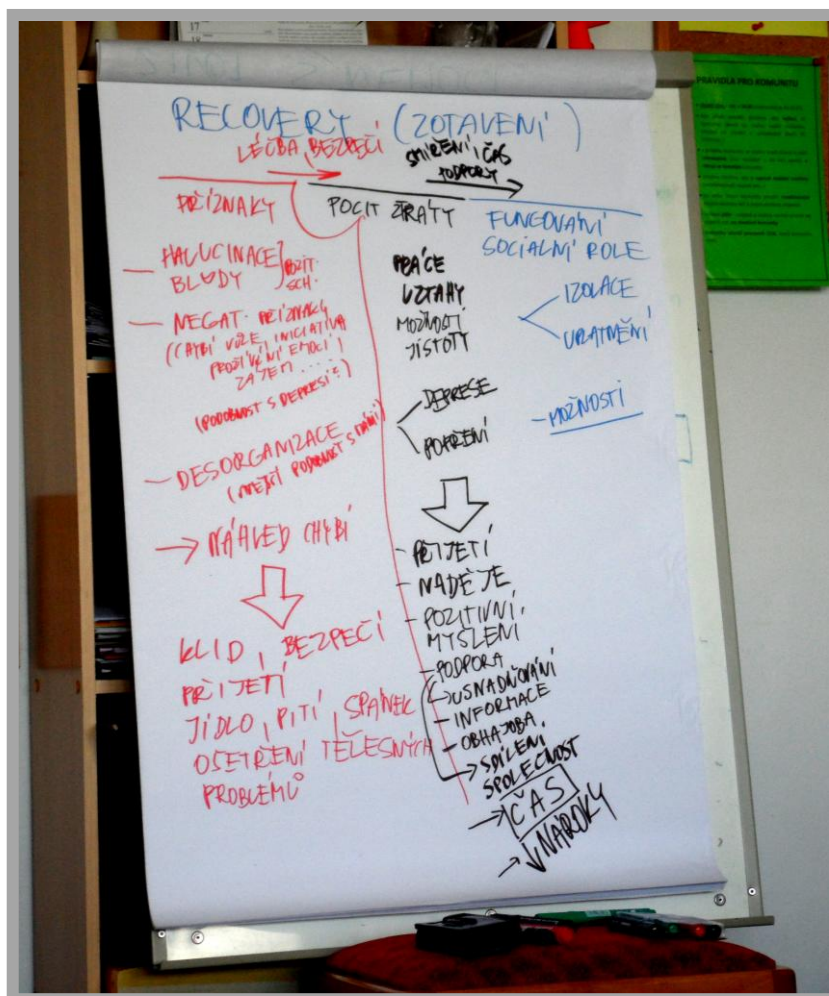


VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V O. S. ESET – HELP



- Vzdělávání a zákon o sociálních službách
- Specifické potřeby organizace na vzdělání zaměstnanců
- Zaškolování nových zaměstnanců
- Průběžné vzdělávání zaměstnanců



EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND
PRAHA a EU: INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

Vzdělávání a zákon o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanoví předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách a přesně vymezuje jejich odbornou způsobilost. Dále vymezuje povinnost zabezpečit sociálnímu pracovníkovi či pracovníkovi v sociálních službách další vzdělávání.

Odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka¹

- A. VOŠ v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitní práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
- B. VŠ se zaměřením na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.
- C. Absolvování akreditovaných kurzů ve výše uvedených oblastech v rozsahu nejméně 200 hodin a zároveň praxe při výkonu sociálního pracovníka min. 5 let a ukončená VŠ mimo obor uvedený v odstavci B.
- D. Absolvování akreditovaných kurzů ve výše uvedených oblastech v rozsahu nejméně 200 hodin a zároveň praxe při výkonu sociálního pracovníka min. 10 let a SŠ vzdělání s maturitou v oboru sociálně právním ukončené nejpozději 31. 12. 1998.

Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách²

- A. ZŠ nebo SŠ a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Nevyžaduje se u ošetřovatelů. Týká se pracovníků, kteří vykonávají přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviu jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.
- B. SŠ s výučním listem nebo SŠ s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Nevyžaduje se u ergoterapeutů. Týká se pracovníků, kteří vykonávají základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti.
- C. ZŠ, SŠ nebo VOŠ a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Nevyžaduje se u ošetřovatele. Platí pro pracovníky, kteří vykonávají pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pode vedením sociálních pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence.
- D. ZŠ, SŠ nebo VOŠ a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Platí pro pracovníky, kteří pod dohledem sociálního pracovníka vykonávají činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací aktivizační činnosti, činnosti pro zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do té doby vykonává pracovník činnost pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

¹ Podrobněji viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 110

² Podrobněji viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116



Kvalifikační kurz pro pracovníka v sociálních službách se skládá z obecné části (např. komunikační dovednosti) a zvláštní části (např. základy péče o nemocné nebo úvod do problematiky zdr. postižení). Minimální rozsah kurzu je 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část má minimálně 80 hodin. Podrobněji viz vyhláška č. 505/2006 Sb., § 37.

Bližší požadavky na jednotlivé pracovní pozice v o. s. ESET – HELP jsou vymezeny v příloze č. 1 tohoto dokumentu Pracovní profily zaměstnanců.

Povinnost zaměstnavatele zajistit další vzdělávání³

Zaměstnavatel je povinen zajistit další vzdělávání v minimálním rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Pokud zaměstnanec nepracuje v organizaci celý rok, zabezpečí zaměstnavatel vzdělání dle trvání pracovního poměru (např. pokud pracovní poměr trvá 6 měsíců, zaměstnavatel musí poskytnout 12 hod., pokud trvá v daném roce pracovní poměr 2 měsíce, je zaměstnavatel povinen poskytnout min. 4 hod. vzdělávání). Podobně se v případě nepřítomnosti zaměstnance v práci delší než 1 měsíc povinnost zabezpečit vzdělávání poměrně krátí. Výše uvedená povinnost se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době. Povinnost účasti na dalším vzdělávání se dále nevyžaduje za kalendářní rok, v němž pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz.

Formy dalšího vzdělávání

- A. Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.
- B. Účast v kurzech s akreditovaným programem.
- C. Odborné stáže (výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž).
- D. Účast na školicích akcích.

Specifické potřeby organizace na vzdělání zaměstnanců

Nově příchozí zaměstnanec by měl mít absolvované nebo by měl v co nejbližší době absolvovat kurzy, které mu umožňují základní orientaci v práci s lidmi s duševním onemocněním. Jsou to zejména:

- Psychiatrické minimum,
- CAN a HoNOS,
- REHAB,
- Kurzy zaměřené na aktuality v sociálním zabezpečení s důrazem na problematiku lidí s duševním onemocněním.

Bližší informace o uvedených kurzech jsou uvedené v příloze č. 4 tohoto dokumentu.

Další požadavky na vzdělání pracovníků podle potřeb jednotlivých služeb jsou specifikovány pracovními profily zaměstnanců, které jsou přílohou č. 1 tohoto dokumentu.

³ Podrobněji viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 111



Kompetence pracovníka služby v o.s. ESET - HELP, osobnostní předpoklady

Obecné osobnostní předpoklady a dovednosti: důvěryhodnost, spolehlivost, diskrétnost, komunikační dovednosti, empatie, emoční a sociální inteligence, osobní angažovanost, fyzická zdatnost (u terénních pracovníků).

Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách v o.s. ESET - HELP musí mít povinné vzdělání dle zákona o sociálních službách (viz výše). Dále musí mít také náležité kompetence, které získávají především praxí, v procesu zaškolování a průběžným sebevzděláváním.

Je třeba si uvědomit, že pracovník vstupuje do života klientů. Je tedy velmi důležité, aby dokázal vytvářet bezpečné prostředí, v němž bude moci klient s důvěrou hovořit o tématech, která jsou pro něj důležitá. Pracovník musí těmto tématům napřed naslouchat a snažit se porozumět. Své porozumění klientově životní situaci si ověří v rozhovoru s klientem. Teprve na základě tohoto porozumění může pracovník vyhodnocovat, jaké služby by mohly klientovi nejlépe pomoci a doporučit je.

Tento proces vyžaduje určitý čas, je to individuální a záleží na konkrétním klientovi. Pro vyjasnění situace může pomoci komunikace s jeho rodinou, s lékařem a dalšími službami, které klient využívá. Toto pochopitelně po dohodě s klientem.

Samotná spolupráce s klientem vyžaduje navíc schopnost předat kompetence klientovi, učit ho novým dovednostem, oceňovat pokroky, vytvářet individuální plán spolupráce, stanovit cíle a kroky, které je potřeba učinit. Neméně důležité je poznat, kdy je vhodné zvětšit a kdy zmenšit míru podpory pro klienta a kdy spolupráci ukončit. Důležité je dodržování hranic svých i klienta, pravidel poskytování služby a etických zásad.

Podstatnou kompetencí je rovněž schopnost práce v týmu a to jak v týmu pracovníků na pracovišti, tak v týmu multidisciplinárním složeným i z pracovníků jiných služeb. Pracovník musí vyhodnocovat, jaké informace jsou pro koho důležité, umět přijmout doporučení a obhájit své stanovisko, přijmout a poskytnout zpětnou vazbu.

Nezbytnou kompetencí je orientace v administrativě – vedení spisů o spolupráci s klienty, práce s počítačem, písemná forma komunikace dle potřeby.

Vzhledem k dlouhodobé spolupráci se zahraničními partnery vítá organizace znalost anglického jazyka.

Zaškolování nových zaměstnanců

Proces zaškolování nových zaměstnanců má na starost vedoucí rehabilitace, zaškolením může pověřit i jiného pracovníka. Základní proškolení trvá 1 měsíc a jeho struktura je popsána ve formuláři v příloze č. 2 tohoto dokumentu. Součástí zaškolování je předávání spolupráce s klienty. Finální fází zaškolení je plné převzetí odpovědnosti za chod služby. Nad všemi fázemi zaškolení má dohled vedoucí rehabilitace. Celé zaškolení probíhá ve zkušební době, jeho délka je individuální a nepřesahuje 3 měsíce.

1. **Základní zaškolení** – během prvního týdne získá pracovník obecné informace o o.s. ESET - HELP a spolupráci s klinikou ESET. Je představen ostatním pracovníkům a získá informace o metodách práce a pravidlech, která se vztahují k poskytování služeb v o.s. ESET - HELP. Pracovník také získá klíče, kódy, hesla, jsou mu oznámeny termíny porad, je seznámen s provozní administrativou (výkazy práce, atd.).

Do 14 dnů od nástupu je pracovník seznámen s chodem projektu – písemné podklady i dokumentace v PC, získání hesel, informace o aktuálních grantech a informace o probíhající spolupráci s klienty, o způsobu vedení dokumentace. Zaškolení se řídí specifickými požadavky na konkrétní pozice, jak jsou popsány v pracovních profilech.

Do 1 měsíce od nástupu absolvuje pracovník tzv. kolečko, při němž je podrobně seznámen s chodem ostatních služeb a dle potřeby v



EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND
PRAHA a EU: INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

nich může absolvovat i krátké stáže.

2. **Předávání spolupráce s klienty** – probíhá již během prvního měsíce po nástupu, napřed se pracovník zúčastní konzultací s klienty jako pozorovatel a svoje dotazy konzultuje po skončení konzultace s kolegou, který ji vedl. Bývá užitečné, když nový pracovník dělá zápis z konzultace. Ten kontroluje školitel a spolu proberou, co je v zápisu dobře a co by tam mělo být jinak případně, co chybí. V další fázi pracovník vede konzultace za účasti školitele. Společně potom reflektují průběh konzultace, pracovník dále vede zápisy s kontrolou školitele.
Do 2 měsíců by měl být pracovník schopen vést konzultaci samostatně bez přímé účasti školitele. O svých postupech nadále informuje školitele a dle potřeby i další osoby z týmu.
3. **Převzetí chodu projektu** – již během druhého měsíce probíhá vyhodnocování míry zaškolení. Vedoucí rehabilitace může již v této době navrhnout představenstvu jmenování pracovníka do funkce vedoucího projektu.
Do 3 měsíců od nástupu do zaměstnání je pracovník plně připraven převzít vedení projektu a zodpovídat za plynulý chod služby.
V případě práce, která nebyla v době nástupu pracovníka zrovna aktuální (například zpracovávání projektů – textové části, závěrečné zprávy, statistiky), se pracovník obrací s potřebou porady na školitele nebo vedoucího rehabilitace. Prostor pro průběžné doplňování informací a ověřování znalostí a dovedností je dán v rámci individuálních schůzek pracovníka a vedoucího rehabilitace, případně během individuálních schůzek pracovníka a vedoucího projektu.

Průběžné vzdělávání zaměstnanců

Individuální vzdělávací plán

Individuální vzdělávací plán (dále jen IVP) vychází ze vzdělávacích potřeb a plánu organizace a z konkrétních vzdělávacích potřeb zaměstnance. IVP je aktualizován jednou ročně. Za aktualizaci je zodpovědný vedoucí rehabilitace.

Vytváření IVP probíhá formou porady pracovníka a vedoucího rehabilitace. Po zkušební době (zpravidla 3 měsíce) s ním vedoucí rehabilitace vypracuje podrobný písemný IVP na dobu jednoho roku.

V IVP je zmapováno dosavadní vzdělání pracovníka (školy, kurzy, praxe) a je dojednáán plán dalšího vzdělávání. Rovněž je dotazován na zájem o další vzdělávání a vlastní plány. Vedoucí rehabilitace k tomu přináší vzdělávací plán a potřeby organizace. S pracovníkem prodiskutuje jeho vzdělávací potřeby a vhodnost jím navrhovaného vzdělávání (kurzů, seminářů, konferencí, studia). Dohlíží na to, aby vzdělávací aktivity byly v souladu s obsahem jeho práce.

Na IVP má také vliv kvalitativní hodnocení práce s klientem, zde se ukazují silné a slabé stránky pracovníka, čemu je třeba věnovat pozornost. S novým zaměstnancem se kvalitativní hodnocení práce s klientem dělá nejdříve po 5 měsících samostatné práce s klientem. Tento faktor bude zohledněn až ve druhém roce IVP.

Zhodnocení naplňování cílů IVP je součástí vypracování plánu nového.

Vedoucí rehabilitace se domluví s pracovníkem, co je reálné uskutečnit v následujícím roce, jak bude pracovník čerpat volno na vzdělávací aktivity a jak budou financovány. Obecně platí, že je možno pracovníkovi poskytnout 5 dní na vzdělávání. Výjimky konzultuje vedoucí rehabilitace s představenstvem sdružení.

Výstupem je písemný IVP, který má vedoucí rehabilitace a pracovník. Formulář IVP je přílohou č. 3 tohoto dokumentu. Vedoucí rehabilitace projednává kurzy, které by měly být hrazené o.s. ESET - HELP s finančním manažerem organizace, případně s představenstvem sdružení.



Průběžné rozvíjení profesionality, psychohygiena

- Porady, setkání tým, intervize – patří sem týmové porady v rámci jednotlivých služeb a mezi službami, porady s vedoucí rehabilitace a s vedením o.s. ESET - HELP. Porady mají zpravidla koordinační, technicko-provozní ráz nebo se naopak týkají metod spolupráce s klientem a plánování postupů spolupráce v konkrétních případech.
- Práce v týmu, poskytování zpětné vazby – práce v týmu zahrnuje průběžné krátké porady a sdílení informací dle aktuální potřeby, řešení aktuálních situací při spolupráci s klienty. Vytváří pro pracovníky důležité zázemí pro jejich práci i profesionální jistotu. Nabízí možnost konzultovat svůj názor a získání zpětné vazby. Řízené poskytování zpětné vazby probíhá při poradách typu intervize, při hodnocení kvality práce zaměstnance a na supervizi. Poskytuje pracovníkům bezpečný prostor pro reflexi a korekci svých pracovních postupů.
- Supervize - pravidelné setkávání všech pracovníků jednou za měsíc s externím supervizorem. Náplní supervizních setkání je řešení vztahu klient - pracovník podle zakázky pracovníků, dle dohody pak řešení dalších obtížných témat – např. při personálních změnách v týmu.
- Kazuistické semináře, případové konference – kazuistické semináře jsou zaměřené na vlastní práci s klientem, pracovník prezentuje kazuistiku a seznamuje kolegy s postupem své práce. Je ponechán prostor pro diskusi. Takto vedený kazuistický seminář může být též použit jako součást prezentace služeb pro stážisty ze zahraničí. Realizace případové konference se řídí vypracovanými pravidly.
- Interní vzdělávání – jedná se o semináře nebo přednášky, které si připraví interní lektori. Téma interního vzdělávání určuje vedoucí rehabilitace po dohodě s týmem. Vychází z potřeb pracovníků. Interní lektor seznamuje pracovníky s aktualitami v sociálním zabezpečení, s novými trendy v terénní sociální práci atp. V rámci interního vzdělávání prezentují pracovníci své poznatky z kurzů, stáží nebo poznatky načerpané studiemi zahraniční či tuzemské odborné literatury. Minimálně jednou ročně je zorganizován tzv. vzdělávací den, na jehož pořádání se podílejí právě interní lektori.
- Písemné záznamy o spolupráci s klienty a komunikace se spolupracujícími organizacemi ohledně klienta - pracovníci se učí kultivovat svůj projev i uvažování o klientech, veškeré záznamy jsou přístupné klientovi, kterého se týkají. Písemná dokumentace je rovněž součástí hodnocení kvality práce zaměstnance. Jednou za rok je hodnocena týmem pracovníků a vedoucím rehabilitace. Zaměstnanec si musí být vědom potřeby etického zacházení s informacemi při jejich předávání dalším spolupracujícím osobám.
- Stáže v jiných organizacích – v rámci Asociace komunitních služeb je možné po dohodě recipročně absolvovat stáž.

Vzdělávání pracovníků je realizováno prostřednictvím jiných organizací nebo v přímo v prostorách o.s. ESET – HELP se zajištěním externího nebo interního lektora. Za účelem vzdělávání je možné využít prostory v Dubči nebo v ulici Hekrova v závislosti na počtu účastníků a s ohledem na program (Hekrova). Organizace má k dispozici dataprojektor, notebook, projekční plátno a flipchart. Tyto pomůcky lze za účelem vzdělávání plně využít.

Přílohy

Příloha č. 1 – Pracovní profily zaměstnanců

Příloha č. 2 - Zaškolovací formulář

Příloha č. 3 – Individuální vzdělávací plán

Příloha č. 4 - Přehled kvalitních vzdělávatelů a vhodných kurzů doporučených pro zaměstnance

Příloha č. 5 – Knihovna o. s. ESET – HELP

Příloha č. 6 – Manuál pro interní lektory



EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND
PRAHA a EU: INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI