

**VILNIAUS ARKIVYSKUPIJOS CARITAS**  
**MOTINOS IR VAIKO NAMŲ**  
**NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMA**

Vilniaus arkivyskupijos *Caritas* Motinos ir vaiko namai (toliau – MVN) skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui. Nuolat mokomasi, analizuojamas, vertinamas ir gerinamas paslaugų teikimas. Siekiama tenkinti paslaugų gavėjų (toliau – gyventojų), darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių poreikius bei gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Tam MVN naudojama nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema (1 pav.), kuriai būdingas cikliškumas.

**Analizė ir tobulintinių sričių nustatymas**

MVN, vadovaudamiesi strateginiu planu ir kokybės politika, išsikelia tikslus, planuoja ketvirčio, pusmečio bei metines veiklas.

MVN veiklos kokybę vertinama kiekvienais metais metinio susirinkimo metu remiantis gyventojų užpildytomis anoniminėmis anketomis, teiktų (ir įgyvendintų) pageidavimų, pasiūlymų, iniciatyvų ir nusiskundimų skaičiumi, metinio plano rezultatais. Analizuojamos ir vertinamos praėjusių metų stipriosios ir silpnosios organizacijos pusės, galimybės ir grėsmės ateinančiais metais. Analizuojama metinės veiklos ataskaita. Vertinimo tikslas – užtikrinti MVN teikiamų paslaugų gyventojams kokybės kontrolę. Kokybės kontrolės tikslas – suprasti ir įvertinti ar gyventojai yra patenkinti paslaugų teikimo procesu, jų kokybe.

Organizacijoje yra kaupiami bei papildomi darbuotojų kompetencijų aplankai. Kasmet vykdomas darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinamas (įvertinimas) darbuotojo metinio pokalbio su vadovu metu. Remiantis vertinimo rezultatais rengiamas kompetencijų tobulinimosi planas, organizuojami mokymai stiprinimo reikalaujančioms ar naujoms kompetencijoms įgyti.

Kasmet suteikiama galimybė darbuotojams savarankiškai įsivertinti savo kvalifikaciją, kas stiprina socialinių darbuotojų savarankiškumą ir atsakomybę už savo kvalifikacijos kėlimą.

Realiai praktinei kompetencijos raiškai yra svarbios visos trys sudedamosios dalys, tačiau jų „svoris“ (įtaka) elgesiui yra skirtingas. Žinios turi sąlyginai mažiausią įtaką elgesiui, įgūdžiai kiek didesnę, tuo tarpu vidinė parengtis (nuostatos, įpročiai, įsitikinimai, motyvai, fizinė ir psichinė būseną) turi labai didelę įtaką elgesiui. Kaip tik todėl įsivertinant savo kompetencijas skiriamas dėmesys atskirai visoms trimis sudedamosioms dalims.

Kompetencijų ugdymo poreikio nustatymas, paremtas kompetencijų savarankiško įsivertinimo idėja remiasi prielaida, kad socialiniai darbuotojai yra pajėgūs suvokti bei vertinti (reflektuoti) savo kasdienę praktiką ir remdamiesi šios refleksijos medžiaga adekvačiai pasirinkti sau individualiai ir bendrai aktualias kvalifikacijos tobulinimo temas. Tai savo ruožtu reiškia, kad niekas geriau už pačius darbuotojus negali tiksliau įvertinti realių kvalifikacijos tobulinimo poreikių.

#### *Darbuotojo (įsi) vertinimas*

Kitų darbuotojų atgalinis ryšys + Vadovo įvertinimas + Gyventojų išsakyta nuomonė + Darbuotojo įsivertinimas = Įvertinimas

#### **TOBULINTINŲ KOMPETENCIJŲ STIPRINIMO BŪDAI**

<b>Kompetencijos dalis</b>	<b>Stiprinimas per išorines priemones</b>	<b>Stiprinimas vidiniais resursais</b>
Žinios	Teminiai seminarai, konferencijos	Teminė literatūra, darbuotojų pranešimai
Įgūdžiai	Praktiniai seminarai	Labiau patyrusio kolegos palydėjimas, kolegų tarpusavio pasitarimai
Vidinė parengtis	Patirtiniai seminarai, diskusijos, supervizija, konsultavimas, rekolekcijos	Darbuotojų tarpusavio susirinkimai, pokalbiai su vadovu

#### **KOMPETENCIJŲ STIPRINIMO ORGANIZAVIMO KRYPTYS**

<b>Kai įstaigos ar MVN lygiu...</b>	<b>...yra aiškios kelios tobulintinos kompetencijos ar jų sudedamosios dalys</b>	<b>...yra didelis tobulinimosi poreikių išsibarstymas</b>
Išoriniai resursai	Organizuojami seminarai, supervizijos MVN darbuotojams	Darbuotojai siunčiami į seminarus, konferencijas individualiai, konsultuojami, organizuojamos supervizijos
Vidiniai resursai	Teminiai darbuotojų susirinkimai, dalinimosi patirtimi ar žiniomis organizavimas, rekolekcijos	Individualus vadovo konsultavimas, literatūros studijavimas.

## **Tobulinimo veiksmų numatymas**

MVN identifikuoja gyventojų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių poreikius, apibrėžia aiškius rezultatus. Kas 6 mėnesiai sudaromas individualios socialinės pagalbos šeimai (asmeniui) planas, kuriuo siekiama gerinti gyventojų gyvenimo kokybę. Kasmet sudaromas darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas vieneriems metams, numatomi metiniai darbuotojų į(si)vertinimo pokalbiai su vadovu. Remiantis padalinio silpnųjų ir stipriųjų pusių, galimybių ir grėsmių (SSGG) analize yra numatomas ir sudaromas strateginis (kas 3m.) ir metinis veiklos planai, įtraukiant kilusias gyventojų bei darbuotojų, savanorių iniciatyvas.

## **Įgyvendinimas**

Už darbuotojų kvalifikacijos kėlimą atsakingi patys darbuotojai. Metiniai darbuotojų kvalifikacijos kėlimo tikslai, stipriosios ir silpnosios pusės aptariami bei numatomi darbuotojų metinių į(si)vertinimo pokalbių su vadovu metu. Darbuotojai skatinami nuolat mokytis ir tobulėti, raginami įsijungti į siūlomas vidines kvalifikacijos kėlimo priemones, renginius.

Gyventojai apsigyvenus, arba kas 6 mėnesiai bei dažniau (esant poreikiui) sudaromas ir peržiūrimas individualios socialinės pagalbos šeimai (asmeniui) planas, kuriuo siekiama gerinti gyventojų gyvenimo kokybę.

Kasmet peržiūrimas strateginis bei sudaromas metinis įstaigos veiklų planas, šalinamos nepasiteisinusios, gyventojų gyvenimo kokybės nepagerinusios ar rezultatų neatnešusios veiklos, įtraukiamos naujos iniciatyvos bei vykdomos plane nusimatytos veiklos. Metinis planas koreguojamas matant skirtingus susirinkusios gyventojų bendruomenės poreikius.

MVN tenkina gyventojų poreikius, užtikrina teikiamų paslaugų kokybę.

## **Pokyčio matavimas**

Individualaus asmens (šeimoms) pagalbos plano peržiūra leidžia įvertinti pokyčius gyventojų gyvenime, apčiuopiamai pamatuoti pasiektus ar nepasiektus rezultatus.

Vykdamas kasmetines gyventojų apklausas rezultatai lyginami su ankstesnių metų rezultatais, matuojamas pokytis. Siekiant aiškiai atpažinti ne tik vidaus rezultatų pokytį kasmet prašoma panašias ar tapačias paslaugas gaunančių įstaigų gyventojus taip pat atsakyti į anketų klausimus, tuomet gaunami rezultatai leidžia pasilyginti įstaigų lygmenyje.

Gauti vertinimo (įsivertinimo) rezultatai apibrėžia MVN nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi veiksmus, suteikia galimybę vertinti pokytį ir taikyti naujas inovacijas bei technologijas.

## **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

Darbuotojai įsipareigoja vadovautis šiuo Aprašu. Naujai priimti darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.

## NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMOSI PROCESŲ CIKLIŠKUMAS

