**STANDARD 8**

**Profesní rozvoj zaměstnanců**

Kritérium

8a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracován postup pro pravidelné

hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních

profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnance.

8b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány plány dalšího

vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.

8c

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracován systém finančního a morálního

oceňování zaměstnanců.

8d

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zajištěnu pro své zaměstnance podporu

nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Související legislativa:

- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

- Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Pracovní řád zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále ZDVOP)

- Vnitřní předpis – systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců centra

**A:**

**Hlavní cíl:**

- stanovení pravidel pro vzdělávání, hodnocení a odměňování pracovníků,

- umožnit zaměstnancům získat nové znalosti, informace a zkušenosti,

- rozvoj týmové spolupráce,

- poskytování služeb na profesionální úrovni,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 2 | 10

- zvyšování kvalifikace, počítačová gramotnost,

- poskytování supervize, popř. průběžné provádění případové supervize,

- naplnění zákona o sociálně právní ochraně dětí.

**Systém vzdělávání**

**Účel vzdělávání*:***

Vytvořit v organizaci podmínky pro další vzdělávání zaměstnanců s cílem disponovat

co nejkvalitnějším personálem schopným naplnit potřeby uživatele, potažmo zajistit celkový

rozvoj kvality poskytované služby.

Vzdělávání ovlivňuje pověst organizace, je odměnou pro zaměstnance, urychluje personální

rozvoj; ovlivňuje postoje, chování, mezilidské vztahy a tím i celou kulturu organizace.

Vzdělávací akce pomáhají zaměstnanci vzdát se stereotypů, kterými určité úkony provádí,

oživit správný pracovní postup; zabraňují strnulosti (opakování stejných pracovních postupů),

podporuje pružnost pracovníků.

**Povinnost kontinuálního vzdělávání:**

Zaměstnanci centra, kteří se věnují přímé práci s klienty nebo se dostávají do každodenního

styku s klienty, mají povinnost se kontinuálně vzdělávat – obnovovat, upevňovat a doplňovat

své odborné znalosti na úrovni současných vědeckých poznatků formou seminářů,

tématických kurzů, odborných akcí profesních organizací, samostudiem apod.

Tato povinnost se netýká pracovníků, kteří si v daném období zvyšují kvalifikaci (dosahování

vyššího stupně vzdělání ve školském systému).

Práce v sociálních službách je ve velké míře postavena na mezilidských vztazích, na vztazích

personálu a klienta. Zaměstnanci se denně setkávají s nelehkými životními příběhy lidí a jsou

stavěni do stále nových neopakovatelných situací.

Zaměstnanci jsou členy pracovního týmu. Spolupráce a zastupitelnost jsou základem jejich

dobrého fungování a tím i vysoké kvality poskytované služby.

Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zákona

č. 262/2006 Sb., zákoník práce § 230-232: *„Zaměstnanec je povinen prohlubovat si soustavně*

*kvalifikaci k výkonu práce sjednané v pracovní smlouvě. Prohlubováním kvalifikace se rozumí*

*též její udržování a obnovování. Zaměstnavatel je oprávněn uložit zaměstnanci účast na*

*školení k prohloubení kvalifikace.“*

Neplnění povinnosti dalšího vzdělávání se promítne do hodnocení zaměstnance a projeví

se ve snížení přiznávaných odměn.

Pokud tomu nebrání vážné provozní důvody, jsou zaměstnancům pro vzdělávání vytvořeny

vhodné podmínky (např.: dočasné uvolnění zaměstnance z práce).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 3 | 10

**Plánování vzdělávacích akcí:**

Při plánování vzdělávacích akcí jsou zaměstnanci rozděleni podle požadovaného rozsahu

a úrovně znalostí do dvou základních skupin:

*I. Skupina – management, pracovníci v přímé péči*

Ředitelka zařízení, sociální pracovnice, pracovník v přímé péči

***Plánovací období:*** kalendářní rok

***Minimální časový rozsah*** vzdělávání v průběhu plánovacího období: *24 hodin*

*II. skupina – ostatní zaměstnanci*

zaměstnanci, kteří se dostávají do každodenního styku s klienty, věnující se jiné než přímé

práci s klienty – uklízečky, pomocná síla, údržbář. Tito zaměstnanci nemají povinnost dalšího

vzdělávání.

***Evidence vzdělávání:***

Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením,

které vzdělávání pořádalo, nebo stvrzeno podpisem vzdělavatele a založeno do osobního spisu

zaměstnance.

***Kritéria pro hodnocení***

*Pracovní chování:*

- výsledky práce – kvalita a kvantita práce,

- pracovní chování – ochota přijímat úkoly,

- dodržování instrukcí a vydaných pravidel, hospodárnost,

- vedení potřebných záznamů, řádná docházka,

- úsilí při plnění stanovených úkolů,

- nedodržování pracovní kázně – požívání alkoholu či drog na pracovišti.

*Sociální chování:*

- ochota ke spolupráci,

- vztahy ke spolupracovníkům,

- chování k nadřízeným, podřízeným,

- jednání s lidmi, vztahy k uživatelům služeb.

*Dovednosti, znalosti a vlastnosti:*

- znalost požadované práce,

- samostatnost, vytrvalost,

- spolehlivost, přizpůsobivost, tvořivost,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 4 | 10

- čestnost, schopnost vést lidi,

- odolnost vůči zatížení a stresu,

- dovednosti schopnost koordinace činnosti,

- verbální schopnosti,

- smysl pro osobní odpovědnost, loajalita.

**Výkonnost**

Hodnoceno je množství práce, množství měřitelných výsledků. Výkonnost dává dobrý

přehled o efektivnosti a užitečnosti zaměstnance, jeho pracovním vytížení, vysoká výkonnost

předpokládá dokonalou organizaci práce a času.

1. Trvale vysoký výkon, bez praktických výkyvů.

2. Schopnost vysokých výkonů jen po určitou dobu, občasné poklesy, občasné výkyvy

ve výkonnosti pracovníka.

3. Solidní výkonnost s častějšími výkyvy.

4. Slabá či velmi nevyrovnaná výkonnost, snaha o obcházení příkazů vedoucích.

**Kvalitní práce**

Hodnocena je kvalita výsledků práce – pracovní činností dle popisu pracovních činností.

Nehodnotí se a ani nezohledňují příčiny ani okolnosti, proč jsou výsledky práce dobré nebo

špatné. Hodnotí se pouze chybnost či bezchybnost výsledků.

1. Naprostá spolehlivost a záruka vysoké kvality.

2. Snaha o vždy kvalitní výsledky, i když někdy není výkon stoprocentní.

3. Kvalita i kvantita práce je spíše průměrná či spíše kolísavá.

4. S kvalitou práce bývá pracovník spíše na „štíru“.

**Pracovní ochota a zodpovědnost**

Hodnotí se plnění pracovních úkolů, ochota udělat něco navíc, schopnost respektovat,

vymyslet a dopracovat i jiná, než vlastní řešení, schopnost mobilizace vlastních sil.

1. Vždy výrazná snaha plnit, co je uloženo, včetně mimořádných úkolů.

2. Práci příliš nevyhledává, ale uložené úkoly plní většinou dobře.

3. Práci a další úkoly bere spíše jako nutnost, které se však podřídí a úkoly splní.

4. Plnění běžných úkolů je mu zjevně nepříjemné.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 5 | 10

**Nápaditost, iniciativa, samostatnost**

Hodnotí se zájem o práci, schopnost přijít s vlastními novými nápady a iniciativou, zda je

schopen pracovník činit jemu příslušná rozhodnutí nebo zda je samostatný, nerozhodný

a potřebuje neustálé vedení a časté korekce.

1. O práci i vše ostatní má mimořádný zájem, přemýšlí a často přichází s dobrými

nápady, pracuje samostatně.

2. Když je zapotřebí, umí se zmobilizovat, občas přijde i s dobrým nápadem, pracuje

samostatně.

3. Spíše pasivní a nesamostatný, nápady jsou výjimkou.

4. Práci vykonává bez zájmu a přemýšlení, není schopen samostatné práce, potřebuje

neustálý dohled.

**B:**

**Zjišťování vzdělávacích potřeb**

Pravidelně ke konci kalendářního roku, jež předchází plánovacímu období, je prováděna

analýza vzdělávacích potřeb pracovníků.

Na základě výsledků jednotlivých hodnotících rozhovorů se zaměstnanci (při kterých je mimo

jiné zjišťováno naplňování profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace) ředitelka

zařízení vyhotoví vzdělávací plán zařízení pro další období.

**Plánování vzdělávání**

Ředitelka ZDVOP vychází při plánování dalšího vzdělávání z analýzy:

- materiálů *„Hodnocení pracovníků“,*

- trendů v sociální oblasti,

- porovnání zjištěné potřeby vzdělávání s finančními možnostmi organizace.

***Obsah plánu:***

- témata vzdělávacích aktivit (jaké vzdělávání je nutné zabezpečit),

- cílové skupiny (pro koho je to určeno),

- priority (u kterých skupin pracovníků je vzdělávání realizováno).

***Témata vzdělávacích aktivit a* cílové *skupiny, u kterých je vzdělávání realizováno***

**Vzdělávání sociálního týmu:**

- ředitelka,

- sociální pracovnice,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 6 | 10

- pracovníci v přímé péči.

**Vzdělávací témata sociálního týmu**

- Problémové chování klientů.

- Zvládnutí agresivního klienta – strategie úspěšného jednání s lidmi.

- Základní techniky krizové pomoci.

- Ochrana práv klienta.

- Tvorba individuálních plánů.

- Výcvik komunikace s klientem při zjišťování jeho potřeb.

- Verbální a nonverbální komunikace s klientem.

- Verbální a nonverbální komunikace mezi kolegy – vzájemné informovanost.

- Vedení dokumentace.

- Tvorba Standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí.

- Sociálně-právní ochrana dětí.

- Zákon o sociálně-právní ochraně dětí.

- Supervize – prevenci proti Syndromu vyhoření.

- Celoživotní vzdělávání (základy práce s počítačem, studium VOŠ, VŠ,…).

- Odborná literatura (odborné VHS, DVD, novelizace zákonů či vyhlášek).

- Prevence a boj proti syndromu vyhoření.

- Psychohygiena pomáhajícího personálu.

- Nácvik asertivního chování.

- Kreativní práce s dětmi.

- Bezpečnost práce a protipožární ochrana.

- První pomoc.

**Realizace**

Vzhledem k finanční náročnosti kurzů je v organizaci kladen důraz na následné praktické

využití získaných znalostí či dovedností při práci s uživateli.

Zařízení vytváří takové podmínky, aby si pracovníci navzájem předávali zkušenosti

ze vzdělávacích akcí i z vlastní každodenní praxe.

Zaměstnanci si musí být vědomi, že se od nich očekává uplatňování získaných vědomostí

a dovedností při jejich práci.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 7 | 10

**Výběr vzdělavatele**

Na vyhledávání odpovídající vzdělávací akce a vzdělávací instituce se aktivně podílí

zaměstnanec i zaměstnavatel. Celý proces výběru vhodného vzdělavatele koordinuje ředitelka

zařízení.

Seznam institucí a vzdělávacích programů akreditovaných na Ministerstvu práce a sociálních

věcí ČR je přístupný na stránkách MPSV.

**Forma vzdělávání**

Preferovaná forma vzdělávání bude záležet na možnostech organizace (finančních

i personálních). Vzdělávání může být zajišťováno pro jednotlivce nebo skupiny zaměstnanců.

U vzdělávacích kurzů určených velkému okruhu zaměstnanců se dává přednost vzdělávání

v organizaci. U speciálních kurzů, které se týkají vybraných zaměstnanců, se obvykle

preferuje účast na vzdělávacích kurzech probíhajících mimo organizaci.

**Formy vzdělávání mimo organizaci:**

- vzdělávání ve školském systému (střední či vysoké školy),

- ve vzdělávacích zařízeních (resortní či oborové instituty, komerční vzdělávací

zařízení,…),

- vzdělávání prostřednictvím stáží a studijních cest (seznamovat se s prací a postupy

na jiných pracovištích, v zařízeních, kde se praktikují moderní způsoby poskytování

sociálních služeb),

- organizací umožněné a podporované sebevzdělávání.

**Metody vzdělávání:**

- konference, přednášky, semináře, demonstrování (praktické vyučování),

- specializační vzdělávání, workshopy, samostudium,

- účast v akreditovaných kurzech, účast na školících akcí, prezentace,

- odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,

- pracovní porady – informování o novinkách v oboru, problémech a skutečnostech

týkajících se vlastního pracoviště i celé organizace.

**Vlastní zdroje**

Pro širší okruh pracovníků jsou organizovány vzdělávací akce přímo v zařízení zaměstnanců.

Samostudium (odborná literatura a jiné doporučené materiály) je považováno za další

vzdělávání jen v případě, kdy pracovník obsah studijního materiálu prezentuje ostatním

zaměstnancům pracovního týmu.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 8 | 10

**Formální vzdělávání:**

Zaměstnavatel může po předchozí dohodě se zaměstnancem vytvářet takové podmínky,

aby si mohl při práci doplňovat formální vzdělávání (např.: vysokoškolský titul). Pokud mu

jeho zaměstnavatel vychází vstříc, může požadovat pracovní závazek, že vedoucí pracovník

po ukončení takového vzdělávání bezprostředně neopustí dosavadní místo.

**C:**

**Hodnocení pracovníků**

Hodnocení probíhá v průběhu celého roku jak skupinově, tak individuálně při řešení

krizových a nově vzniklých situací.

**Výsledky práce**

***Kvantita (výkonnost) a kvalita (jakost) práce***

Pracovníci jsou zodpovědní a pracují systematicky. Trvale podávají velmi dobré výkony.

Funguje výborně informovanost mezi pracovníky a kolegialita. Objevuje se kladná zpětná

vazba a pozitivní hodnocení ze strany klientů. Schopně zvládají stresové, zátěžové

a mimořádné situace. Funguje týmovost skupiny. Daří se plnit námi stanovené dlouhodobé

i krátkodobé cíle.

**Pracovní chování**

***Pracovní ochota, zodpovědnost***

Pracovníci jsou ochotni vykonávat činnosti i nad rámec své pracovní doby. Jejich přístup

k zadaným úkolům je ohleduplný a ochotný.

***Ochota pomoci v náročných, mimořádných a mimopracovních situacích***

Dle potřeb zařízení se zaměstnanci bez problémů zastupují ve všech činnostech. Činnosti na

sebe vzájemně navazují.

***Profesní růst, sebevzdělávání***

Všichni pracovníci si na základě pracovních úkolů ochotně a nad rámec doplňují vzdělání

studiem a účastí na odborných seminářích. Ochotně se zapojují do celoživotního vzdělávání.

***Dodržování pravidel a standardů***

Funguje vzájemná spolupráce na tvorbě standardů kvality soc. péče, jejich znalost a průběžné

doplňování. Pracovníci standardy striktně dodržují s ohledem na klienta.

***Nápaditost, iniciativa a tvořivost***

Pracovníci jsou nápadití, vymýšlí nové služby a metody práce s klientem. Ochotně a s chutí

neustále zlepšují prostředí nejen po estetické stránce, ale i po stránce služeb. Jsou všímaví

a citliví ve vztahu k zařízení a ke klientovi. Mají chuť neustále něco zlepšovat, nejen služby,

tak aby byly přínosné pro klienta, ale i prostředí, aby na klienta působilo příjemným dojmem

a navodilo klidnou ,,domácí“ atmosféru. Při zvelebování prostředí zaměstnanci využívají také

poznatků klienta a nebojí se jej do činností zapojit (příprava Vánoční výzdoby atd.).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 9 | 10

***Docházka a využívání pracovní doby***

Pracovní doba všech zaměstnanců je plně využita. Pracovníci jsou ochotni věnovat čas

klientům i pracovním úkolům i nad rámec své pracovní doby. Dané činnosti plní velmi dobře

a svědomitě.

**Sociální chování**

***Chování vůči klientům***

Zaměstnanci jsou empatičtí, vstřícní a veškeré činnosti vykonávají v zájmu klienta. Ke

klientovi přistupují jako k rovnocennému partnerovi, snaží se trvale rozvíjet osobnost všech

klientů a jejich duševní i tělesné schopnosti. Samozřejmostí je slušnost, zdvořilost, klid

a rozvaha v jednání.

***Vztah ke spolupracovníkům a schopnost spolupráce***

Jednotliví pracovníci spolu vzájemně spolupracují a jednotlivé úkoly na sebe navazují.

Funguje výborná vzájemná spolupráce, týmovost, kolegialita a komunikace mezi všemi

složkami podílejícími se na sociální službě (propojenost mezi zdravotní a sociální složkou).

Otevřenost k řešení problémů, ochota vůči spolupracovníkům a bezproblémové vzájemné

předávání informací při nepřítomnosti spolupracovníků (písemná forma).

***Vztah k organizaci, loajalita***

K organizaci jsou pracovníci zodpovědní, respektují veškeré řády a režimy zařízení.

Mlčenlivost o interních záležitostech je samozřejmostí.

**Dovednosti, znalosti a vlastnosti**

***Znalosti vykonávané práce***

Dobrá znalost zákonů a všech potřebných předpisů nutných k zajištění provozu i ve vztahu ke

klientovi. Schopnost aplikovat teoretické znalosti do praxe. Čerpání dalších znalostí

a dovedností na odborných přednáškách a seminářích.

***Samostatnost, spolehlivost***

Pracovníci dokáží samostatně rozhodovat v nastalé krizové situaci. Veškeré úkoly plní dle

nejlepšího vědomí a svědomí ve prospěch sebe i klienta.

***Organizační schopnosti***

Funguje vzájemná organizace práce, která vede k systematickému plnění úkolů. Pracovníci

jsou schopni zorganizovat dle požadavků klienta jeho volný čas a trvale rozvíjet osobnost

všech uživatelů a jejich duševní i tělesné schopnosti.

***Přizpůsobivost***

Pracovníci jsou schopni přizpůsobit se nově vzniklým situacím, které dokáží velmi obratně

a správně řešit.

***Odolnost vůči zatížení a stresu***

Díky psychohygieně a prováděné intervizi jsou pracovníci velmi dobře připraveni na stresové

situace. Dokáží se vzájemně podpořit, pomoci a společně řešit problémové situace s jasnými

cíli.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 10 | 10

**Osobní profesní cíle**

Pracovníci jsou ochotni se nadále vzdělávat a rozvíjet své znalosti a dovednosti v sociální

práci, zejména pak aktivní účastí na seminářích, některých i nad rámec požadavků zákona.

Zdokonalují svůj profesní přístup a rozvoj komunikačních dovedností.

Zaměstnavatel informuje o tématech přednášek prostřednictvím nástěnky na malé hale.

Přednášky a semináře si zaměstnanci volí samostatně s ohledem na přínos pro jejich pracovní

zařazení.

**D:**

ZDVOP má pro své zaměstnance zajištěnou pomoc nezávislého kvalifikovaného odborníka -

psychologa centra, Mgr. Patra Oranyová

**Zpracovala**: MUDr.Ivana Ryglová,Marcela Jirková

**Schválila**: MUDr.Ivana Ryglová

Platnost standardu od 1.1.2015