

Elżbieta Mirewska, Katarzyna Szczerbińska, Violetta Kijowska

## Kształcenie ustawiczne osób zajmujących się opieką nad ludźmi starszymi w instytucjach pomocy społecznej (projekt ComPro)

**Słowa kluczowe:** edukator, kształcenie ustawiczne, kształcenie w pracy, pomoc społeczna, opiekun, ludzie starsi

Kształcenie ustawiczne odgrywa ważną rolę w aktualizacji wiedzy i umiejętności pracowników. Ma szczególne znaczenie w dobie szybkiego postępu technologicznego, wprowadzania nowych technik i produktów. Niniejszy artykuł przygotowano w ramach projektu ComPro (*Competence Profiles for Learning Supporters in Elderly Care* – „Profile kompetencji dla osób wspomagających kształcenie w opiece nad ludźmi starszymi”) w fazie zbierania informacji na temat stanu kształcenia ustawicznego w miejscu pracy w zakresie nowych zawodów w pomocy społecznej (tzn. opiekuna środowiskowego, opiekuna w domu pomocy społecznej oraz asystenta osoby niepełnosprawnej). Celem artykułu jest naświetlenie sytuacji w Polsce w tym zakresie. Obszerne potraktowanie tematu było podyktowane tym, że w polskim systemie edukacji nie istnieje pozycja specjalisty wspierającego kształcenie zawodowe pracowników służb społecznych w miejscu pracy. Zwykle taką funkcję doraźnie pełnią kierownicy działów, niestety nie mając odpowiedniego przygotowania. Tymczasem zmiany restrukturyzacyjne (np. zastępowanie pielęgniarek w domach pomocy społecznej opiekunkami) wymuszają konieczność ciągłego kształcenia w pracy, dlatego też w końcowej części artykułu przedstawiono propozycję nowego zawodu, specjalisty do spraw koordynacji edukacji personelu opiekuńczego w miejscu pracy, inicjując w ten sposób publiczną dyskusję na ten temat. Niniejszy artykuł ma być wprowadzeniem do następnego – szczegółowo opisującego koncepcję, sposób przeprowadzenia oraz wyniki projektu ComPro.

### Wprowadzenie teoretyczne do zagadnienia kształcenia ustawicznego

Według prof. Stefana M. Kwiatkowskiego kształcenie ustawiczne wchodzi w okres pracy zawodowej i nierozdzielnie związane z nim ciągłe dokończanie i doskona-

lenie; w szerszym ujęciu jest to istotny fragment procesu uczenia się przez całe życie – zdobywanie nowych kwalifikacji ułatwiających zmianę specjalizacji i stanowiska pracy, czasami umożliwiających zmianę zawodu; jest to również okres adaptacji zawodowej, identyfikacji z zawodem, a wreszcie osiągnięcie mistrzostwa [1].

Rzeczywistość rynku pracy wymusza koncentrację podmiotów zajmujących się tematyką zawodoznawstwa na zagadnieniach skuteczności kształcenia zawodowego. Formy, metody i treści szkoleń wymagają analizy i dostosowania do zmieniających się potrzeb rynku. Kwiatkowski przytacza katalog dziewięciu najważniejszych kwestii, które mogą wpływać na zakres kształcenia ustawicznego. Zalicza do nich:

- rozwój zawodowy (motywy wyboru zawodu, aktywność zawodową, drogi awansu),
- nowe zawody (obszary ich powstawania, nowe zawody w krajach Unii Europejskiej),
- nowe formy zatrudnienia i organizacji pracy,
- klasyfikacje zawodów,
- korelacje między kształceniem zawodowym a rynkiem pracy (rolę rynku pracy w procesie modyfikowania struktury i treści kształcenia),
- lokalne i globalne cele kształcenia zawodowego,
- poziomy i modele kwalifikacji zawodowych,
- analizę procesu pracy oraz metod wartościowania pracy,
- metodologię oceny kwalifikacji pracowników [1].

Do powyższego katalogu można dołączyć aspekty związane z diagnozą potrzeb szkoleniowych i ich analizą, szczególnie w odniesieniu do bieżącego monitorowania wymagań makro- i mikroprzedsiębiorstw, instytucji państwowych i organizacji *non profit*. Wraz ze wstąpieniem Polski do Unii Europejskiej pojawia się konieczność dostosowania i ujednolicenia rodzimych standardów kwalifikacji zawodowych do potrzeb i standardów rynku europejskiego.

Standardy kwalifikacji zawodowych w konkretnym zawodzie koncentrują się na trzech elementach: cechach psychofizycznych niezbędnych do wykonywania danego zawodu, wiadomościach i umiejętnościach potrzebnych do realizacji konkretnych zadań stosownie do poziomu i rodzaju kwalifikacji [2].

Przyjmuje się, że standardy kwalifikacji zawodowych mają swe odniesienie do pięciu poziomów [3]:

- Poziom I to kompetencje konieczne do wykonywania prostych, typowych, schematycznych zadań pod nadzorem osoby doświadczonej.
- Poziom II to kompetencje potrzebne do wykonywania zadań w sytuacjach przewidywalnych, powtarzających się. Wówczas zadania mogą mieć charakter bardziej rozbudowany. Są wykonywane samodzielnie. Pracownik ponosi indywidualną odpowiedzialność za to, co robi. Pojawia się wymóg umiejętności pracy zespołowej.
- Poziom III to kwalifikacje wymagające od pracownika umiejętności rozwiązywania różnorodnych zadań wykonywanych w sytuacjach klasycznych i niestandardowych, za które on bezpośrednio odpowiada.
- Poziom IV to kwalifikacje konieczne do wykonywania wielorakich złożonych działań technicznych, specjalistycznych, menedżerskich. Pracownik realizujący te zadania powinien cechować się odpowiedzialnością, samodzielnością i umiejętnością prowadzenia i nadzorowania podległej mu kadry.
- Poziom V to kwalifikacje pozwalające na wykonywanie rozbudowanych zróżnicowanych zadań realizowanych w sytuacjach trudnych, wymagających twórczego myślenia. Często mają one charakter strategiczny. Związane są z wysokim poziomem odpowiedzialności za wykonywaną pracę i za rozwój pracowników. Na tym poziomie konieczne jest posiadanie umiejętności identyfikowania, rozpoznawania, analizowania, planowania i realizacji nowych idei w praktycznym działaniu.

Poziomy te przekładają się na cztery rodzaje kwalifikacji [1]:

1. Kwalifikacje ponadzawodowe wymagane przy wykonywaniu każdej działalności (nie tylko zawodowej). Przejawiają się one w postawie, predyspozycjach zawodowych oraz podstawowych umiejętnościach wykorzystywanych w czynnościach praktycznych i umysłowych. Kwalifikacje te nie są charakterystyczne dla konkretnego zawodu.
2. Kwalifikacje ogólnozawodowe obejmujące przygotowanie zawodowe do wykonywania zadań z określonego obszaru zawodowego.
3. Podstawowe kwalifikacje zawodowe, czyli przygotowanie do konkretnego zawodu, z konkretnymi umiejętnościami i konkretną wiedzą zawodową.
4. Kwalifikacje specjalistyczne, a więc umiejętności dodatkowe, typowe dla specyfiki danego zawodu, ale równocześnie obejmujące umiejętności eksperckie, mistrzowskie.

Wdrożenie teoretycznie opracowanych jednolitych standardów zawodowych uwzględniających powyższe aspekty napotyka na trudności w adaptowaniu wzo-

rów standardów edukacji do oczekiwań pracodawców i wymogów rynku. Dużą rolę odgrywa tu kształcenie ustawiczne, którego podstawą są formalne i nieformalne oferty szkoleniowe. W Polsce Ministerstwo Edukacji Narodowej w Strategii rozwoju kształcenia ustawicznego do roku 2010 zakłada: promowanie i upowszechnianie kształcenia ustawicznego, szeroki dostęp do tej aktywności każdemu obywatelowi oraz lansowanie czynnych postaw zawodowych [4]. Mają temu służyć następujące działania:

- podniesienie rangi kształcenia ustawicznego,
- zwiększenie dostępu do kształcenia ustawicznego i podniesienie jakości tego kształcenia,
- promowanie współdziałania i partnerstwa,
- inwestowanie w kapitał ludzki,
- tworzenie bazy danych i jej udostępnianie, prowadzenie poradnictwa.

Realizacja tych zamierzeń musi być spójna z kreowaniem postaw uczenia się przez całe życie. Ich budowanie zaś nakłada na szkołę obowiązek zaangażowania w procesy:

- **kształcenia przedzawodowego** obejmującego preorientację, orientację i poradnictwo zawodowe,
- **kształcenia prozawodowego**, w którym uczeń w systemie edukacji poznaje specyfikę różnych zawodów, ale jeszcze nie uzyskuje żadnych kwalifikacji,
- **kształcenia zawodowego**, czyli okresu nauki w zasadniczej szkole zawodowej, technikum lub szkole policealnej, gdzie zdobywa zawód.

Przytoczone procesy odgrywają istotną rolę w pobudzaniu, inspirowaniu i motywowaniu jednostki do przyjmowania aktywnej, poszukującej postawy, wyzwalającej umiejętności samoorganizacji procesu uczenia się przy zastosowaniu nowych metod i technik nauczania, najnowszych środków technologicznych i informacji naukowej. Ta postawa kształcenia ustawicznego, której podstawę stanowią przytoczone wyżej procesy (dookształcenia, doskonalenia i przekwalifikowania zawodowego), daje większe szanse na zdobywanie uprawnień do wykonywania nowych zawodów i utrzymanie się jednostek w pełnym zatrudnieniu na rynku pracy.

## ■ Zagadnienie kształcenia kadr w pomocy społecznej

W instytucjach pomocy społecznej zatrudniona jest wyspecjalizowana, profesjonalna, zawodowa kadra pracowników socjalnych, którzy poprzez **kształcenie zawodowe** są przygotowywani do świadczenia zatrudnienia w tym obszarze. Według obecnie obowiązujących przepisów o pomocy społecznej [5], pracownikiem socjalnym może być osoba, która:

- posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych,
- ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna lub
- do 31 grudnia 2013 roku ukończy studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków: pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie.

W zawodzie pracownika socjalnego **kształcenie ustawiczne** jest realizowane poprzez różne formy doskonalenia i doskonalenia zawodowego. W obecnej strukturze organizacyjnej pomocy społecznej ciężar obowiązków w zakresie kształcenia w procesie pracy (*in-job*) przejęły na siebie regionalne ośrodki pomocy społecznej (ROPS). Są to ich zadania statutowe wynikające z Ustawy o pomocy społecznej (art. 21, pkt 2, 1, 3) [5]. Organizują one konferencje, warsztaty edukacyjne, seminaria itp., prezentując na nich nie tylko nowe aspekty związane z warsztatem pracownika socjalnego, lecz także zagadnienia dotyczące metod pracy socjalnej wykorzystywanych w pracy zależnie od typu klienta pomocy społecznej, oraz podając aktualne przepisy prawne i ich właściwą interpretację. Najczęściej te formy kształcenia mają charakter bezpłatny (ostatnio koszty szkoleń są finansowane z programów unijnych) lub koszt finansowy szkolenia w niewielkim stopniu obciąża macierzystą instytucję pracownika socjalnego. Oczywiście każda jednostka organizacyjna pomocy społecznej w ramach własnych środków finansowych może organizować różne formy doskonalenia zawodowego o charakterze wewnętrznym i zewnętrznym.

W Ustawie o pomocy społecznej w ramach doskonalenia zawodowego przewidziano dla pracowników socjalnych I stopień specjalizacji zawodowej z zakresu pracy socjalnej (mający na celu uzupełnienie i doskonalenie umiejętności zawodowych) oraz II stopień specjalizacji zawodowej z zakresu pracy socjalnej (którego istotą jest pogłębienie wiedzy i doskonalenie umiejętności pracy z wybranymi grupami osób korzystających z pomocy społecznej) (art. 116, pkt 2). Egzaminują się przed komisjami zawodowymi. Komisja Egzaminacyjna przy ROPS egzaminuje absolwentów I stopnia specjalizacji, a Centralna Komisja Egzaminacyjna – absolwentów II stopnia specjalizacji. Szkolenie w ramach ww. specjalizacji odbywa się w ośrodkach akredytowanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

Na podstawie ukończonych studiów, przepracowanych lat i uzyskanych stopni specjalizacji pracownicy socjalni mogą otrzymywać tytuły zawodowe związane z awansem na stanowiska pracy:

- pracownik socjalny,
- starszy pracownik socjalny,
- specjalista pracy socjalnej,
- starszy specjalista pracy socjalnej,
- główny specjalista pracy socjalnej [6].

Przywoływana wyżej ustawa określa też specjalizację w zakresie organizacji pomocy społecznej. Specjalizacja ta jest przewidziana dla osób kierujących jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej, które mają co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej i nie mają ukończonych studiów wyższych ani studiów

podyplomowych z zakresu pracy socjalnej (art. 122). Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej wydaje zainteresowanym podmiotom akredytację. Z tego wymogu są zwolnione uczelnie wyższe, prowadzące studia podyplomowe zawierające w programach nauczania minimum programowe ustalone przez MPiPS.

Nieco uboższą ścieżkę szkoleniową w zakresie kształcenia ustawicznego zaproponowano osobom, które zdobyły jeden z nowych zawodów w obszarze pomocy społecznej. Rozporządzenie z 29 marca 2001 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego wprowadziło do grupy zawodów pomocy społecznej zawody: opiekuna w domu pomocy społecznej, opiekunki środowiskowej i asystenta osoby niepełnosprawnej [7, 8], które następnie sklasyfikowano, nadając im odpowiednie kody w ramach grupy 346 (art. 36, ust. 8). Zawody te można zdobyć na poziomie szkoły policealnej<sup>1</sup>, a podstawy programowe i wymogi uzyskania akredytacji do prowadzenia kształcenia w tym zakresie przez szkoły pracowników służb społecznych są wyznaczane przez ramowe programy [9–11]. W toku pracy zawodowej szkolenie i doskonalenie zawodowe jest uzależnione od podmiotu zatrudniającego. W przypadku świadczenia pracy w ośrodkach pomocy społecznej lub domach pomocy społecznej pracownicy mogą korzystać z oferty ROPS na podobnych zasadach jak pracownicy socjalni. Sprawa się komplikuje, gdy opiekunki podejmują pracę w organizacjach pozarządowych lub pracują na własny rachunek. Dostępność usług edukacyjnych jest dla nich znacznie ograniczona poprzez podstawowy czynnik, jakim jest koszt uczestnictwa w szkoleniach. Z reguły opiekunki otrzymują niewielkie wynagrodzenie za swoją pracę, które zazwyczaj nieznacznie przekracza najniższą oficjalną pensję. To sprawia, że same nie są zainteresowane podnoszeniem kwalifikacji zawodowych opłacanych z własnych środków. Słabe z reguły organizacje pozarządowe o niewielkim budżecie też nie inwestują w kapitał pracowniczy. Uwidocznia się to doskonale w formach zatrudnienia. Zazwyczaj opiekunki są zatrudniane na umowę zlecenie, na czas określony, a nie na podstawie umowy o pracę. Ta praktyka nie stymuluje do podejmowania starań o rozwój zawodowy i kształcenie ustawiczne. Tymczasem rynek usług opiekuńczych z roku na rok rozwija się, wchłaniając nowe rzesze pracowników. Brak strategii w zakresie polityki edukacyjnej zakładów powoduje jednak dużą wymianę (fluktuację) personelu opiekuńczego, a to pociąga za sobą konieczność przyuczenia nowych pracowników. Ponadto szybki rozwój nowych technologii, metod, technik pielęgnacji osób starszych i niesamodzielnych wymaga aktualizacji wiedzy, zdobywania nowych umiejętności w celu świadczenia usług na wyższym poziomie. Z kolei poprawa standardów życia wpływa na wzrost oczekiwań klientów.

<sup>1</sup> Praktyka dopuszcza zatrudnienie opiekunów środowiskowych po szkole podstawowej, gimnazjum, szkole zawodowej lub średniej na podstawie odbytego kursu dla opiekunów zaliczonego przed rozpoczęciem zatrudnienia lub w trakcie jego trwania. Kursy te najczęściej są organizowane przez oddziały Państwowego Czerwonego Krzyża lub różne podmioty szkoleniowe wygrywające konkursy ofert w ramach środków unijnych i prowadzące szkolenia dla opiekunek na zasadach przewidzianych w projektach wojewódzkich urzędów pracy. W domach pomocy społecznej opiekunem może również zostać osoba z wykształceniem podstawowym. Związane to jest z problemem małego zainteresowania ze strony pracowników na świadczenie pracy o takim charakterze i z niskim poziomem wynagrodzenia.

Na koniec trzeba wspomnieć również o znacznym zróżnicowaniu typów i kategorii chorych i niepełnosprawnych klientów, które stanowi poważne wyzwanie dla osób opiekujących się nimi, ponieważ wymaga zdobywania nowych specjalizacji, kompetencji oraz stałego poszerzania i uzupełniania wiedzy.

Przedstawione powyżej zagadnienie poddano głębszej analizie w trakcie realizacji europejskiego projektu ComPro (*Competence Profiles for Learning Supporters in Elderly Care* – „Profile kompetencji dla osób wspomagających kształcenie w opiece nad ludźmi starszymi”), finansowanego z programu Leonardo da Vinci na mocy kontraktu nr 2006-146552, który realizowano w latach 2006–2008 w Instytucie Zdrowia Publicznego na Wydziale Nauk o Zdrowiu Uniwersytetu Jagiellońskiego Collegium Medicum w Krakowie<sup>2</sup>. W ramach projektu przeprowadzono serię badań, aby opisać stan kształcenia ustawicznego osób zawodowo zajmujących się opieką nad ludźmi starszymi w instytucjach pomocy społecznej oraz zdefiniować kompetencje pracownika, który powinien zajmować się koordynacją edukacji w zakresie usług opiekuńczych w tych instytucjach. Okazało się, że około połowa respondentów (kadry zarządczej instytucji opiekuńczych i pracowników zespołów opiekuńczo-terapeutycznych) stwierdziła brak osoby odpowiedzialnej za ocenę potrzeb edukacyjnych personelu w ich zakładach pracy. Za politykę edukacyjną kadr w myśl ustawy [5] jest odpowiedzialny dyrektor placówki lub kierownik działu, co znajduje odbicie w wynikach naszych badań. Respondenci byli zdania, że koordynacją kształcenia ustawicznego pracowników powinny zajmować się właśnie te osoby. Potrzeby edukacyjne pracowników zespołów opiekuńczo-terapeutycznych (pielęgniarek i opiekunek) najczęściej są rozpoznawane w czasie dyskusji zespołowych i rozmów indywidualnych lub poprzez obserwację pracowników przy pracy. Uderza jednak brak profesjonalnego warsztatu badania tych potrzeb, np. stosowania wywiadu metodą *focus group*, ankiety, testu wiedzy. W opinii pracowników nie we wszystkich zakładach są organizowane szkolenia wewnętrzne; odbywają się one rzadko i niekoniecznie cyklicznie. Poziom uczestnictwa w tych szkoleniach (jeden–dwa kursy w roku), jak również ich wpływ na poruszane zagadnienia są niskie. Ocena merytoryczna szkoleń zewnętrznych przez pracowników jest wyższa, chociaż wpływ słuchaczy na przekazywane treści jest zdecydowanie bardziej ograniczony, a wybór tematu często przypadkowy. Należy zauważyć, że zazwyczaj kadra kierownicza stara się jednak pomagać pracownikom, oddelegowując ich i całkowicie lub przynajmniej częściowo finansując ich udział w kursach. Wśród barier, które utrudniają doksztalcenie w miejscu pracy, wymieniono, obok czynników finansowych (i to zarówno po stronie pracowników, jak i kierowników placówek), czynniki organizacyjne (m.in. brak informacji o ofercie szkoleń, brak sprzętu do prezentacji szko-

leń, brak osoby wyszkolonej w badaniu potrzeb edukacyjnych personelu) oraz motywacyjne (jak niechęć do szkoleń, brak zainteresowania rozwojem kompetencji, przekonanie o wysokim poziomie własnych umiejętności), co w sumie świadczy o braku strategii edukacyjnej względem personelu placówki<sup>3</sup>.

Przedstawione wyniki skłaniają do sformułowania wniosków o rozpoczęcie starań mających na celu wprowadzenie polityki edukacyjnej na poziomie każdej instytucji czy organizacji oraz rozwiązań systemowych, tak jak to ma miejsce w przypadku pracowników socjalnych. Nie ma przepisów prawnych stymulujących osoby, które zdobyły nowe zawody w ramach pomocy społecznej do podejmowania przez nie cyklicznych, systematycznych szkoleń utrzymujących na wysokim poziomie jakość usług w pracy zawodowej. Nie ma też określonej i wyznaczonej przez rozwiązania systemowe ścieżki awansu zawodowego, tak jak to jest przewidziane w aktach prawnych dla pracowników socjalnych. Art. 50 przytoczonej wcześniej Ustawy o pomocy społecznej daje możliwość radom gmin, aby w drodze uchwały określiły szczegółowe warunki przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze (z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi). W warunkach tych niektóre gminy podpisując z różnymi podmiotami umowy na świadczenie usług opiekuńczych, zobowiązują je, aby zatrudniły do wykonywania tych usług osoby z odpowiednim przygotowaniem, nie precyzując jednak jakim. Ta sama umowa nakłada obowiązek odbycia i udokumentowania 10-godzinnego wstępnego szkolenia przez osoby świadczące usługi opiekuńcze w zakresie:

- warunków umowy podpisanej przez podmiot starający się o realizację zadania na usługi opiekuńcze,
- zdrowia i bezpieczeństwa w pracy/bezpieczeństwa w domu,
- procesu starzenia się i „zaburzeń procesów myślowych”,
- umiejętności interpersonalnych na poziomie podstawowym.

W dalszej części umowy od osób, które świadczą usługi pielęgnacyjne, oczekuje się udokumentowanych kwalifikacji zawodowych do wykonywania czynności pielęgnacyjnych, np. pielęgniarki, rehabilitanta, sanitariusza, opiekuna osoby niepełnosprawnej, asystenta osoby niepełnosprawnej itp. Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z 22 września 2005 roku w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz.U. Nr 189, poz. 1597 i 1598) określa natomiast kwalifikacje osób świadczących usługi opiekuńcze [12]. W przypadku asystenta osoby niepełnosprawnej czy opiekunki środowiskowej, którzy mają podjąć pracę z osobami z zaburzeniami psychicznymi, oczekuje się przynajmniej półrocznego doświadczenia zawodowego w jednej z następujących placówek:

<sup>2</sup> Więcej informacji o koncepcji projektu i jego wynikach znajduje się w artykule K. Szczerbińskiej, V. Kijowskiej, E. Mirewskiej pt. *Ocena kompetencji osób wspomagających kształcenie pracowników pełniących opiekę nad ludźmi starszymi – prezentacja projektu ComPro*, zamieszczonym w niniejszym tomie.

<sup>3</sup> Szczegółowe omówienie wyników będzie przedmiotem innej publikacji.

- szpital psychiatryczny,
- jednostka organizacyjna pomocy społecznej o profilu psychiatrycznym,
- placówka terapii lub placówka oświatowa przeznaczona do pracy z dziećmi z zaburzeniami rozwoju lub upośledzonych umysłowo,
- ośrodek terapeutyczno-edukacyjno-wychowawczy [13].

Osoby będące w trakcie zdobywania wymaganych kwalifikacji zawodowych, posiadające co najmniej roczny staż pracy w jednej z ww. jednostek i mające możliwość prowadzenia konsultacji z osobami świadczącymi usługi specjalistyczne mogą wykonywać swoją pracę na podstawie przytaczanego rozporządzenia. Wymienione rozporządzenie nakłada także na osoby świadczące specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychiatrycznymi obowiązek odbycia przeszkolenia w zakresie treningu umiejętności społecznych. Wobec tak realizowanej praktyki edukacyjnej w stosunku do opiekunów środowiskowych, asystentów osób niepełnosprawnych i opiekunów w domach pomocy społecznej zachodzi potrzeba objęcia tych kategorii zawodowych konkretną, zintegrowaną polityką edukacyjną, tak samo jak w wypadku pracowników socjalnych czy pielęgniarek.

Sposobem na realizację tego zadania jest propozycja wprowadzenia nowej specjalności/zawodu specjalisty lub koordynatora szkoleń w zakresie usług opiekuńczych, który m.in. będzie pełnił rolę organizatora usług szkoleniowych, lub pełnomocnika ds. jakości z zakresem zadań związanych z organizacją szkoleń. Zakres czynności nawiązuje do koncepcji zawodu koordynatora edukacji zdrowotnej zaproponowanego przez American Hospital Association w wyniku wieloletnich badań struktur zarządzania edukacją pacjentów w szpitalach [14]. Należy tu wspomnieć, że zagadnienie koordynacji procesu edukacji w sektorze ochrony zdrowia jest podejmowane w różnych kontekstach, jednakże bez względu na zakres tematyczny i grupę docelową powszechna jest generalna idea usystematyzowania procesu nauczania poprzez diagnozę potrzeb, tworzenie ustrukturyzowanego planu szkoleń, planu wdrażania i oceny ich wyników [15].

Ogół czynności specjalisty lub koordynatora szkoleń w zakresie usług opiekuńczych albo zespołu ds. szkoleń obejmowałby zatem następujące zadania:

1. Opracowanie zintegrowanej polityki dotyczącej rozwoju kapitału ludzkiego, w tym systemu szkolenia. Wprowadzenie wyspecjalizowanych stanowisk pracy bądź komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za ww. politykę przyczyniłyby się do podnoszenia jakości świadczonych usług i konkurencyjności na rynku usług opiekuńczych.
2. Działania związane z uruchamianiem procesu szkolenia, obejmującego poniższe etapy:
  - diagnozę potrzeb szkoleniowych,
  - przygotowanie i opracowanie programów i planów szkoleń personelu,
  - realizację programów wraz z wdrożeniem planów szkoleniowych,
  - ewaluację procesu szkolenia i ocenę jego rezultatów.

## I. *Diagnoza potrzeb szkoleniowych*

Jest to rozpoznanie pracowniczych potrzeb w tym względzie w wymiarze jednostkowym, zespołowym i systemowym całej firmy jako organizacji na podstawie analizy wyników przeprowadzonych badań. Potrzeby edukacyjne pracowników mogą mieć swoje źródło w niedostatecznej motywacji personelu, przestarzałym wyposażeniu, niewłaściwym nadzorze, niesprawnym projektowaniu czynności czy w niedostatku umiejętności i wiedzy pracowników [16]. Źródłem informacji o potrzebach edukacyjnych mogą być: strategie i plany rozwojowe firmy, struktura organizacyjna firmy, opisy stanowisk pracy, wyniki okresowych ocen pracowniczych, dokumentacja pracownicza, zgłaszane opinie i skargi, obserwowane zachowania pracowników, zmiany w przepisach prawnych, proces wprowadzania nowych technologii, problemy wewnętrzne instytucji i ich skala, a także oczekiwania otoczenia.

Na podstawie diagnozy opracowuje się analizę potrzeb dającą istotne informacje o:

- strukturze potrzeb priorytetowych, wzajemnych powiązaniach i zależnościach między nimi oraz możliwościach ich zaspokojenia,
- tematyce szkolenia i istotnych sprecyzowanych zagadnieniach składających się na program i plany szkoleniowe,
- odbiorcach, użytkownikach szkolenia (czyli kto i czego powinien się nauczyć, co wie, a co powinien doskonalić),
- planie budżetowym i doborze kadry szkoleniowej oraz warunkach organizacji i metodach przeprowadzenia szkolenia,
- wymogach rynku pracy (wyznaczających konieczność podnoszenia kwalifikacji, przekwalifikowania, uzyskania uprawnień, przyuczenia do danego stanowiska).

Wyniki tej analizy służą również do określenia priorytetów szkoleniowych, stopnia zasadności i możliwości ich zaspokojenia oraz informują o planie budżetowym instytucji. Niektóre potrzeby szkoleniowe są możliwe do przewidzenia, np. jeśli wiadomo, że jest planowana zmiana przepisów prawnych czy wdrożenie nowej technologii. Inne dostrzega się podczas monitorowania procesu pracy. Zdarzają się jednak i takie potrzeby, które powstają w reakcji na nieprzewidywalne problemy instytucji. Muszą jednak nad tym czuwać kompetentne osoby, a w większych instytucjach nawet wyspecjalizowany zespół podejmujący natychmiastowo i sprawnie działania edukacyjne.

## II. *Przygotowanie i opracowanie programów i planów szkoleń personelu*

Drugim etapem w procesie szkolenia/doskonalenia jest opracowanie programów i planów szkoleń personelu. Zawiera on konkretne, mierzalne cele, np. rezultaty, jakich się spodziewamy po odbyciu szkolenia (czego się dowie uczestnik, jakie posiędzie umiejętności oraz, w związku z tym, jakie nabędzie kwalifikacje i upraw-

nienia). Programy muszą zawierać wykaz treści szkolenia, które warunkują metody pracy z uczestnikami, informacje odnośnie do czasu trwania i miejsca szkolenia oraz składu zespołu trenerów/instruktorów i ich kwalifikacji. Szkolenia mogą być prowadzone przez dział szkoleniowy, kadrowy lub trenera danej firmy, przez firmę szkoleniowo-konsultacyjną i ekspertów zewnętrznych.

Plan działania oznacza wypracowanie strategii szkolenia zgodnej z polityką personalną instytucji na podstawie jej potrzeb szkoleniowych i jej pracowników. Musi on być zgodny z rocznym planem szkolenia. Osoby konstruujące taki plan powinny brać pod uwagę wielkość budżetu, metody szkolenia, podmiot szkolenia, tematykę i zakres szkolenia, typ dostawcy usług szkoleniowych lub kadry szkoleniowej, miejsce, termin i czas szkolenia. Nie bez znaczenia przy opracowaniu planu są takie zmienne, jak:

- wymogi co do szkoleń (czy mają być prowadzone systematycznie czy sporadycznie),
- pilność ich realizacji,
- wymagalność (czy są obligatoryjne, czy ich zakres ma charakter fakultatywny),
- cykliczność (permanentna lub okazjonalna),
- dominujące formy kształcenia,
- zalecana metodyka nauczania (metody podające i aktywizujące, warsztat, różnorodne środki dydaktyczne),
- system szkolenia (stacjonarny, niestacjonarny, wieczorowy, weekendowy),
- możliwości realizacyjne planowanych szkoleń [17].

### III. Realizacja programów wraz z wdrożeniem planów szkoleniowych

Trzecim etapem procesu jest realizacja programów wraz z wdrożeniem wcześniej opracowanych planów szkoleniowych. Na tym etapie niekiedy pojawiają się pewne odstępstwa od zaplanowanych pierwotnie czynności, ale nie powinny one zmieniać podstawowych elementów planu i wypaczać głównych założeń i celu. Jeśli pojawi się takie niebezpieczeństwo, to wymusi ono formułowanie całkowicie nowego planu. Kompetentny organizator szkoleń potrafi skutecznie radzić sobie z doborem alternatywnych rozwiązań.

### IV. Ewaluacja procesu szkolenia i ocena jego rezultatów

Ostatnim etapem w procesie szkolenia jest ewaluacja procesu szkolenia i ocena jego rezultatów. Przygotowanie do tego etapu rozpoczyna się w momencie tworzenia planu szkolenia/doskonalenia. Zakłada on pomiar wyników i ich zestawienie z oczekiwaniami firmy. Można tu stosować porównanie stanu przed i po zakończonym szkoleniu (np. poprzez badanie poziomu wiedzy, prezentowanej postawy, przekonań, stopnia opanowania sprawności). Mierzalnymi wskaźnikami, które mogą służyć do oceny skuteczności szkolenia, są: stopień przygotowania pracowników do zadań wymagających nowego zakresu wiedzy i umiejętności, zdobycie przez nich nowych uprawnień (w tym uprawnień specjali-

stycznych), aktualizacja wiedzy, zmiana postaw, rozwój osobowości i tworzenie nowej kultury organizacyjnej firmy [17]. Ocena skuteczności szkolenia może stanowić podstawę do budowania kolejnego cyklu szkoleń. Należy wykorzystać te informacje, które sugerują potrzebę powtórzenia lub rozszerzenia jakiegoś fragmentu poprzednich edycji szkolenia. Omawiana forma doksztalcenia musi znaleźć odzwierciedlenie w pracy uczestników. Każdy menedżer/dyrektor jest zainteresowany tym, aby rezultaty szkolenia przekładały się na realne wyniki finansowe firmy, poprawę poziomu wydajności, usprawnienie procesów organizacji pracy, satysfakcję klientów i zadowolenie pracowników. Ocena systemu doskonalenia kompetencji pracowników pozwala w istotny sposób zarówno budować plan wynagradzania załogi, jak i opracowywać dla niej ścieżki kariery zawodowej.

Inne zadania planowane dla specjalisty lub koordynatora szkoleń w zakresie usług opiekuńczych (oprócz organizacji procesu szkolenia) to:

1. Koordynowanie współpracy z zewnętrznymi firmami szkoleniowymi lub trenerami zewnętrznymi.
  2. Koordynowanie prac w zakresie szkoleń wewnętrznych wykorzystujących działania edukacyjne wykwalifikowanych trenerów z własnej macierzystej organizacji lub usługi szkoleniowe trenerów (*coach*), mentorów i instruktorów.
  3. Koordynowanie działań związanych z procesem adaptacji nowych pracowników do pracy.
  4. Koordynowanie działań związanych z praktyczną nauką uczniów, studentów odbywających praktyki i staże oraz opieka nad nimi, prowadzenie współpracy z jednostkami szkolenia i kształcenia, a także urzędami pracy.
  5. Koordynowanie szkoleń i opieka nad wolontariuszami.
  6. Podejmowanie działań związanych z planowaniem ścieżek kariery pracowników.
  7. Współpraca z dyrekcją instytucji w zakresie alokacji pracowników i przemieszczania ich w obrębie struktury organizacyjnej instytucji zarówno w poziomie, jak i w pionie (z założeniem przemieszczenia w górę, a nie w dół, co zwykle jest traktowane jako degradacja).
  8. Podejmowanie działań związanych z rekrutacją pracowników.
  9. Wpływanie na podnoszenie wartości kapitału ludzkiego poprzez zarządzanie bazą danych o doświadczeniu zawodowym, wiedzy i kwalifikacjach pracowników firmy [17].
  10. Uczestnictwo w procesach restrukturyzacji instytucji, w tym monitorowanie zwolnień pracowniczych wraz z doradztwem pracowniczym (*outplacement*).
  11. Podejmowanie działań w zakresie ochrony i promocji zdrowia w aspekcie respektowania wymogów zdrowotnych, jakie mają być spełniane na poszczególnych stanowiskach pracy, pilnowanie ważności badań okresowych, pomoc i wsparcie psychologiczne dla pracowników w sytuacjach kryzysowych, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu itp.
- Podobny zakres zadań i kompetencji można przenieść na podmioty zajmujące się środowiskowymi usłu-

gami opiekuńczymi (tj. na organizacje pozarządowe czy agencje prywatne zajmujące się opieką nad osobami niepełnosprawnymi) lub działające jako podmioty doradcze (ośrodki pomocy społecznej). Oczywiście autorzy niniejszego artykułu zdają sobie sprawę, iż powyższa propozycja będzie weryfikowana przez rynek usług. Należy jednak podkreślić, że brak zorganizowanego systemu wsparcia w zakresie szkoleń obniża zdecydowanie prestiż nowych zawodów w pomocy społecznej i ma negatywny wpływ na dobór kadr do realizacji usług opiekuńczych, co ostatecznie odbija się na niskiej jakości opieki nad osobami starszymi.

### ■ Abstract:

#### *In job education of professionals providing care for older persons in the social care institutions (ComPro project)*

**Key words:** educator, continuous professional training, in-job learning, social care, caregiver, elderly people

Continuous in-job education plays a meaningful role in the update of professional knowledge and skills needed to provide high quality services. The positive attitude to constant education is currently perceived as a crucial characteristic of a worker which allows for development of professional career. Moreover, the educational policy builds strength of an institution at the labor market. The following paper presents the concept of continuous in-job education of professionals providing care for elderly people in social care institutions in Poland. It promotes the idea of a new profession of coordinator of in-job education – a person responsible for educational needs assessment and training plan development in Polish social care facilities. On top of this, the article provides the outline of a systematic approach to strategy of professionals' in-job education including: educational needs diagnosis, structured training plan, training implementation and outcomes evaluation. The paper was written in the frames of the ComPro project.

### ■ Piśmiennictwo:

1. Kwiatkowski S.M., *Pedagogika pracy*, w: Śliwierski B. (red.), *Pedagogika*, tom 3: *Subdyscypliny wiedzy pedagogicznej*, Gdańskie Wydawnictwo Pedagogiczne, Sopot 2006.
2. Kwiatkowski S.M., Sepkowska Z. (red.), *Budowa standardów kwalifikacji zawodowych w Polsce*, Instytut Badań Edukacyjnych – Instytut Technologii Eksploatacji, Warszawa–Radom 2000.
3. Nowacki T., *Zawodownawstwo*, Instytut Badań Edukacyjnych – Instytut Technologii Eksploatacji, Radom 1998.
4. MENiS, *Strategia rozwoju kształcenia ustawicznego do roku 2010*, Warszawa 2003.
5. Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku (tekst jednolity Dz.U. z 2009 roku, Nr 115, poz. 1362).
6. „Pracownik Socjalny. Serwis Informacyjno-doradczy” 2005; 5: (2).
7. Mirewska E., *Nowe oczekiwania – nowe zawody – nowe wymagania*, „Zdrowie i Zarządzanie” 2004; 6(6): 61–63.
8. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z 29 marca 2001 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz.U. Nr 34, poz. 405).
9. Ministerstwo Edukacji Narodowej, *Podstawa programowa kształcenia w zawodzie opiekuna w domu pomocy społecznej*, Warszawa 2006.
10. Ministerstwo Edukacji Narodowej, *Podstawa programowa kształcenia w zawodzie opiekunki środowiskowej*, Warszawa 2006.
11. Ministerstwo Edukacji Narodowej, *Podstawa programowa kształcenia w zawodzie asystenta osoby niepełnosprawnej*, Warszawa 2006.
12. Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z 22 września 2005 roku w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz.U. Nr 189, poz. 1597 i 1598).
13. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 6 lipca 2006 roku zmieniające rozporządzenie w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz.U. Nr 134, poz. 943).
14. Szczerbińska K., *Zarządzanie edukacją zdrowotną pacjentów*, „Zdrowie i Zarządzanie” 2000; 2(5): 40–48.
15. Szczerbińska K., *Jak opracować program edukacji zdrowotnej pacjentów*, „Zdrowie i Zarządzanie” 2000; 2(6): 45–49.
16. Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, wyd. II zmienione, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2007, 457.
17. Król H., *Proces szkolenia pracowników*, w: Król H., Ludwiczynski A. (red.), *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2007, 453–476.

### ■ O autorkach:

**mgr Elżbieta Mirewska** – wykładowca w Katedrze Socjologii Edukacji, Polityki Edukacyjnej i Pracy Socjalnej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie.

**dr n. med. Katarzyna Szczerbińska** – adiunkt w Zakładzie Promocji Zdrowia w Instytucie Zdrowia Publicznego, Uniwersytet Jagielloński Collegium Medicum, Kraków.

**mgr Violetta Kijowska** – doktorantka w Zakładzie Polityki Zdrowotnej i Zarządzania w Instytucie Zdrowia Publicznego, Uniwersytet Jagielloński Collegium Medicum, Kraków.