

DP

D Ů S T O J N Á
P R Á C E

DŮSTOJNÁ PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



Tato dvanáctistránková brožura vznikla jako součást informačně osvětových aktivit projektu s názvem „Sociální dialog a důstojná práce v sociálních službách“.

Čtyři oblasti, které otevírá, jsou nahlíženy jak v obecné rovině, tak především očima 4 vedoucích pracovníků v organizacích sociálních služeb.

Jejich jednotlivé pohledy ilustrují, že se jedná o témata aktuální, s významným odrazem v každodenní manažerské práci. Ilustrují také fakt, že osobnost manažerek a manažerů, hlubší uvažování o tématech a pozitivní a proaktivní přístup přinášejí následováníhodnou rozmanitost perspektiv.

Celé rozhovory jsou k dispozici také na www.dustojna-prace.cz.

**ROVNÉ
PŘÍLEŽITOSTI**



**FLEXIBILITA
PRÁCE**



**OCHRANA
ZDRAVÍ**



**SPECIFIKA
SOCIÁLNÍCH
SLUŽEB**





PROBLEMATIKA ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Rovnost příležitostí znamená, že každý, bez ohledu na věk, pohlaví, zkušenosti nebo zdravotní stav, by měl mít stejné možnosti uplatnit se a dosáhnout úspěchu ve své profesní kariéře.

Hlavním cílem v pomáhajících profesích, kde je zaměstnáno typicky vysoké procento žen, je spíše zvyšování diverzity pracovních týmů, pečlivá práce s příležitostmi kariérního růstu, a i v oblasti zajišťování péče hledání možnosti propojení profesního a rodinného života.

**ROVNOCENNOST
& DIVERZITA**



Ing. Daniela Lusková, MPA, MHA

Když vypisují nějakou volnou pozici, výběrové řízení, tak se do něj může přihlásit muž, žena, jakéhokoli náboženského vyznání, sexuální orientace. Já řeším to, jaké kvality si nese člověk ve vztahu k tomu povolání, které u nás má vykonávat.

Sociální služby pravděpodobně ještě nějakou dobu budou založené na tom, že tam pracují ženy. Mužská síla je ale v takovém kolektivu nezastupitelná, protože muži mají sílu, a dokážou si mnohdy pomoci snadněji než ženy. A mají také svůj vliv na kolektiv, protože když jsou kolektivy smíšené, funguje to lépe.



Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA

Rovné příležitosti v oblasti sociálních služeb z pohledu manažerského lze chápat jako snahu zajistit spravedlivý a vyvážený přístup k pracovním příležitostem, jako například rozvoj kariéry, benefiční možnosti pro všechny pracovníky bez ohledu na jakéhokoli osobní charakteristiky. Manažeři pak hrají klíčovou roli při vytváření a udržování rovných příležitostí.

To znamená obecně zvládat přístup k tomu, jak při aplikaci rovných příležitostí nabírat, oslovovat zaměstnance, ale zároveň si je udržet u daného zaměstnavatele.



PhDr. Martin Karas, Ph. D.

Je pravda, že do sociálních služeb dnes přichází z větší části ženy, nicméně sem tam už se objeví i muž, který vždycky nějakým způsobem kolektiv posílí. Samozřejmě by bylo ideální, kdyby to bylo půl na půl, i s ohledem na klienty, protože samozřejmě máme klienty jak muže, tak ženy.

Ti, kteří v sociálních službách pracují, jsou tak nějak na finanční hodnocení nastavení a přijímají ho. U mladší generace, která má jiné nároky a chce si život užít, chce rodinu a potřebuje ji uživit, hraje roli právě finanční ohodnocení, a ne vždy je úplně příznivé.



Ing. Jan Schneider

Vítáme zaměstnance bez ohledu na věk nebo pohlaví. Důležité je, aby se chtěli věnovat té práci a aby chtěli pečovat. Co se podařilo v posledních pár letech je, že se posunuly finanční možnosti. Když to srovnám se situací před osmi lety, kdy jsem v sociálních službách začínal, tak už jsme skutečně někde jinde a jsme schopní lidi platit alespoň trochu konkurenceschopně. Ale není to tak, že by lidé chodili dělat sociální péči úplně pro peníze.

Prostě k tomu člověk musí mít alespoň nějaký vztah. Dovednosti jsme schopní naučit, kvalifikaci si může doplnit, ale musí o to mít zájem, musí ho to naplňovat.



FLEXIBILNÍ FORMY PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Work-life balance je důležitým aspektem moderního pracovního prostředí, který klade důraz na to, aby zaměstnanci měli možnost harmonizovat své pracovní povinnosti se svými osobními závazky a zájmy. Flexibilní formy práce jsou jedním z klíčových nástrojů, které umožňují toho dosáhnout.

Pracovníci v pomáhajících profesích pečují o nejvíce zranitelné skupiny obyvatelstva a vykonávají emocionálně náročnou práci a work-life balance je pro ně nezbytným faktorem, který umožňuje udržovat vlastní fyzické a duševní zdraví.

**WORK-LIFE BALANCE
& ZDRAVÍ**



Ing. Daniela Lusková, MPA, MHA

Populární home-office je v sociálních službách samozřejmě vhodný pouze pro administrativní pozice. Jinak lze uvažovat o zkrácených úvazcích nebo sdílených pracovních místech. Umožňujeme také specifický nástup do směny, protože je třeba potřeba odvést dítě do školky.

My jsme trochu přeorganizovali činnosti tak, aby bylo více pracovních míst na dopolední směny, nebo aby to nebyly dvanáctky, ale osmičky. Tím pádem je více pozic pro ženy, které mají děti a mohou pracovat jenom tu klasickou osmihodinovou pracovní dobu.



Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA

V oblasti sociálních služeb mohou flexibilní formy přinést řadu výhod. Problémem ale je, že u některých profesí, zejména těch přímo obslužných nebo lékařských profesí, je to velmi omezené.

To, co je ale možné nebo by mohlo být možné, je například větší zapojení zaměstnanců do rozpisu směn. To je věc, která funguje například v Rakousku, že zaměstnanci buď mají možnost si sami mezi sebou bez zásahu managementu rozhodnout, roze-psat, ale třeba i měnit obsazení směn.



PhDr. Martin Karas, Ph. D.

Zaměstnanců máme poměrně dost a troufám si tvrdit, že kolektiv už je tady k sobě hodně tolerantní. My jsme pracovní dobu nastavili podle toho, jak zaměstnanci potřebují a chtějí. Domluvili jsme se na tom, že budou dělat dvanáctihodinové směny – krátké, dlouhé týdny. Máme tady ale i kolegyně, které dělají třeba na třičtvrtě úvazku nebo na půl úvazku.

Je fajn, když máte pro svoje zaměstnance benefity, mám ale zkušenost takovou, že pro ně největším benefitem je to, jak se k nim zaměstnavatel chová. Když bude spokojený zaměstnanec, tak vždycky bude spokojený i klient.



Ing. Jan Schneider

Máme různé režimy a ty si lidé můžou vybrat. Zároveň pracujeme s částečnými úvazky. Třeba cílová skupina maminek po mateřské je určitě zajímavá, takže i na ně míříme.

Pečovat například na dálku ale ještě úplně neumíme. Někteří pracovníci v administrativě nebo sociální pracovníci mohou využít home office, ale tím, že naprostá většina našich zaměstnanců pečuje, práce na dálku skutečně nejde.



BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Zaměstnanci mají právo pracovat v prostředí, které minimalizuje riziko úrazů, nemocí a fyzického či psychického vyčerpání.

Součástí vytváření bezpečného pracovního prostředí je také kultura bezpečnosti a otevřená komunikace, zaměstnanci by měli mít důvěru, že jejich zdraví a bezpečnost jsou prioritou a že budou podporováni v dodržování bezpečnostních opatření, neboť odpovědnost za bezpečnost a ochranu zdraví v pracovním prostředí je společnou zodpovědností jak zaměstnanců, tak zaměstnavatelů.

**MINIMALIZACE RIZIK
& KOMUNIKACE**



Ing. Daniela Lusková, MPA, MHA

Využíváme určité prostředků fondu FKSP. Různé masáže, sportovní aktivity, prostě takové aktivity, při kterých člověk aktivně odpočívá.

To, co je ale důležité k násilí a vůbec celkové psychické pohodě v kolektivu, je v podstatě základní organizační věc. Máme velké kolektivy, jeden vedoucí řídí poměrně velký počet lidí. To je trend, který bychom určité měli zvrátit, nové generace mají jiné požadavky ve vztahu ke svému vedoucímu. Musí mít dostatek času na to, aby s těmi lidmi byl a aby poskytoval adekvátní a dobrou zpětnou vazbu, aby oni se tam cítili dobře.



Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA

Oblast interního a externího násilí na pracovišti a násilí s agresivními klienty je v sociálních službách klíčovou oblastí. Je to, nechá se říci, černá noční můra ředitelů, že by se mohly objevit nějaké případy násilí, abuseментu, týrání, zanedbávání péče, a tomu je potřeba věnovat pozornost ve třech oblastech.

První je prevence, zapojení všech zaměstnanců do preventivních programů, vzdělávání a tréninku. Druhá oblast jsou nástroje rychlé a včasné detekce. A třetí oblastí, když se na to přijde, tak účinně, okamžitě intervenovat a tyto zkušenosti zase promítnout zpátky do preventivních programů.



PhDr. Martin Karas, Ph. D.

Pokud se nějaká konfliktní situace objeví, tak se samozřejmě snažíme to vždycky řešit prvotně v rámci našeho zařízení, s našimi zaměstnanci, tak, že si sedneme a tu situaci se snažíme společně rozebrat.

Pokud je to komplikovanější situace, nebo situace, která se opakuje častěji, a zaměstnanec s tím neumí dobře pracovat, tak se snažíme v rámci supervizí jednotlivé případy řešit tak, aby nám nezávislý odborník dokázal objektivně ukázat, co třeba děláme špatně, anebo co děláme dobře a jak bychom mohli dále postupovat.



Ing. Jan Schneider

Specifičnost naší bezpečnosti práce vidím například v prevenci úrazů a třeba péči o zdraví zad. Školíme zaměstnance ve správné manipulaci s klientem. V rámci prevence máme k dispozici fyzioterapeuta a maséra.

S agresivním klientem se pak samozřejmě setkává každá sociální služba. V takovém případě se s ním pracuje, ve spolupráci s pečovatelem nebo pečovatelkou, sociální pracovnící a vedoucí služby. V případě, že to ale nejde vyřešit rozumně, tak do toho přibíráme i sociální pracovníky ze sociálního odboru z obce.



SPECIFIKA PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Neustálý kontakt s lidmi ve zranitelných situacích jako jsou sociální vyloučení, chudoba, závislosti, duševní problémy. Často se tak zaměstnanci setkávají s rozhodovacími situacemi, které vyžadují vyvážení mezi péčí o klienty a péčí o vlastní pohodu a tedy i schopnost poskytovat podporu a respektovat hranice klientů, ale zároveň si udržovat profesionální distanc a vyhnout se vyhoření.

Sociální služby jsou oblastí, ve které se neustále objevují nové výzvy. Pracovníci by tak měli být otevření novým znalostem, technikám a přístupům, které pomáhají zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb.

**PROFESIONALITA
& OTEVŘENOST**



Ing. Daniela Lusková, MPA, MHA

Je to péče o skupinu lidí, kteří nějakým způsobem na něco nestačí. Je to pomáhající profese, klasická, která má velkou zátěž a velká rizika v tom, že ti lidé se mohou brzo unavit. Řada z nich je ohrožena syndromem vyhoření. Řada z nich se realizuje, protože má nějaké svoje sekundární důvody.

Možná sociální péče není společností tak hodnocena, jak si zaslouží. Ale to není problém jenom těchto profesí. Je to práce, která má obrovský smysl, stejně jako všechny pomáhající profese.



Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA

V sociálních službách se více než v jiných profesích pracuje s krizovými situacemi a pracovníci mohou být a jsou vystavováni krizovým situacím a musejí se rozhodovat právě na základě etických hodnot. V řadě případů řeší třeba nějaká etická dilemata právě ve vztahu ke klientovi nebo například k rodinnému příslušníkovi nebo dalším osobám.

Celkově lze říct, že práce v sociálních službách vyžaduje kombinaci profesních dovedností, empatie a silného sociálního uvědomění, aby bylo možné účinně podporovat jednotlivce a komunity v jejich potřebách a výzvách.



PhDr. Martin Karas, Ph. D.

*Často se pletou sociální služby a zdravotnictví. Po-
bytové služby mají v podstatě nahradit důstojné
bydlení seniorům nebo obecně lidem se zdravot-
ním postižením, měly by jim nahradit domov s tím,
že by měla být zachována všechna pravidla intimi-
ty, úcty, soukromí. Přestože tady poskytujeme
zdravotní služby, jsou nějakým způsobem limi-
továny. Jedná se spíš o ošetrovatelskou péči.*

*Někdy zaměstnanci, zdravotní pracovníci,
sklouzávají k tomu, že klient není klient, ale pa-
cient. V podstatě je třeba na péči koukat tak, jak já
bych chtěl, aby mně někdo poskytoval sociální
službu. A tak bych ji měl poskytovat klientovi.*



Ing. Jan Schneider

*Já si myslím, že nemá tolik specifík, jako by se
mohlo na první pohled zdát. Myslím si, že ve
spoustě věcí v sociálních službách se musíme
chovat jako v každém jiném sektoru. Ještě před pár
lety nebylo úplně normální, aby organizace v soci-
álních službách měly například personální oddě-
lení.*

*Určitě se posouvá i vzdělávání zaměstnanců, které
je určitým způsobem dané ze zákona. My ale pře-
kračujeme tu kvótu, která je daná, protože si mys-
líme, že to je jedna z těch věcí, kterou lidem může-
me nabídnout.*



WWW.DUSTOJNA-PRACE.CZ

Sociální dialog a důstojná práce v sociálních službách

Sektor sociálních služeb v České republice zaměstnává značný počet osob, z nichž většinu tvoří ženy. Poslední roky ukázaly – zejména v souvislosti s pandemií Covid – že tyto osoby hrají klíčovou roli ve společnosti, která je na jejich každodenní služby odkázána. Ještě více se tak otevřela otázka důstojných pracovních podmínek, o níž se v tomto odvětví diskutuje již dlouho.

Klíčovým cílem projektu je analýza systému sociálního sektoru v oblasti sociálního dialogu a úrovně podmínek důstojné práce (pracovní legislativa, rovnost žen a mužů a rovné příležitosti, sladění soukromého a pracovního života, zaměstnanecké výhody, bezpečnost a pracovní podmínky) a přenos know-how a dobré praxe z Norska v oblasti důstojné práce. Součástí projektu budou vzájemná odborná a analytická setkání, návrh a pilotní realizace vzdělávacího programu pro cílovou skupinu a distribuce výstupů, znalostí, osvědčených postupů a know-how cílové skupině. Předkladatel projektu se dlouhodobě zabývá problematikou důstojné práce ve veřejném sektoru, má odborné znalosti, zkušenosti z realizace obdobných projektů a také rozsáhlou a aktivní síť kontaktů pro distribuci výstupů a přenos dobré praxe.