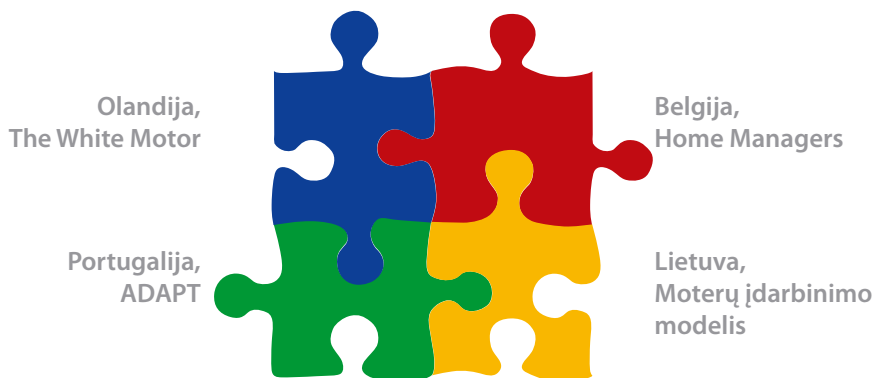
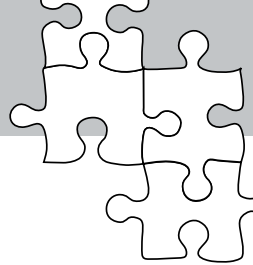


# SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE GERINIMO BŪDAI EUROPOJE

Tarptautinė vystymo bendrija:





## Turinys

### Autoriai:

Belgija –	Christine Van Nuffel
Lietuva:	Diana Stankaitienė Edita Bružinskienė Regina Ševalkaitienė Eglė Buivydaitė Skaidrė Račkauskienė Dalia Palkuvienė Saulius Ciparis Ignas Stankaitis Eglė Žukauskaitė
Olandija –	Bart Krajenbrink
Portugalija –	Clara Rodrigues

ISBN 978-9955-735-70-0

© Klaipėdos socialinės paramos centras

<b>1. Įvadas .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Atrankos kriterijai ir vertinimo instrumentai (Olandijos darbo paketas) ....</b>	<b>9</b>
2.1. Atrankos kriterijų ir vertinimo instrumentų sintezė tarptautinio bendradarbiavimo kontekste .....	13
2.2. Atrankos procesai tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose.....	16
2.3. Išvados: galutinis kriterijų ir vertinimo metodų rinkinys.....	20
<b>3. Mokymo ir instruktavimo moduliai (Belgijos darbo paketas) .....</b>	<b>23</b>
3.1. Mokymo programos ir instruktavimo moduliai tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose .....	25
3.2. Išvados.....	31
<b>4. Kokybės standartai ir vertinimo metodai (Portugalijos darbo paketas) ...</b>	<b>35</b>
4.1. Paslaugų kokybė socialinėje srityje .....	37
4.2. Socialinių paslaugų namuose kokybės standartai Portugalijos nacionaliniame projekte .....	43
4.3. Paslaugų kokybė socialinių paslaugų sektoriuje tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose .....	46
4.4. Išvados: kokybės valdymo sistemos ir socialinė politika.....	53
<b>5. Inovacijos pagalbos namuose paslaugų srityje (Lietuvos darbo paketas) 55</b>	<b>55</b>
5.1. Inovacijos tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose .....	58
5.2. Išvados .....	77
<b>6. Išvados ir rekomendacijos .....</b>	<b>79</b>



## 1. Įvadas

Organizacijos, dalyvaudamos EQUAL projekte nacionaliniame lygmenyje, kviečiamos sukurti tarptautinę partnerystę su kitais subjektais (panašiais arba ne) Europos lygmenyje. Tikslas – paskatinti mainus organizacijų veiklos turinio požiūriu, o ypač kultūrinius mainus. Kiekvienas dalyvaujantis tarptautiniame bendradarbiavime turėtų patirti ir prisidėti prie daugiakultūrės Europos kūrimo. Tačiau darbas turėtų būti sutelktas į tai, kaip valdyti kultūrinius skirtumus ir nukreipti juos bendram tikslui – tarptautinio produkto sukūrimui.

Tarptautinis produktas išaugo iš nuolatinio keitimosi patirtimi ir kiekvienos dalyvaujančios šalies indėlio siekiant pagerinti socialinių paslaugų namuose kokybę. Šiame leidinyje pateikiamas tarptautinis produktas – keturių šalių: Belgijos, Lietuvos, Olandijos ir Portugalijos, bendrų pastangų rezultatas. Kiekviena šalis buvo atsakinga už konkrečios temos, susijusios su pagalbos namuose paslaugų gerinimu, plėtojimą.

Atsižvelgiant į kiekvieno tarptautinio partnerio turimus gebėjimus ir kompetencijas bei sukauptą patirtį, buvo apibrėžta, jog Belgija rengs mokymo ir instruktavimo modelius, Italija rengs pagalbos namuose paslaugų gerą patirtį – vyraujančią politiką ir konkurenciją, Lietuva – esamų pagalbos namuose paslaugų gerinimą – inovacines paslaugas, Olandija – atrankos kriterijus ir vertinimo instrumentus, o Portugalija – pagalbos namuose paslaugų kokybės standartus ir vertinimo metodus. Svarbu paminėti, jog nacionalinio lygmens produktai darė tiesioginę įtaką tarptautinei bendrijai, kaip parodė Italijos atvejis. Italijos partneris buvo priverstas palikti šią bendriją po to, kai Italijos darbo ministerija atšaukė nacionalinį projektą.

Tarptautinė bendrija nustatė šias pagalbos namuose problemas paslaugų sektoriuje:

1. Pagalbos namuose paslaugų paklausa auga dėl šių priežasčių:
  - a) Europos gyventojų amžiaus didėjimas didina paslaugų poreikį, kadangi vis daugėja pagyvenusių žmonių, kuriems reikia pagalbos savo namuose.



b) Profesinės veiklos ir šeimos gyvenimo suderinimo būtinybė verčia vis daugiau šeimų, kuriose moterys grįžta į darbo rinką, reikalauti šios paslaugos.

2. Dabartinė pagalbos namuose paslaugų teikimo pasiūla galėtų būti vertinama kaip neatitinkanti paklausos. Teikiamos paslaugos yra orientuotos į paslaugų teikėją, o ne klientą, be to, kai kuriose šalyse (Olandijoje, Belgijoje) jos yra brangios dėl aukštos kvalifikacijos darbuotojų naudojimo.

Tuo pačiu keturi partneriai pripažįsta galimybes pagerinti paslaugų įvairovę ir kokybę šiais būdais:

1. Gerinant esamas pagalbos namuose paslaugas, jas labiau orientuojant į klientą.
2. Sukuriant naujas, inovatyvias ir pigesnes pagalbos namuose paslaugas, kurias atlieka žemesnės kvalifikacijos darbuotojai.
3. Pritraukiant socialiai nepalankioje padėtyje esančius žmones į pagalbos namuose darbą (ilgalaikius bedarbius, imigrantus, daugiavaikes motinas ir kt.).
4. Sukuriant mokymo modulius ir metodikas, nukreipiančias socialiai nepalankioje padėtyje esančius žmones darbui pagalbos namuose paslaugų teikimo srityje.

Tarptautinio produkto kūrimui partneriai susitikimų metu naudojo šias priemones:

1. Pasikeitimas informacija apie esamą padėtį kiekvienoje šalyje / regione / mieste.
2. Dalijimasis požiūriais, suformuotais kiekviename nacionaliniame projekte.
3. Ekspertų ir instruktorių susitikimai.
4. Bendras naujų požiūrių, priemonių ir instrumentų kūrimas.
5. Naujų požiūrių, priemonių ir instrumentų įgyvendinimas.

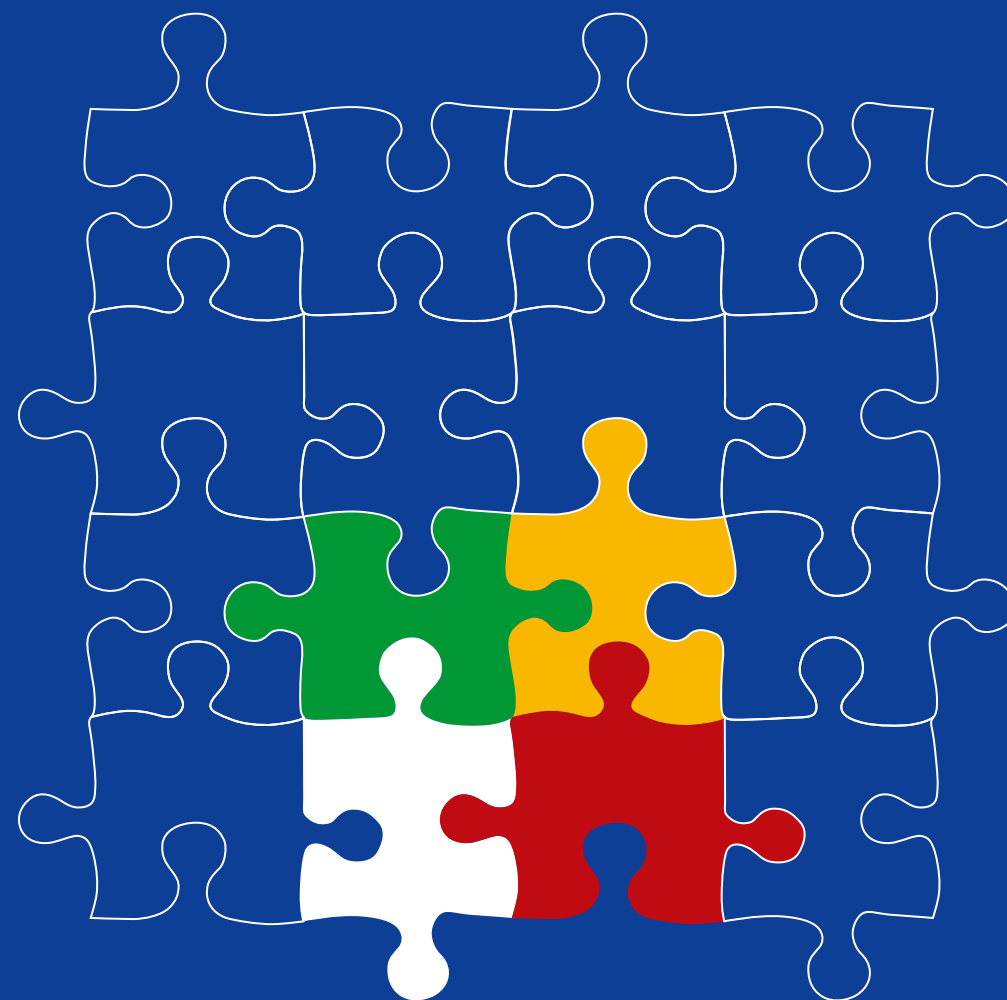
Kiekvienas nacionalinis projektas prisidėjo prie Tarptautinės bendrijos veiklos savo praktine patirtimi kuriant ir teikiant pagalbos namuose paslaugas savo mieste ir regione. Šia patirtimi buvo dalijamasi keturiuose tarptautiniuose susitikimuose. Susitikimai leido partneriams pažinti konkrečią pagalbos namuose paslaugų teikimo realybę kiekvienoje dalyvaujančioje šalyje ir praturtino mūsų suvokimą apie kiekvieno partnerio nacionalinę situaciją.

Toliau šiame leidinyje pateikiama, kaip kiekvienas tarptautinis partneris išplėtojo aukščiau minėtąsias temas.



2.

## Atrankos kriterijai ir vertinimo instrumentai (Olandijos darbo paketas)



Olandijos savivaldybės yra finansiškai atsakingos už naujojo Darbo ir socialinės apsaugos įstatymo, priimto 2004 metais, įgyvendinimą. Tai skatina jas mobilizuoti ar suteikti iniciatyvą žmonėms, besinaudojantiems socialine apsauga, siekiant juos įtraukti į visuomenę, pageidautina – į apmokamą darbinę veiklą.

Nuo 2007 metų Socialinės paramos įstatymas suteikia savivaldybėms atsakomybę už piliečių, turinčių ribotas galimybes dalyvauti socialiniame gyvenime, socialinę apsaugą. Šiuo įstatymu savivaldybėms tenka nauja atsakomybė už piliečių aprūpinimą, tame tarpe ir pagalbą namuose. Greta naujų uždavinių ir atsakomybės, savivaldybėms taip pat tenka susidurti su sudėtinga socialine realybe. Išskiriami šie faktoriai:

- Gyventojų senėjimas reiškia didėjantį pagalbos poreikį ateityje.
- Žmonių iš kitos kultūrinės aplinkos migracija didina gyventojų sudėties nevienalytiškumą su būdinga kultūrų įvairove bei kalbos problemomis, švietimo trūkumu ir santykinai aukštu nedarbo lygiu.
- Moterų galimybes dalyvauti darbo procese riboja būtinumas derinti darbą ir priežiūrą ar ilgalaikis nedarbas dėl šeimos narių priežiūros.
- Augantis darbuotojų stygius pagalbos namuose sektoriuje.

Šie faktoriai sąlygoja savivaldybes ieškoti naujų atsakymų ir įvairiapusio poveikio priemonių bei spręsti problemą, kas yra efektyviau ir pigiau.

Keturios Pietų Olandijos srities savivaldybės – Alphenaan den Rijn, Capelle van den IJssel, Gouda ir Zoetermeer – iškėlė idėją mobilizuoti ir suteikti iniciatyvą žmonėms, besinaudojantiems socialine apsauga, bei nukreipti juos nesudėtingam darbui pagalbos namuose sektoriuje. Tai ne tik sumažina socialines pašalpas gaunančių žmonių skaičių, bet ir didina pigios darbo jėgos pagalbos sektoriuje prieinamumą.

Pagrindinis tikslas – žmonių, turinčių teisę gauti socialines pašalpas, orientavimas į nuolatinį apmokamą darbą, suteikiant jiems išsilavinimą darbui socialinės pagalbos namuose sektoriuje (kuriam ateityje trūks darbuotojų).

**Antraeiliai tikslai:**

- darbuotojų pasiūlos socialinės pagalbos namuose sektoriui didinimas;
- pigesnės kokybiškos socialinės pagalbos namuose prieinamumo plėtojimas.

Siekiant šių tikslų, socialinės pagalbos namuose sektoriuje įgalins sukurti naujas darbo vietas žmonėms, nutolusiems nuo darbo rinkos. Pasitelkiant mokymo / darbo kursus ir orientavimą, 160 žmonių (po 40 iš kiekvienos savivaldybės), turinčių teisę į socialines pašalpas, bus nukreipta į darbą pagalbos sektoriuje. Tačiau orientavimas į nuolatinį darbą nėra pirmaeilis tikslas. Pagrindinė koncepcija – sukurti metodologiją su pagalbos namuose paslaugas teikiančiomis organizacijomis. Kompleksinį koncepcijos įgyvendinimą vykdo projektas „The White Motor“. Struktūruojamas darbo planas, sudaromos sutartys su partneriais, t. y. regione esančiomis pagalbos namuose organizacijomis ir prašoma finansavimo praktiniam sukurtos metodologijos įgyvendinimui, jos patikrinimui ir, esant būtinumui, pritaikymui.

Tarptautiniame lygmenyje Olandija („The White Motor“) imasi atsakomybės už atrankos kriterijų ir vertinimo instrumentų darbo paketą. Uždavinys – sukurti praktiškus ir naudotinus atrankos kriterijus ir metodus, tinkančius (ilgalaikių) bedarbių / neveiklių žmonių atrankai. Kartu siekiama, kad visų projektų rezultatas turėtų ar galėtų turėti vertę ir jį galėtų naudoti kitos suinteresuotos šalys ir organizacijos.

Siekiant sukurti išvadas, kurios būtų plačiai priimtinos ir naudotinos, buvo nuspręsta kartu suformuluoti reikšmingus kriterijus, vėliau juos aptarti įvairiuose etapuose ir tuomet pasiekti galutinį sprendimą. Darbo planas buvo padalintas į tris etapus: formulavimas, aptarimas ir galutinis suderinimas.

## 2.1. Atrankos kriterijų ir vertinimo instrumentų sintezė tarptautinio bendradarbiavimo kontekste

### Dalyvių grupavimas

Projektų tikslinės grupės dalyvių grupavimas vyksta prieš atranką, todėl turi būti vertinamas neatsiejamai. Iš esmės grupavimas yra pirmasis žingsnis atrankos procese. Tai, kaip organizuojamas grupavimas, nulemia, kurie dalyviai atsilieps, kadangi grupavimas nulemia pasiūlą.

Partnerių šalyse grupavimas vyksta skirtingais būdais. Pavyzdžiui, Lietuvoje grupavimo vaidmenį atlieka: oficialios grupės, nacionalinio projekto partneriai, darbo birža, regioninės žiniasklaidos priemonės, pasitelkusios viešinimą. Belgijoje svarbus susidomėjimą skatinantis veiksnys yra bendradarbiaujančių grupių gera valia. Olandijoje tikslinis ir aktyvus grupavimas vyksta savivaldybės klientų pagrindu, kai tuo tarpu Portugalijoje kitų uždavinių pasekoje vyksta daug platesnė grupavimo veikla.

Nepaisant sektoriaus ir tikslinės grupės panašumų, tarp bendradarbiaujančių šalių pasireiškia daugiau skirtumų: skirtumai, susiję su namų ruošos darbų statusu; nuostatų skirtumai; paramos, kurią organizacijos suteikia grupavime ir atrankoje, lygio skirtumai; bedarbių ir ieškančiųjų darbo motyvacijos skirtumai. Pavyzdžiui, Lietuvoje moterys yra labai motyvuotos dirbti. Visuomenės požiūriu nėra priimtina likti namuose. Darbas suteikia galimybę išreikšti save ir pagerina gyvenimo kokybę. Belgijoje ir Olandijoje susirūpinimą kelia tai, kad daugelis žmonių yra mažiau motyvuoti dirbti žemo socialinio statuso ir mažai apmokamą darbą (palyginus su pašalpa suma ir kitu santykinai paprastu darbu).



## Bendri kriterijai

Nepaisant skirtumų, dalyvaujančios šalys išskyrė, kurie atrankos kriterijai joms yra svarbūs. Buvo atskirtos asmeninės savybės, įgūdžiai ir objektyvios aplinkybės. Asmeninės savybės yra siejamos su elgsena, kurią žmonės turi demonstruoti, kai tuo tarpu įgūdžiai ir objektyvūs kriterijai nurodo, ką žmogus turėtų sugebėti ar sugeba, kad galėtų dirbti pagalbos namuose sferoje.

## Asmeninės savybės

- *Sąžiningumas.* Darbas asmeninėje atmosferoje su žmonėmis, kuriems reikia pagalbos, reikalauja dalyvio sąžiningumo (dorumo).
- *Draugiškumas klientui.* Draugiškas požiūris į klientą yra svarbus kriterijus, siekiant formuoti į klientą orientuotą pagalbos paslaugų sektorių.
- *Gebėjimas prisitaikyti.* Darbas su įvairiais žmonėmis, kuriems reikia įvairiapusės pagalbos, reikalauja, kad dalyviai gebėtų prisitaikyti prie besikeičiančių situacijų.
- *Gebėjimas mokytis.* Kadangi daugelis žmonių po ilgo bedarbystės laikotarpio dar negeba įvaldyti visų darbo aspektų atrankos metu, labai svarbus yra gebėjimas išmokyti naujų dalykų.
- *Drausmingumas.* Dalyviai turi parodyti pakankamą drausmingumą, būdami punktualūs ir patenkinamai atlikdami savo darbą.



## Įgūdžiai / objektyvūs kriterijai

- *Vairuotojo pažymėjimas / mokėjimas važiuoti dviračiu.* Kad galėtų savarankiškai lankyti įvairius žmones, būtina gebėti važiuoti automobiliu ar dviračiu.
- *Tiesiogiai susijusi darbo patirtis.* Ankstesnė darbo patirtis gali parodyti turimą namų ruošos darbų kompetenciją.
- *Amžius.* Amžius gali būti požymis, rodantis gebėjimą įsijausti į senų žmonių su negalia padėtį (tuo atveju, kuomet dalyvis per jaunas) ar gebėjimą atlikti fiziškai sunkų darbą (per senas).
- *Gera sveikata.* Dalyviai turi būti psichiškai ir fiziškai pajėgūs atlikti pagalbos namuose darbą.

## Bendri atrankos metodai

Metodai pateikti abėcėlės tvarka, kadangi jų panaudojimo eiliškumas kiekvienoje šalyje yra skirtingas.

- *Gyvenimo aprašymas / registracijos forma.* Gyvenimo aprašymas ar registracijos forma suteikia galimybę pirminei atrankai.
- *Įvertinimas darbo vietoje.* Ar atrinkti žmonės iš tiesų yra tinkami, galima įvertinti tik tuomet, kai jie jau dirba. Ten, kur projekto dalyviams numatytas bandomasis laikotarpis, kuomet jie vis dar gauna socialines pašalpas, šis bandomasis laikotarpis gali būti naudojamas kaip atrankos laikotarpis.
- *Pokalbis.* Šiam atrankos metodui skiriama didelė reikšmė. Būtinios kompetencijos taip pat yra patikrinamos naudojant klausimyną. Tačiau pokalbio atveju žmonės su gerais komunikaciniais gebėjimais tikriausiai sudarys palankesnį įspūdį nei jie galėtų pademonstruoti praktikoje.
- *Testai.* Tai psichologiniai testai ir testai kalbinių įgūdžių įvertinimui. Testai atliekami ne visose šalyse. Tai priklauso nuo dalyvių tipo, darbo pobūdžio ir sąnaudų, labai skirtingų kiekvienoje šalyje.

## 2.2. Atrankos procesai tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose

### BELGIJA

#### Grupavimas

Tikslinės grupės grupavimas vyksta viduje ir išorėje:

- ⊙ viduje – naudojant šalies moterų organizacijų tinklą, narių žurnalą ir elektroninį informacinį biuletinį;
- ⊙ išorėje – per bedarbiams skirtas įstaigas, tinklo grupes ir bendrąją žiniasklaidą.

Labai svarbus yra paskesnis ryšys (telefonu) su suinteresuotomis šalimis, teisingas grupavimo laikotarpio suderinimas su atrankos ir mokymosi laikotarpiu. Grupavimas yra sunkus dėl žemo profesijos socialinio statuso, nedidelio atlyginimo ir mažo bendradarbiavimo iš vietinių įstaigų pusės.

#### Atrankos kriterijai

Bedarbiui be teistumo: pagrindinės kalbos žinios (gebėti mokytis kursuose), gera fizinė sveikata ir, svarbiausia, stipri motyvacija, lydinti naujajame darbe.

Savarankiškam verslininkui: verslumo savybės ir verslininko diplomas.

#### Atrankos metodai

Pokalbiai ir testai pirmajam patikrinimui kartu su sveikatos patikrinimu ir kalbos testais.

### Papildomi pastebėjimai

Dėl moterų, būsimųjų verslininkų: sunku rasti stiprios motyvacijos moterų, kurios ryžtųsi neaiškiai verslo ateičiai konkurencinėje rinkoje greta didelių veikėjų. Atsižvelgiant į faktą, jog ieškantieji darbo nėra įpareigoti dalyvauti kursuose, rekomenduojamos skatinančios priemonės. Pavyzdžiui, nemokamas mokymasis, nemokamas (viešasis) transportas, priemoka, parama vaikų priežiūrai, lanksčios darbo valandos ar pažymėjimas, padidinantis galimybes darbo rinkoje.

Turi būti atsižvelgiama į kultūrinę kilmę, kadangi mokymas pritraukia iš užsienio atvykusius žmones.

### PORTUGALIJA

#### Grupavimas

Grupavimas pritraukia pakankamą žmonių skaičių, kad užtikrintų (tolesnę) atranką, ir atitinka laisvų vietų skaičių. Vykdomas viduje, bet ypač svarbus išorėje. Išorinis grupavimas turi nemažai privalumų: didesnis pasirinkimas, nauji žmonės, galimybė nustatyti griežtesnius / profesionalesnius reikalavimus, kurie gali būti naudingi darbdaviui.

#### Atrankos kriterijai

Gebėjimas išklaudyti, nustatyti prioritetus, laiko organizavimas, kantrybė ir atidumas, gebėjimas spręsti konfliktus, teigiamas požiūris, gebėjimas motyvuoti kitus, empatija kliento poreikiams, pastangos santykių palaikymui (santykių vadyba), gebėjimas bendradarbiauti / dirbti komandoje, gebėjimas pripažinti gyvenimo patirties svarbą, pagarba klientui ir jo standartams bei vertybėms, konfidencialumas, gebėjimas vairuoti automobilį.

#### Atrankos metodai

Pokalbiai, tame tarpe pokalbiai grupėse, siekiant nustatyti, kaip kandidatai juose elgiasi.

## Papildomi pastebėjimai

Nustatyti aukštus reikalavimus grupavimą ir atranką atliekantiems žmonėms. Atrankos procese labai svarbus planavimas bei atidus proceso įgyvendinimas.

## LIETUVA

### Grupavimas

Grupavimo tikslas – pasiekti kuo didesnę tikslinės grupės auditoriją. Tuomet galima sutelkti dėmesį į tinkamus kandidatus.

### Atrankos kriterijai

- ⊙ *Bedarbystės laikotarpio trukmė.* Kuo ilgesnis nedarbo laikotarpis, tuo sunkiau sugrįžti į darbo rinką.
- ⊙ *Išsilavinimas.* Vidurinis išsilavinimas – minimalus reikalavimas.
- ⊙ *Motyvacija:* mokytis ir gauti darbą.
- ⊙ *Gera reputacija:* be teistumo ir smurto prieš vaikus.
- ⊙ *Darbo patirtis.*
- ⊙ *Asmeninės savybės (socialiniai įgūdžiai):* atvirumas, draugiškumas, empatija, humoro jausmas, kūrybiškumas, gebėjimas bendradarbiauti (darbas komandoje), entuziazmas, emocinis stabilumas, tinkamas elgesys.

### Vertinimo metodai

- ⊙ *Informacinė forma / gyvenimo aprašymas.*
- ⊙ *Pokalbis.* Pokalbis sudaro galimybę gauti informaciją apie kandidato motyvaciją, patirtį bei gebėjimus.
- ⊙ *Testai.* Yra nemaža testų, kurie gali padėti nustatyti kandidatų motyvaciją, asmenines savybes, galimas patologijas ir kt.

## Papildomi pastebėjimai

Asmenys (moterys), ilgą laiką be darbo buvę žmonės, dažnai susiduria su asmeninėmis / psichologinėmis problemomis. Didesnės paramos reikia vyresnio amžiaus žmonėms, kadangi jie dažnai neturi pagrindinių reikiamų darbo įgūdžių bei susiduria su diskriminacija darbo rinkoje.

## Reikšmingi pastebėjimai ir mintys

1. Grupavimas sudaro neatskiriamą atrankos dalį.
2. Teikiančiojo pagalbos namuose paslaugas profesijos įvaizdis nepakankamai geras. Statusas – žemas. Siekiant pritraukti žmones šiam darbui, reikia akcentuoti, jog šis darbas – tai ne tik valymas, bet taip pat valgio gaminimas, lyginimas, siuvimas, mažų vaikų ar senų žmonių priežiūra, kurie padeda asmeniui (šeimai) kokybiškai funkcionuoti visuomenėje.
3. Turėtų būti apsvarstytos įvairios priemonės, galinčios paskatinti žmones dalyvauti kursuose, rengiančiuose namų ruošos darbui. Teigiama paskata (tokia kaip finansinės paramos suteikimas, mokymas, sąlygų sudarymas (dviratis, vaikų priežiūra ir kt.), o taip pat neigiama paskata, pvz., pašalpų sumažinimas, jeigu dalyvis atsisako dalyvauti mokymo kursuose.
4. Svarbu pažymėti, jog dalyvis nebūtinai turi parodyti visas kompetencijas ir įgūdžius pačioje pradžioje, nes juos galima įgyti darbo metu. Tačiau būtina, kad dalyvis turėtų galimybes susiformuoti šias kompetencijas ir įgūdžius.
5. Taip pat būtina apsvarstyti lankstesnę kriterijų taikymą tuo atveju, jei darbuotojų grupavimas tampa problemine.
6. Darbdaviai globos sektoriuje didelę reikšmę skiria geriems socialiniams įgūdžiams.
7. Gera atrankos procedūra gali prisidėti prie dalyvių motyvacijos didinimo.

## 2.3. Išvados: galutinis kriterijų ir vertinimo metodų rinkinys

Atrankos kriterijų ir vertinimo instrumentų sintezė tarptautiniame kontekste įgalino suformuoti atrankos kriterijų ir vertinimo instrumentų rinkinį:

- grupavimas;
- grupavimas įvairiais kanalais: viduje ir (taip pat) išorėje;
- pakankama parama siekiant įtraukti oficialias įstaigas;
- grupavimas turi būti didesnis nei pakankamas, kad vykdyti būtiną atranką;
- atrankos kriterijai.

Žemiau pateikiamos kompetencijos skirstomos į žinias, įgūdžius ir požiūrį. Įtrauktos tos kompetencijos, kurios būtinos atrankai. Kitos kompetencijos gali būti naudingos ir pageidautinos darbui globos sektoriuje, tačiau pagrindinis dėmesys yra kreipiamas į nuo darbo rinkos nutolusius žmones. Esant skurdžiai darbo rinkai, nerekomenduojama kelti per daug aukštus reikalavimus, nes tai taip pat nebūtina pirminiam paprasto namų ruošos darbo atlikimui.

### Žinios

- Gebantis per iš anksto numatomą laiką įgyti elementarias namų priežiūros žinias.
- Pakankamos žinios tos kalbos, kuri bus vartojama (kalbėjimo ir rašymo įgūdžiai bei pakankamas žodynas).
- Gebantis per iš anksto numatomą laiką įgyti elementarias žinias apie tų žmonių, kuriems reikia pagalbos, standartus ir vertybes.

### Įgūdžiai

- *Gebantis bendrauti.* Ir darbdaviai, ir žmonės, kuriems reikia pagalbos, labai vertina darbuotojus, gebančius bendrauti.

- *Savarankiškas, mobilus.* Dalyviai turi gebėti savarankiškai nuvykti į įvairias vietas.
- *Verslumo įgūdžiai* (savarankiško verslo atveju). Tuo atveju, kuomet dalyviai yra motyvuoti tapti savarankiškais verslininkais, atranka turi būti grindžiama verslumo įgūdžiais. Taip pat turėtų būti skirtingai vertinami savarankiški verslininkai, kurie neturės kitų darbuotojų, ir verslininkai, kurių įmonėse bus darbuotojų.

### Požiūris

- *Teigiamas požiūris, motyvacija.* Patirtis rodo, kad dalyviai turi būti motyvuoti aktyviai veiklai ir pasiryžę vėl pradėti dirbti. Gera atranka, mokymas ir orientavimas gali dar labiau sustiprinti motyvaciją.
- *Sąžiningumas.* Darbo pobūdis – rūpinimasis žmonėmis jų pačių namuose asmeninėje aplinkoje – reikalauja sąžiningumo ir pagarbaus požiūrio.
- *Dėmesys klientui / draugiškumas klientui.* Siekiant sukurti pagalbos teikimo namuose sektorių, orientuotą į paklausą, labai svarbu, kad darbuotojams būtų būdinga orientacija į klientą. Tik tuomet įmanoma teikti klientui pritaikytą pagalbą ir atsižvelgti į globos prašančio asmens konkrečius poreikius.

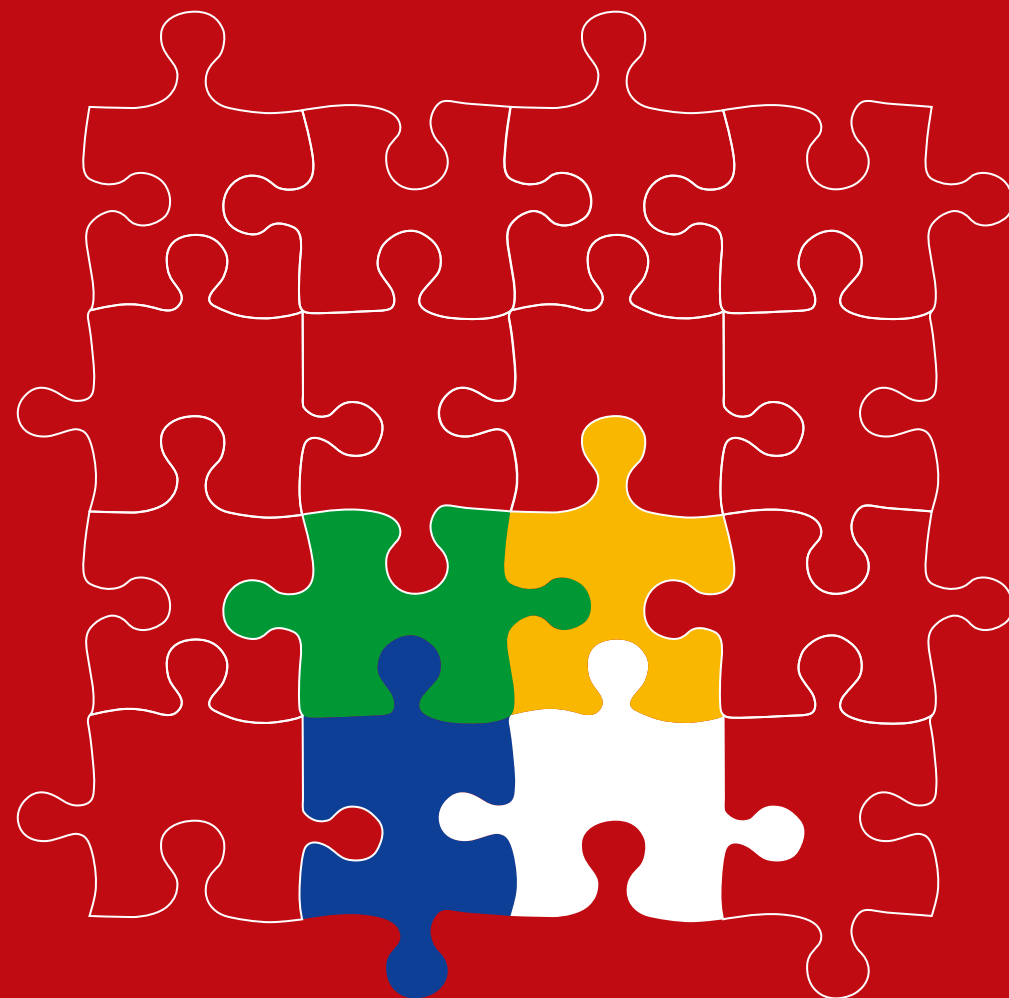
### Atrankos instrumentai

- *Duomenų bazės atranka / vidinis tinklas.* Galima atrinkti dalyvius per žmonių, turinčių teisę gauti socialines pašalpas, duomenų bazes. Patarinama šią atranką atlikti su didele atsarga (platesniu mastu), o tolesnę atranką vykdyti kitu būdu. Apskritai duomenų bazės suteikia per mažai konkrečios informacijos.
- *Gyvenimo aprašymas.* Gyvenimo aprašymas yra tinkamas pirminei atrankai. Atsižvelgiant į tikslią grupę, nepatariama atranką atlikti remiantis vien gyvenimo aprašymu.

- *Pokalbis.* Pokalbis yra būtinas, siekiant susidaryti teisingą įspūdį apie dalyvį.
- *Testai.* Rekomenduojama testus naudoti tik tuomet, kai abejojama, pavyzdžiui, kalbos įgūdžiais (skaitomo teksto suvokimas ar kalbėjimo suprantamumas), ar abejojama protiniais ar fiziniais gebėjimais.
- *Mokymas ir vertinimas darbo vietoje.* Kiekvienam partneriui yra rekomenduojamas bandomasis laikotarpis. Darbo laikotarpiu galima geriau įvertinti, ar asmuo geba atlikti savo funkcijas ir gebės tai daryti ilgesnį laiką.

### 3.

## Mokymo ir instruktavimo moduliai (Belgijos darbo paketas)





Mokymo programų rengimas, licenzijavimas bei mokymas – tai svarbus procesas siekiant geresnių ir kokybiškų pagalbos namuose paslaugų. Mokymas ne tik paskatina asmeninį tobulėjimą, kas ypač svarbu pažeidžiamiems žmonėms, bet jis taip pat sudaro sąlygas žmonėms geriau atlikti darbą. Įsivavinę profesines žinias ir įgiję praktinius gebėjimus žmonės turi daugiau galimybių rasti darbą, gauti geresnį atlyginimą ir būti gerbiami.

### 3.1. Mokymo programos ir instruktavimo moduliai tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose

#### PORTUGALIJA

Portugalijos nacionaliniame projekte kursų turinys skyrėsi, lyginant kitų tarptautinių partnerių mokymus. Pagrindinis dėmesys čia skiriamas paslaugų teikimui seniems žmonėms jų pačių namuose, dienos centruose ir sveikatos priežiūros institucijose. Mokymo programos pavadinimas – „Geatrinė struktūra“.

#### Mokymo programa

*Pirmasis modulis.* Senų žmonių lydėjimas ir gyvumas.

Bendra trukmė – 275 val. Mokymo programa apima šias dalis:

- senatvė: gyvenimo ciklas ir socialiniai aspektai;
- vertinamosios psichologijos vaizdas;
- seno žmogaus sveikata: pagrindinė priežiūra;
- deontologija ir profesinė etika;
- gyvumas: sąvokos, principai ir būdai;

- gyvumo palaikymo veiklos planavimas gyvenamojoje vietoje ir prieglaudose.

*Antrasis modulis.* Pagalba seniems žmonėms gyvenamojoje vietoje.

Bendra trukmė – 230 val. Mokymo programa apima šias dalis:

- senatvės psichologija;
- seno žmogaus sveikata: problemų prevencija (profilaktika);
- kasdienė veikla: senų žmonių lydėjimas jų gyvenamojoje vietoje.

*Trečiasis modulis.* Senų žmonių lydėjimas namuose ir dienos priežiūros centruose.

Bendra trukmė – 190 val. Mokymo programa apima šias dalis:

- sveikatos priežiūra: individualios reikmės prieglaudos kontekste;
- geriatrijos specialistas.

*Ketvirtasis modulis.* Rūpinimasis senais žmonėmis sveikatos priežiūros institucijose.

Bendra trukmė – 190 val. Mokymo programa apima šias dalis:

- senų žmonių patologijos ir psichosocialinis poveikis;
- hospitalizavimas dėl psichinės sveikatos trečiajame amžiuje;
- gyvinimas ir veiklos adekvatumas esant įvairioms patologijoms.

## Metodologija

Mokymai organizuojami pagal numatytus uždavinius, naudojant kolektyvinių ir interaktyvaus mokymosi metodus. Parama baigus mokslus – trijų mėnesių trukmės instruktavimas pagal darbo pobūdį. Instruktavimas susideda iš tiesioginio stebėjimo ir kasdienės praktikos.

## Bendra informacija

Portugalijoje mokymas yra vertinamas kaip būtina sąlyga įgyti reikiamas kompetencijas efektyviam darbui. Tai taip pat padeda besimokantiems išeiti iš „juodosios“ darbo rinkos. Siekiant rasti tinkamus mokymams žmones, būtina bendradarbiauti su oficialiomis struktūromis ir organizacijomis. Yra naudojami skelbimai žiniasklaidoje, skrajučių platinimas per NVO, sveikatos centrus ir vietines savivaldos institucijas. Mokymosi stipendija padeda surinkti reikiamą skaičių žmonių. Jeigu kursai yra finansuojami, tuomet dalyviams jie – nemokami. Prieš pradėdant kursus vyksta pokalbis. Šią struktūrą pripažįsta Darbo centras, t. y. organizacija prie Darbo ir socialinių reikalų ministerijos.

## Įsimintina patirtis

Prieš keletą metų Portugalijos partneris nusprendė sukurti naują pagalbos namuose tarnybą. Jie kreipėsi finansinės paramos mokymo kursų organizavimui į Nacionalinį mokymo ir įdarbinimo institutą. Parama apėmė stipendijas besimokantiems, pietus ir transporto išlaidų kompensavimą, atlyginimus specialistams ir dėstytojams, medžiagos ir įrangos įsigijimą ir kt. Besimokantieji atliko praktiką kai kuriose regiono sveikatos priežiūros institucijose. Po kursų buvo įkurta Pagalbos namuose tarnyba, kuri įdarbino kursus baigusius žmones. Ši tarnyba veikia iki šiol.

## OLANDIJA

Olandijos nacionalinio projekto mokymų tikslas – parengti pagalbos namuose profesijos specialistus darbo rinkai.

## Mokymo programa

Mokymo programa susideda iš dviejų dalių.

- mokymas užsiėmimuose, derinant su praktika (praktinė patirtis);

- mokymas darbo vietoje Pagalbos namuose tarnyboje, derinant su mokymu užsiėmimuose ir instruktavimu.

### Mokymo dalykai:

- profesinės veiklos etika; kliento pažinimas; išklausymas; pasitikėjimas savimi; savianalizė, kaip reaguoti į kritiką; derybos; santykiai su žmonėmis, kuriems reikia pagalbos; bendradarbiavimas;
- namų ruošos darbų planavimas ir metodiškas darbas; darbas su tinkama valymo įranga / medžiagomis;
- bendros socialinės informacijos teikimas Pagalbos namuose tarnyboms ir savivaldybei priklausančioms socialinės apsaugos institucijoms; galimybes stebėti ir pranešti apie problemas, kurias gali išspręsti Pagalbos namuose tarnyba / socialinės apsaugos institucijos;
- ergonomikos informacija apie sunkų fizinį darbą, stresą, žmogaus organizmo pertempimą; pagalbos priemonių / poilsio vietų panaudojimas.

### Praktika (praktinė patirtis)

*Instruktavimas ir orientavimas* – tai individualus santykis su bendradarbiu (Pagalbos namuose tarnybos darbuotoju), derinamas su instrukcijomis / grįžtamuoju ryšiu iš tarnyboje dirbančių vadovų. Instruktavimas ir orientavimas pritaikomas konkrečioms asmeninėms besimokančiųjų reikmėms.

*Klasikinis mokymasis.* Jeigu sėkmingai atliekama pirmoji mokymų dalis ir praktika, Pagalbos namuose tarnyba su dalyviais sudaro laikiną sutartį. Nuo to momento vyksta susitikimai, kuriuose aptariamas elgesys praktinėse situacijose, konkrečios klientų reikmės, bendroji įstaigos kultūra, darbas streso sąlygomis, fizinis krūvis, pasitikėjimas savimi, asmeninio gyvenimo ir profesinės veiklos derinimas, karjeros planavimas ir tobulėjimo galimybės.

*Individualus instruktavimas, kurį atlieka vadovas.* Vadovas periodiškai bendrauja su dalyviu, stebi jo įgūdžių / žinių formavimąsi. Skubios problemos gali būti sprendžiamos kasdien (telefonu).

### Metodologija

Mokymai parengti pagal užsakymą ir skirti parengti pagalbos namuose darbuotoją. Mokymus organizuoja darbdaviai, kurie vėliau, besimokantiesiems baigus kursus, juos įdarbins. Mokymas orientuotas į praktiką, pagrindinį dėmesį skiriant įgūdžių formavimui. Praktika / praktinė patirtis padeda geriau suvokti teorinę mokymų dalį.

Grupinis procesas yra labai svarbus kursų sėkmei. Visi dalyviai – bedarbiai, norintys rasti darbą, kuriems reikia paramos ir paskatinimo. Galimybė su kitais dalyviais aptarti problemas, su kuriomis jie susiduria mokymdamiesi ar darbe, yra labai svarbi ir nemažai prisideda prie mokymosi proceso ir motyvacijos.

Atsižvelgiama į individualias aplinkybes, tokias kaip darbinės veiklos ir asmeninio gyvenimo suderinimas, ypač toms moterims, kurioms reikia susipažinti su vaikų priežiūros galimybėmis.

Mokymus vykdo darbdavių samdomi dėstytojai, glaudžiai bendradarbiaudami su vadovais iš Pagalbos namuose tarnybos. Instruktavimą atlieka ne tik Pagalbos namuose tarnyba, bet taip pat ir savivaldybės, siekiant išvengti nereikalingo besimokančiųjų nubyrėjimo.

### Bendra informacija

Olandijoje būdinga bendra tendencija darbdaviams ir savivaldybėms artimai bendradarbiauti, siekiant sugrąžinti bedarbius į darbinę veiklą. Todėl ieškoma darbo galimybių ir kuriami specialiai pritaikyti mokymai, sudarantys sąlygas bedarbiams gauti darbą.

Besimokantieji yra grupuojami iš savivaldybių socialinių pašalpų institucijų. Ne visuomet lengva rasti tinkamus kandidatus. Darbo sėkmė reikalauja atitinkamų įgūdžių, kurių įgijimas daugeliui dalyvių yra iššūkis ir kurie ne visuomet dera su darbui priskiriamais žemais išsilavinimo reikalavimais ir santykinai žemu darbo užmokesčiu.

Visus, gerais rezultatais baigusius mokslus, nedelsiant samdo pagalbos namuose tarnybos. Jie taip pat gauna pažymėjimą, nors ir ne formalus išsilavinimo, kadangi mokymas neprilygsta formaliam mokymui. Mokslas

dalyviams yra nemokamas, kadangi jis suvokiamas kaip dalis plano, padedančio sugrąžinti į darbą. Mokymo metu besimokantieji gauna socialinę pašalpą.

## LIETUVA

Lietuvos nacionalinis projektas organizavo mokymo programą auklėms ir socialinių darbuotojų padėjėjams parengti.

### Mokymo programa

Sukurta nauja Auklės ir socialinio darbuotojo padėjėjo mokymo programa. Trukmė – 1320 valandų per 9 mėnesių laikotarpį: 680 valandų teorinio mokymo ir 680 valandų praktinio mokymo.

Mokymo programą sudaro 7 veiklos sritys:

- saugios aplinkos vaikui sukūrimas;
- vaiko gebėjimų ugdymas;
- estetiškos aplinkos vaikui sukūrimas;
- sergančio vaiko priežiūra ir slauga, pirmoji pagalba;
- vaikų maitinimas;
- ekonomišką namų ūkio tvarkymas;
- profesinis tobulėjimas.

### Bendra informacija

Lietuvos partneris sukūrė šią naują programą, kadangi esama programa yra pasenusi ir neatitinkanti šiuolaikinių reikalavimų žinioms ir įgūdžiams darbui šioje srityje.

Programa buvo skirta priešpensinio amžiaus moterims ir ilgalaikems bedarbėms, kadangi išaugo kvalifikuotų socialinių darbuotojų paklausa, o taip

pat buvo tikima, jog šių kategorijų moterys turi sukaupusios didelę namų ūkio tvarkymo, vaikų auginimo ir senų žmonių priežiūros patirtį, nes vaikų auginimas ir sergančio šeimos nario priežiūra yra viena iš dažniausiai pasitaikančių nedarbo priežasčių. Todėl, įgijusios profesinę kvalifikaciją prieš įsidarbinimą, jos gali dirbti savo patirtį atitinkantį darbą. Tačiau nebuvo lengva motyvuoti moteris dalyvauti mokymuose, kadangi šiuo devynių mėnesių trukmės mokymosi laikotarpiu jos neturėjo galimybės dirbti ir gauti pajamų iš darbo ar gauti pašalpą iš Bedarbių rėmimo fondo. Dalinis sprendimas buvo apmokamas maitinimas ir transporto išlaidų kompensavimas.

Auklės ir socialinio darbuotojo padėjėjo mokymo programa turėtų būti teikiama visiems kvalifikacijos neturintiems socialinių darbuotojų padėjėjams. Todėl būtina pakeisti esamą socialinių darbuotojų ir jų padėjėjų atestavimo tvarką. Mokymo programa turėtų būti įtraukta į teisės aktus, reglamentuojančius bedarbių mokymą. Taip pat būtina besimokantiems mokėti stipendijas, kas paskatintų juos mokytis.

## 3.2. Išvados

Moterys tradiciškai turi neformaliai įgytų namų ūkio tvarkymo ir priežiūros žinių ir įgūdžių. Nepaisant to, reikia struktūrizuotos mokymo programos pagalbos namuose paslaugų srityje, skirtos suteikti sveikatos priežiūros ir higienos žinių bei ugdyti asmenines ir komunikacines kompetencijas. Be to, mokymai padeda asmenims rasti pastovų darbą ir išeiti iš „juodosios“ rinkos sistemos.

### Kontrolinis sąrašas namų vadybininkų kursų organizavimui

1. Būtina žinoti, jog nėra lengva grupuoti motyvuotus kandidatus mokymo programai. Apskritai darbas pagalbos namuose paslaugų teikimo srityje nėra socialiniu požiūriu aukštai vertinamas ir yra sunkus fizinio darbo prasme. Be to, sunku motyvuoti ilgalaikeis bedarbius ir žemos kvalifikacijos asmenis dalyvauti darbo rinkoje. Daugeliu atvejų jų bedarbystės pašalpa beveik prilygsta namų vadybininko uždarbiui. Todėl,

siekiant rasti tinkamus kandidatus, patariama bendradarbiauti su oficialiomis struktūromis ir įdarbinimo organizacijomis. Patariama organizuoti priėmimo pokalbį, padedantį išsiaiškinti kandidatų motyvaciją.

2. Kadangi namų ruošos darbai apskritai vertinami kaip moteriški, būtinos nemažos pastangos organizuojant kursus, norint pritraukti kandidatus vyrus.
3. Mokymas labiausiai pažeidžiamoms žmonių grupėms turėtų būti nemokamas, kaip ir kelionės išlaidos bei vaikų priežiūra.
4. Mokymas turėtų būti organizuojamas dienos metu ir, jei įmanoma, įprastu mokyklinių pamokų metu saugiose vietose, kur yra prieinamas viešasis transportas.
5. Mokymo programą turi sudaryti tradicinis klasikinis mokymasis ir kolektyvinis mokymas. Daug dėmesio turi būti skirta interaktyviam mokymuisi ir grįžtamajam ryšiui iš besimokančiųjų pusės, kas suteiks jiems galimybių patiems spręsti.
6. Savaitės patirties praktika, integruota į mokymo programą, efektyviai parengia besimokančius integruotis į darbo rinką ir todėl yra labai rekomenduojama.
7. Instruktavimas mokymosi laikotarpiu ir jam pasibaigus yra labai svarbus mokymo programos sėkmei. Instruktavimas gali vykti įvairiais būdais: kolegų susitikimai, darbdavio atliekamas instruktavimas.
8. Besimokančiųjų grupė neturi būti per didelė. Idealus skaičius – 8–12 dalyvių.
9. Mokymo programa turi būti patvirtinta ir akredituota.

Visose Europos Sąjungos šalyse neproporcingai mažai yra moterų verslininkų lyginant su vyrais. Tačiau moterys atstovauja pagrindinei potencialių verslininkų daliai. Moterims verslininkėms patinka dirbti paslaugų srityje ir jos dažnai turi mažas įmones. Specialūs mokymo kursai, padedantys joms pradėti veiklą specifinėje pagalbos namuose paslaugų srityje, paskatins nemažai moterų imtis verslo rizikos.

### Kontrolinis sąrašas moterų verslininkų kursų organizavimui

1. Svarbu žinoti, kad nelengva sukomplektuoti mokymuisi motyvuotus kandidatus. Nedaug žmonių ryžtasi pradėti verslą. Kursai gali padėti žmonėms išsiaiškinti, ar jie turi pakankamai verslumo dvasios ir ar verslas, apie kurį jie svajoja, bus gyvybingas. Todėl būtų naudinga organizuoti įvadinį susitikimą kursais besidomintiems žmonėms, kad jie galėtų išsiaiškinti jiems rūpimus klausimus prieš pradėdami mokytis, ir kad mokytoji tik tie, kurie iš tiesų yra suinteresuoti.
2. Kadangi namų ruošos darbai yra vertinami kaip moteriški, būtinos didelės pastangos, kad būtų galima pritraukti mokytojus vyrus.
3. Mokymas neturėtų būti nemokamas. Jeigu kursai yra dotuojami, mes patariame prašyti garantijos, kuri gali būti gražinama, kai kandidatas baigia mokslus. Tai paskatins kandidatus tęsti kursus iki galo.
4. Mokymas turėtų susidėti iš tradicinio mokymosi ir kolektyvinio mokymo. Daug dėmesio turi būti skirta interaktyviam mokymuisi ir grįžtamajam ryšiui iš besimokančiųjų pusės, kas suteiks jiems galimybių spręsti patiems.
5. Kursų pradžioje patariama organizuoti ATP (asmeninio tobulėjimo plano) testą. Tai suteikia galimybę žmonėms nustatyti savo įgūdžius ir trūkumus bei padeda lengviau suprasti, kuriose srityse jiems reikėtų tobulėti.
6. Kursų pabaigoje besimokantieji turėtų apginti savo verslo planą prieš komisiją. Tai padės jiems išmokti kalbėti viešai ir apginti konkrečias savo verslo vertybes.
7. Instruktavimas mokymosi metu ir jam pasibaigus yra labai svarbus mokymo sėkmei. Instruktavimas gali vykti įvairiais būdais: kolegų susitikimai, verslo konsultantų vykdomas asmeninis instruktavimas.
8. Patariama skirti vadovą, kuris organizuoja kursus ir dalyvauja užsiėmimų laikotarpiu. Jis yra tarpininkas tarp besimokančiųjų ir dėstytojų. Jis atsakingas už tai, kad besimokantieji suprastų turinį ir įvairių mokymo modulių nuoseklumą, kadangi mokymus vykdo įvairių sričių ekspertai. Jis taip pat motyvuoja kandidatus atkakliai tęsti mokslą ir skiepia pasitikėjimą savimi sunkiais momentais.



9. Besimokančiųjų grupė neturi būti per didelė. Idealus skaičius – 8–10 dalyvių.
10. Mokymo programa turi būti patvirtinta ir akredituota.

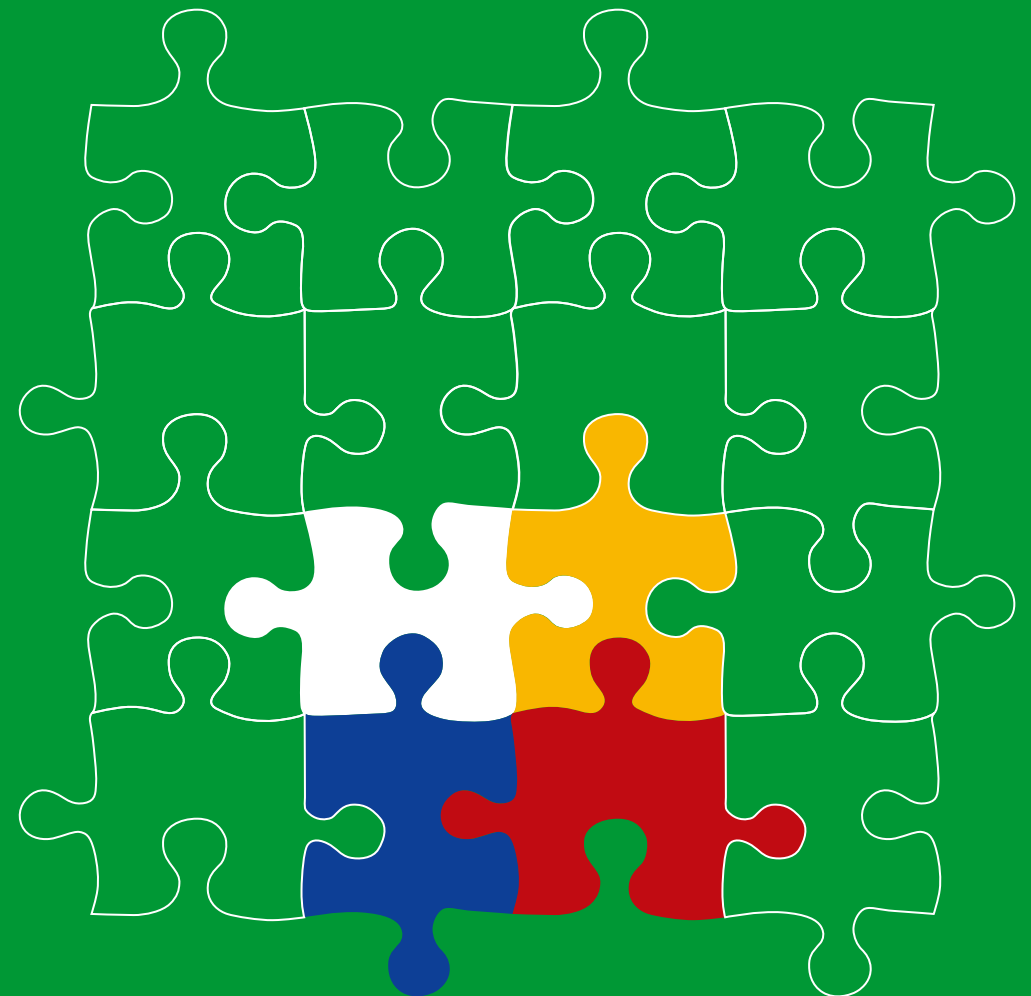
### Rekomendacijos

- Mokymą, skirtą žmonėms, dirbantiems pagalbos namuose paslaugų srityje, turi oficialiai pripažinti švietimo klausimus sprendžiančios valstybinės institucijos ir jį turi organizuoti atitinkamos organizacijos.
- Mokslas turi būti nemokamas ir, jei įmanoma, besimokantieji turi būti pritraukiami mokant nedarbo pašalpas ir kompensuojant kelionės išlaidas bei vaikų priežiūros išlaidas.
- Moterų rengimas kurti pagalbos namuose paslaugas teikiančias įmones yra geras būdas skatinti verslumą, kadangi specialus mokymas pritraukia moteris ir suteikia jiems galių pradėti savo verslą.



## 4.

### Kokybės standartai ir vertinimo metodai (Portugalijos darbo paketas)



Vadovaujantis kokybės standartais teikiant paslaugas ir paslaugos vertinimo metodais, geriausiai galime įvertinti suteiktą paslaugą. Šių sričių reglamentavimas Europos Sąjungos šalyse yra suprantamas kaip pagrindinis, gerinant pagalbos namuose paslaugų (PNP) teikimą.

„Socialinės apsaugos kokybės modelis“, kuris yra privalomas visoms paslaugas namuose teikiančioms organizacijoms, Portugalijoje yra sukurtas Nacionalinės socialinės apsaugos sistemos. Šį modelį įgyvendina visos organizacijos, dalyvaujančios nacionaliniame projekte, bei kitos Amadoros tarybos organizacijos. Nacionalinio projekto uždavinys buvo įtraukti darbuotojus į kokybės principų taikymą bei vertinimo ir planavimo mechanizmų įdiegimą.

#### 4.1. Paslaugų kokybė socialinėje srityje

Nevyriausybės organizacijos atlieka visuomenei svarbią veiklą, sutelkdamos didelį skaičių žmonių bei sukurdamos naujas darbo vietas ir resursus. Dėl šios priežasties valstybė pripažįsta jas kaip centrus, turinčius labai didelės vertės kapitalo resursus, patirtį ir žinias. Pastaruoju metu pastebima didesnė kokybės paslaugų sektoriuje valorizacija, ypač socialinėje srityje. Ateityje nevyriausybės organizacijos vaidins pagrindinį vaidmenį teikiant paslaugas namuose. Tai reiškia, jog vis labiau nevyriausybės organizacijos taps stipriais patikėtiniais, siekiančiais subalansuoto resursų valdymo ir siūlančiais aukštos kokybės paslaugas gerai veikiančiose savikontrolės sistemose.

Siekdama užtikrinti sėkmingą veiklą, organizacija privalo investuoti į:

- kokybę: naudodama našumą, lankstumą, inovacijas ir dalyvavimą paslaugų teikimo lygyje;
- kompetencijas: vadybines kompetencijas, profesionalumo didinimą (kaip būdą garantuoti aukščiausią siūlomų paslaugų kokybę) ir organizacijos identiteto stiprinimą.

Įdiegdama Kokybės valdymo sistemą (KVS), organizacija turėtų:

- apibrėžti savo misiją, suformuodama tikslus ir uždavinius;
- pasirinkti resursus;
- žinoti ir taikyti vadybines priemones ir sumažinti išlaidas;
- skleisti savo rezultatus naudos gavėjams ir potencialiems vartotojams;
- tarpininkauti ir įvertinti savo veiklą ir ateities planus.

Apibendrinant galima pasakyti, jog kokybė turėtų paskatinti dabartinių paslaugos namuose paslaugų gerinimą, paslaugų teikimą labiau orientuojant į klientą.

### Pagalbos namuose paslaugų kokybė: tarptautinės normos kaip nuorodos

Nacionalinio socialinės apsaugos instituto sukurtas Kokybės modelis remiasi tarptautinėmis ISO 9001:2000 – Kokybės valdymo sistemų normomis bei Europos kokybės valdymo fondo sukurtu Aukščiausios kokybės modeliu.

Remiantis šiais šaltiniais, paslaugų kokybė yra apibrėžiama šiais kintamaisiais:

- **Pasitikėjimas** – tai gebėjimas užtikrintai ir tiksliai teikti pažadėtas paslaugas.
- **Atsakomybė** – gebėjimas padėti klientams skubiai teikiant paslaugas.
- **Saugumas** – siejamas su darbuotojų žiniomis ir gerumu bei gebėjimu perteikti klientams pasitikėjimą.
- **Empatija** – rodyti domėjimąsi ir asmeninį rūpestį bei dėmesį klientams.
- **Materialūs aspektai**: infrastruktūra, įranga, žmonių išteklių ir komunikaciniai išteklių.

Pagalbos namuose paslaugų srityje taikoma Kokybės sistema siekiant patenkinti klientus mažiausiomis sąnaudomis. Jos poveikis pasireiškia teikiant

klientams ir jų šeimoms individualias priežiūros paslaugas namuose, siekiant užtikrinti jų pagrindines reikmes ir kasdienę veiklą.

Siekiant šio tikslo, pagrindiniai veiksmai yra prevencinio pobūdžio. Šiais veiksmais siekiama gerinti paslaugų teikimą. Prevencinis pobūdis reiškia, kad turi būti sukurtas procedūrų planas įvairioms intervencijos sritims. Kokybė – tai kiekvieno atsakomybė, todėl būtina formuoti tokią veiklą, į kurios kūrimą įtraukiamas kiekvienas, sukaupiant rezultatus ir apibrėžiant uždavinius taip, kad visi žmonės būtų įtraukti į procesą.

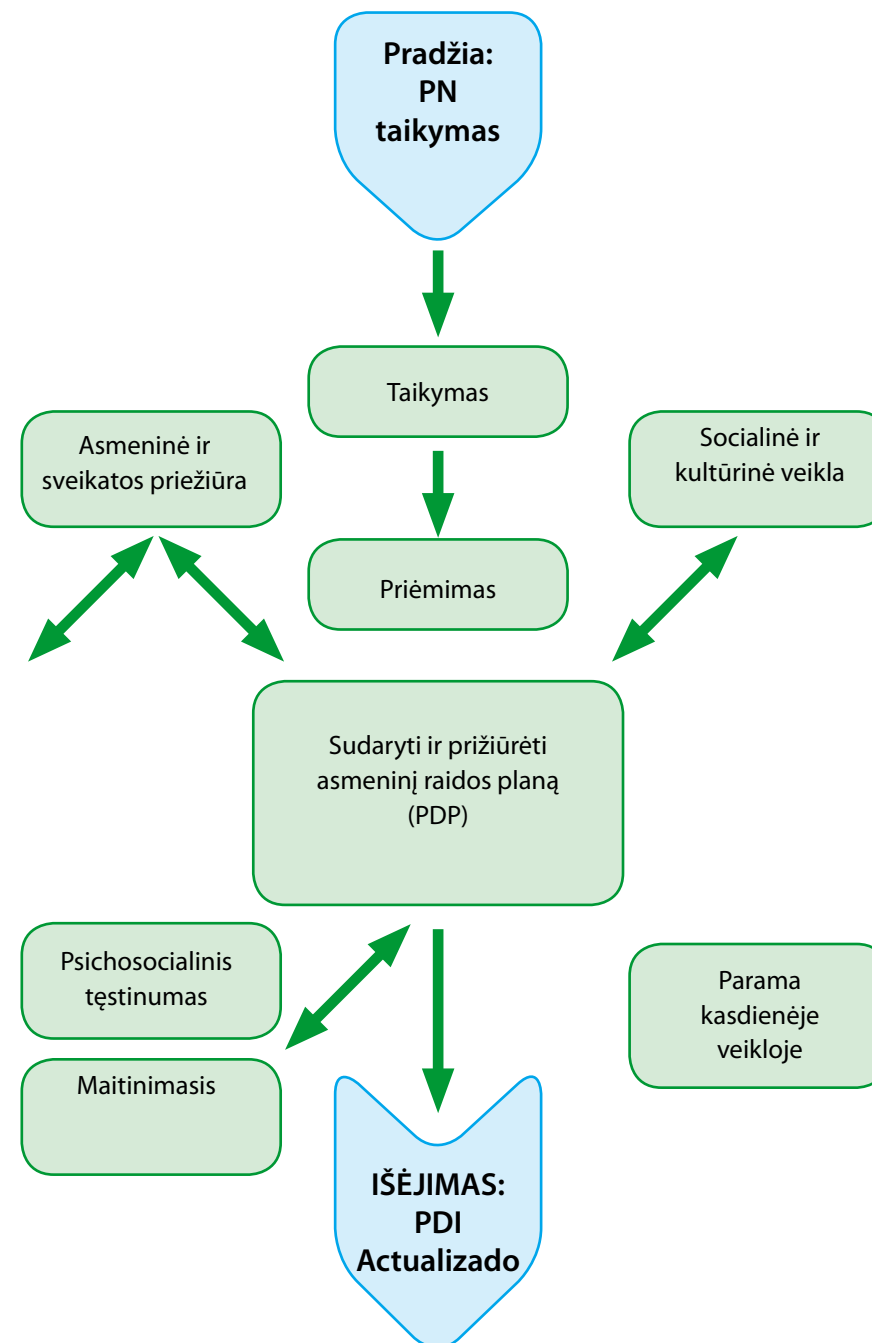
Kokybės valdymas yra įgyvendinamas pagal loginiu nuoseklumu išdėstytus kriterijus.



### Išteklių kriterijai:

1. Organizacija apibrėžia, įgyvendina ir peržiūri savo strategiją bei paverčia ją veiksmais ir planais. Šioje srityje svarbu, kad vadovybė įvardintų misiją, vertybes ir namuose teikiamų paslaugų principus.
2. Organizacija vadovauja žmonių ištekliams ir juos formuoja bei suteikia laisvę jų potencialui. Ji užtikrina darbuotojų mokymą, veiklos ir pasitenkinimo lygį.
3. Organizacija veiksmingai ir efektyviai planuoja ir vadovauja išorės partnerystėms bei vidaus ištekliams. Organizacijai padeda jos išorės paslaugų tinklo augimas.
4. Organizacija apibrėžia procesus, juos valdo ir tobulina, siekdama sukurti vertę savo klientams. Pagrindiniai procesai yra neatsiejami nuo visų organizacijos teikiamų paslaugų. Jie atitinka daugybę tarpusavyje susijusių veiklų, paverčiančių kiekvieną procesą įėjimų ir išėjimų sistema.

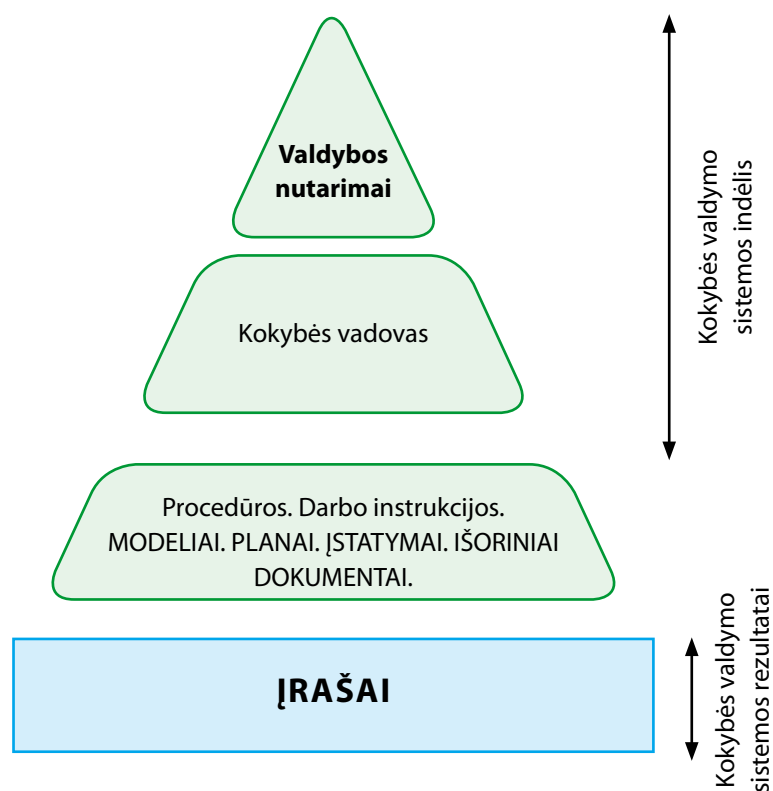
### Pagrindinių procesų seka ir sąveika



### Rezultatų kriterijai:

1. Išorės klientų pasitenkinimas
2. Darbuotojų pasitenkinimas
3. Bendruomenės, kur organizacija yra įsikūrusi, reikmių ir lūkesčių patenkinimas
4. Planuojamas atlikimas

Kokybės sistemos struktūra įgalina valdyti ir kontroliuoti organizaciją remiantis šiais dokumentais:



- 1 lygis. **Kokybės vadovas.** Šis dokumentas apibrėžia organizacijos kokybės politiką, jos struktūrą ir atsakomybę. Jis suteikia struktūrą pagalbos namuose paslaugų srityje įdiegtai Kokybės kontrolės sistemai.
- 2 lygis. **Procedūros** – tai dokumentai, apibūdinantys užduočių atlikimo būdą ir kontrolės priemones, taikytinas visoms esminėms Kokybės kontrolės užduotims.
- 3 lygis. **Darbo instrukcijos** – tai dokumentai, susiję su konkrečiomis darbo pareigomis ar konkrečia užduotimi, kuriuose apibūdinama procedūros eiga pateikiant konkrečiai situacijai būtiną informaciją.
- 4 lygis. **Kokybės planas** įgalina tinkamai ir lengvai laiko požiūriu nustatyti veiklas (būtinąs kokybei užtikrinti), kurių atlikimą lengva iš anksto peržiūrėti ir kurios, bendrai kalbant, turi būti atliktos per tam tikrą nustatytą laiką.
- 5 lygis. **Reikalavimai.** Įrašai yra modelių grupė, apimanti duomenis, kurie parodo objektyvią kasdienę kiekvieno etapo ir kiekvienos užduoties kokybės perspektyvą. Šie įrašai rodo rezultatus ir pateikia įrodymus apie atliktą veiklą.

## 4.2. Socialinių paslaugų namuose kokybės standartai Portugalijos nacionaliniame projekte

Kokybė pripažinta kaip sritis, kuriai buvo skiriama mažiausiai dėmesio trečiajame sektoriuje. Projekto pradžioje tapo aišku, kad didžioji dalis žmonių, dirbančių pagalbos namuose tarnybose Amadoros savivaldybėje, mažai žino apie Kokybės valdymo sistemą. Tai tapo išeities tašku Kokybės vadovo kūrimui, kuris turėjo tarnauti kaip orientyras prie Nacionalinio socialinės apsaugos instituto parengto Kokybės vadovo, skirto pagalbos namuose paslaugoms.

Šio projekto pradžios scenarijus puikiai tiko šio darbo plėtrai, kadangi Nacionalinė socialinės apsaugos sistema, reglamentuojanti visas Privačias institu-

cijas socialiniam solidarumui, kaip tik tikrino būsimojo Kokybės vertinimo modelio, skirto pagalbos namuose paslaugoms, projektą. Todėl galime teigti, jog šis projektas inovacijų prasme atitiko EQUAL programos lūkesčius.

Įgyvendinant Kokybės valdymo sistemą, buvo patvirtinta, kad labai svarbi yra nuodugnesnė ir aktyvesnė intervencija organizacijos darbuotojų atžvilgiu. Dėl šios priežasties komanda organizavo tris mokymų kursus kokybės sistemų įgyvendinime dalyvaujantiems darbuotojams.

Mokymų santrauka pateikiama šiomis temomis:

**Vadybos komandos informavimas.** Tikslas – didinti projekte dalyvaujančių organizacijų direktorių tarybos ir vadovų suvokimą apie Kokybės valdymo sistemos svarbą socialinėje srityje. Mokymo moduliai apėmė įstatymus ir nuostatus, kokybės sąvokas ir principus bei kitus su šia tema susijusius klausimus.

**Kokybė Privačioms institucijoms socialiniam solidarumui (PISS).** Šių mokymų tikslas – gerinti Kokybės valdymo sistemos įgyvendinime tiesiogiai dalyvaujančių darbuotojų suvokimą. Mokymas apėmė kokybės, nuostatų, sąvokų ir kokybės principų, taikomų pagalbos namuose paslaugų srityje, temas.

**Maisto saugumas.** Šių mokymų tikslas – gerinti Kokybės valdymo sistemos įgyvendinime savo organizacijose tiesiogiai dalyvaujančių darbuotojų suvokimą. Mokymas apėmė reikalavimus maisto tiekimui, maitinimo sektoriaus normas ir jų teisingo įgyvendinimo būtinumą.

Įgyvendinimo laikotarpiu šiam tikslui parengti kokybės konsultantai stebėjo ir kontroliavo visas projekte dalyvaujančias organizacijas. Jie padėjo organizacijoms įgyvendinti Nacionalinio socialinės apsaugos instituto „PNP Kokybės vadovą“. Šiems konsultantams taip pat teko atsakomybė nustatyti KVS (Kokybės valdymo sistemos) trūkumus ir sunkumus, su kuriais susidūrė organizacijos, kad galėtų juos pritaikyti sėkmingam įgyvendinimui. Šiame procese konsultantai prižiūrėjo institucijas, nukreipdami esminius procesus ir pritaikydami esamas taisykles bei reikalavimus.

Visame procese organizacijų įgyta patirtis ir rezultatai sudarė pagrindą kokybės vadovo ir nuostatų sukūrimui. Todėl galima teigti, kad produktas remiasi šiais principais:

**Galių suteikimas.** Aktyvus visų vienuolikos pilotuojančių institucijų dalyvavimas visuose kokybės vadovo ir nuostatų kūrimo bei įgyvendinimo etapuose.

**Adekvatumas.** PNP Kokybės vertinimo modelio pritaikymas dalyvaujančių organizacijų realybei. Tai maksimaliai sustiprino esamą organizacinę kultūrą ir gerąją praktiką. Ši geroji praktika buvo įtraukta į vadovą.

**Naudingumas.** Visose organizacijose pagerėjo teikiamų paslaugų kokybė.

**Perkėlimas.** Šio produkto kalba yra lengvai suprantama, ypač PNP teikiančioms organizacijoms. Ji atitinka organizacijų realybę ir todėl palengvina praktinį Kokybės vertinimo modelio pritaikymą ir perkėlimą.

## Kokybės valdymo sistemos (KVS) įgyvendinimo proceso rezultatai

Prasidėjus KVS įgyvendinimo procesui, įvyko gilūs pokyčiai. Šiuos pokyčius pradėjusios organizacijos išmoko spręsti kokybės klausimą ir įgavo galių tęsti šį procesą. Išaugo darbuotojų ir jų vadovų suvokimo lygis apie būtinumą vadovauti ir dirbti pagal šiuos principus, siekiant nuolatinio teikiamų paslaugų tobulinimo ir patvirtinimo pagal egzistuojančias normas.

Tokia yra dabartinė situacija, kai viena – dėl šių sistemų įgyvendinimo auga jų svarba ir pripažinimas iš Portugalijos vyriausybės pusės. Kita, galima pasiremti grįžtamu ryšiu iš vartotojų, liudijančių apie teigiamą poveikį, kurį šie pokyčiai turėjo organizacijų darbui. Tikslumas, skaidrumas ir objektyvumas – privalomos kokybės sistemos savybės – buvo suvoktos kaip būtinybė tinkamai užduočių, kurias pradėjo skatinti vartotojų pasitenkinimas, raidai. Kokybės ir nuolatinio tobulinimo ryšys, našumas ir efektyvumas bei galimas organizacinis augimas buvo suvokti kaip kokybės sistemų įgyvendinimo pridėtinė vertė.

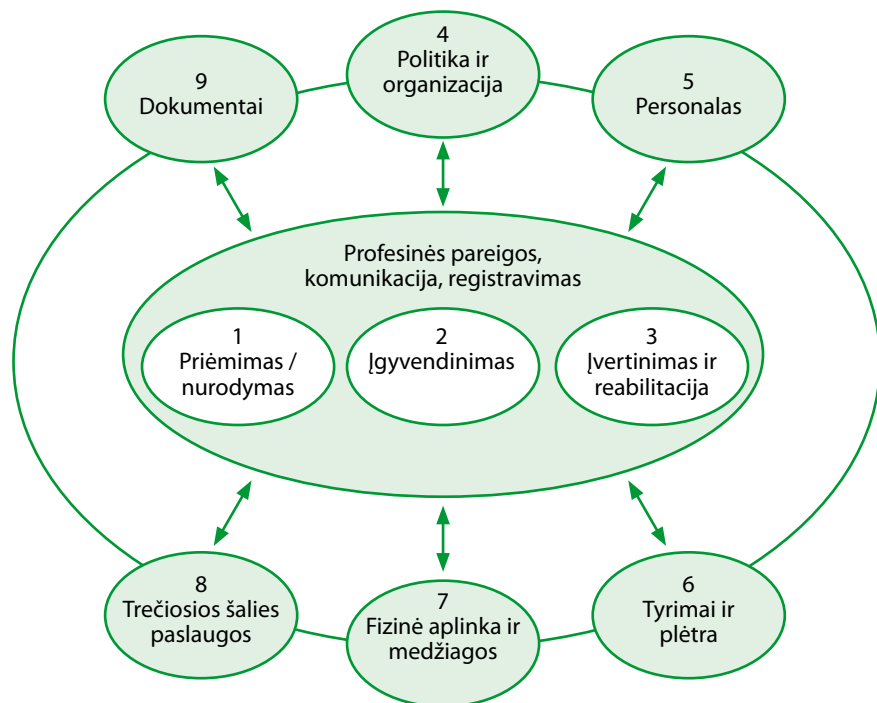
Kokybės konsultantų atliktas stebėjimas padėjo sukurti bendrą visų dalyvaujančių organizacijų tinklą. Tai leido joms pasikeisti patirtimi ir dalintis bendromis užduotimis. Ši praktika sudaro sąlygas nuolatiniam naudingos informacijos srautui tarp organizacijų, leidžia joms pasiekti didesnio resursų pelningumo ir efektyvaus teikiamų paslaugų pagerėjimo.

### 4.3. Paslaugų kokybė socialinių paslaugų sektoriuje tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose

#### OLANDIJA

Kokybės suderinimo modelis yra taikomas organizacijoms sveikatos ir socialinės paramos srityje. Jo misija – Kokybės valdymo sistemų suderinimas ir vykdymas. Organizaciniu pagrindu yra numatyta Ekspertų taryba, konkretūs paslaugų teikėjai, draudimo kompanijos ir klientai. Modelį sudaro devyni lygiai. Šioje schemoje pateikiamas viso proceso apibūdinimas.

HKZ (liet. KSM) – Kokybės suderinimo modelis – diagrama



#### Sertifikavimo (patvirtinimo) schemas lygiai<sup>1</sup>

Sertifikavimo schemoje galima išskirti keturis lygius. Pirmasis lygis susijęs su schemos apimtimi – kokio tipo sveikatos priežiūros institucijai, turinčiai tam tikro pobūdžio funkcijas, schema skirta (pvz., namų priežiūros institucijos, apimančios nepagydomų ligonių priežiūrą). Antrasis lygis susijęs su tais priežiūros aspektais, kurie reikšmingi konkrečiam tipo institucijų išorinei peržiūrai ir todėl į juos turi būti atsižvelgiama (pvz., laukimo laikas). Trečiajame lygmenyje įvedamos su tais aspektais susijusios normos ir standartai. Šios normos yra išvestos iš esamos medžiagos, tokios kaip specialistų vadovai, pacientų peržiūros instrumentai, įstatymai ir kt. Ketvirtasis lygis susijęs su tuo, kaip organizacija patvirtina, kad jos produktas atitinka normas ir standartus. Iš esmės tai yra Kokybės užtikrinimo sistema.

#### Kokybės suderinimo modelis – diagrama ir įgyvendinimas

Vienas dalykas yra sukurti konkrečiam sektoriui būdingas normas. Tačiau šių normų įgyvendinimas yra kitas daug svarbesnis klausimas. Jis reikalauja supratimo ir žinių apie sistemos veikimą ir kaip kokybės valdymas gali padėti organizacijai. KSM nuolat ieško galimybių suformuoti instrumentus, padedančius įgyvendinti kokybės valdymo sistemas. Glaudžiai bendradarbiaujama su bendromis sveikatos priežiūros ir socialinės apsaugos organizacijomis. Olandų sveikatos priežiūroje ir socialinėje apsaugoje dėmesys pamažu persikelia nuo statinės kokybės kontrolės prie dinamiškos sistemos, kuri sudaro sąlygas nuolatiniam kokybės gerinimui. Egzistuoja didėjanti orientacija į priežiūros rezultatus ir būtinumas kontroliuoti kokybę (klinikiniais) būdais. ISO 9001 raida neatsilieka nuo šių naujų reiškinų. KSM stengiasi, kad Suderinimo modelis išliktų technologiškai pažangus.

#### BELGIJA

Belgijos kontekste, konkrečiai Namų vadybininkų projekte, svarbu atkreipti dėmesį į labai reikšmingą kokybės vaidmenį visuose namų vadybininkų rengimo lygiuose. Jie ruošiami taip, kad galėtų teikti aukštos kokybės paslaugas namuose, orientuojantis į kliento pasitenkinimą. Kokybės principas

<sup>1</sup> Informacija pateikta [www.hkz.nl](http://www.hkz.nl)

ir modelis, kuriuo grindžiamas mokymas – tai Europos kokybės valdymo fondo (EKVF) kokybės nuorodos. EKVF Aukščiausios kokybės modelis – tai rekomendacinio pobūdžio struktūra, paremta 9 kriterijais<sup>2</sup>. Penki iš jų yra „Įgalinantieji“ ir keturi yra „Rezultatai“. „Įgalinantieji“ kriterijai apima organizacijos veiklą. „Rezultatų“ kriterijai apima organizacijos pasiekimus. „Įgalinantieji“ lemia „rezultatus“ ir „Įgalinantieji“ yra tobulinami, atsižvelgiant į „rezultatų“ suteikiamą grįžtamąjį ryšį. Belgijos partneris turi išorinį EKVF, stebintį EKVF įgyvendinimą mokymo kursuose.

Siekiant įvertinti paslaugą, bet kuris partneris gali naudoti analizės priemones, padedančias nuolatiniam paslaugos gerinimui.

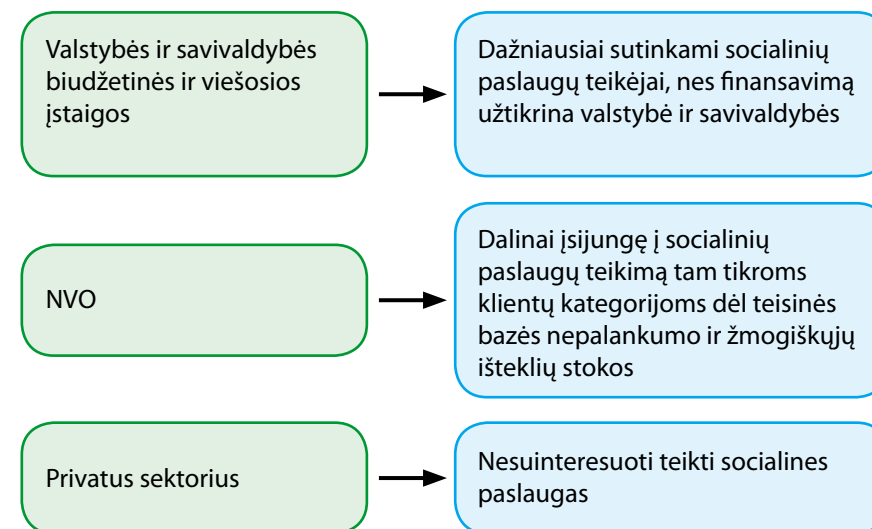
## LIETUVA

### Socialinių paslaugų kokybės samprata

LR socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistema tik kuriama. Valstybė nėra reglamentavusi, kas yra paslaugų kokybė ir kaip ji turėtų būti vertinama, tačiau daugelyje teisės aktų (LR socialinių paslaugų įstatymas, LR socialinių paslaugų katalogas, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacijos tobulinimo tvarkos aprašas, Socialinės globos normų aprašas, Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai ir kt.) numatyti tam tikri kokybės vertinimo kriterijai / rodikliai.

<sup>2</sup> Informacija pateikta [www.efqm.org](http://www.efqm.org)

LR socialinių paslaugų įstatymas numato, kad socialines paslaugas gali teikti:



Socialinių paslaugų kokybės standartai, kurie pradės veikti nuo 2010 metų, kartu su įstaigų licenzijavimo sistema numatys vienodą paslaugų kokybės principų taikymą visoms socialines paslaugas teikiančioms organizacijoms, nepriklausomai nuo jų statuso. LR socialinių paslaugų įstatyme apibrėžti paslaugų teikimo principai yra kaip pirminė prielaida, sudaranti galimybę pradėti vertinti socialinių paslaugų kokybę:

**Bendradarbiavimo.** Socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba.

**Dalyvavimo.** Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir (ar) jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.

**Kompleksiškumo.** Socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai.

**Prieinamumo.** Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos.

**Socialinio teisingumo.** Asmens (šeimoms) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimoms) galimybėms gauti socialines paslaugas.

**Tinkamumo.** Asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius.

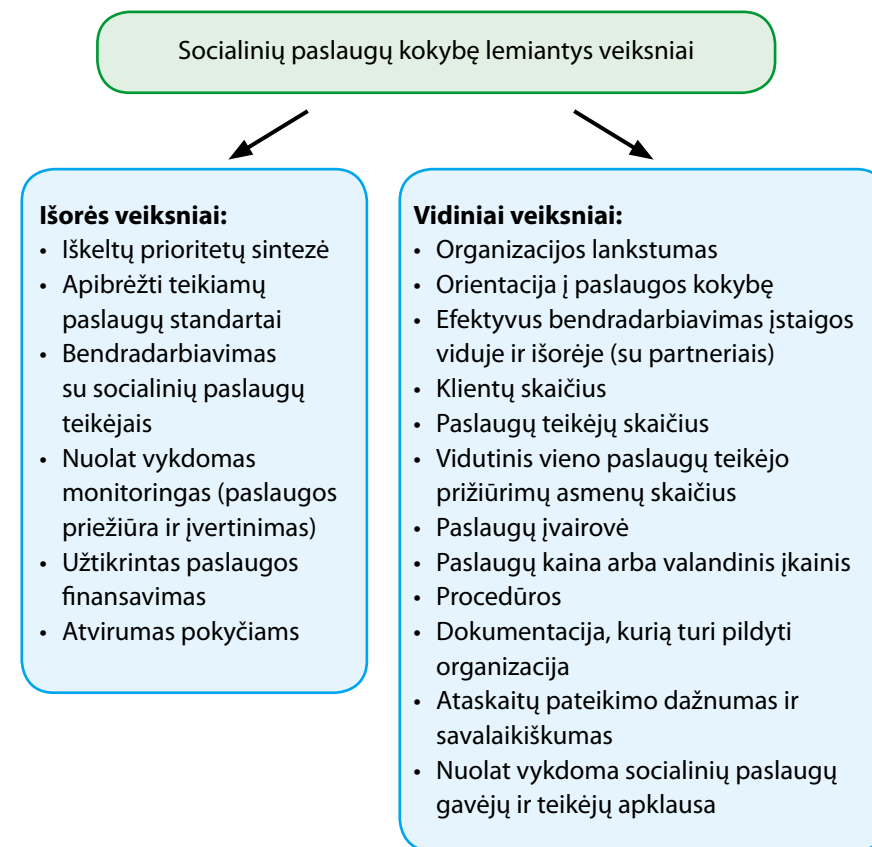
**Veiksmingumo.** Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius.

**Visapusiškumo.** Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis.

**Socialinių paslaugų kokybė** gali būti apibrėžta kaip **kliento lūkesčių atitikimo ir paslaugų teikimo standarto sintezė**. Ji yra neatsiejama nuo bendros valstybės ir savivaldybių vykdomos politikos ir jų siekio užtikrinti klientams kokybišką paslaugą.

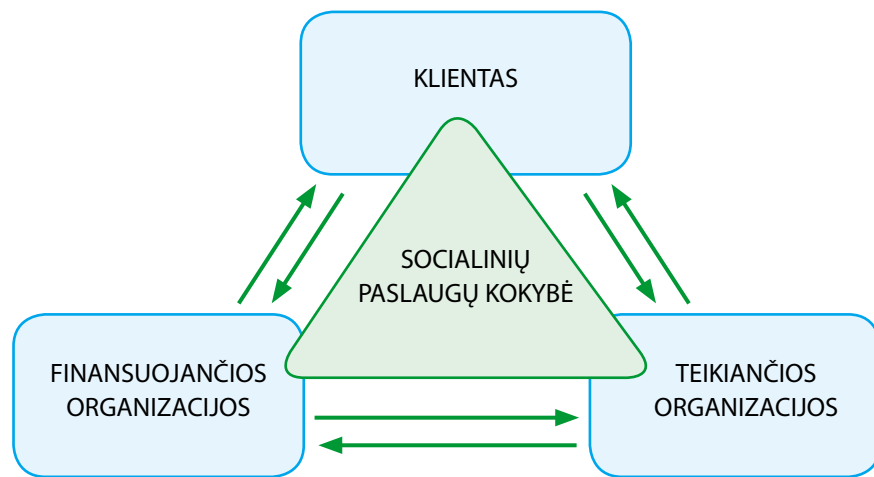
### Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai

Socialinių paslaugų kokybę lemia išorės ir vidiniai veiksniai.



### Socialinių paslaugų kokybės vertinimas

Socialinių paslaugų vertinimo procese dalyvauja 3 elementai. Visi jie yra tarpusavyje susiję ir dalyvauja socialinių paslaugų kokybės matavime ir vertinime.



Socialinių paslaugų vertinimo proceso sudedamosios dalys:

### I. Finansuojančios organizacijos veiksmai:

Visų procedūrų standartizavimas

- Teikiamų paslaugų kokybės matavimo rodiklių nustatymas
- Kokybės rodiklių ir organizacijos veiklos vertinimo dažnumo nustatymas
- Teikiamų paslaugų kokybės matavimas ir kontrolė
- Organizacijos veiklos vertinimas (išvados)

### II. Paslaugas teikiančios organizacijos veiksmai:

Visų procedūrų standartizavimas

- Prašymų pateikimo, paslaugų skyrimo, jų teikimo ir mokėjimo už jas tvarkos nustatymas
- Trišalės sutarties formos nustatymas
- Darbuotojų teikiamų paslaugų kontrolės žurnalo formos nustatymas

- Kokybinių rodiklių teikiamoms soc. paslaugoms nustatymas
- Paslaugų kokybės rodiklių matavimo dažnumo nustatymas
- Klientų poreikių tyrimo anketos paruošimas ir nustatymas
- Kliento skundo ištyrimo procedūrų nustatymas
- Klientų apklausa pagal paruoštas anketas, duomenų analizė ir išvadų pateikimas
- Reagavimas į gautas išvadas
- Veiklos ataskaitų ruošimas

### III. Kliento veiksmai:

- Paslaugų kokybės atitikimo poreikiams ir standartams vertinimas
- Padėkų, nusiskundimų, skundų pateikimas socialinių paslaugų organizatoriams
- Dalyvavimas apklausose, diskusijose ir savo nuomonės apie teikiamų paslaugų kokybę išreiškimas

Nacionalinis projektas VB „MĮM (Moterų įdarbinimo modelis)“ ir jo sukurti inovatyvūs produktai nebuvo orientuoti į Socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistemos kūrimą.

## 4.4. Išvados: kokybės valdymo sistemos ir socialinė politika

1. Kokybės valdymo sistemų įgyvendinimas socialiniame sektoriuje iškyla kaip svarbus reiškinys, kai kuriais atvejais tarnaujantis išeities tašku socialinės politikos apibrėžimui.
2. Gilių socialinės valstybės politikos pokyčių kontekste, kuomet socialinės organizacijos yra priverstos plėtoti savo galimybes, kad išsilaikytų, koky-



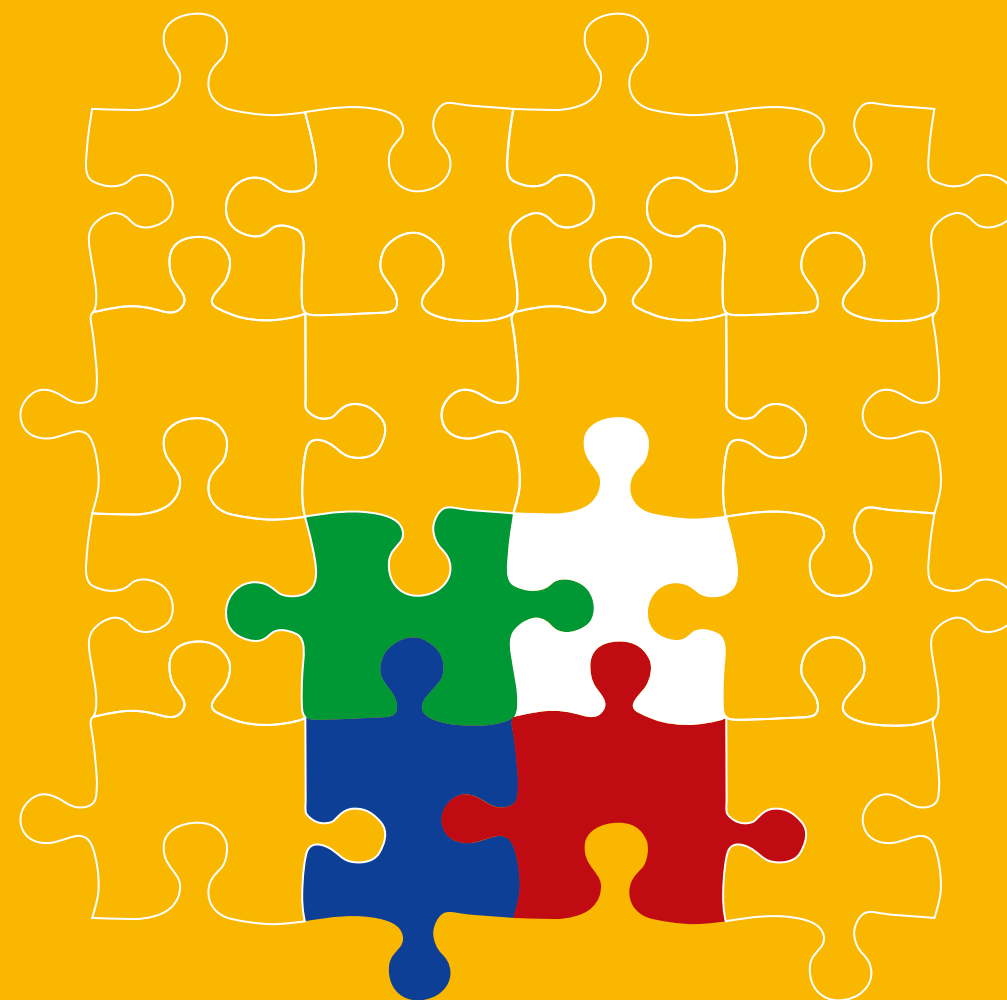
bės vadyba tampa vienu iš būdų, skatinančių jų nepriklausomybę nuo valstybinio finansavimo.

3. Tikėtina, jog nuolatinis teikiamų paslaugų gerinimas ir nuolatinis sprendimų ieškojimas padės organizacijoms rasti alternatyvių priemonių, padedančių joms išsilaikyti.
4. Be to, aukštesnės teikiamų paslaugų kokybės įgyvendinimas gali pririšti klientus prie kokybiškų socialinio sektoriaus socialinių institucijų.



## 5.

### Inovacijos pagalbos namuose paslaugų srityje (Lietuvos darbo paketas)



Inovacijos – tai vienas iš pagrindinių principų įgyvendinant EQUAL projektus. EQUAL programa buvo sukurta siekiant įgyvendinti, tobulinti ir legalizuoti politikos kūrimo ir įgyvendinimo metodus vietiniame, nacionaliniame ir Europos Sąjungos lygmenyje, o taip pat integruoti pažangią praktiką bendros darbo rinkos politikoje ir konkrečius veiksmus, apimančius sprendimų, metodologijų perkėlimą ir didinančius politikos įgyvendinimo efektyvumą. Inovacija gali būti visiškai naujas dalykas nacionaliniame kontekste, derinys jau egzistuojančių elementų ar racionaliai pakeisti priemonių įgyvendinimo metodai. EQUAL yra lyg pirmasis žingsnis, verčiantis kurti inovacijas socialinėje srityje. Socialinės inovacijos nėra apibrėžtos ar reglamentuojamos nacionaliniame ar Europos lygmenyje. Nėra sistemos, kuri skatintų inovacijų kūrimą.

Nežiūrint į tai, kuriame lygmenyje – vietiniame, nacionaliniame ar Europos Sąjungos – inovacija yra sukurta, kiekvienas naujas produktas privalo:

- atitikti ar viršyti vartotojo reikalavimus;
- būti parengtas masiniam naudojimui (tai reiškia, jog paslaugos teikimas nėra orientuotas į konkrečią tikslinę grupę, kuri dominavo projekte);
- turėti apčiuopiamą vertę;
- būti patikimas.

Siekdamos šio tikslo, kiekvienos šalies valstybinės institucijos privalo:

- suformuoti plėtros politiką novatoriškų socialinių paslaugų srityje, apibrėžiančią inovacijų kūrimo kryptis ir užtikrinančią artimą ir efektyvų bendradarbiavimą tarp inovacijų sėkme suinteresuotų šalių;
- patobulinti teisinės, ekonominės ir administracinės raidos aplinką, kuri formuoja sąlygas inovacijų plėtrai ir inovacijų verslo kūrimui ir funkcionavimui;
- aktyviai dalyvauti tarptautiniame bendradarbiavime tarp institucijų, siekiant, kad socialinės institucijos įsitrauktų į tarptautinius ir Europos socialinių paslaugų integravimo procesus (dalyvavimas tarptautiniuose projektuose ir programose, bendros novatoriškos įmonės, tarptautinės darbo rinkos sklaida);

- plėsti novatoriškų socialinių paslaugų ir projektų dotavimą, sudarant sąlygas novatoriškoms organizacijoms pasinaudoti finansinės paramos formomis kuriant inovacijas.

Parengtų ir išbandytų novatoriškų produktų integravimas vietiniame ir nacionaliniame socialinių paslaugų sistemos lygmenyje sukuria prielaidas teikti labiau kvalifikuotas socialines paslaugas. EQUAL projekte kiekvienos šalies (Portugalijos, Belgijos, Olandijos ir Lietuvos) sukurti novatoriški produktai yra nukreipti į socialinių pagalbos namuose paslaugų tobulinimą.

## 5.1. Inovacijos tarptautinių partnerių nacionaliniuose projektuose

### LIETUVOS PROJEKTO INOVACIJOS

#### Naujausi mūsų projekto sprendžiamą problemą pagrindžiantys statistiniai duomenys

Nedarbo lygis pirmajame 2007 metų ketvirtyje buvo 5 proc. Beveik pusė visų bedarbių neturėjo kvalifikacijos. Vienas iš trijų (23,5 tūkst.) buvo baigęs vidurinę mokyklą ir vienas iš dešimties (8,3 tūkst.) buvo baigęs pagrindinę mokyklą. 10 tūkst. (12,5 proc. visų bedarbių) bedarbių buvo su aukštesniu (universitetiniu ar neuniversitetiniu) išsilavinimu. Didžioji dauguma jų (62 proc.) buvo moterys.

#### Pagrindinės išorinės ir vidinės mūsų projekto sprendžiamos problemos priežastys

Išorinės problemos priežastys:

- a) suaugusiųjų profesinio rengimo ir perkvalifikavimo sistema nebeatitinka rinkos reikalavimų;

- b) lanksčių darbo formų trūkumas moterims, negalinčioms dalyvauti darbo rinkoje dėl socialinių paslaugų priežiūros reikalaujantiems asmenims (vaikams, neįgaliems ir seniems žmonėms).

Vidinės problemos priežastys:

- a) turima profesinė kvalifikacija nebepaklausi šiuolaikinėje darbo rinkoje;
- b) prarasti gebėjimai lygiaverčiai konkuruoti darbo rinkoje.

#### Mūsų projektas siekia išspręsti šias priežastis

Projekte ypatingas dėmesys skiriamas vidinių problemą lemiančių priežasčių šalinimui (siekiama sudaryti sąlygas įgyti rinkoje paklausią profesinę kvalifikaciją bei atstatyti gebėjimus lygiaverčiai konkuruoti darbo rinkoje), kurios iš dalies įtakoja ir sprendžia išorines problemą lemiančias priežastis (suaugusiųjų profesinė mokymo sistema papildoma paklausia darbo rinkoje profesine kvalifikacija).

#### Tyrimai ir statistiniai duomenys, pagrindžiantys problemą lemiančių priežasčių aktualumą

Vidinių priežasčių (turima profesinė kvalifikacija nebepaklausi šiuolaikinėje darbo rinkoje ir prarasti gebėjimai lygiaverčiai konkuruoti darbo rinkoje) aktualumą pagrindžia 2005 metais atliktas tyrimas, kuriame dalyvavo ilgalaiškės bedarbės ir priešpensinio amžiaus moterys. Tyrimo metu nustatyta, kad 23,5 proc. apklaustų tikslinės grupės moterų nurodė vyresnį amžių kaip nedarbo priežastį; 19,5 proc. mano, kad jų turima profesija nebereikalinga (ypač dažnai šį atsakymo variantą žymėjo įvairių sričių pedagogai); 14,1 proc. kaip nedarbo priežastį nurodė žemą išsilavinimą; 7,2 proc. nurodė, kad nedirba, nes turi prižiūrėti neįga-



lius šeimos narius, o 5,4 proc. turi daug vaikų, kuriems reikia priežiūros.

57,1 proc. tikslinės grupės moterų mano, kad norint išlikti šiandieninėje darbo rinkoje reikia įgyti paklausesnę profesiją; 15,6 proc. mano, kad reiktų atnaujinti profesijos žinias, kad galėtų prisitaikyti prie rinkos kaitos; 14,6 proc. mano, kad reiktų išmolti naujų darbo įgūdžių, nes dėl amžiaus negali dirbti ankstesnio darbo.

77,36 proc. ilgalaikių bedarbių ir priešpensinio amžiaus moterų mano, kad mokymasis ir tobulėjimas turi tęstis visą gyvenimą. Tačiau daugiau negu pusė (54,72 proc.) tikslinės grupės moterų nepatenkintos informacijos lygiu apie galimybę persikvalifikuoti; kad tokios informacijos užtenka minėjo tik 23,11 proc. apklaustųjų moterų; 11,79 proc. net nežino kur tokia informacija teikiama; 5,66 proc. moterų teigia, kad tokia informacija neprieinama, nes spaudos neperka, o internetu naudotis nemoka.

25,6 proc. respondentų nurodė, jog darbo rinkoje labiausiai trūksta slaugių / auklių seniems žmonėms; po 21,5 proc. mano, kad trūksta auklių vaikams ir socialinio darbuotojo padėjėjų. Net 79,62 proc. respondentų nurodė, kad norėtų mokytis pagal auklės – socialinio darbuotojo padėjėjos programą, jei tai būtų nemokama; 4,74 proc. norėtų mokytis, net jei už mokslą reiktų mokėti.

### **Būdai ir priemonės, kuriais mūsų projektas siekia šalinti pasirinktą problemą lemiančias priežastis**

Priežastims, susijusioms su tuo, jog suaugusiųjų profesinio mokymo ir perkvalifikavimo sistema nepakankamai atitinka rinkos reikalavimų ir turima



profesinė kvalifikacija nebepaklausi šiuolaikinėje darbo rinkoje, pašalinti projekte naudoti šie būdai ir priemonės:

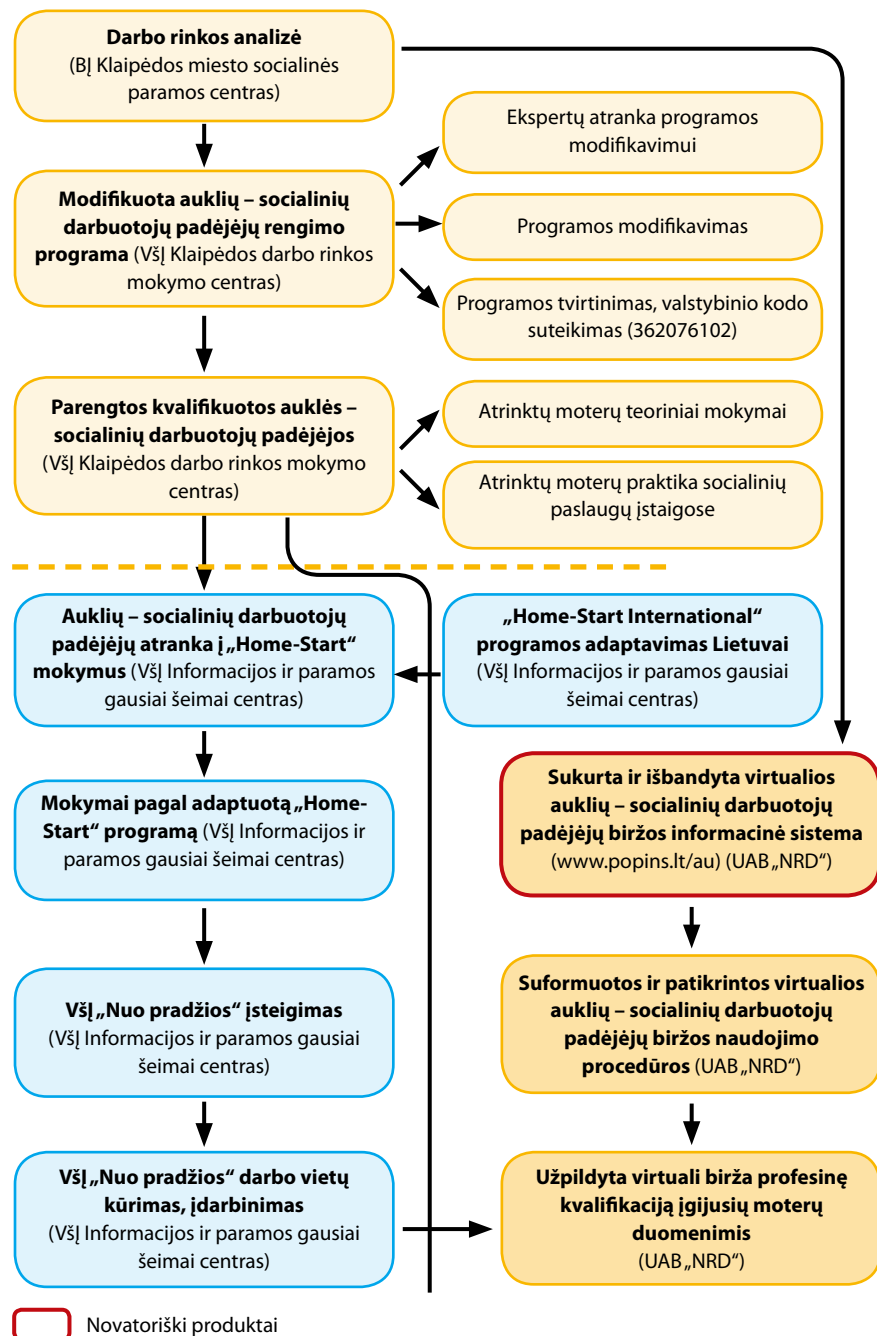
- darbo rinkos situacijos analizė;
- modifikuota auklių – socialinių darbuotojų padėjėjų rengimo programa;
- parengtos kvalifikuotos auklės – socialinių darbuotojų padėjėjos.

Priežastiai – lanksčių darbo formų trūkumas moterims, negalinčioms dalyvauti darbo rinkoje dėl socialinių paslaugų priežiūros reikalaujantiems asmenims (vaikams, neįgaliems ir seniems žmonėms) – šalinti projekte naudoti sekantys būdai ir priemonės:

- b) sukurta ir išbandyta virtualios auklių – socialinių darbuotojų padėjėjų biržos informacinė sistema ([www.popins.lt/au](http://www.popins.lt/au));
- c) suformuotos ir patikrintos virtualios auklių – socialinių darbuotojų padėjėjų biržos naudojimo procedūros;
- d) „Home-Start“ darbuotojų rengimo programa adaptuota Lietuvos poreikiams;
- e) pagal adaptuotą mokymo programą „Home-Start“ parengta 15 socialinio darbo vadybininkų. Įkurtas „H-S International“ padalinys Lietuvoje (VšĮ „Nuo pradžios“).



**Mūsų projekte naudojamo metodo schema, nurodanti VB partnerį, atsakingą už kiekvieno etapo įgyvendinimą**



**Mūsų projekte naudojamo metodo novatoriškumas**

Novatoriški produktai suteikia galimybę tikslinės grupės moterims projektuoti savo ateities perspektyvą ir pasirinkti vieną iš dviejų joms patinkančių tolimesnės veiklos krypčių: pedagoginę (darbo su vaikais) arba socialinę (darbo su socialinės rizikos šeimomis, auginančiomis vaikus, senais žmonėmis ar neįgaliais asmenimis ir pan.). Dalis tikslinės grupės moterų ugdo vadybinius savarankiško darbo gebėjimus, darbo su šeima ir darbo su savanoriais gebėjimus per „Home-Start“ programą. „Home-Start“ veikla suteikia galimybę moterims dirbti lanksčiomis darbo formomis, derinant šeimos ir darbinę veiklą.

Šio naujo sprendimo įgyvendinimui taikyti anksčiau praktikoje nenaudoti metodai:

- a) mokymo dalyvių (tikslinės grupės moterų) apklausa dėl programos tobulinimo;
- b) seminarų, aptariant mokymo programą, problemas, iškilusias joms besimokant ir kt. klausimų svarstymui, organizavimas;
- c) tikslinės grupės moterų motyvavimas, kviečiant jas dalyvauti kitose projekto veiklose.

**Projekto rezultatai, įrodantys metodo efektyvumą sprendžiant problemą**

Iš 58 moterų daugiau nei 50 proc. jau dirba šiomis sąlygomis:

- 12 moterų dirba socialinio darbuotojo padėjėjomis pagal neterminuotas darbo sutartis;
- 5 moterys dirba socialinio darbuotojo padėjėjomis pagal terminuotas darbo sutartis;
- 3 moterys dirba „Home-Start“ organizatorėmis ir 7 – pagal savanorišką darbo sutartį VšĮ „Nuo pradžios“;
- 5 moterys pradėjo studijuoti Klaipėdos kolegijoje socialinį darbą ir 1 moteris – slaugą.

## Metodo taikymo galimybės pasibaigus projektui

Trys inovatyvūs produktai jau funkcionuoja savarankiškai:

1. Auklių – socialinių darbuotojų padėjėjų formalaus ugdymo II lygio programos (programos valstybinis kodas 362076102) įgyvendinimas gali vykti per Lietuvoje veikiančius Darbo rinkos mokymo centrus (informacija apie programą internete [http://www.darborinka.lt/mod/mp\\_reg/](http://www.darborinka.lt/mod/mp_reg/)).
2. Įkurta VšĮ „Nuo pradžios“, teikianti socialinės prevencijos paslaugas šeimoms, turinčioms socialinių problemų ir auginančioms ikimokyklinio amžiaus vaikus. Jau šiuo metu įmonė turi papildomo finansavimo šaltinius ir realias galimybes gyvuoti pasibaigus projektui.
3. Virtualioje auklių – socialinių darbuotojų padėjėjų biržoje šiuo metu jau pateikta informacija apie mokymuose dalyvavusias moteris, kurias darbdaviai gali rasti. Pasibaigus projektui nelieka šių informacinę sistemą administruojančio asmens.

## PORTUGALIJOS PROJEKTO INOVACIJOS

### Projekto inovacijos sprendžia diskriminacijos ir nelygybės darbo rinkoje problemas

Projektas susijęs su socialinės paramos paslaugomis asmenims, siekiantiems suderinti šeimos gyvenimą ir profesinę veiklą.

### Pagrindinės išorinės ir vidinės mūsų projekto sprendžiamos problemos priežastys

Išorinės problemos priežastys:

- a) šeimai nepakankamai lanksčios darbo valandos;
- b) nepakankamos alternatyvios pagalbos priemonės šeimos socialinėms reikmėms.

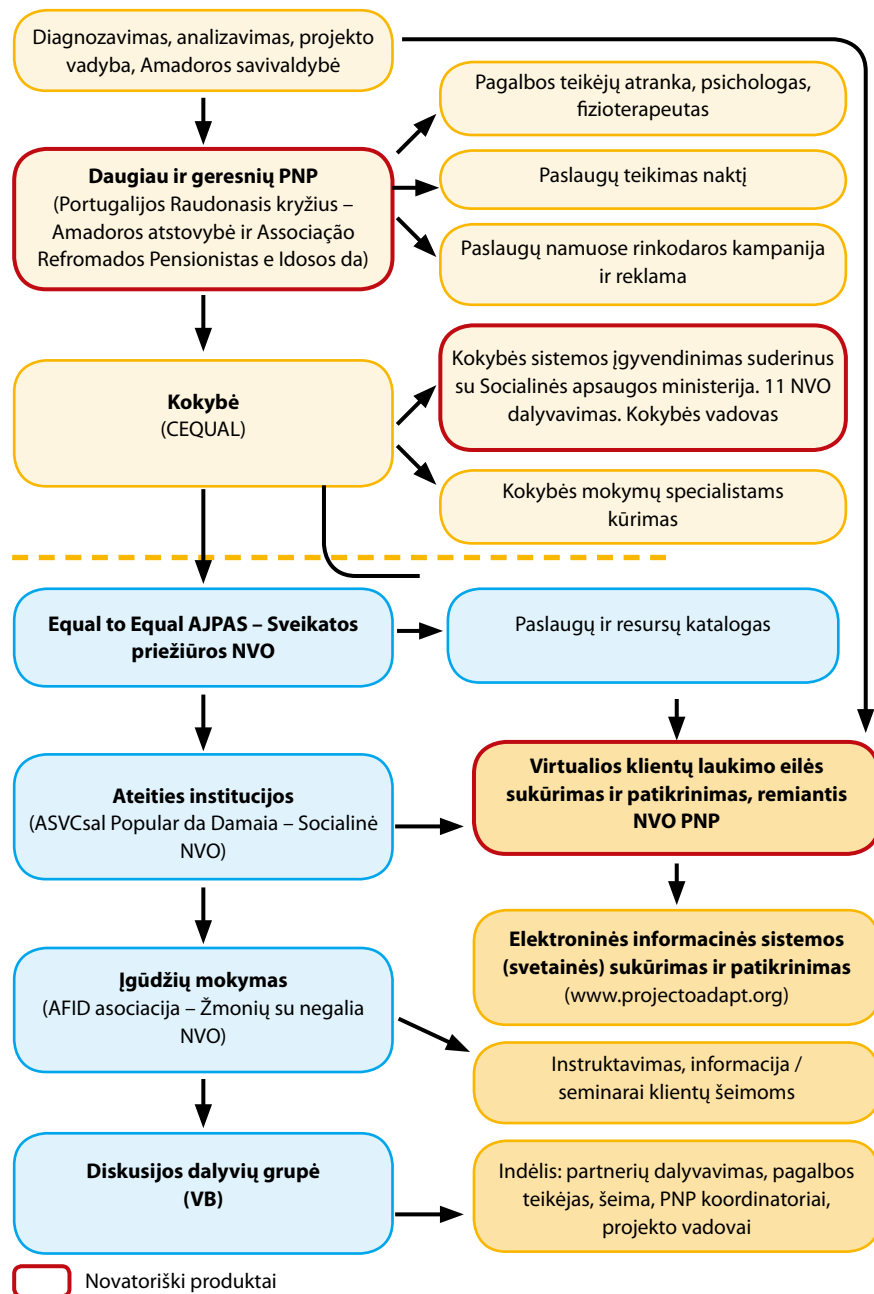
Vidinės problemos priežastys:

- a) socialinių teisių nežinojimas.

## Mūsų projektas siekia išspręsti šias priežastis

Projektas skiria ypatingą dėmesį socialinių tarnybų darbo laikui ir didesnei pagalbos namuose paslaugų įvairovei. Taip pat siekia užtikrinti paslaugų kokybę įgyvendinant kokybės sistemą (valdymas, kokybė, planavimas ir įvertinimas), sustiprinti partnerių išteklius.

**Mūsų projekte naudojamo metodo schema, nurodanti VB partnerį, atsakingą už kiekvieno etapo įgyvendinimą**



**Mūsų projekte naudojamo metodo novatoriškumas**

Inovacijų produktai skirti: tikslinėms grupėms PNP NVO (pagalbos namuose paslaugas teikiančios nevyriausybinės organizacijos), kokybės vadovams ir klientų laukimo eilei.

**Projekto rezultatai, įrodantys metodo efektyvumą sprendžiant problemą:**

- 11 NVO (nevyriausybinės organizacijos) taiko kokybės sistemą
- 16 NVO klientų laukimo eilėje
- 20 šeimų
- 30 diskusijos dalyvių grupė

**Metodo taikymo galimybės pasibaigus projektui**

Šiuo metu trys inovacijų produktai funkcionuoja savarankiškai

- 11 NVO turi patvirtintą kokybės sistemą ISO 9001
- Klientų laukimo eilė savivaldybės lygmenyje geriausiems PNP valdymo pasiūlymams

**OLANDIJOS PROJEKTO INOVACIJOS**

**Projekto inovacijos sprendžia diskriminacijos ir nelygybės darbo rinkoje problemas**

Olandijos projektas susiduria su dviem pagrindinėmis problemomis darbo rinkoje:

1. socialines pašalpas gaunančių žmonių orientavimas į nuolatinį apmokamą darbą pasitelkus švietimą;
2. darbuotojų pasiūlos padidinimas pagalbos namuose sektoriuje, kad žmonės, kuriems reikia pagalbos, ją gautų.

Naujausi mūsų projekto sprendžiamą problemą pagrindžiantys statistiniai duomenys:

1. 2006 metais socialinių pašalpų suma sumažinta 27 000 – iki 302 000. Tačiau svarbiausia yra ne pašalpų suma, o mintis, jog (apmokamas) darbas – tai geras būdas dalyvauti visuomenėje.
2. 2006 metais buvo 21 000 laisvų darbo vietų pagalbos namuose sektoriuje. Kadangi gyventojų amžius didėja, tikėtina, jog ateityje išaugs paklausa pagalbos paslaugoms.

### **Pagrindinės išorinės ir vidinės mūsų projekto sprendžiamos problemos priežastys**

Žmonės, išbuvę be darbo ilgiau nei metus, labai atitolsta nuo darbo rinkos. Jie praranda žinias, įgūdžius ir profesinį požiūrį. Imigrantai dažnai susiduria su kalbos problema ir sociokultūriniais skirtumais. Dėl gyventojų senėjimo pasireiškia ir ateityje dar labiau išaugs pagalbos namuose paklausa.

### **Mūsų projektas siekia išspręsti šias priežastis**

Projekte kartu dirba keturios savivaldybės ir pagalbos namuose organizacijos, siekiamos sumažinti šį atotrūkį, pasitelkiant mokymus, instruktavimą (individualų ir grupėse), mokymą darbo vietoje ir, galiausiai, (laikiną) darbo sutartį. Pavyzdžiui, žmonės išmoksta valymo darbų, susiformuoja socialinius įgūdžius, išmoksta profesionalios elgsenos, sužino, kaip yra organizuota socialinė apsauga, išmoksta važiuoti dviračiu, skaityti žemėlapi, bendradarbiauti su kolegomis.

### **Tyrimai ir statistiniai duomenys, pagrindžiantys problemą lemiančių priežasčių aktualumą**

Nors yra daug laisvų darbo vietų, bedarbiams sunku sugrįžti į darbo rinką dėl per didelio atotrūkio. Jiems reikia vėl priprasti prie kasdienio darbo ir išmolti pagrindinių įgūdžių. Žmonių parengimas, orientavimas ir mokymas, kad jie įgytų darbui reikiamą kvalifikaciją, užima laiko ir kainuoja pinigų. Todėl greta kiekybės atsiranda ir kokybės problema.

### **Būdai ir priemonės, kuriais mūsų projektas siekia šalinti pasirinktą problemą lemiančias priežastis:**

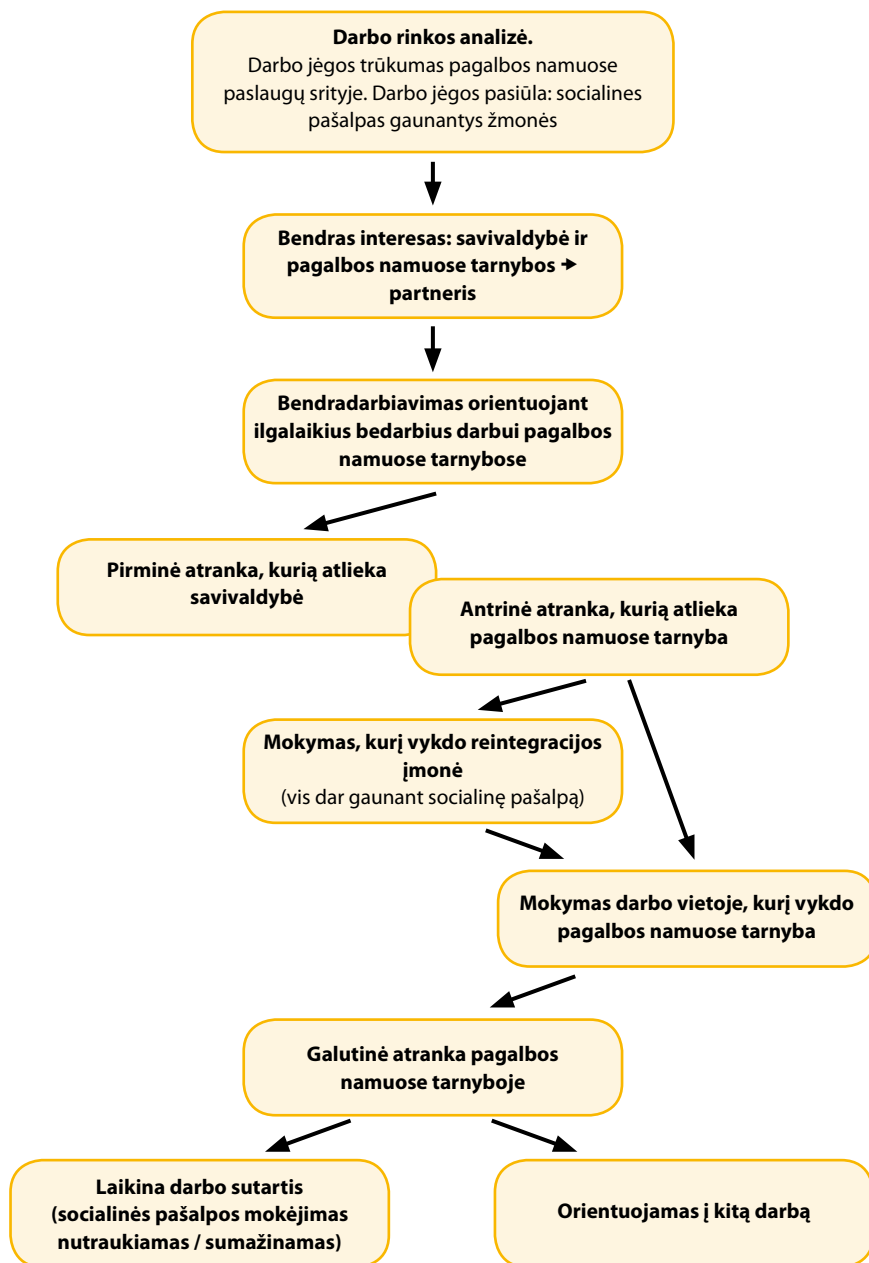
1. Sprendžiant šią problemą bendradarbiauja savivaldybė ir pagalbos namuose organizacija. Joms tenka bendra atsakomybė pateikti dalį sprendimo ir ieškoti veiksmingiausio būdo atrinkti socialines pašalpas gaunančius žmones ir juos išmokyti. Tokiu būdu jų atotrūkis nuo darbo rinkos mažėja ir jie lengviau galės rasti darbą.
2. Daugelis darbų pagalbos teikimo srityje yra sudėtingi. Todėl buvo sukurtos padėjėjo pareigos. Šios padėjėjo pareigos yra lengvesnis pirmas žingsnis į darbo rinką.

### **Mūsų projekte naudojamo metodo schema, nurodanti VB partnerį, atsakingą už kiekvieno etapo įgyvendinimą**

1. Išankstinė atranka, kurią atlieka savivaldybė ir pagalbos namuose organizacija.
2. Atranka ir mokymas pasitelkus išorės reintegraciją.
3. Mokymas darbo vietoje, kurį įgyvendina pagalbos namuose organizacija.
4. Sutartis su pagalbos namuose organizacija.

Dvi iš dalyvaujančių savivaldybių atranką atliko bendradarbiaudamos su pagalbos namuose organizacija ir nesinaudojo išorės reintegracija (antras žingsnis). Tokiu būdu savivaldybės eksperimentavo su įvairiais metodais, siekiamos išsiaiškinti, kuris metodas yra veiksmingesnis.

Projektą finansuoja „ESF-Equal“ ir apskrities valdžia. Pasibaigus projektui, savivaldybė ir darbdaviai turės susitarti dėl (finansinės) atsakomybės.



## Mūsų projekte naudojamo metodo novatoriškumas

Olandijoje yra plati reintegracijos metodų įvairovė. Šiame projekte novatoriškas yra savivaldybės ir darbdavio bendradarbiavimas. Tokiu būdu pasireiškia pakitęs darbdavių požiūris. Savivaldybė skiria daugiau dėmesio darbdavio reikmėms. Iš kitos pusės, darbdavys mėgina ieškoti konkrečių priemonių parengti žmogų darbui. Pavyzdžiui, papildomas mokymas, papildomai skiriamas laikas (ar kantrybė), kai žmonėms to reikia. Novatoriškas glaudaus bendradarbiavimo su darbdaviu rezultatas pasireiškia tuo, jog vienoje savivaldybėje buvo sukurtos specialios pareigos (pagalbos namuose specialisto padėjėjas), kurios pasirodė tinkančios labiau nuo darbo rinkos nutolusiems žmonėms. Kitas novatoriškas aspektas – mokymas grupėse. Žmonės skatina tai, kad jie gali pasidalinti patirtimi su kitais, esančiais tokioje pat padėtyje.

## Projekto rezultatai, įrodantys metodo efektyvumą sprendžiant problemą

Projekto rezultatai (ypač vieno iš keturių projektų) įrodė efektyvumą. Pasiekti rezultatai yra geresni nei įprastinėje bendro pobūdžio praktikoje. Mokymuose dalyvavę žmonės apskritai yra patenkinti, net jei jie ir neįsidarbino paslaugų namuose organizacijoje. Daugelis jų rado kažką kita, kadangi mokymai ne tik parengė juos dirbti pagalbos namuose srityje, bet taip pat – kas yra daug svarbiau – padėjo jiems atgauti pasitikėjimą savimi, įgyti darbo įgūdžių ir profesinį požiūrį. Nors šis metodas ir įrodė esąs veiksmingas, dėl problemų pagalbos namuose paslaugų rinkoje antrojoje 2007 metų pusėje projekto rezultatai buvo ne tokie teigiami, kaip galima buvo laukti.

## Metodo taikymo galimybės pasibaigus projektui

Gebėti pritaikyti projekto patirtį bendrajai praktikai – tai didelių pastangų reikalaujantis darbas, juo labiau be papildomų finansinių galimybių. Šis klausimas dabartiniu laikotarpiu yra gana sunkus dėl didelių problemų pagalbos namuose rinkoje. Tačiau savivaldybės turi ieškoti atsakymų į šią problemą, ir projekto rezultatai gali prisidėti prie galimų atsakymų.

## BELGIJOS PROJEKTO INOVACIJOS

Projekto inovacijos sprendžia diskriminacijos ir nelygybės darbo rinkoje problemas.

Pagalbos namuose paslaugos yra iš tiesų reikalingos šeimoms, kuriose du žmonės dirba, ir pagyvenusiems žmonėms. Šias būtinas paslaugas didžiąja dalimi teikia moterys iš „juodosios“ darbo rinkos be jokių socialinių teisių. Didelė jų dalis yra imigrantės, turinčios žemą išsilavinimą ir gerai nemokančios kalbos. Kita dalis yra žemos kvalifikacijos moterys, gyvenančios iš socialinių pašalpų.

Belgijos projektas siekia paversti šiuos nematomus „juodosios“ rinkos darbus pastovaus darbo vietomis, suteikiančiomis socialinę apsaugą, tokiu būdu rūpinantis egzistuojančiomis ir augančiomis pagalbos namuose tarnybų reikmėmis.

### Naujausi mūsų projekto sprendžiamą problemą pagrindiantys statistiniai duomenys

Neįmanoma pateikti tikslių duomenų apie „juodąją“ darbo rinką, tačiau visuotinai pripažįstama, kad ji labai paplitusi.

### Pagrindinės išorinės ir vidinės mūsų projekto sprendžiamos problemos priežastys

Žmonės nėra labai suinteresuoti dirbti pagalbos namuose tarnybose:

- Mažas finansinis atlygis. Skirtumas tarp atlyginimo, kurį asmuo uždirba šioje srityje, ir socialinės pašalpos, gaunamos būnant namuose, nėra labai svarbus.
- Žemas socialinis prestižas. Nėra keliami specialūs reikalavimai žmonėms, norintiems dirbti tokio pobūdžio darbą. To pasekoje tik migrantai ir žemos kvalifikacijos žmonės dirba šioje srityje.

## Mūsų projektas siekia išspręsti šias priežastis

Belgijos projektas siekia:

- suteikti pastovias darbo vietas vietoj darbo „juodojoje“ rinkoje su pilnomis socialinėmis teisėmis ir tinkamu atlyginimu;
- pagerinti darbo kokybę mokant ir instruojant žemos kvalifikacijos darbininkus;
- įgalinti moteris imtis verslo pagalbos namuose paslaugų srityje, kiek įmanoma geriau suderinti klientų ir pagalbos teikėjų reikmes;
- teikti pagalbą šeimoms, kuriose abu žmonės dirba, ir pagyvenusiems žmonėms.

### Tyrimai ir statistiniai duomenys, pagrindžiantys problemą lemiančių priežasčių aktualumą

Skirtumas tarp žemo atlyginimo darbo (= atlyginimai pagalbos namuose tarnybose) ir socialinių pašalpų dydžio yra labai mažas ir neskatina žmonių ieškoti darbo. Į šalį atvykstant daugybei naujų imigrantų, „juodoji“ darbo rinka klesti.

### Būdai ir priemonės, kuriais mūsų projektas siekia šalinti pasirinktą problemą lemiančias priežastis

Belgijos projektas siekia pakelti darbo pagalbos namuose tarnybose prestižą organizuojant specializuotą mokymą. Šis mokymas parengia pagalbos namuose darbuotojus ir į aukštesnį lygį pakelia jų pareigas ir darbą bei pritraukia žmones rinktis šias darbo vietas. Belgijos projektas taip pat siekia paskatinti verslumą pagalbos namuose paslaugų srityje, organizuojant kursus, padedančius moterims pradėti tokio pobūdžio verslą.

### Mūsų projekte naudojamo metodo schema, nurodanti VB partnerį, atsakingą už kiekvieno etapo įgyvendinimą

1. Pagalbos namuose tarnybų reikmių tyrimas (Markant).

2. Domėjimosi mokymo moduliais, skirtais pagalbos namuose tarnyboms, tyrimas (Vokans).
3. Pagalbos namuose darbuotojų / namų vadybininkų mokymo kūrimas (Vokans and Markant).
4. Verslininkų mokymo kūrimas (Markant ir partneriai šiam tikslui).
5. Kursų ir kandidatų atrankos viešinimas (Markant and Vokans).
6. Namų vadybininkų kursų ir praktikos organizavimas (Markant and Vokans).
7. Namų vadybininkų kursų dalyvių grupavimas su verslininkų kursų dalyviais, kad jie galėtų būti įdarbinti naujai įkurtose įmonėse (Markant and Vokans).
8. Naujų verslininkų tinklo organizavimas, siekiant padėti jiems organizuoti savo įmones (Markant).
9. Visoje Flandrijos teritorijoje įkurtų pagalbos namuose įmonių internetinės svetainės sukūrimas, siekiant padidinti jų matomumą ir kokybę (Markant).
10. Paslaugų, teikiamų naujai įkurtose pagalbos namuose įmonėse, kokybės tyrimas (Markant).

### Mūsų projekte naudojamo metodo novatoriškumas

Abiejų rūšių mokymai buvo novatoriški:

- Pagalbos namuose darbuotojų / namų vadybininkų mokymas. Dėmesys skiriamas ne tik praktinių žinių apie valymą, valgio gaminimą įgijimui, bet taip pat elgsenai ir bendravimo įgūdžiams.
- Verslininkų mokymas. Mokymas yra orientuotas į specifinio tipo įmonės įkūrimą – įmonės, teikiančios pagalbos namuose paslaugas. Dėmesys skiriamas ne tik verslumo įgūdžiams, įmonės struktūrai ir verslo planui, bet taip pat personalo valdymui, tinkamų žmonių samdymui ir jų motyvavimui. Daug dėmesio taip pat skiriama socialinės ekonomikos principams, kadangi dauguma įmonių bus kuriamos kaip socialinės ekonomikos įmonės.

### Projekto rezultatai, įrodantys metodo efektyvumą sprendžiant problemą:

- 150 dalyvių namų vadybininkų kursuose, 95 proc. iš jų įsidarbino;
- 55 dalyviai savo verslą kuriančių moterų kursuose, 80 proc. įkūrė savo įmones ir įdarbino 550 pagalbos namuose darbuotojų / namų vadybininkų ir teikia pagalbą 4000 šeimų.

### Metodo taikymo galimybės pasibaigus projektui:

1. Pagalbos namuose darbuotojų / namų vadybininkų kursai bus patvirtinti ir juos perims oficialios bedarbiams skirtos mokymo institucijos. Tokiu būdu tęstinis pagalbos namuose darbuotojų / namų vadybininkų papildymas užtikrins darbo vietų užimtumą pagalbos namuose paslaugų srityje.
2. Mokymai, skirti kuriantiems įmonę pagalbos namuose paslaugų srityje, iki šiol dar nėra užtikrinti. Inicijatyva yra Markant rankose: jie gali tęsti mokymą, jeigu nemokamai, t. y. už prieinamą kainą, kadangi visas parengiamasis darbas jau atliktas. Kursai jau buvo organizuoti penkis kartus, peržiūrėti ir patobulinti projekto laikotarpiu ir tai yra įgyvendinimui paruoštas produktas.
3. Verslininkų kursų dalyvių įkurtos įmonės tęs savo veiklą projektui pasibaigus. Taigi, bus užtikrintas pagalbos namuose darbuotojų / namų vadybininkų įdarbinimas ir taip pat paslaugų tiekimas klientams.

## Geroji projekto praktika

	Prašome nurodyti tuos sąrašo punktus, kuriuos jūsų organizacijai pavyko įgyvendinti	Lietuva	Olandija	Belgija	Portugalija
1.	Efektyvus VB partnerių patirties ir resursų išnaudojimas		■	■	■
2.	Efektyvus funkcijų ir darbo pasidalijimas tarp VB partnerių			■	■
3.	Efektyvus ir sklandus bendradarbiavimas su VB partneriais			■	■
4.	Efektyvi informacijos apie projektą ir jo eigą sklaida tarp VB partnerių				■
5.	Efektyvi informacijos apie projektą ir jo eigą sklaida į išorę	■			■
6.	Efektyvus užsienio partnerių patirties perėmimas ir išnaudojimas				
7.	Efektyvus projekto monitoringas jo vykdymo metu				■
8.	Efektyvus tikslinių grupių pritraukimas į projektą ir motyvavimas dalyvauti jame		■		
9.	Efektyvus projekto tikslinių grupių j(s) darbinimo užtikrinimas	■	■	■	
10.	Efektyvus bendradarbiavimo su darbdaviais mechanizmo sukūrimas		■	■	
11.	Efektyvus lygių galimybių principo projekte užtikrinimas				
12.	Efektyvus projekto poveikio politikai ir praktikai užtikrinimas				■
13.	Efektyvus projekto tęstinumo užtikrinimas	■			■
14.	Efektyvus sisteminių pokyčių užtikrinimas				
15.	Kita (įrašykite)				

## 5.2. Išvados

1. Nacionaliniuose projektuose buvo sukurtos ir patikrintos inovacinės alternatyvos esamoms vietinėms pagalbos namuose paslaugų sistemoms, kurios negali patenkinti augančių reikmių dėl visuomenėje vykstančių pokyčių.
2. Buvo sukurti inovaciniai instrumentai:
  - a) padėti bedarbiams sugrįžti į darbo rinką;
  - b) patobulinti kvalifikaciją ir kompetencijas;
  - c) pagerinti pagalbos namuose paslaugų kokybę ir kiekybę.

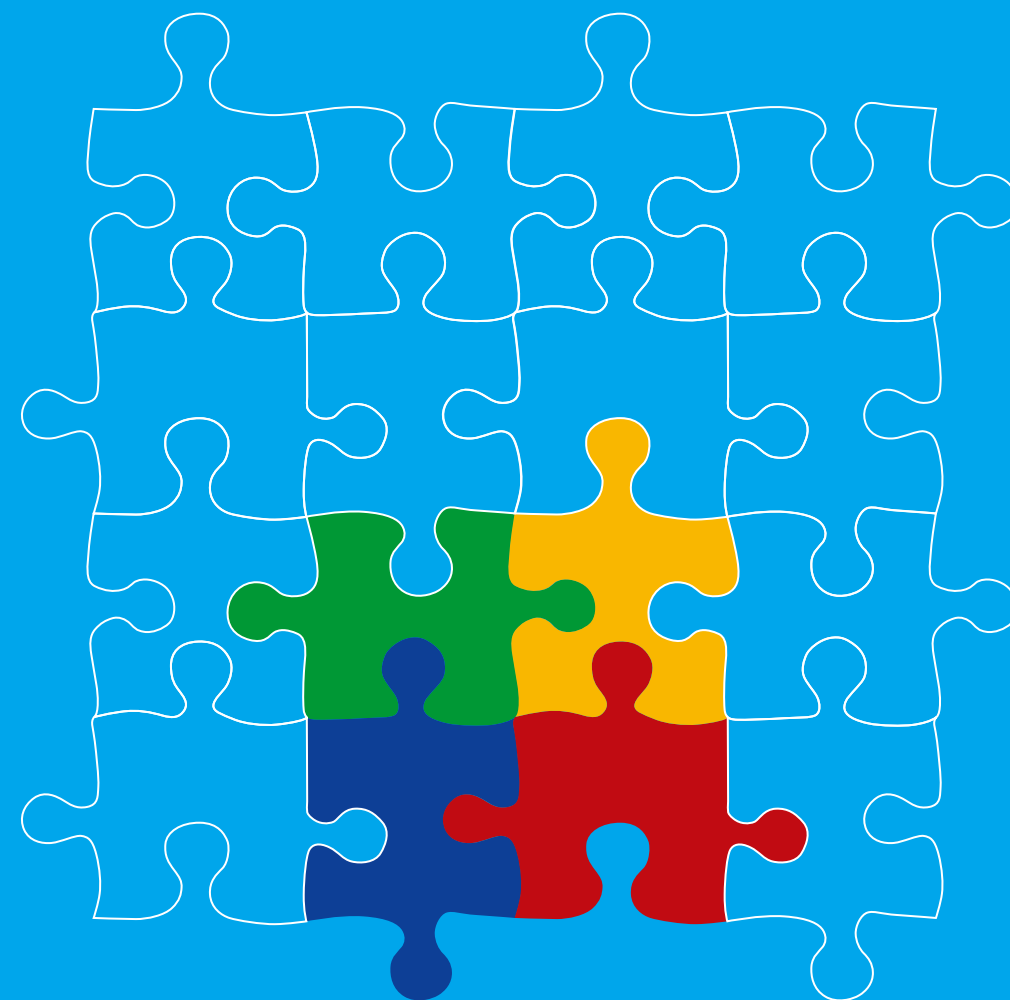
Sukurtos keturios mokymo programos:

  - Auklių – socialinių darbuotojų padėjėjų;
  - „Home-Start“ vadybininkų;
  - Namų vadybininkų;
  - kursai pagalbos namuose paslaugų verslą kuriančioms moterims.
3. Buvo sukurti įdarbinimo modeliai, leidžiantys suderinti šeimos gyvenimą ir profesinę veiklą.
4. Esami pagalbos namuose paslaugų modeliai buvo pritaikyti vietinėms reikmėms.
5. Buvo sukurtos galimybės taikyti subsidijavimo principą ir pavesti procesus / paslaugas pigiausiai ir arčiausiai kliento esančiai organizacijai.



6.

## Išvados ir rekomendacijos





### **Keturi šios tarptautinės bendrijos partneriai nustatė šias problemas:**

Pagalbos namuose paslaugų paklausa auga dėl šių priežasčių:

- Europos gyventojų amžiaus didėjimas. Tai didina paklausą, kadangi auga senų žmonių skaičius, kuriems reikia pagalbos namuose.
- Moterų, dalyvaujančių ar norinčių dalyvauti darbo rinkoje, skaičiaus augimas. Tai didina paklausą, kadangi sunku suderinti darbą įstaigoje ir darbą namuose auginant vaikus.

Dabartinės pagalbos namuose paslaugos yra:

- nepakankamos, kad patenkinti paklausą;
- orientuotos į paslaugų teikėją, o ne į vartotoją (nelanksčios, tik įstaigų darbo valandomis ir kt.);
- brangios dėl aukštos kvalifikacijos darbuotojų naudojimo.

### **Tuo pačiu partneriai pripažino galimybes padidinti pasiūlą šiais būdais:**

- Gerinant esamas pagalbos namuose paslaugas, jas labiau orientuojant į klientą.
- Sukuriant naujas, novatoriškas ir pigesnes pagalbos namuose paslaugas, vykdomas žemesnės kvalifikacijos darbuotojų.
- Pritraukiant socialiai nepalankioje padėtyje esančius žmones į pagalbos namuose paslaugų teikimo darbą (ilgalaikius bedarbius, imigrantus, daugiavaikes motinas ir kt.).
- Sukuriant mokymo modulius ir orientavimo metodus, nukreipiančius socialiai nepalankioje padėtyje esančius žmones dirbti pagalbos namuose paslaugų srityje.



## Reikšmingi pastebėjimai

### Dėl kokybės

1. Kokybė yra esminis faktorius, užtikrinantis pagalbos namuose paslaugas teikiančių nevyriausybinų organizacijų išlikimą ateityje. Pagalbos namuose paslaugų finansavimo sumažinimas reikalauja iš kiekvienos organizacijos apibrėžti ir prisiimti savo kokybės minimumą teikiant pagalbą namuose paslaugas.
2. Kadangi dėl Europos gyventojų senėjimo auga paklausa šioms paslaugoms, pagalbos namuose paslaugas teikiančioms tarnyboms būtina investuoti į teikiamų paslaugų kokybę, jei jos nori išlikti rinkoje. Klausimas „Kiek kokybės reikia suteikti?“ priklausys nuo formulės „Kliento reikmės–kokybė–kaina“.
3. Kokybės sistema padeda organizacijai efektyviau valdyti nepakankamus finansinius resursus ir padidinti klientų skaičių.
4. Mokymas ir instruktavimas – tai esminiai dalykai, siekiant užtikrinti pastovumą ir darbo vietų sukūrimą. Kaip parodė praktika, aukštos kokybės pagalbos namuose paslaugas teikianti organizacija yra patrauklus darbdavys.
5. Vyriausybei tenka lemiamas vaidmuo remiant gerai veikiančių, našių ir save išlaikančių pagalbos namuose paslaugas teikiančių organizacijų egzistavimą.

### Dėl inovacijų perteikimo

6. Europos tinklalapio duomenų bazė parems kitas inovacines pagalbos namuose paslaugas – alternatyvas.
7. ES gali apibrėžti strategijas ar orientacines linijas socialinėms inovacijoms, siekiant paremti tarptautinę ir nacionalinę politiką.
8. ES gali įvesti socialinių inovacijų kainą pagalbos namuose paslaugoms siekiant paskatinti socialines inovacijas.

### Dėl socialiai nepalankioje padėtyje esančių žmonių grupių pritraukimo darbui pagalbos namuose paslaugų sektoriuje

9. Didelė dalis žmonių nedalyvauja darbinėje veikloje, yra bedarbiai. Kai kurie iš jų turi teisę į socialines pašalpas, kai kurie – ne. Socialines pašalpas teikiančios organizacijos turėtų būti finansiškai atsakingos už bedarbių aktyvinimą.
10. Bendruomenės ir pagalbos namuose paslaugų organizacijos turėtų artimiau bendradarbiauti, siekdamos pagerinti darbo jėgos rinką pagalbos namuose paslaugų srityje.
11. Neaktyvius žmones samdantys ar ketinantys samdyti darbdaviai turėtų artimai palaikyti ryšį atrenkant, mokant ir instruojant neaktyvius žmones ir juos aktyvinti, siūlant apmokamą darbą.

### Dėl pagalbos namuose paslaugų organizavimo

12. Pagalbos namuose paslaugos yra reikalingos ir turi būti prieinamos. Todėl labai svarbu, kad būtų taikomi subsidijavimo principai ir paslaugos būtų organizuojamos ir siūlomos vietiniame lygmenyje ir už geriausią įmanomą kainą.
13. Mažos įmonės – ypač socialinės ekonomikos sektoriuje – yra geriausias pasirinkimas ir suteikia galimybes įvertinti verslumą ir gerovę visuomenėje.
14. Darbas pagalbos namuose paslaugų srityje turi būti lankstus, pritaikytas ir pagalbą teikiančiojo, ir pagalbą gaunančiojo reikmėms.

### Dėl mokymo

15. Ilgą laiką neaktyviais buvusius žmones skatina tai, kad jie kartu su tos pačios socialinės padėties žmonėmis dalyvauja procese, vedančiame nuo aktyvumo prie dalyvavimo.
16. Mokymas turi atsižvelgti į kultūrinius skirtumus, kad paskatintų potencialius skirtingos kilmės darbuotojus.

ISBN 978-9955-735-70-0

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE GERINIMO BŪDAI EUROPOJE

Dizainerė Aida Rubavičienė

Korektorė Renata Martinėnaitė

Leidybos grupė „Druka“

Šilutės pl. 79, LT-94101 Klaipėda

Tel. (8 46) 380 458

El. paštas [leidykla@druka.lt](mailto:leidykla@druka.lt)

[www.druka.lt](http://www.druka.lt)

# SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE GERINIMO BŪDAI EUROPOJE

Tarptautinė vystymo bendrija:

Olandija,  
The White Motor

Belgija,  
Home Managers

Portugalija,  
ADAPT

Lietuva,  
Moterų įdarbinimo  
modelis

