

Závěrečná zpráva o realizaci úkolu za rok 2016

EVALUACE PROCESU A NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY PÉČE DO PRAXE

Zpracovalo: Oddělení pro ústavní a ochrannou výchovu a prevenci rizikového chování

Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání
pedagogických pracovníků

Praha, 2016

1. Kontext úkolu

V roce 2014 byly vytvořeny Standardy kvality péče aplikované na všechny typy zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy (ÚV, OV). Následně byly pilotně ověřeny a dne 23. 3. 2015 schváleny Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy jako Metodický pokyn, kterým se stanoví standardy kvality péče o děti ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy a ve školských zařízeních pro preventivně výchovnou péči č. j. MSMT-5805/2015. V roce 2016 vydala ministryně školství, mládeže a tělovýchovy Výnos č. 5/2016, kterým se stanoví standardy kvality péče o děti ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy a ve školských zařízeních pro preventivně výchovnou péči.

Dle Metodického pokynu (Čl. 4, odst. 3) a Výnosu (Čl. 6, odst. 3) zajišťuje NÚV přípravu podkladů pro evaluaci naplňování Standardů. Za tímto účelem využívá anonymizovaná data získaná z výstupů metodické podpory, realizuje doplňkový výzkum a každoročně vytváří a ministerstvu předkládá k 31. lednu následujícího kalendářního roku evaluační zprávu.

Dále dle Výnosu (Čl. 6, odst. 1) NÚV zajišťuje vzdělávání pracovníků vykonávajících metodické vedení v zařízení a vyhodnocování procesu a naplňování cílů zavedení Standardů kvality péče a připravuje metodiku vzdělávání a odpovídá za přípravu a realizaci vzdělávacího programu pro odborné pracovníky diagnostických ústavů pověřené metodickým vedením zařízení (Čl. 6, odst. 2).

Cílem tohoto úkolu bylo provést pilotní mapování procesu a naplňování cílů zavádění Standardů kvality péče do praxe v rámci několika dětských domovů, dětských domovů se školou, výchovných ústavů a diagnostických ústavů. Dále provést předběžnou analýzu zpráv o uskutečnění metodické podpory pro zařízení a dát tak zpětnou vazbu ke zprávám metodických průvodců. Na úkol navazují vzdělávací aktivity v oblasti Standardů pro pedagogické pracovníky a vedoucí pracovníky zařízení ÚV a OV a metodické průvodce, které slouží k podpoře zavádění Standardů do praxe.

Výsledky z mapování procesu a naplňování cílů zavádění Standardů a z analýzy zpráv o uskutečnění metodické podpory pro zařízení budou sloužit pro plánování evaluace a monitorování procesu zavádění a účelu Standardů kvality péče v dalších letech. Stejně tak hodnocení vzdělávacích aktivit v tomto tématu mohou být využity další rozvoj metodické podpory (jak pro pedagogické pracovníky, tak pro metodické průvodce).

Úkol byl realizován v rámci kmenové činnosti NÚV.

2. Průběh realizace úkolu

Mapování procesu a naplňování cílů zavádění standardů kvality péče do praxe

V průběhu ledna až dubna probíhala příprava designu mapování procesu zavádění Standardů, studování materiálů vztahujících se ke Standardům, podnětů, které vyplynuly ze školení pedagogických pracovníků a vedoucích pracovníků (*Jak na Standardy – pro pedagogické pracovníky, Aplikace Standardů - pro vedoucí pracovníky*) a dále z kazuistických seminářů pro metodické průvodce. Následně byla nastavena metodologie šetření a připraven nástroj pro sběr dat.

Na základě prostudovaných materiálů a podnětů ze školení byl navržen polostrukturovaný rozhovor skládající se ze dvou hlavních oblastí (Standardy kvality péče a metodická podpora při naplňování Standardů). Cílem bylo zmapovat postoj zařízení ke Standardům, proces zavádění Standardů, změny, které nastaly v důsledku zavádění Standardů a zároveň získat zpětnou vazbu k jejich obsahu a formě. Dále bylo cílem zmapovat postoje spádových zařízení a metodických průvodců k metodické podpoře, proces realizace metodické podpory a získat zpětnou vazbu ke zprávě o uskutečnění metodické podpory pro zařízení. V neposlední řadě nás zajímaly další potřeby zaměstnanců zařízení a metodických průvodců (oblasti rozhovoru jsou součástí přílohy č. 1). Vzhledem k rozsáhlé šíři sledovaných oblastí jsme se rozhodli provést pilotní šetření v několika zařízeních a získat tak zároveň podněty pro tvorbu evaluačního nástroje pro plošné získávání dat k evaluaci procesu a cíle zavádění Standardů.

V průběhu srpna a září byla vybrána zařízení z řad diagnostických ústavů, dětských domovů, dětských domovů se školou a výchovných ústavů. Následně byli telefonicky osloveni ředitelé daných zařízení, seznámeni s účelem návštěvy a formou sběru dat. Ve třech případech byla spolupráce odmítnuta z důvodu pracovního vytížení zaměstnanců v zařízení či probíhající kontroly ze strany České školní inspekce. Šetření se realizovalo v devíti zařízeních, z toho byly 4 diagnostické ústavy (3 DDÚ, 1 DÚM), 2 dětské domovy, 1 dětský domov se školou, 1 výchovný ústav a 1 výchovný ústav a dětský domov se školou zároveň. Ve všech případech dali ředitelé souhlas k realizaci šetření. Zařízení se od sebe lišila různými parametry, např. cílovou skupinou či lokalitou. V jednom případě bylo specifikem zařízení poskytování služeb i nezletilým matkám s dětmi. Součástí jednoho zařízení bylo i zařízení pro děti vyžadující okamžitou péči.

V měsících září a října probíhaly návštěvy v zařízeních. Byly uskutečněny rozhovory s ředitelem a osobou, která měla na starost zavádění standardů v zařízení, v případě diagnostických ústavů ještě navíc s metodickým průvodcem. Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na diktafon. Celkem bylo uskutečněno 22 rozhovorů (9 ředitelů, 8 metodických průvodců – v rámci některých zařízení se rozhovoru účastnili všichni metodičtí průvodci zařízení, 9 osob určených na zavádění standardů), které čítaly přibližně 29,8 hodin. Následně byly rozhovory přepsány a kvalitativně zpracovány. Podrobné výsledky šetření jsou zpracovány v příloze č. 1.

Analýza zpráv o uskutečnění metodické podpory pro zařízení

V průběhu roku byly sbírány zprávy o uskutečnění metodické podpory pro zařízení od metodických průvodců, které byly následně kvantitativně a kvalitativně zpracovány. Celkem bylo zpracováno 99 zpráv, a to za období druhé poloviny roku 2015, kdy poskytování metodické podpory ze strany metodických průvodců DÚ započalo, až do 30. 8. 2016. Výsledky analýzy zpráv jsou zpracovány v příloze č. 2.

Realizace vzdělávacích programů pro zařízení

V roce 2016 bylo k tématu Standardů vypsáno celkem 23 kurzů (14 kurzů *Jak na Standardy – pro pedagogické pracovníky* a 9 kurzů *Aplikace Standardů – pro vedoucí pracovníky*). Realizovalo se jich nakonec 12 (6 kurzů *Jak na Standardy* a 6 kurzů *Aplikace Standardů*). Kurzu *Jak na Standardy* se účastnilo 90 účastníků a kurzu *Aplikace Standardů* 93 osob. V jednom případě se realizoval kurz *Jak na Standardy* přímo v zařízení, a to s celkovým počtem 17 účastníků.

Oba kurzy byly hodnoceny jako vydařené, přinášející nové informace a poznatky. Účastníci si objasnili pojmy, lépe se ve Standardech orientují, případně si ujasnili již známé věci. Někteří by uvítali více konkrétních příkladů, nikoli pouze obecné informace.

Účastníci oceňovali především možnost setkání se kolegy jiných zařízení a možnost předávání si zkušeností z praxe. Jako formu podpory by taková setkávání ocenili i v následujícím roce, někteří by měli zájem i o pravidelnou supervizi (více viz příloha č. 3 a 4).

3. Návrh dalších kroků

Vzhledem k povinnosti zajišťovat přípravu podkladů pro evaluaci procesu zavádění a naplňování účelu Standardů bude v tomto úkolu v roce 2017 pokračováno. Závěry ze šetření (mapování procesu a naplňování cílů zavádění Standardů) a z analýzy zpráv o uskutečnění metodické podpory pro zařízení mohou sloužit pro plánování evaluace a monitorování procesu zavádění Standardů kvality péče v dalších letech.

Pro evaluaci celého procesu navrhuje využívat kombinaci různých evaluačních nástrojů (především dotazník, rozhovory). Pro plošné získání dat k procesu naplňování Standardů bude navržen nástroj, kterým bude evaluace plošně realizovaná ve všech zařízeních.

Dále mohou být výsledky šetření a hodnocení vzdělávacích aktivit v oblasti Standardů využity při tvorbě vzdělávacích aktivit v oblasti metodické podpory (jak pro pedagogické pracovníky, tak pro metodické průvodce), příp. v jiných oblastech.

Přílohy:

Příloha č. 1: Zpráva o evaluaci procesu a naplňování cílů zavádění Standardů kvality péče do praxe (*str. 6*)

Příloha č. 2: Analýza zpráv o uskutečnění metodické podpory pro zařízení (*str. 31*)

Příloha č. 3: Stručná evaluace kurzu Jak na Standardy (*str. 42*)

Příloha č. 4: Stručná evaluace kurzu Aplikace Standardů (*str. 45*)

ZPRÁVA O EVALUACI PROCESU A NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY PÉČE DO PRAXE

Monika Nevoralová

Úvod

V roce 2014 byly vytvořeny Standardy kvality péče aplikované na všechny typy pobytových zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy a preventivně výchovné péče. Zároveň byly pilotně ověřeny a dne 23. 3. 2015 schváleny Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy jako Metodický pokyn (č. j. MŠMT-5805/2015). V roce 2016 byly legislativně ukotveny ministryní školství, mládeže a tělovýchovy formou Výnosu č. 5/2016.

Dle Metodického pokynu (Čl. 4, odst. 3) a Výnosu (Čl. 6, odst. 3) zajišťuje NÚV přípravu podkladů pro evaluaci naplňování účelu standardů. Za tímto účelem využívá anonymizovaná data získaná z výstupů metodické podpory a zpráv z inspekční činnosti, realizuje doplňkový výzkum a každoročně vytváří a ministerstvu předkládá k 31. lednu následujícího kalendářního roku evaluační zprávu.

Z tohoto důvodu jsme se rozhodli provést v roce 2016 pilotní šetření, kterým bychom získali zpětnou vazbu k procesu zavádění standardů a naplňování cílů zavádění standardů kvality péče do praxe v rámci několika dětských domovů, dětských domovů se školou, výchovných ústavů a diagnostických ústavů.

Cílem bylo přinést informace o tom, jak se zařízením daří zavádět standardy v praxi, jaký postoj k nim zaujímají, co jim zavádění standardů přináší, s čím se potýkají a zda již realizovala na jejich základě nějaké změny. Zároveň jsme zjišťovali zpětnou vazbu k obsahu a formě standardů. Další sledovanou oblastí byla oblast metodické podpory při naplňování standardů, kterou mají poskytovat metodičtí průvodci zařízením. Jak ji vnímají zařízení i metodičtí průvodci, zda je přínosná, jakým způsobem a v jaké formě je realizovaná. Stejně tak nás zajímala zpětná vazba ke zprávám z metodické podpory, jak ze strany zařízení, tak ze strany metodických průvodců. V neposlední řadě jsme zjišťovali další potřeby zaměstnanců v oblasti zavádění standardů a naplňování jejich cíle atd.

Závěry ze šetření mohou být využity pro plánování evaluace a monitorování procesu zavádění a účelu standardů kvality péče. Sledované oblasti a v nich zjištěné závěry, příp. podněty respondentů mohou sloužit jako východisko pro tvorbu evaluačního nástroje, kterým bude výhledově probíhat evaluace. Dále výsledky šetření mohou být využity při tvorbě vzdělávacích aktivit v oblasti standardů a metodické podpory (jak pro pedagogické pracovníky, tak pro metodické průvodce), příp. v jiných oblastech.

Teoretická východiska

Posláním Standardů kvality je především podpořit reflexi v zařízeních a poskytnout pracovníkům zařízení nástroj, který jim umožní sebereflexi a sebehodnocení své práce a zařízení. Cílem reflexe není za každých okolností změna, ale udržování si přehledu o kvalitě své práce. Dále Standardy zprostředkovávají úvodní informace pro nové pracovníky a nastavují rámec pro další vzdělávání pracovníků. Slouží dětem, rodičům a odborné veřejnosti pro orientaci v tom, co mohou od péče očekávat.

Cílem standardů je nastavení a udržení srovnatelné úrovně kvality poskytované péče v jednotlivých zařízeních a zvyšování kvality péče o děti v zařízeních napříč celou Českou republikou.

Dle Výnosu č. 5/2006 Čl. 3 (1) Standardy kvality péče stanovují kritéria kvality pro účely:

- a) sebereflexe a sebehodnocení pracovníků zařízení
- b) metodického vedení pracovníků zařízení
- c) hodnocení jejich naplňování

Definují základní kritéria kvality péče (základní standardy konkretizují požadavky vyplývající ze stávajících platných právních předpisů a jejich splnění je stoprocentně závazné) a zároveň naznačují směr vývoje kvality poskytovaných služeb (standardy rozvojové přinášející témata, která v současné chvíli nejsou přímo zakotvena v právních předpisech, mají za cíl rozvíjet kvalitu péče).

Zdrojem k reflexi mohou být výstupy z metodické podpory, kterou vykonávají metodičtí průvodci (dle §8 Zákona č. 109/2002 ve znění pozdějších předpisů odborní pracovníci diagnostického ústavu). Přínosem může být vnější pohled na aspekty kvality v zařízení a nabídnutí podpory při hledání cesty ke změně tam, kde je to potřeba.

Dle Výnosu č. 5/2006 Čl. 4 (1) je účelem metodického vedení:

- Podpora dobré praxe odpovídající standardům kvality péče a případné navržení doporučení ke změně
- Poskytnutí metodické podpory při naplňování doporučení
- Včasná identifikace možných rizik, která by vyžadovala zásah zřizovatele

Dle Výnosu č. 5/2006 Čl. 4 (4) metodické vedení zahrnuje:

- Stanovení rozsahu metodického vedení v zařízení ve vztahu ke standardům kvality péče
- Příprava a organizace metodického vedení ve spolupráci s ředitelem zařízení
- Seznámení se s naplňováním standardů kvality péče ve stanoveném rozsahu
- Tvorba závěrů, příprava doporučení a jejich sdělení řediteli
- Metodická práce s ředitelem zařízení a jím pověřenými pracovníky na přípravě postupu realizace doporučených změn

- Tvorba zprávy o uskutečnění metodické podpory, která je určena řediteli zařízení, ve kterém bylo metodické vedení realizováno
- Následná návštěva pracovníka diagnostického ústavu s cílem podpory v realizaci navržených doporučení, vyžaduje-li to povaha navržených doporučení
- Dodatek ke zprávě, byla-li realizována následná návštěva

Podle povahy a rozsahu metodického vedení lze pro seznámení se s naplňováním standardů kvality péče použít písemné podklady a elektronické zdroje, rozhovor s vedoucím pracovníkem, se zaměstnanci, s dětmi, vlastní pozorování, rozhovor s rodinou dítěte či s jinou osobou dítěti blízkou, zpětná vazba od pracovníků orgánů sociálně právní ochrany dětí, zpětná vazba od školy.

Dle Výnosu Čl. 5 (6) výstupem metodického vedení je zpráva o uskutečnění metodické podpory v místě zařízení, která obsahuje zejména rozsah metodického vedení, závěry z posouzení naplňování standardů kvality péče a doporučení pro zařízení, a je-li součástí metodického vedení také následná návštěva, pak dodatek ke zprávě. Zpráva a dodatek ke zprávě je vždy projednána s ředitelem zařízení, ve kterém byla metodická podpora realizována. Zprávu a dodatek ke zprávě obdrží ředitel zařízení.

Dle Výnosu Čl. 6 (7) zpráva o poskytnutí metodického vedení obsahuje místo, datum a dobu konání metodického vedení, stanovený rozsah metodického vedení a jeho argumentace, stěžejní závěry z posouzení naplňování standardů, stěžejní doporučení pro zařízení a vyjádření k potřebě realizace následné návštěvy. Je-li součástí metodického vedení také následná návštěva, pak dodatek ke zprávě z následné návštěvy shrne realizované aktivity a výsledky zařízení v plnění doporučení.

Metodická podpora je uskutečňována na dobrovolné bázi ze strany zařízení, kterému je poskytována. Může být metodickým průvodcem zařízení aktivně nabídnuta, nebo může být uskutečněna na základě žádosti zařízení. Zároveň může být zařízení doporučena po kontrole České školní inspekce.

Podle Zákona 109/2002 Sb. diagnostický ústav zajišťuje podle potřeby, nejméně však dvakrát v kalendářním roce, činnost odborného pracovníka diagnostického ústavu v zařízeních ve svém územním obvodu za účelem metodického vedení, koordinace a ověřování účelnosti postupu a výsledků výchovné péče.

Zároveň jsou Standardy určeny tvůrcům politik a zřizovatelům pro monitoring a kontrolu poskytované péče. Dle Výnosu č. 5/2006 Čl. 5 (2) hodnocení naplňování standardů kvality péče vykonává ČŠI v rámci inspekční činnosti.

Příprava a sběr dat

Vzhledem k rozsáhlému zaměření úkolu bylo v roce 2016 provedeno pilotní mapování procesu zavádění standardů kvality péče a účelu zavádění standardů u několika zařízení ÚV. Na základě dostupných materiálů vztahujících se ke standardům a zpětných vazeb od

účastníků školení ve standardech (Jak na standardy – pro pedagogické pracovníky, Aplikace standardů - pro vedoucí pracovníky) a dále z kazuistických seminářů pro metodické průvodce byly navrženy okruhy rozhovoru, které byly mapovány v rámci šetření v zařízeních. Polo-strukturovaný rozhovor byl zaměřen na dvě hlavní oblasti (Standardy kvality péče a metodická podpora při naplňování standardů). Byly vybrány zařízení z řad diagnostických ústavů, dětských domovů, dětských domovů se školou a výchovných ústavů. Ředitelé byli telefonicky osloveni, seznámeni s účelem návštěvy a formou sběru dat. Ve třech případech byla spolupráce odmítnuta z důvodu pracovního vytížení zaměstnanců v zařízení, či probíhající kontroly ze strany České školní inspekce. Šetření se realizovalo v devíti zařízeních - 4 diagnostické ústavy (3 DDÚ, 1 DÚM), 2 dětské domovy, 1 dětský domov se školou, 1 výchovný ústav a 1 výchovný ústav a dětský domov se školou zároveň. Ve všech případech byl udělen ze strany zařízení souhlas k realizaci šetření. Zařízení se od sebe lišila různými parametry – cílová skupina, lokalita. V jednom případě bylo specifikem zařízení poskytování služeb i nezletilým matkám s dětmi. Součástí jednoho zařízení bylo i zařízení pro děti vyžadující okamžitou péči.

V rámci návštěv zařízení byly uskutečněny rozhovory s ředitelem a osobou, která měla na starost zavádění standardů v zařízení, v případě diagnostických ústavů ještě navíc s metodickým průvodcem. Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na diktafon. Celkem bylo uskutečněno 22 rozhovorů (9 ředitelů, 8 metodických průvodců – v rámci některých zařízení se rozhovoru účastnili všichni metodičtí průvodci zařízení zároveň, 9 osob určených na zavádění standardů), které čítaly celkem přibližně 30 hodin. Následně byly rozhovory přepsány a kvalitativně zpracovány.

Výsledky šetření

Postoj zařízení ke Standardům kvality péče

V této oblasti nás zajímalo, jak jsou Standardy kvality péče vnímány a hodnoceny. Téměř všichni dotazovaní zastávají ke standardům neutrální či pozitivní postoj. Vnímají je jako prospěšné a užitečné. Často však poukazují na základní standardy, které vyplývají ze zákona (především Zákon 109/2002 Sb.) a které bez ohledu na Standardy stejně plní a plnili. Přínos standardů pak spatřují v tom, že jim mohou být připomenutím, aby něco neopomenuli. Jako další přínos uvádí nastavení nezbytné úrovně kvality péče v rámci jednotlivých zařízení (DDÚ, DÚM, DD, DDŠ, VÚ), mít se o co opřít v kontaktu s odbornou veřejností, možnost posunout se dál, zkvalitnit péči o děti, změnu uvažování a přístupu. I přesto však někteří z dotazovaných považují Standardy spíše za zbytečné vzhledem k tomu, že je téměř vše upraveno v zákonné podobě.

V rámci této oblasti se u dotazovaných často vyskytovalo téma budoucnosti Standardů a jejich kontroly. Zda budou nástrojem podpory, který povede ke sjednocování kvality péče v zařízeních, nebo se stanou nástrojem kontroly, který bude sloužit pouze ke zjišťování toho, co které zařízení plní/neplní. Často byla zmiňována obava, aby se ze Standardů

nestala formalita, která bude papírově splněna („*hrozí, že zařízení budou standardy naplňovat formálně („papírově“) nikoli reálně, v práci s dětmi*“). Vnímají jako podstatné, jak se naplňují, nikoli jejich formu zpracování. Někteří dotazovaní uváděli, že by uvítali, kdyby Standardy byly povinné pro všechna zařízení, např. formou Vyhlášky tak, jak bylo původně plánované („*bylo by to prospěšné pro děti*“).

Metodičtí průvodci uváděli pohled některých spádových dětských domovů zřizovaných krajem, které se díky Standardům považují stále za součást sítě MŠMT.

Obecně jsou Standardy dotazovanými vnímány jako živý materiál, který je postupně zaváděn do praxe a se kterým se bude dále pracovat, bude podléhat úpravám a revizi. Někteří by uvítali, aby jednotlivé standardy byly více konkretizovány a dětem tak byl zaručen stejný standard kvality péče v jednotlivých zařízeních. Někteří se naopak obávají omezení kreativity na úkor jejich přílišné specifikace.

Přínos Standardů kvality péče

V této oblasti nás zajímalo, zda jsou Standardy pro zařízení přínosem a v čem konkrétně. Dotazovaní spatřují přínos v následujících oblastech.

Nejvíce zmiňovali přínos v tom, že jim umožnily provést „inventuru dokumentů“, zkontrolovat si, zda mají v pořádku všechny dokumenty a v nich potřebné náležitosti. V případě, že tomu tak nebylo, provedli potřebnou úpravu („*donutilo nás to vrátit se k veškeré dokumentaci, jít bod po bodu, zda máme každý standard někde uveden*“). Provedli změny např. ve vnitřních řádech, směrnících apod. Vnímají je jako vodítko, aby na něco nezapomněli.

Oceňují též, že některé standardy si museli popsat, vydefinovat a písemně zpracovat. Často docházelo k tomu, že je sice plnili, neměli je však přímo definované a zapsané nebo zveřejněné na určitém místě („*možnost stížností dětí jsme neměli nikde popsanou, i když tu možnost děti mají*“). Všichni zaměstnanci tak vědí, kde jsou jednotlivé standardy popsány a upraveny.

Dále dotazovaní spatřují přínos Standardů v tom, že jim umožňují přemýšlet o dětech a své práci jinak („*standardy nás nutí přemýšlet, vynořit se ze své zaběhnuté práce, rutiny, zaběhnutých postupů*“). Vnímají je jako možnost uvažovat i jinak. Oceňují, že se v týmu nyní více diskutuje, sjednocující názory a myšlenky („*standardy nám umožnily prostor k zamyšlení o své práci, na který bychom si jinak nenašli čas*“). Přinesly i nové podněty („*uvažujeme i směrem, kterým jsme dříve neuvažovali při práci s dětmi*“).

Zároveň dotazovaným přinesly zpětnou vazbu k jejich práci (co a jak dělají), ujištění a potvrzení, že standardy naplňují, že postupují správně. Případně se sladili s terminologií uváděnou ve Standardech. Standardy zároveň poukázaly na to, co mohou vylepšit, změnit. Vnímají je jako prostředek ke zlepšení jejich práce a zvýšení tak kvality péče pro děti.

Další význam Standardů spatřují pro nově příchozí zaměstnance. Díky nim se mohou zorientovat, jak se v zařízení pracuje, co a v jakých dokumentech je upraveno, kde jsou jednotlivé standardy popsány.

Další oblastí, kterou dotazovaní vnímají díky Standardům jako přínosnou, je sjednocení přístupu a postupů zaměstnanců v jejich zařízení (sjednocení práce týmu s dětmi). Dětem to tak přináší transparentnější a jednotný přístup ze strany zaměstnanců.

Dotazování dále jako přínosné vnímají to, že jim Standardy poskytují strukturu, rámeček práce. Zpřehlednily jejich práci. Umožňují uvažování o práci v celku („*je zde souhrn všeho*“, „*standards jako kuchařka, kde co všechno je*“, „*takový manuál*“). Vnímají je jako materiál, jak pracovat s dětmi a zaměstnanci, který umožňuje lepší orientaci, připomenutí toho, co mají zaměstnanci dělat („*je dobré se k němu vracet, provádět reflexi vlastní práce, přehodnocovat své postupy a měnit je*“). Přínos spatřují v tom, že práce se více zprofesionalizuje. Lze se o ně opřít při kontaktu s odbornou veřejností („*jako podklad pro argumentaci přístupu a postupu ze strany zařízení*“, „*argumentace pro získání finančních prostředků potřebných pro naplnění standardů od zřizovatele, nadací*“).

Metodičtí průvodci oceňují, že skrze Standardy snáze vysvětlují principy práce s dětmi.

Proces zavádění Standardů kvality péče

V této oblasti nás blíže zajímalo, jak probíhá v zařízeních zavádění Standardů kvality péče, na základě čeho je začala zařízení zavádět, s čím se v průběhu jejich zavádění zařízení potýkají a v neposlední řadě, kdo zavádění standardů v zařízení realizuje a jaký to má dopad na jeho dosavadní práci.

Důvody, které zařízení vedly k zavádění standardů

Většina zařízení začala se zaváděním Standardů na základě vydání Metodického pokynu nebo Výnosu. Jedno ze zařízení jako důvod dále uvedlo sjednocení péče v jednotlivých pobytových zařízeních, které spadají pod jedno vedení (diagnostický ústav, dětský domov se školou a pobytové SVP). Často se vyskytovalo téma, zda jsou Standardy vůbec závazné, povinné, ať již ze strany zařízení zřizovaných krajem nebo přímo řízených MŠMT. I přesto, že se někteří domnívají, že jejich zavádění je nepovinné, rozhodli se je zavádět. Jedno zařízení se z vlastního zájmu účastnilo pilotního ověřování standardů.

Tým na zavádění Standardů a dopad na jejich práci

V zařízeních mělo na starost zavádění Standardů vždy více zaměstnanců. Nejčastěji se jednalo o etopedy, či kombinaci etopedů a vedoucích vychovatelů (především v DÚ, DDŠ a VÚ). V některých zařízeních se místo vedoucího vychovatele podílela na jejich zavádění sociální pracovnice spolu s etopedem. V případě dětských domovů též vychovatelky.

V některých případech byli pracovníci jednotlivých odborností současně i zástupci/zástupkyně vedení. V diagnostických ústavech byl vždy alespoň jednou z osob, která měla na starost zavádění standardů v zařízení, metodický průvodce (etoped, psycholog). Zaměstnanci tak činili buď na základě toho, že jim tato činnost vyplývala z jejich náplně práce nebo na základě vlastního zájmu.

V týmu byla vždy alespoň jedna osoba, která absolvovala školení k naplňování standardů. V případě vedoucích pracovníků (ředitel/zástupce ředitele/vedoucí vychovatel) školení pro vedoucí pracovníky. V případě dalších pedagogických pracovníků školení pro pedagogické pracovníky. Všechny diagnostické ústavy nechaly proškolit určitý počet etopedů, příp. psychologů jako metodické průvodce. Z těchto důvodů nepovažovali ředitelé za nutné, aby se i další pedagogičtí pracovníci účastnili školení. Z řad diagnostických ústavů se tak z dotazovaných zařízení školení pro pedagogické pracovníky nikdo nezúčastnil.

Školení podnítilo jejich zájem o zavádění standardů v rámci jejich zařízení. Dále oceňovali zpětnou vazbu k naplňování standardů v jejich zařízení, sdílení zkušeností z jednotlivých zařízení, inspiraci pro zavádění ve svém zařízení. Zaměstnanci, kteří školení neabsolvovali, a zavádění standardů mají také na starost, by si rádi školení doplnili.

Některá zařízení se shodují na tom, že zaměstnancům narostl objem práce (především administrativní práce, více se toho musí zapisovat) a vynaložený čas v souvislosti se zaváděním standardů v jejich zařízení, ať už nárazově nebo průběžně (*„písemné agendy je obecně více, než dříve“*). Přičemž pracovní podmínky se nezměnily (např. úbytek stávající agendy, finanční ohodnocení apod.). Nárůst práce a časová zátěž se často odvíjela od zvoleného způsobu zpracování standardů. Zpracování do uceleného textu přineslo zaměstnancům nárazově velký nárůst práce. Zároveň jsou i zařízení zastávající názor, že zavádění standardů nemá žádný dopad na stávající pracovní podmínky zaměstnanců (*„administrativní zátěž to přinese pouze v případě, pokud v zařízení nemají splněno to, co mají dávno mít ze zákona“*).

Průběh zavádění Standardů kvality péče

Všechna oslovená zařízení postupně zavádí standardy. Některá ze zařízení se zatím věnují pouze základním standardům, do budoucna se chtějí věnovat i standardům rozvojovým. Nejsou si však jisti, zda bude možné všechny aplikovat s ohledem na typ péče a cílovou skupinu. Některá ze zařízení již měla zavedeny některé z rozvojových, případně se jim začala více věnovat, přemýšlet a diskutovat o nich, a postupně je budou zavádět. Zařízení se liší ve způsobu, jakým zavádění standardů probíhá a v podobě jejich zpracování.

Nejčastěji zavádění standardů probíhá průběžně, v rámci porad jim je věnován určitý čas, zaměstnanci diskutují jednotlivé standardy, věnují se tomu, co upraví a následně zapracují do příslušných dokumentů (*„každý týden jsme si v rámci porad udělali školení o standardech, všichni zaměstnanci do toho byli zapojeni, vychovatelé i asistenti pedagoga, po skupinkách jsme na nich pracovali, aby všichni věděli, kde jsou jednotlivé standardy“*).

definovány, popsány“). V některých případech bylo zpracování jednotlivých standardů rozděleno mezi zaměstnance („každý jsme se podíleli na vytvoření nějakého standardu, každý jsme vypracovali nějaký standard a pak jsme je dávali dohromady společně, popsali jsme, jak je u nás standard naplňován, je to pak vodítko, pomoc pro všechny, všichni postupují jednotně“). Některá zařízení se inspirovala školením a zaměstnanci pracovali na standardech ve skupinkách. Každá skupina dostala ke zpracování některé ze standardů. V některých zařízeních zatím dochází k seznamování se s nimi v rámci užšího týmu vedení a etopedů, sociálních pracovníků, příp. vedoucích vychovatelů („užší tým zapracovává standardy a aktualizuje informace ve stávající dokumentaci, poté s nimi seznámí i ostatní zaměstnance, dá k připomínkování“).

Jedno ze zařízení si zpracovalo všechny standardy písemně (základní i rozvojové), celý tým na nich pracoval podle oblastí, kterým se ze své pracovní pozice věnují (škola, výchova, sociální oblast). Standardy mají podobu směrnice. I přesto, že to zaměstnancům přineslo velkou časovou zátěž, spatřují přínos v tom, že jsou tak k dispozici zaměstnancům na jednom místě. Zároveň oceňují, že při zpracování si utřídili, co který z jejich odbornosti vykonává při naplňování jednotlivých standardů.

Obdobně si chtějí standardy zpracovat ještě někteří ze zaměstnanců jednoho zařízení. Jsou si vědomi, že tato podoba není vyžadována. Důvodem je, aby je měli zpracovány v jednom dokumentu („na jednom místě, abychom nemuseli pořád odkazovat na různé dokumenty a v nich hledat“).

Některá ze zařízení zvažují použití pracovního sešitu pro auto-evaluaci ze školení jako pomůcky, kam by si zaznamenala vše, co potřebují, především však odkazy na zdroje, kde jednotlivé standardy najdou uvedené a popsané. Pozitivum vnímají v tom, že jim to usnadní orientaci v tom, kde je mají zakotveny.

V této souvislosti se často u dotazovaných vyskytovalo téma podoby a formy zpracování standardů, jakou podobu mají mít, zda to má být ucelený text jako tomu je v sociálních službách, či stačí jen vědět, kde jsou jednotlivé standardy upraveny a popsány. Zároveň co vše bude vyžadováno v písemné podobě a v jakém rozsahu.

Konkrétní změny, které nastaly díky zavádění standardů v zařízení

Zde nás zatím zatím pouze orientačně zajímalo, zda se zavádění standardů nějak projevilo na kvalitě péče o děti. Zda a co konkrétně se změnilo na základě jejich zavádění. Co začali zaměstnanci dělat jinak.

Obecně se dotazovaní shodují, že v rámci jejich zařízení zavádění standardů přináší zlepšení podmínek pro děti a transparentnější přístup k nim.

Standardy přinesly i konkrétní změny, které zaměstnanci vnímají jako přínosné pro děti. Výčet je pouze orientační, to hlavní, co si dotazovaní během šetření vybarvili.

Nejvíce dotazování uváděli, že při práci s dětmi zavedli doporučenou šablonu programu rozvoje osobnosti dítěte (dále jen PROD). Nahradila tak jejich dosavadní způsob práce, postup (šablonu, hodnocení). Dosavadní hodnocení nemělo jednotnou formu a strukturu, nebo bylo příliš podrobné a náročné. Přínos PRODů spatřují v tom, že více individualizují práci s dětmi, stanovují konkrétní cíle ke změně, pravidelně cíle vyhodnocují. PROD se stal stěžejním dokumentem při práci s dítětem, práce se tak více zformalizovala.

Mezi další změny, které přinesly pozitivní dětem, dotazování řadili: úprava nakládání s osobními věcmi dětí, uzamykatelné skříňky na osobní věci dětí, častější užívání mobilních telefonů, přístup a více času k dispozici na internetu a počítači, více osobního volna a soukromí, více vycházek, změna hodnocení (zjednodušení a zpřehlednění), nošení vlastního oblečení, zavedení schránky důvěry („*ze zkušenosti zařízení málo využívána, klienti se obrací přímo na osobu, ke které mají důvěru*“), rituály při přemístění dítěte, před odchodem ze zařízení, narozeniny dětí, zavedení osobní knihy života (fotoalbum, které klient dostane, když dosáhne zletilosti).

Práci s rodinou dítěte všechna zařízení považují za stěžejní bez ohledu na zavádění standardů. Jednotliví zaměstnanci udržují kontakt s rodinnými příslušníky („*když nelze osobní, tak alespoň telefonický, emailový*“), zvou je do zařízení, vozí děti domů na dovolenky. Faktory, které dotazování vnímají jako stěžující pro spolupráci s rodinou, je nezáměr rodičů, přetíženost OSPOD, chybějící práce s rodinou v místě bydliště (skrze OSPOD, terénní pracovníky, NNO apod.). Zaměstnanci zařízení vnímají potřebnost intenzivnější práce s rodinou, sami na to již nemají volnou kapacitu.

Někteří dotazování upozornili na omezení výchovného působení v důsledku změn, které standardy přináší (např. omezení zákazů, režimových prvků, osvojování si nových postupů a přístupů k dětem). Zaměstnanci se musí naučit pracovat s dětmi i jinými způsoby, než dosavadními („*dříve měl možnost vychovatel dětem něco zakázat, dnes s tím musí pracovat jinak*“). Domnívají se, že některé změny lze obtížně realizovat z důvodu zachování bezpečí dětí. Nejčastěji tak uváděli dotazování z DDS, VÚ či diagnostických ústavů.

Některá zařízení nemohla některé změny zatím realizovat z důvodu nedostatku financí. Realizovala změny možné bez vynaložení velkých finančních nákladů. Standardy v této souvislosti vnímají jako podklad pro argumentaci při žádání financí. Některá zařízení napadají konkrétní změny, které by chtěla realizovat, kvalitu péče o děti tak zlepšit (např. rodinná terapie pro nezletilé matky s dětmi, práce s emočním zpracováním). Zařízení by ráda posílila personální složku („*potřebovali bychom psychologa*“, „*v okolí je málo odborníků*“). Obávají se však, že realizace změn se zastaví na nedostatku financí.

Zpětná vazba k obsahu a formě standardů

V této oblasti nás zajímala zpětná vazba dotazovaných k obsahu a formě standardů. Zda jsou v současném znění srozumitelné. Dále zda jsou aplikovatelné na jejich zařízení, zda

pokrývají všechny aspekty práce zařízení, či chybí nějaká oblast, kterou by bylo potřeba doplnit.

Jako užitečné vnímají někteří z dotazovaných rozdělení standardů na oblast A a B, z čehož vyplývá, které jsou povinné a které rozvojové. Některé ze zařízení se zatím věnují základním standardům A, do budoucna se chtějí věnovat i rozvojovým. Nejsou si však jisti, zda je bude možné aplikovat vzhledem k jejich poskytované péči a cílové skupině (např. DÚM). Některá ze zařízení měla již zavedena některé z rozvojových standardů, případně je začínají zavádět („*standardsy A máme všechny, u standardů B jsme si vybírali, co je pro naše zařízení a co není*“). Zároveň někteří uvedli, že by uvítali, kdyby některé z rozvojových standardů byly mezi základními (např. supervize).

Většina zařízení nevnímá žádné ze standardů jako nadbytečné, které by bylo třeba rušit. Některá ze zařízení však zmiňovala jako neúčinné a zbytečné opakování se a překrývání se některých („*ve více standardech se objevuje to samé*“). Zároveň některé vnímají jako příliš obecné, obsahujících mnoho témat.

Většina zařízení vnímá Standardy jako srozumitelné a přehledné. Některým však přišly některé nesrozumitelné, museli si je vícekrát přečíst, aby porozuměli jejich významu. V rámci šetření si však nevybavili konkrétní příklady, v případě možnosti přípravy, budou schopni nesrozumitelné dohledat.

V několika případech bylo zmíněno, že daný standard si lze vykládat různě (např. „*přístup k mobilu*“ - *mít ho pořád u sebe nebo jen na nějaký čas*, „*klíčový pracovník*“, *kdy ve standardech je „zařízení určí klíčového pracovníka“*, *příčemž praxe je taková, že zařízení dává dítěti možnost vybrat si ho samo přirozenou cestou*“ atd.).

Většina dotazovaných uvedla, že současná podoba standardů pokrývá všechny aspekty práce jejich zařízení. Nechybí jim žádná oblast, kterou by nepokrývaly, ať už vzhledem k jejich typu zařízení nebo cílové skupině. Zařízení oceňují, že v takto obecné rovině jsou aplikovatelné na různé typy zařízení („*není třeba dělat specifické standardy na jednotlivé typy zařízení*“).

Pouze dvě zařízení měla návrhy pro doplnění. Jeden z diagnostických ústavů uvedl, že ve standardech by bylo dobré více ošetřit adaptaci dítěte na pobyt. Příčemž se jedná o oblast, která je běžně v zařízeních zabezpečována. Další zařízení uvedlo jako chybějící oblast klima v zařízení, pracovní atmosféru mezi dospělými, podporu týmové spolupráce, kdy tyto oblasti jsou klíčové pro práci.

Dotazovaní z diagnostických ústavů často uváděli příklady z praxe, kdy lze obtížně aplikovat daný standard na jejich zařízení (např. „*Docházka do školy a na kroužky mimo diagnostický ústav, když je dítě pouze na dočasném pobytu a součástí zařízení je i škola.*“, „*Příprava dítěte na budoucí život, přípravu v rámci diagnostického pobytu nelze naplnit.*“, „*Kontakt s rodinou lze naplnit, ale spolupráci s rodiči nelze naplnit, když rodiče nejsou schopni přijet do zařízení, OSPOD s rodinou v místě bydliště nepracuje apod.*“, „*Standard*

2.22 *osobní prostor, soukromí dítěte lze obtížně naplňovat vzhledem k bezpečí klientů a zaměstnanců.*“).

Někteří z dotazovaných zmiňovali, že tyto oblasti nejsou zatím schopni vyhodnotit, potřebují více času, se zaváděním standardů jsou teprve na začátku.

Metodická podpora při naplňování standardů (dále jen metodická podpora)

V této oblasti nás zajímalo několik témat. Jak zařízení vnímají metodickou podporu k naplňování standardů ze strany metodických průvodců. Zda je pro jejich práci přínosná a v čem konkrétně, případně co by uvítala jinak. Dále jak vnímají přístup metodických průvodců (např. jako kontrolu, podporu apod.). Zda již měla metodickou podporu při naplňování standardů, a jakou měla podobu. Jak probíhá spolupráce s metodickým průvodcem a na základě čeho je realizována.

Zároveň nás zajímal pohled metodických průvodců na metodickou podporu ke standardům a jejich roli. Zda ji vnímají jako přínosnou pro zařízení a v čem konkrétně. Na základě čeho ji poskytují (žádost zařízení, doporučení diagnostického ústavu, nabídka diagnostického ústavu, doporučení či nařízení ČŠI). Zároveň co obnáší práce metodického průvodce, zda se změnila pracovní podmínky v souvislosti s výkonem metodické podpory ke standardům.

Přínos metodické podpory

Dotazovaná zařízení vnímají metodickou podporu jako přínosnou. Obecně oceňují doporučení metodiků, pomoci, když potřebují. Diskuse v rámci metodické podpory je vede k přemýšlení, vytrhne je z rutiny. Metodickou podporu ke standardům jako součást dosavadního metodického vedení, které probíhá minimálně dvakrát do roka, považují většinou za dostačující. Většinou metodičtí průvodci jezdí do zařízení častěji, dle potřeb zařízení (*„nedokážeme si představit nemít metodické vedení alespoň dvakrát do roka“*). Někteří se však domnívají, že metodická podpora ke standardům nemůže plnit svůj účel, pokud se jí nebude věnovat osoba, která bude číst materiály, kde jsou standardy zapracovány a zároveň trávit více času v zařízení, aby poznala práci s dětmi v zařízení. Metodičtí průvodci vnímají metodickou podporu v oblasti standardů jako prospěšnou. Přínos spatřují v podpoře dobré praxe, která odpovídá standardům (*„podporovat to, co v zařízeních dělají, a je v souladu se standardy“*). Dále v podpoře principů a filosofie danými standardy. Oceňují, že mohou na zařízení působit v jednotlivých oblastech standardů, upozornit zařízení, pokud něco není v souladu s nimi a hledat možnosti, jak postupovat jinak, navrhnout možnosti řešení a dávat doporučení (*„zařízení naše doporučení vezmou vážněji“*). Zařízení více dbají na doporučení metodických průvodců. Zavádí postupně změny při práci s dětmi, např. zavedení klíčového pracovníka, přehodnocování režimových prvků.

V rámci metodické podpory ke standardům se někteří metodičtí průvodci věnovali jen základním standardům, někteří i rozvojovým.

Orientačně metodičtí průvodci uvedli nejčastěji probírané oblasti: PRODY, vycházky dětí, zajištění soukromí dětí, volný čas (náplň a struktura), důvěra mezi zaměstnanci a dětmi, motivační systém (jak motivovat děti, účinné odměny a tresty), výchovná opatření, kapesné, stížnosti dětí, ústavní oblečení, informovanost dětí, spolupráce se školou, role klíčového pracovníka, supervize, prezentace a informovanost zařízení vzhledem k veřejnosti apod. Nejčastěji se věnovali standardům v oblasti č. 2, Průběh péče a návazné služby. Pokud by měli čas na přípravu, uvedli by podrobně.

Někteří uvádí, že díky metodické podpoře se opět více přiblížili spádovým zařízením, nezastávají pouze roli koordinační ve vztahu k zařízením.

Jako důležitý faktor, který může podpořit metodickou podporu ve standardech, vnímají ředitele zařízení (*„Měli jsme dobrou zkušenost, když ředitel daného zařízení svolal zaměstnance a všichni včetně ředitele byli informováni o tom, jak je to se standardy, jak by to mělo být. Dobré bylo, že to zaměstnanci slyšeli i od někoho jiného než jen ředitele.“*). Někteří metodičtí průvodci vnímají metodickou podporu ke standardům jako přínosnou i pro ně samotné. Více tak mohou poznat děti a práci v zařízení.

Vedení diagnostických ústavů spatřuje přínos v tom, že metodický průvodce může vnést do spádových zařízení jiný pohled, inspirovat zařízení, jak postupovat. Zároveň může docházet k výměně zkušeností.

V rámci této oblasti vyplynulo téma, které se týká metodické podpory při zavádění standardů v diagnostických ústavech. V zařízeních se toho ujali metodičtí průvodci. Někteří by uvítali, kdyby jim poskytoval metodickou podporu při zavádění standardů v zařízení externista. Zároveň si někteří z metodických průvodců zatím ujasňují svoji pozici (*„hledáme se jako metodičtí průvodci“*), stanovují si, o čem metodická podpora bude.

Realizace metodické podpory ke standardům

Oslovení metodičtí průvodci nabízeli spádovým zařízením metodickou podporu při naplňování standardů. Většinou tomu bylo v rámci porad ředitelů spádových zařízení, kde měli vstup ke standardům. Někteří realizovali samostatná informační setkání ke standardům pro spádová zařízení, kde o nich více hovořili (např. připomenutí základních východisek, zákonných úprav apod.) a předali zde příručku o Standardech. Jedno ze zařízení nabídlo spádovým zařízením školení ke standardům pro zaměstnance. Zařízení měla možnost se vzájemně inspirovat a sdílet své pracovní postupy v oblasti naplňování standardů.

Na základě nabídky metodických průvodců pak byli oslovováni spádovými zařízeními. Metodická podpora ke standardům se pak realizovala buď cíleně jen na standardy (školení ve standardech, revize jednotlivých standardů) nebo jako součást návštěvy v zařízení (např.

při převozu dětí do zařízení, v rámci intervencí dětem). Někteří metodičtí průvodci čekali větší zájem ze strany zařízení.

Podoba metodické podpory je různá přes seznámení se standardy v obecné rovině (informativní), propojení standardů s intervencí, po návštěvu zacílenou na konkrétní standardy.

Nejčastěji se metodičtí průvodci věnují standardům v rámci běžného metodického vedení (intervenci propojí s daným standardem). Nejezdí do zařízení s plánem, kterým standardům se budou věnovat, vychází z toho, co v zařízení potřebují, co řeší, co vyplyne z rozhovoru s dětmi, zaměstnanci („pokud v rozhovoru v zařízení vyplyne téma volnočasových aktivit, věnuji se této oblasti z pohledu standardů a dám pak zařízení doporučení“, „při umístění dětí vidím, jak se zaměstnanci vztahují k dítěti, propojím to s nějakým standardem“).

Někteří naopak jezdí do zařízení cíleně provádět metodickou podporu ve standardech, věnují se jednotlivým standardům se zaměstnanci v zařízení („nedokážu si představit, že bych standardy vztáhl na situaci, problém, kvůli kterému jsem do zařízení jel“). Věnují se jejich významu, k čemu jsou, co mají přinést (např. připomenutí legislativních záležitostí, které musí dodržovat). Dále se konkrétně v zařízeních ptají, jak jednotlivé standardy naplňují, co konkrétně dělají, podněcují zaměstnance v hledání dalších alternativ, které budou prospěšné pro děti, dávají doporučení. Někteří postupují systematicky, nejprve se věnují standardům základním, časem rozvojovým. Postupně chtějí projít takto všechny ze standardů.

V několika případech oslovili metodičtí průvodci cíleně zařízení s tím, že u nich chtějí provést metodickou podporu ke standardům, na základě toho, že praxe v zařízení neodpovídá standardům.

Některá ze zařízení ještě neměla metodickou podporu přímo ke standardům, takže se nemohou zatím vyjádřit.

Role metodických průvodců

Dotazované diagnostické ústavy mají 2-3 metodické průvodce, především z řad etopedů, příp. psychologů. Někteří provádí metodickou podporu ve dvojici (např. v případě školení ve standardech, návštěvě DDŠ, VÚ). Vzhledem k tomu, že se zařízeními spolupracují všichni, nevnímali by jako prospěšné, kdyby roli metodického průvodce zastával pouze jeden z nich. Role metodického průvodce vyplynula z organizační struktury zařízení. Často zastávali roli koordinátorů spolupráce se spádovými zařízeními, která vyplývá ze Zákona 109/2002 Sb.

Dotazovaná zařízení vnímají obecně metodické průvodce jako podporu („Metodičtí průvodci nás ujistí a potvrdí, že postupujeme správně. Pokud tomu tak není, dají nám doporučení co a jak změnit.“). Jen jedno zařízení uvedlo, že metodické průvodce vnímá jako podporu a kontrolu zároveň, díky hierarchickému postavení diagnostického ústavu ke

spádovým zařízením. Byli by rádi, kdyby metodická podpora zůstala podporou a jednání probíhala na partnerské rovině.

Stejně tak se metodičtí průvodci domnívají, že jejich role je v zařízeních vnímána spíše jako podpůrná. Jako výhodu zmiňují, že zařízení je znají, doposud s nimi spolupracovali, důvěřují jim, mají partnerské vztahy. Zároveň je vnímají jako zařízení, které je metodicky, odborně vede. Jsou však zařízení, se kterými takto spolupráce nastavená není. V některých zařízeních je vnímají jako kontrolu.

Téměř nikdo z metodických průvodců nerealizuje následné návštěvy, ve kterých by navazoval na předchozí návštěvu, zjišťoval by, jak zařízení naložilo s doporučeními. Pouze jedno zařízení realizovalo následnou návštěvu ke zjištěným nedostatkům. Metodičtí průvodci se většinou domluví se zařízením na nové návštěvě, kde se již věnují novým tématům a dalším standardům. Případně je i zde v případě potřeby prostor vrátit se k tomu, čemu se věnovali v předešlé návštěvě. Metodičtí průvodci následnou návštěvu vnímají jako kontrolní setkání (*„necítíme se v tom dobře, je to věc inspekce“*). Domnívají se, že tato role jim nepřísluší.

Obecně se diagnostické ústavy potýkají s tím, zda jim přísluší nebo nepřísluší kontrola. Někteří zastávají názor, že jim nepřísluší jezdit do zařízení a kontrolovat je, ověřovat, zda to mají v zařízení dobře nastavené. Vnímají důležitost vzájemné dohody mezi diagnostickým ústavem a zařízením. Obávají se, že pokud by měli jezdit i bez vyžádání zařízení, mohla by se ztratit důvěra mezi nimi. Někteří zaujímají postoj, že každé zařízení je odpovědné samo za sebe a je tak na nich, jestli metodickou podporu ke standardům využijí.

Někteří metodičtí průvodci udávají, že jsou více pracovníě vyčerpáni díky své roli, kterou zastávají. Ta by se ale prakticky měnit neměla, pokud zařízení realizovalo metodické návštěvy již před zavedením Standardů v rámci povinností DÚ. Někteří přesto uvádí, že práce metodického průvodce může být na úkor práce s klienty diagnostického ústavu (snížení přímé práce s dětmi v zařízení). Často kromě metodické podpory spádovým zařízením mají zároveň na starost zavádění standardů v rámci jejich zařízení.

V rámci dotazování vyplynulo téma, jak postupovat v případě, že metodický průvodce zjistí závažné pochybení v zařízení (koho oslovit a jakým způsobem). Metodičtí průvodci zastávají názor, že kontrolu má dělat inspekce. Metodický průvodce může dávat pouze rady, doporučení.

Všichni metodičtí průvodci absolvovali školení pro metodické průvodce. Na školení získali informace k jednotlivým standardům, seznámili se s přístupy ostatních metodických průvodců, jejich názory a postoji (*„Na školení nám však nebylo moc řečeno k náplni činnosti po realizaci metodické podpory, jak máme psát zprávy, apod.“* „Byli jsme vedeni k tomu, abychom bodově hodnotili jednotlivé standardy v zařízeních – mnozí však řekli, že to je kontrola a to dělat nebudou.“, „Jak máme ale ohodnotit, jestli to je dostatečné, nedostatečné, my můžeme dávat pouze doporučení a je pak na řediteli, zda je přijme nebo

nepřijme.“, „Metodičtí průvodci nemají být těmi, kdo budou ověřovat standardy, mají být partneři, kteří doporučují, nikoli kontrolují“).

Někteří oceňují, že metodickou podporu si mohou uchopit po svém, někteří vnímají rizika v přílišné svobodě. V současné době mohou využít pro svoji podporu kazuistické semináře. Mimo to se rádi s dalšími diagnostickými ústavy. Rádi by dostali zpětnou vazbu ke své práci, zda je metodická podpora pro spádová zařízení přínosná (*„toto by mohl třeba zjišťovat NÚV“*).

Zpětná vazba ke zprávě o uskutečněné metodické podpoře pro zařízení

Zde nás zajímalo, jakou mají dotazovaní a metodičtí průvodci zkušenost se zprávami z metodické podpory. Zda ji vnímají jako přínosnou a zda jim vyhovuje formát zprávy.

Dotazovaná zařízení, která již obdržela písemnou zprávu z metodické podpory, zatím tuto podobu zpracování nevnímají pro sebe jako prospěšnou a užitečnou. Během metodické podpory si dělají poznámky, zaznamenávají si závěry a doporučení metodických průvodců, ústní sdělení považují za dostatečné. Myslí si však, že pro některá zařízení (např. *„kde je více zařízení pohromadě – DDÚ, DDŠ, SVP“*), může být písemná forma prospěšná. Význam písemného zpracování spatřují spíše pro metodické průvodce (*„zpráva jako podklad, že se metodická podpora konala“*). Někteří se obávají, aby se psaní zpráv nestalo formalitou. Vnímají riziko, že kontrola by pak mohla probíhat pouze skrze „papíry“. Některá zařízení zatím nemohou posoudit, neobdrželi ještě zprávu, nicméně se nedomnívají, že by byla pro ně prospěšná. Často dotazovaní nerozumí tomu, proč metodičtí průvodci zprávy zasílají na NÚV.

Stejně tak i někteří metodičtí průvodci nevidí příliš význam písemné zprávy pro zařízení. Domnívají se, že stačí ústně podávané informace (*„doted' jsme nedělali žádné zápisy z konzultací, předali jsme si informace ústně na místě a fungovalo to“*). Naproti tomu někteří spatřují význam v tom, že díky zprávě zařízení více dbají na jejich doporučení (*„zařízení nás berou více vážně“, „dříve říkali, mi to děláme...nyní to opravdu začnou dělat, více berou naše doporučení za své“*). Domnívají se, že zprávy by měly být součástí metodické podpory.

Jako přínos někteří uvádí, že pro zařízení to je forma zpětné vazby, ocenění toho, co dělají, případně obsahuje doporučení (*„zařízení má sepsáno, čemu se věnovali během metodické podpory, zpětnou vazbu, ocenění, příp. doporučení“*). Vnímají tak zprávu jako užitečnou pro zařízení.

Někteří z metodických průvodců spatřují význam psané podoby zprávy i pro sebe. Mají přehled, čemu se věnovali (jakým standardům), jakou dali zpětnou vazbu, doporučení.

Někteří dotazovaní spatřují i přínos pro NÚV, který může na základě informací ze zpráv vytvářet vzdělávací nabídku pro zařízení a data statisticky zpracovávat (např. *„když se*

zjistí, ve kterých oblastech standardů jsou třeba nějaké potíže, často se tam opakují nějaká témata“ apod.).

Všichni metodici uvádí, že psaní zpráv je pro ně časová zátěž (*„hodně času nám zabere formulace toho, co do zpráv píšeme“*). Některým se těžko formulují nedostatky v zařízení. Dokáží s nimi diskutovat, ale napsání je obtížnější (*„zpráva v závěru stejně neobsáhne vše, co bylo v zařízení diskutováno, v diskuzi zazní hodně témat“*).

Někteří by zprávu sepsali ihned na místě, nemají však k dispozici pracovní notebook, rukou by to bylo nečitelné, takže ji sepisují pak dodatečně, po návratu na pracoviště. Z tohoto důvodu by uvítali pracovní notebook, usnadnilo by jim to zpracování a další nakládání se zprávou (seznámení s obsahem zprávy zaměstnance a ředitele).

Zároveň často nevnímají zprávu jako zprávu pro zařízení, ale jako zprávu pro NÚV, kterému ji mají na základě Výnosu zasílat. Zajímají se o to, jak je s obsahem zpráv dál nakládáno (např. *„Když upozorním na to, že zařízení nepostupuje v souladu se standardy, nenaplnuje některé ze standardů apod., „Zachází někdo s touto informací nějak a jak?“*). Stejně tak je tomu v případě souhrnné zprávy, kterou zasílají na MŠMT.

Návrhy a podněty dotazovaných zařízení

Na závěr jsme zjišťovali, zda potřebují jednotlivá zařízení nebo metodičtí průvodci něco dalšího v souvislosti se zaváděním standardů a metodickou podporou.

Příklady dobré praxe – seminář

Někteří metodičtí průvodci by vedle kazuistických seminářů uvítali seminář, který by sloužil ke sdílení příkladů dobré praxe k jednotlivým standardům (*„seminář dobrá praxe“*), kde by každý mohl říci, co se mu osvědčilo v praxi. Následně by tak mohla vzniknout *„databáze příkladů dobré praxe, nabídka příkladů dobré praxe“*. Příklady, jak lze konkrétní standard naplnit v jednotlivých zařízeních. U každého uvést několik příkladů z praxe (jak to v některých zařízeních dělají, co se jim osvědčilo). Sloužilo by to pro vzájemnou inspiraci. Zařízení často neví, jak jednotlivé standardy naplnit. Dobrou praxi u jednotlivých standardů nechat připomínkovat státnímu zástupci (co je přípustné a co ne), příp. ČŠI. Někteří navrhovali, že příklady dobré praxe by se mohli sdílet i jinou formou než osobním setkáním, např. přes internet. Zároveň ale někteří argumentují, že praxe v zařízeních je velmi široká a příklady, jak jednotlivé standardy naplňovat, by tak mohly být zavádějící a pro některé naopak matoucí.

Diskuse k vybraným standardům

Metodičtí průvodci se setkávají s nejednotností státních zástupců a inspektorů, příp. ombudsmana (mají rozdílné výklady a požadavky). Často tak neví, co mají zařízením

doporučovat, protože k nim přichází různé výklady jednotlivých státních zástupců. Z tohoto důvodu by uvítali diskusi k vybraným standardům (ty, které často státní zástupce vytýká) jako např. soukromí - uzamykatelné skříňky, výchovná opatření, samostatné vycházky apod. Sdílení, jak je lze naplňovat, příklady dobré praxe. Cílem by bylo ujednotit si praxi, doporučení.

Setkání s odborníky

Dále by metodičtí průvodci uvítali setkání se státními zástupci, více se potkávat s etopedy a psychology diagnostických ústavů, s jinými metodickými průvodci (z různých regionů), více se setkávat odborníci z různých zařízení, třeba DDS nad různými tématy (např. civilní školy), dále každý diagnostický ústav se svými spádovými zařízeními. Často zmiňují znovuoobnovení setkávání psychologů a etopedů ze spádových zařízení.

Školení pro nové metodické průvodce

Vedení diagnostických ústavů by uvítalo školení pro nové metodické průvodce, aby mohli být vyškolení další metodičtí průvodci.

Metodická podpora při zavádění standardů v diagnostickém ústavu

Někteří z metodických průvodců by při zavádění standardů v jejich zařízení uvítali metodickou podporu externisty.

Seminář k psaní zpráv („jak psát zprávy“)

Dalším tématem na seminář, které by uvítali, je psaní zpráv. Zároveň by uvítali zpětnou vazbu k psaní zpráv („*zda to děláme dobře, dostatečně, nebo špatně, doporučení, jak to máme dělat*“).

Vzdělávání mimo standardy

Mimo vzdělávání týkající se standardů někteří dotazovaní zmiňovali oblast mimořádných situací v zařízení (napadení klienty) a agresivity, ve které by uvítali vzdělávání.

V souvislosti se vzdělávací nabídkou někteří respondenti zmiňovali, že by uvítali, kdyby nabídka seminářů byla třeba i mimo Prahu, v jiných regionech.

Shrnutí

Vzhledem k rozsáhlé šíři sledovaných oblastí bylo provedeno pilotní šetření v rámci 9 zařízení (4 diagnostické ústavy, 2 dětské domovy, 1 dětský domov se školou, 1 výchovný ústav a 1 dětský domov se školou a výchovný ústav zároveň). Toto mapování bylo realizováno na základě Výnosu č. 5/2016, dle kterého NÚV zajišťuje přípravu podkladů pro evaluaci naplňování účelu standardů.

Šetření mělo za cíl zmapovat postoj zařízení ke standardům kvality péče a metodické podpoře při naplňování standardů, proces zavádění standardů, změny, které nastaly v důsledku jejich zavádění a zároveň získat zpětnou vazbu k jejich obsahu a formě, dále proces realizace metodické podpory a zpětnou vazbu ke zprávě o uskutečněné metodické podpory pro zařízení. V neposlední řadě nás zajímaly další potřeby zaměstnanců zařízení a metodických průvodců v oblasti standardů a metodické podpory.

Zařízení i metodičtí průvodci vnímají obecně Standardy kvality péče jako prospěšné a užitečné, přínosné pro jejich práci. Často však poukazují na základní standardy, které vyplývají ze zákona (především Zákon 109/2002 Sb.) a které bez ohledu na Standardy kvality péče stejně plní a plnili. Jako podstatné vnímají to, jak se standardy naplňují, nikoli jejich formu zpracování. Riziko spatřují v jejich formálním naplňování. Někteří by uvítali, kdyby do budoucna byly upraveny v zákonné podobě tak, jak to bylo původně plánované.

Přínos standardů spatřují v revizi stávajících dokumentů, vydefinování a doplnění potřebných náležitostí, sebereflexi své práce, prostředek ke zlepšení jejich práce a zvýšení tak kvality péče o děti, změně uvažování a postupů při práci s dětmi. Standardy přináší dětem transparentnější a jednotný přístup ze strany zaměstnanců. Lze se o ně opřít v kontaktu s odbornou veřejností.

Všechna oslovená zařízení postupně standardy zavádí (především na základě vydání Metodického pokynu nebo Výnosu). Někteří ze zařízení se zatím věnují pouze základním, do budoucna se chtějí věnovat i rozvojovým. Nejsou si však jisti, zda bude možné všechny aplikovat s ohledem na typ péče a cílovou skupinu. Zavádění standardů má na starost vždy více zaměstnanců, nejčastěji z řad etopedů, psychologů vedoucích vychovatelů, v případě dětských domovů též vychovatelek. V diagnostických ústavech je vždy alespoň jednou z osob, která má na starost zavádění standardů v zařízení, metodický průvodce. V týmu je vždy alespoň jedna osoba, která absolvovala školení ve standardech.

Zařízení zvolila různé způsoby zavádění standardů a různé způsoby jejich zpracování (např. doplnění do stávajících dokumentů, práce s pracovním sešitem pro auto-evaluaci ke standardům, vytvoření samostatného dokumentu). Zavádění standardů v zařízení přineslo i konkrétní změny, které zaměstnanci vnímají jako přínosné pro děti. Především v oblasti standardů č. 2 Průběh péče a návazné služby. Někteří zařízení nemohla některé změny zatím realizovat z důvodu nedostatku financí. Zavedla tak alespoň změny možné bez vynaložení velkých finančních nákladů.

Většina zařízení vnímá standardy jako srozumitelné a přehledné. Současná podoba standardů pokrývá většinou všechny aspekty práce zařízení. Žádné nevnímá jako nadbytečné. Některá ze zařízení (především diagnostické ústavy, dětské domovy se školou, výchovné ústavy) poukázala na obtížnou aplikovatelnost některých standardů v rámci jejich zařízení. Vzhledem k tomu, že některá zařízení jsou se zaváděním teprve na počátku, nebyla schopna všechny sledované oblasti zcela vyhodnotit.

Metodičtí průvodci realizují metodické vedení alespoň dvakrát do roka v zařízeních tak, jak jim stanovuje Zákon 109/2002 Sb. Dle potřeb zařízení, jezdí do zařízení vícekrát. Součástí metodického vedení je i podpora při naplňování standardů. Zařízení vnímají metodickou podporu jako přínosnou. Oceňují doporučení metodických průvodců, diskusi s metodickými průvodci, která je vede k přemýšlení.

Někteří metodičtí průvodci realizují zároveň i informační setkání ke standardům pro spádová zařízení, předali informace v rámci porad ředitelů, na žádost zařízení realizují školení ve standardech apod. Dále někteří organizují setkání etopedů a psychologů ze spádových zařízení, na kterých se věnují přístupům a postupům k dětem, které mají v péči. Metodická podpora probíhá různě (např. propojení intervence se standardy, cílené setkání na konkrétní standardy apod.).

Metodičtí průvodci spatřují význam metodické podpory v podpoře dobré praxe odpovídající Standardům kvality péče a v návrzích doporučení ke změně (v případě, že péče je v rozporu se standardy). Případně mohou upozornit na možná rizika, dát návrhy ke změně. Zařízení více dbají na doporučení metodických průvodců. Zavádí postupně změny při práci s dětmi. Někteří si zatím ujasňují svoji pozici metodického průvodce.

Dotazovaná zařízení vnímají obecně metodické průvodce jako podporu. Byli by rádi, kdyby metodická podpora zůstala podporou a jednání probíhala na partnerské rovině. Stejně tak se metodičtí průvodci domnívají, že jejich role je v zařízeních vnímána spíše jako podpůrná. Obecně diagnostické ústavy zastávají postoj, že kontrolní roli ve vztahu k naplňování standardů má zajišťovat ČŠI.

Písemné zpracování zprávy z metodické podpory zařízení nevnímají pro sebe zatím jako prospěšné a užitečné. Některá zařízení zatím neobdržela písemnou zprávu, nemohou tak význam psané podoby zprávy posoudit. Někteří se obávají, aby se psaní zpráv nestalo formalitou. Stejně tak i metodičtí průvodci příliš nespátřují význam písemné zprávy pro zařízení. Někteří spatřují význam psané podoby zprávy pro sebe. Mají přehled, čemu se věnovali (jakým standardům), jakou dali zpětnou vazbu, doporučení. Dále spatřují význam v tom, že díky zprávě zařízení více dbají na jejich doporučení. Metodičtí průvodci se shodují v tom, že psaní zpráv je pro ně určitá zátěž.

V rámci šetření vyplynulo několik témat, ve kterých mají zařízení nebo metodičtí průvodci nejasnosti a které mohou být např. nosnými tématy při kazuistických seminářích, například podoba a forma zpracování standardů, povinnost zavádět standardy a pro jaká zařízení (vyplyývá z metodického pokynu a výnosu), co vše je obsahem metodického vedení – zda

mají metodičtí průvodci dávat zpětnou vazbu ke zpracovanému materiálu ke standardům (není povinnost zařízení zpracovávat samostatný dokument k naplňování standardů, není tedy ani povinnost metodických průvodců zpracovávat revize takových materiálů, jde o vzájemnou domluvu mezi zařízením a metodickým průvodcem), kdo má poskytovat metodickou podporu v diagnostických ústavech při zavádění standardů (doporučujeme obrátit se na NÚV nebo téma řešit např. v rámci kazuistických seminářů) a podobně.

Doporučení

Vzhledem k malému zastoupení jednotlivých zařízení nelze závěry generalizovat na zařízení v celé České republice. Závěry ze šetření mohou být využity pro plánování evaluace a monitorování procesu zavádění a účelu standardů kvality péče. Sledované oblasti a v nich zjištěné závěry, příp. podněty respondentů mohou sloužit jako východisko pro tvorbu evaluačních nástrojů, kterými bude probíhat evaluace ve všech zařízeních. Šetření ukázalo, že sledované oblasti jsou dostatečné pro mapování procesu zavádění a účelu standardů.

Vzhledem k malému vzorku respondentů doporučujeme vytvořit evaluační nástroj, kterým by byla získávána zpětná vazba k jednotlivým standardům plošně od všech zařízení (srozumitelnost, jednoznačnost, výklad, aplikovatelnost, nadbytečnost, chybějící oblasti standardů, nemožnost naplnění standardů z objektivních příčin apod.).

Z realizovaného šetření vyplynulo, že současná podoba standardů je dostatečná, žádná oblast není nadbytečná a zároveň není třeba Standardy rozšiřovat o nějakou oblast vzhledem k danému typu zařízení a cílové skupině. I přesto doporučujeme realizovat pracovní skupiny složené z řad odborníků zařízení s ohledem na typ péče a cílovou skupinu (DDÚ, DÚM, DD, DDŠ, VÚ), a ze zařízení poskytující speciální programy. Cílem by bylo získat zpětnou vazbu k procesu naplňování a účelu standardů s ohledem na jednotlivé typy zařízení a rozdílné cílové skupiny. Především zodpovědět otázku, zda jsou Standardy v této podobě pro jednotlivá zařízení dostačující. Na základě získaných dat by v případě potřeby proběhla revize a úprava formy a obsahu standardů.

Vzhledem k šíři sledovaných oblastí nebylo možné v některých tématech získat podrobnější informace (např. v oblasti konkrétních změn, které v zařízení nastaly díky Standardům). Bylo by užitečné mapovat, jak se konkrétní změna při práci s klienty projevila, co konkrétně v zařízení změnili, začali dělat jinak. Metodičtí průvodci se často setkávají s tím, že zařízení neví, jak má standardy naplnit. Z tohoto důvodu by bylo užitečné zjišťovat, zda by zařízení potřebovala něco, co by podpořilo realizaci změn v jejich práci vyplývajících ze Standardů (např. vzdělávání či jinou formu podpory v nějaké oblasti, kterou by chtěli změnit).

Dále výsledky šetření přinesly informace o dalších potřebách v oblasti vzdělávání pracovníků zařízení. Závěry mohou být využity při tvorbě vzdělávacích aktivit v oblasti standardů a metodické podpory (jak pro pedagogické pracovníky, tak pro metodické průvodce). K návrhu vzdělávací nabídky by byla potřebná zpětná vazba získaná plošně od všech zařízení. Metodičtí průvodci jeví zájem vedle kazuistických seminářů i o další možnosti vzdělávání. Doporučujeme tak vedle kazuistických seminářů zvažovat i další formy vzdělávání a podpory metodických průvodců, kde by byl prostor pro sdílení příkladů dobré praxe.

Dále doporučujeme pokračovat v realizaci kurzu v oblasti standardů „Jak na Standardy pro pedagogické pracovníky“ a „Aplikace Standardů pro vedoucí pracovníky“. Zároveň však

zvažovat vytvoření pokračování k těmto kurzům, pro ty, kteří již absolvovali první kurz. Zde by se účastníci z různých zařízení věnovali již konkrétním tématům vyplývajících ze Standardů, se kterými se setkávají v průběhu zavádění standardů do praxe. Cílem by bylo umožnit tak zaměstnancům mít vedle metodické podpory ještě další formu podpory, vzdělávání, kde by se setkávali s dalšími kolegy (stejně jako metodičtí průvodci v rámci kazuistických seminářů). Případně rozšířit nabídku kazuistických seminářů i pro tuto cílovou skupinu.

Vzhledem k tomu, že některá zařízení mají zájem o zaškolení nových metodických průvodců, doporučujeme opět realizovat úvodní kurz pro metodické průvodce. Zároveň v případě zájmu poskytovat metodickou podporu diagnostickým ústavům při zavádění standardů v rámci jejich zařízení.

Vzhledem k velké časové zátěži v souvislosti s psaním zpráv doporučujeme poskytnutí podpory pro psaní zpráv (např. v rámci kazuistického semináře zaměřeného pouze na toto téma), aby tak metodičtí průvodci získali zpětnou vazbu ke zprávám, aby přinášely užitek i zařízením, pro které jsou přednostně určeny.

Diagnostické ústavy zmiňují, že nechtějí být v roli kontroly naplňování standardů, že tato role přísluší ČŠI. V této souvislosti by bylo žádoucí jasné vymezení role metodických průvodců a ČŠI ve vztahu k hodnocení naplňování standardů (jakou formou a kým bude hodnoceno naplňování standardů v praxi).

OBLASTI ROZHOVORU

Standardy kvality péče a metodická podpora při naplňování standardů

Osoby v zařízeních (DD, DDŠ, VÚ):

Ředitel/ka zařízení

Osoba, která měla na starost zavádění standardů

Osoby v diagnostických ústavech:

Ředitel/ka zařízení

Metodický průvodce

Osoba, která měla na starost zavádění standardů

Oblasti rozhovoru :

1. Standardy kvality péče

Postoje ke standardům

- Jaký máte postoj k zavádění standardů ve vašem zařízení?
- Jak je vnímáte?
- Jsou pro vás, vaše zařízení standardy přínosem? V čem konkrétně?

Proces zavádění standardů

- Zavádíte standardy?
- Proč jste se zaváděním standardů začali? (*nařízení kraje nebo MŠMT, doporučení metodického průvodce, sami chtěli, kontrola nebo doporučení ČŠI*)
- Jak probíhá zavádění standardů, jak jste zavádění uchopili?
- S čím se potýkáte v průběhu zavádění standardů?
- Kdo zavádění standardů v zařízení realizuje, má na starost?
- Jak probíhal výběr týmu, který zavádí standardy?
- Jaký to má dopad na jejich práci? Změnili se nějak jejich pracovní podmínky? (*např. finanční ohodnocení, časové podmínky, úbytek jiné agendy atd.*)

Změny v důsledku zavádění standardů

- Projevilo se zavádění standardů na kvalitě péče? V čem konkrétně?

Zpětná vazba ke standardům

- Jsou pro vás srozumitelné v současném znění?
- Setkali jste se ve výkladu standardů nebo v naplňování požadavků standardů s nějakými obtížemi?
- Pokrývají všechny aspekty práce zařízení? Chybí vám tam něco, nějaká oblast? Jaká?
- Jsou standardy, které nelze naplnit z objektivních příčin?
- Jsou standardy aplikovatelné pro váš typ zařízení?
- Přinášejí pro zařízení velkou administrativní zátěž?
- Máte nějaké návrhy a doporučení k samotným standardům?

2. Metodická podpora při naplňování standardů

Postoje

- Jaký máte postoj k metodické podpoře ze strany metodických průvodců dg ústavu?
- Jak ji vnímáte?
- Je pro vaše zařízení, zaměstnance přínosem? V čem konkrétně?

Ze strany metodických průvodců:

Jaký máte postoj k metodické podpoře?

Myslíte si, že metodická podpora je pro zařízení přínosná? Má nějaký přínos v procesu zavádění standardů? V čem konkrétně?

Proces realizace metodické podpory

- Máte metodickou podporu od metodických průvodců?
- Na základě čeho se metodická podpora realizovala? (*např. žádost zařízení, nabídka ze strany diagnostického ústavu, doporučení ze strany diagnostického ústavu, doporučení ČŠI*)
- Jak probíhá metodická podpora, spolupráce metodických průvodců se zařízením?
- Co vám metodický průvodce nabízí?
- Co byste potřebovali jinak od metodických průvodců, jaká jsou vaše doporučení?

Ze strany metodických průvodců:

Kdo dělá metodické průvodce?

Jak probíhal výběr metodických průvodců?

Co se tak změnilo u metodických průvodců? Změnili se nějak jejich pracovní podmínky?

Podporuje vedení metodického průvodce a jak? (*např. úbytek jiné agendy, kolik času stráví metodickou podporou, finanční ohodnocení*)

Co obnáší práce metodického průvodce? Jak v praxi probíhá metodická podpora zařízení, spolupráce metodických průvodců se zařízeními?

Na základě čeho poskytují metodickou podporu – *žádost zařízení, doporučení dg ústavu, nabídku dg ústavu, doporučení či nařízení ČŠI*

Jak vnímají zařízení metodického průvodce?

Plní metodická podpora svůj účel? (*podpora dobré praxe odpovídající standardům kvality péče, případně navržení doporučení ke změně, poskytnutí metodické podpory při naplňování doporučení, včasná identifikace možných rizik, která by vyžadovala zásah zřizovatele*)

Zpětná vazba ke zprávě o uskutečněné metodické podpoře pro zařízení

- Jakou máte zkušenost se zprávami?
- Co vám přinesly zprávy z metodické podpory?
- Vyhovuje vám formát zprávy, oblasti, struktura?

Ze strany metodických průvodců:

Jak se vám píše?

Přijde vám užitečná, potřebná?

Vyhovuje vám struktura, forma zprávy (*oblast témat, standardů MP, zpětná vazba k aktuální praxi v naplňování standardů, doporučení pro zařízení*)?

Doplnili byste ji ještě o nějaké další oblasti? Jaké?

Co byste potřebovali od NÚV, MŠMT, diagnostických ústavů, ostatních zařízení

ANALÝZA ZPRÁV O USKUTEČNĚNÍ METODICKÉ PODPORY PRO ZAŘÍZENÍ

Monika Nevoralová, Roman Petrenko, Kateřina Kňapová

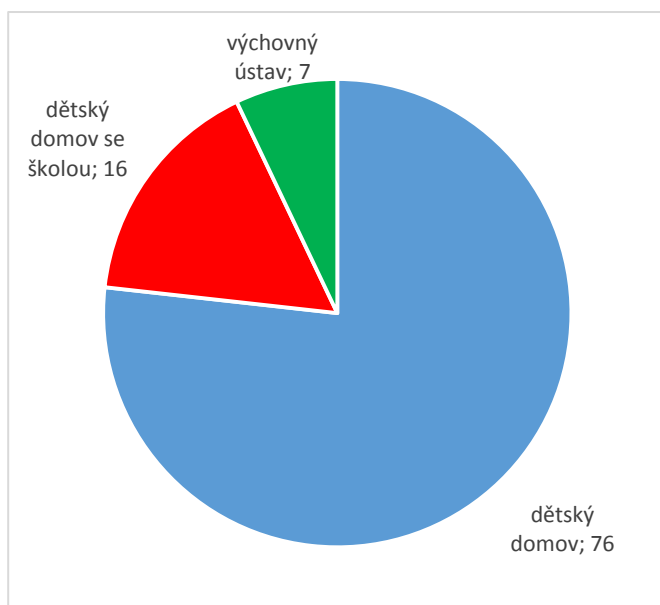
Úvodní informace

Národní ústav pro vzdělávání obdržel od druhé poloviny roku 2015, kdy poskytování metodické podpory ze strany metodických průvodců DÚ započalo, do 30. 8. 2016., celkem 99 zpráv o uskutečnění metodické podpory pro zařízení. Z roku 2015 je celkem 35 zpráv, přičemž nejčastěji se metodická podpora uskutečňovala v říjnu a listopadu (11 zpráv za každý měsíc). Za prvních osm měsíců roku 2016 NÚV obdržel 64 zpráv. Nejvíce je z měsíce května (20 zpráv) a z dubna (18 zpráv). Zprávy za metodická vedení realizovaná po 1. 9. 2016 metodickými průvodci průběžně zasílají a budou vyhodnoceny v příštím roce.

Obecné informace

Celkem 99 zpráv pochází z 8 různých diagnostických ústavů (nejvíce bylo zasláno 28 zpráv z jednoho DÚ, nejméně 4). Od zbývajících diagnostických ústavů zprávy nebyly obdrženy. Z 99 obdržených zpráv se 76 týká poskytnuté metodické podpory pro dětské domovy, 16 pro dětské domovy se školou a 7 pro výchovné ústavy (viz graf č. 1).

Graf č. 1 - Typ zařízení



Všechny uskutečněné metodické podpory se konaly formou návštěvy metodického průvodce přímo na půdě zařízení. Ve 22 případech o návštěvu požádalo samotné zařízení, v 72 případech se iniciovalo na základě nabídky diagnostického ústavu. Zbýlých 5 zpráv neuvedlo, na základě čeho se metodická podpora konala.

V 19 případech se metodický průvodce se zařízením domluvil na následné návštěvě. V 62 případech nebyla následná návštěva stanovena ihned. V 18 zprávách nebyla tato kolonka vyplněna (tj. ke sjednání následné návštěvy patrně nedošlo, ale autor zprávy políčko náležitě neoznačil).

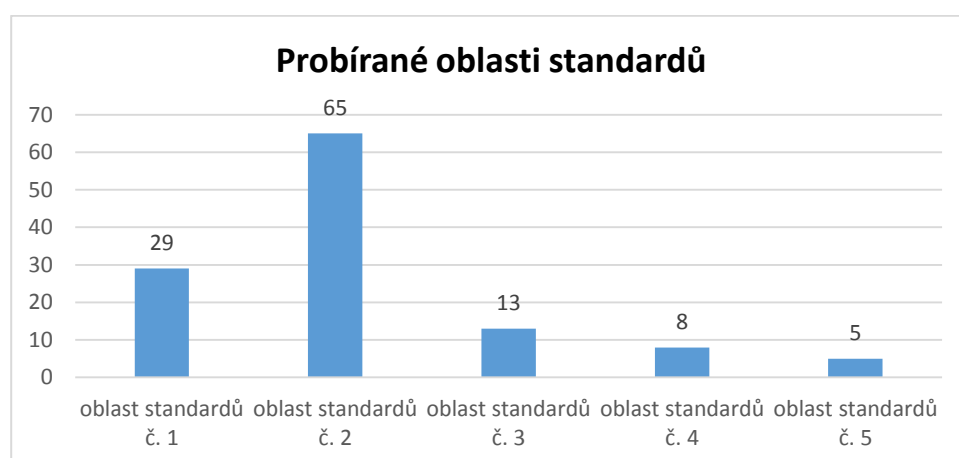
Průměrná délka jedné návštěvy zařízení metodickým průvodcem za účelem poskytnutí metodické podpory je 160 minut (2 hodiny a 40 minut). Většina návštěv trvala mezi dvěma a čtyřmi hodinami, výjimečně se objevily kratší (hodina a půl) nebo delší (šest hodin).

ROZSAH METODICKÉHO VEDENÍ

Tematická oblast

Nejčastěji probíranou tematickou oblastí standardů je oblast číslo 2 – PRŮBĚH PÉČE A NÁVAZNÉ SLUŽBY. Byla probírána na 65 metodických návštěvách. Druhou nejčastěji probíranou oblastí je oblast standardů číslo 1 – VYMEZENÍ ČINNOSTI A INFORMOVANOST. Ta byla probírána na 29 metodických návštěvách. Oblast standardů číslo 3 – PERSONÁLNÍ AGENDA byla probírána na 13 metodických návštěvách. Nejméně probíranými oblastmi byla oblast standardů číslo 4 – ORGANIZAČNÍ ASPEKTY (na 8 metodických návštěvách) a oblast standardů číslo 5 – PROSTŘEDÍ VÝKONU PÉČE (na 5 metodických návštěvách). V 27 případech nebyla přímo zmíněná žádná tematická oblast a ve 28 případech bylo naopak zmíněno více tematických oblastí v rámci jednoho vedení (viz graf č. 2).

Graf č. 2 - Probírané oblasti standardů



Průměrný počet probraných standardů za jednu metodickou návštěvu je 10,2 standardu. Průměrný počet probraných standardů za jednu hodinu metodické návštěvy v zařízení je 3,9 standardu.

Konkrétní standardy

Ve 29 případech nebyl zmíněn žádný konkrétní standard, týkalo se to zejména obecných schůzek k systému standardů a metodické podpory jako takové.

Oblast č. 1: Vymezení činnosti a informovanost

V oblasti č. 1 Vymezení činnosti a informovanost je celkem 12 standardů, rozdělených na tři skupiny – 1A CÍLE A POSLÁNÍ ZAŘÍZENÍ (standard 1.1 – 1.4), 1B INFORMOVANOST (standard 1.5 - 1.6), 1C KVALITA A EFEKTIVITA PÉČE (standard 1.7 – 1.12). Metodické vedení se týkalo všech standardů, zejména v prvních dvou oblastech. Nejvíce se v rámci metodického vedení věnovala pozornost standardům 1.1 „Zařízení má písemně stanovenou specifikaci cílové skupiny“ (ve 28 případech), 1.4 „Zařízení má písemně specifikovanou svoji úlohu v systému péče o ohrožené děti.....“ (v 15 případech) a 1.5 „Zařízení informuje děti, o poskytované péči, jejích cílech, zásadách a dostupnosti (v 15 případech). Dále ve 14 případech byla věnována pozornost standardům 1.2, 1.3, ve 13 případech standardu 1.6., ve 12 případech standardu 1.7. Méně často pak byla věnována pozornost standardům 1.8, 1.10 a 1.11 (v 10 případech) a standardu 1.9 a 1.12 (v 9 případech).

Oblast č. 2: Průběh péče a návazné služby

V oblasti č. 2 Průběh péče a návazné služby je celkem 39 standardů rozdělených na tři skupiny – 2A UMISŤOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ DÍTĚTE (standard 2.1 -2.10), 2B VÝKON PÉČE (standard 2.11 -2.35), 3C UKONČOVÁNÍ PÉČE (standard 2.36 – 2.39). Metodické vedení se týkalo všech standardů, zejména pak těch týkajících se umisťování a přijímání dítěte a výkonu péče spíše, než ukončování péče.

Nejvíce byla věnována v rámci metodického vedení pozornost standardům 2.23 „prostor na osobní věci“ (ve 20 případech), standardům 2.1 „přijetí dítěte do zařízení“, 2.5 „umístění a přemístění dítěte“, 2.8 „oblíbené předměty, věci denní potřeby, brzký kontakt s příbuznými“ (každému v 19 případech) a standardům 2.6, 2.7, 2.21, 2.25 (každému v 18 případech). Oproti nejméně pak standardům 2.9 „dohoda o dobrovolném pobytu“ (v 7 případech), 2.38 „příprava rozloučení“ (v 8 případech), 2.29 „rozhodování dítěte v běžných záležitostech“ a 2.32 „doučování, domácí příprava“ (každému v 9 případech). Ostatním standardům pak metodičtí průvodci věnovali pozornost v rozmezí 10 až 17 případů.

Oblast č. 3: Personální agenda

Oblast č. 3 má celkem 7 standardů (3.1 -3.7). Nejčastěji se metodické vedení týkalo standardu 3.6 „intervize a supervize“ (v 9 případech). Nejméně pak standardům 3.5 „osobnostní a profesní rozvoj pracovníků“ a 3.7 „pravidelné hodnocení a kontrola pracovníků“ (ve 2 případech). Ve třech případech byla pozornost věnována standardu 3.3 a ve čtyřech případech standardům 3.1, 3.2 a 3.4.

Oblast č. 4: Organizační aspekty

Oblast č. 4 má celkem 6 standardů (4.1 – 4.6). Metodické vedení se týkalo nejvíce standardu 4.2 „funkční systém řízení“ (ve 4 případech), dále pak standardům 4.1 a 4.5 (ve 3 případech), ve dvou případech standardu 4.4. Standard 4.3 „přístup do osobní dokumentace dítěte“ a 4.6 „zneužití moci a postavení pracovníků“ nebyl probírán ani v jednom metodickém vedení.

Oblast č.: 5 Prostředí výkonu péče

Oblast č. 5 má celkem 3 standardy (5.1 – 5.3). Metodické vedení se týkalo všech tří standardů, konkrétně 5.1 (ve 2 případech), 5.2 (v 1 případě) a 5.3 (ve 2 případech).

Počet standardů v jedné metodické podpoře

Počet standardů v jedné metodické podpoře se značně liší a to zejména v souvislosti s prací jednotlivých metodických průvodců či průvodkyň. Nejčastěji se jednalo o 4, 1 nebo 6 standardů. Ve 29 případech nebyl zmíněn žádný standard. Ve 14 případech se jednalo o více, než 10 standardů (viz tabulka č. 1).

Tabulka č. 1 - Počet standardů v jedné metodické podpoře

Počet standardů v jedné MP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	15	19	21	22	30	40	47	51
Četnost	8	4	3	15	7	8	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3

Jiné téma

V 69 případech se metodické vedení týkalo i jiných témat než konkrétních standardů. Jednalo se o konzultace v souvislosti s konkrétními dětmi v zařízení (např. individuální intervence u konkrétního dítěte, konzultace s vychovateli o dětech, přemístění dítěte - seznámení zaměstnanců s dítětem, doporučení osvědčených postupů ve výchově a vzdělávání, posouzení (kategorizace) dětí podle Z.109/2002, posouzení některých specifických výchovných a vzdělávacích potřeb dětí podle Z.109/2002 apod.) a standardů

obecně a jejich implementaci (např. informace o standardech kvality péče, jejich obsahu, účelu a jejich zakotvení v dokumentaci, seznámení s rolí metodického průvodce a účelem metodické podpory).

ZPĚTNÁ VAZBA K AKTUÁLNÍ PRAXI V NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ

Zpracování zpětné vazby se lišilo v závislosti na konkrétním metodickém průvodci a obsahu metodického vedení. V 16 zprávách nebyla zpětná vazba vyplněna vůbec nebo byla vyplněna nečitelně. V případě 45 zpráv se jednalo o podrobnou zpětnou vazbu, která je rovněž informačně bohatá. V případě 37 zpráv se jednalo o obecnou zpětnou vazbu, která je pro osoby mimo konkrétních pracovníků a metodického průvodce, jenž ji zpracoval, obtížně srozumitelná.

Zpětná vazba byla zpracována různou formou. Od vyjádření se ke všem standardům, které byly stanoveny rozsahem metodické podpory, případně vyjádření jen k některým ze standardů, po obecný popis, bez vyjádření se ke konkrétním standardům (shrnutí ke všem standardům – v souvislém textu, popisně).

Konkrétní zpětná vazba

Příklad č. 1 – podrobné zhodnocení naplňování standardu č. 2.12: *„Prevence je zajišťována mimoškolními aktivitami, kdy mají děti sportovní vyžití jak v areálu DD, tak zařízení spolupracuje s okolními městy, kde se hraje fotbal či provozuje taneční kroužek. Prevence se zajišťuje i externím vzděláváním za pomoci neziskových organizací (např. finanční gramotnost). Dalším preventivním postupem pak je navázání vztahu dítěte s „jeho“ dospělým. Vychovatelé doprovázejí děti při jejich prvních cestách dopravními prostředky. V zařízení je herna i venkovní dětské hřiště, bazén, trampolína. Je tedy možné děti učit vyžití v rámci domova. Prevence týkající se pohybu na internetu je zatím řešena vztahem s dospělými a jejich provázaností na sociálních sítích. Tento standard je zaznamenán v Minimálním preventivním plánu a v Pravidlech bezpečnosti ve vnitřním řádu.“*

Příklad č. 2 – podrobné zhodnocení naplňování standardu č. 2.16: *„U Standardu 2.16 zhodnoceno, že PRODY dětí jsou sestaveny dle šablony pro tvorbu PRODU vydané MŠMT, nástroj se však nejeví jako živý pro dítě, není z něj patrné, jakým způsobem se mladistvý k němu vyjadřuje.“*

Obecná zpětná vazba

Příklad č. 3 – obecné zhodnocení naplňování standardů: *„Standardy jsou postupně zpracovávány do systému fungování DD.“*

DOPORUČENÍ PRO ZAŘÍZENÍ

Doporučení byla zpracována celkem v 66 případech. Ve 33 případech nebyla vyplněna vůbec nebo byla bez připomínek. Doporučení jsou až na ojedinělé případy, které konstatují např. pouze to, že byla řečena konkrétní doporučení, konkrétní a srozumitelná.

Témata a oblasti doporučení

Doporučení a příklady dobré praxe je možné rozdělit do několika tematických oblastí:

1. Zpracování standardů jako takových (v 17 případech)
2. Transparentnost a nastavení vnitřního fungování (v 15 případech)
3. Spolupráce s dalšími organizacemi (ve 4 případech)
4. Péče a výchova dětí (ve 38 případech)
5. Personální politika (v 7 případech)
6. Prostředí a atmosféra (v 8 případech)

Zpracování standardů

K tomuto doporučení vedly zejména schůzky týkající se zpracování standardů konkrétním zařízením obecně. Celkem se toto téma objevilo v 17 případech. Jednalo se zejména o písemné zakotvení některých konkrétních standardů, jejich další rozpracování nebo úprava standardu tak, aby vyhovoval konkrétnímu zařízení.

Transparentnost a nastavení vnitřního fungování

V této oblasti byly tematizovány zejména způsoby šíření informací (např. doporučení na zřízení nástěnky), dále na transparentní nastavení vnitřního fungování (např. písemné zpracování některých řádů, děti mají být obeznámeny s právy a povinnostmi, zřízení schránky důvěry nebo knihy stížností) nebo nastavení komunikace s příslušným diagnostickým ústavem. Celkem se toto téma objevilo v 16 případech.

Spolupráce s dalšími organizacemi

Jedná se především o doporučení ke spolupráci nebo přímo ocenění spolupráce s dalšími organizacemi v obci – jedná se o základní školy, ale i firmy nebo vysoké školy, jejichž studenti mohou do konkrétního zařízení chodit na praxi. Celkem se toto téma objevilo ve 4 případech.

Péče a výchova dětí

Tato oblast byla zastoupena nejčastěji, přičemž se jednalo o několik podtémat:

- Plán rozvoje osobnosti dítěte, jeho zpracování, používání a větší zapojení dítěte do tvorby (v 18 případech)
- Motivační systém, jeho individualizace a srozumitelnost (v 7 případech)
- Kontakt a komunikace s rodiči, nastavení návštěv (ve 3 případech)
- Stanovení klíčového pracovníka nebo také garanta pro dítě (ve 2 případech)
- Příchody a odchody dětí do nebo ze zařízení, především se jednalo o doporučení směřující k vytvoření rituálu při příchodu i odchodu, případně ocenění způsobu, jakým příchody a odchody probíhají (ve 4 případech)
- Prevence – kouření, zdraví obecně, bezpečnost práce (ve 4 případech)

Personální politika

Tato oblast zahrnuje doporučení ve vztahu k většímu zapojení specializovaného personálu do péče a výchovy dětí. Jedná se například o sociální pracovníky a pracovníce, psychology nebo etopedy. Dále se jedná o doporučení konání pravidelných supervízi pro pracovníky (řadové i vedoucí). Toto téma se objevilo v 7 případech.

Prostředí a atmosféra

V této oblasti se jedná zejména o ocenění příjemného prostředí a atmosféry v některých zařízeních, nikoliv přímo o doporučení směřující ke zlepšení situace v zařízení. Objevuje se tu například ocenění individuálního přístupu k dětem nebo osobní angažovanosti pracovníků. Celkem se toto téma objevilo v 8 případech.

Zpracování doporučení

Doporučení byla zpracována celkem v 66 případech. Ve 33 případech nebyla vyplněna vůbec nebo byla bez připomínek. Doporučení jsou až na ojedinělé případy, které konstatují např. pouze to, že byla řečena konkrétní doporučení, konkrétní a srozumitelná.

Doporučení obsahovala podporu dobré praxe zařízení, návrhy oblastí ke změně (co změnit v konkrétních standardech). Někdy se objevuje i ocenění, např.:

„Zvážit drobné úpravy ve formě vedení PRODů (vycházet z přílohy Standardů)ů“

„Spolupracovat s místní ZŠ, klást požadavky na povinnosti třídních učitelů, vyžadovat individuální přístup....“

„Pokračovat ve výběru klíčového pracovníka na základě vytvořených vztahů.“

„Hledat nové formy motivace dětí, které vychází z poznání zájmu a přání konkrétních dětí.“

„Ocenění přátelské a příznivé atmosféry zařízení, individuální přístup k dítěti, respekt k dítěti....“

„Ocenění zaslouží pečlivé a přehledné zpracování PRODů, s vysokou snahou o vystižení podstaty individuálně pro každé dítě.“

Příklady formy zpracování zpětných vazeb a doporučení

Zpracování zpráv se od sebe lišilo, co se týká rozsahu, míry podrobnosti a formy. Od popisu jednou větou až po informačně bohatou zprávu, ze které lze vyčíst, jak je standard v praxi naplňován a realizován a jsou uvedena konkrétní doporučení. Zpracování se lišilo v závislosti na konkrétním metodickém průvodci a obsahu metodického vedení. Někde dokonce žádná zpětná vazba nebyla. Níže jsou uvedeny některé ze způsobů zpracování zpětných vazeb a doporučení:

Zpětná vazba jednou větou - bez vyjádření se ke konkrétním standardům (i když bylo uvedeno, že jim byla věnována pozornost) a žádné doporučení, např.:

„Zařízení zpracovává podklady a dokumenty k jasné identifikaci realizaci standardů.“

Zpětná vazba a doporučení – v obecné rovině, bez vyjádření se ke konkrétním standardům (i když bylo uvedeno, že jim byla věnována pozornost), např.:

Z. v.: *„Ocenění společného setkání s vedením a vychovateli za účelem konzultovat naplňování standardů a domlouvat možné změny a řešení.“*

D: *„Pokračovat v nastavené praxi společného setkávání MP, vedení a vychovatelů.“*

Z. v.: *„Pečlivě zpracovaná agenda, upraven vnitřní řád.“*

D: *„Přenést konkrétní kompetence práce s rodinou na sociální pracovníci.“*

Propojení situace s konkrétním standardem

Např. Přijímání nového dítěte – standard 2A (umístování a přijímání dítěte), 2B (výkon péče)

Z. v.: *„Přístup pracovníků při přijímání dítěte byl citlivý k potřebám a náročné situaci dítěte, poskytnuta přiměřená podpora, vysvětlení základních pravidel soužití. Seznámení s novým zázemím probíhalo s ohledem na věk chlapce. Chlapec přijal umístění v důsledku vřelého a neformálního přístupu v klidu s pozitivním očekáváním.“*

Zpětná vazba žádná (i když byly uvedeny jednotlivé standardy, kterým se MP věnoval) a doporučení ano, např.:

„Podrobněji rozpracovat jednotlivé kapitoly VŘ v souladu s legislativními podklady v kontextu standardů.“

„Vymezení kompetencí sociální pracovníce.“

„Podrobnější zpracování standardů do dokumentace.“

Nevyplnění zpětné vazby a doporučení, pouze rozepsaná jiná témata, bez propojení se standardy (není z toho patrné, jaké standardy byly probírány, jak je zařízení naplňuje nebo nenaplňuje atd.), např.:

„Dívka (18 let) za přítomnosti vychovatelek, ředitelky.“

„Partnerský vztah s chlapcem, vzájemné užívání NL, školní neúspěšnost.“

„Zakázka - motivace ke změnám postojů.“

„Výstup - dívka si promyslí jednotlivé možnosti, omezení užívání NL.“

Zpětná vazba (včetně uvedení skóru, zdroje hodnocení standardu např. rozhovor, VŘ, osobní dokumentace dítěte) k jednotlivým standardům a doporučení, např.:

2.23-2.28

Z. v.: *„Plnění vybraných standardů je velmi dobré. Ke spolupráci byl využit rozhovor s vychovatelkou a dítětem. Skór 2.“*

„Děti mají svůj osobní prostor, kde mohou uschovat své osobní věci, mají k nim volný přístup.“

„Poměr mezi volným a řízeným časem je individuální dle potřeb dítěte.“

„Děti jsou podporovány v kontaktu s běžným sociálním prostředím mimo zařízení.“

„Děti jsou zapojovány do běžných denních záležitostí a povinností.“

Zpětná vazba konkrétně rozepsaná k jednotlivým standardům.

Zpětná vazba (shrnutí ke všem standardům – v souvislém textu, popisně), např.:

Z. v.: *„Zařízení se nachází..... V zařízení probíhá..... Zařízení je otevřené vůči nejbližšímu okolí dětí..... intenzivně komunikuje s rodinnými příslušníky..... Řeší individuální potřeby ve vzdělávání s externími školami..... Je otevřené spolupráci s dalšími organizacemi, zajišťuje.... Chybí možnost supervizí pro pracovníky, pravidelná psychologická podpora dětí přímo v zařízení....“*

D.: *„Zavést pravidelné supervize pro pracovníky.“; „Posílit tým o pracovníka etopeda nebo psychologa.“*

Podrobná zpětná vazba (informačně bohatá) k vybranému standardu a doporučení, např.:

Standard 2.12

„Mezioborový přístup je zajištěn jak skladbou zaměstnanců, speciální pedagogové, etoped, tak i spoluprací s externími odborníky např. logoped, doktor. Prevence je zajišťována mimoškolními aktivitami, kdy mají děti sportovní vyžití jak v areálu DD, tak zařízení spolupracuje s okolními městy, kde se hraje fotbal či provozuje taneční kroužek. Prevence se zajišťuje i externím vzděláváním za pomoci neziskových organizací (např. finanční gramotnost). Dalším preventivním postupem pak je navázání vztahu dítěte s “jeho“ dospělým. Vychovatelé doprovázejí děti při jejich prvních cestách dopravními prostředky. V zařízení je herna i venkovní dětské hřiště, bazén, trampolína. Je tedy možné děti učit vyžití v rámci domova. Prevence týkající se pohybu na internetu je zatím řešena vztahem s dospělými a jejich provázaností na sociálních sítích. Tento standard je zaznamenán v Minimálním preventivním plánu a v Pravidlech bezpečnosti ve vnitřním řádu.

Zařízení je navrženo ujednotit režim skupin a zavést pravidelný prostor pro sdílení zážitků, obav, ale i prostor pro diskuzi nad rizikovým chováním dětí ve skupině s jejich kmenovými vychovateli. Jedna z možností je i psychosociální nácvik, kde si děti mohou přehrávat scénky a řešit důsledky rizikového chování.....“

Shrnutí

Ze zpracování 99 zpráv od 8 diagnostických ústavů vyplynulo, že metodické vedení se týkalo všech standardů v oblasti č. 2 (Průběh péče a návazné služby), v oblasti č. 1 (Vymezení činnosti a informovanost), v oblasti č. 3 (Personální agenda) a v oblasti č. 5 (Prostředí výkonu péče). V oblasti č. 4 (Organizační aspekty) nebyl ani v jednom případě probírán standard 4.3 „přístup do osobní dokumentace dítěte“ a 4.6 „zneužití moci a postavení pracovníků“.

Nejčastěji se metodičtí průvodci věnovali tematické oblasti č. 2 (Průběh a péče a návazné služby). Mezi nejvíce probírané standardy patřily standard 2.23, 2.1, 2.6, 2.7, 2.21, 2.25. Druhou nejčastěji probíranou oblastí je oblast standardů číslo 1 (Vymezení činnosti a informovanost). Mezi nejvíce probírané standardy patřily standard 1.1, 1.4, 1.5. V rámci oblasti 3 (Personální agenda) byl nejčastěji probírána standard 3.6. Nejméně probíranými oblastmi byla oblast standardů číslo 4 (Organizační aspekty) a oblast standardů číslo 5 (Prostředí výkonu péče).

V několika případech se metodické vedení týkalo obecných schůzek ke standardům a metodické podpoře (bez zaměření na konkrétní standardy). Naproti tomu v rámci několika metodických vedení bylo vedle standardů probíráno i jiné téma.

Zpracování zpráv se od sebe lišilo, co se týká rozsahu, míry podrobnosti a formy. Od popisu jednou větou až po informačně bohatou zprávu, ze které lze vyčíst, jak je standard v praxi naplňován a realizován a jsou uvedena konkrétní doporučení. Zpracování se lišilo v závislosti na konkrétním metodickém průvodci a obsahu metodického vedení.

Doporučení

Navržená struktura závěrečné zprávy umožňuje dostatečný prostor k tomu, aby metodický průvodce mohl reflektovat realizaci naplňování Standardů v zařízení a stanovit doporučení.

Zprávy z uskutečnění metodické podpory lze využít jako další zdroj zpětné vazby k evaluaci procesu zavádění Standardů a naplňování jejich účelu. Získané závěry zároveň mohou sloužit k vytipování témat, ve kterých je možné poskytnout zařízení další podporu, např. formou vzdělávacích aktivit.

Doporučujeme ale také metodickou podporu pro metodické průvodce diagnostických ústavů a zpětnou vazbu konkrétním zprávám, a to zejména k velkým rozdílům v jejich zpracování a k tomu, že zařízení reflektují, že formální zprávy jsou pro ně úplně zbytečné.

STRUČNÁ EVALUACE KURZU

Jak na Standardy kvality péče o děti v zařízeních ústavní a ochranné výchovy a střediscích výchovné péče v praxi - kurz pro pedagogické pracovníky

Kurz probíhal celkem v šesti různých termínech při celkové účasti 90 osob. Složení účastníků podle pohlaví bylo 71 žen a 19 mužů. Průměrný věk činil 45,6 let a délka praxe v oboru byla v průměru 15,9 roků. Dle pracovní pozice se semináře zúčastnilo nejvíce vychovatelek a vychovatelů (56), následovaných vedoucími vychovateli (4), dále ředitelé (3), sociální pracovníce (3), zástupci ředitele (2) a po jednom psychologovi a etopedovi. Celkem 20 účastníků své pracovní zařazení nevyplnilo.

Odpovědi účastníků na daná tvrzení dle dotazníku:

1. ***Má očekávání od semináře byla splněna.***

Seminář splnil očekávání 75 účastníků, celkem 12 zúčastněných bylo spokojeno částečně a zbylým třem seminář očekávání nenaplnil. Mezi nejčastějšími důvody nespokojenosti uváděli účastníci příliš obecné informace a málo konkrétních příkladů.

2. ***Po školení mám jasnou představu o tom, k čemu standardy slouží.***

Celkem 84 účastníků má o významu standardů jasnou představu, zbylých šest má představu částečnou.

3. ***Jsou mi zřejmé přínosy a možná rizika zavádění standardů do praxe.***

S tímto tvrzením souhlasí celkem 87 účastníků, 2 ze zúčastněných pouze částečně a 1 se vyslovil záporně.

4. ***Jsem si vědom své role v zařízení ve vztahu k naplňování standardů.***

Své role v zařízení si je vědomo celkem 88 účastníků, jedna osoba odpověděla záporně a jedna si je role vědoma pouze částečně.

5. ***Mám jasnou představu o tom, jakými konkrétními kroky je možné standardy uvést do praxe.***

S tímto tvrzením souhlasí 74 účastníků, celkem 16 ze zúčastněných má jasnou představu pouze částečně a nejčastěji spoléhají, že se ukáže časem, jak vše bude v praxi fungovat.

6. ***Orientuji se v tom, co znamenají jednotlivé standardy, rozumím jejich cíli a zadání.***
S tímto tvrzením souhlasí 70 osob, celkem 19 účastníků souhlasí částečně, jeden s tvrzením nesouhlasí. Jako nejčastější překážka v pochopení standardů je uváděna přílišná složitost formulací, nepřehlednost a také prolínání některých bodů.
7. ***Rozumím práci s dokumentací v rámci naplňování standardů.***
Práci s dokumentací rozumí 79 účastníků, celkem 11 z nich rozumí částečně.
8. ***Vyznám se v sešitu Rozvíjíme kvalitu péče a umím ho používat.***
S tímto tvrzením souhlasí 86 zúčastněných, tři osoby částečně a jeden člověk odpověděl záporně.
9. ***Vyhovuje mi, že jsme si mohli v rámci školení vybrat lektorskou dvojici.***
Výběr lektora byl ve více než polovině případů (53) na jiné osobě než účastníkovi školení. Možnost volby vyhovovala celkem 25 zúčastněným a pro 12 osob to není důležité.
10. ***Lektorský přístup (srozumitelnost, tempo výkladu atp.) mi vyhovoval.***
S přístupem lektorů byli, až na jednoho, všichni účastníci spokojeni.
11. ***Rozdělení témat do bloků mi vyhovovalo.***
Rozložení bloků všem účastníkům, kromě jednoho, vyhovovalo.
12. ***Způsob práce s tématy mi vyhovoval.***
Celkem 88 zúčastněných bylo spokojeno, dva se vyjádřili negativně.
13. ***Časové rozložení školení mi vyhovovalo.***
S tvrzením souhlasí 84 účastníků, celkem šest osob bylo nespokojeno. Nejčastěji jim školení přišlo příliš dlouhé.
14. ***Při školení mi chybělo a ještě bych uvítal/a.***
Většině zúčastněných (83) nic nechybělo, sedm osob by uvítalo změnu. Nejčastěji uváděný nedostatek bylo málo konkrétních příkladů.
15. ***Nadbytečné pro mě bylo.***
Většině zúčastněných (83) nepřišlo nic nadbytečné, celkem sedm osob mělo jisté výhrady. Nejčastěji uváděli přítomnost témat, která se přímo netýkají jich samotných a jejich náplně práce.
16. ***Ze školení považuji za nejdůležitější sdělení.***
Nejvíce lidé (celkem 22) považují za důležité objasnění si pojmů, lepší orientaci a celkové pochopení standardů. Dále také považují za důležité vyslechnutí zkušeností

jiných (7). Části osob (7) se potvrdilo, že jejich zařízení je na správné cestě a se standardy již pracuje a používá je.

17. K zavedení standardů do praxe bych ještě potřeboval/a.

- *Pravidelnou supervizi:* souhlasí 27 účastníků.
- *Setkávání s jinými:* souhlasí 41 účastníků.
- *Další vzdělávání:* souhlasí 3 účastníci.
- *Jiné pracovní podmínky:* souhlasí 10 účastníků. Nejčastěji uvádějí více času na svoji práci a zlepšení vztahů na pracovišti.
- *Něco jiného:* souhlasí 10 účastníků. Nejvíce z nich by ocenilo možnost předávat si zkušenosti s ostatními kolegy.

18. Představa zavedení standardů v našem zařízení ve mně vyvolává.

Pozitivní očekávání má celkem 71 zúčastněných, 8 účastníků má ze zavádění standardů obavy, celkem 12 osob uvedlo možnost „něco jiného“, přičemž polovina z nich již má podle svých slov standardy ve svých zařízeních zavedeny.

19. Se standardy se mohu ztotožnit.

S tvrzením souhlasí celkem 76 účastníků, 14 lidí souhlasí částečně.

20. Další vyjádření ke školení.

Účastníci velmi pozitivně hodnotí jak lektory samotné, tak způsob vedení školení. Zejména oceňují jasný a srozumitelný výklad, celkovou záživnost školení i formu aktivního zapojení účastníků. Školení hodnotí jako obohacující.

Celkově lze konstatovat, že účastníci považují školení za vydařená, pro ně obohacující a poskytující nové cenné informace. Lektorský tým považovali ve všech případech za velmi dobrý a profesionální. Účastníci kurzů si objasnili pojmy a lépe se po školení ve standardech kvality péče o děti orientují. Jako velký přínos také vidí setkání s ostatními kolegy z oboru a možnost vzájemného předávání zkušeností a rad. Toto považují za velmi důležité při zavádění Standardů do praxe a v setkávání a vzájemné výměně zkušeností by rádi pokračovali i nadále.

STRUČNÁ EVALUACE KURZU

Aplikace Standardů kvality péče o děti v zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy a střediscích výchovné péče - kurz pro vedoucí pracovníky

Kurz probíhal celkem v šesti různých termínech při celkové účasti 93 osob. Složení účastníků podle pohlaví bylo 70 žen a 24 mužů. Průměrný věk činil 46,9 let a délka praxe v oboru byla v průměru 19,8 roků. Dle pracovní pozice se semináře zúčastnilo nejvíce ředitelů (25), následovaných vychovateli (19), dále zástupci ředitele (16), psychologové (4), sociální pracovníci (4) a jedna paní hospodářka. Celkem 25 účastníků své pracovní zařazení nevyplnilo.

Odpovědi účastníků na daná tvrzení dle dotazníku:

1. ***Má očekávání od semináře byla splněna.***

100% souhlas všech zúčastněných.

2. ***Po školení mám jasnou představu o tom, k čemu standardy slouží.***

100% souhlas všech zúčastněných.

3. ***Jsou mi zřejmé přínosy a možná rizika zavádění standardů do praxe.***

S tímto tvrzením souhlasila většina zúčastněných, konkrétně 90. Dva lidé si nejsou zcela jisti, další dva nechali tento bod bez odpovědi.

4. ***Jsem si vědom své role vedoucího zařízení ve vztahu k naplňování standardů.***

Všichni účastníci, kteří působí na vedoucí pozici, si jsou své role vedoucího zařízení ve vztahu k naplňování standardů vědomi.

5. ***Mám jasnou představu o tom, jakými konkrétními kroky je možné standardy uvést do praxe.***

Většina účastníků, konkrétně 77, má jasnou představu. Zbylí z nich s tímto tvrzením souhlasí s jistými výhradami, obávají se zejména zapojení a reakcí svých kolegů a jejich ochoty spolupracovat.

6. ***Orientuji se v tom, co znamenají jednotlivé standardy, rozumím jejich cíli a zadání.***

Valná většina, konkrétně 90 účastníků, s tímto tvrzením souhlasí. Zbylí čtyři by potřebovali další (samo)studium.

7. **Rozumím práci s dokumentací v rámci naplňování standardů.**
S tvrzením souhlasí celkem 84 účastníků, tři osoby částečně, jedna bez odpovědi.
8. **Vyznám se v sešitu Rozvíjíme kvalitu péče a umím ho používat.**
100% souhlas všech zúčastněných.
9. **Vyhovuje mi, že jsme si mohli v rámci školení vybrat lektorskou dvojici.**
Výběr lektora vyhovoval celkem 71 zúčastněným, 12 ti účastníkům vybíral tým někdo jiný a pro 11 to není důležité.
10. **Lektorský přístup (srozumitelnost, tempo výkladu atp.) mi vyhovoval.**
100% souhlas všech zúčastněných.
11. **Rozdělení témat do bloků mi vyhovovalo.**
100% souhlas všech zúčastněných.
12. **Způsob práce s tématy mi vyhovoval.**
S tímto tvrzením souhlasí 89 zúčastněných, zbylí čtyři účastníci neodpověděli.
13. **Časové rozložení školení mi vyhovovalo.**
Časové rozložení vyhovovalo 87 účastníkům, 4 lidé by uvítali více času na jednotlivá témata, zbytek dotazníků byl bez odpovědi.
14. **Při školení mi chybělo a ještě bych uvítal/a.**
Celkem 72 účastníků nechalo toto tvrzení bez odpovědi, 12 zúčastněných by uvítalo více času pro školení a zejména následnou diskusi a výměnu zkušeností, 5 osob by ocenilo podrobnější rozebrání standardů a zejména ukázky z praxe.
15. **Nadbytečné pro mě bylo ...**
Účastníci neshledali nic nadbytečné.
16. **Ze školení považuji za nejdůležitější sdělení.**
Nejvíce účastníků (celkem 24) uvádí obecné pochopení standardů, utřídění si informací a celkově lepší orientaci. Celkem 11 účastníků si nejvíce cenní možnosti předávání si informací a zkušeností, konkrétních příkladů z praxe. Dále byla nejčastější odpověď účastníků (celkem 8), že jejich zařízení již standardy uplatňuje, tudíž pro ně nejsou ničím novým.
17. **K zavedení standardů do praxe bych ještě potřeboval/a.**
 - *Pravidelnou supervizi:* souhlasí 34 účastníků.

- *Setkávání s jinými:* souhlasí 56 účastníků.
- *Další vzdělávání:* souhlasí 11 účastníků.
- *Jiné pracovní podmínky:* nikdo
- *Něco jiného:* nic dalšího

18. Představa zavedení standardů v našem zařízení ve mně vyvolává.

Pozitivní očekávání má celkem 79 zúčastněných, 15 účastníků má ze zavádění standardů obavy (převažuje obava, jak bude vypadat spolupráce s ostatními- 5x)

19. Se standardy se mohu ztotožnit.

S tvrzením souhlasí celkem 88 účastníků, 5 lidí souhlasí částečně.

20. Další vyjádření ke školení.

Nejvíce si lidé pochvalovali profesionální lektorský tým a styl vedení školení- přátelská atmosféra, odpovědi na otázky, zapojení posluchačů (celkem 22 účastníků), dále také možnost sdílet zkušeností s ostatními a brát si příklady z praxe (celkem 8 účastníků).

Celkově lze konstatovat, že kurz naplnil očekávání účastníků, byl pro ně obohacující a odcházeli s novými poznatky, případně ujasněním si již známých věcí týkajících se Standardů kvality péče o děti. Účastníci velmi kladně hodnotili jak vedení semináře, tak profesionalitu lektorského týmu a celkovou přátelskou atmosféru školení. Jako další velký přínos vidí zúčastnění možnost setkat se s kolegy s jiných zařízení a možnost výměny zkušeností z praxe. Toto by jako formu podpory ocenili i v dalším roce.