

Jūratė Tamašauskienė

Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų
rengimo grupės ekspertė



SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMAI



APTARSIME ŠIAS TEMAS:



- Darbuotojų, socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų kompetencijos ir gerovės sričiai priskiriami socialinių paslaugų kokybės reikalavimai, jų etapai, lygiai.
- Darbuotojų, socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų kompetencija ir gerovės srities reikalavimų atitikties kriterijų užtikrinimo socialinių paslaugų teikimo praktikoje požymiai.
- Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų sąsajos su Socialinės globos normų nuostatomis.
- Praktiniai pratimai

2 sritis: GERAS DARBUOTOJŲ, SOCIALINĖS PASLAUGOS TEIKIANČIŲ FIZINIŲ ASMENŲ KOMPETENCIJA IR GEROVĖ VALDYMAS (3 reikalavimai)



21.2.1. Socialinės paslaugas teikia profesionalūs darbuotojai, fiziniai asmenys, nuolat tobulinantys savo kompetencijas



21.2.2. Užtikrinama profesinė pagalba darbuotojams ir naujų darbuotojų palydėjimas darbo vietoje



21.2.3. Užtikrinama darbuotojams apsauga nuo įvairių rūšių smurto;

21.2.1. SOCIALINĖS PASLAUGOS TEIKIA PROFESIONALŲ DARBUOTOJAI, NUOLAT TOBULINANTYS SAVO KOMPETENCIJAS REIKALAVIMO KRITERIJAI

TOBULINIMAS :

7.9. Socialinių paslaugų įstaiga **gerina** kompetencijų vertinimą, planavimą ir tobulinimo įgyvendinimą, remdamasi analizės rezultatais.

ANALIZĖ:

7.8. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir **analizuoja darbuotojų kompetencijų tobulinimo įgyvendinimą.**

POŽIŪRIS :

7.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato būtinus darbuotojų kompetencijos reikalavimus ir kitus socialinėms paslaugoms teikti svarbius atrankos kriterijus.

7.2. Socialinių paslaugų įstaiga įdarbina darbuotojus, atitinkančius socialinės apsaugos ir darbo ministro, sveikatos apsaugos ministro bei švietimo, mokslo ir sporto ministro veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytus išsilavinimo, kompetencijų ir kitus socialinei paslaugai teikti svarbius atrankos kriterijus.

7.3. Socialinių paslaugų įstaiga vertina darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį.

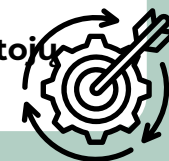
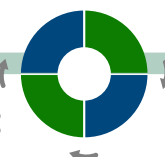
7.4. Socialinių paslaugų įstaiga sudaro kompetencijų tobulinimo planą.

ĮGYVENDINIMAS :

5. Socialinių paslaugų įstaiga užtikrina darbuotojų kompetencijų tobulinimo galimybes (mokymus, supervizijas, intervizijas, gerosios patirties mainus ir kt.), vadovaudamasi kompetencijų tobulinimo planu. Socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys savarankiškai tobulina kompetencijas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo nustatyta tvarka.

7.6. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia darbuotojus į kompetencijų tobulinimo poreikio vertinimą, planavimą ir plano įgyvendinimą.

7.7. Socialinių paslaugų įstaiga vertina darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudą.





21.2.2. TEIKIANT SOCIALINES PASLAUGAS UŽTIKRINAMA PROFESINĖ PAGALBA DARBUOTOJAMS IR NAUJŲ DARBUOTOJŲ PALYDĖJIMAS DARBO VIETOJE REIKALAVIMO KRITERIJAI



TOBULINIMAS :

8.8. Socialinių paslaugų įstaiga **tobulina profesinės pagalbos darbuotojams ir naujų darbuotojų palydėjimo eigą, būdus**, pasiektus rezultatus, atsižvelgdama į darbuotojų grįžtamąjį ryšį.

ANALIZĖ:

78.7. Socialinių paslaugų įstaiga **analizuoja darbuotojų grįžtamąjį** ryšį apie profesinės pagalbos ir naujų darbuotojų palydėjimo veiksmingumą.

POŽIŪRIS :

8.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato darbuotojų profesinės pagalbos ir veiklos vertinimo eigą ir būdus, kurių tikslas – **motyvuoti ir įgalinti darbuotojus**.

8.2. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato naujų darbuotojų palydėjimo darbo vietoje eigą ir būdus.

ĮGYVENDINIMAS :

58.3. Socialinių paslaugų įstaiga teikia profesinę pagalbą darbuotojams, remdamasi darbuotojų veiklos vertinimo rezultatais.

8.4. Socialinių paslaugų įstaiga įgyvendina naujų darbuotojų (įskaitant socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis) palydėjimą darbo vietoje.

8.5. Darbuotojai **naudojasi jų poreikius atitinkančiomis profesinės pagalbos ir įgalinimo priemonėmis (mentoryste, ugdomuoju vadovavimu, intervizijomis)**.

8.6. Socialinių paslaugų įstaiga **vertina darbuotojų pasitenkinimą darbu**.





21.2.3. SOCIALINĖS PASLAUGOS TEIKIAMOS UŽTIKRINANT DARBUOTOJAMS APSAUGĄ NUO ĮVAIRIŲ RŪŠIŲ SMURTO PRIEŠ DARBUOTOJUS REIKALAVIMO KRITERIJAI



TOBULINIMAS :

9.5. Socialinių paslaugų įstaiga **tobulina** apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus **būdus ir priemones.**

POŽIŪRIS :

9.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, **nustato apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus būdus ir priemones**, išskyrus atvejus, kai tai reglamentuojama Lietuvos Respublikos darbo kodekse.

ANALIZĖ:

9.4. Socialinių paslaugų įstaiga **analizuoja** apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus **įgyvendinimą.**

ĮGYVENDINIMAS :

9.2. Socialinių paslaugų įstaiga **supažindina darbuotojus su apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdais ir priemonėmis** ir juos aprūpina reikiamomis priemonėmis.

9.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys **žino ir taiko** apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdus ir priemones



KOKYBĖS REIKALAVIMAI



GLOBOS NORMA

3 PRIEDAS

Socialines paslaugas teikia profesionalūs darbuotojai, nuolat tobulinantys savo kompetencijas



Palaikoma ir skatinama personalo nuolatinio tobulėjimo ir paslaugų kokybės siekimo aplinka

Socialinę globą teikiančio personalo struktūra yra suformuota atsižvelgiant į asmenų, vaikų skaičių, jų specialiuosius poreikius ir interesus, negalią ir savarankiškumą

Teikiant socialines paslaugas užtikrinama profesinė pagalba darbuotojams ir naujų darbuotojų palydėjimas darbo vietoje



Užtikrinta, kad, priimdama darbuotojus ar telkdama į pagalbą savanorius, socialinės globos įstaigos administracija įsitikina jų tinkamumu dirbti su senyvo amžiaus asmeniu, asmeniu su negalia ar vaiku su negalia (tarp jų ir turinčiais sunkią negalią).

Socialinės paslaugos teikiamos užtikrinant darbuotojams apsaugą nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus



Tais atvejais, kai asmens, vaiko veiksmai kelia pavojų jam pačiam ir kitiems, jo saugumo interesais asmens, vaiko Dienos socialinės globos įstaigos administracija personalui užtikrina priemonių, susijusių su saugiu ir sveikų darbo sąlygų personalui sudarymu, taikymą ir tai yra užfiksuota socialinės globos įstaigos dokumentuose

Pratimas Nr. 1

Situacija:

Socialinių paslaugų įstaiga, teikianti dienos socialinę globą asmenims su negalia, siekia pažangaus socialinių paslaugų kokybės reikalavimų užtikrinimo lygio. Išorės vertinimą atliekančiam vertintojui įstaiga pateikė šiuos dokumentus:

- Darbuotojų priėmimo į darbą ir naujų darbuotojų įvedimo tvarką;
- Darbuotojų išsaugojimo ir motyvavimo tvarką;
- Darbuotojų kompetencijų poreikio vertinimo tvarką;
- Dvejų metų vertintų darbuotojų kompetencijų poreikio palyginimo diagramą (kompetencijų tobulinimo poreikio patenkinimas – 89 %);
- Darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą;
- Darbuotojų pasitenkinimo darbu analizę (92 % darbuotojų patenkinti darbu);
- Darbuotojų apsaugos nuo įvairių smurto formų tvarką.

Dokumentai parengti metodiškai ir kokybiškai, tačiau jų turiniui šiek tiek trūksta įstaigos veiklos autentiškumo aspektų.

Vertintojas pastebėjo, kad darbuotojai įvairiais būdais vengia tiesioginių pokalbių su juo. Susitikimo su darbuotojų grupe metu į klausimus atsakyta itin glaustai ir formaliai, vadovaujantis dokumentuose išdėstytomis nuostatomis.

Visgi po susitikimo darbuotojai vertintojui perdavė popieriaus lapą, kuriame nurodoma, jog iš įstaigos vadovo jie patiria mobingą. Taip pat teigiama, kad darbuotojai neturi galimybės patys pasirinkti mokymų pagal jiems aktualias temas – mokymus parenka vadovas. Įtariama, kad supervizijos metu vykstančių pokalbių gali būti klausomasi. Be to, darbuotojai netiki, kad pasitenkinimo darbu anketos pildomos anonimiškai. Jie pabrėžia, kad dėl ribotų darbo galimybių mažame miestelyje yra priversti taikstyti su esamu vadovavimo stiliumi.

Klausimas diskusijai: