

# PROFESJONALIZM

## osoby kierującej zakładem długoterminowej opieki społecznej w zapewnieniu wysokiej jakości usługi społecznej

*Inese Bancevica*

*Zastępca Prezesa Stowarzyszenia Dyrektorów Domów Opieki na Łotwie „Sarida”  
Dyrektor Ośrodka dla Niewidomych „Jugla”*

*Usługa społeczna w zakładach długoterminowej opieki społecznej w ciągu ostatnich 100 lat rozwinęła się od zaspokajania podstawowych potrzeb poszczególnych grup klientów do usługi wysokiej jakości opartej na ogólnych prawach człowieka.*

**W** zakładach długoterminowej opieki społecznej efektywny proces zarządzania jest możliwy, jeśli każdy pracownik rozumie cele i strukturę organizacji, możliwości współpracy, jego obowiązki i zakres odpowiedzialności. Pracownik każdego szczebla powinien znać wizję rozwoju zakładu, bo wtedy będzie lepiej rozumiał cele krótkoterminowe i będzie dążył do ich osiągnięcia. Poszczególne cele powinny się ze sobą zająbiać, a ich hierarchia powinna być jasno ustalona. Wytaczając cele i zasady, należy koncentrować uwagę na punkcie ogniskowym lub systemie, na który są ukierunkowane zmiany. Przy wykonywaniu pracy społecz-

nej w zakładzie daje to możliwość koncentracji uwagi na rezultacie ukierunkowanym na zaspokojenie potrzeb klienta oraz podniesienie jakości usług z zakresu opieki długoterminowej. Punktami ogniskowymi mogą być: klient indywidualny, kilku klientów, grupy klientów; system socjalny; oddziaływanie wzajemne między klientem i systemem socjalnym. Znaczący wpływ na sytuację ma także wzajemne oddziaływanie różnych części środowiska.

Badając doświadczenia oceny jakości pracy społecznej różnych państw, można stwierdzić, że wciąż wszechobecna jest tendencja do standaryzowania usług. Naukowiec Pollet uważa, że na świecie stosuje się dwa podejścia w ocenie usług społecznych: biz-

nesowe i profesjonalne (zapewnienie jakości, sondaż wśród klientów). Określenie jakości usługi z punktu widzenia celów organizacji zawiera cechy, które są ważne dla pracowników socjalnych: socjalne, fizyczne i duchowe aspekty pracy.

Jakość ukierunkowana na cele i rezultaty przewiduje zbadanie zakładu społecznego pod kątem osiągnięcia założonych celów. Jednak perspektywa jakości ukierunkowanej na proces – co jest szczególnie ważne w pracy socjalnej – określa, iż proces jest ważniejszy niż jego rezultat końcowy. Biorca usług jest pełnoprawnym uczestnikiem procesu od momentu otrzymania usługi. W relacji funkcji i jakości usług w zakładzie długoterminowej opieki społecznej istnieje wiele perspektyw. Za ważniejsze w pracy społecznej uznawane jest nakierunkowanie na klienta – jakość zaspokaja potrzeby i oczekiwania klienta. Perspektywa ukierunkowana na zakład rozpatruje jakość z perspektywy zarówno zakładu, jak i pracownika oraz określa pożądany poziom jakości. W perspektywie ukierunkowanej na cele i rezulta-

ty jakość jawi się jako jednostka samodzielna, mierzona poprzez osiągnięcie określonych celów. Jednak perspektywa odnosząca się do procesu przewiduje ocenę jakości nie tylko celów i rezultatów. Ważny jest także sam proces. Dlatego właśnie systematycznej samooceny zakładu należy dokonywać na podstawie następujących kryteriów:

- » zaspokojenie potrzeb i interesów klientów,
- » stosunki partnerskie z organizacjami różnych szczebli systemu,
- » kształcenie i zaangażowanie pracowników w procesy doskonalenia,
- » zarządzanie procesami w oparciu o fakty,
- » innowacje w ciągłym podnoszeniu jakości,
- » rozumienie wyższego szczebla zarządzania w obrębie tworzenia systemów podnoszenia jakości,
- » zaspokojenie interesów społeczeństwa,
- » zorientowanie na osiągnięcie konkretnych rezultatów.

Koncepcja pracy społecznej w zakładach długoterminowej opieki społecznej może być realizowana wyłącznie na bazie teorii, podejścia i zasad pracy społecznej. U podstaw organizacji pracy zakładu leży przestrzeganie zasad indywidualizacji, dostępności, otwartości, zadań twórczych, humanizmu, partnerstwa wraz z zapewnieniem usługi wysokiej jakości. Wysokojakościową usługę opieki społecznej możemy zapewnić, jeśli realizujemy podejście holistyczne, które postrzega człowieka jako całość w jego środowisku. W centrum planowania, organizacji usługi znajduje się klient z jego potrzebami natury duchowej, emocjonalnej, społecznej, fizycznej i intelektualnej. Kierownictwo zakładu działa na zasadzie współpracy – produktywnej pracy zespołowej, zaangażowania pracowników w proces zarządzania,



co wyraża się w rozmowach, dialogu, wolności wyboru metodyki pracy, a co za tym idzie – w odpowiedzialności pracownika, poszukiwaniu różnych wariantów, udziale w zarządzaniu i wsparciu moralnym. Wśród najistotniejszych cech kierownika zakładu długoterminowej opieki społecznej należy wymienić: kompetentną wiedzę – w dziedzinie polityki społecznej, pracy społecznej, zarządzania, pedagogiki, psycho-

logii, ekonomii, prawodawstwa; kompetencję przyzwyczajęń – dostrzeganie perspektyw rozwoju, określenie i osiąganie celów, zauważanie i sformułowanie istoty problemu, umiejętność podejmowania właściwych decyzji we właściwym czasie, określenie głównego sposobu pracy, odnajdywanie optymalnej drogi rozwiązania problemu, umiejętność wystąpień publicznych. ■