

# PREVERJANJE IN POTRJEVANJE NPK SOND

Predstavitev dela članic komisij za PP NPK:  
Socialni oskrbovalec / socialna oskrbovalka na domu

RIC, 21. november 2017

mag. Danica HROVATIČ



## Značilnosti kvalifikacije

- **SOND je kvalifikacija**, ki je preverjala metodologijo ugotavljanja znanj in spretnosti (2000) za pridobitev javno priznane poklicne kvalifikacije že pred uveljavitvijo ZNPK (2003)
- **Spreminjanje zakonodaje (SV) metodologije (NPK)**: od začetkov do danes se je metodologija večkrat spremenila; dopolnjevala se je s prakso, potrebami drugih kvalifikacij, vlogami institucij na tem področju (MDDSZEM, CPI, RIC)
- **Kontinuiteta**: postopek certificiranja za NPK SOND se kontinuirano izvaja vsa leta, od začetka do danes je pridobilo certifikat več kot 2000 oseb (ocena, točen podatek beleži RIC), v praksi je zaposlenih 968 (31.12.2016) socialnih oskrbovalk.

## Kako smo delali

- *Prve članice postopka* (8, 2), takrat ugotavljanja in potrjevanja (UPZ), so bile z ožjega področja izvajanja storitve javne službe pomoči družini na domu, ki so tudi postavile smernice za vsebino prvega *Kataloga* in kasneje *Poklicnega standarda* ter so izvajale svetovanje kandidatom pri pripravi zbirne mape;
- *S širjenjem števila* članic (24) s področij del *institucionalnega varstva* in *zdravstvene stroke* je nastala *potreba po uskladitvi dela* in enotnem ravnanju v postopkih preverjanja in potrjevanja;
- Pristopili smo k pripravi *internega priročnika* za članice komisij, *popisu nalog za banko nalog in vprašanj*
- redno smo *usklajevali delo* članic komisij (ob prenovi Kataloga, spremembah zakonodaje, uporabi predpisanih obrazcev, vprašanjih izvajalcev in svetovalcev, novih članic ... )

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Interni priročnik – NPK SOND (2008; dopolnitve 2012,2015)

- I. Postopek PP NPK SOND: način pridobitve po *Katalogu*
  - potrjevanje zbirne mape
  - neposredno preverjanje (praktična naloga in zagovor)
- II. Neposredno preverjanje NPK: 9 vsebinskih področij – *BANKA NALOG*
  - SV - socialno varstvo
  - UP - delo z uporabniškimi skupinami
  - OD - organizacija dela
  - VU - socialno vključevanje uporabnikov
  - KM - komunikacija
  - RP - ravnanje s pripomočki
  - OS - osebna oskrba
  - GP - gospodinjstva pomoč
  - KD - zagotavljanje kakovosti dela v socialni oskrbi
- III. Vprašanja in odgovori po področjih dela – *BANKA VPRAŠANJ*

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Banka nalog – enotna metodologija

- |  |  |
|--|--|
| 1. Področje dela                                   | 8. Merila                                    |
| 2. Naslov naloge                                   | 9. Manjše napake                             |
| 3. Pripomočki                                      | 10. Večje napake                             |
| 4. Navodila pomočniku                              | 11. Vprašanja za vrednotenje izvedene naloge |
| 5. Navodila kandidatu                              |  |
| 6. Področja spremljanja in pravilna izvedba naloge |  |
| 7. Kriteriji                                       |  |

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Kako je potekalo delo članic komisij

TRI SKUPINE: vsaka skupina je po lastni izbiri prevzela tri področja dela, in pri tem upoštevala enakomerno porazdelitev med praktično in teoretično usmerjenimi področji dela:

- **prvi sklop:** delo z uporabniškimi skupinami, ravnanje s pripomočki in osebna oskrba
- **drugi sklop:** socialno vključevanje uporabnikov, gospodinjstva pomoč, zagotavljanje kvalitete dela v socialni oskrbi
- **tretji sklop:** socialno varstvo, organizacija dela in komunikacija

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Pripomočki za delo skupine:

Skupine so prevzele odgovornost za samostojno pripravo nalog. V oporo za delo in pričakovanem povezanem rezultatu smo pripravili:

- Organizacijski pripomoček - okvir:
  - za banko nalog posamezna skupina pripravi do 15 nalog in
  - do 50 vprašanj.
- Strokovni pripomoček:
  - izbor pojmov (iz analize kataloga, 115 pojmov) in
  - modularno zasnovano kataloga (5 modulov).

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

BANKA NALOG - PODROČJE	Število nalog : (NALOGE SE ZAKLJUČUJEJO Z VPRAŠANJI Z ODGOVORI)
SV - socialno varstvo	5
UP - delo z uporabniškimi skupinami	0
OD - organizacija dela	5
VU - socialno vključevanje uporabnikov	3
KM - komunikacija	5
RP - ravnanje s pripomočki	0
OS - osebna oskrba	14
GP - gospodinjska pomoč	9
KD - zagotavljanje kakovosti dela v socialni oskrbi	6

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Obsežnost priročnika - 120 strani:

### BANKA NALOG:

- naloge so pripravljene po vsebinskih področjih
- vsaka naloga se zaključuje z vprašanji za zagovor, z odgovori
- v priročnik je vpisanih **47 nalog**

### BANKA VPRAŠANJ

- vprašanja pri nalogah so povzeta v banki vprašanj
- v banko vprašanj je vpisanih **133 vprašanj**

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Primer naloge – usmerjene v prakso

### POVEZAVA:

- [Interni priročnik-IV naloga: 4/OS](#)

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Primer naloge – usmerjene v znanje in spretnosti za prakso

I. Naloga: 1/SV

**1. Področje dela:** Socialno varstvo

**2. Naslov naloge:** Predstavitev storitve pomoč na domu kot socialne oskrbe na domu

**3. Pripomočki:**

stoli

miza

dnevnik o izvajanju storitve

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## 4. Navodila pomočniku:

Uporabnikova hči obišče očeta zelo poredko. Stara je 60 let, živi in dela v tujini. Med njenim zadnjim obiskom pri očetu sreča socialno oskrbovalko, ki izvaja storitev gospodinjske pomoči. Zadovoljna je, da si je oče priskrbel ustrezno pomoč in želi dobiti podrobnejše informacije o sami storitvi. Od socialnega oskrbovalca želi izvedeti naslednje:

- ali je kje zaposlen ali storitev opravlja zasebno;
- kakšna je organiziranost službe;
- kaj vse spada v storitev, ki jo izvaja, oziroma katera opravila lahko opravlja kot socialni oskrbovalec;
- kako se storitev plačuje.

....

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## 5. Navodila kandidatu:

Ob prihodu k uporabniku, pri katerem opravlja storitev gospodinjske pomoči v obsegu ene ure dnevno (prinašanje enega obroka hrane in osnovno čiščenje bivalnega ter spalnega prostora), je pri njem na obisku njegova hči, ki živi in dela v tujini. Prišla je domov v svoj vikend na kratek dopust in takoj je obiskala očeta. Zadovoljna je, da si je priskrbel pomoč, in želi dobiti določene informacije.

Praktična naloga bo izvedena s pomočjo igranja vlog uporabnika in njegove hčere. Na konkretnem primeru naj prikaže način vzpostavljanja sodelovanja z uporabnikovim svojcem – hčerjo, skupni pogovor ter posredovanje informacij, ki jih hči želi prejeti o storitvi pomoč na domu.

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## 6. Področja spremljanja in pravilna izvedba naloge:

- vzpostavljanje prvega stika s članom uporabnikove socialne mreže (hčerjo),
- vključevanje uporabnika v razgovor,
- predstavitev izvajalca storitve pomoči na domu kot socialne oskrbe na domu,
- predstavitev storitve pomoč na domu kot socialna oskrba na domu,
- informiranje o ceni storitve socialna oskrba na domu,
- obvladovanje predpisov s področja socialne oskrbe na domu,
- informiranje o možnosti uveljavljanja oprostite plačila za storitev socialne oskrbe na domu.

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## 7. Kriteriji:

- sodelovanje pri vzpostavljanju in vzdrževanju uporabnikove socialne mreže,
- vzpostavitev ustreznih odnosov,
- poznavanje osnov sistema socialnega varstva,
- poznavanje standarda storitve pomoč na domu,
- način posredovanja informacij,
- komunikativnost,
- pozitivna naravnost.

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## 8. Merila:

- kandidat ob prihodu pozdravi uporabnika in njegovo hči, se z njo rokuje in se še sam predstavi (tudi naziv svoje kvalifikacije, socialni oskrbovalec/socialna oskrbovalka na domu);
- v odnosu do uporabnika in njegove hčere je prijazen in vljuden;
- v pogovor vključi uporabnika, od katerega želi izvedeti, ali sta se o teh vprašanjih s hčerjo že pogovarjala, da bi dobil pristanek za nadaljnji pogovor o morebitnih konkretnih vprašanjih, povezanih z izvajanjem storitve pri njemu doma (upoštevanje kodeksa etičnega načela varovanja osebnih podatkov);
- razumljivo podaja relevantne in splošne informacije o storitvi pomoč na domu kot socialna oskrba na domu (potrebna izobrazba za poklic, organiziranost službe, možna opravila v okviru storitve, financiranje);
- preverja, ali je uporabnikova hči povedano razumela in ali potrebuje še dodatne informacije;
- opazuje reakcije uporabnika in se nanje ustrezno odzove;
- je pozitivno naravnan.

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod



**9. Manjše napake:**

- kandidat se ne predstavi;
- v pogovor ne vključuje uporabnika;
- ne zna podrobno razložiti posameznega področja dela v okviru socialne oskrbe;
- ne pozna možnosti izvajanja storitve socialne oskrbe pri zasebnikih;
- ne pozna možnosti uveljavljanja oprostite plačila za storitev socialna oskrba.

**10. Večje napake:**

- ni sposoben vzpostaviti pogovora z uporabnikovo hčerjo;
- ne zna predstaviti vsaj enega izvajalca storitve socialne oskrbe;
- ne pozna vseh treh področij dela v okviru socialne oskrbe;
- ne pozna oziroma ne ravna v skladu s kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu;
- ne ve, da je storitev plačljiva.

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

**11. Vprašanja za vrednotenje izvedene naloge:**

*1. Kdo vse lahko izvaja storitev socialne oskrbe (organiziranost)?*

- Javni socialnovarstveni zavodi (center za socialno delo, dom za stare ljudi, samostojni zavod);
- koncesionarji, ki so pridobili koncesijo (zasebni domovi in drugi zasebniki);
- v javnih socialnovarstvenih zavodih in pri koncesionarjih financirajo izvajanje storitve občine, ki tudi določajo obseg storitve ... zasebniki, ki so dobili dovoljenje za delo, se financirajo sami oziroma storitev v celoti zaračunajo uporabniku.

*2. Naštejte vsaj tri predpise, ki opredeljujejo storitev pomoč na domu kot socialna oskrba na domu.*

- Zakon o socialnem varstvu,
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev,
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu,
- ...

*3. Naštejte področja dela socialne oskrbe in enega podrobno obrazložite.*

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Nadaljnje delo - usklajevanje izvajanja

- ob prenovi Kataloga (2010):
  - sprejeli smo dogovor, kako vsebinska področja (9) priročnika uporabljati pri delu (*vsebinska del in nalog se ni spremenila, spremenila se je metodologija Kataloga*)
  - sprejeli smo dogovor o nalogah za uporabo pri novem področju v katalogu – nepričakovane situacije (2012)
- ob potrebi po usklajenem delu članic komisije (2015):
  - pravilna uporaba novih obrazcev pri vrednotenju dokumentov,
  - zagotavljanje enotnega pristopa pri ugotavljanju vstopnih pogojev
  - prenos informacij sprememb socialnovarstvene zakonodaje na članice
  - dogovori za vsebinske izboljšave pri prenovi Kataloga

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Sodelovanje članic komisij - razprave na forumu

- 1) PREGLED PRIROČNIKA
- 2) NEFORMALNE IZKUŠNJE
- 3) IZOBRAŽEVALNI PROGRAM
- 4) NEPRIČAKOVANE SITUACIJE
- 5) PRAKTIČNE NALOGE
- 6) URAVNOTEŽENOST PODROČIJ
- 7) SPREMEMBE KATALOGA
- 8) LITERATURA

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod

## Interni dokumenti – dopolnitve Priročnika

- Revizija 2011, Hrovatič. Revizija NPK socialna oskrbovalka, oskrbovalec na domu. Interno gradivo, RIC.
- Navodila 2012. Hrovatič. Navodila za poenotenje dela članic komisij preverjanja in potrjevanja. Interno gradivo, RIC.
- Sodelovanje članic komisije na delovnem srečanju 29.1.2015: Borko, Milek, Kurent, Potočnik, Tomšič, Miladinovič, Roljič in Hrovatič.
- Prispevki članic komisij na Forumu RIC, 28.2. – 15.5.2015: Borko, Felicijan, Ivanjšič in Perko.
- Zaključki članic komisij na delovnem srečanju 4.6.2015: Borko, Kurent, Felicijan, Zupančič, Naglost, Hrovatič.

Hrovatič, 2017. Pleiades, zavod