

## Editorial



Vážení čtenáři, naposledy jsme se na stránkách Pro Futuro zabývali oblastmi působení Centra pro kvalitu a standardy v sociálních službách – CEKAS právě před rokem, kdy jsem konstatovala, že tým CEKAS odvádí užitečnou práci na vý-

borné profesionální úrovni.

Jsem velmi ráda, že nyní, po pěti letech fungování tohoto úseku při NVF, mohu potvrdit správnost tehdejšího rozhodnutí založit CEKAS jako platformu odborné pomoci poskytovatelům sociálních služeb v ČR.

CEKAS tvoří dnes vysoce kvalifikovaný tým zaměřený především na oblast sociální práce, sociálních služeb a sociální politiky. Členové týmu mají mnohaletou zkušenost s administrací projektů, s jejich monitorováním a hodnocením, s vypracováním projektů a nabídek na veřejné zakázky. Důkazem toho je úspěšná realizace 8 velkých vzdělávacích projektů financovaných z Evropského sociálního fondu a již 4. rokem bezproblémové zabezpečování

činnosti Certifikační agentury pro Radu vlády pro koordinaci protidrogové politiky. CEKAS dosud akreditoval u MPSV dva vzdělávací programy a čeká na udělení dalších dvou akreditací. Do budoucna se tímto otevírá možnost fungování CEKAS jako vzdělávacího centra i mimo pole financování z ESF.

Důležitou a přínosnou zkušeností je také vstup úseku na akademickou půdu – realizace rozsáhlého inovačního vzdělávacího programu pro Katedru sociální práce při FF UK. V uplynulých pěti letech se CEKASu podařilo vybudovat spolehlivé zázemí kmenových lektorů – zkušených inspektorů a certifikátorů, zaměřených např. na práce se seniory, s lidmi se zdravotním postižením, s rizikovou mládeží apod. Ze zpětných vazeb účastníků vzdělávacích akcí i ze závěrečných hodnocení partnerů a zákazníků je zřejmé, že si CEKAS udržuje velmi dobré jméno. Ostatně, o spokojenosti zákazníků a partnerů svědčí jejich trvalý zájem o další spolupráci s CEKAS. Tento zájem vysoce převyšuje kapacitu úseku.

Věřím, že při čtení následujících stránek se o mých slovech sami přesvědčíte, přeji vám krásné jaro a inspiraci pro vaši další práci,

vaše

PhDr. Miroslava Kopicová

## Aktuality z NVF



■ Upozorňujeme na konferenci „**Odborné sociální poradenství – efektivní pomoc Pražanům**“, která proběhne 12. června 2008 v hlavním zasedacím sále Magistrátu hlavního města Prahy, Mariánské náměstí 2, Praha 1.

Přihlášku, program a další podrobnosti najdete pod odkazem:

[www.socialniporadenstvi.cz/content/view/23/41/](http://www.socialniporadenstvi.cz/content/view/23/41/)

■ **Fotografie v tomto vydání bulletinu jsou dílem Petra Rošického.**

Vernisáž výstavy jeho fotografií na téma „Stáří – jak žijí lidé v domovech pro seniory zřízených hlavním městem Prahou“ pořádá CEKAS v rámci projektu Zavádění standardů kvality sociálních služeb v domovech důchodců zřízených hl. městem Prahou.

Výstava bude přístupná v prostorách **Rock Café, Národní 20, Praha 1** od 1. do 30. září 2008, od pondělí do pátku od 10,00 do 03,00 hod, v sobotu od 17,00 do 03,00 hod a v neděli od 17,00 do 01,00 hod.

■ Asociace manželských a rodinných poradců ČR o.s. uspořádala pod záštitou ministra práce a sociálních věcí RNDr. Petra Nečase, za podpory Krajského úřadu Středočeského kraje **IX. Konferenci o manželském a rodinném poradenství na téma „Jak podporujeme odolnost současné rodiny“** v Hotelu Bezděz ve Starých Splavech 7. - 10. května 2008. Více informací naleznete [www.amrp.cz](http://www.amrp.cz)

### Obsah

#### Editorial

#### Aktuality z NVF

#### Úvodník pro aktivitu CEKAS

#### Ukázka vyhodnocení anket

#### Jak ředitelé hodnotili vzdělávání

#### Vyhodnocení 1. fáze certifikací drogových služeb

#### Vzdělávání v oblasti manželského a rodinného poradenství

#### Zapojení do projektu poradenství v sociální oblasti – očekávání a skutečnost

#### Inovace studijního programu katedry sociální práce při FFUK

#### Studenti v terénu – nový systém odborných praxí studentů sociální práce.

#### Individuální plánování služby aneb aktuální problémy a otázky ze vzdělávacích kurzů CEKAS

#### Střípky ze zahraniční stáže v rezidenčních službách pro seniory

#### Lektoři jsou našim největším bohatstvím

#### Vzdělávání v oblasti inspekcí sociálních služeb pro Magistrát hl. m. Prahy

# Úvodník pro aktivity CEKAS

„Průvodce po aktivitách Centra pro kvalitu a standardy v sociálních službách (CEKAS)“, tak by se dalo nazvat mé úvodní slovo k tématickému číslu, které dostáváte do rukou. Neubráním se ani ohlédnutí do minulosti a jistěmu bilancování, které zahrnuje výroční pětiletou cestu našeho centra.

O založení centra jsme začali uvažovat na podzim roku 2002. Oslovili jsme přibližně 60 odborníků, kteří se podíleli na projektech realizovaných ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí a Národním vzdělávacím fondem s tím, zda se domnívají, že je potřebné podpořit a urychlit proces reformy sociálních služeb přímým zapojením širší odborné a uživatelské veřejnosti. Většina z nich potvrdila potřebnost a nezbytnost jeho vzniku. Považovali jsme za velmi důležité, aby výsledky práce vzešlé z mnoha pilotních projektů jak MPSV, tak různých nestátních neziskových organizací, mohly být i dále využívány orgány veřejné správy, odbornou veřejností a samotnými uživateli sociálních služeb. Na setkání v únoru 2003 byla zvolena Koordinační rada a byla pověřena, aby dále jednala o formě, struktuře a činnosti centra. Centrum potřebovalo od samého začátku spolehlivé zázemí personální, materiální a hlavně finanční. Proto bylo nakonec založeno, díky podpoře a pochopení vedení NVF, jako Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách - samostatný úsek Národního vzdělávacího fondu, o.p.s. a zahájilo svou činnost.

Mezi první aktivity CEKAS v roce 2003 patřilo navázání spolupráce s Českou asociací streetwork a společná realizace projektu programu GABRIEL NROS – výcviku auditorů pro rozvojové audity v 18-ti nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež z celé České republiky. Zkušenosti pracovníků CEKAS v oblasti vytváření standardů a hodnocení kvality sociálních služeb umožnily organizovat pro poskytovatele rozvojové audity kvality, kterých se do dnešních dnů realizovalo celkem 15. Zájem byl také o semináře k problematice standardů a k možnostem využívání strukturálních fondů. Díky těmto seminářům CEKAS navázal spolupráci se Středočeským krajem, která se dosud velmi úspěšně rozvíjí.



V roce 2004 začal CEKAS spolupracovat s Radou vlády pro koordinaci protidrogové politiky při Úřadu vlády ČR, pro kterou realizoval projekt „Pilotní ověření připravenosti standardů odborné způsobilosti pro zařízení a programy poskytující odborné služby v oblasti primární prevence užívání návykových látek a ověření metodiky hodnocení pro potřeby certifikačního procesu“. Na tuto činnost navázala dlouhodobá spolupráce poté, co CEKAS-NVF vyhrál v roce 2005 výběrové řízení na Certifikační agenturu, která od té doby zajišťuje proces certifikací odborné způsobilosti služeb programů sekundární a terciální prevence drogových závislostí na území celé republiky.

Důležitým byl pro rozvoj CEKAS rok 2005: členové týmu začali velmi intenzivně vypracovávat projekty a předkládat je do programů Evropského sociálního fondu. V této době se jasně vyprofilovala činnost centra do oblasti vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb, systémů hodnocení a řízení kvality a do vzdělávání orientovaného na sociální oblast jako celek.

Od roku 2005 jsme dosud úspěšně předložili a spolu s partnery uskutečnili či uskutečňujeme následující projekty:

Program	Název projektu	Doba realizace	Partneři
ESF - JPD3 Opatření 2.1	Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) v hl. m. Praze	2005 - 08	Česká asociace streetwork
ESF - OP RLZ Opatření 2.1	Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v ČAS	2005 - 07	Česká asociace streetwork
ESF - OP RLZ Opatření 2.1	Vzdělávání zadavatele a poskytovatelů v oblasti standardů kvality sociálních služeb ve Středočeském kraji	2005 - 07	Středočeský kraj
ESF - OP RLZ Opatření 2.1	Vzdělávání zadavatele a poskytovatelů v oblasti standardů kvality sociálních služeb v rezidenčních službách v kraji Vysočina	2005 - 07	Kraj Vysočina

Program	Název projektu	Doba realizace	Partneři
<b>ESF - JPD3 Opatření 3.1</b>	Inovace studijního programu Katedry sociální práce při FF UK v Praze	2006 - 08	Filozofická fakulta UK
<b>ESF - JPD3 Opatření 2.1</b>	Společný a specializovaný systém profesního vzdělávání pracovníků a školitelů v poradenských službách v sociální oblasti pro NNO na území hl. města Prahy	2006 - 08	Asociace občanských poraden, Asociace manželských a rodinných poradců, Asociace poraden pro zdravotně postižené, Vida centra, o.s.
<b>ESF - JPD3 Opatření 2.1 Systémový projekt</b>	Zavádění standardů kvality sociálních služeb v domovech důchodců zřízených hlavním městem Prahou	2006 - 08	Magistrát hlavního města Prahy

V posledním roce jsme pro NVF získali akreditaci vzdělávací instituce MPSV. V návaznosti na vzdělávací potřeby pracovníků v pobytových sociálních službách, které jsme zjišťovali v probíhajících projektech, jsme akreditovali 2 vzdělávací programy u MPSV:

Vzdělávání ředitelů a vedoucích pracovníků poskytovatelů sociálních služeb v zavádění standardů kvality sociálních služeb - číslo akreditovaného programu: 2007/256 – SP

Vzdělávání průvodců kvalitou v zařízeních poskytujících sociální služby  
číslo akreditovaného programu: 2007/347 – SP

O činnosti CEKAS nejlépe vypovídají následující údaje týkající se vzdělávacích akcí, které jsme v našich projektech spolu s partnery realizovali:

Počet krátkodobých kurzů:	323
Počet účastníků v krátkodobých kurzech:	3 658
Počet střednědobých kurzů:	29
Počet účastníků ve střednědobých kurzech:	635
Počet exkurzí za dobrou praxí:	11
Počet účastníků exkurzí:	110

Závěrem chci vyjádřit přání, aby naši projektoví partneři, zákazníci a účastníci akcí byli i nadále s naší činností spokojeni a abychom měli příležitost nadále rozvíjet a obohacovat naši spolupráci.

Členům týmu CEKAS přeji, aby měli i nadále dostatek prostoru pro zajímavou a tvořivou práci a aby se jim dařilo v osobním i pracovním rozvoji. Jsem ráda, že mám to štěstí v týmu CEKAS pracovat.

PhDr. Irena Tomešová, vedoucí CEKAS

## Ukázka vyhodnocení anket

V rámci projektu „Vzdělávání zadavatele a poskytovatelů v oblasti standardů kvality sociálních služeb ve Středočeském kraji“ se vzdělávali ředitelé a pracovníci domovů pro seniory. Na každém setkání odpovídali účastníci v anketě na 6 otázek. Zde uvádíme ukázkou vyhodnocení anket: výsledky jedné z otázek položených ředitelům na několika setkáních, která zněla: „*Jak potřebné pro vás bylo téma?*“. U grafů jsou vypsána témata, která se na daném setkání probírala.

Účastníci hodnotili otázky známkami na škále od nejhorší = - 3 po nejlepší = + 3. (Pokud nejsou záporné hodnoty na grafu uvedeny, nikdo z účastníků tyto známky nezvolil.) Četnost odpovědí je uváděna v procentech.

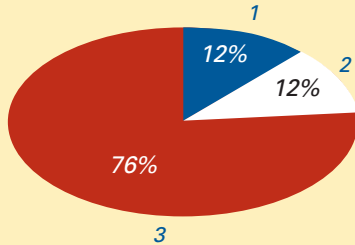


## Jak ředitelé hodnotili vzdělávání

### WORKSHOP 1 Víze organizace

- › Ochrana práv uživatelů
- › Situace střetu zájmů
- › Seznámení s projektem

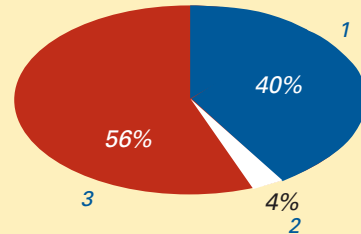
WORKSHOP 1  
Potřeba tématu  
3 = nejvyšší známka



### WORKSHOP 2 Personální standardy:

- › osobnostní a morální předpoklady pracovníků
- › přijímání a zaškolování pracovníků
- › profesní rozvoj pracovníků
- › komunikace vedení mezi vedením a pracovníky

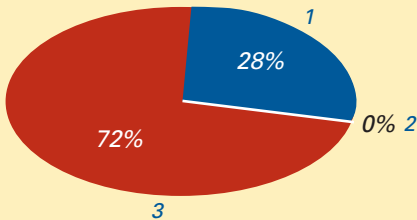
WORKSHOP 2  
Potřeba tématu  
3 = nejvyšší známka



### WORKSHOP 4 Individuální plánování služby

- › Představení projektu pro pracovníky v přímé péči

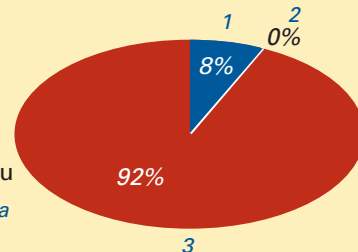
WORKSHOP 4  
Potřeba tématu  
3 = nejvyšší známka



### WORKSHOP 8 Inspekce kvality

- › Zvyšování kvality služby
- › Uzavření kurzu - podmínky úspěšného absolvování, závěrečná konference projektu

WORKSHOP 8  
Potřeba tématu  
3 = nejvyšší známka



Mgr. Petra Antonů, projektová manažerka CEKAS

## Vyhodnocení 1. fáze certifikací drogových služeb

CEKAS zajišťuje od května 2005 činnosti Certifikační agentury pro Radu vlády pro koordinaci protidrogové politiky (RVKPP) a tak se prakticky podílí na realizaci systému hodnocení kvality programů protidrogové politiky (certifikací odborné způsobilosti drogových služeb sekundární a terciární prevence). Od května 2005 do října 2006 zajistila Certifikační agentura 171 jednodenních místních šetření v 9 typech služeb: terénní program, kontaktní a poradenské služby, detoxifikace, ambulantní léčba, stacionární programy, krátkodobá a střednědobá ústavní léčba, rezidenční péče v terapeutických komunitách, ambulantní doléčovací programy a substituční léčba. Uděleno bylo 154 certifikátů odborné způsobilosti.

Jaké byly cíle vyhodnocení 1. fáze certifikací? Cílem bylo zpřesnit a zkvalitnit systém certifikací za období 2005 – 2006. Dotazníkové šetření se uskutečnilo v září 2007 na vybraném vzorku respondentů: certifikátorů, kteří se v uvedeném období na certifikacích aktivně podíleli a poskytovatelů, jejichž služby byly v rámci certifikací hodnoceny. Výběr certifikátorů zohledňoval mezioborové, mezirezortní, mezisektorové i regionální zastoupení. Byli osloveni certifikátoři z řad pracovníků neziskových organizací, krajských úřadů, státních institucí.

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na analýzu 5 klíčových oblastí systému certifikací:

### 1. Závazné dokumenty RVKPP

Certifikační řád  
Metodika místního šetření  
Standardy obecné, Standardy speciální  
Etický kodex certifikátora

### 2. Proces certifikací

Přípravná fáze na místní šetření  
Realizace místního šetření v organizaci  
Ukončení/vyhodnocení místního šetření

### 3. Formuláře, Manuál certifikátora, organizační zajištění ze strany Certifikační agentury

### 4. Vzdělávání certifikátorů

### 5. Chybějící dokumenty a návrhy změn

Tým certifikátorů (supervizorů) tvořili Mgr. J. Radimecký, MSc., MUDr. P. Nevšímal a Mgr. D. Šedivá, kteří provedli analýzu dat z dotazníkového šetření a vypracovali „Zprávu z analýzy dotazníkového šetření“. Data byla kódována, shlukována a následně interpretována.

Certifikátoři ohodnotili nejvýše s průměrným počtem bodů 8,9 (z celkového počtu 10 bodů) úroveň formulářů Protokolu a Závěrečné zprávy, Manuálu certifikátora a or-

ganizačního zajištění ze strany Certifikační agentury. Za nejslabší článek označili vzdělávání certifikátorů, které by mělo být průběžné a mělo by se skládat z různých vzdělávacích forem (supervizní setkání, speciální semináře pro vedoucí týmu, průběžné workshopy na dané téma, indi-

viduální konzultace konkrétních problémů, tematická setkávání certifikátorů atd.). Z hlediska průběhu certifikace navrhli certifikátoři upřesnit kritéria výběru a kompetence vedoucích a členů certifikačních týmů.

Hodnocená oblast	Průměrné bodové hodnocení (z celkového počtu 10 bodů)
Formuláře, Manuál certifikátora, organizační zajištění certifikací	8,9
Závazné dokumenty RVKPP	8,3
Průběh/proces certifikací	7,8
Vzdělávání certifikátorů	5,7

Zdroj: Zpráva z analýzy dotazníkového šetření. Interní materiál RVKPP a CA.

**Poskytovatelé** služeb byli nejvíce spokojeni s činností certifikátorů. Výše byla hodnocena etická než odborná úroveň činnosti certifikátorů. Z toho autoři analýzy usuzují, že větší počet poskytovatelů nevnímá certifikace jako „kontrolu“, ale spíše jako „metodickou podporu“.

Poskytovatelé zdůrazňovali přínos v tom, že je certifikace přiměla k systematickému zpracování jednotlivých kroků poskytované služby. Upozornila je na slepá místa, která při poskytování služby dosud neviděli.

Hodnocená oblast	Průměrné bodové hodnocení
Činnost certifikátorů	8,75
Průběh/proces certifikací	7,8
Formuláře a organizační zajištění certifikací	7,7

Zdroj: Zpráva z analýzy dotazníkového šetření. Interní materiál RVKPP a CA.

Pro Certifikační agenturu jsou zásadní doporučení týkající se oblastí dalšího vzdělávání certifikátorů a podněty k doplnění stávajících metodických postupů při organizaci místních šetření:

Manuál certifikátora, který má být doplněn o přílohu „Řešení nouzových situací pro certifikátory“ a „Kazuistiky nouzových situací“.

Systém supervizí (zpřesnění role, pravidel a smyslu činností supervizorů v systému certifikací).

Vytvoření systému kontinuálního vzdělání certifikátorů, výměny dobré praxe a výzkum v oblasti hodnocení kvality drogových služeb sekundární a terciární prevence prostřednictvím specificky zaměřených projektů.

Podle předsedy Výboru pro udělování certifikací Mgr. V. Sklenáře vyplynulo z provedené analýzy, že je potřebné a nutné:

- novelizovat stěžejní certifikační dokumenty (standards, certifikační řád a metodiky místního šetření),
- vytvořit a zajistit systém vzdělávání certifikátorů, který bude zohledňovat jejich potřeby i potřeby RVKPP,
- nově a přesně definovat povinnosti certifikátora, včetně možných opatření při porušení těchto povinností a etického kodexu,
- projednat a nechat schválit změny v systému certifikací



RVKPP, případně Vládou ČR,

- proškolení certifikátory v novelizovaných (případně nových) dokumentech,
- usilovat o harmonizaci a respektování systémů hodnocení kvality mezi RVKPP, MPSV a MZ, které přinese menší zátěž pro poskytovatele služeb a tím docílit efektivnější využití veřejných finančních prostředků a lidských zdrojů.

### Závěr

Analýza upozornila na potřebu řešit konflikt procesu certifikací s procesem inspekci a registraci sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a s přístupem k certifikacím v resortu zdravotnictví. Potřebu harmonizovat procesy certifikací s procesem inspekci a registraci a s hodnocením kvality ve zdravotnictví zdůrazňují jak certifikátoři, tak i poskytovatelé služeb.

V současné době probíhá závěrečná fáze vyhodnocení s cílem zapracovat konkrétní návrhy do příslušných závazných dokumentů, formulářů a organizačních postupů. Návrhy budou projednány na setkání certifikátorů, které organizuje RVKPP ve spolupráci s Certifikační agenturou.

PhDr. Ludmila Sazimová, projektová manažerka CEKAS



# Vzdělávání v oblasti manželského a rodinného poradenství



Jedním z účastníků výše uvedeného projektu je také Asociace manželských a rodinných poradců (AMRP). Hlavním cílem AMRP je udržování a zvyšování profesních kompetencí psychologů a sociálních pracovníků pracujících v poradnách pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy.

Členové AMRP a pracovníci poraden již při vstupu do oblasti manželského a rodinného poradenství musí splňovat základní kvalifikační předpoklady – pro pozici poradce vysokoškolské vzdělání v oboru psychologie, humanitní obory a praxe v oboru včetně sebezkušenostního výcviku, pro pozici sociální pracovník nástavbové a vyšší odborné vzdělání v oblasti sociálně právní, sociální práce

nebo bakalářské a magisterské studium v těchto oblastech, praxe. To vše v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – odborná způsobilost.

V průběhu své odborné praxe jsou členové AMRP zapojeni do celoživotního vzdělávání, zvyšování kvalifikace a supervize. Vzhledem k tomuto faktu jsme vytvořili projekt JPD 3, abychom nabídli členům kvalitní vzdělávání, které chceme akreditovat jako vzdělávací kurz nově založené Asociace sociálního poradenství.

V roce 2006 bylo osloveno 38 pracovníků z Poraden pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Městské centrum sociálních služeb Praha a poraden Prahy západ, Prahy východ a poraden působících ve Středočeském kraji, s nabídkou účasti ve vzdělávacích kurzech projektu poradenství. Celkem 34 z oslovených se přihlásilo na jednotlivé typy kurzů. Tento fakt odráží potřebu pracovníků poraden i členů AMRP dalšího vzdělávání. Podle analýzy vzdělávacích potřeb pracovníků těchto poraden byl formulován i obsah jednotlivých kurzů.

Věříme, že projekt JPD 3 „Společný a specializovaný systém profesního vzdělávání pracovníků a školitelů v poradenských službách v sociální oblasti pro NNO na území hl. m. Prahy“, bude základem podobného projektu, který chceme realizovat pro poradenská pracoviště na území celé republiky.

V současné době se projekt již blíží k závěru a můžeme konstatovat, že splnil své původní cíle a očekávání.

Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem České republiky a rozpočtem hlavního města Prahy.

Mgr. Jiří Oujezdský, AMRP

## Zapojení do projektu poradenství v sociální oblasti – očekávání a skutečnost

**Nejprve několik základních informací o naší organizaci**  
Asociace poraden pro zdravotně postižené (APZP) sdružuje poradny působící v oblasti odborného sociálního poradenství pro osoby se zdravotním postižením ve všech 14 krajích ČR.

Toto odborné poradenství poskytuje pomoc lidem, kteří nejsou schopni uspokojivě řešit své problémy pouze na základě svých dosavadních poznatků a zkušeností. Je zřejmé, že lidé se zdravotním postižením mohou více či méně využívat již poměrně rozvinuté formy poradenství určené široké veřejnosti. Vzhledem k jejich specifickým potřebám je však třeba stále usilovat o zachování specifika a o zkvalitňování samostatného systému poradenství pro zdravotně postižené občany. S tímto posláním také vznikla v roce 2002 APZP. Za dobu své existence získala řadu teoretických i praktických zkušeností, rozvinula

úzkou spolupráci s vysokými školami, s Národní radou osob se zdravotním postižením ČR, s Výzkumným centrem integrace zdravotně postižených a s dalšími organizacemi a institucemi.

**Spolupráce s Národním vzdělávacím fondem**

Když v roce 2005 přišli kolegové z NVF s nabídkou účasti APZP na připravovaném projektu na podporu odborného sociálního poradenství, okamžitě jsme se rozhodli pro zapojení. Od srpna 2006 je tedy APZP partnerem projektu „Společný a specializovaný systém profesního vzdělávání pracovníků a školitelů v poradenských službách v sociální oblasti pro NNO na území hl. města Prahy“. Projekt je finančně podpořen z prostředků ESF, ze státního rozpočtu České republiky a z rozpočtu hl. m. Prahy (v rámci programu JPD3). Garantem projektu je NVF – CEKAS.

### Jaká byla naše očekávání?

Od projektu jsme očekávali, že nám umožní vyškolit další školitele v oblasti odborného sociálního poradenství pro osoby se zdravotním postižením. Dále jsme počítali s tím, že bude vyvinut základní a nastavbový kurz pro sociální pracovníky - poradce pro zdravotně postižené včetně pilotního ověření kurzů na skupině poradců z pražských poraden. Realizace těchto základních klíčových aktivit nám připadala jako dostatečně přínosná pro další rozvoj činnosti APZP na území hl. m. Prahy.

### Co hodnotíme jako největší přínos projektu?

Dosud jsme se v APZP nikdy nezabývali odbornou přípravou školitelů – lektorů odborného vzdělávání. Byli jsme však překvapeni, s jakou pozitivní reakcí se setkaly odborné vzdělávací kurzy pro školitele. Zejména pak modul „didaktika“ v rozsahu 20 výukových hodin byl hodnocen jako velice přínosný.

Základní kurz pro poradce probíhal tak, že se vzdělávání účastnili společně poradci z různých poradenských sítí i ze samostatných poraden. Jednalo se o první takovouto společnou vzdělávací akci, kde při prezentaci jednotlivých frekvencí bylo možné prohloubit vzájemné poznání a seznámení se se specifiky jednotlivých typů odborných poraden. Kurzy již proběhly a z organizátorů nikdo nepočítal s tím, že jednotliví poradci spolu budou dále komunikovat a využívat informace o činnosti dalších poraden např. při odkazování uživatelů na další spolupracující po-

radny. Taková komunikace dnes probíhá a hodnotíme to jako velmi pozitivní, byť neočekávaný, výsledek projektu. Základní kurz pro pracovníky se již podařilo akreditovat u MPSV v rámci programu celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.

Při realizaci projektu byla od samého počátku nezbytná úzká spolupráce zapojených partnerů projektu. Po téměř 20 měsících spolupráce a intenzivní komunikace je možné říci, že se prohloubila vzájemná informovanost o jednotlivých poradenských sítích i osobní kontakty mezi jejich představiteli. To vše přispělo k tomu, že původně volná spolupráce partnerů byla formálně završena vznikem Asociace sociálního poradenství, kde jsou partneři projektu jejími zakládajícími členy.

Původně formulovaný projekt předpokládal formální naplnění plánovaných klíčových aktivit. Velikým pozitivem však je, že se podařilo v řadě případů překonat původní očekávání a vytvořit tak novou přidanou hodnotu, se kterou se původně nepočítalo. Je dobré, že jsme společně dostali příležitost podílet se na realizaci projektu a že jsme tuto příležitost nepromarnili. Po dobrých zkušenostech počítáme s tím, že ve spolupráci budeme pokračovat např. při realizaci dalších projektů v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost.

Další informace naleznete na webových stránkách [www.apzp.cz](http://www.apzp.cz), nebo můžete poslat e-mail na [info@apzp.cz](mailto:info@apzp.cz)

Jiří Vencel, APZP

## Inovace studijního programu katedry sociální práce při FF UK v Praze

Projekt „Inovace studijního programu Katedry sociální práce při FF UK v Praze“ se pomalu chýlí ke konci. Dovolte mi malé ohlédnutí za tím, co do života katedry vnesl:

1) Studenti se zúčastnili 22 seminářů s odborníky z praxe, na kterých měli možnost seznámit se s aktuálním děním v oblasti sociálních služeb. Prakticky zaměřené semináře jako řízení NNO nebo vedení případu byly tak úspěšné, že bylo třeba je pro velký počet zájemců opakovat.

2) Studenti dvou ročníků absolvovali několikadenní psychosociální výcviky, na kterých měli možnost okusit na vlastní kůži např. metody muzikoterapie, vytváření osobních labyrintů, práci s tělem.

3) Oblíbenou tradicí se díky projektu stalo otevírání semestru spojené s disputací přizvaných hostů na předem dané téma. Učitelé katedry a studenti tak měli možnost zapojit se do diskuse absolventů katedry Radka Sudy, Lucie Salačové a Sophie Dvořákové o současném postavení sociální práce a jejích dilematech; Daniela Vodáčková a Kazimír Večerka se přeli o to, zda důvěřovat klientovi; Matěj Lejsal a Daniela Vodáčková obhajovali užívání pojmu zákazník – klient – pacient; zástupci Remedia Zuzana Nováková a Helena Kubů a Jakub Chudomel z Nového prostoru uvedli své představy dobré praxe. V neposlední řadě katedru navštívil ministr práce a sociálních věcí Petr Nečas a diskutoval s profesorem Igorem Tomešem o rodné politice státu.

V prvním roce projektu se uskutečnila konference o vzdělávání sociálních pracovníků, jejíž výstupy přispěly k rozvoji univerzitního kurikula. Dále se konala konference o deinstitucionalizaci ústavních zařízení pro děti a čeká nás konference o profesním příběhu zajímavých osobností, které učily nebo studovaly na katedře. Témata a obsah konferenčních aktivit významně ovlivnili studenti svými



náměty a připomínkami.

Zásadně se změnil systém praxí studentů, o čemž podrobně informuje článek Hanky Pazlarové na následující stránce. Zmíněné aktivity přinesly do dění na katedře nové impulsy, novou energii. Napadá mě otázka, co konkrétního přetrvá i po skončení projektu? Jsou to nové webové stránky jako interaktivní prostor pro setkávání studentů a pedagogů, tradice otevírání semestru spojené s disputací, nový systém praxí a nové kurikulum. Není toho málo, ale výsledky projektu ukázaly, že je potřeba vytvářet další projekty, rozvíjet spolupráci s absolventy a snažit se o rozvoj oboru sociální práce.

Mgr. Zora Fidlerová, projektová manažerka CEKAS

# Studenti v terénu – nový systém odborných praxí studentů sociální práce

Sociální práce patří mezi obory, kde si přípravu budoucích profesionálů lze jen stěží představit bez kvalitní praktické části. Student, který by živého klienta spatřil až svůj první pracovní den, by se stal noční můrou nejen pro klienty samotné, ale i pro zaměstnavatele. Praxe je tedy důležitou součástí studijního plánu a je jí věnována i poměrně velká časová dotace.

Když jsme před téměř třemi lety začali společně s kolegyněmi z CEKASu připravovat projekt „Inovace studijního programu Katedry sociální práce FF UK v Praze“, bylo jasné, že jedna z klíčových aktivit bude zaměřena právě na praxe. Chtěli jsme stávající systém zcela přebudovat na nových principech. Provedli jsme analýzu tehdejšího stavu, která ukázala určité mezery např. v komunikaci s organizacemi, které poskytovaly našim studentům praxi, což zásadně ovlivňovalo celkovou kvalitu praxe. Všem zúčastněným stranám (škole, studentům i organizacím) chyběla dostatečná zpětná vazba. Změna byla potřeba.

Co jsme tedy chtěli vytvořit? Síť stálých výcvikových pracovišť, která by našim studentům poskytovala praxi dlouhodobě a kde bychom měli stále kvalitní spolupracovníky (nazýváme je tutoři praxí), poskytující našim studentům oporu a vedení v průběhu praxe. Bylo zjevné, že celý nový systém bude nutné zajistit i smluvně.

A jaké jsou výsledky našeho snažení po dvou letech? Máme smluvně vytvořenou síť 22 výcvikových pracovišť, která podle svých možností poskytují každý semestr praxi předem dohodnutému počtu studentů. Snažili jsme se v rámci výcvikových pracovišť o určitou pestrost cílových skupin, se kterými naše výcviková pracoviště pracují, i typů služeb (ambulantní, rezidenční, terénní...) nebo zřizovatelů (nestátní, státní, obecní). Nejpočetněji jsou zastoupeny organizace pracující s dětmi, s mládeží a rodinou, se seniory a se zdravotně znevýhodněnými klienty. Máme ovšem i organizace zaměřené na velmi specifické skupiny klientů. S každou organizací byl individuálně domluven obsah praxe.

Ve všech organizacích máme svého tutora praxí, který je v pravidelném kontaktu se školou a stal se kontaktní osobou pro naše studenty. Všichni tutoři jsou kvalifikovaní sociální pracovníci, kteří na začátku spolupráce prošli úvodním školením. Naše původní přání, aby měl tutor alespoň dva roky praxe, se ukázalo v danou chvíli v některých organizacích jako obtížně splnitelné, ale do budoucna bychom se k této myšlence rádi vrátili. Tutor provádí se studentem před nástupem na praxi pohovor, který má za cíl ujasnit oběma stranám vzájemné představy a domluvit konkrétní detaily spolupráce. V průběhu praxe je tutor tou osobou, která studenta uvádí na praxi, seznamuje ho s chodem organizace i s jeho úkoly a provází ho v průběhu celé praxe. Společně stanovují cíle praxe, jejichž splnění na závěr spolu také hodnotí.

Nástroj pro hodnocení studentů je výsledkem společné práce učitelů katedry a tutorů. Po vzájemné diskusi jsme se shodli, že hodnocení budou plnit především funkci zpětné vazby pro studenty a budou sloužit jako motivace pro jeho další profesní i osobní rozvoj. Poněkud jsme opozdili administrativní a hodnotící složku. Na začátku si student společně s tutorem stanoví cíle praxe, které

jsou již součástí hodnotícího nástroje, a společně hodnotí i jejich dosažení. Je možná i varianta, že oba mají na průběhu praxe odlišný názor, který mohou vyjádřit. Snažíme se tím o aktivní zapojení studentů, které nevnímáme jako pasivní objekt praxe. Rovněž se budeme studentů ptát na to, jak oni vidí praxi svými očima.

Administrativu spojenou s praxemi chceme v maximální možné míře převést do elektronické podoby. Je již v provozu nová webová aplikace, která umožňuje studentům prostudovat si nabídku jednotlivých výcvikových pracovišť a zapsat se elektronicky na vybrané místo. Nabídka pracovišť obsahuje nejen základní identifikační údaje a kontakt na tutora, ale i přesněji specifikovanou náplň praxe pro každé pracoviště. Studenti si tak dopředu mohou udělat představu, co je v rámci praxe na daném místě čeká. Do konce projektu bude možné i hodnocení studentů na praxi v elektronické podobě a hodnocení praxí studenty. Na webových stránkách katedry je studentům k dispozici manuál „Praxe krok za krokem“, který poskytuje podrobný návod, jak na praxi postupovat a odpovídá na nejčastější dotazy.

Nutno říci, že všechny organizace poskytují našim studentům praxe bezplatně a rovněž tutoři pracují bez nároku na finanční odměnu. Proto se snažíme nabízet pracovištím některé možnosti, aby spolupráce byla oboustranně přínosná a vstřícná. Pravidelně pořádáme certifikované vzdělávací semináře pro tutoři. Na základě jejich zájmu plánujeme rozšíření seminářů z dosavadního jednoho za semestr na dva. Pracoviště jsou rovněž zvána na veškeré akce pořádané katedrou, jako jsou přednášky a konference. Po dohodě je možné vypsát témata závěrečných prací tak, aby reagovala na potřeby pracovišť. Na závěr prvního roku spolupráce připravujeme pro naše tutoři dvou denní seminář na téma „Prevence syndromu vyhoření“. Zvláštní jednorázovou nabídkou byla možnost bezplatné účasti na kurzu „Podpora kompetencí při vedení praxí“, který pro katedru realizuje o.s. Remedium v rozsahu 60 hodin. Nabídku využilo 6 tutorů.

Jedním ze základních principů, na kterých je nový systém vybudován, je spolupráce všech zúčastněných. Jak je snad patrné z předchozích řádků, výrazně se posílila komunikace mezi školou a pracovišti. Dalším krokem z naší strany bylo přizvání zájemců z řad studentů na seminář pro tutoři. Studenti, tutoři i učitelé měli jedinečnou možnost společně diskutovat o celkovém modelu praxí i o dílčích otázkách, které jsou pro ně důležité. Vzhledem k dobrému ohlasu této akce plánujeme její zopakování.

Na závěr bych se ráda zmínila o našich plánech do budoucna. Domníváme se, že základy nového systému jsou položeny a první rok spolupráce ukázal, že systém je funkční. Nicméně vidíme řadu možností, jak ho dále kultivovat a rozvíjet. Především chceme prohlubovat spolupráci s tutoři a pokračovat ve společném vzdělávání. Ve hře je i rozšíření sítě výcvikových pracovišť. Dále se zaměříme na přenos nového systému i do magisterského studia, ovšem s větším důrazem na praxi v managementu sociálních služeb. Projekt Inovace nám poskytl výbornou příležitost, kterou jsme, jak doufáme, maximálně využili.

Mgr. Hana Pazlarová, Katedra sociální práce FF UK



# Individuální plánování služby aneb aktuální problémy a otázky ze vzdělávacích kurzů CEKAS

Tento článek je založen na zprávách lektorů z kurzů vzdělávání klíčových pracovníků v individuálním plánování v domovech pro seniory. V rámci tohoto vzdělávání lektor přijíždí pravidelně do domova pro seniory a setkává se zde s vybranou skupinou pracovníků. Ti se pod jeho vedením připravují na novou roli: učí se individuálně plánovat službu s klienty, pro které budou „klíčovým pracovníkem“. Pracovníci se cvičí především ve vedení rozhovoru a zjišťování potřeb klientů.

V současné době CEKAS realizuje tyto kurzy v rámci dvou projektů: projektu JPD 3 Zavádění standardů kvality sociálních služeb v domovech důchodců zřízených hl. městem Prahou a projektu OP RLZ Vzdělávání poskytovatelů – pracovníků přímé péče v oblasti standardů kvality sociálních služeb ve Středočeském kraji. Projekty jsou finančně podpořeny z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a z rozpočtu hl. m. Prahy. Zde bych ráda uvedla několik tématických okruhů, které se v těchto kurzech nejčastěji objevují jako problematické.

## „Plán“ vs. rozhovor klíčového pracovníka s klientem

Individuální plánování v sociálních službách se, podle našich zkušeností v domovech pro seniory, často vnímá zúženě jako „plán“. Pracovníci těchto služeb mívají pocit, že hlavní je „mít plán“, neboť to bude vyžadovat inspekce kvality. Proto se také stále ptají – jak má plán vypadat? Je někde nějaký vzor? Má jít o formulář? Často se zapomíná, že to podstatné na individuálním plánování není „plán“, ale spíše cesta k němu. Hlavním nástrojem na této cestě je rozhovor pracovníka s klientem. Rozhovor o jeho životě v zařízení a o jeho potřebách. To, jakým způsobem je rozhovor veden, v jaké atmosféře, s jakými pocity do rozhovoru jednotliví aktéři přicházejí – to vše ovlivňuje výsledek setkání. Zejména na těchto okolnostech závisí, nakolik se pracovník o klientovi opravdu něco dozví, nakolik se pak podaří individuálně upravit poskytování služby a jestli se tak může zlepšit kvalita života člověka v daném zařízení. Toto jsou důležitější faktory kvalitního plánování služby s klienty, než je forma písemného „plánu“, o které se mezi pracovníky tolik mluví.

## Péče vs. podpora – zapojení klienta do procesu plánování

Jedním z největších témat, která se objevují v zápisech lektorů, je problém rozlišování mezi péčí a podporou. Jde o stěžejní téma, které se vyskytuje v učebnicích pro pomáhající profese: pečovat o klienta, vše za něj udělat („je to rychlejší“), nebo ho podporovat v tom, aby byl schopen se o sebe maximálně postarat sám (přestože to třeba trvá déle), aby se učil nést odpovědnost za svá rozhodnutí a za svůj život. První přístup „péče o klienta“ byl u nás rozšířen především v minulosti. Dnes se snažíme v sociálních službách posouvat práci s lidmi blíže k „podpoře klienta“. Ukazuje se, že tento posun je velkým tématem právě v individuálním plánování služby. Především se zde projevuje, nakolik je pro pracovníky těžké nedělat vše za klienta a nezbavovat ho jeho kompetencí. Podstatné je umět hledat jeho zdroje – hledat, co dokáže sám a co dokáže třeba s malou podporou. Klient by měl v rámci svých možností vyvinout iniciativu, aby jeho potřeby, které jsou například rozkryty v rozhovoru s klíčovým pracovníkem, byly naplněny.

S tendencí pečovat o klienta souvisí i častá snaha nabí-



zet mu okamžité řešení jeho problémů, přestože by pro klienta bylo prospěšnější, aby (třeba pod „jemným vedením“ pracovníka) přišel sám na to, jak by se dala jeho situace řešit. Jak se vyjádřila jedna naše lektorka, pracovníci jsou často hnáni touhou po „happy endu“. Tato touha po rychlém a správném řešení každého problému a rychlém naplnění pojmenovaných potřeb, může pracovníkům bránit dát klientovi dostatek prostoru a času. Především však vede k tomu, že pracovníci jsou naplněni pocitem bezmoci, když se onen „šťastný konec“ ihned nezdaří.

## Kde na to vzít čas?

Dalším problémem souvisejícím s individuálním plánováním je otázka času. „Je to pěkné, ale kde na to máme vzít čas?“ říkají často účastníci kurzů. Jak se ukazuje, důvody k pocitu časové tísně mohou být různé. Časté jsou vnější překážky: např. vedení zařízení nevnímá plánování služby jako důležité a neumožňuje pracovníkům vytvořit si pro ně dostatek času v rámci své pracovní náplně. Nebo se zařízení potýká s nedostatkem personálu a pro stávající personál je objektivně problémem najít pro rozhovory s klienty čas. Dle pozorování lektorů však za větou „nemáme na to čas“ stojí často problém neefektivního využívání času, špatné organizace práce nebo nechuť či neschopnost některých pracovníků reagovat na nové nároky a podmínky v zařízení.

## Strach klientů z rozhovoru

Pracovníci někdy uvádějí, že klienti mají z rozhovorů strach. Bojí se, co je to za novoty, proč se takové rozhovory provádějí a co z toho může pro ně vyplynout. Tento pocit je jistě možné rozptýlit důkladným vysvětlováním. Je také třeba dbát na to, aby systém individuálního plánování strach v klientech nepodporoval. Obavy klientů mohou vzrůstat, je-li systém a přístup pracovníků příliš oficiální a formální - je-li jako hlavní cíl rozhovoru uvedeno vyplnění formuláře stvořeného v zařízení za účelem zjišťování potřeb klientů („musíme toto spolu vyplnit“), jsou-li zdůrazňovány podpisy klientů na těchto tiskopisech atp. Klienti tak získávají pocit, že jde o jakýsi úřednický úkon a že skutečný cíl - zlepšení kvality jejich života v domově se vytrácí.

Druhým extrémem však může být pojetí rozhovorů jako přátelského „vypravování“ bez jakékoli struktury. Určitá pravidla či rámec pro rozhovor je nutný, aby si zachoval

svůj smysl a určitou míru profesionality. To ovšem nevyklučuje příjemnou a přátelskou atmosférou, ve které se mohou setkání uskutečňovat.

### Nároky na klíčové pracovníky

Lektoři pracující s klíčovými pracovníky v domovech pro seniory upozorňují na nároky, které jsou na tyto pracovníky kladeny. Nutnost pracovat při rozhovoru s vlastními emocemi, s citovým navázáním klienta, s tichem v rozhovoru, atp. vyžaduje od pracovníků určité specifické dovednosti. Často je s plánováním také spojena velká emoční zátěž. Témata rozhovorů se nejednou točí okolo smrti a dalších existenciálních otázek. Unést takovou zátěž není jednoduché a klíčoví pracovníci proto potřebují speciální podporu, vzdělávání a supervizi.

### Pozitivní dojmy ze vzdělávání klíčových pracovníků

Lektoři ve svých zprávách reflektují vedle problematic-

kých oblastí také úspěchy a pozitivní pocity klíčových pracovníků ze vzdělávání. Jako malou ukázkou uvádím několik parafrázovaných výroků účastníků kurzů:

„Individuální plánování přispělo ke vzájemnému poznání pracovníků a klientů, k navázání větší důvěry mezi nimi, k rozvoji komunikace mezi pracovníky a k obohacení klientů samotných.“

„Víc o práci přemýšlím.“

„Dává mi to zabrat, mám radost, že to děláme dobře a klienti úplně ožívají.“

„Pracuji s potřebami více vědomě.“

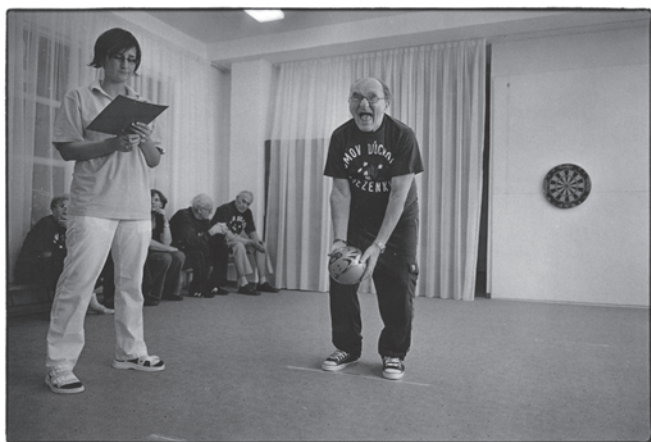
„Klienti byli v podřízeném postoji, teď se stávají partnery.“

„Přínos vzdělávání: sebezpoznání.“

„Pracovníci ví, jak s klientem lépe mluvit, jak vést rozhovor, cítí, že je klienti berou jinak, více s nimi komunikují.“

Mgr. Petra Antonů, projektová manažerka CEKAS

## Střípky ze zahraniční stáže v rezidenčních službách pro seniory



*Článek je krátkou reflexí praktických poznatků a námětů z týdenní stáže, kterou jsme uskutečnily v září 2007 v různých typech rezidenčních služeb pro seniory v Rakousku, Lichtenštejnsku a Švýcarsku. Stáže se účastnily projektové manažerky CEKAS (P. Antonů, Z. Fidlerová, L. Sazimová, A. Valečková a M. Zahradníková), které se podílejí na realizaci projektů z Evropského sociálního fondu zaměřených na vzdělávání pracovníků domovů pro seniory v oblasti zavádění standardů kvality. Smyslem stáže bylo získání nových podnětů pro rozvoj aktivit v rámci vzdělávacích projektů pro domovy pro seniory.*

Domovy pro seniory, které jsme navštívily, byly velikostí a strukturou klientů obdobou českých domovů, ve kterých CEKAS realizuje vzdělávací programy. Na stáž jsem odjížděla s očekáváním, že s pracovníky navštívených organizací budeme cíleně diskutovat o zkušenostech s aplikací standardů kvality. Zajímavým zjištěním ale bylo, že se o „standardech“ vůbec nemluvilo, protože většina aspektů služby naplňující požadavky standardů kvality je v navštívených domovech zcela běžnou praxí, kterou respektují jak pracovníci, tak i klienti.

### Domovy pro seniory, které jsme navštívily

V rakouském Bludenz jsme navštívily domov pro seniory „Der Laurentius-Park“. Zřizovatelem domova je organizace SeneCura, která v Rakousku provozuje 29 domovů pro seniory a speciálně se zaměřuje na péči o klienty s demencí. SeneCura klade důraz na budování stacionářů

co nejbližší přirozenému prostředí klientů. Koncepce péče o klienty s demencí vychází z vývojových fází nemoci. V raných stádiích je klient umístěn v „běžném“ oddělení domova. Od 3. fáze rozvoje demence je umístěn ve specializovaném oddělení. To je speciálně upravené a pravidla péče o klienta jsou definována tak, aby nedošlo ke zranění klienta nebo k situaci, že se klient ztratí. V oddělení personál používá výhradně metody práce s osobami s demencí. Největší důraz je kladen na přímou komunikaci mezi klienty a personálem. Z hlediska architektonického uspořádání je zajímavé využití terapeutické zahrady (vybudované jako labyrint cest, kde se mohou klienti podle své potřeby procházet a nehrozí, že by se ztratili). Uvnitř oddělení je zajímavá úprava chodeb (část chodby je např. upravena jako les nebo jako vlakové nádraží Bludenz), které mají za úkol navozovat u klientů vzpomínky na známé prostředí a tím podporovat u klientů příjemné pocity.

V Lichtenštejnsku se nachází celkem pět domovů pro seniory. Cílem naší návštěvy byl domov pro seniory „Haus St. Laurentius“ v Schaan, který pečuje o 45 klientů. Zařízení je architektonicky propojené s mateřskou školou. Spolupráci mezi oběma zařízeními označovali pracovníci za zcela samozřejmou a přínosnou pro obě strany. Služby pro seniory v Lichtenštejnsku reflektují stupně soběstačnosti seniorů. Do pobytových služeb (stacionářů pro krátkodobé a dlouhodobé pobyty) jsou umísťováni klienti s vysokým stupněm závislosti na péči jiné osoby. Do bytů s omezeným spektrem doplňkových služeb jsou umísťováni méně soběstační klienti (obdoba českých domů s pečovatelskou službou). Celková koncepce péče směřuje k setrvání seniorů co nejdéle v přirozeném prostředí. Tento trend naplňuje vzájemná kombinace ambulantních služeb, péče rodiny a preventivních aktivit.

Ve Švýcarsku jsme navštívily čtyři domovy pro seniory: Altersheim Oeltrotte v Emmetbürgen pro 47 klientů, Die Seniore Residenz Am Schärme v Sarnen pro 180 klientů, Regionales Alter- und Pflegeheim St. Michael v Naters pro 146 klientů a Altersheim St. Antonius v Saas Grund pro 33 klientů.

Ve švýcarských domovech pro seniory byla zřetelná tendence přijímat klienty v relativně dobrém zdravotním

stavu, nejlépe manželské páry s tím, že se klienti snáze adaptují na nové prostředí a při zhoršení zdravotního stavu, případně ztrátě partnera nemusí procházet náročnou adaptací na nové prostředí. Ve všech domovech se kladl velký důraz na kulturu stravování. Stoly byly prostřeny plátěnými ubrusy, skleničkami a několika sadami příborů. Klienti si mohli vybírat z více chodů. Stoly byly speciálně upraveny pro potřeby klientů, například s místem pro odložení berlí. Prostor, ve kterém stolování probíhá, vytváří příjemnou společenskou atmosféru, kde se klienti setkávají a navazují kontakty. Z hlediska personálního zajištění služeb je zajímavý vysoký počet pracovníků na počet klientů. Například v domově Die Senioren Residenz Am Schärme pro 180 klientů pracuje 170 pracovníků (z toho 150 na plný úvazek) a 60 % tvoří pracovníci v přímé péči. Ve Švýcarsku je také zajímavý způsob vícezdrojového financování rezidenčních služeb pro seniory, na kterém

se podílí stát, příslušný kanton a sám klient.

#### V čem vidím přínos stáže?

Bylo zajímavé vidět fungování specializovaného oddělení pro klienty s demencí a to z hlediska architektonického uspořádání i nároků na odbornou a etickou úroveň pracovníků v přímé péči. Pro přípravu dalších projektů CEKAS v oblasti zavádění standardů kvality v domovech pro seniory vidím velký prostor pro aktivity v podobě zahraničních exkurzí zaměřených na konkrétní aspekty dobré praxe (např. školení personálu pro práci s klienty s demencí), dlouhodobějších stáží pracovníků přímé péče z českých domovů pro seniory a výzkumné činnosti (např. zaměřenou na zkušenosti se zapojováním cizinců do sociálních služeb pro seniory).

PhDr. Ludmila Sazimová, projektová manažerka CEKAS

## Lektoři jsou naším největším bohatstvím

Dovolila jsem si jemně parafrázovat motto NVF „Lidé jsou naším největším bohatstvím“ proto, že velmi pravdivě vypovídá o postoji úseku CEKAS k lektorům a konzultantům. Jsme si vědomi, že náš úsek není sám o sobě schopen kapacitně ani odborně pokrýt všechny lektorské potřeby, které na nás realizované kurzy kladou. Z tohoto důvodu si velmi vážíme navázané spolupráce s odborníky z praxe, kteří se stali „kmenovými lektory“ CEKAS. Naše spolupráce s těmito lidmi je dlouhodobá, založená na vzájemné důvěře, na podpoře, na odbornosti a lidském přístupu k účastníkům kurzů. Nasazení a práci lektorů v terénu se snažíme vyvážit zázemím, které jim umožňuje soustředit se zejména na kvalitu vzdělávání a flexibilitu, která je v praxi sociálních služeb nezbytná.

V posledních dvou letech se v rámci projektových aktivit věnujeme také vzdělávání našich lektorů. Osvědčil se systém pravidelných výjezdních setkání mimo Prahu, která jsou dvou i vícedenní. Tím, že se lektori v průběhu vzdělávacích aktivit nemají možnost vzájemně setkat, ukazuje se při těchto příležitostech jako vhodné upevňovat společenské vazby a posilovat týmové vědomí celé skupiny. Zároveň je jim při výjezdech poskytována supervizní podpora odborného garanta. Shledáváme, že je nezbytné sladovat proces, kdy velký počet lektorů vzdělává stovky frekventantů kurzů a výstupy i průběh vzdělávání musí být harmonizované. Jsme připraveni poskytnout lektorům metodickou podporu, kdykoli si to situace žádá.

### HLAVNÍ PRINCIPY LEKTORSKÉHO TÝMU CEKAS

#### ■ PROVÁZENÍ

##### ■ PARTNERSTVÍ

##### ■ RESPEKTOVÁNÍ POTŘEB

##### ■ ZAMĚŘENÍ NA PROCES (cesta je důležitější než cíl)

##### ■ SPOLUPRÁCE (i v týmu lektorů)

##### ■ DŮVĚRA

##### ■ ZAPOJENÍ KREATIVITY (povzbuzovat kreativitu pracovníků x stabilizované prostředí)

##### ■ SUPERVIZNÍ PODPORA SLABÝCH ČLÁNKŮ

##### ■ ČASOVÝ REALIZMUS (nespěchat, klást jen realistické cíle, procesy nastartovat)

##### ■ POSUN OD PÉČE K PODPOŘE

Neméně důležitou oblastí spolupráce s našimi odborníky z praxe je veřejná diskuze o kvalitě sociálních služeb. Kmenoví lektori se pod hlavičkou CEKAS aktivně účastní tzv. kulatých stolů, figurují v pracovních skupinách pod záštitou MPSV k druhovým standardům, k Metodice zavádění standardů kvality sociálních služeb, k Metodice inspekcí apod. I v těchto otázkách považujeme za přínosné,

sladování výkladu standardů a přístupů ke kvalitě v sociálních službách mezi lektory a CEKASEM navzájem. Rovnocenný přístup je přínosem nejen pro lektory, ale zejména pro nás, kteří dostáváme zpětnou vazbu prostřednictvím lektorů z terénu.

Mgr. Martina Zahradníková, projektová manažerka CEKAS

# Vzdělávání v oblasti inspekcí sociálních služeb pro Magistrát hl. m. Prahy

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zavádí s platností od 1. 1. 2007 institut „inspekce poskytování sociálních služeb“. Inspekci v jednotlivých případech provádí inspekční tým, který tvoří nejméně tři členové. Alespoň jeden z nich musí být zaměstnancem kraje – v našem případě Magistrátu hl. m. Prahy. Ostatními členy inspekčního týmu mohou být přizvaní specializovaní odborníci. Představíme-li si, že Magistrát hl. m. Prahy musí provést inspekci přibližně u 500 zaregistrovaných sociálních služeb, a to do 3 let, uvědomíme si, jak důležité je „vychovat si“ vlastní inspektory. Možností vzdělávání inspektorů zatím mnoho není. Několik kurzů pořádalo Ministerstvo práce a sociálních věcí, ale pro celou republiku je tento počet naprosto nedostačující. Proto jsme se v rámci projektu financovaného z Evropského sociálního fondu, JPD3, Opatření 2.1 „Zavádění standardů kvality sociálních služeb v domovech důchodců zřízených hlavním městem Prahou“ rozhodli tuto nepříjemnou situaci začít řešit. Nabídli jsme pracovníkům Magistrátu, že vypracujeme pilotní doplňkový kurz pro inspektory a do konce projektu jej ověříme ve spolupráci s první skupinou magistrátních inspektorů.

## Pro práci jsme si stanovili následující východiska:

Inspektor může hodně pomoci, ale i hodně poškodit (sebe, klienta, poskytovatele, svého zadavatele).

Kvalitním inspektorem se člověk stává úsilovnou prací na sobě a získáváním zkušeností.

Na jejich základě jsme pilotní kurz založili na propojení teorie a praxe s potřebným důrazem na měkké kompe-

tence prostřednictvím zážitku v roli poskytovatele (vlastní předchozí zkušenosti autorů kurzu) a prostřednictvím zkušeností s prováděním inspekcí.

V rovině teorie pak v kurzu nabízíme následující témata: zákony, předpisy, registrační podmínky; průběh inspekcí, Metodika inspekcí; výklad jednotlivých standardů se zaměřením především na: podstatu; proces naplňování; kroky, jak se standard v organizaci zavádí; formální úpravu výstupů; kde pátrat, jestli je standard naplňován; výběr vhodné metody pro zjišťování důkazů; setkání k rozvoji dalších potřebných kompetencí (např. týmová práce, práce s emocemi, konflikt v inspekčním týmu).

Praktická část mimo jiné nabízí:

analýzu konkrétní dokumentace ke konkrétním standardům (na příkladech reálné dokumentace od poskytovatelů); nácvik dílčích kompetencí: návštěvy v zařízeních a kontrola konkrétních standardů pod vedením lektora (zkušeného inspektora), následná zpětná vazba z pohledu školených inspektorů, lektora, výměna zkušeností; supervizní setkání zaměřené na řešení konkrétních problémových zkušeností s prováděnými inspekcemi.

Naším kurzem neaspírujeme na vytváření konkurence aktivitám MPSV v oblasti vzdělávání inspektorů, ale považujeme jej za jejich důležitý a v aktuální situaci nezbytný doplněk.

PhDr. Irena Tomešová, vedoucí projektu

## Aktuality z NVF



### ■ Mobilita v oblasti veřejných služeb zaměstnanosti

Od listopadu 2007 do března 2008 si 15 odborníků z oblasti služeb zaměstnanosti vyměnilo zkušenosti s kolegy ze 3 zemí EU (Portugalsko, Španělsko a Norsko) prostřednictvím projektu mobility programu **Leonardo da Vinci s názvem „Veřejné služby zaměstnanosti v zemích EU“**.

Realizátorem projektu je Národní vzdělávací fond, o.p.s., který vysílá na týdenní studijní cesty své pracovníky, zaměstnance Správy služeb zaměstnanosti MPSV a pracovníky ÚP.

Získané poznatky jsou průběžně využívány v rámci modernizace stávajícího systému veřejných služeb zaměstnanosti v České republice.

Podrobné informace o projektu naleznete na internetové adrese:

[www.nvf.cz/zamestnanost/verejne.htm](http://www.nvf.cz/zamestnanost/verejne.htm)

### ■ Národní vzdělávací fond pomáhá zlepšovat služby zaměstnanosti

Pracovníci úseku Zaměstnanost v NVF ukončili práci spadající do dvou tzv. klíčových aktivit projektu *Institut trhu práce – podpůrný systém služeb zaměstnanosti*, který realizuje MPSV a v němž je NVF jednou z partnerských organizací. V těchto součástech projektu bylo v NVF vypracováno 8 zpráv, studií a analýz zabývajících se současnou strukturou subjektů služeb zaměstnanosti a 9 podobných výstupů o současných nástrojích aktivní politiky zaměstnanosti. Výsledky těchto prací budou východiskem pro další práce, které již úsek Zaměstnanost NVF zahájil a jejichž cílem je vypracovat soubor návrhů, jak služby zaměstnanosti v ČR zlepšit.

Chcete pravidelně dostávat tento bulletin do své e-mailové nebo poštovní schránky?  
Objednejte si ho na adrese [profuturo@nvf.cz](mailto:profuturo@nvf.cz)



Pro Futuro, bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů. Vychází nepravidelně.  
Adresa redakce: [profuturo@nvf.cz](mailto:profuturo@nvf.cz), on-line: [www.nvf.cz/publikace](http://www.nvf.cz/publikace). ISSN 1212-9720.  
Uzávěrka tohoto čísla: 7. 4. 2008. © Národní vzdělávací fond, o. p. s., adresa: Opletalova 25, 110 00 Praha 1, tel. 224 500 500, fax: 224 500 501, [www.nvf.cz](http://www.nvf.cz), [www.cekas.cz](http://www.cekas.cz)

Toto číslo bulletinu je spolufinancováno Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem ČR a rozpočtem hl. m. Prahy

