina pracovníků by dojížděla kamkoliv v rámci celého kraje (21,3%). Méně než desetina by dojížděla i do sousedních krajů (3,4%) nebo na místa v rámci celé ČR (4,6%). Téměř desetina osob by se ale nejraději vzdělávala v rámci své obce (6,8%) či bývalého okresu (9,3%). Každou položku respondenti hodnotili zvlášť, proto součet nedává sto procent.

Jaká očekávání formulovali pracovníci vůči **lektorům**? Lektori by měli být:

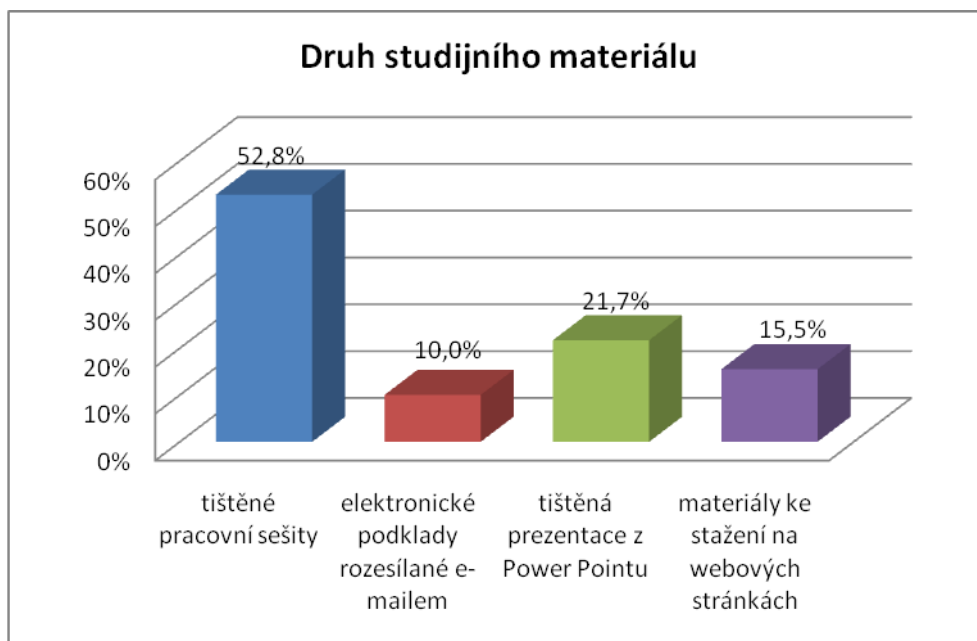
- Odborníci s praktickým zaměřením, odborně erudovaní
- Schopní předávat zkušenosti
- Zralými osobnostmi
- Didakticky zdatní
- Umět zaujmout a poutavě téma představit
- Pedagogicky zdatní, s prezentačními dovednostmi, věcní
- Klást důraz na praktické zkušenosti a využití

- Vyhnout se akademickému pojetí
- Srozumitelní a zkušení lektori z praxe
- Komunikativní, schopni reagovat na dotazy a podněty, kreativní
- Mít za sebou praxi
- Schopni propojit teorii s praxí
- Vzdělání
- Profesionální
- Umět vystupovat
- Dobře připravení
- Umět motivovat

Co dalšího může pracovníky motivovat k účasti na vzdělávání? Co pokládají respondenti za možnou „přidanou“ hodnotu vzdělávání? Jak se ukázalo, především je motivující výměna pracovních zkušeností s kolegy/kolegyněmi (80,3%), setkání s osobnostmi v oboru (64,5%) a příjemné prostředí (44,8%). Při přípravě vzdělávání stojí za zvážení, jak těchto motivátorů vhodně využít. Do jisté míry je pro pracovníky motivující i navázání neformálních vztahů s kolegy (37,2%), zpestření pracovního týdne (30,7%), oborové setkání (26,2%), a odpočinek (23,6%). Respondenti mohli označit více možností současně, proto celkový součet procent nedává sto procent.



Jakému **druhu studijních podkladů** dávají dotazovaní přednost? Více než polovina pracovníků požaduje tištěné pracovní sešity (52,8%), více než pětina by uvítala tištěné prezentace z Power Pointu (21,8%). Téměř pětina respondentů preferuje materiály ke stažení z webových stránek (15,5%), desetina respondentů elektronické podklady rozesílané e-mailem (10).



d) SEBEHODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ

Také u pracovníků poskytovatelů sociálních služeb jsme zařadili sebehodnocení. Připomínáme, že nám slouží k naplnění hlavního cíle analýzy potřeb. Pohybujeme se v rovině zjišťování tzv. individuálních sebeaktualizačních vzdělávacích potřeb, které souvisí s rozvojem a perspektivami jedince. Analýza potřeb nám pomáhá rozkrývat nedostatky ve výkonu zaměstnanců, které jsou odrazovým můstkem pro vymezení potřeb.

Z nabízejících se možností jsme při zjišťování nedostatků vyšli z perspektivy pracovníků a nechali jsme je, ať se v nabídce různých činností sami ohodnotí. Potřeby vyvstávají právě v prostoru, který je vymezen rozdílem mezi požadavky a očekáváními pracovníků a skutečností. Při zjišťování zájmu o jednotlivá témata vzdělávání jsme nejdříve pracovníkům nabídli témata vzdělávání a pracovníci si z nabídky vybírali podle svého uvážení (viz předchozí kapitoly). Abychom získali jistotu, že jejich výběr odpovídá skutečným potřebám, museli jsme se odpoutat od této roviny deklaratorních, pocíťovaných potřeb. Abychom dokázali rozlišit, zdali se jedná o potřeby skutečné, věnujeme právě v této části pozornost výsledkům sebehodnocení napříč jednotlivými kategoriemi pracovníků poskytovatelů sociálních služeb. Výsledky konfrontujeme s vysoce požadovanými tématy a docházíme k závěru, zdali jsou nejvíce požadovaná témata těmi skutečně žádoucími a potřebnými. Teprve tímto krokem analýza potřeb spěje k závěru.

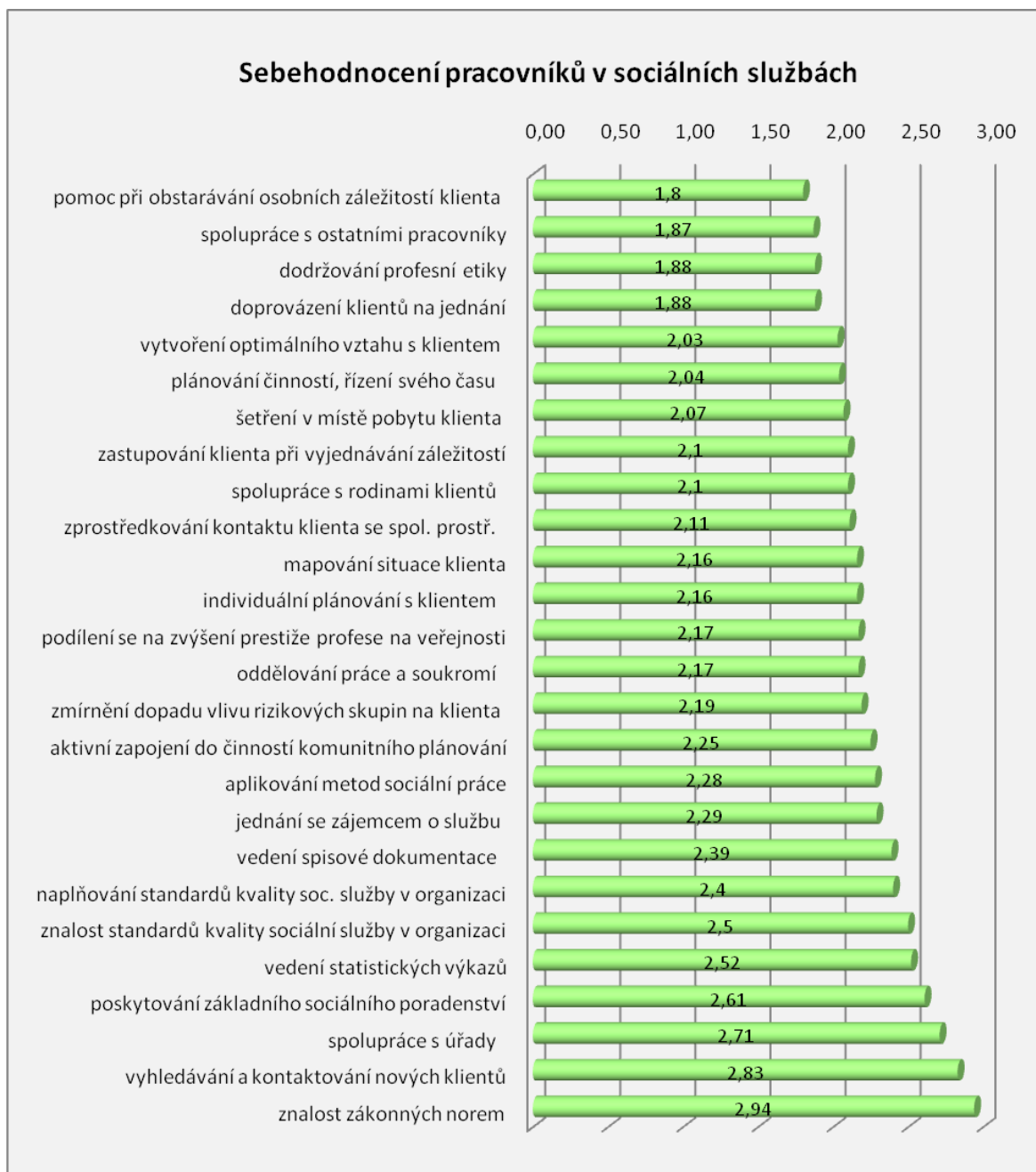
Sebehodnocení jsme získali tak, že jsme nechali pracovníky hodnotit svůj výkon v konkrétních oblastech a činnostech, které se týkají jejich práce. Sebehodnocení pracovníci prováděli tak, že se známkovali stejně jako ve škole – tedy známkami v rozpětí od 1 do 5. V následujících grafech pracujeme s průměrnými ohodnoceními jednotlivých oblastí a ty vzájemně porovnáváme.

Srovnání sebehodnocení jsme prováděli na třech úrovních:

- **Pracovníků v sociálních službách**
- **Sociálních pracovníků**, kam jsme zahrnuli sociální pracovníky v přímé práci s klienty, sociální pracovníky ostatní (např. metodiky), sociální pracovníky ve střední manažerské pozici (kombinace agendy sociálního pracovníka a řídicí agendy) a sociální pracovníky ve vyšší manažerské pozici (kombinace agendy sociálního pracovníka a řídicí agendy).
- **Vedoucích pracovníků ve střední a vyšší manažerské pozici**

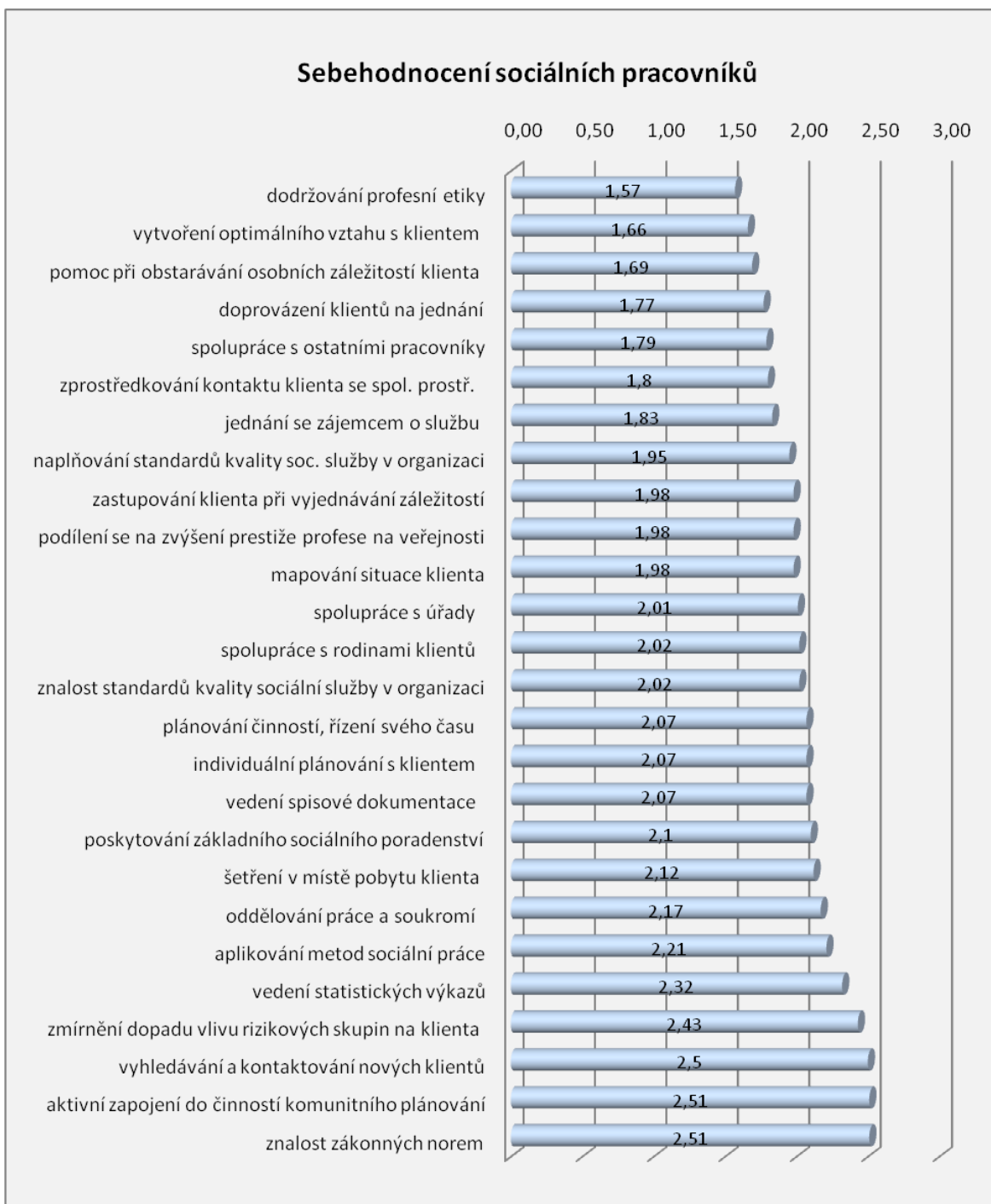
Pracovníci v sociálních službách

Průměrné hodnocení pracovníků v sociálních službách 2,25 bodů.



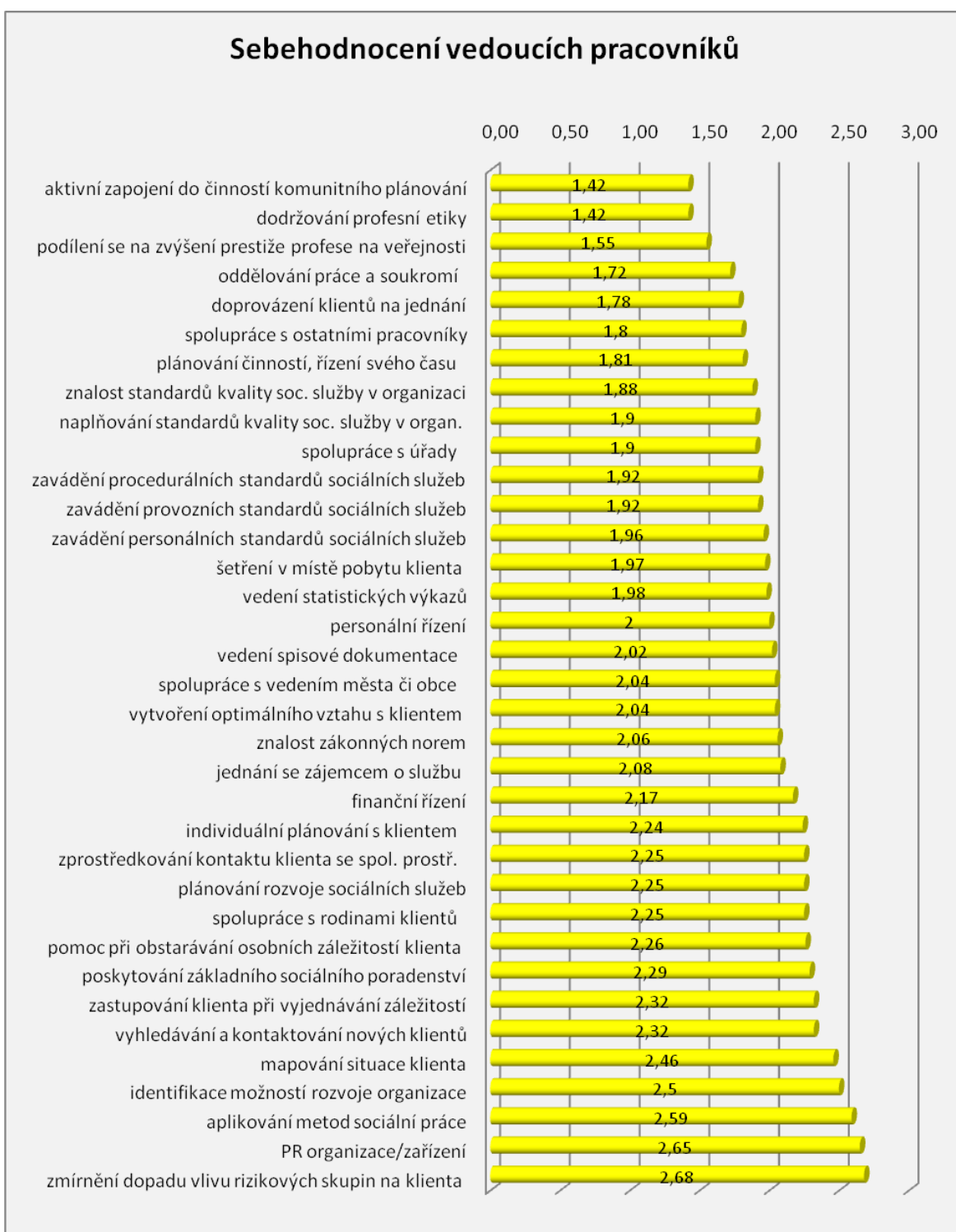
Sociální pracovníci

Průměrné hodnocení sociálních pracovníků činí 2,04 bodů.



Vedoucí pracovníci

Průměrné hodnocení vedoucích pracovníků činí 2,07 bodů.



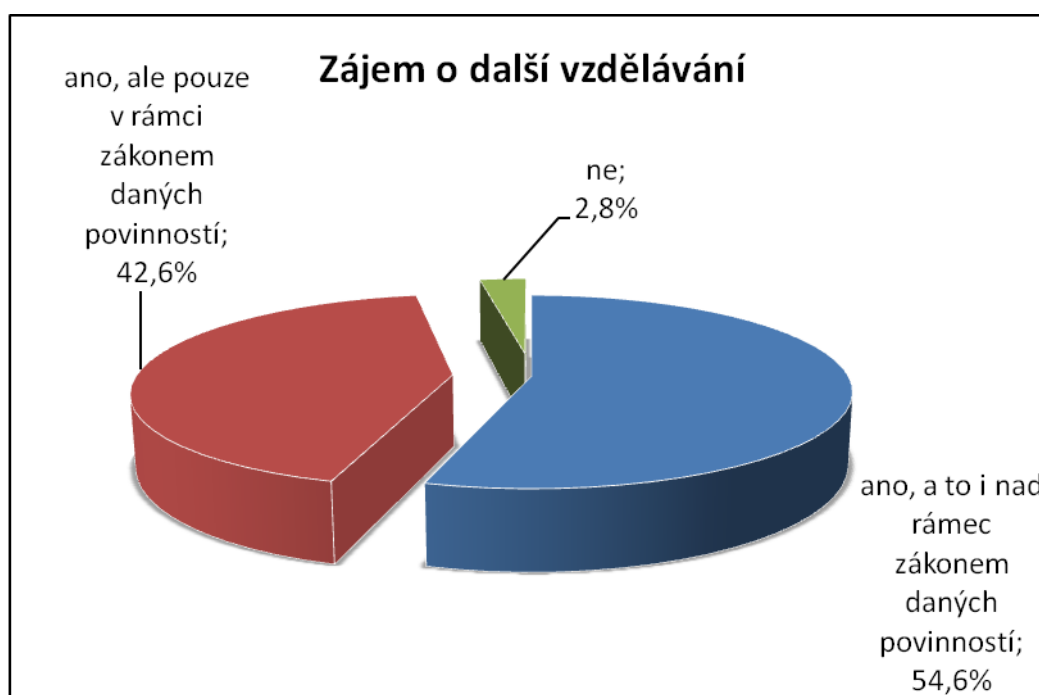
Ze srovnání průměrných výsledků je patrné, že pracovníci v sociálních službách se sebehodnotí o něco hůře (2,25) než sociální pracovníci (2,04) a vedoucí pracovníci (2,07).

e) INTERVENUJÍCÍ FAKTORY

Součástí analýzy potřeb je také identifikace možných jiných vlivů a faktorů, které mají na vzdělávací potřeby vliv nebo je podmiňují. Ty spadají do kategorie ostatních potřeb, ale s naplňováním vzdělávacích potřeb úzce souvisejí, proto se jimi v této kapitole zabýváme.

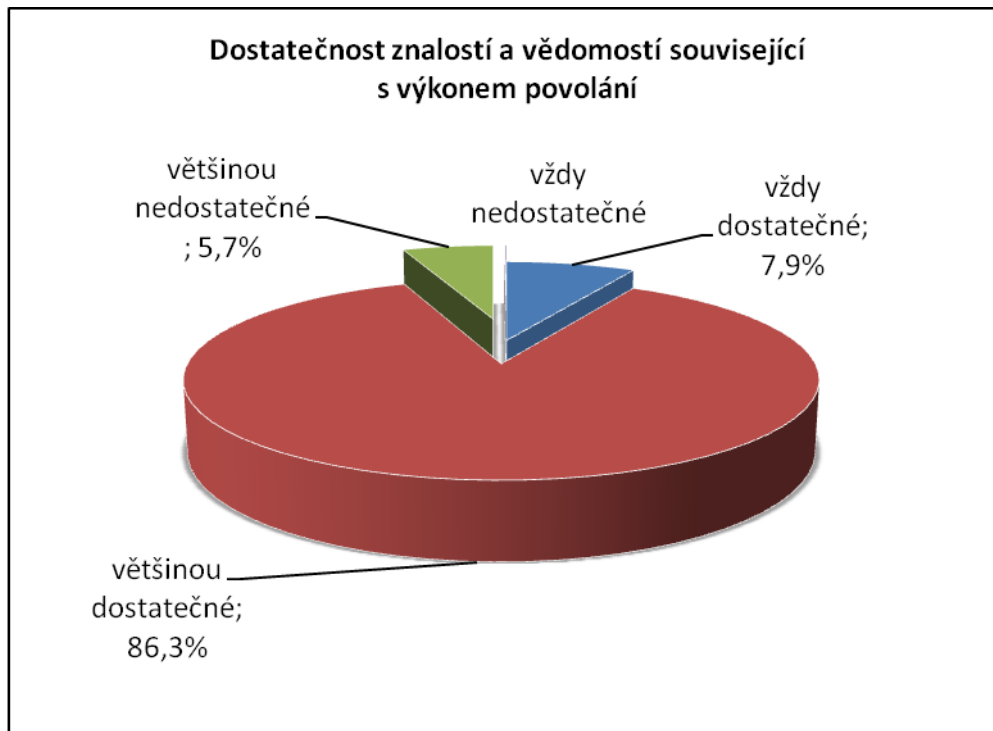
Mají vůbec pracovníci poskytovatelů sociálních služeb **zájem se dále vzdělávat**? Jinými slovy řečeno, pokud jim nabídneme nabídku vzdělávání, jak ochotně si budou v nabídce kurzy vyhledávat?

Více než polovina dotázaných uvedla, že má zájem o další vzdělávání a to i nad rámec zákonných povinností (54,6%). Více než dvě pětiny dotázaných se vzdělávat chtějí, ale pouze v rámci zákonných povinností (42,6%). Jen minimum pracovníků se dále vzdělávat nechce (2,8%).

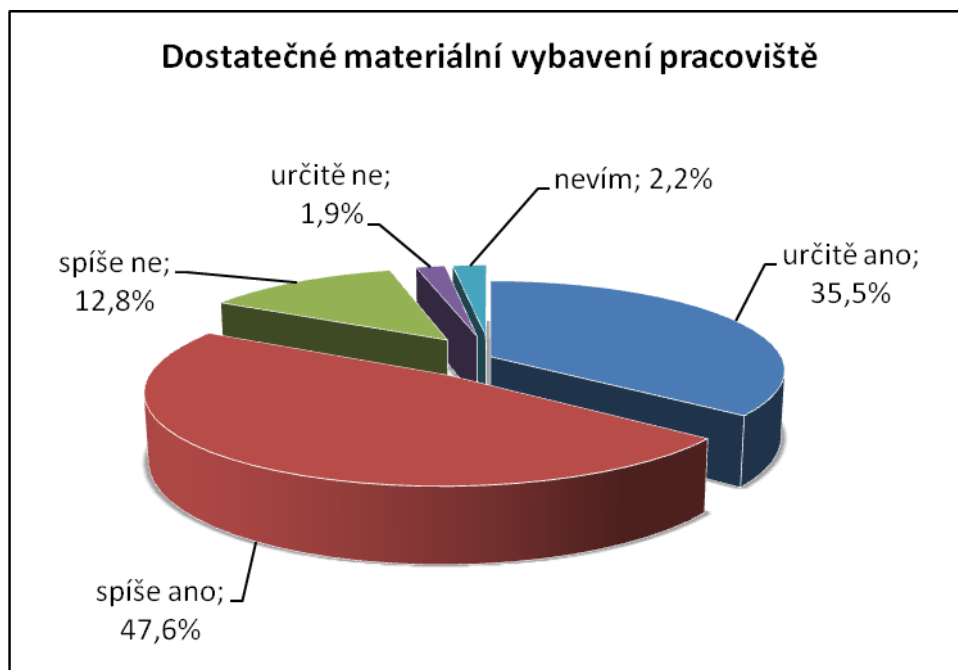


Průměrně pracovníci poskytovatelů sociálních služeb strávili v loňském roce na kurzech **dalšího profesního vzdělávání** 47,6 hodin. Z toho převážnou většinu tj. 45,5 hodin činilo **akreditované vzdělávání**.

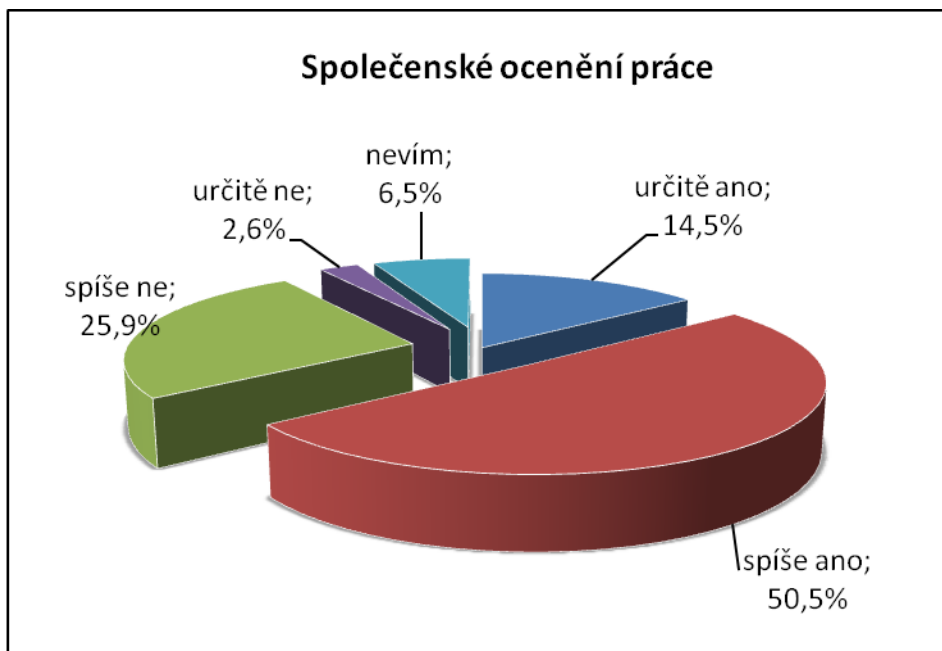
Jak pracovníci hodnotí své **znalosti a vědomosti**? Převážná většina pracovníků podle svého vyjádření disponuje většinou dostatečnými znalostmi a vědomostmi souvisejícími s výkonem povolání (86,3%). Téměř desetina považuje své znalosti a vědomosti za vždy dostačující (7,9%). Více než pět procent je shledává za většinou nedostatečné (5,7%) a minimum za vždy nedostatečné (0,1%).



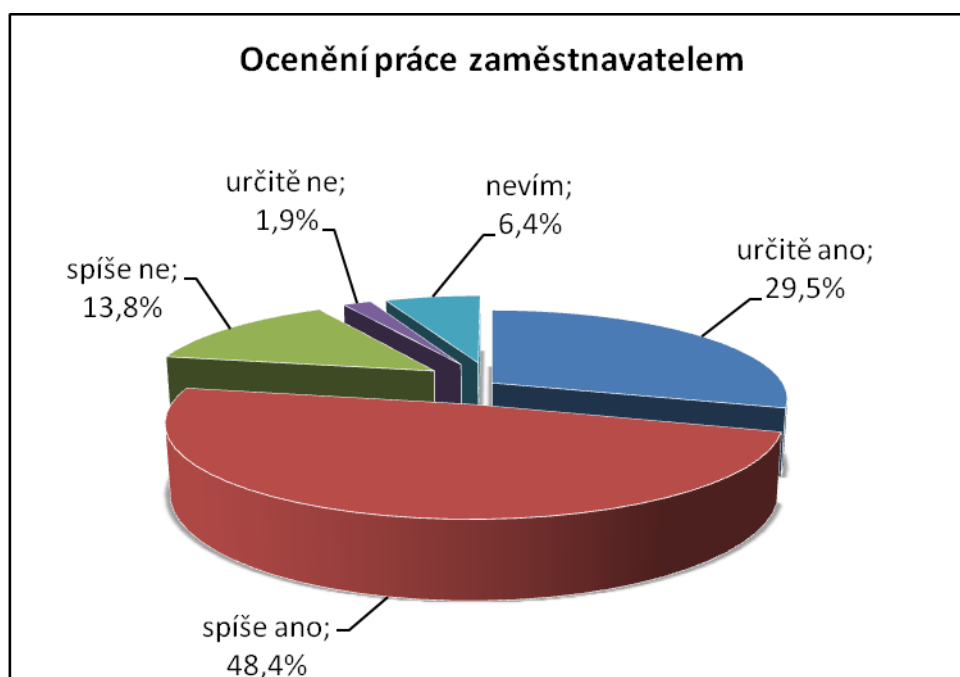
S **materiálním vybavením pracoviště** je rovněž spokojena převážná většina dotázaných (83,1%). Nespokojena je více než desetina respondentů (14,7%) a přibližně dvě procenta odpověděly, že neví (2,2%).



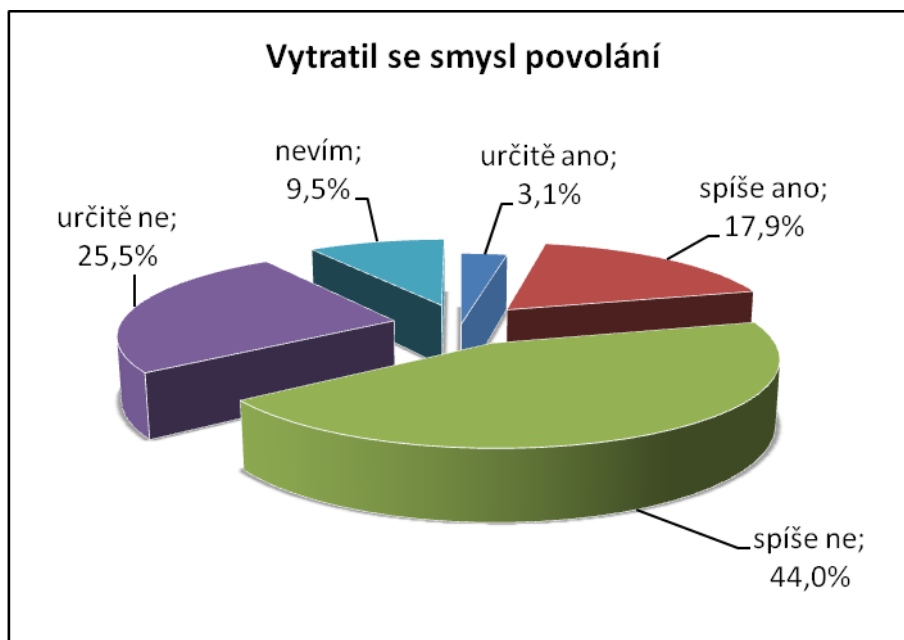
Jaké je podle názoru respondentů **ocenění významu jejich práce** okolní společností? Podle více než desetiny dotázaných společnost význam jejich práce určitě oceňuje (14,5%) a podle více než poloviny jej spíše oceňuje (50,5%). Naopak více než čtvrtina dotázaných uvedla, že společnost význam jejich práce spíše neoceňuje (25,9%) a více než dvě procenta uvedly, že význam určitě neoceňuje (2,6%). Téměř desetina to nedokáže posoudit (6,5%).



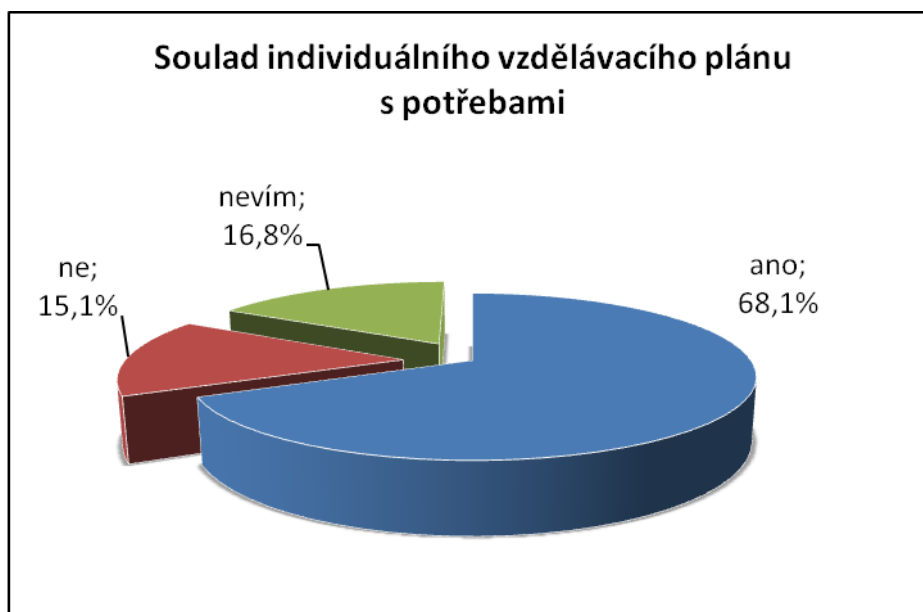
Dokáže zaměstnavatel podle názoru pracovníků ocenit jejich práci? Více než čtvrtina pracovníků se domnívá, že zaměstnavatel práci určitě dokáže ocenit (29,5%) a téměř polovina, že ji ocenit spíše dokáže (48,4%). Více než desetina uvedla, že práci spíše nedokáže ocenit (13,8%) a téměř dvě procenta uvedla, že ji určitě nedokáže ocenit (1,9%). Odpověď 'nevím' označila méně než desetina dotázaných (6,4%).



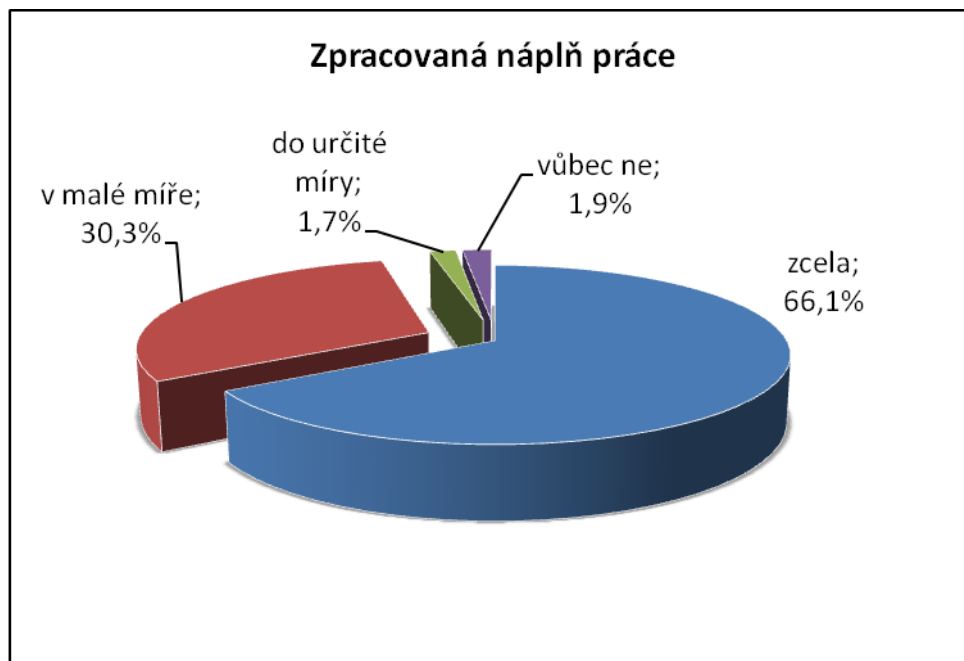
S názorem, že se určitě vytratil po počátečním nadšení **smysl povolání**, určitě souhlasí necelá čtvrtina pracovníků (3,1%) a spíše souhlasí téměř pětina pracovníků (17,9%). Spíše s tímto názorem nesouhlasí téměř polovina dotázaných (44%) a určitě nesouhlasí více než čtvrtina dotázaných (25,5%). Méně než desetina respondentů na otázku odpověděla, že neví (9,5%).



Individuální vzdělávací plán odpovídá skutečným potřebám u více než dvou třetin dotázaných (68,1%). U více než desetiny dotázaných tomu tak není (15,1%) a téměř pětina odpověděla, že neví, jestli plán potřebám odpovídá (16,8%).



Zpracovanou náplň práce, v níž jsou vymezeny činnosti, které mají na své pozici vykonávat, mají zcela přibližně dvě třetiny pracovníků (66,1%). Necelá třetina respondentů uvedla, že náplň práce mají zpracovanou v malé míře (30,3%) a do určité míry přibližně dvě procenta (1,7%). Vůbec pracovní náplň nemají přibližně dvě procenta dotázaných (1,9%).



Jaké jsou podle pracovníků **největší problémy, kterým musí v práci dennodenně čelit?** Týkají se několika oblastí, které se opakovaly. Uvádíme v bodech jejich výčet:

- Potíže v komunikaci mezi pracovníky, vztahy na pracovišti
- Nedostatek informací
- Obtíže s finančním zajištěním organizace
- Psychická zátěž
- Nízké finanční ohodnocení zaměstnanců
- Administrativní zátěž a náročnost
- Obtížná komunikace s „problémovými“ klienty
- Nedokonalé právní předpisy, komplikovaná legislativa
- Komplikované vztahy mezi klienty, neshody mezi klienty
- Stresové a zátěžové situace
- Agresivní jednání klientů, nátlakové jednání
- Nedostatek personálu, chybějící lidské zdroje
- Velký objem práce a komplexních činností v limitovaném čase, časové zatížení
- Komplikovaná komunikace s rodinami klientů
- Malá motivace klientů
- Nedobré a nesystematické vedení organizace
- Komplikovaný a stále složitější systém financování
- Fyzická náročnost práce s klienty
- Projevy nespokojenosti podřízených pracovníků
- Skloubení potřeb rodin klientů a možností organizace.

f) KVANTIFIKACE ZÁJMU O JEDNOTLIVÁ TÉMATA VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ POSKYTOVATELŮ

Preferenci požadovaných témat pro vzdělávání pracovníků poskytovatelů sociálních služeb jsme rozdělili podle míry zájmu do tří skupin. První skupina obsahuje *témata primární*, druhá skupina *témata sekundární* a třetí skupina *témata terciální*. Témata, jejichž míra preference nepřesáhla 10%, v tomto stručném rozdělení neuvádíme. Tím ale neříkáme, že se jedná o témata druhořadá, ale jen to, že je o ně mezi pracovníky zadavatelů celkově menší zájem. Rozhodli jsme se sledovat ta témata, o která respondenti projeví v dotazníku „*velký zájem*“. Tím ale naše práce nekončí – v závěru kapitoly výběr témat (deklaratorní rovina) ještě konfrontujeme s výsledky sebehodnocení a identifikovanými problémy, které pracovníky tíží.

1. Primární témata (velký zájem 25% a více)

Do této skupiny témat jsme zařadili témata, o která projevila velký zájem minimálně čtvrtina oslovených. Na tomto místě uvádíme jejich výčet, navržené anotace společně s hodinovou dotací přikládáme v příloze. Výčet je řazen podle míry zájmu od nejvyšší po nejnižší.

1. *Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem* (velký zájem 52,5%; střední zájem 15,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem vykazují pracovníci z oblasti pobytových služeb (50%), dále pracovníci, kteří častěji pocítují nízké společenské ohodnocení práce a častěji jsou z okresů Hradec Králové a Trutnov

2. *Specifika práce s cílovou skupinou senioři* (velký zájem 48%; střední zájem 10,4%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (41,2%) a sociálními pracovníky v přímé práci s klienty (10,6%), větší zájem vykazují pracovníci z oblasti pobytových služeb (40,1%), ale i terénních služeb (17,4%), dále pracovníci z příspěvkových organizací obcí, bez vysokoškolského vzdělání, častěji z okresů Hradec Králové a Trutnov a středních a velkých organizací

3. **Individuální plánování s klientem** (velký zájem 45,6%; střední zájem 30,8%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (62,2%) a sociálními pracovníky v přímé práci s klienty (8,1%), větší zájem vykazují pracovníci z oblasti pobytových služeb (56,2%), ale i terénních služeb (16,1%), dále pracovníci ze středních a velkých organizací

4. **Rozvoj pečovatelských dovedností** (velký zájem 42,8%; střední zájem 3,1%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (83,5%), větší zájem vykazují pracovníci se středním vzděláním bez maturity, jejichž vzdělání je jiné než ze sociální oblasti, kteří nepociťují ztrátu smyslu povolání, jde především o ženy

5. **Motivování klientů** (velký zájem 39,2%; střední zájem 26,7%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (55%) a sociálními pracovníky v přímé práci s klienty (6,1%), větší zájem vykazují pracovníci z oblasti pobytových služeb (46,9%), kteří pociťují ocenění práce ze strany zaměstnavatele, jsou častěji z okresů Hradec Králové, Trutnov a Náchod, a působí v organizacích, jejichž působnost je na úrovni kraje či více krajů

6. **Základy první pomoci** (velký zájem 36,9%; střední zájem 17,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, větší zájem vykazují pracovníci ze středních a malých organizací, pracovníci příspěvkových organizací kraje a obcí

7. **Komunikační dovednosti** (velký zájem 36,9%; střední zájem 14,7%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

8. **Práce s klientem s poruchou hybnosti** (velký zájem 34,4%; střední zájem 28,3%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (88,8%), větší zájem vykazují pracovníci příspěvkových organizací kraje a obcí, často ve věku 36 – 40 let

9. **Alternativní formy komunikace** (velký zájem 34,4%; střední zájem 20%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, především ve středních a velkých organizacích

10. **Bazální stimulace a trénink paměti** (velký zájem 34,4%; střední zájem 18,1%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (47,3%), větší zájem vykazují pracovníci se středním vzděláním bez maturity

11. **Prevence zdravotních rizik při výkonu sociální práce** (velký zájem 34,4%; střední zájem 12,8%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (83%), větší zájem vykazují pracovníci se středním vzděláním, ve věku 36 – 50 let a ze středních a velkých organizací

12. **Etika v sociální práci** (velký zájem 33,1%; střední zájem 15,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, především ve středních a velkých organizacích, v pobytových i ambulantních službách, pracovníci zejména ve věku 36 – 40 let, častěji ve službách v okrese Jičín a Trutnov

13. **Právo na přiměřené riziko** (velký zájem 29,7%; střední zájem 25,8%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (46,4%), větší zájem vykazují pracovníci ze středně velkých organizací, z příspěvkových organizací kraje a obcí

14. **Zvládání agrese** (velký zájem 28,3%; střední zájem 16,4%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často osoby se středním vzděláním bez maturity, pracovníci s jiným než sociálním vzděláním (39,1%) a z organizací působících spíše lokálně tj. v obci a jejím okolí (28,9%)

15. Poradenské dovednosti (velký zájem 28,3%; střední zájem 13,6%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často osoby se středním vzděláním (39,6%), pracovníci s jiným než sociálním vzděláním (37%) a z velkých organizací

16. Základní znalost PC (velký zájem 27,8%; střední zájem 5%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (77,4%), větší zájem vykazují pracovníci se středoškolským vzděláním, se vzděláním z jiné než sociální oblasti, ze středních a velkých organizací, především ženy

17. Proaktivní zvládání stresu (velký zájem 26,7%; střední zájem 19,7%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (60%) a sociálními pracovníky v přímé práci (22,3%), větší zájem vykazují pracovníci z okresu Jičín, Náchod, Trutnov, dále pracovníci z pobytových a terénních služeb

18. Specifika práce s cílovou skupinou osoby s demencí (velký zájem 25,7%; střední zájem 11,5%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (26,4%), větší zájem vykazují pracovníci příspěvkových organizací kraje a obcí

19. Prevence syndromu vyhoření (velký zájem 25,6%; střední zájem 37,8%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (26,4%), větší zájem vykazují pracovníci z příspěvkových organizací a občanských sdružení, pracovníci s převážně středoškolským vzděláním, také ti, kteří nepociťují ztrátu smyslu povolání, spíše z větších obcí nad 5 000 obyvatel, s místní působností organizace (v obci a jejím okolí) a z malých a středních organizací

2. Sekundární témata (velký zájem 15% – 24,9%)

Do této skupiny jsme zařadili ta témata, o jejichž absolvování projevilo *velký zájem* 15% až 24,9% oslovených. Na tomto místě uvádíme jejich výčet, navržené anotace společně s hodinovou dotací přikládáme v příloze. Výčet je řazen podle míry *velkého zájmu* od nejvyšší po nejnižší.

1. *Kurz šetrné sebeobrany* (velký zájem 24,7%; střední zájem 10,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často osoby se středním vzděláním bez maturity, pracovníci příspěvkových organizací, pracovníci ze středních a velkých organizací

2. *Specifika práce s cílovou skupinou osoby s mentálním postižením* (velký zájem 24,7%; střední zájem 9,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

3. *Psychohygienu* (velký zájem 22,8%; střední zájem 10,6%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (26,4%), větší zájem vykazují pracovníci z příspěvkových organizací obcí (64,2%), častěji ze středních organizací, lokálně působících (obec a okolí), poskytujících terénní a pobytové služby, často pracovníci s jiným než sociálním vzděláním

4. *Asertivita* (velký zájem 22,5%; střední zájem 23,3%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (67,6%) a sociálními pracovníky (28,8%), větší zájem vykazují pracovníci z příspěvkových organizací a občanských sdružení, ze služeb ambulantních a pobytových

5. *Zjišťování spokojenosti klientů* (velký zájem 21,9%; střední zájem 13,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často pracovníci příspěvkových organizací a občanských sdružení, z organizací působících místně (obec a okolí), z pobytových a ambulantních služeb

6. **Specifika práce s cílovou skupinou osoby s tělesným postižením** (velký zájem 20,9%; střední zájem 14,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

7. **Sociální psychologie** (velký zájem 20%; střední zájem 7,2%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (51,5%) a sociálními pracovníky (45,5%), větší zájem vykazují pracovníci z příspěvkových organizací obcí (63,1%), ze služeb ambulantních a pobytových

8. **Specifika práce s cílovou skupinou osoby s kombinovaným postižením** (velký zájem 19,6%; střední zájem 11,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

9. **Předcházení závislosti uživatele služby na službě** (velký zájem 19,7%; střední zájem 27,2%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často pracovníci se vzděláním z jiné než sociální oblasti

10. **Sociální práce s jednotlivcem** (velký zájem 18,6%; střední zájem 12,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často pracovníci se vzděláním z jiné než sociální oblasti, často se středním vzděláním s maturitou, často z pobytových služeb

11. **Mapování klientovy situace** (velký zájem 16,9%; střední zájem 20%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často pracovníci se vzděláním z jiné než sociální oblasti, často se středním vzděláním, často z pobytových a terénních služeb, převážně z velkých organizací

12. Vnitřní evaluace služeb (velký zájem 16,9%; střední zájem 4,7%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (50,6%) a sociálními pracovníky (40%), větší zájem vykazují pracovníci z občanských sdružení (25,8%), ze služeb ambulantních a pobytových

13. Hodnocení kvality služeb (velký zájem 16,7%; střední zájem 10,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často pracovníci s vysokoškolským vzděláním

14. Tvorba a strukturace textu (velký zájem 16,7%; střední zájem 4,7%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (55,5%) a sociálními pracovníky (32,1%), častěji z velkých organizací

15. Restriktivní opatření (velký zájem 16,5%; střední zájem 9,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často pracovníci z příspěvkových organizací kraje a obcí, častěji z okresu Rychnov nad Kněžnou a Trutnov

16. Zjišťování potřeb klientů (velký zájem 16,4%; střední zájem 23,9%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (57,9%) a sociálními pracovníky (31,6%), častěji z pobytových a ambulantních služeb

17. Povinné další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách (velký zájem 16%; střední zájem 18,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

18. Provozní standardy kvality (velký zájem 16%, střední zájem 15,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

19. **Ochrana práv klientů** (velký zájem 15,9%; střední zájem 13,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

20. **Doprovázení umírajících** (velký zájem 15%; střední zájem 32,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, často pracovníci z pobytových služeb, ze středně velkých organizací

3. Terciální témata (velký zájem 10% – 14,9%)

Do této skupiny jsme zařadili ta témata, o jejichž absolvování projevilo *velký zájem* 10% až 14,9% oslovených. Výčet je řazen podle míry *velkého zájmu* od nejvyšší po nejnižší.

1. **Právní aspekty systému sociálních služeb** (velký zájem 14,4%; střední zájem 16,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, častěji pracovníci s vyšším vzděláním než vyšší odborné vzdělání, častěji ženy

2. **Orientace v sociálních službách** (velký zájem 14,2%; střední zájem 18,2%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, častěji pracovníci se středoškolským vzděláním

3. **Specifika práce s cílovou skupinou osoby se sluchovým postižením** (velký zájem 14,2%; střední zájem 10,2%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

4. **Smlouvy v sociálních službách** (velký zájem 14,1%; střední zájem 6,2%)

zájem: především mezi sociálními pracovníky (9,8%), častěji pracovníci s vysokoškolským vzděláním, z příspěvkových organizací kraje a obcí

5. **Procesní standardy** (velký zájem 13,9%; střední zájem 9,1%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, častěji pracovníci s vysokoškolským vzděláním

6. **Vnitřní předpisy poskytovatelů sociálních služeb** (velký zájem 13,5%; střední zájem 9,1%)

zájem: především mezi sociálními pracovníky (10%) a vedoucími pracovníky (11,1%), častěji pracovníci s vysokoškolským vzděláním, s jiným než se sociálním vzděláním, z příspěvkových organizací kraje a obcí

7. **Proces zavádění standardů v organizaci** (velký zájem 13,2%; střední zájem 6,8%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, častěji pracovníci s vyšším než středním vzděláním s maturitou, z příspěvkových organizací obcí a občanských sdružení

8. **Personální standardy** (velký zájem 12,3%; střední zájem 10,4%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

9. **Sebezkušenostní výcvik** (velký zájem 12,2%; 23,9%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

10. **Dokumentace poskytování sociální služby** (velký zájem 12%; střední zájem 13,8%)

zájem: především mezi sociálními pracovníky (10,6%) a pracovníky v sociálních službách (12,6%)

11. **Právní odpovědnost při poskytování sociálních služeb** (velký zájem 12%; střední zájem 9,5%)

zájem: především mezi sociálními pracovníky a vedoucími pracovníky, častěji pracovníci se středním vzděláním s maturitou a vyšším vzděláním

12. Specifika práce s cílovou skupinou osoby s chronickým duševním onemocněním (velký zájem 12%; střední zájem 7,5%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků

13. Životospráva a zdravý životní styl (velký zájem 11,9%; střední zájem 18,3%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, častěji pracovníci z terénních a pobytových služeb, z lokálně působících organizací (obec a okolí), s jiným než sociálním vzděláním, z příspěvkových organizací

14. Prezentační dovednosti (velký zájem 11,1%; střední zájem 14,2%)

zájem: především mezi sociálními pracovníky (44,2%), častěji pracovníci s vysokoškolským vzděláním, z pobytových a ambulantních služeb

15. Sociální práce se skupinou (velký zájem 10,8%; střední zájem 14,7%)

zájem: především mezi sociálními pracovníky (42,9%), z pobytových a ambulantních služeb

16. Sledování osobního, profesního a rodinného života (velký zájem 10,3%; střední zájem 9,4%)

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (51,3%), z pobytových a ambulantních služeb, ze středně velkých organizací

17. Sociální pedagogika (velký zájem 10,3%; střední zájem 2,5%)

zájem: především mezi sociálními pracovníky (48,3%), z ambulantních služeb

18. Videotrénink interakcí (velký zájem 10%; střední zájem 19,2%)

zájem: rovnoměrný napříč všemi kategoriemi pracovníků, častěji pracovníci z pobytových služeb, se středoškolským vzděláním, z příspěvkových organizací

19. *Specifika domácí péče (velký zájem 10%; střední zájem 2,8%)*

zájem: především mezi pracovníky v sociálních službách (56,6%), častěji z terénních služeb, se středním vzděláním bez maturity, z příspěvkových organizací s místní tj. obecní působností

4. Konfrontace s výsledky sebehodnocení a identifikovanými problémy

Deklarovaná témata jsme na závěr podrobili konfrontaci s výsledky sebehodnocení a s výčtem problémů, s nimiž se pracovníci v zaměstnání setkávají. Tím zvyšujeme přesnost a kvalitu našich závěrů.

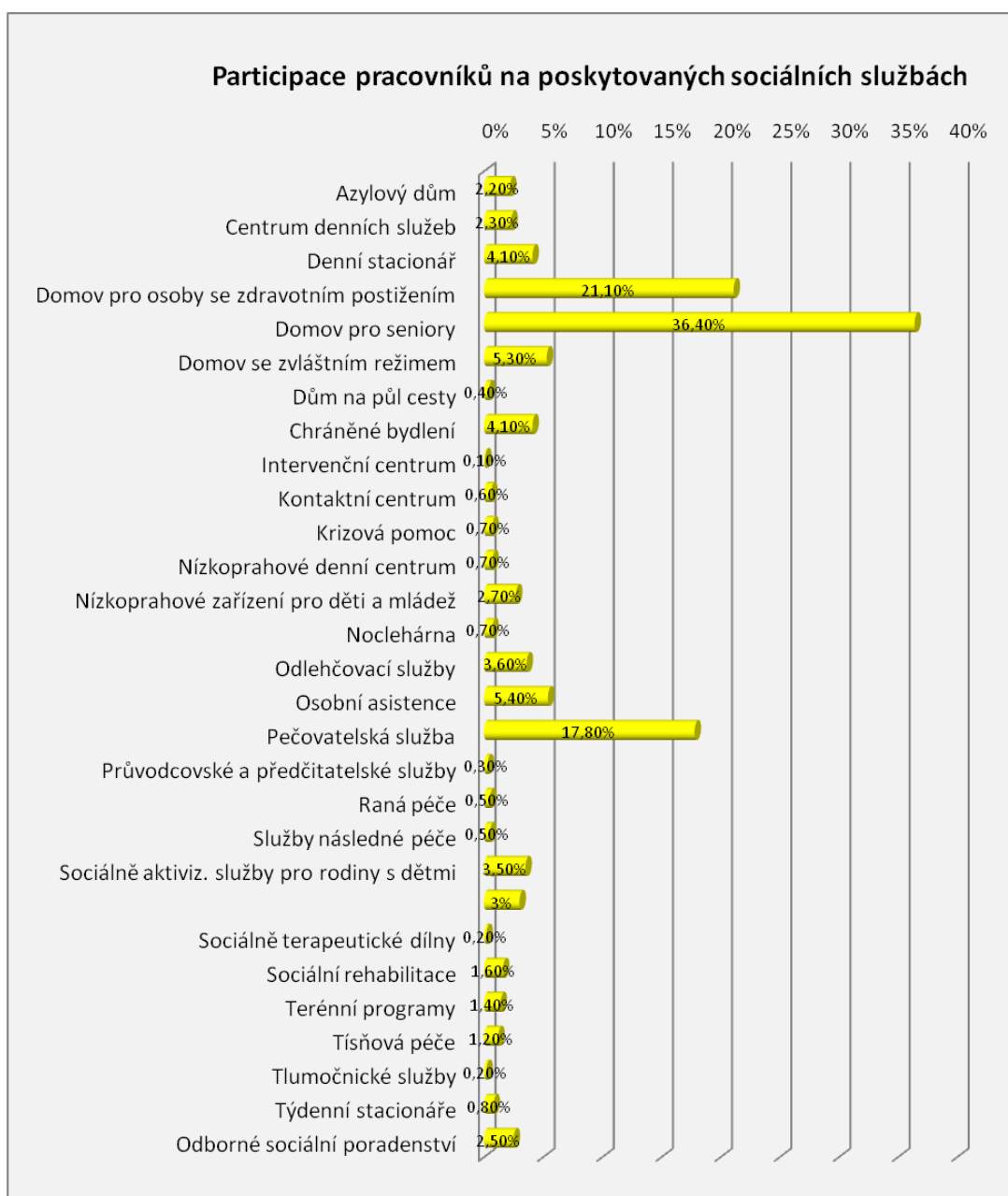
Po této konfrontaci dospíváme k závěru, že stávající návrh vzdělávání odpovídá potřebám pracovníků. Přesto jsme se setkali s některými nesrovnalostmi deklarovaných požadavků se skutečnými potřebami. Proto návrh doporučujeme doplnit ještě o následující podněty:

- Obecně v kvantifikaci propadly témata z oblasti **Rozvoj manažerských dovedností**, ale ukazuje se, že bychom na ně neměli zapomenout a manažerům by měly být nabídnuty specializované manažerské kurzy zaměřené především na oblast **Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců, Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance, Řízení rozvoje organizace, Finanční řízení** a také **Realizace evaluace, analýz a tvorba strategií v sociální oblasti**. Na nutnost uspořádat zvláštní vzdělávání pro manažery poukazují problémy, které se týkají potíží komunikace mezi pracovníky, vztahy na pracovišti, nedostatek informací, obtíže s finančním zajištěním organizací, chybějící lidské zdroje a deklarovaný nedostatek pracovníků na pracovištích, velký objem práce a komplexních činností a kritiky týkající se nesystémového vedení, ale i projevů nespokojenosti ze strany podřízených. Tyto komentáře tvoří přibližně polovinu všech uváděných problémů, s kterými se zaměstnanci dennodenně potýkají. Je zřejmé, že na funkci manažerů jsou kladeny vysoké nároky a manažeři by měli být maximálně podpořeni, aby se s nároky práce v oblasti poskytování sociálních služeb dokázali vyrovnat.
- Návrh vzdělávání by měl být adekvátně doplněn také o téma **mediace**. Je zřejmé, že pracovníci musí často mediovat složité situace mezi klienty, ale také se pohybují v složitém interakčním rámci organizace – pracovník – klient – rodina klienta. Zde se objevuje potřeba kompetencí spojených s mediací potřeb a požadavků zúčastněných stran.

- Informace o obtížích se **zvládáním administrativy** dokládá rovněž nízké sebehodnocení pracovníků v těchto aktivitách (statistické výkazy, spisová dokumentace, vedení dokumentace klientů). Byť o tyto kurzy zájem není nebo je nízký, měly by být přesto vhodnou formou pracovníkům nabídnuty.
- Informace o problémech souvisejících s pracovní zátěží, nutností skloubit nároky na práci s klientem s administrativními úkony a práce v časové tísní signalizuje, že by pracovníci potřebovali absolvovat kurz **Time managementu**, byť to tak sami úplně nepociťují.
- Pracovníci také signalizují na fyzickou náročnost práce s klientem (např. imobilita apod.). Domníváme se, že má smysl uvažovat nad zařazením kurzu, který bude zaměřen na **způsoby zvládnání fyzicky náročné práce a související zátěže**.
- Pokud se detailně podíváme na sebehodnocení vedoucích pracovníků, tak je z něj patrné, že kromě potřeby vzdělávání v oblasti manažerských dovedností se objevují horší hodnocení v některých aspektech práce s klientem. I vedoucí pracovníci mají potřebu se věnovat tématům přímé práce s klientem a měly by jim být **přístupné i kurzy** pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

g) ZÁJEM O VZDĚLÁVÁNÍ Z PERSPEKTIVY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zadavatel rovněž projevil zájem o informaci, jaký zájem je o vzdělávání napříč spektrem poskytovaných sociálních služeb. V dotazníku jsme zjišťovali, na poskytování kterých sociálních služeb pracovníci participují. Vzhledem k tomu, že jednotliví poskytovatelé nabízí více služeb současně, požádali jsme pracovníky, aby označili maximálně tři sociální služby, na jejichž poskytování se významnou mírou svou prací podílí. Znamená to, že někteří pracovníci označili pouze jednu službu, jiní zase označili všechny tři. Někteří označili například dvě služby z oblasti sociální péče a jednu z oblasti sociální prevence. Následující výčet sociálních služeb nedává dohromady sto procent, ale ilustruje rozložení poskytovaných služeb v našem vzorku.



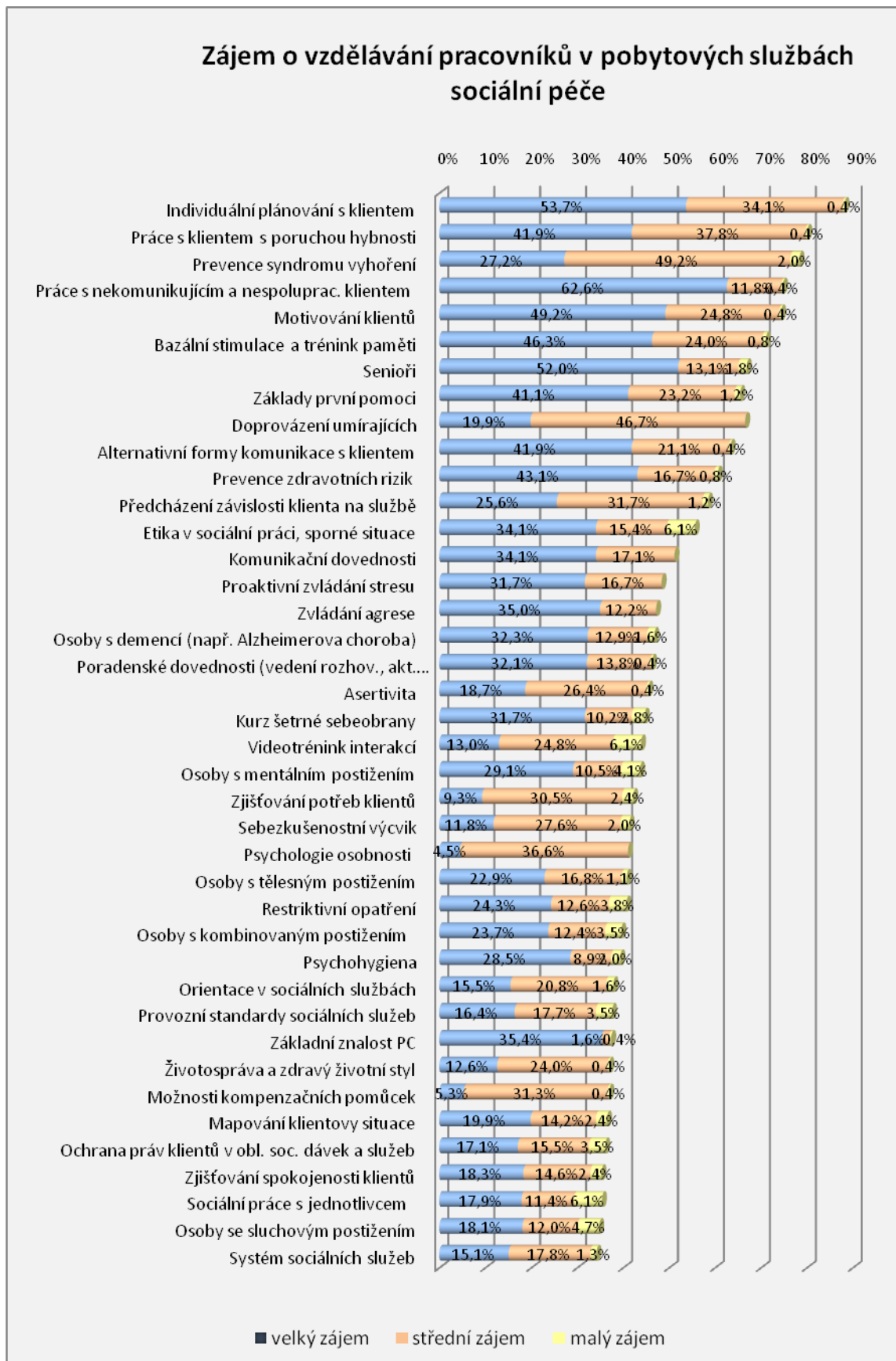
Nyní se poohlédneme blíže po **zájmu o vzdělávání z dílčí perspektivy pracovníků poskytujících jednotlivé sociální služby**. Představíme výčet kurzů, o které se pracovníci určitého typu sociálních služeb zajímají nejvíce.

Vzhledem k dosavadním výsledkům a možnostem statistiky nepostupujeme po jednotlivých službách, ale zaměřujeme se celkem na tři kategorie pracovníků členěných podle typu poskytovaných sociálních služeb:

- **Pracovníky v pobytových službách sociální péče**
- **Pracovníky v terénních službách sociální péče**
- **Pracovníky působící ve službách sociální prevence a v odborném sociálním poradenství**

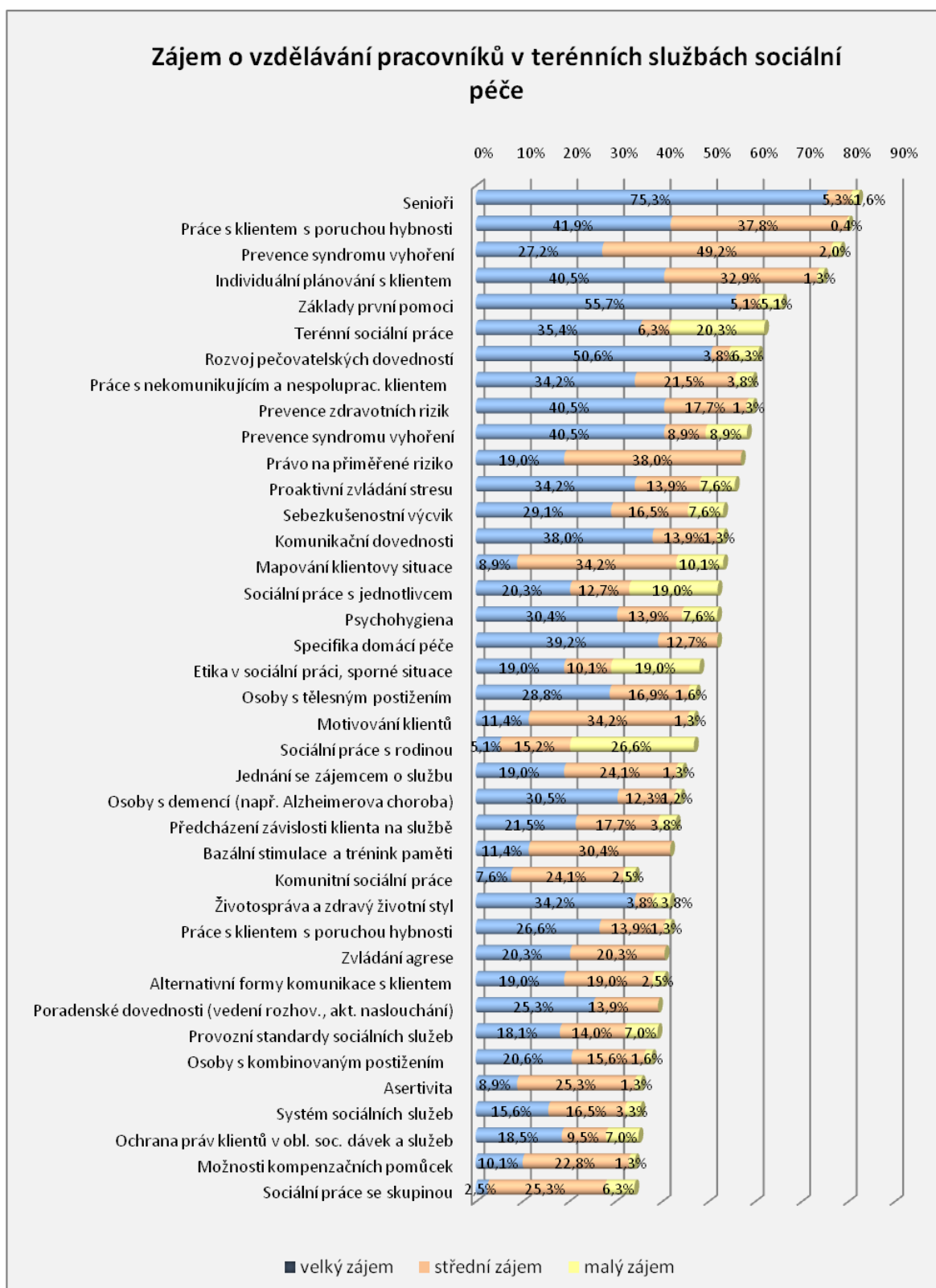
Pracovníci v pobytových službách sociální péče

Do následujícího grafu jsme promítli výčet vzdělávání, o které projevila zájem více než třetina pracovníků v pobytových službách sociální péče. Jedná se přehled 40 nejžádanějších kurzů.



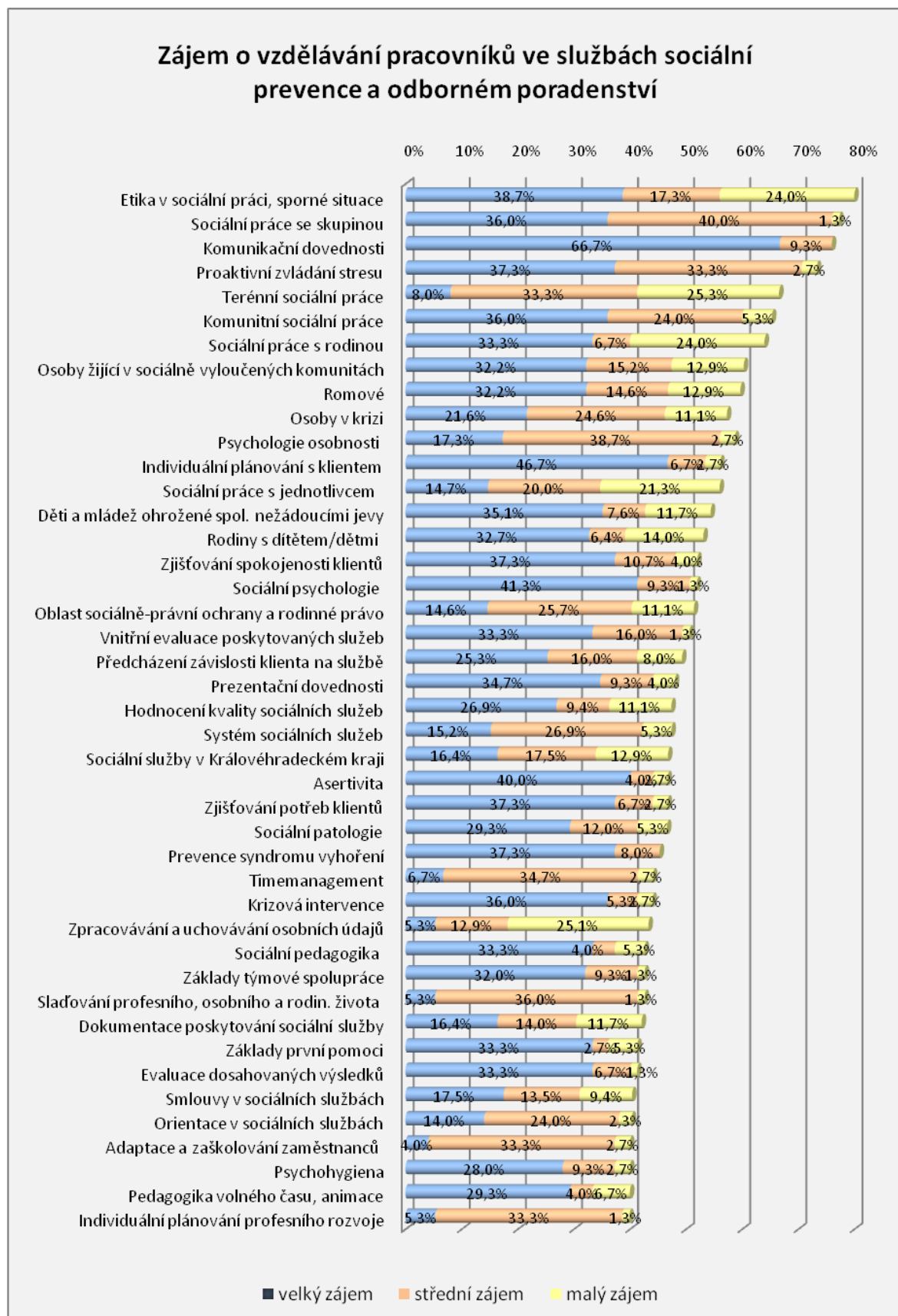
Pracovníci v terénních službách sociální péče

Do následujícího grafu jsme promítli výčet vzdělávání, o které projevila zájem více než třetina pracovníků v terénních službách sociální péče. Jedná se přehled celkem 39 nejžádanějších kurzů.



Pracovníci ve službách soc. prevence a odb. poradenství

Do následujícího grafu jsme promítli výčet vzdělávání, o které projevily zájem více než dvě pětiny pracovníků působících ve službách soc. prevence a odb. poradenství. Z analýzy vyplývá, že zájem této kategorie pracovníků je rozprostřen do mnohem větší šíře než v předchozích případech služeb soc. péče. Jedná se o celkem 43 nejžádanějších kurzů.



VI. KVALIFIKAČNÍ KURZY

Představitelé poskytovatelů sociálních služeb měli možnost vyjádřit, zda budou mít zájem využít nabídky bezplatných kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách a to v časovém rámci do konce roku 2012. K požadavkům na kvalifikační vzdělávání se mohli vyjádřit všichni oslovení poskytovatelé sociálních služeb (představitelé 219 sociálních služeb).

Dotazování ukázalo, že v současnosti již velká většina pracovníků v sociálních službách tento kvalifikační požadavek splňuje. Představitelé poskytovatelů sociálních služeb proto uvažovali spíše nad budoucím přijímáním nových pracovníků. I v případě přijímání nových zaměstnanců však řada představitelů uvádí, že mnoho z nich už kvalifikační kurz absolvovalo (některé z úřadů práce v Královéhradeckém kraji jej poskytují zdarma v rámci rekvalifikačních kurzů). Proto je vyjádřený zájem o tento typ kurzu spíše nižší.

Na základě vyjádřené poptávky jsme vypracovali návrh pěti tematicky odlišných kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách. Jednotlivá tematická zaměření vznikla průnikem příbuzných tematických požadavků tak, aby z požadovaných kapacit vznikla studijní skupina o minimálně dvanácti účastnících.

Celková požadovaná kapacita pro kvalifikační kurzy čítá 143 osob. Vytvořené kvalifikační kurzy jsou zaměřené na:

- Sociální práci se seniory (43 míst)
- Zdravotní aspekty sociální práce (30 míst)
- Aktivizační techniky (25 míst)
- Pečovatelskou službu (25 míst)
- Sociální práci se zdravotně postiženými (20 míst)

Ojedinělý požadavek zazněl pro pracovníka v sociálních službách do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Za zvážení stojí, zda se tento pracovník může vzdělat v rámci některého z předchozích kvalifikačních kurzů (v úvahu připadá asi pouze Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na aktivizační techniky) nebo zda nabízet jeden obecný kvalifikační kurz, který by byl zaměřen na základy sociální práce obecně. Ten by mohli navštěvovat ti zájemci, kterým tematicky nevyhovuje ani jeden z výše jmenovaných kurzů. Je však otázkou, zda by tento kurz naplnil očekávání na profesní přípravu v konkrétním zařízení.

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na práci se seniory

Tento kvalifikační kurz vychází z požadavků domovů pro seniory (který je v jednom případě kombinován s domovem se zvláštním režimem).

Doporučený obsah kurzu:

Číslo	Název modulu	Hodinová dotace
1.	Úvod, představení vzdělávacího programu	1
2.	Základy sociální práce	7
3.	Systém sociálních služeb v ČR	3
4.	Kvalita v sociálních službách	5
5.	Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách	8
6.	Komunikační dovednosti	16
7.	Základy psychologie a psychopatologie se zaměřením na gerontopsychologii	18
8.	Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů	6
9.	Ochrana zdraví, péče o nemocné, základy hygieny	8
10.	Specifika práce v zařízeních rezidenčního typu	8
11.	Zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, pravidla šetrné sebeobrany	8
12.	Aktivizační techniky a prevence vzniku závislosti osob na sociální službě	8
13.	Prevence týrání a zneužívání uživatelů služby	6
14.	Základy pedagogiky volného času, vzdělávací a výchovné techniky	8
15.	Podpora sebeobsluhy a péče o domácnost	6
16.	Bazální stimulace a trénink paměti	16
17.	Zvládání krizových situací	8
18.	Odborný výcvik spojený se stáží	21
19.	Zhodnocení a závěrečný test	3
	Celková hodinová dotace	164

Anotace k jednotlivým modulům přikládáme v příloze.

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na zdravotně-sociální péči

Tento kvalifikační kurz vychází z požadavků poskytovatelů těchto sociálních služeb, které ze své podstaty slučují sociální a zdravotní péči. Jedná se zejména o domovy pro seniory, ale také o domovy se zvláštním režimem či týdenní stacionáře.

Doporučený obsah kurzu:

Číslo	Název modulu	Hodinová dotace
1.	Úvod, představení vzdělávacího programu	1
2.	Základy sociální práce	7
3.	Systém zdravotně-sociální péče	6
4.	Systém sociálních služeb	2
5.	Kvalita v sociálních službách	5
6.	Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách	8
7.	Komunikační dovednosti	16
8.	Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů	6
9.	Úvod do somatologie a ochrany zdraví	8
10.	Péče o nemocné, ošetřovatelství	20
11.	Epidemiologie a šíření nemocí	4
12.	Základy první pomoci	8
13.	Úvod do geriatry, gerontopsychiatrie a sociální gerontologie	8
14.	Aktivizační techniky a prevence vzniku závislosti osob na službě	8
15.	Podpora sebeobsluhy, péče o domácnost a základy finančního hospodaření	8
16.	Zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, pravidla šetrné sebeobran, prevence týrání a zneužívání uživatelů	12
17.	Zvládání krizových situací	8
18.	Bazální stimulace	8
19.	Odborný výcvik spojený se stáží	21
20.	Zhodnocení a závěrečný test	3

	Celková hodinová dotace	167
--	-------------------------	-----

Anotace k jednotlivým modulům přikládáme v příloze.

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách - aktivizační pracovník/pracovnice

Tento kvalifikační kurz vychází z požadavků poskytovatelů sociálních služeb určeným především osobám se zdravotním znevýhodněním a seniorům. Důraz je kladen na možnosti aktivizace těchto cílových skupin.

Doporučený obsah kurzu:

Číslo	Název modulu	Hodinová dotace
1.	Úvod, představení vzdělávacího programu	1
2.	Základy sociální práce	7
3.	System sociálních služeb v ČR	3
4.	Kvalita v sociálních službách	5
5.	Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách	8
6.	Základy vývojové a sociální psychologie a psychopatologie	12
7.	Úvod do problematiky zdravotního postižení	12
8.	Úvod do geriatric, gerontopsychiatrie a sociální gerontologie	12
9.	Komunikační dovednosti	20
10.	Základy pedagogiky volného času, animace	12
11.	Přehled aktivizačních terapií, úvod do ergoterapie	12
12.	Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů	6
13.	Prevence vzniku závislosti uživatelů služby na službě	6
14.	Základy ochrany zdraví a první pomoci	8
15.	Podpora sebeobsluhy, péče o domácnost a základy finančního hospodaření	6
16.	Zvládání krizových situací	8
17.	Zvládání jednání uživatele a pravidla šetrné sebeobrany, prevence týrání a zneužívání uživatele služby	8
18.	Odborný výcvik spojený se stáží	21

19.	Zhodnocení a závěrečný test	3
	Celková hodinová dotace	170

Anotace k jednotlivým modulům přikládáme v příloze.

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách – pečovatel/pečovatelka

Tento kvalifikační kurz vychází z požadavků poskytovatelů pečovatelské služby jak v terénní, tak v pobytové formě.

Doporučený obsah kurzu:

Číslo	Název modulu	Hodinová dotace
1.	Úvod, představení vzdělávacího programu	1
2.	Základy sociální práce	7
3.	System sociálních služeb v ČR	3
4.	Kvalita v sociálních službách	5
5.	Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách	8
6.	Komunikační dovednosti	16
7.	Základy somatologie	8
8.	Základy ochrany zdraví a první pomoci	8
9.	Úvod do ošetrovatelství	8
10.	Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů	6
11.	Úvod do geriatric, gerontopsychiatric a sociální gerontologie	16
12.	Problematika zdravotního postižení	16
13.	Základní úkony při poskytování pečovatelské služby	8
14.	Aktivizační a vzdělávací intervence, prevence vzniku závislosti na službě	8
15.	Péče o uživatele služby a základy hygieny	8
16.	Péče o domácnost a finanční hospodaření	4
17.	Zvládání krizových situací	8
18.	Prevence týrání, zneužívání uživatelů	4

19.	Základy bezpečné práce a šetrná sebeobrana pro pracovníky v sociálních službách	8
20.	Odborný výcvik spojený se stáží	21
21.	Zhodnocení a závěrečný test	3
	Celková hodinová dotace	174

Anotace k jednotlivým modulům přikládáme v příloze.

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na problematiku zdravotního postižení

Tento kvalifikační kurz vychází z požadavků poskytovatelů sociálních služeb s cílovou skupinou osob se zdravotním znevýhodněním a zaměřuje se na vzdělávací potřeby pracovníků ve službách v pobytové i terénní formě.

Doporučený obsah kurzu:

Číslo	Název modulu	Hodinová dotace
1.	Úvod, představení vzdělávacího programu	1
2.	Základy sociální práce	7
3.	System sociálních služeb v ČR	3
4.	Kvalita v sociálních službách	5
5.	Úvod do problematiky zdravotního postižení	12
6.	Komunikační dovednosti	20
7.	Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách	8
8.	Psychosociální souvislosti zdravotního postižení	12
9.	Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů	6
10.	Ochrana zdraví a základy hygieny a první pomoci	10
11.	Zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, pravidla šetrné sebeobrány, prevence týrání a zneužívání uživatelů	12
12.	Podpora sebeobsluhy a péče o domácnost	8
13.	Aktivizační techniky a prevence vzniku závislosti osob na sociální službě	8
14.	Základy pedagogiky volného času, vzdělávací a výchovné techniky	8
15.	Bazální stimulace	8

16.	Zvládání krizových situací	8
17.	Odborný výcvik spojený se stáží	21
18.	Zhodnocení a závěrečný test	3
	Celková hodinová dotace	160

Anotace k jednotlivým modulům přikládáme v příloze.

VII. MODULY - PŘÍLOHY

a) KVALIFIKAČNÍ KURZY

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na práci se seniory

Pořadové číslo	Obsah	Časová dotace Počet výukových hodin (1 výuková hodina=45min)
1.	<p>Modul 1: Úvod, představení vzdělávacího programu</p> <p>Seznámení účastníků a lektorů, představení cíle a obsahu kvalifikačního kurzu a organizační pokyny.</p>	1 hodina
2.	<p>Modul 2: Základy sociální práce</p> <p>Modul seznámí účastníky kurzu se sociální prací jako s praktickou disciplínou, v kontextu jiných pomáhajících profesí. Budou vysvětleny hlavní cíle, principy a hodnoty sociální práce a její vztah k sociální péči. Účastníci budou uvedeni do tradice sociální práce a jejího vývoje v posledních desetiletích a se základními metodami, využitelnými při poskytování sociálních služeb pro seniory a jejich rodiny.</p>	7 hodin
3.	<p>Modul 3: Systém sociálních služeb v ČR</p> <p>Účastníci získají přehled o typech, formách a druzích sociálních služeb v ČR. Budou seznámeni s kvalifikačními požadavky pro výkon odborných činností v sociálních službách, se subjekty, které v sociálních službách působí a s návaznými spolupracujícími institucemi. Modul dále seznamuje se základními podmínkami poskytování sociálních služeb a se zákonným vymezením úhrad za tyto služby.</p>	3 hodin
4.	<p>Modul 4: Kvalita v sociálních službách</p> <p>Hlavní pozornost bude věnována standardům kvality v sociálních službách a plánování zaměřenému na člověka. Účastníci budou seznámeni s cílem standardů, získají povědomí o druzích standardů, jednotlivých kritériích standardů, jejich potřebnosti a možnostem naplňování. Účastníci budou ve skupinách diskutovat zavádění standardů ve své organizaci.</p>	5 hodin
5.	<p>Modul 5: Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách</p> <p>Cílem modulu je seznámit účastníky se základním právním rámcem ošetřujícím sociální oblast v ČR, zejm. zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a prováděcí vyhláškou 505/ 2006 Sb. Dále</p>	8 hodin

	<p>budou seznámeni s právními normami, se kterými se v praxi budou nejčastěji setkávat, včetně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Na konkrétních příkladech budou ve skupinách analyzovat situace z praxe z právního hlediska.</p>	
6.	<p>Modul 6: Komunikační dovednosti</p> <p>V praktických nácvicích si účastníci kurzu osvojí prvky efektivní verbální a neverbální komunikace s uživateli služby. Dále se zaměří na specifika pomáhajícího rozhovoru, seznámí se formami komunikace, které brání vcítění a s chybami v percepci druhých, ve dvojicích absolvují nácvik aktivního naslouchání a otázek rozvíjejících rozhovor, uvědomí si rozdíly mezi direktivním a nedirektivním rozhovorem. Seznámí se se specifiky komunikace se seniory a s metodami alternativní komunikace. Bude vyjádřena nutnost respektu vůči uživateli služby podle původních rolí, budou vyzdvížena pozitiva orientace ve světě seniora, respekt k intimitě některých témat, apod.</p>	16 hodin
7.	<p>Modul 7: Základy psychologie a psychopatologie se zaměřením na gerontopsychiatrii</p> <p>Účastníci se seznámí se základními pojmy- vymezení normy a normality, poruchy psychických funkcí – vnímání, pozornost, emotivita, paměť, intelekt, myšlení. Modul je zaměřen na základní poznatky psychologie, zejm. sociální a vývojové, s akcentací na životní etapu stáří. Účastníci se dozvědí základní teorie stárnutí, seznámí se s procesy stárnutí a s diferenciacními mezníky. Dále budou seznámeni s bio-psycho-sociálními souvislostmi demencí, depresí, delirantních stavů, poruch spánku, paranoidních syndromů a poruch chování ve stáří a s opatřeními pro jejich prevenci a zmírnění. Gerontopsychiatrické syndromy budou ilustrovány případovými studii.</p>	18 hodin
8.	<p>Modul 8: Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů</p> <p>Účastníci budou diskutovat etické aspekty práce se seniory, seznámí se s etickými kodexy v pomáhajících profesích a se základními postupy řešení etických otázek a dilematických situací, které budou prezentovány na modelových příkladech.</p>	6 hodin
9.	<p>Modul 9: Ochrana zdraví, péče o nemocné, základy hygieny</p>	8 hodin

	<p>Modul je zaměřen na zásady správné životosprávy, zdravé stravovací návyky s ohledem na dietologická specifika vybraných onemocnění, na pohybové aktivity a správný odpočinek. Ve skupinové diskusi účastníci srovnají pozitiva a negativa nemocniční a domácí péče. Součástí modulu jsou zásady péče o nemocné, s přihlédnutím k častým chorobám ve stáří a k potřebám umírajících pacientů. Důraz je kladen na zohlednění všech skupin lidských potřeb - biologických, psychických, sociálních i spirituálních. Dále se účastníci seznámí se základy hygieny v rezidenčních zařízeních a v domácnostech a hygieny stravování. Tematizován bude proces šíření nákazy v pobytových zařízeních, možnosti zvyšování odolnosti jedince, protiepidemická opatření. Nejčastější infekční onemocnění vyskytující se v kolektivních zařízeních – alimentární nákazy, vzdušné nákazy, nozokomiální nákazy.</p>	
10.	<p>Modul 10: Specifika práce v zařízeních rezidenčního typu</p> <p>Cílem modulu je seznámit účastníky s nároky života v pobytovém zařízení z pohledu seniora. V řízené diskusi účastníci hledají způsoby, jak reagovat na zátěžové situace spojené s pobytem v zařízení (ztráta známého prostředí, zázemí, autonomie atd.) a předcházet poklesu samostatnosti a zvýšení závislosti, sociální izolaci či vyloučení seniora poskytováním sociálních služeb.</p>	8 hodin
11.	<p>Modul 11: Zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba a pravidla šetrné sebeobrany</p> <p>Modul spojuje zejm. poznatky gerontopsychiatrie a nároků pobytu v rezidenčním zařízení pro porozumění situacím, v nichž uživatelé služby mohou jednat v rozporu s vnitřními pravidly organizací, či obecně s očekávaným chováním (projevy frustrace, agrese, chování pod vlivem paranoidní symptomatologie, deliria, demence). Odhad vzniku těchto situací, jejich předcházení a možné řešení v rámci modelových situací má přispět k zvýšení bezpečnosti pracovníků i uživatelů. Účastníci budou seznámeni s legislativním rámcem, ve kterém se tyto situace mohou odehrávat a s právními možnostmi jejich řešení. V praktickém nácviku se naučí několik prvků šetrné sebeobrany.</p>	8 hodin

12.	<p>Modul 12: Aktivizační techniky a prevence vzniku závislosti osob na sociální službě</p> <p>Účastníci budou seznámeni se základy pohybové aktivizace, aktivizace nácvikem běžných denních úkonů, zprostředkováním kontaktů s okolím, se speciálními aktivizačními technikami z oblasti arteterapie, muzikoterapie, reminiscenční terapie aj. V malých skupinách vytvoří projekt aktivizačního programu zaměřeného na udržení a zvýšení dosavadních schopností seniora. Seznámí se se základy kognitivní rehabilitace, tréninku paměti, základy zdravotního tělocviku a s možnostmi rozpoznání a předcházení rozvoje závislosti na poskytování sociální služby. Modul je v tomto smyslu zaměřen zejména na význam plánování spolupráce a zapojování uživatele do rozhodování o poskytované službě.</p>	8 hodin
13.	<p>Modul 13: Prevence týrání a zneužívání uživatelů</p> <p>Obsahem modulu je bezpečnost seniorů, jejich týrání a zanedbávání v rezidenčních službách. Pozornost je věnována také rizikům týrání a zneužívání v rámci poskytování sociální služby.</p>	6 hodin
14.	<p>Modul 14: Základy pedagogiky volného času, vzdělávací a výchovné techniky</p> <p>Modul seznamuje s možnostmi využití pedagogiky volného času pro zdravé naplnění volného času seniorů v pobytovém zařízení, s přihlédnutím k nárokům volnočasových programů u osob se sníženou pohyblivostí, smyslovými a kognitivními poruchami. Tématem budou rovněž principy validace, preterapie a reminiscence a praktické ukázky při využití zmiňovaných metod.</p>	8 hodin
15.	<p>Modul 15: Podpora sebeobsluhy a péče o domácnost</p> <p>Frekventanti kurzu budou seznámeni se základními opatřeními na podporu sebeobsluhy, včetně nácviku těchto situací. Dále si osvojí pravidla efektivní péče o domácnost/bytovou jednotku, včetně bezpečného pohybu v domácnosti, s využitím relevantních kompenzačních pomůcek a mechanismů. V neposlední řadě využijí poznatky z modulu Komunikační dovednosti a vyzkouší si, jak komunikovat s uživatelem služby v jeho životním prostoru (pokoji v zařízení, bytové jednotce).</p>	6 hodin
16.	<p>Modul 16: Bazální stimulace a trénink paměti</p> <p>Cílem modulu je naučit frekventanty zlepšovat</p>	16 hodin

	zdravotní stav uživatelů cílenou stimulací smyslových orgánů. Získají základní vědomosti a dovednosti v konceptu Bazální stimulace, naučí se rozpoznat a naplňovat potřeby uživatelů se změnami v možnostech vnímání, komunikace a pohybu. Dále bude modul zaměřen na udržování a rozvoj dlouhodobé i krátkodobé paměti v praktických cvičeních.	
17.	Modul 17: Zvládání krizových situací Účastníci se naučí rozpoznat krizovou situaci, její specifika a dynamiku a seznámí se základy praktické aplikace postupů krizové intervence. Dále si vyzkouší vlastní náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření. Naučí se také, jak se chránit. V průběhu modulu si účastníci vzdělávání vyzkouší některé techniky, které jim mohou napomoci při zvládání stresových situací.	8 hodin
18.	Modul 18: Odborný výcvik spojený se stáží Obsahem odborného výcviku i stáží u vybraných poskytovatelů rezidenčních služeb pro seniory bude nácvik dovedností spojených se základní sebeobsluhou uživatele (oblékání, osobní hygiena, domácí práce, nákupy, základní péče o ležícího pacienta, používání kompenzačních pomůcek, včetně mechanického či elektrického vozíku, asistence při pohybu mimo domácnost), základů poskytnutí první pomoci i využívání aktivizačních postupů.	21 hodin
19.	Zhodnocení a závěrečný test	3 hodiny
	Celkový počet výukových hodin	164 hodin

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na zdravotně-sociální péči

Pořadové číslo	Obsah	Časová dotace Počet výukových hodin (1 výuková hodina=45min)
2.	Modul 1: Úvod, představení vzdělávacího programu Seznámení účastníků a lektorů, představení cíle a obsahu kvalifikačního kurzu a organizační pokyny.	1 hodina

2.	<p>Modul 2: Základy sociální práce</p> <p>Modul seznámí účastníky kurzu se sociální prací jako s praktickou disciplínou, v kontextu jiných pomáhajících profesí. Budou vysvětleny hlavní cíle, principy a hodnoty sociální práce a její vztah k sociální péči. Účastníci budou uvedeni do tradice sociální práce a jejího vývoje v posledních desetiletích a se základními metodami, využitelnými ve zdravotně-sociální oblasti.</p>	7 hodin
3.	<p>Modul 3: Systém zdravotně-sociální péče</p> <p>Účastníci budou seznámeni s organizací zdravotně sociální péče ČR, jejími formami a druhy, s problematikou zdravotně sociálních lůžek a zvláštních typů ambulantní péče podle zákona o veřejném zdravotním pojištění, včetně sociálních hospitalizací. Dále se seznámí s obsahem pojmů „komplexní služby“, síťování, transmurální péče, komunitní péče a case management. Dozví se o postavení sociálních služeb v kontextu zdravotně-sociální péče v ČR.</p>	6 hodin
4.	<p>Modul 4: Systém sociálních služeb</p> <p>Účastníci získají přehled o typech, formách a druzích sociálních služeb v ČR. Budou seznámeni s kvalifikačními požadavky pro výkon odborných činností v sociálních službách, se subjekty, které v sociálních službách působí. Modul dále seznamuje se základními podmínkami poskytování sociálních služeb a se zákonným vymezením úhrad za tyto služby a příspěvkem na péči.</p>	2 hodiny
5.	<p>Modul 5: Kvalita v sociálních službách</p> <p>Hlavní pozornost bude věnována standardům kvality v sociálních službách a plánování zaměřenému na člověka. Účastníci budou seznámeni s cílem standardů, získají povědomí o druzích standardů, jednotlivých kritériích standardů, jejich potřebnosti a možnostem naplňování. Účastníci budou ve skupinách diskutovat zavádění standardů ve své organizaci.</p>	5 hodin
6.	<p>Modul 6: Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách</p> <p>Cílem modulu je seznámit účastníky se základním právním rámcem ošetřujícím sociální oblast v ČR, zejm. zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a prováděcí vyhláškou 505/ 2006 Sb. Dále budou seznámeni s právními normami, se kterými</p>	8 hodin

	se v praxi budou nejčastěji setkávat, včetně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Na konkrétních příkladech budou ve skupinách analyzovat situace z praxe z právního hlediska.	
7.	<p>Modul 7. Komunikační dovednosti</p> <p>V praktických nácvicích si účastníci kurzu osvojí prvky efektivní verbální a neverbální komunikace s uživateli služby. Dále se zaměří na specifika pomáhajícího rozhovoru, seznámí se formami komunikace, které brání vcítění a s chybami v percepce druhých, ve dvojicích absolvují nácvik aktivního naslouchání a otázek rozvíjejících rozhovor, uvědomí si rozdíly mezi direktivním a nedirektivním rozhovorem. Seznámí se se specifiky komunikace s osobami se somatickým onemocněním, zdravotním znevýhodněním a s metodami alternativní komunikace.</p>	16 hodin
8.	<p>Modul 8: Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů</p> <p>Účastníci budou diskutovat etické aspekty práce s uživateli služby, seznámí se s etickými kodexy v pomáhajících profesích a se základními postupy řešení etických otázek a dilematických situací, které budou prezentovány na modelových příkladech.</p>	6 hodin
9.	<p>Modul 9: Úvod do somatologie a ochrany zdraví</p> <p>Účastníci získají základní informace o struktuře a funkcích lidského těla, s uvedením do anatomie a fyziologie v rozsahu relevantním pro pečovatele a osvojí si nezbytné minimum odborné medicínské terminologie. Cílem modulu je rovněž pochopit pojem zdraví jako stav fyzické, duševní i sociální pohody, ne pouhou nepřítomnost nemoci. Na vybraných kazuistikách se rovněž účastníci seznámí se základními chronickými onemocněními, s ošetrovatelskými nároky a s možnostmi léčby, včetně obrazové dokumentace. Modul je dále zaměřen na zásady správné životosprávy, zdravé stravovací návyky s ohledem na dietologická specifika vybraných onemocnění, na vhodné pohybové aktivity a odpočinek podle jednotlivých typů zdravotního postižení.</p>	8 hodin
10.	<p>Modul 10: Péče o nemocné, ošetrovatelství</p> <p>Účastníci kurzu si osvojí konkrétní činnosti a techniky péče o nemocné a nesoběstačné uživatele. Tématem modulu jsou dále subjektivní a objektivní</p>	20 hodin

	příznaky nemocí a jejich zvládnání v kontextu poskytování sociální služby, péče o seniory a chronicky nemocné, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických onemocnění a prevence imobilizačního syndromu.	
11.	<p>Modul 11: Epidemiologie a šíření nemocí</p> <p>Modul seznamuje se základy oborů hygieny a epidemiologie. Tematizován bude proces šíření nákazy v pobytových zařízeních, možnosti zvyšování odolnosti jedince, protiepidemická opatření. Nejčastější infekční onemocnění vyskytující se v kolektivních zařízeních – alimentární nákazy, vzdušné nákazy, nozokomiální nákazy. Účastníci budou s vybranými infekčními chorobami a parazitárními onemocněními seznámeni, stejně jako se základními principy osobní hygieny, desinfekce a sterilizace v domácím prostředí.</p>	4 hodiny
12.	<p>Modul 12: Základy první pomoci</p> <p>V rámci tohoto modulu budou účastníci seznámeni s různými typy poranění (odřenin, sečné, bodné rány, popáleniny, poleptání) a postupy při jejich ošetření. Dozvědí se jak si počínat při krvácení žilním i tepenném. Dále budou seznámeni s pomůckami k ošetření a zastavení krvácení, včetně procvičení obvazové techniky. Frekventanti se dozvědí, jak postupovat při běžných kolapsecích a při křečových stavech. Provedou nácvik KPR a ukládání do stabilizované polohy.</p>	8 hodin
13.	<p>Modul 13: Úvod do geriatric, gerontopsychiatric a sociální gerontologie</p> <p>Účastníci se seznámí se základy uvedených lékařských oborů relevantními pro poskytování zdravotně-sociálních služeb. Dozví se o zvláštěnostech patogeneze a projevu chorob ve stáří, seznámí se s principy geriatrického režimu, který je prostředkem k dosažení adaptace, autosanace, rekonvalescence a prevence komplikací, zejména v kontextu následné a dlouhodobé péče. Pozornost je věnována zejm. multimorbiditě a geriatrickým syndromům (instability, imobility, hypomobility a dekonvice, anorexie a malnutrice, inkontinence, deprese a demence).</p>	8 hodin
14.	<p>Modul 14: Aktivizační techniky a prevence vzniku závislosti osob na sociální službě</p> <p>Účastníci budou seznámeni se základy pohybové</p>	8 hodin

	<p>aktivizace, aktivizace nácvikem běžných denních úkonů, zprostředkováním kontaktů s okolím, se speciálními aktivizačními technikami z oblasti arteterapie, muzikoterapie aj. V malých skupinách vytvoří projekt aktivizačního programu zaměřeného na udržení a zvýšení dosavadních schopností uživatele s ohledem na specifika typu postižení. Seznámí se se základy kognitivní rehabilitace, základy zdravotního tělocviku a s možnostmi rozpoznání a předcházení rozvoje závislosti na poskytování sociální služby. Modul je v tomto smyslu zaměřen zejména na význam plánování spolupráce a zapojování uživatele do rozhodování o poskytované službě.</p>	
15.	<p>Modul 15: Podpora sebeobsluhy, péče o domácnost a základy finančního hospodaření</p> <p>Frekventanti kurzu budou seznámeni se základními opatřeními na podporu sebeobsluhy, včetně nácviku těchto situací. Dále si osvojí pravidla efektivní péče o domácnost/bytovou jednotku, včetně bezpečného pohybu v domácnosti, s využitím relevantních kompenzačních pomůcek a mechanismů. V neposlední řadě využijí poznatky z modulu Komunikační dovednosti a vyzkouší si, jak komunikovat s uživatelem služby v jeho životním prostoru (pokoji v zařízení, bytové jednotce). Součástí modulu je i zvyšování finanční gramotnosti uživatelů sociální služby.</p>	8 hodin
16.	<p>Modul 16: Zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, pravidla šetrné sebeobrány, prevence týrání a zneužívání uživatelů</p> <p>Modul orientuje účastníky na porozumění situacím, v nichž uživatelé služby mohou jednat v rozporu s vnitřními pravidly organizací, či obecně s očekávaným chováním (projevy frustrace, agrese, chování pod vlivem psychotického onemocnění). Odhad vzniku těchto situací, jejich předcházení a možné řešení v rámci modelových situací má přispět ke zvýšení bezpečnosti pracovníků i uživatelů. Účastníci budou seznámeni s legislativním rámcem, ve kterém se tyto situace mohou odehrávat a s právními možnostmi jejich řešení. V praktickém nácviku se naučí několik prvků šetrné sebeobrány. Dále budou frekventanti seznámeni s riziky týrání a zneužívání uživatelů v rámci poskytování sociální služby.</p>	12 hodin
17.	<p>Modul 17: Zvládání krizových situací</p> <p>Účastníci se naučí rozpoznat krizovou situaci, její</p>	8 hodin

	specifika a dynamiku a seznámí se základy praktické aplikace postupů krizové intervence. Dále si vyzkouší vlastní náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření. Naučí se také, jak se chránit. V průběhu modulu si participantů vzdělávání vyzkouší některé techniky, které jim mohou pomoci při zvládnání zátěžových situací.	
18.	Modul 18: Bazální stimulace Cílem modulu je naučit frekventanty zlepšovat zdravotní stav uživatelů cílenou stimulací smyslových orgánů. Získají základní vědomosti a dovednosti v konceptu Bazální stimulace, naučí se rozpoznat a naplňovat potřeby uživatelů se změnami v možnostech vnímání, komunikace a pohybu.	8 hodin
19.	Modul 19: Odborný výcvik spojený se stáží Obsahem odborného výcviku i stáží u vybraných poskytovatelů zdravotně-sociálních služeb bude nácvik dovedností spojených se základní sebeobsluhou uživatele (oblékání, osobní hygiena, domácí práce, nákupy, základní péče o ležícího pacienta, používání kompenzačních pomůcek, včetně mechanického či elektrického vozíku, asistence při pohybu mimo domácnost), základních ošetrovatelských postupů i využívání aktivizačních postupů.	21 hodin
20.	Zhodnocení a závěrečný test	3 hodiny
	Celkový počet výukových hodin	167 hodin

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách - aktivizační pracovník/pracovnice

Pořadové číslo	Obsah	Časová dotace Počet výukových hodin (1 výuková hodina=45min)
3.	Modul 1: Úvod, představení vzdělávacího programu Seznámení účastníků a lektorů, představení cíle a obsahu kvalifikačního kurzu a organizační pokyny.	1 hodina
2.	Modul 2: Základy sociální práce Modul seznámí účastníky kurzu se sociální prací jako s praktickou disciplínou, v kontextu jiných	7 hodin

	<p>pomáhajících profesí. Budou vysvětleny hlavní cíle, principy a hodnoty sociální práce a její vztah k sociální péči. Účastníci budou uvedeni do tradice sociální práce a jejího vývoje v posledních desetiletích a se základními metodami, využitelnými při poskytování sociálně-aktivizačních služeb.</p>	
3.	<p>Modul 3: Systém sociálních služeb v ČR</p> <p>Účastníci získají přehled o typech, formách a druzích sociálních služeb v ČR. Budou seznámeni s kvalifikačními požadavky pro výkon odborných činností v sociálních službách, se subjekty, které v sociálních službách působí a s návaznými spolupracujícími institucemi. Modul dále seznamuje se základními podmínkami poskytování sociálních služeb a se zákonným vymezením úhrad za tyto služby.</p>	3 hodin
4.	<p>Modul 4: Kvalita v sociálních službách</p> <p>Hlavní pozornost bude věnována standardům kvality v sociálních službách a plánování zaměřenému na člověka. Účastníci budou seznámeni s cílem standardů, získají povědomí o druzích standardů, jednotlivých kritériích standardů, jejich potřebnosti a možnostem naplňování. Účastníci budou ve skupinách diskutovat zavádění standardů ve své organizaci.</p>	5 hodin
5.	<p>Modul 5: Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách</p> <p>Cílem modulu je seznámit účastníky se základním právním rámcem ošetřujícím sociální oblast v ČR, zejm. zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a prováděcí vyhláškou 505/ 2006 Sb. Dále budou seznámeni s právními normami, se kterými se v praxi budou nejčastěji setkávat, včetně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Na konkrétních příkladech budou ve skupinách analyzovat situace z právního hlediska.</p>	8 hodin
6.	<p>Modul 6: Základy vývojové a sociální psychologie a psychopatologie</p> <p>Frekventanti budou seznámeni se základy vývojové psychologie s důrazem na životní vývojové potřeby a jejich uspokojování, a základy sociální psychologie se zaměřením na sociální interakce a jejich změny v jednotlivých vývojových fázích a omezení u osob se specifickými potřebami. Součástí modulu je rovněž úvod do</p>	12 hodin

	<p>psychopatologie a patopsychologie, ve smyslu poznání duševního života tělesně nemocného/postiženého člověka a činitelů, kteří ovlivňují průběh a léčbu nemoci. Účastníci se naučí také vstupní pojmosloví (symptom, syndrom, ontogeneze atd.) a základní klasifikaci duševních poruch.</p>	
7.	<p>Modul 7: Úvod do problematiky zdravotního postižení</p> <p>Účastníci vzdělávání se seznámí s medicínským i sociálním pojetím zdravotního postižení, se základní terminologií (postižení, disabilita, hendikep, předsudek, stigma, normalita), se specifiky jednotlivých druhů postižení v bio-psycho-sociálních souvislostech a jejich významem pro poskytování sociálně-aktivizačních služeb, s využitím modelových kazuistik k jednotlivým druhům postižení.</p>	12 hodin
8.	<p>Modul 8: Úvod do geriatric, gerontopsychiatrie a sociální gerontologie</p> <p>Účastníci se seznámí se základy uvedených lékařských oborů relevantními pro poskytování sociálně-aktivizačních služeb. Dozví se o zvláštích patogeneze a projevu chorob ve stáří, seznámí se s principy geriatrického režimu, který je prostředkem k dosažení adaptace, autosanace, rekonvalescence a prevence komplikací, zejména v kontextu následné a dlouhodobé péče. Pozornost je věnována zejm. multimorbiditě a geriatrickým syndromům (instability, imobility, hypomobility a dekonvice, anorexie a malnutrice, inkontinence, deprese a demence).</p>	12 hodin
9.	<p>Modul 9: Komunikační dovednosti</p> <p>V praktických nácvicích si účastníci kurzu osvojí prvky efektivní verbální a neverbální komunikace s uživateli služby. Dále se zaměří na specifika pomáhajícího rozhovoru, seznámí se formami komunikace, které brání vcítění a s chybami v percepci druhých, ve dvojicích absolvují nácvik aktivního naslouchání a otázek rozvíjejících rozhovor, uvědomí si rozdíly mezi direktivním a nedirektivním rozhovorem. Seznámí se se specifiky komunikace s osobami se zdravotním znevýhodněním z hlediska jednotlivých druhů znevýhodnění a s metodami alternativní komunikace., které si upevní nácvikem.</p>	20 hodin

<p>10.</p>	<p>Modul 10: Základy pedagogiky volného času, animace</p> <p>Obsahem modulu je základní zhodnocení kompetencí osob se zdravotním postižením (s ohledem na jeho druh) a ve stáří. Účastníci se naučí mapovat rámec potřebné podpory pro dosažení plnohodnotného života. Stanovení cíle, plánu, realizace plánu, hodnocení výsledků. Aktivity přizpůsobené silným stránkám, omezením a potřebám uživatele. Pravidla pro výběr a nabízení aktivit. Účastníci se dále seznámí s využitím animace jako metody zaměřené na povzbuzení, motivaci a zplnomocnění. Diskutovány budou vybrané modely animace, zejména animace jako využití technik usnadňujících komunikaci, herní animace, volnočasová a sociálně-kulturní animace.</p>	<p>12 hodin</p>
<p>11.</p>	<p>Modul 11: Přehled aktivizačních terapií, úvod do ergoterapie</p> <p>Účastníci získají informace o negativech nečinnosti pro fyzickou, psychickou i sociální oblast, seznámí se s formami a technikami aktivizace jako prostředku udržení kompetencí a výkonu člověka. Aktivizace bude diskutována jako: nabídka přiměřeného vzdělávání, základní fyzioterapeutické postupy, rehabilitační postupy, zájmové aktivity, aktivity kulturně-společenského života. Obsahem modulu jsou dále základy ergoterapie jako stimulace motorických a intelektuálních funkcí a sociálních schopností z cílem dosažení autonomie a samostatnosti uživatelů.</p>	<p>12 hodin</p>
<p>12.</p>	<p>Modul 12: Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů</p> <p>Účastníci budou diskutovat etické aspekty práce se seniory, seznámí se s etickými kodexy v pomáhajících profesích a se základními postupy řešení etických otázek a dilematických situací, které budou prezentovány na modelových příkladech.</p>	<p>6 hodin</p>
<p>13.</p>	<p>Modul 13: Prevence vzniku závislosti uživatelů služby na službě</p> <p>Obsahem modulu jsou témata definice soběstačnosti, závislosti a zplnomocňování. Účastníci se učí identifikovat signály závislosti uživatele na sociální službě a hledat způsoby, jak jí předcházet. Modul je v tomto smyslu zaměřen</p>	<p>6 hodin</p>

	zejména na význam plánování spolupráce a zapojování uživatele do rozhodování o poskytované službě. V malých skupinách jsou diskutovány otázky, kdo vyvolává závislost, téma syndromu pomáhajícího atd.	
14.	<p>Modul 14: Základy ochrany zdraví a první pomoci</p> <p>Modul je zaměřen na zásady správné životosprávy, zdravé stravovací návyky s ohledem na dietologická specifika vybraných onemocnění, na vhodné pohybové aktivity a odpočinek podle jednotlivých typů zdravotního postižení. Dále se účastníci seznámí s principy první pomoci, nejčastějšími život ohrožujícími stavy, život zachraňujícími úkony. Výuka bude probíhat modelově tak, aby se do praktického nácviku zapojil každý účastník.</p>	6 hodin
15.	<p>Modul 15: Podpora sebeobsluhy, péče o domácnost a základy finančního hospodaření</p> <p>Frekventanti kurzu budou seznámeni se základními opatřeními na podporu sebeobsluhy, včetně nácviku těchto situací. Dále si osvojí pravidla efektivní péče o domácnost/bytovou jednotku, včetně bezpečného pohybu v domácnosti, s využitím relevantních kompenzačních pomůcek a mechanismů. V neposlední řadě využijí poznatky z modulu Komunikační dovednosti a vyzkouší si, jak komunikovat s uživatelem služby v jeho životním prostoru (pokoji v zařízení, bytové jednotce). Součástí modulu je i zvyšování finanční gramotnosti uživatelů sociální služby.</p>	6 hodin
16.	<p>Modul 16: Zvládání krizových situací</p> <p>Účastníci se naučí rozpoznat krizovou situaci, její specifika a dynamiku a seznámí se základy praktické aplikace postupů krizové intervence. Dále si vyzkouší vlastní náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření. Naučí se také, jak se chránit. V průběhu modulu si účastníci vzdělávání vyzkouší některé techniky, které jim mohou pomoci při zvládání zátěžových situací.</p>	8 hodin
17.	<p>Modul 17: Zvládání jednání uživatele a pravidla šetrné sebeobran, prevence týrání a zneužívání uživatele služby</p> <p>Modul orientuje účastníky na porozumění situacím, v nichž uživatelé služby mohou jednat v rozporu s vnitřními pravidly organizací, či obecně s očekávaným chováním (projevy frustrace, agrese,</p>	8 hodin

	chování pod vlivem psychotického onemocnění). Odhad vzniku těchto situací, jejich předcházení a možné řešení v rámci modelových situací má přispět ke zvýšení bezpečnosti pracovníků i uživatelů. Účastníci budou seznámeni s legislativním rámcem, ve kterém se tyto situace mohou odehrávat a s právními možnostmi jejich řešení. V praktickém nácviku se naučí několik prvků šetrné sebeobrany. Dále budou frekventanti seznámeni s riziky týrání a zneužívání uživatelů v rámci poskytování sociální služby.	
18.	Modul 18: Odborný výcvik spojený se stáží Obsahem odborného výcviku i stáží u vybraných poskytovatelů sociálních služeb bude nácvik dovedností spojených s aktivizací uživatelů a tvorbou a realizací animačních programů.	40 hodin
19.	Zhodnocení a závěrečný test	3 hodiny
	Celkový počet výukových hodin	170 hodin

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách – pečovatel/pečovatelka

Pořadové číslo	Obsah	Časová dotace Počet výukových hodin (1 výuková hodina=45min)
4.	Modul 1: Úvod, představení vzdělávacího programu Seznámení účastníků a lektorů, představení cíle a obsahu kvalifikačního kurzu a organizační pokyny.	1 hodina
2.	Modul 2: Základy sociální práce Modul seznámí účastníky kurzu se sociální prací jako s praktickou disciplínou, v kontextu jiných pomáhajících profesí. Budou vysvětleny hlavní cíle, principy a hodnoty sociální práce a její vztah k sociální péči. Účastníci budou uvedeni do tradice sociální práce a jejího vývoje v posledních desetiletích a se základními metodami, využitelnými při poskytování pečovatelské služby.	7 hodin
3.	Modul 3: Systém sociálních služeb v ČR Účastníci získají přehled o typech, formách a druzích sociálních služeb v ČR. Budou seznámeni s kvalifikačními požadavky pro výkon odborných	3 hodiny

	činností v sociálních službách, se subjekty, které v sociálních službách působí a s návaznými spolupracujícími institucemi. Modul dále seznamuje se základními podmínkami poskytování sociálních služeb a se zákonným vymezením úhrad za tyto služby.	
4.	<p>Modul 4: Kvalita v sociálních službách</p> <p>Hlavní pozornost bude věnována standardům kvality v sociálních službách a plánování zaměřenému na člověka. Účastníci budou seznámeni s cílem standardů, získají povědomí o druzích standardů, jednotlivých kritériích standardů, jejich potřebnosti a možnostem naplňování. Účastníci budou ve skupinách diskutovat zavádění standardů ve své organizaci.</p>	5 hodin
5.	<p>Modul 5: Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách</p> <p>Cílem modulu je seznámit účastníky se základním právním rámcem ošetřujícím sociální oblast v ČR, zejm. zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a prováděcí vyhláškou 505/ 2006 Sb. Dále budou seznámeni s právními normami, se kterými se v praxi budou nejčastěji setkávat, včetně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Na konkrétních příkladech budou ve skupinách analyzovat situace z praxe z právního hlediska.</p>	8 hodin
6.	<p>Modul 6: Komunikační dovednosti</p> <p>V praktických nácvicích si účastníci kurzu osvojí prvky efektivní verbální a neverbální komunikace s uživateli služby. Dále se zaměří na specifika pomáhajícího rozhovoru, seznámí se formami komunikace, které brání vcítění a s chybami v percepci druhých, ve dvojicích absolvují nácvik aktivního naslouchání a otázek rozvíjejících rozhovor, uvědomí si rozdíly mezi direktivním a nedirektivním rozhovorem. Seznámí se se specifiky komunikace s osobami se zdravotním znevýhodněním a s metodami alternativní komunikace.</p>	16 hodin
7.	<p>Modul 7: Základy somatologie</p> <p>Účastníci získají základní informace o struktuře a funkcích lidského těla, s uvedením do anatomie a fyziologie v rozsahu relevantním pro pečovatele a osvojí si nezbytné minimum odborné medicínské terminologie. Cílem modulu je rovněž pochopit pojem zdraví jako stav fyzické, duševní i sociální pohody, ne</p>	8 hodin

	<p>pouhou nepřítomnost nemoci. Na vybraných kazuistikách se rovněž účastníci seznámí se základními chronickými onemocněními příjemců pečovatelské služby (resp. cílových skupin), s ošetrovatelskými nároky a s možnostmi léčby, včetně obrazové dokumentace.</p>	
8.	<p>Modul 8: Základy ochrany zdraví a první pomoci</p> <p>Modul je zaměřen na zásady správné životosprávy, zdravé stravovací návyky s ohledem na dietologická specifika vybraných onemocnění, na pohybové aktivity a správný odpočinek. Dále se účastníci seznámí s principy první pomoci, nejčastějšími život ohrožujícími stavy, život zachraňujícími úkony. Výuka bude probíhat modelově tak, aby se do praktického nácviku zapojil každý účastník.</p>	8 hodin
9.	<p>Modul 9: Úvod do ošetrovatelství</p> <p>Modul se zaměřuje na soubor činností orientovaných na prevenci, udržení, podporu a navrácení zdraví v rámci poskytování pečovatelské služby. Účastníci budou seznámeni s konkrétními činnostmi a technikami péče o nemocné a nesoběstačné uživatele. Tématem bude specifická ošetrovatelská péče o seniory a chronicky nemocné, včetně prevence imobilizačního syndromu.</p>	8 hodin
10.	<p>Modul 10: Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů</p> <p>Účastníci budou diskutovat etické aspekty práce pečovatele, seznámí se s etickými kodexy v pomáhajících profesích a se základními postupy řešení etických otázek a dilematických situací, které budou prezentovány na modelových příkladech.</p>	6 hodin
11.	<p>Modul 11: Úvod do geriatric, gerontopsychiatrie a sociální gerontologie</p> <p>Účastníci se seznámí se základy uvedených lékařských oborů relevantními pro poskytování pečovatelské služby. Dozví se o zvláštích patogeneze a projevu chorob ve stáří, seznámí se s principy geriatrického režimu, který je prostředkem k dosažení adaptace, autosanace, rekonvalescence a prevence komplikací, zejména v kontextu následné a dlouhodobé péče i paliativní medicíny. Pozornost je věnována zejm. multimorbiditě a geriatrickým</p>	16 hodin

	syndromům (instability, imobility, hypomobility a dekondice, anorexie a malnutrice, inkontinence). Účastníci získají i základní orientaci v psychopatologii a sociální patologii ve vztahu k této cílové skupině. Praktické souvislosti thanatologie a podpora umírajících a jejich blízkých jsou rovněž součástí modulu.	
12.	Modul 12: Problematika zdravotního postižení Účastníci vzdělávání se seznámí s medicínským i sociálním pojetím zdravotního postižení, se specifiky jednotlivých druhů postižení v bio-psycho-sociálních souvislostech a jejich významem pro poskytování pečovatelské služby. Účastníci získají i základní orientaci v psychopatologii a sociálně patologických jevech, s nimiž se mohou setkat při poskytování pečovatelské služby této cílové skupině.	16 hodin
13.	Modul 13: Základní úkony při poskytování pečovatelské služby Účastníci se seznámí s obsahem základních činností stanovených vyhláškou 505/2006 v § 6: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, a to včetně praktických příkladů jejich provádění v kontextu organizace.	8 hodin
14.	Modul 14: Aktivizační a vzdělávací intervence, prevence vzniku závislosti na službě Účastníci se seznámí s pojmem motivační intervence a jejím využitím v kontextu pečovatelské služby, ve skupinách absolvují praktické ukázky kognitivní rehabilitace, tréninku paměti, základy zdravotního tělocviku. Budou seznámeni s významem pozitivního citového vyladění, andragogickým přístupem k cílové skupině, a s možnostmi rozpoznání a předcházení rozvoje závislosti na poskytování sociální služby. Modul je v tomto smyslu zaměřen zejména na význam plánování spolupráce a zapojování uživatele do rozhodování o poskytované službě.	8 hodin
15.	Modul 15: Péče o uživatele služby a základy hygieny Modul spojuje problematiku činnosti pečovatele zejm. v oblasti pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoci při osobní hygieně	8 hodin

	nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu s tématikou aktivizace uživatele. V praktických cvičeních získají účastníci základní dovednosti v péči o imobilního člověka, polohování, v prevenci a ošetření dekubitů, dále v asistenci při vstávání z lůžka, chůzi s pomocí kompenzačních pomůcek, při osobní hygieně i hygieně bydlení, včetně použití vhodných prostředků a dále v technikách podání stravy.	
16.	Modul 16: Péče o domácnost a hospodaření Účastníci vzdělávání si osvojí pravidla efektivní péče o domácnost, včetně logistiky vedení více domácností a bezpečného pohybu v domácnosti, s využitím relevantních kompenzačních pomůcek a mechanismů. V neposlední řadě využijí poznatky z modulu Komunikační dovednosti a vyzkouší si, jak komunikovat s uživatelem služby v jeho přirozeném prostředí – při vstupu do domácnosti.	4 hodin
17.	Modul 17: Zvládání krizových situací Účastníci se naučí rozpoznat krizovou situaci, její specifika a dynamiku a seznámí se základy praktické aplikace postupů krizové intervence. Dále si vyzkouší vlastní náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření. Naučí se také, jak se chránit. V průběhu modulu si participanti vzdělávání vyzkouší některé techniky, které mohou pomoci při zvládání stresových situací.	8 hodin
18.	Modul 18: Prevence týrání, zneužívání uživatelů Obsahem modulu je bezpečnost seniorů a zdravotně znevýhodněných osob, jejich týrání a zanedbávání v domácí péči. Pozornost je věnována také rizikům týrání a zneužívání v rámci poskytování sociální služby.	4 hodin
19.	Modul 19: Základy bezpečné práce a šetrná sebeobrana pro pracovníky v sociálních službách Cílem modulu je seznámit účastníky s možnými rizikovými situacemi vznikajícími při výkonu pečovatelské práce. Odhad vzniku těchto situací, jejich předcházení a možné řešení v rámci modelových situací má přispět k zvýšení bezpečnosti pracovníků. Účastníci se rovněž seznámí se současným legislativním rámcem, ve kterém se tyto situace mohou odehrávat a s právními možnostmi jejich řešení. V praktickém nácviku se naučí několik prvků sebeobrany.	8 hodin

20.	Modul 20: Odborný výcvik spojený se stáží Obsahem odborného výcviku i stáží u vybraného poskytovatele pečovatelské služby bude nácvik dovedností spojených se základní sebeobsluhou uživatele (oblékání, osobní hygiena, domácí práce, nákupy, základní péče o ležícího pacienta, používání kompenzačních pomůcek, včetně mechanického či elektrického vozíku, asistence při pohybu mimo domácnost), základy fyzioterapie a ergoterapie.	21 hodin
21.	Zhodnocení a závěrečný test	3 hodiny
	Celkový počet výukových hodin	174 hodin

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na problematiku zdravotního postižení

Pořadové číslo	Obsah	Časová dotace Počet výukových hodin (1 výuková hodina=45min)
5.	Modul 1: Úvod, představení vzdělávacího programu Seznámení účastníků a lektorů, představení cíle a obsahu kvalifikačního kurzu a organizační pokyny.	1 hodina
2.	Modul 2: Základy sociální práce Modul seznámí účastníky kurzu se sociální prací jako s praktickou disciplínou, v kontextu jiných pomáhajících profesí. Budou vysvětleny hlavní cíle, principy a hodnoty sociální práce a její vztah k sociální péči. Účastníci budou uvedeni do tradice sociální práce a jejího vývoje v posledních desetiletích a se základními metodami, využitelnými při práci s osobami se zdravotním znevýhodněním.	7 hodin
3.	Modul 3: Systém sociálních služeb v ČR Účastníci získají přehled o typech, formách a druzích sociálních služeb v ČR. Budou seznámeni s kvalifikačními požadavky pro výkon odborných činností v sociálních službách, se subjekty, které v sociálních službách působí a s návaznými spolupracujícími institucemi. Modul dále seznamuje se základními podmínkami poskytování sociálních služeb, se zákonným vymezením úhrad za tyto služby a s příspěvkem na péči.	3 hodin

4.	<p>Modul 4: Kvalita v sociálních službách</p> <p>Hlavní pozornost bude věnována standardům kvality v sociálních službách a plánování zaměřenému na člověka. Účastníci budou seznámeni s cílem standardů, získají povědomí o druzích standardů, jednotlivých kritériích standardů, jejich potřebnosti a možnostem naplňování. Účastníci budou ve skupinách diskutovat zavádění standardů ve své organizaci.</p>	5 hodin
5.	<p>Modul 5: Úvod do problematiky zdravotního postižení</p> <p>Účastníci vzdělávání se seznámí s medicínským i sociálním pojetím zdravotního postižení, se specifiky jednotlivých druhů postižení v bio-psycho-sociálních souvislostech. Seznámí se s pojmy disabilita, změna schopností, handicap, speciální potřeby. Společenská interpretace postižení, předsudek, stigma, mýtus normálnosti. Účastníci získají i základní orientaci v psychopatologii a sociálně patologických jevech, s nimiž se mohou setkat při poskytování sociální služby této cílové skupině.</p>	12 hodin
6.	<p>Modul 6. Komunikační dovednosti</p> <p>V praktických nácvicích si účastníci kurzu osvojí prvky efektivní verbální a neverbální komunikace s uživateli služby. Dále se zaměří na specifika pomáhajícího rozhovoru, seznámí se formami komunikace, které brání vcítění a s chybami v percepci druhých, ve dvojicích absolvují nácvik aktivního naslouchání a otázek rozvíjejících rozhovor, uvědomí si rozdíly mezi direktivním a nedirektivním rozhovorem. Seznámí se se specifiky komunikace s osobami se zdravotním znevýhodněním z hlediska jednotlivých druhů znevýhodnění a s metodami alternativní komunikace., které si upevní nácvikem.</p>	20 hodin
7.	<p>Modul 7: Sociálně právní minimum pro pracovníky v sociálních službách</p> <p>Cílem modulu je seznámit účastníky se základním právním rámcem ošetřujícím sociální oblast v ČR, zejm. zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a prováděcí vyhláškou 505/ 2006 Sb. Dále budou seznámeni s právními normami, se kterými se v praxi budou nejčastěji setkávat, včetně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Na konkrétních příkladech budou ve skupinách</p>	8 hodin

	analyzovat situace z praxe z právního hlediska.	
8.	<p>Modul 8: Psychosociální souvislosti zdravotního postižení</p> <p>Cílem je rozvinout poznatky zejm. Modulu č. 5 – pozornost je zaměřena na handicap jako psychosociální kategorii, s rozlišením specifík postižení vrozeného a získaného. Účastníci budou diskutovat vliv postižení na možnosti vzdělávání a rozvoj kompetencí, pracovního uplatnění, na výkon a uplatňování občanských práv a svobod, na navazování sociálních kontaktů, na samostatnost a soběstačnost, na možnosti trávení volného času. Diskutovány budou souvislosti s průběhem socializace, důsledky pro schopnost prožívat, komunikovat, sdružovat se a vyvíjet dlouhodobou, cílenou, smysluplnou aktivitu. Tématem budou rovněž deklarace práv zdravotně postižených v zemích Evropské Unie a Standardní pravidla pro vyrovnávání příležitostí osob se zdravotním postižením.</p>	12 hodin
9.	<p>Modul 9: Etika poskytování sociální služby a ochrana práv uživatelů</p> <p>Účastníci budou diskutovat etické aspekty práce se seniory, seznámí se s etickými kodexy v pomáhajících profesích a se základními postupy řešení etických otázek a dilematických situací, které budou prezentovány na modelových příkladech.</p>	6 hodin
10.	<p>Modul 10: Ochrana zdraví, základy hygieny a první pomoci</p> <p>Modul je zaměřen na zásady správné životosprávy, zdravé stravovací návyky s ohledem na dietologická specifika vybraných onemocnění, na vhodné pohybové aktivity a odpočinek podle jednotlivých typů zdravotního postižení. Dále se účastníci seznámí se základy hygieny v rezidenčních zařízeních i v domácnostech a hygieny stravování. Tematizován bude proces šíření nákazy v pobytových zařízeních, možnosti zvyšování odolnosti jedince, protiepidemická opatření. Nejčastější infekční onemocnění vyskytující se v kolektivních zařízeních – alimentární nákazy, vzdušné nákazy, nozokomiální nákazy. Dále se účastníci seznámí s principy první pomoci, nejčastějšími život ohrožujícími stavy, život zachraňujícími úkony.</p>	10 hodin

<p>11.</p>	<p>Modul 11: Zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, pravidla šetrné sebeobrany, prevence týrání a zneužívání uživatelů</p> <p>Modul orientuje účastníky na porozumění situacím, v nichž uživatelé služby mohou jednat v rozporu s vnitřními pravidly organizací, či obecně s očekávaným chováním (projevy frustrace, agrese, chování pod vlivem psychotického onemocnění). Odhad vzniku těchto situací, jejich předcházení a možné řešení v rámci modelových situací má přispět ke zvýšení bezpečnosti pracovníků i uživatelů. Účastníci budou seznámeni s legislativním rámcem, ve kterém se tyto situace mohou odehrávat a s právními možnostmi jejich řešení. V praktickém nácviku se naučí několik prvků šetrné sebeobrany. Dále budou frekventanti seznámeni s riziky týrání a zneužívání uživatelů v rámci poskytování sociální služby.</p>	<p>12 hodin</p>
<p>12.</p>	<p>Modul 12: Podpora sebeobsluhy a péče o domácnost</p> <p>Frekventanti kurzu budou seznámeni se základními opatřeními na podporu sebeobsluhy, včetně nácviku těchto situací. Dále si osvojí pravidla efektivní péče o domácnost/bytovou jednotku, včetně bezpečného pohybu v domácnosti, s využitím relevantních kompenzačních pomůcek a mechanismů. V neposlední řadě využijí poznatky z modulu Komunikační dovednosti a vyzkouší si, jak komunikovat s uživatelem služby v jeho životním prostoru (pokoji v zařízení, bytové jednotce).</p>	<p>8 hodin</p>
<p>13.</p>	<p>Modul 13: Aktivizační techniky a prevence vzniku závislosti osob na sociální službě</p> <p>Účastníci budou seznámeni se základy pohybové aktivizace, aktivizace nácvikem běžných denních úkonů, zprostředkováním kontaktů s okolím, se speciálními aktivizačními technikami z oblasti arteterapie, muzikoterapie aj. V malých skupinách vytvoří projekt aktivizačního programu zaměřeného na udržení a zvýšení dosavadních schopností uživatele s ohledem na specifika typu postižení. Seznámí se se základy kognitivní rehabilitace, základy zdravotního tělocviku a s možnostmi rozpoznání a předcházení rozvoje závislosti na poskytování sociální služby. Modul je v tomto smyslu zaměřen zejména na význam plánování spolupráce a zapojování uživatele do rozhodování o poskytované službě.</p>	<p>8 hodiny</p>

14.	<p>Modul 14: Základy pedagogiky volného času, vzdělávací a výchovné techniky</p> <p>Modul seznamuje s možnostmi využití pedagogiky volného času pro zdravé naplnění volného času uživatelů se zdravotním znevýhodněním, zejm. v pobytovém zařízení, s přihlédnutím k nárokům volnočasových programů u osob se sníženou pohyblivostí, smyslovými a kognitivními poruchami. Tématem budou rovněž principy validace, preterapie a praktické ukázky při využití zmiňovaných metod.</p>	8 hodin
15.	<p>Modul 15: Bazální stimulace</p> <p>Cílem modulu je naučit frekventanty zlepšovat zdravotní stav uživatelů cílenou stimulací smyslových orgánů. Získají základní vědomosti a dovednosti v konceptu Bazální stimulace, naučí se rozpoznat a naplňovat potřeby uživatelů se změnami v možnostech vnímání, komunikace a pohybu.</p>	8 hodin
16.	<p>Modul 16: Zvládání krizových situací</p> <p>Účastníci se naučí rozpoznat krizovou situaci, její specifika a dynamiku a seznámí se základy praktické aplikace postupů krizové intervence. Dále si vyzkouší vlastní náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření. Naučí se také, jak se chránit. V průběhu modulu si participanti vzdělávání vyzkouší některé techniky, které jim mohou pomoci při zvládání zátěžových situacích.</p>	8 hodin
17.	<p>Modul 17: Odborný výcvik spojený se stáží</p> <p>Obsahem odborného výcviku i stáží u vybraných poskytovatelů rezidenčních služeb pro osoby se zdravotním znevýhodněním bude nácvik dovedností spojených se základní sebeobsluhou uživatele (oblékání, osobní hygiena, domácí práce, nákupy, základní péče o ležícího pacienta, používání kompenzačních pomůcek, včetně mechanického či elektrického vozíku, asistence při pohybu mimo domácnost) a využívání aktivizačních postupů.</p>	21 hodin
18.	<p>Zhodnocení a závěrečný test</p>	3 hodiny
	<p>Celkový počet výukových hodin</p>	160 hodin

b) ANOTACE KURZŮ PRO PRACOVNÍKY ZADAVATELŮ

Primární témata¹

Sociální práce s jednotlivcem 8 hodin

Anotace: Obsahem modulu bude uplatňování základních principů a hodnot moderní sociální práce při jednání se žadateli a příjemci dávek pomoci v hmotné nouzi a osobami společně posuzovanými a žadateli a příjemci dávek v nezaměstnanosti. Frekventanti si vyzkouší komunikační dovednosti vztažené k mapování situace klienta, vysvětlování (mechanismu posuzování nároků, rozhodnutí), řešení stížností a konfliktních situací.

Hmotná nouze a dávky v nezaměstnanosti 8 hodin

Anotace: Frekventantům bude vysvětlena provázanost mezi systémem hmotné nouze a dávkami v nezaměstnanosti. Dávky pomoci v hmotné nouzi budou pojednány s ohledem na poslední novelizace a výklady MPSV (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, úhrady jiných ubytovacích zařízení, formy poskytování dávek a výplata dávek - příjemce a zvláštní příjemce, změny skutečností rozhodných pro nárok na dávku a její výši, sporné body a omyly při poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi) a na požadavky na vedení záznamu (dokumentace). Dále bude pozornost věnována zejména neobvyklým případům, situacím, které umožňují dvojitý výklad, apod. frekventanti budou mít možnost přímo na místě vznést vlastní dotazy ze své praxe. Důraz bude kladen také na výměnu zkušeností frekventantů, kteří působí na jiných obecních úřadech.

Prevence syndromu vyhoření 8 hodin

Anotace: Prevence syndromu vyhoření bude představena ve svém nejširším kontextu životního stylu. Účastníci kurzu se dozvědí, které zásady dodržovat, aby se nebezpečí rizika vyhoření eliminovalo. Budou provedeni procesem vzniku syndromu vyhoření, budou upozorněni na první příznaky a dostanou konkrétní návody, jak se tomuto riziku bránit. Naučí se také konkrétní techniky, které mohou každodenně využívat v rámci pracovního procesu i mimo něj.

¹ Z důvodů srozumitelnosti textu používáme pouze maskulinní tvary názvu pracovních pozic, osob, apod. Je-li v textu uvedeno např. frekventant kurz, máme tím na mysli jak frekventanty, tak frekventantky.

Komunikační dovednosti
16 hodin**Anotace:****Komunikační dovednosti**

Důraz bude kladen na efektivní mezilidskou komunikaci jako takovou. V rámci praktických nácviků si účastníci kurzu osvojí pravidla verbální i nonverbální komunikace, naučí se informace jak přijímat, tak vysílat. Dále bude nacvičeno vystupování před větší skupinou osob. Dovednosti využitelné jak v komunikaci s kolegy, s nadřízenými i podřízenými, budou nacvičovány s použitím videokamery tak, aby je účastníci mohli ihned zdokonalovat.

Komunikační dovednosti v přímé práci s klientem

Druhá část kurzu se orientuje více na komunikaci s klientem, i když je využití získaných dovedností opět širší. Účastníci si vyzkouší vedení direktivního a nedirektivního rozhovoru, aktivní naslouchání, různé způsoby kladení otázek v závislosti na jejich funkci, apod.

Sociální práce s rodinou
8 hodin

Anotace: Modul je zaměřen na aktuální otázky sociální práce s rodinou. Rodina je pojímána v jejich tradičních i netradičních formách, s přihlédnutím ke kulturním odlišnostem rodin v ČR. Zvláštní pozornost je věnována rodinám s vícečetnými problémy („klinické rodiny“) a konceptu „sanace rodin“ ve světle Národního akčního plánu péče o ohrožené rodiny, který má transformovat a sjednotit systém služeb pro ohrožené děti a rodiny ukotvením společných standardů kvality péče.

Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem
8 hodin

Anotace: Modul je zaměřen na situace, v nichž pramení obtíže ve spolupráci převážně z aktuálních dispozic, osobnosti či životního kontextu klienta. Představeny budou možnosti zvládnutí obtíží ve spolupráci s klienty s nízkou motivací, s klienty manipulujícími či zneužívajícími službu, s klienty projevujícími se negativisticky, hostilně či agresivně, s kverulujícími klienty, mlčícími či pasivními klienty a s klienty s disociativními projevy.

Terénní sociální práce
8 hodin

Anotace: Modul účastníky seznámí se základní problematikou terénní sociální práce. Vymezí její cíle, základní metody, terminologii a specifika. Představeny budou některé subjekty působící v oblasti terénní sociální práce v Královéhradeckém kraji. Diskutována budou témata jako principy a potenciál terénní sociální práce, práva uživatelů terénních sociálních služeb. Účastníci vzdělávání budou dále seznámeni s hlavními zdroji informací o terénní sociální práci (webové servery, příručky vztahující se k terénní sociální práci) a s legislativním rámcem terénních sociálních služeb.

Psychologie osobnosti
8 hodin

Anotace: Účastníci získají základní orientaci v oblasti struktury, teorie a typologie osobnosti. Modul je zaměřen na pochopení osobnosti jako souhrnu vlastností, procesů, stavů, návyků, postojů, atd. tvořící celistvou strukturu a dynamiku - individualitu člověka. Budou prezentovány základní typologie osobnosti. Diskutován bude také vliv temperamentu a charakteru osobnosti v sociálních interakcích.

Asertivita
8 hodin

Anotace: Cílem modulu je naučit se principy asertivního jednání a sebeprosazení, naučit se ovládat asertivní techniky jako obranu proti nátlaku a manipulaci a zvládnout asertivní zásady komunikace a naučit se je vhodně používat. Účastníci se seznámí s určením základních stylů jednání a s možností jejich ovlivňování, vyzkouší si praktickou aplikaci asertivních technik a naučí se, jak asertivně podávat a přijímat kritiku a pochvalu.

Způsobilost k právním úkonům
8 hodin

Anotace: Účastníci budou podrobně seznámeni s legislativní úpravou právní subjektivity, řízení o zbavení, omezení či vrácení způsobilosti k právním úkonům a řízení opatrovnického podle OSŘ, se zaměřením na výkon veřejného opatrovnictví o osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům, kde opatrovníkem byla ustanovena obec, včetně vedení evidence osob zbavených nebo omezených ve způsobilosti k právním úkonům. Tematizovány budou dále rozdíly mezi opatrovnictvím a poručnictvím.

Psychohygiena
8 hodin

Anotace: Frekventanti se naučí hlouběji poznat příčiny a projevy stresu ve své profesi s možnostmi prevence. Modul je spojen s praktickým nácvikem zvládnání stresu, relaxačními a kondičními cvičeními. Účastníci se seznámí s příčinami, principy a projevy stresu, a se stresory ve své profesi. Dále si vyzkouší mapování vlastní náchylnosti ke stresu. Poté se seznámí se základními strategiemi zvládnání stresu jako nástroje zvyšování výkonů a podmínky kvality života. Konečně si osvojí antistresové techniky a možnosti jejich využití, prakticky si nacvičí jednoduché relaxační techniky, cvičení pro dobrou kondici páteře a správného držení těla, kondiční cvičení zaměřené na uvolnění a protažení všech svalových partií.

Zvládání agrese

6 hodin

Anotace: Účastníci kurzů se seznámí s definicí agrese, s jejími typy, s biologickými a sociálními vlivy ovlivňujícími agresi, faktory vzniku, pozornost bude zaměřena zejména na téma frustrace. Pokryto bude pole chování, verbální a neverbální komunikace. Důraz bude kladen na prevenci agrese a na praktické dovednosti, jak zvládat agresi.

Proaktivní zvládání stresu

8 hodin

Anotace: Účastníci zvýší své dovednosti zvládat zátěžové a stresogenní situace v každodenním životě. Seznámí se s hlavními zdroji psychické zátěže a stresu v každodenním soukromém životě i v zaměstnání. Dozví se, jak diagnostikovat a analyzovat vnitřní a vnější zdroje zvládání stresu (coping). Za účelem sebepoznání vyhodnotí vlastní dotazník proaktivního zvládání životních nároků a zpracují individuální plán "jak zvládat stres".

Poradenské dovednosti

8 hodin

Anotace: Účastníci kurzu budou seznámeni s předpoklady aplikace principů a prvků poradenské práce do svých profesí. Osvojí si dovednosti rozhovoru, umění aktivního naslouchání, řešení konfliktních situací a vytváření kontaktu s prvku terapeutického vztahu. Naučí se také pracovat s rozdílnostmi a s vlastními stereotypy.

Sebezkušenostní výcvik

24 hodin

Anotace: Účastníci se seznámí s technikami a nástroji pro sebepoznání, seberozvoj, rozvoj profesionální spolupráce, reflexi své profesní praxe. Využívány budou diskuse, psychohry, autodiagnostika, skupinová práce apod. Rozvoj osobnostních kompetencí účastníků jde v souvislosti s jejich pomáhající profesí, důraz je kladen na rozvoj facilitujících vlastností, skupinovou práci, zlepšení soc. dovedností jako komunikace, kooperace, já jazyk, tady a teď, skupinová dynamika, koheze a interakce a další. Jde o ochutnávku technik vycházejících z oborů skupinové psychoterapie, gestalterapie, dramatické výchovy a dramaterapie transakční analýzy, analytické psychoterapie, Rogerovské psychoterapie, koncentrativní pohybové terapie, bodyterapie, arteterapie, muzikoterapie. Nejde o nácvik terapie ale možnou aplikaci terapeutických technik na profesní situace účastníků. Seminář je zaměřen zejména na oblasti: - Efektivní péče o sebe Self-monitoring (techniky sebepozorování, zpracování zpětné vazby od druhých, sebevědomí a sebehodnocení), Self-management (zvládání harmonického působení nároků na profesi sociálního pracovníka, sebemotivační techniky), Sebe prezentace (prezentace sebe, vhodných postojů, role pozitivní autority u klientů) - Efektivita vnitřních psychických funkcí, Zacházení s emocionálními stavy (druhy žádoucích a nežádoucích stavů, techniky zvyšování motivace. Techniky zkvalitňování morálního a etického vývoje v jeho jednotlivých fázích. - Efektivita interpersonálních dovedností Komunikace (asertivita, aktivní naslouchání, jednání, projednávání, vhodné strategie u problémových osob) Zásady zacházení s vnitřními a interpersonálními problémy a konflikty, typické vzorce jejich řešení.

Sekundární témata

Psychopatologie 6 hodin

Anotace: Účastníci se zorientují v základních termínech a konceptech, s nimiž psychopatologie pracuje a s pojmem normality. Budou seznámeni s nejčastějšími duševními poruchami a poruchami chování, včetně klinických příznaků a diagnostických možností. Dozví se základní poznatky o etiologii duševních poruch, poruch osobnosti a chování, možnosti a meze pozitivního výchovného působení. Na kazuistikách v malých skupinách navrhnou možnosti zvládnutí psychopatologických projevů klientů ve svých praxích.

Tvorba a strukturace textu 8 hodin

Anotace: Frekventanti kurzu budou seznámeni s pravidly psaní textů s důrazem na typy dokumentů využívaných v agendě sociálních pracovníků. Představena budou pravidla pro psaní záznamů z činnosti, směrnic, metodických příruček, dopisů a textů, které představují službu okolí. Účastníci kurzu vytvoří a představí ve skupině prezentační materiál, inzerující služby, které poskytují, a to jak ve smyslu obsahovém, tak grafickém.

Práce s motivací klientů 8 hodin

Anotace: Účastníci jsou seznámeni s pojmem motivační intervence v kontextu poradenství zaměřeného na člověka, kognitivní terapie, systemických teorií a sociální psychologie přesvědčování. Důraz je kladen na vytváření „atmosféry změny“, zásady přirozené empatie, vřelosti a autenticity. Účastníci jsou seznámeni s fázemi kola změn a úkoly pracovníka v těchto fázích a s motivačními technikami (předávání rad, odstraňování překážek, nabízení alternativ atd.).

Sociální psychologie 8 hodin

Anotace: V modulu si účastníci kurzu osvojí základní poznatky ze sociální psychologie. Probrána budou tato témata: osobnost, s důrazem na jednání, sociální vnímání, osobnostní profil, osobní síla; komunikace, s důrazem na složky komunikace, smyslové vnímání, rozvíjení schopností, přesvědčivost, typologie osobností v komunikaci; řeč těla, s důrazem na významy, empatie, chyby v komunikaci, manipulativní komunikace, vlastní styl; chování, s důrazem na psychologické zásady, vnímání ze strany druhých, modely jednání, uvědomění, jednání, s důrazem na interakce, naslouchání, sdělování, dialogy, skupinové jednání, řešení konfliktů; týmová spolupráce, s důrazem na synergii, sdílení, týmový efekt, naslouchání a účinnou komunikaci.

Etika v sociální práci
8 hodin

Anotace: Účastníci vzdělávání porozumí profesionálním hodnotám a principům etického rozhodování. Seznámí se s etickými kodexy a dozví se, a naučí se obecné postupy, jak se vyrovnat s etickými dilematy, se kterými se setkávají ve své praxi. V modulu budou zprostředkovány principy takového rozhodování, které bude chránit práva klientů, ale zároveň bude bezpečné pro pracovníky. Modul bude prokládán aplikací etických principů na konkrétní modelové situace, se kterými se účastníci mohou setkat ve své praxi.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou rodiny s dětmi
8 hodin

Anotace: Účastníci budou seznámeni především se specifiky sociální práce s rodinami s četnými sociálními handicap (nuzné podmínky, rozvodová či rozchodná situace, odebrání dítěte, ohrožování dítěte). Budou seznámeni se sociálními situacemi rodin s dětmi a s praktikovanými principy, metodami a technikami sociální práce. Taktéž se seznámí s některými v současnosti užívanými speciálními metodami jako je mediace či případová konference.

Zdravotnické prostředky se zaměřením na kompenzační pomůcky
8 hodin

Anotace: Účastníci se seznámí se základním vymezením zdravotnických prostředků a zaměří se na ty, jejichž cílem je vyrovnávat nedostatečně rozvinuté nebo porušené funkce orgánů těla, s využitím zachovaných nebo narušených funkcí a orgánů. Seznámí se s nejužívanějšími pomůckami pro mobilitu, pro zvedání a přesun klienta, s pomůckami antidekubitního programu, pomůckami pro domácí péči. Pomůcky budou prezentovány v obrazové dokumentaci. Seznámí se s možností úhrad kompenzačních pomůcek, zejm. s jednorázovým příspěvkem na opatření zvláštní pomůcky (tzv. příspěvek na kompenzační pomůcku) a jeho podmínkami.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou Romové
8 hodin

Anotace: Účastníci budou seznámeni se sociálně-konstruktivistickou podstatou utváření etnicity a vybranými pojmy, kterými jsou např. etnický předsudek, diskriminace, etnocentrismus. Naučí se rozlišovat mezi asimilací, integrací a segregací. Participanti vzdělávání budou detailněji seznámeni s romskou kulturou, tradicemi a zvyklostmi. Důraz bude kladen na ty prvky tzv. romského způsobu života, se kterými se pracovníci setkávají ve své profesní praxi. Představeny budou příklady dobré praxe a možnosti, jak je využít v praxi dalších obecních úřadů.

Ochrana práv klientů
8 hodin

Anotace: Předmětem modulu je ochrana práv jako právní i morální norma. Diskutovány jsou všechny kategorie lidských práv: nezadatelná (absolutní lidská práva- právo na život, na svobodu myšlení a svědomí, právo nebýt týrán atd.), práva politická a občanská (zejm. právo na svobodu náboženského vyznání, právo na bezpečnost, právo na soukromý život), práva sociální a kulturní (zejm. právo na sociální ochranu, právo na zdravotní péči, právo na azyl, právo na vlastní kulturu) a zvýšená pozornost je věnována právům znevýhodněných (skupinová, zejm. práva dětí, menšin, uprchlíků a migrujících pracovníků, práva osob se zvláštními potřebami).

Specifika sociální práce s cílovou skupinou seniři
8 hodin

Anotace: Senioři budou představeni v kontextu specifik, která kladou na pracovníky pomáhajících profesí. V úvodu budou představeny koncepty vysvětlující sebepojetí a prožitek stárnutí pro člověka. Dále bude zmíněn ageismus a postavení seniorů v současné společnosti. Budou představeny komunikační bariéry a způsoby, jak je řešit. Bude vyzdvížen potenciál sociální práce s rodinou, který je v komunikaci se seniory efektivně využitelný. Frekventanti kurzu se dále seznámí s komunikačními strategiemi, které mohou v komunikaci se seniory používat. Pozornost bude věnována také nácviku konkrétních situací.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby žijící bez přístřeší
8 hodin

Anotace: Účastníci budou seznámeni s definicemi bezdomovství a jejich limity. Naučí se rozdíly mezi zjevným, potenciálním a skrytým bezdomovectvím. Bezdomovectví a jeho zdravotní a sociální rizika. Služby pro osoby bez domova: na úrovni primární prevence: /programy zaměřené na dostupné bydlení, intervenční programy a stabilizační programy/, sekundární prevence /terénní programy, denní centra; přechodné - azylové a sociální bydlení, vzdělávací programy, chráněná a podporovaná zaměstnání/ a následná podpora /podpůrné programy/. Zvláštní pozornost bude věnována práci kurátora pro dospělé.

Mapování klientovy situace
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu je poznávání situace klienta, které je zasazeno do základní struktury práce s uživatelem (mapování – hledání řešení – vyhodnocování). Představen je význam a formy strukturovaného způsobu mapování potřeb, zdrojů a omezení.

Videotrénink interakcí
16 hodin

Anotace: Modul seznámí účastníky s možnostmi využití VTI ve své profesi. Budou vysvětleny základní principy a postupy využívané v této metodě. Na jejich základě si účastníci sami vyzkouší možnosti VTI na modelových situacích, které budou natáčeny. Důraz bude kladen na možnosti VTI při rozvoji komunikace s různými cílovými skupinami při šetření v domácnostech klientů, při komunikaci na úřadě.

Řízení lidských zdrojů: týmová spolupráce
8 hodin

Anotace: Po absolvování kurzu budou účastníci schopni lépe a efektivněji spolupracovat v rámci vlastního pracovního týmu. Poznají svoji přirozenou týmovou roli, budou mít zážitek týmové spolupráce, uvědomí si přínosy dobře fungujícího týmu a budou podporovat rozvoj týmové práce v rámci svého pracoviště. Naučí se také, jak podporovat žádoucí projevy určující efektivní spolupráci, a jak naopak předcházet a omezovat jevy, které dobrou spolupráci ničí.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby v krizi
8 hodin

Anotace: Modul seznamuje s pojmem krize, uvádí do jejích příčin, typů a průběhu. Účastníci se dozvědí základní postupy a techniky v krizové intervenci, komunikace s klientem v krizi, na modelové situaci se naučí uzavřít „smlouvu o přežití“. Seznámí se činnostmi zařízení poskytujících krizovou pomoc.

Právní aspekty sociálních služeb
6 hodin

Anotace: Modul předpokládá orientaci v systému sociálních služeb v ČR. Pozornost bude věnována jejich vybraným právním aspektům. Těmi budou zejména smlouvy a smluvní vztahy, právní odpovědnost subjektu poskytujícího sociální službu, právní odpovědnost zřizovatele, vztahy mezi zřizovatelem a poskytovatelem, apod. Představeny budou právní normy, které jednotlivé oblasti ošetřují. Účastníci budou mít možnost klást přímo na místě dotazy, které se týkají specifických situací.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách
8 hodin

Anotace: Účastníci budou seznámeni s důsledky života v sociálně vyloučených lokalitách. Hlavními tématy budou možné způsoby adaptace obyvatel sociálně vyloučených lokalit na život v nich a sociální problémy, které adaptační strategie provázejí. Pozornost bude věnována konstituování kultury chudoby, nezaměstnanosti, anomii a jejich možným následkům (deprivace, sociálně patologické jednání zahrnující lichvu, různé typy závislosti, apod.). Účastníkům budou představeny principy sociální práce a příbuzných disciplín, které lze využít při práci či komunikaci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit.

Příspěvek na péči
8 hodin

Anotace: Pozornost bude věnována současné právní úpravě příspěvku na péči. Představen bude proces přiznávání příspěvku a administrace. Pozornost bude věnována problematickým a nestandardním případům, se kterými se mohou pracovníci ve své praxi setkat. V rámci modulu proběhne také výměna zkušeností mezi pracovníky z různých obecních úřadů. Frekventanti budou mít možnost přímo na místě vznést případné dotazy, týkající se agendy příspěvku na péči.

Sociálně-právní ochrana dětí a rodinné právo
8 hodin

Anotace: Modul shrnuje základní informace o sociálně-právní ochraně dětí a kompetencích obcí v dané oblasti, práva a povinnosti pracovníků sociálně-právní ochrany a pověřených osob a dále se zaměřuje na sérii metodických doporučení MPSV k výkonu sociálně-právní ochrany dětí z r. 2009 a souvislosti s Národním akčním plánem. Významným tématem je i koncept „plánu péče“ a „případových konferencí“.

Terciální témata**Krizová intervence**
8 hodin

Anotace: Krizová situace bude představena jako zvláštní typ náročných životních situací. Účastníkům budou představeny typy krizových situací, reakce na krizové situace, faktory zvyšující intenzitu stresu při krizových situacích a techniky vyrovnávání s krizovou situací bez sociální opory. Hlavní část modulu bude postavena na principech odborné pomoci v krizové situaci a na představení postupů zvládnání krizí. Představena bude také práce s emocemi v krizové intervenci.

Rozvoj a vzdělávání zaměstnanců: metodické vedení zaměstnanců a koučování
6 hodin

Anotace: Modul je zaměřen na zvládnutí metodického vedení zaměstnanců a na využití koučování. Metodické vedení je prezentováno jako nástroj profesního rozvoje pracovníků i prostředek dosahování, zvyšování a kontrolování kvality práce. Modul dále vede k pochopení principů a filosofie koučování a porozumění základní metodice systemického koučingu. Kurz je složen ze základní teorie a nástrojů koučování a praktického nácviku. V modulu jsou dále diskutovány nároky na metodického vedoucího – kouče a možnosti dalšího rozvoje v těchto oblastech.

Sociální služby v Královéhradeckém kraji

4 hodin

Anotace: Účastníkům kurzu bude představena situace sociálních služeb v jejich regionu. Získají orientaci v současných typech sociálních služeb, které jsou v kraji provozovány. Dále budou uvedeni do strategických materiálů rozvoje sociálních služeb tak, aby získali přehled o prioritách, které subjekty veřejné zprávy přikládají sociálním službám. Frekventanti se seznámí také se zdroji informací, ze kterých mohou v budoucnu čerpat informace o regionálním rozměru sociálních služeb.

Pokročilá znalost práce na PC

9 hodin

Anotace:

Pokročilá práce s MS Word

Účast na kurzu předpokládá běžnou uživatelskou znalost programu MS Word. V modulu si účastníci tyto dovednosti rozšíří. V rámci programu MS Word se naučí pokročilé práci s grafickou úpravou dokumentů, funkce slučování dokumentů, vyhledávání v dokumentech, apod.

Pokročilá práce s MS Excel

Účast na kurzu předpokládá běžnou uživatelskou znalost programu MS Excel. V modulu si účastníci tyto dovednosti rozšíří. V programu MS Excel se naučí využívat jednoduché i složité vzorce, tvořit grafy a tabulky a komunikovat s ostatními programy.

Pokročilá práce s MS Power Point

Modul Pokročilá práce s MS Power Point bude koncipován jako tvorba vlastní prezentace, ve které se účastníci kurzu naučí využívat náročnější funkce a spolupráci s ostatními programy.

Teorie a praxe sociálního vyloučení

8 hodin

Anotace: Účastníci budou uvedeni do konceptu sociálního vyloučení. Modul kombinuje teoretické poznatky, jako jsou pohledy na sociální vyloučení, jeho příčiny, adaptace sociálně vyloučených osob, apod. se sebeprožitkem sociálního vyloučení, který umožní lépe porozumět klientům v takovéto situaci. Vedle obecných poznatků se účastníci seznámí také se situací sociálně vyloučených v prostředí ČR.

Prezentační dovednosti

8 hodin

Anotace: Frekventanti si formou nácviku osvojí dovednosti, které jim pomohou v přesvědčivých veřejných prezentacích. Naučí se, jakým způsobem prezentaci připravit, jaké jsou výhody a nevýhody prezentace s využitím Power Pointu, na co klást důraz v průběhu prezentace a jak zvýšit působivost vlastního vyjádření.

Sociální patologie
8 hodin

Anotace: Účastníci kurzu budou seznámeni s širokým spektrem témat sociálně patologické problematiky s vymezením na skupinové projevy sociálně patologických jevů. Důraz bude kladen na jejich příčiny, dynamiku a důsledky z hlediska jejich negativních dopadů na společnosti i jednotlivce. Důraz bude kladen také na možnosti prevence sociální patologie zejména na obecní a regionální úrovni.

Forenzní psychologie
8 hodin

Anotace: Cílem modulu je seznámit frekventanty se základními tématy vězeňské psychologie. Probírány budou tematické okruhy z oblasti problematiky psychologických aspektů viny a trestu, psychologie trestance, psychologie oběti trestného činu, psychologické aspekty práce ve vězeňství, možnosti sociální intervence ve zmíněných oblastech atp.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s chronickým duševním onemocněním
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu je seznámení s psychosociálními nároky chronických duševních poruch, zejm. schizofrenie, bipolární afektivní poruchy a demence z pohledu nemocných a jejich rodin. Naučí se komunikačním strategiím pro zvýšení dorozumění s nemocnými, seznámí se s organizacemi a svépomocnými hnutími v regionu, jejichž pomoc může nemocným a jejich blízkým zprostředkovat. Pozornost je věnována osobám s ustanoveným veřejným opatrovníkem a výkonu této funkce.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s demencí
8 hodin

Anotace: Účastníci jsou seznámeni s bio-psycho-sociálními souvislostmi demencí, jejich projevy a základní možnosti léčby. Tématem je dále péče o člověka postiženého demencí a jeho blízké komunikace, podnětová stimulace, orientace, animace, psychosociální podpora. Prezentovány jsou alternativní metody (preterapie -proutyho metoda). Součástí modulu jsou rovněž možnosti sociálního zabezpečení osob postižených demencí a pečujících osob.

Orientace v sociálních službách
2 hodiny

Anotace: Modul provede frekventanty systémem sociálních služeb v ČR. Budou seznámeni s typologií sociálních služeb, s jejich formami, možnými poskytovateli, apod. Vysvětlený bude registr sociálních služeb, standardy kvality a inspekce, kvalifikační předpoklady pro výkon odborné činnosti v sociálních službách.

Alternativní formy komunikace

8 hodin

Anotace: Modul přehledovým způsobem představí některé ze způsobů alternativní komunikace pro kontakt s lidmi se zdravotním postižením (mentálním, autismem, zrakovým a sluchovým). Ukáže, jak mohou být tyto metody využívány každým z pracovníků. Frekventanti budou také seznámeni s možnostmi využití video a audio pomůcek v komunikaci. Účastníci si jednu z metod vyzkouší na praktickém nácviku. V závěru modulu budou představeny zdroje dalších informací o alternativních metodách komunikace a odkazy na ucelené výcviky v jednotlivých způsobech alternativní komunikace.

Sociální ekonomika

8 hodin

Anotace: Účastníci kurzu budou seznámeni s konceptem sociální ekonomiky tak, jak jej chápe MPSV ČR. Budou seznámeni s principy sociálního podnikání, s možnostmi využití potenciálu sociálních ekonomik v regionu. Frekventantům budou také představeny příklady dobré praxe jak z ČR, tak ze zahraničí. Stručně budou účastníkům představeny také možnosti finanční a jiné podpory sociálního podnikání.

Zjišťování potřeb klientů

8 hodin

Anotace: Cílem modulu je seznámit účastníky s možnostmi výzkumů mezi současnými a potenciálními uživateli sociálních služeb. Tyto výzkumy mohou a měly by být využívány při plánování rozvoje stávající sociální služby, při plánování nové sociální služby, při komunitním plánování, apod., tedy ve všech situacích, ve kterých by potřeby klientů měly tvořit základní osu plánování. Účastníci se seznámí s tím, jak stanovit cíl výzkumu, jakou strategii zvolit pro jeho dosažení a jak interpretovat získané výsledky.

Komunitní sociální práce

8 hodin

Anotace: Frekventanti kurzu budou seznámeni s cíli komunitní práce, s jejími principy a s možnostmi jejího přístupu. Vyloženo bude aktivizační potenciál komunitní sociální práce, způsoby identifikace zdrojů v komunitě, hledání mluvčích, apod. Představeny budou některé z cílových skupin vhodných pro tuto metodu sociální práce. Dále budou představeny příklady dobré praxe z ČR i ze zahraničí a konkrétní způsoby realizace komunitní práce vč. organizačních procesů a personálního zázemí.

**Plánování lidských zdrojů: nastavení organizační struktury, popis pracovních pozic
8 hodin**

Anotace: Účastníci modulu budou seznámeni s plánováním lidských zdrojů se zaměřením na optimální nastavení organizační struktury na pracovišti. Tzn., že si osvojí typy organizačních struktur, identifikaci té nejvhodnější, realizaci analýzy potřeb organizace vzhledem k organizačním procesům a nastavení vhodných mechanismů organizace práce. Dále budou účastníci seznámeni s typologií pracovních pozic s důrazem na využití Zákona o sociálních službách a Zákona o úřednících.

**Plánování lidských zdrojů: práce s dobrovolníky, veřejná služba
3 hodiny**

Anotace: Účastníci budou seznámeni s právní úpravou práce s dobrovolníky a s právní úpravou veřejné služby. Budou jim představeny příklady dobré praxe z úřadů, kde veřejná služba funguje od roku 2009 a z institucí, které využívají dobrovolnické služby.

**Základní znalost práce na PC
16 hodin**

Anotace: Modul je uvedením do práce na PC. Pozornost bude soustředěna na základy MS Word a MS Excel. Účastníci kurzu si vyzkouší základní funkce obou programů jako je formátování dokumentů, zálohování dokumentů na externích nosičích a na internetové síti, vkládání obrázků do textu, kontrolu gramatiky, tvorbu základních tabulek, apod.

**Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s kombinovaným postižením
16 hodin**

Anotace: Modul seznamuje s pojmem kombinované či vícenásobné postižení, které je vysvětlováno jako multifaktoriální, multikauzální a multisymptomatologicky podmíněný fenomén, který se projevuje významnými nedostatky v kognitivní, motorické, komunikační, nebo psychosociální oblasti. Na případových studiích představujících základní skupiny kombinovaných postižení (mentální retardace, kombinace vad tělesných, smyslových a vad řeči, hluchoslepota, poruchy autistického spektra) jsou prezentovány možnosti pomoci těmto cílovým skupinám.

**Ochrana osobních údajů
2 hodiny**

Anotace: Poskytnutí přehledu o právní úpravě nakládání s osobními údaji klientů v každodenní praxi, zejména s ohledem na časté chyby a možné sankce za nedodržení povinností stanovených zákonem o ochraně osobních údajů. Účastníci semináře získají přehled, jak mají při nakládání s osobními údaji postupovat, a to jak vůči samotným klientům (respektive i zájemcům o práci a bývalým zaměstnancům), tak i Úřadu pro ochranu osobních údajů. Dále by měli účastníci dostat návod, jak případně upravit své interní směrnice a samotné postupy, aby byly v souladu s právními předpisy.

c) ANOTACE KURZŮ PRO PRACOVNÍKY POSKYTOVATELŮ

Primární témata²

Nekomunikující a nespolupracující klient

8 hodin

Anotace: Cílem modulu je prohloubit porozumění účastníků, jak mohou být náročné situace v jednání s klientem výsledkem spolupůsobení faktorů na straně pracovníka, organizace, vnějšího prostředí, nikoli pouze na straně osobnosti či nastavení klienta. Spolupráce s klientem, který není motivován ke stejným cílům, jako pracovník, nebo/a úsporně či nesrozumitelně komunikujícím klientem je nahlížena z perspektivy nehodnotícího konstruktivního řešení, které si účastníci vyzkouší v modelové situaci.

Specifika sociální práce s cílovou skupinou seniorů

8 hodin

Anotace: Obsahem modulu jsou specifika práce s cílovou skupinou seniorů, zejména propojení zdravotní a psychosociální problematiky. V úvodu budou představeny koncepty vysvětlující sebepojetí a prožitek stárnutí pro člověka. Dále bude zmíněn ageismus a postavení seniorů v současné společnosti. Bude vyzdvižen potenciál sociální práce s rodinou. Frekventanti kurzu se dále seznámí s komunikačními strategiemi (sociální pracovník jako zprostředkovatel orientace, potvrzení), které mohou v komunikaci se seniory uplatňovat, s důrazem na význam připojení a empatii. Pozornost bude věnována také nácviku konkrétních situací.

Individuální plánování s klientem

8 hodin

Anotace: Účastníci budou uvedeni do problematiky plánování zaměřeného na člověka. Dozví se zásady efektivního stanovování cílů ve spolupráci s uživatelem, o individuálním plánování spolupráce, která k těmto cílům směřuje, i o specifických procesech plánování v pobytových, ambulantních a terénních službách. Hlavní část modulu bude věnována praktickému nácviku dojednávání cílů spolupráce, jako východiska pro plánování a diskusi o vedení záznamu zachycujícího proces individuálního plánování do osobní dokumentace klientů.

² Z důvodů srozumitelnosti textu používáme pouze maskulinní tvary názvu pracovních pozic, osob, apod. Je-li v textu uvedeno např. frekventant kurz, máme tím na mysli jak frekventanty, tak frekventantky.

Rozvoj pečovatelských dovedností
8 hodin

Anotace: Účastníci se seznámí s konceptem dvojí tváře seniorské medicíny. Dále rozvinou koncepty pečovatelské a soběstačnosti a naváží na dovednosti, které už mají (Úprava lůžka, Osobní hygiena Polohování, Prevence dekubitů, Antidekubitní a polohovací pomůcky, Lokomoce, Hygiena dospělého klienta). Důraz bude kladen na kinestetiku v ošetrovatelské praxi (Princip pevných částí a mezer, Využití tahu a tlaku v pohybu, Následky nesprávné mechaniky těla) a na kinestetickou mobilizaci.

Práce s motivací uživatelů služby
8 hodin

Anotace: Účastníci jsou seznámeni s pojmem motivační intervence v kontextu poradenství zaměřeného na člověka, kognitivní terapie, systemických teorií a sociální psychologie přesvědčování. Důraz je kladen na vytváření „atmosféry změny“, zásady přirozené empatie, vřelosti a autenticity. Účastníci jsou seznámeni s fázemi kola změn a úkoly pracovníka v těchto fázích a s motivačními technikami (předávání rad, odstraňování překážek, nabízení alternativ atd.).

Základy první pomoci
8 hodin

Anotace: V rámci tohoto modulu budou účastníci seznámeni s různými typy poranění (odřeniny, sečné, bodné rány, zlomeniny, popáleniny, poleptání) a postupy při jejich ošetření. Dozví se, jak si počínat při krvácení žilním i tepenném. Dále budou seznámeni s pomůckami k ošetření a zastavení krvácení, včetně procvičení obvazové techniky. Frekventanti se dozvědí, jak postupovat při běžných kolapsech a při křečových stavech. Provedou nácvik KPR a ukládání do stabilizované polohy.

Komunikační dovednosti
16 hodin

Anotace:

Komunikační dovednosti

Důraz bude kladen na efektivní mezilidskou komunikaci. V rámci praktických nácviků si účastníci kurzu osvojí pravidla verbální i nonverbální komunikace, seznámí se formami komunikace, které brání vcítění a s chybami v percepci druhých, ve dvojicích absolvují nácvik aktivního naslouchání a otázek rozvíjejících rozhovor. Dále bude nacvičeno vystupování před větší skupinou osob. Dovednosti využitelné jak v komunikaci s kolegy, s nadřízenými i podřízenými, budou nacvičovány s použitím videokamery tak, aby je účastníci mohli ihned zdokonalovat.

Komunikační dovednosti v přímé práci s klientem

Druhá část kurzu se orientuje více na komunikaci s klientem, i když je využití získaných dovedností opět širší. Účastníci si vyzkouší vedení direktivního a nedirektivního rozhovoru, aktivní naslouchání, různé způsoby kladení otázek v závislosti na jejich funkci, apod.

Práce s klientem s poruchou hybnosti
16 hodin

Anotace: Účastníci získají základní teoretický náhled na oblast fyzioterapie a její užití v rámci práce s klienty v sociálních službách. Osvojí si základní fyzioterapeutické postupy a techniky, které si prakticky nacvičí. Formou vlastních prožitků také lépe pochopí a vcítí se do člověka s postižením, omezením, onemocněním. Dále se seznámí s takovými technikami, jako jsou reflexní terapie, masáž molitanovými míčky, využití jógy a prvky bazální stimulace.

Alternativní formy komunikace
8 hodin

Anotace: Modul přehledovým způsobem představí některé ze způsobů alternativní komunikace pro kontakt s lidmi se zdravotním postižením (mentálním, autismem, zrakovým a sluchovým). Ukáže, jak mohou být tyto metody využívány každým z pracovníků. Frekventanti budou také seznámeni s možnostmi využití video a audio pomůcek v komunikaci. Účastníci si jednu z metod vyzkouší na praktickém nácviku. V závěru modulu budou představeny zdroje dalších informací o alternativních metodách komunikace a odkazy na ucelené výcviky v jednotlivých způsobech alternativní komunikace.

Bazální stimulace a trénink paměti
8 hodin

Anotace: Cílem modulu je naučit frekventanty zlepšovat zdravotní stav uživatelů cílenou stimulací smyslových orgánů. Frekventanti kurzu se seznámí se základními prvky konceptu bazální stimulace jako pohyb, vnímání a komunikace. V těchto třech úrovních se naučí navázat efektivní a adekvátní komunikace i s lidmi, jejichž komunikační možnosti jsou minimální či silně omezené. Naučí se, jak pomocí bazální stimulace poskytnout klientovi pocit jistoty, bezpečí, autonomie, umožnit mu vnímat své tělo a navázat vztah s okolím. Dále bude modul zaměřen na udržování a rozvoj dlouhodobé i krátkodobé paměti v praktických cvičeních.

Prevence zdravotních rizik při výkonu sociální práce
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu jsou poznatky z oborů hygieny, epidemiologie, a specifických prvků prevence zdravotních rizik. Účastníci budou seznámeni s vybranými infekčními chorobami a parazitárními onemocněními, seznámí se se základními principy osobní hygieny, desinfekce a sterilizace jak v domácnostech, tak v rezidenčních zařízeních. Krátce budou diskutovány rovněž možnosti poranění při práci v terénu a zdravotní rizika vyvolaná působením chladu a tepla. Informace budou zasazeny do kontextu zákonných práv a povinností zaměstnanců a zaměstnavatelů.

Etika v sociální práci
8 hodin

Anotace: Účastníci vzdělávání porozumí profesionálním hodnotám a principům etického rozhodování. Seznámí se s etickými kodexy a dozví se, a naučí se obecné postupy, jak se vyrovnat s etickými dilematy, se kterými se setkávají ve své praxi. V modulu budou zprostředkovány principy takového rozhodování, které bude chránit práva klientů, ale zároveň bude bezpečné pro pracovníky. Modul bude prokládán aplikací etických principů na konkrétní modelové situace, se kterými se účastníci mohou setkat ve své praxi.

Právo na přiměřené riziko
8 hodin

Anotace: Modul prezentuje význam i meze práva na přiměřené riziko uživatele sociální služby z pohledu hodnot moderní sociální práce i z pohledu legislativy. Účastníci budou diskutovat, jak ve svých zařízeních vytvářet podmínky, aby měli uživatelé možnost volit a zachovat způsob svého života i za cenu určitého rizika a jak tato rizika udržovat na hranici únosnosti. V modelových situacích si účastníci vyzkouší, jak uživatele o tomto riziku srozumitelně informovat.

Zvládání agrese
6 hodin

Anotace: Účastníci kurzů se seznámí s definicí agrese, s jejími typy, s biologickými a sociálními činiteli ovlivňujícími agresi, faktory vzniku, pozornost bude zaměřena zejména na téma frustrace. Pokryto bude pole chování, verbální a neverbální komunikace. Důraz bude kladen na prevenci agrese a na praktické dovednosti, jak zvládat agresi.

Poradenské dovednosti
6 hodin

Anotace: Účastníci kurzu budou seznámeni s předpoklady aplikace principů a prvků poradenské práce do svých profesí. Osvojí si dovednosti rozhovoru, umění aktivního naslouchání, řešení konfliktních situací a vytváření kontaktu s prvku terapeutického vztahu. Naučí se také pracovat s rozdílnostmi a s vlastními stereotypy.

Základní znalost práce na PC
8 hodin

Anotace: Modul je uvedením do práce na PC. Pozornost bude soustředěna na základy MS Word a MS Excel. Účastníci kurzu si vyzkouší základní funkce obou programů jako je formátování dokumentů, zálohování dokumentů na externích nosičích a na internetové síti, vkládání obrázků do textu, kontrolu gramatiky, tvorbu základních tabulek, apod.

Proaktivní zvládání stresu
8 hodin

Anotace: Účastníci zvýší své dovednosti v oblasti zvládání zátěžové a stresogenní situace v každodenním životě. Seznámí se s hlavními zdroji psychické zátěže a stresu v každodenním soukromém životě i v zaměstnání. Dozví se, jak diagnostikovat a analyzovat vnitřní a vnější zdroje zvládání stresu (coping). Za účelem sebepoznání vyhodnotí vlastní dotazník proaktivního zvládání životních nároků a zpracují individuální plán "jak zvládat stres".

Specifika sociální práce s cílovou skupinou osoby s demencí
8 hodin

Anotace: Účastníci jsou seznámeni s bio-psycho-sociálními souvislostmi demencí, jejich projevy a základní možnosti léčby. Tématem je dále péče o člověka postiženého demencí a jeho blízké komunikace, podnětová stimulace, orientace, animace, psychosociální podpora. Prezentovány jsou alternativní metody (preterapie - Proutyho metoda). Součástí modulu jsou rovněž možnosti individuálního přizpůsobení sociální služby možnostem uživatele (podoba smlouvy, stížnosti atd.)

Prevence syndromu vyhoření
8 hodin

Anotace: Prevence syndromu vyhoření bude představena ve svém nejširším kontextu životního stylu. Účastníci kurzu se dozvědí, které zásady dodržovat, aby se nebezpečí rizika vyhoření eliminovalo. Budou provedeni procesem vzniku syndromu vyhoření, budou upozorněni na první příznaky a dostanou konkrétní návody, jak se tomuto riziku bránit. Naučí se také konkrétní techniky, které mohou každodenně využívat v rámci pracovního procesu i mimo něj.

Sekundární témata**Kurz šetrné sebeobrany**
8 hodin

Anotace: Cílem modulu je seznámit účastníky s možnými rizikovými situacemi vznikajícími při výkonu sociální práce. Odhad vzniku těchto situací, jejich předcházení a možné řešení v rámci modelových situací má přispět k zvýšení bezpečnosti pracovníků. Účastníci se rovněž seznámí se současným legislativním rámcem, ve kterém se tyto situace mohou odehrávat a s právními možnostmi jejich řešení. V praktickém nácviku se naučí několik prvků sebeobrany.

Specifika práce s cílovou skupinou osoby s mentálním postižením
8 hodin

Anotace: Modul se zaměřuje na možnosti zvyšování soběstačnosti, rozvíjení schopností osob s mentálním hendikepem a na rozvoj možnosti integrace. Aktivizace uživatelů služby je prezentována v kontextu jejich práv, příp. možných střetů zájmů mezi povinnostmi zaměstnance a právy uživatelů. Účastníci vzdělávání budou v diskusi hledat možnosti aktivizace uživatelů, včetně těžce postižených, imobilních osob (multismyslová terapie aj.) a možnosti ochrany práv těchto uživatelů (zejm. práva na soukromí a svobody volného pohybu) ve svých zařízeních.

Psychohygiena
8 hodin

Anotace: Frekventanti se naučí hlouběji poznat příčiny a projevy stresu ve své profesi s možnostmi prevence. Modul je spojen s praktickým nácvikem zvládnání stresu, relaxačními a kondičními cvičeními. Účastníci budou mapovat možné stresory ve své profesi a poznávat vlastní dispozice ke stresu. Poté se seznámí se základními strategiemi zvládnání stresu jako nástroje zvyšování výkonů a podmínky kvality života. Konečně si osvojí antistresové techniky a možnosti jejich využití, prakticky si nacvičí jednoduché relaxační techniky, cvičení pro dobrou kondici páteře a správného držení těla, kondiční cvičení zaměřené na uvolnění a protažení všech svalových partií.

Asertivita
8 hodin

Anotace: Frekventanti se naučí hlouběji poznat příčiny a projevy stresu ve své profesi s možnostmi prevence. Modul je spojen s praktickým nácvikem zvládnání stresu, relaxačními a kondičními cvičeními. Účastníci budou mapovat možné stresory ve své profesi a poznávat vlastní dispozice ke stresu. Poté se seznámí se základními strategiemi zvládnání stresu jako nástroje zvyšování výkonů a podmínky kvality života. Konečně si osvojí antistresové techniky a možnosti jejich využití, prakticky si nacvičí jednoduché relaxační techniky, cvičení pro dobrou kondici páteře a správného držení těla, kondiční cvičení zaměřené na uvolnění a protažení všech svalových partií.

Zjišťování spokojenosti klientů
8 hodin

Anotace. Účastníci si osvojí jednoduché postupy, které jim pomohou realizovat šetření spokojenosti mezi uživateli sociální služby. Naučí se metody vhodné pro různé typy sociálních služeb a pro různé cílové skupiny uživatelů. Osvojí si jednotlivé kroky šetření, tedy: jak si účelně identifikovat kritéria spokojenosti uživatelů, jakými prostředky zjistit, zda a jak jsou tato kritéria naplňována a jak správně interpretovat získané informace.

Specifika práce s cílovou skupinou osoby s tělesným postižením
8 hodin

Anotace: Modul se zaměřuje na naplňování práv osob s tělesným hendikepem v podmínkách poskytování sociálních služeb (Charta práv tělesně postižených, Všeobecný zákon o tělesně postižených aj.) s přihlédnutím ke druhu sociální služby.

Druhá část modulu je věnována aktuálním změnám v oblasti invalidního řízení, minimální mzdy, posudkového lékařství.

Sociální psychologie
6 hodin

Anotace: V modulu si účastníci kurzu osvojí základní poznatky ze sociální psychologie. Probrána budou tato témata: osobnost, s důrazem na jednání, sociální vnímání, osobnostní profil, osobní síla; komunikace, s důrazem na složky komunikace, smyslové vnímání, rozvíjení schopností, přesvědčivost, typologie osobností v komunikaci; řeč těla, s důrazem na významy, empatie, chyby v komunikaci, manipulativní komunikace, vlastní styl; chování, s důrazem na psychologické zásady, vnímání ze strany druhých, modely jednání, uvědomění, jednání, s důrazem na interakce, naslouchání, sdělování, dialogy, skupinové jednání, řešení konfliktů; týmová spolupráce, s důrazem na synergii, sdílení, týmový efekt, naslouchání a účinnou komunikaci.

Specifika práce s cílovou skupinou osoby s kombinovaným postižením
8 hodin

Anotace: Modul seznamuje s pojmem kombinované či vícenásobné postižení, které je vysvětlováno jako multifaktoriální, multikauzální a multisymptomatologicky podmíněný fenomén, který se projevuje významnými nedostatky v kognitivní, motorické, komunikační, nebo psychosociální oblasti. Na případových studiích představujících základní skupiny kombinovaných postižení (mentální retardace, kombinace vad tělesných, smyslových a vad řeči, hluchoslepota, poruchy autistického spektra) jsou prezentovány možnosti pomoci těmto cílovým skupinám v kontextu poskytování sociálních služeb.

Předcházení závislosti uživatele služby na službě
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu jsou témata definice soběstačnosti, závislosti a zplnomocňování. Účastníci se učí identifikovat signály závislosti uživatele na sociální službě, hledat způsoby, jak jí předcházet a tyto způsoby kodifikovat. Modul je v tomto smyslu zaměřen zejména na význam individuálního plánování spolupráce a zapojování uživatele do rozhodování o poskytované službě. V malých skupinách jsou diskutovány otázky, kdo vyvolává závislost, téma syndromu pomáhajícího atd.

Sociální práce s jednotlivcem
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu bude uplatňování základních principů a hodnot moderní sociální práce při jednání se zájemci o službu a poskytování sociální služby. Účastníci budou seznámeni s využíváním méně obvyklých metod, jako je občanská advokacie, mediace aj. Zvláštní pozornost je věnována vztahu mezi sociální prací a sociální službou.

Mapování klientovy situace
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu je poznávání situace klienta, které je zasazeno do základní struktury práce s uživatelem (mapování – hledání řešení – vyhodnocování). Představen je význam a formy strukturovaného způsobu mapování potřeb, zdrojů a omezení. Mapování potřeb, resp. situace uživatele je zasazeno do kontextu standardů kvality sociálních služeb.

Vnitřní evaluace služeb
8 hodin

Anotace: Frekventanti kurzu se seznámí s postupy vnitřní evaluace poskytovaných služeb. Naučí se, jak si zvolit cíle a kritéria evaluace, postup evaluace včetně praktických nácviků formulace a realizace jednotlivých kroků a vyhodnocení evaluace. Budou diskutovat možnosti využití výsledků evaluace a naučí se také, jak výsledky evaluace vhodně prezentovat pracovníkům služby, příp. uživatelům a okolí.

Hodnocení kvality služeb
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu jsou povinnosti poskytovatelů sociálních služeb z pohledu osob zodpovědných za hodnocení či zavádění kvality sociálních služeb (inspektoři a průvodci kvality, specializovaní odborníci, manažeři kvality, auditoři, úředníci registru poskytovatelů). Účastníci budou seznámeni s různými systémy zjišťování kvality (ISO, CAF, PAN), metodami hodnocení kvality a s dostupnými metodikami hodnocení a naučí se v nich orientovat. Dále je pozornost věnována sebehodnocení poskytovatele ve vztahu ke standardům kvality a vnitřnímu auditu kvality.

Tvorba a strukturace textu
8 hodin

Anotace: Frekventanti kurzu budou seznámeni s pravidly psaní textů s důrazem na typy dokumentů využívaných v sociálních službách. Představena budou pravidla pro psaní směrnic, metodických příruček, dopisů, inzerátů a textů, které představují službu okolí. Účastníci kurzu si sami vyzkouší, jak nejlépe a efektivně popsat nabízenou sociální službu potenciálním zájemcům a jak zpracovat krátkou vzorovou směrnici.

Restriktivní opatření**8 hodin**

Anotace: Modul se zaměřuje na užívání prostředků omezujících pohyb osob z pohledu legislativních požadavků (požadavek souhlasu lékaře s použitím omezujících prostředků, vedení podrobné evidenci v souladu s § 89 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) i z pohledu sociální práce. Účastníci budou seznámeni s Doporučeným postupem MPSV ČR pro používání opatření omezující pohyb osob, včetně podrobného výkladu.

Zjišťování potřeb klientů**8 hodin**

Anotace: Cílem modulu je seznámit účastníky s možnostmi výzkumů mezi současnými a potenciálními uživateli sociálních služeb. Tyto výzkumy mohou a měly by být využívány při plánování rozvoje stávající sociální služby, při plánování nové sociální služby, při komunitním plánování, apod., tedy ve všech situacích, ve kterých by potřeby klientů měly tvořit základní osu plánování. Účastníci se seznámí s tím, jak stanovit cíl výzkumu, jakou strategii zvolit pro jeho dosažení a jak interpretovat získané výsledky.

Povinné další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách**4 hodiny**

Anotace: Cílem modulu je seznámit účastníky s právní regulací povinného vzdělávání v sociálních službách, včetně výkladu MPSV o přípustných formách a rozsahu povinného dalšího vzdělávání. Diskutován bude rovněž proces tvorby vzdělávacích plánů, včetně předložení příkladů dobré praxe.

Provozní standardy kvality**8 hodin**

Anotace: Modul obsahuje výklad jednotlivých kritérií provozních standardů kvality sociálních služeb, včetně příkladů dobré praxe ke každému z nich (místní a časová dostupnost služeb pro uživatele, informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a další subjekty, prostředí a podmínky v zařízení, nouzové a havarijní situace, zajištění kvality služeb a zapojení uživatelů do hodnocení kvality). Účastníci kurzu budou mít možnost vznést vlastní požadavky na probírání dílčích problémů, které při realizaci provozních standardů zažívají.

Ochrana práv klientů**8 hodin**

Anotace: Předmětem modulu je ochrana práv jako právní i morální norma. Diskutovány jsou všechny kategorie lidských práv: nezadatelná (absolutní lidská práva- právo na život, na svobodu myšlení a svědomí, právo nebýt týrán atd.), práva politická a občanská (zejm. právo na svobodu náboženského vyznání, právo na bezpečnost, právo na soukromý život), práva sociální a kulturní (zejm. právo na sociální ochranu, právo na zdravotní péči, právo na azyl, právo na vlastní kulturu) a zvýšená pozornost je věnována právům znevýhodněných (skupinová, zejm. práva dětí, menšin, uprchlíků a migrujících pracovníků, práva osob se zvláštními potřebami). Problematika ochrany práv je zasazena do kontextu standardů kvality sociálních služeb.

Doprovázení umírajících
8 hodin

Anotace: Frekventanti kurzu se seznámí s procesem umírání, s fázemi psychického prožívání umírajícího a blízkých. Vyzkouší si obecně platná pravidla přístupu k terminálně nemocným. Dále se budou zabývat rituály kolem smrti a tzv. sociálním umíráním. Seznámí se s procesem doprovázení umírajících a jejich rodin, s etickými a spirituálními aspekty v doprovázení.

Terciální témata**Právní aspekty sociálních služeb**
6 hodin

Anotace: Modul předpokládá orientaci v systému sociálních služeb v ČR. Pozornost bude věnována jejich vybraným právním aspektům. Těmi budou zejména smlouvy a smluvní vztahy, právní odpovědnost subjektu poskytujícího sociální službu, právní odpovědnost zřizovatele, vztahy mezi zřizovatelem a poskytovatelem, apod. Představeny budou právní normy, které jednotlivé oblasti ošetřují. Účastníci budou mít možnost klást přímo na místě dotazy, které se týkají specifických situací.

Orientace v sociálních službách
2 hodiny

Anotace: Modul provede frekventanty systémem sociálních služeb v ČR. Budou seznámeni s typologií sociálních služeb, s jejich formami, možnými poskytovateli, apod. Vysvětlen bude registr sociálních služeb, standardy kvality a inspekce, kvalifikační předpoklady pro výkon odborné činnosti v sociálních službách.

Specifika práce s cílovou skupinou osoby se sluchovým postižením
8 hodin

Anotace: Modul se zaměřuje na specifika poskytování sociálních služeb osobám s postižením sluchu. Seznamuje účastníky se způsoby, jak přizpůsobit proces jednání se zájemcem o službě, mapování, uzavírání smlouvy a proces individuálního plánování možnostem a omezením této cílové skupiny.

Smlouvy v sociálních službách
6 hodin

Anotace: Účastníci jsou seznámeni s právními podmínkami uzavírání smluv s uživateli služeb z pohledu občanského zákoníku a zákona o sociálních službách. Problematika smluv je nahlížena optikou legislativy, standardů kvality i účelnosti pro poskytování sociální služby a v malých skupinách jsou diskutovány sporné oblasti, pramenící ze souběhu těchto 3 požadavků.

Procesní standardy
8 hodin

Anotace: Obsahem modulu je uvedení účastníků do Národní politiky podpory jakosti ve vztahu k sociálním službám se zaměřením na procesní standardy kvality pro pracovníky, kteří jsou do tématu kvality v sociálních službách nově uváděni. Cílem je obecná orientace v systému procedurálních standardů, navázání na další informační zdroje a v závěrečné části kurzu i diskuse jednotlivých standardů v organizaci z pohledu účastníků kurzu. Účastníci kurzu budou mít možnost vznést vlastní požadavky na probírání dílčích problémů, které při realizaci procesních standardů zažívají.

Vnitřní předpisy poskytovatelů sociálních služeb
6 hodin

Anotace: Cílem modulu je seznámit účastníky s významem vnitřních norem pro poskytovatele sociálních služeb a zaměstnavatele současně. Obsažen je výklad o druzích a hierarchii vnitřních norem, podmínkách jejich tvorby, naplňování a vymáhání. Modul se zaměřuje na vnitřní normy, které upravují poskytování sociálních služeb, i nespécifické organizační předpisy, které jsou nutné pro zaměstnavatele obecně.

Proces zavádění standardů v organizaci
8 hodin

Anotace: Kurz je určen pro pracovníky, kteří jsou zaměstnavatelem pověřeni koordinovat zavádění standardů kvality sociálních služeb. Tématem jsou význam a metody zavádění SQSS, způsoby sebehodnocení organizace, řízení změny v organizaci, podmínky zavádění standardů v organizaci, diskuse poslání služby, cílů organizace, principů služby, cílové skupiny (skupina); zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe jako proces.

Personální standardy
8 hodin

Anotace: Cílem modulu je naučit účastníky stanovit, resp. zjistit optimální struktury, počty pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti, zjistit optimální podmínky pro výkon kvalitní práce pracovníků, stanovit a zpřístupnit pravidla pro práci v organizaci poskytující sociální služby. Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb. Účastníci kurzu budou mít možnost vznést vlastní požadavky na probírání dílčích problémů, které při realizaci personálních standardů zažívají.

Sebezkušenostní výcvik
24 hodin

Anotace: Účastníci se seznámí s technikami a nástroji pro sebepoznání, seberozvoj, rozvoj profesionální spolupráce, reflexi své profesní praxe. Využívány budou diskuse, psychohry, autodiagnostika, skupinová práce apod. Rozvoj osobnostních kompetencí účastníků jde v souvislosti s jejich pomáhající profesí, důraz je kladen na rozvoj facilitujících vlastností, skupinovou práci, zlepšení soc. dovedností jako komunikace, kooperace, já jazyk, tady a teď, skupinová dynamika, koheze a interakce a další. Jde o ochutnávku technik vycházejících z oborů skupinové psychoterapie, gestalterapie, dramatické výchovy a dramaterapie transakční analýzy, analytické psychoterapie, Rogerovské psychoterapie, koncentrativní pohybové terapie, bodyterapie, arteterapie, muzikoterapie. Nejde o nácvik terapie ale možnou aplikaci terapeutických technik na profesní situace účastníků. Seminář je zaměřen zejména na oblasti: - Efektivní péče o sebe Self-monitoring (techniky sebepozorování, zpracování zpětné vazby od druhých, sebevědomí a sebehodnocení), Self-

management (zvládání harmonického působení nároků na profesi sociálního pracovníka, sebmotivační techniky), Sebe prezentace (prezentace sebe, vhodných postojů, role pozitivní autority u klientů) - Efektivita vnitřních psychických funkcí, Zacházení s emocionálními stavy (druhy žádoucích a nežádoucích stavů, techniky zvyšování motivace. Techniky zkvalitňování morálního a etického vývoje v jeho jednotlivých fázích. - Efektivita interpersonálních dovedností Komunikace (asertivita, aktivní naslouchání, jednání, projednávání, vhodné strategie u problémových osob) Zásady zacházení s vnitřními a interpersonálními problémy a konflikty, typické vzorce jejich řešení.

Dokumentace poskytování sociální služby

6 hodin

Anotace: Obsahem modulu je naplňování standardu č. 6, dokumentace o poskytování sociální služby, ochrana osobních údajů, nahlížení do dokumentace a návazná problematika (archivace, skartace atd.). Diskutovány budou jak otázky právní, tak otázky účelnosti pro poskytování konkrétní sociální služby. Předmětem výkladu bude rovněž vnitřní úprava vedení záznamu (řídící normy o vedení dokumentace).

Právní odpovědnost při poskytování sociálních služeb

6 hodin

Anotace: Obsahem modulu je právní výklad právní odpovědnosti a praktických problémů pracovně-právních vztahů v sociálních službách. Účastníci budou moci prezentovat vlastní právní otázky, které budou zodpovězeny lektorem – právníkem zaměřeným na oblast sociálních služeb.

Specifika práce s cílovou skupinou osoby s chronickým duševním onemocněním

8 hodin

Anotace: Účastníci se naučí rozvíjet kompetence v oblasti práce s klienty s duševním onemocněním. Seznámí se se základními druhy duševních poruch a s možnostmi jejich terapie. Získají a procvičí dovednosti v oblasti řešení krizových situací u klientů s duševní poruchou. Seznámí se také se systémem péče o chronicky duševně nemocné, s poruchami kognitivních funkcí a poruchami chování a s využitelnými prvky speciální psychiatrie.

Životospráva a zdravý životní styl

6 hodin

Anotace: V přednáškách a praktických cvičeních se účastníci seznámí se základními aspekty životního stylu – výživa a související choroby a poruchy zdraví, návykové látky, jejich zneužívání a důsledky z nich vyplývající, životospráva, duševní hygiena, její dodržování, stres a jeho prevence.

Prezentační dovednosti

8 hodin

Anotace: Frekventanti si formou nácviku osvojí dovednosti, které jim pomohou v přesvědčivých veřejných prezentacích. Naučí se, jakým způsobem prezentaci připravit, jaké jsou výhody a nevýhody prezentace s využitím Power Pointu, na co klást důraz v průběhu prezentace a jak zvýšit působivost vlastního vyjádření.

Sociální práce se skupinou**8 hodin**

Anotace: Cílem kurzu je rozvíjet dovednosti účastníků v oblasti skupinové práce. Pozornost je věnována přípravné fázi a sestavení skupiny, jako etapě s významným vlivem na průběh skupinových aktivit. Dále jsou účastníci seznámeni s úvodní fází práce se skupinou, včetně přehledu úvodních seznamovacích a rozechřívacích technik. V pracovní fázi je obsah modulu přizpůsoben typům a cílům skupin, s nimiž účastníci pracují a navrženy další možnosti a metody práce. Závěrečná fáze je popisována v kontextu zaměření na snížení závislosti na skupině a hodnocená dosažení cílů jejich členů či skupiny jako celku.

Slad'ování osobního, profesního a rodinného života**8 hodin**

Anotace: Účastníci kurzu se v rámci teoretických vstupů a prožitkových her seznámí s principy slad'ování osobního, profesního a rodinného života. V rámci teorie se seznámí s významem práce v životě moderního člověka; s potenciálem slad'ování pro zaměstnavatele, zaměstnance i společnost; s typologiemi hodnotových hierarchií a jejich významu při slad'ování. V rámci prožitkových her si vyzkouší různé životní role (generové, věkové, generační), které kladou rozdílné nároky na slad'ování. V praktických nácvicích se naučí konkrétní návody, které vedou k uspokojivému stavu rovnováhy mezi osobním, rodinným a profesním životem.

Sociální pedagogika**8 hodin**

Anotace: Frekventanti kurzu budou první seznámeni s principy, cíli a funkcemi aktivizačních technik, které mohou uplatnit v přímé práci s klienty. Seznámí s praktickými ukázkami zážitkové pedagogiky, pedagogiky volného času a animace. Seznámí se se zásobníkem her, cvičení a technik vhodných pro skupinovou i individuální aktivizační práci s klienty. Řadu cvičení a her si také vyzkouší.

Videotrénink interakcí**16 hodin**

Anotace: Modul seznámí účastníky s možnostmi využití VTI v sociální službě, kterou poskytují. Budou vysvětleny základní principy a postupy využívané v této metodě. Na jejich základě si účastníci sami vyzkouší možnosti VTI na modelových situacích, které budou natáčeny. Důraz bude kladen na možnosti VTI při rozvoji komunikace s různými cílovými skupinami v sociálních službách.

Specifika domácí péče
8 hodin

Anotace: Modul je vhodný zejména pro pracovníky pečovatelské služby. Klade důraz na poskytování péče v přirozeném prostředí uživatele služba a rozvíjí veškerá specifika, která toto sebou nese. Jsou zahrnuty způsoby údržby a úklidu v domácím prostředí, které jsou s přímou péčí spojeny, uplatňování hygienických zásad, vybavení domácnosti, zajištění bezbariérového prostředí dle potřeb klienta.

Bezpečnost domácího prostředí – upozornění na možné způsoby zabezpečení domácího prostředí, seznámení s pravidly prevence kriminality a zásadami bezpečnosti doma i na ulici. Konečně jsou vyložena nezadatelná práva klienta, která musí pracovník respektovat.