



## Evaluační zpráva k projektu Sociální služby odborně

<b>OP</b>	<b>OP Zaměstnanost</b>
<b>Číslo výzvy</b>	<b>03_17071</b>
<b>Název výzvy</b>	<b>Podpora procesů ve službách a podpora procesů rozvoje sociální práce</b>
<b>Název projektu</b>	<b>Sociální služby odborně</b>
<b>Realizace</b>	<b>04/2018 – 07/2020</b>

K naplnění cílů projektu zvolila APSS ČR 6 klíčových aktivit, které měly v komplexu posilovat odbornost a profesní kompetence sociálních pracovníků (SP), které nezískali v tradičním vzdělávacím procesu na vyšších odborných školách nebo vysokých školách, ale mohli je získat prostřednictvím celoživotního vzdělávání, odborného poradenství, praxe a sdílení dobrých zkušeností. Realizace projektu byla dále zaměřena na konkrétní oblasti podpory odbornosti SP, respektive na jejich profesní kompetence v legislativě, kvalitě poskytovaných sociálních služeb, aktuálních trendech a metodách sociální práce, managementu, marketingu a financování sociálních služeb.

V projektu Sociální služby odborně byly realizovány tyto klíčové aktivity (dále jen KA):

1. KA č. 1 – Série kulatých / odborných stolů
2. KA č. 2 – Terénní konzultace odborníků APSS ČR
3. KA č. 3 – Tvorba vzdělávacích plánů u poskytovatelů sociálních služeb
4. KA č. 4 – Koučink
5. KA č. 5 – Vzdělávání sociálních pracovníků a vedoucích pracovníků
6. KA č. 6 – Exkurze do zahraničí

Všechny KA se zaměřily na podporu zavádění procesů rozvoje kvality, metodickou podporu, analýzu předpokladů a potřeb odborného personálu a doplňkově i na vzdělávání SP.

### KLÍČOVÁ AKTIVITA Č. 1 – SÉRIE KULATÝCH / ODBORNÝCH STOLŮ



Hlavním cílem KA bylo ověření a šíření doporučených postupů zaměřených na rozvíjení a zkvalitňování sociálních služeb v konkrétních oblastech. Byly utvořeny dvě odborné pracovní skupiny, které vytvářely, ověřovaly a šířily doporučené postupy pro SP v sociálních službách v těchto konkrétních oblastech:

1. Uplatnění manažerských dovedností v sociální práci
2. Stanovování krátkodobých a dlouhodobých cílů poskytovatele sociální služby a poskytované sociální služby
3. Kvalita a efektivita v sociálních službách a její hodnocení
4. Individuální plánování v praxi a správně
5. Multidisciplinární týmy v sociálních službách
6. Jak se připravit na inspekci kvality a obhájit dobrou praxi sociální služby
7. Ochrana práv a omezování osobní svobody včetně pohybu klienta sociální služby
8. Projev vážně míněného nesouhlasu v pobytových sociálních službách v praktické rovině z pohledu poskytovatele
9. Právo na přiměřené riziko klienta sociální služby
10. Interní předpisy poskytovatele sociálních služeb
11. Financování sociální služby prostřednictvím více zdrojů

Členy pracovních skupin byly SP ze všech forem sociálních služeb – pobytové, ambulantní a terénní. Za pracovními výstupy obou pracovních skupin stáli dva garanti, kteří vedli a koordinovali jejich činnost, sledovali kvalitu výstupů a následnou distribuci vzniklých materiálů mezi SP. Odbornými guaranty pracovních skupin byli:

- Mgr. Andrea Tajanovská, DiS. – odborný garant **Pracovní skupiny sociální práce**, předsedkyně Profesního svazu sociálních pracovníků APSS ČR (PSSP APSS ČR) a lektorka Institutu vzdělávání APSS ČR. Tato skupina se zaměřovala na oblast sociální práce a podporu zavádění procesů standardizace sociální práce. Zpracovávaná témata této skupiny byla:
  - Uplatnění manažerských dovedností v sociální práci
  - Stanovování krátkodobých a dlouhodobých cílů poskytovatele sociální služby a poskytované sociální služby
  - Kvalita a efektivita v sociálních službách a její hodnocení
  - Individuální plánování v praxi a správně



- Multidisciplinární týmy v sociálních službách
- Financování sociální služby prostřednictvím více zdrojů
- Mgr. Michaela Veselá – odborný garant **Pracovní skupiny sociální služby** a lektorka Institutu vzdělávání APSS ČR. Tato skupina se zaměřovala na oblast sociálních služeb a podporu zavádění procesů rozvoje kvality poskytovaných služeb. Zpracovávaná témata této skupiny:
  - Jak se připravit na inspekci kvality a obhájit dobrou praxi sociální služby
  - Ochrana práv a omezování osobní svobody včetně pohybu klienta sociální služby
  - Projev vážně míněného nesouhlasu v pobytových sociálních službách v praktické rovině z pohledu poskytovatele
  - Právo na přiměřené riziko klienta sociální služby
  - Interní předpisy poskytovatele sociálních služeb

Výstupy z obou pracovních skupin byly prezentovány na celostátní konferenci. Ta se uskutečnila 25. června 2020 v Táboře, kde byla představena odborná publikace *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*.

- Tematicky byla konference zaměřena na vybrané kapitoly odborné publikace a pak také na podporu profese sociálního pracovníka a prestiže sociální práce v sociálních službách.

## KLÍČOVÁ AKTIVITA Č. 2 – TERÉNNÍ KONZULTACE ODBORNÍKŮ APSS ČR

Hlavním cílem této KA bylo realizovat konzultace, které vedli odborníci (konzultanti) APSS ČR. Záměrem konzultací bylo **rozvíjet sociální služby a sociální práci**. Témata konzultací byla zaměřena na oblast kvality a standardizace sociálních služeb. Tým odborníků APSS ČR prováděl konzultace přímo u poskytovatelů sociálních služeb se zaměřením na procesy kvality poskytovaných sociálních služeb na základě zhodnocení aktuálního stavu v organizaci.

Konzultací se účastnili především sociální pracovníci, vedoucí pracovníci, popřípadě ředitelé, jednatelé, majitelé apod. Důvodem výběru těchto účastníků bylo především to, aby docházelo ke sjednocování myšlenek, záměrů, informací a postupů. Odborníci APSS ČR prováděli konzultace u poskytovatelů sociální služby. Poskytovatel předem poskytl k nahlédnutí konzultantovi dokumentaci, kterou chtěl konzultovat. Konzultace byly určeny pro ty poskytovatele, kteří chtěli posunout kvalitu sociální služby dále nebo chtěli vyřešit již existující



problém. Konzultanti APSS ČR předali týmu poskytovatele, u kterého se konzultace konaly, především odborné a osobní zkušenosti a nasměřovali je na vhodné řešení. Taktéž posoudili aktuální situaci z různých úhlů pohledu. Na místě pak provedli praktická doporučení.

### KLÍČOVÁ AKTIVITA Č. 3 – TVORBA VZDĚLÁVACÍCH PLÁNŮ U POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Hlavním cílem KA bylo nabídnout jak poskytovatelům sociálních služeb, tak i sociálním pracovníkům nástroje na nastavení a sestavení vzdělávacích plánů nutných pro udržení a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb včetně odborně připraveného týmu pracovníků. Při KA byla nejprve provedena analýza potřeb zaměstnanců v sociálních službách a až následně došlo k sestavení vzdělávacích plánů organizace.

Tato KA bude podporovat odbornost personálu a efektivitu vzdělávání.

### KLÍČOVÁ AKTIVITA Č. 4 – KOUČINK

Hlavním cílem KA bylo prohloubení odborných znalostí a kompetencí SP prostřednictvím koučinku jako součást celkového rozvoje sociálních služeb a sociální práce. Koučink byl prováděn formou vedeného rozhovoru kouče se sociálním pracovníkem. Účelem této KA bylo pomoci SP uvědomit si, co přesně ve své profesi očekává, čeho chce ve své organizaci dosáhnout a jaké cesty k tomu zvolí. Ústředním tématem setkávání kouče se SP byla kvalita poskytované sociální služby a profesní kompetence sociálního pracovníka.

Do koučovacího procesu byli zpravidla zařazeni všichni sociální pracovníci poskytovatele sociálních služeb. Což je dobré pro podporu týmové a multidisciplinární sociální práce včetně sjednocování myšlenek a postupů v sociální službě.

### KLÍČOVÁ AKTIVITA Č. 5 – VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A VEDOUCÍCH PRACOVNÍKŮ

Tato KA byla doplňkovou aktivitou a navazovala na rozvíjení a zkvalitňování sociálních služeb prostřednictvím akreditovaných vzdělávacích kurzů. KA pomohla přispět ke zvýšení kompetencí



SP rozvíjet a zkvalitňovat sociální služby a sociální práci prostřednictvím vzdělávání. SP se vzdělávali v akreditovaných kurzech určených k dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků APSS ČR. Nabídka kurzů v projektu korespondovala se zjištěnými vzdělávacími potřebami mezi sociálními pracovníky v rámci dotazníkového šetření, které realizoval PSSP APSS ČR v přípravné fázi projektu.

Akreditované kurzy byly realizovány prostřednictvím Institutu vzdělávání APSS ČR, který vytváří a zajišťuje vzdělávací programy splňující veškeré podmínky a náležitosti celoživotního i kvalifikačního vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, již od roku 2010. Součástí vzdělávání byly i specializované kurzy pro sociální pracovníky i vedoucí pracovníky zaměřené nejen na odborná či praktická témata přínosná pro výkon sociální práce, ale i na rozvoj manažerských kompetencí a moderních metod řízení nezbytných pro poskytování stále se rozvíjejících a kvalitních služeb. Tato KA přispěla ke zvýšení kompetencí SP při rozvíjení a zkvalitňování sociálních služeb a sociální práce prostřednictvím vzdělávání.

### KLÍČOVÁ AKTIVITA Č. 6 – EXKURZE DO ZAHRANIČÍ

Cílem této KA bylo hledat pro SP nová řešení podpory rozvoje sociálních služeb a dobré praxe v zahraničí. V rámci realizace projektu se uskutečnily tři exkurze českých SP v zahraničí, a to jak ve službách sociální péče, tak i sociální prevence. Všeobecně se ví, že získané informace, podněty a zkušenosti při absolvování zahraničních exkurzí obohacují know-how poskytovatele sociální služby o nové metody, procesy, organizační uspořádání, mezioborovou spolupráci, síťování a sdílení klienta mezi sociálními i veřejnými službami. Tomu všemu se mohli SP přiučit v zahraničí, kde se setkali s příklady dobré praxe vybraných poskytovatelů sociálních služeb.

V rámci realizace projektu se uskutečnily tyto odborné exkurze českých SP:

1. Holandsko: 16.–19. 4. 2019
2. Rakousko: 20.–24. 5. 2019
3. Slovinsko: 14.–18. 10. 2019

Pro každou zahraniční exkurzi byl připraven odborný studijní program. Ze všech zahraničních exkurzí byly zpracovány zprávy obsahující doporučení, příklady dobré praxe, kontakty na zahraniční partnery pro síťování s českými poskytovateli sociálních služeb a fotodokumentaci.



Na zpracování zpráv se podíleli účastníci exkurze, tedy SP. Z každé exkurze byla také publikována reportáž v časopisu Sociální služby.

### SHRNUTÍ PROJEKTU

Hlavním cílem projektu Sociální služby odborně byl rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb a sociální práce u poskytovatelů sociálních služeb sdružených pod hlavičkou APSS ČR. Cíle bylo dosaženo přímou podporou poskytovatelů sociálních služeb a sociálních pracovníků. Bylo podpořeno celkem 137 osob, které získaly podporu v rámci projektu v rozsahu více než 40 hodin.

V rámci realizace projektu jsme rozvíjeli kvalitu poskytovaných sociálních služeb a sociální práce prostřednictvím systematické odborné a metodické podpory v oblasti zlepšování, standardizace a efektivity sociálních služeb. Rozvíjeli jsme odborné kompetence sociálních pracovníků v rámci systému podpory a metodického vedení a v oblasti dalšího vzdělávání.

Zájem o zapojení do projektu Sociální služby odborně zcela předčil naše očekávání, což vyplývá z výsledných údajů. Změny, které jsme před realizací projektu očekávali, byly naplněny, čemuž nasvědčuje projevovaný zájem poskytovatelů sociálních služeb a sociálních pracovníků o zařazení do projektových aktivit. Z KA č. 2 jednoznačně vyplynulo, že individuální řešení provozních témat, standardů kvality, individuálního a strategického plánování či vlastní sociální práce přímo u poskytovatele sociálních služeb se zainteresovaným managementem vede k nejefektivnějším výsledkům práce. To vše má přímý vliv na poskytování sociálních služeb a je pozitivním přínosem také pro klienty v daných zařízeních.

Ze zpětných vazeb od zapojených sociálních pracovníků vyplývá, že zájem o vytvořenou publikaci *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb a Doporučené postupy* překonal očekávání.

Všechny KA se ve svých dopadech zaměřovaly na cílové skupiny a jejich podporu při zavádění procesů rozvoje kvality, metodickou podporu a vzdělávání sociálních pracovníků.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

