

Timsko delo; **Tim** = skupina ljudi, ki imajo različne sposobnosti, izkušnje, da bi dosegli **skupen cilj**, se združujejo v **skupinskem delu**, cilji pa posredno ali neposredno **primerejo koristi** nekemu členu. Tim je skupina ljudi s **skupnim ciljem**, ki ga zasledujejo z **medsebojnim sodelovanjem** in **skupnim delom**.

SKUPEN CILJ medpogoj: 1. spoznati organizacijo (vizija, posl., vrednote)
2. spoznati zaposlene, sodelavce

Ko vse to spoz., 3. spoznati uporabnike

lahko šele 4. -||- ostale deležnike (financerje, skupnost SZ...)

razumem skupni 5. -||- organiziram (shem. prikaz funkcij → spoznam odnose)
cilj: 6. -||- delovne naloge ^{zahteve} pričakovanja

FAZE OBLIKOVANJA TIMOV „ONNI“

Tuckman → 4 faze

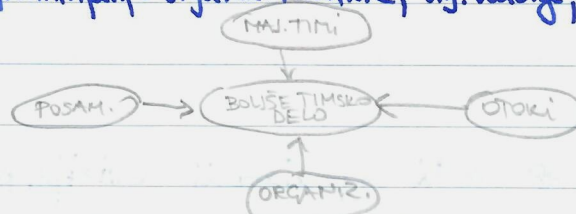
1. Faza ^{SPAZN.} oblikovanja prvo srečanje, naloge, svoje mesto, strategije, količina in kak. informacij
2. Faza ^{OSNOVA} ^{TRD. TIM} ^{1. letu} namotovanja primerjanje, mnenja, stališča, din. vzdušje, konflikti, tekmovalnost, oddaljenost, ^{odločitve} VODJA
3. Faza ^{TRD. TIM} ^{2. letu} normiranja trdnost, veselje sad., odp. komunikacija, dobro poznavanje - ^{delitev} naloge, ^{PROBLEM} odgovornost!
4. Faza ^{ZREL TIM} ^{3. letu} izvajanja zrel tim, predanost, cilj, skupne odločitve, vodja usmerja, sprati rešujejo probleme.

Možina - več faz:

1. **Določitev cilja** organizacije, tima, posam. članov
2. **Strateško načrtovanje** po obdobjih, kako priti do dosežkov
3. **Pričakovanja** članov, tima, vodstva
4. **Odločanje** kdo, kako
5. **Organizacija dela** ali je ustrezno
6. **Morala** + kultura, kakšna je, kako izboljšati
7. **Povezanost z drugimi oddelki** sodelovanje timov na ravni organizacije
8. **Prednosti in slabosti** odprava, izboljšanje
9. **Obstoječi problemi** aktualizacija

Načini obl. tima

1. ~~posamezniki~~ ^{posamezniki} sest. se spremenijo, poudarjeni posam. → da bi učinkov. deloval znot. tima 2-12 čl.
2. majhni timi managerski timi, enako št. članov, ovire ^{odnosi} osebn. last., ob odhodu/prihodu → znova obl.
3. Otoki delovanje med timi, oddaljevanje, nerazumevanje → cilj = uresitev razmerij
4. Organizacija → spreminjanje organiz. kulture, org. vedenje; postane timska organizacija



Timska organizacija

Timsko sodelovanje na vseh ravneh organizacije

$$\frac{n \cdot n - 1}{2}$$

• sprememba gospodarjenja - na 1. mestu = UPORABNIK

• prilagaja se celotna organizacija (strukture, moči, kultura)

• večinoma še vedno obstaja navpična in vod. organizacija

• poleg hierarh. struk. tudi timi

• projektno matrična organizacija - večja vloga timov

• spreminjajo se strukture in managerski moči

• ^{TIMSKA ORG.} planiranje strateško, ^{sodelujoče} vodenje demokratično, komun. vodoravna, tim odgovoren za uspeh

• učenje novosti - izobraževanje

• spremenjeno delo menedžerjev (podpornik, usmerjevalec, poročevalec, ~~ne~~ ukazovalec)

• del. maloge zastavljene široko, timsko

KOROŠEC (2014)

- vodoravna org. str.

- timi usmerjeni k upor.

- poslovni moči sledijo uporabniku, ne proizvajajo

- se ne obstaja v praksi

TIMSKA O.

+

flexibilnost

skrajšan čas (uporab.) spremembe, novosti

usmerjenost k uporabniku

širši pogled na cipe

izbolj. zadovoljstva zaposl. → sodočajo

zahtevna opredelitev procesov

majne spremembe v kulturi, nagajajočiji

spn. vloga managerjev iz nadzora v podpora

razvoj specialnosti je omejen (generalisti + specialisti v timu)

→ znač. za skupino



Značilnosti tima

- vsak tim je skupina, vsaka skupina ni tim
- sodelovanje, izm. mnenj, izkušenj, spodb. ust. $\Rightarrow$ preseganje ^{sist. $1+1=2$ SKUP} dosežkov posameznikov TIM
 $1+1=3$
- sodelujejo pri odločanju, uresn. skup. ciljev
- komunikacija! (skupina ne) usmerjenost v isti cilj!
- člani tima ne zapustijo, dokler naloga ni v celoti opravljena

SKUPINA - samost. opr. malogo $1+1=2$

- ni komunikacije
- različni razdeli
- po opr. delu član zapusti skupino
- isti prostor, ni stikov
- neodvisni člani

PREOBLIKOVANJE SKUPINE V TIM

- postaviš cilj, ki ga je potrebno doseči (motivacija za člane, izziv)
- usklajenost pričakovanj vseh članov (na koncu vsi naopnjeni ali obnani)
- potreben čas, da se razvijejo v homogeno enoto (izobr., uspos., podpora)
- vsak posameznik določeno vlogo (vsem jasno)
- skupno prizadevanje vseh za isti cilj
- člani razvijejo svoje metode sodelovanja in dela
- samoevalvacija napredka, inf. od vodje
- zabava in sodelovanje

BISTVO • ISTI CILJ, SODELOVANJE, KORISTI ZA POSAM.

Razlike

SKUPINA

TIM



4 nivoji

ORGANIZIRANOST

administrativna
neodvisni med seboj
usmerjenost vase
ni vklj. v ust. ciljev

funkcioniranje tima
sodvisnost oseb
sodelovanje
ni osebnega okoriščenja

KOMUNIKACIJA

memoranda
nevidnost
igraje vlog
"nastil"

odkrita in iskrena kom. $\rightarrow$ produktivno sodelovanje
aktivno vključeni vsi
uporabljajo stališče vsakega pos.
na opravljanju vlog

CILJI

ne sodelujejo pri kriranju
določeni, vsiljeni

vsak opravi malogo, kot mu
je marčeno - ne presoja

možnost sooblikovanja ciljev
združevanje moči

izvirnost + znanje = uspešnost
boljši rezultati za organizacijo

ZAUPANJE

ni pomembno, ni povezav

ni zaupanja v cilje

nezaželeno = meštrinjaje, izr. mnenja

pomembna vrednota pri sodelovanju
spodbujanje

odkrito izr. mnenja, občutkov
odk. razreševanje nesoglasij
vprašanja so dobrodošla

VRSTE TIMOV (5)

1. T. za reševanje problemov člani razl. oddelkov, konkretna upr. in izboljšave

2. Posebni timi Posebno področje dela → npr. krošnje

3. Samosusmerjeni timi Člani se dogovarjajo kdo kaj, ni vodje, več malog, madomeščajje

4. Timi za izb. kakovosti načini izboljšanja kakovosti (DSO, CUV, CSO)

5. Timi - krožki kakovosti zaposleni istega del. področja, prostovoljno, iskavje reš., analiza

Obnova dela tima - str. 23

Osn. funkcije tima

1. Realiz. naloge, doseg cilja

2. Kohezivni tim in odnosi

3. Zadov. individualnih potreb

le maloga → tekmovalnost
NALOGA ODNOSI IND. P

le
morda upada
mali uspehi pri real. naloge

Cilji tima → ISTI, SKUPNI CILJ!

- kvantitativni

- kvalitativni

- jasna merila in kriteriji za doseg. ciljev

- časovna opredeljenost ciljev

- meverjanje doseganja ciljev

- definiranje varikov za (me)doseganje

Smart

Specific

Measurable

Achievable

Relevant, realistic

Time limited

Struktura oblikovanja tima 5-7 članov, vsi aktivni, s povečevanjem se večja moč, ne pa učinkovitost

Selekcija kadrov glede na:

1. Znanja in sposobnosti

2. Osebnostne lastnosti

3. Funkcije v timu (form + neform.)

NIKOLI
TI SI KRIV!

Medsebojno sodelovanje članov = akumulator delovanja tima

- med seboj povezani - nujno
- skupno sed. pri nalogi
- skupni, vzajemni interesi
- samostoj. izražanje misli
- kreativni predlogi za izboljš. delovne storilnosti

Učinki:

- zavest o medseob. koristi in pomoči
- spodbujanje h kvalitetnejšemu delu
- more zavisti
- večja učinkovitost (kot vsak zase) $1+1=3$
- osebna moč v obliki zaupanja
- oblikovanje občutka "MI"

VODJA V TIMU - prvi med enakimi

- drugi mu želijo verjeti, ji slediti
- osebna moč, ve, kaj želi doseči
- zna izbrati člane
- motivira h kreat. razmišljanju, uravnaja komun. in sodelovanje
- pozitivne osebn. lastnosti
- tehnična znanja
- znanja o medos. odnosih
- moč, intuicija, usklajene vrednote, poznavanje sebe, vizionarstvo
- skrbi za prid. novega znanja
- usposobljenost članov tima
- učenje (poveča znanje in sposobnosti) ustreza potrebam podjetja in zaposlenih

Članovi vodjim

izbira ljudi - spos., znanja
stratiki, sredstva

podpora na viš. ravneh org.
vklj. nadrejenih v delo tima
razlogi za izbiro članov
podpora, solanje
medkulturne razlike
kolokt. odgovornost
navodila, urniki, pogoji

Sestava tima

močna pasivnost

- strokovna usposobljenost
- osebn. lastnosti
- zmogljivost reševanja problemov
- vloge v timu

IMAJO vs. ~~ne imajo~~

usposobljenost

znanja
izkušnje

ustreznost

vs. ~~neustreznost~~

sposobnosti
osebni. last.

prevzamejo vlogo

vrednote
ambicije
motivacija

Sestavine tima tabela

PROCES ODLOČANJA	skupne odl., več znanja, more poti...	- veliko ciljev, čas
NARAVA DELA	informacije, strinjaje, ...	
VELIKOST TIMA	veliki (rood. ma podtime), mali (inovativni, splošč. odnosi...)	
VLOGA VODJE	usoglasja, sprejembe, time management	

VLOGE - mičakovano obnašanje v timu spregajamo več vlog hkrati
 Belbin - 9 vlog ↳ čim bolj uskl. z mar. vlogo

1. INOVATOR/ PROIZV. IDEJ introvert., ustvarjalnost
2. ISKALEC VIROV/ RAZISKOVALEC MOŽNOSTI ekstrovert., komunikativnost
3. KOORDINATOR/ VODJA samozavest, zrelost
4. ^{PROVOKATOR} OBLIKOVALEC/ MODERATOR dinamičnost, motiviranost
5. OPAZOVALEC/ OCENJEVALEC realnost, navidezna kritičnost
6. TIMSKI DELAVEC družabnost, medločnost
7. IZVRŠITELJ/ GARAČ organiziranost, samodisciplina
8. DOVRŠITEJ vrstnost, zaskrbljenost
9. ^{FAKETNAKOVNIK} STROKOVNJAK strokovnost, um. k cilju

Dejavniki učinkovitega tima:

- jasn, navdihujč cilj
- struktura, ki ustreza nalogi
- kooperativna klima
- usposobljeni člani
- osebnostne lastnosti
- vodenje (plaviranje, urmerjanje, kontrola)
- zunanja podpora in priznanje srečstva € + motiv. stimulacija

Motivacija za delo v timu: raznolikost sposobnosti, pomenovitost dela, samostojnost, povratne informacije

PRAVILA V TIMU učinkovito delovanje, dosl. cilji, povezujajo, splošna, konkretna, vnapij' ali jih obl. skupina, skupno obl. -> ključni postopki, ukrepi

- delovanje tima
- način interakcije
- stališča in prepričanja
- jarna identiteta, videz
- socialni odnosi, zdutimnost, zaštita, usklajevanje

Nastajanje stalnih timov

- projektne organizacije
 - projekti → samostojni oddelki strokovnjakov
 - snva enobratne skupine
 - skupina se po projektu razpusti → nov, podoben projekt
 - enako v projektno-matrični organizaciji → začetni tim po projektu postane stalni
 - organizacija z večjim številom timov = **timska organizacija**
- Diagram: nova skupina ^{miselno} prejšnja skupina → STALNI TIM

4 RAZLOGI za nastanek STALNIH TIMOV

1. Dovolj istovrstnega dela za več majhnih timov
2. Časovna konkurenca → timi za razvoj novih proizvodov
3. Kompleksnost dela → sodelovanje več posameznikov pri zaplet. proizvodih
4. Upoštevanje uporabnikov → tim ustvarja za vsakega uporabnika

PREDNOSTI timskega dela

- motivacija zaposlenih
- boljša komunikacija
- dolgotrajno ^{managerji sodelujejo} spremenjeno vedenje
- raznolikost znanja
- večja inovativnost organizacije
- večja produktivnost, nižji stroški
- izboljšana kakovost poslovanja
- raduše, jamni alji, jama navodila,
- konstr. kritike, pripadnost, dednost

POMANJKLJIVOSTI timskega dela

- stroški uvajanja t.d.
- izguba časa zaradi razprav
- neujama odgovornost
- osamosvajanje timov, razm. od problemov
- timsko delo ni vedno primerno
 - individualno
 - skupinsko
- enonmje
- pritiski, konflikti

OVIRE

- med skupinami
- **FUNKCIONALNI** - povečujejo učinkovitost
 - **DISFUNKCIONALNI** - ovirajo doseganje ciljev

Konflikt je škodljiv, če ga ne rešujemo ali če ga rešujemo po principu zmagovalec-poraz

Reševanje

- VZROKI → RES.
- preobnavljanje
 - komunikacija
 - kompromis
 - potrebe vseh
 - spoštovanje

Konstruktivno zmagovalec-zmagovalec
Iskanje novih rešitev

POZITIVNO

Če jih ne rešujemo:

- tabori
- klani
- sovraštvo
- slaba klima
- prek. komunikacije
- neznanje

Uspešen vodja tima

- verjame v cilje, ter da jih bo tim dosegel
- prepozna potenciali → razdeli vloge
- članom zupa, jih informira
- postrebi, da vsi sodelujejo
- ceni razlike med posamezniki - prednost; izm. mnenj, pogledov
- obvladuje skupinske procese
- prepozna nezadovoljstvo, odziva se
- prevzema odgovornost za rezultate
- ne raziskuje krivde, išče rešitve, konflikt = izziv
- 2 nagradni poudari pomembnost tima

Člani tima

identifikacija
komunikacija
informacije
mnenja
konflikt
potenciali
različnost

Delo, odnosi v zmog. timu

1. Delegiranje nalog in pooblastil posamezne naloge in cilji, samostojnost
2. Odlični, posteni odnosi sporno reševanje, redni sestanki, povr. informacije
3. Dvosmerno komuniciranje knožno, prosti metode inf., primo, besedno, telef.
4. Norme in pravila obnašanja jasne
5. Reševanje konfliktov naravno, sporno, napredno
6. Vodenje demokratično, situacijsko
7. Svoboda odločanja članov
8. Spodbujanje kreativnega mišljenja
9. Nagradjanje članov merjenje napredka, spominjanje

12 znač. uspešnih in učink. timov

1. Namen oblikovanja tima (vizija, posl., cilji)
2. Participacija članov tima
3. Konsenz pri odločanju (vsi člani)
4. Javno postavljenе vloge in zadolžitve
5. Reševanje konfliktov
6. Timsko vodenje
7. Vzpostavljanje eksternih povezav (z okoljem)
8. Odprta komunikacija
9. Samoocenjevanje
10. Spodbudni medsebojni odnosi
11. Vzpostavljen sistem dela
12. Strpnost

- mlčci
- glavni
- misli vseh!
- zapisuj metode
- oblikuj ideje
- preveri razumevanje
- naredi povzetek

Določajo jo UPORABNIKI → se razlikuje
RELATIVNA ME ABSOLUTNA

Kakovost storitev ~ odličnost

→ Poročuje se z DOSEGANJEM / PRESEGANJEM ali NADZIRANJEM PRIČAKOVANJ

Kakoč - org. vplivala na želje in potrebe uporabnikov; ključna konkur. prednost.

Danes - uporabniki izobraženi, zahtevni; konkurenčna nujnost.

↑
LE PODLAGA ZA
KONK. PREDNOST

Tehnična / trda kakovost = vidni del storitve

KAJ?

Mehka kakovost / človeška / funkcionalna = čustvena vredina storitve

KAKO?

opredeljena s standardi; njmo določiti zahteve na obeh delih!

Kakovost je tisto, kar zaznavajo uporabniki in mora temeljiti na
up. potrebah in željah.

CELOTNA KAKOVOST = OBJEKTIVNA K. + SUBJEKTIVNA K.

Objektivna = standardna, merljiva

Subjektivna = ni merljiva; subj. psihološke zaznave upor. (vrednot, prič., čustva ...)

↳ ko je storitev že izvedena

3 vrste: ISKANA → značilnosti med nakupom / storitvijo

barva, cena...

STORITVE
IZKUSTVENA → značilnost procesov med uporabo, po nakupu
KAK. ZAUPANJA → težko ovrednotiti → stor. strokovnjakov

KAJ?

odnos g.

gromoz.

mnogi pogoj,
veliko konk.,
slaba funk.c.
kak. jo lahko
izvemo.

ODNOS, vredina
storitve, kar ostane
po opr. storitvi

= OBJEKTIVNO

↳ nisom več ločen
↳ boljše počutje
↳ boljše globljinost sklepov...

KAKO?

proces g.

PSIHOLOŠKA INTERAKCIJA

način ponudbe in
izvedbe storitve

= SUBJEKTIVNO

↳ prijaznost
↳ uspešljivost
↳ komunikacija

Dejavniki zaznavanja kakovosti

Pričakovana s. ← ZAZNANA KAKOVOST → Zaznana storitev

PODOBA PODJETJA

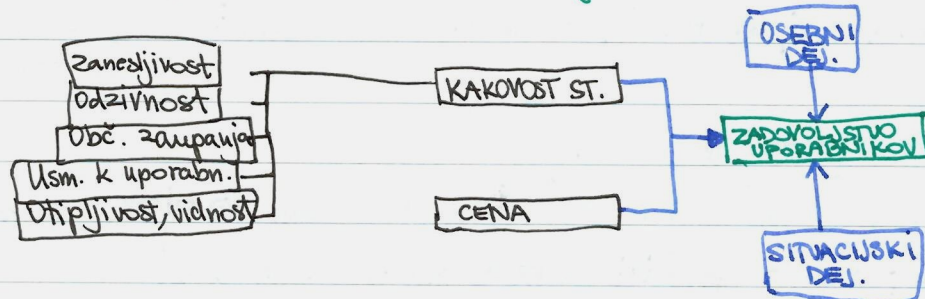
- TRŽENJE
cena, oglaševanje
odnos z javnostjo...
- ZUN. VPLIVI
tradicija
ust. izboljšilo

Tehnična
kakovost
KAJ?

Funkcion.
kakovost
KAKO?

kakovost storitve
→ na podlagi vtisov
med soočenjem s storitvijo.

Se le, kako izvajalec storitev izvede, temveč tudi kako PORABNIK odigra svojo vlogo v storitvi. Pričakovanja in odzivi vplivajo na obnašanje zaposlenih in drugih porabnikov... $\Rightarrow$ kakovost = neprestan proces, ki zahteva mehanizem vseh zaposlenih v org. kakovostne storitve zadovoljijo zahteve PORABNIKOV in IZVAJALCEV!



KAKOVOST = racionalen vidik
 $\rightarrow$ sestavni del zadovoljstva

ZADOVOLJSTVO = emocionalen vidik
 $\rightarrow$ širši pojem od ZAZN. KAKOVOSTI

Merjenje kakovosti storitev - povratna informacija; pri storitvah težje
 ↳ preprosto - le tehnične specifikacije

Kako porabniki zaznavajo kakovost storitev
 K.S. = Tolerančno območje med želeno in prejeto storitvijo

Ne moremo količinsko meriti!

prčakovano vs. dejansko

S stališča uporabnikov vrednost zaznanih koristi

S stališča ponudnikov izvedba glede na standarde

Socialne psihološke situacijske sprememljivke

Org. lahko določijo **STANDARDE** delovanja. Nato delovanje primerjajo s standardi.
 Problem: Standardi ne odražajo dejanskih pričakovanj uporabnikov.

Ocena kakovosti storitve $\leftarrow$ **POTEK STORITVE** interakcija **KAKO?**
 $\leftarrow$ **REZULTAT STORITVE** izpoln. pričakovanj **KAJ?**
 Kakovost (zdravst.) storitve lahko vpliva na **prihodnje** življenje uporabnika.

Slaba izkušnja $\neq$ slaba kakovost Uporabnik napake pripiše SEBI!

Napor zaposlenih + sposobnost zaposlenih $\leftarrow$ Porabnik **VEDNO** ocenjuje kakovost stor.

$\rightarrow$ nazivi, certifikati, obnašanje
ZAPOSLENI morajo vedeti, kaj pomenijo, **PORABNIKI** PA KAJ DOBIJO. Na zadovoljstvo uporabnika vplivajo tako zaposleni, kot uporabniki!

Kakovost storitev = **KOGNITIVNI ELEMENT**, ki predstavlja stopnjo izvrstnosti izdelka ali storitve

zaznamni spoznavni

Cel model 1. Model VRZELI $\rightarrow$ razlika med pričakovanji in zaznavanjem storitve
 = na slajdu 5 VRZELI:

1. razlika med PRIČAKOVANO STORITVIJO in ZAZN. PRIČAKOVANJ S STRANI VODSTVA $\leftarrow$ kaj vodstvo misli, da por. pričakuje
2. -II- ZAZN. PRIČ. UPOR S STRANI VODSTVA in SPECIFIKACIJA KAK STOR. $\leftarrow$ vodstvo vs. specifikacije
3. -II- SPECIFIKACIJA KAK. STOR in IZVAJANJE STORITVE $\leftarrow$ kaj bi moral vs. kaj dela
4. -II- IZVAJANJE STORITVE in ZUNANJE KOMUNIC. Z UPORABNIKI $\leftarrow$ kaj dela vs. kaj objavlja v reviji
5. -II- ZAZNANA STORITEV in PRIČAKOVANA STORITEV $\leftarrow$ kaj dobim in kaj pričakujem

Na slednj

2. MODEL SERVQUAL service quality lestnica vrzeli; prič. vs. zaznavanja
→ avketiranje, dva dela, vsak 22 trditve.

1. del = PRIČAKOVANJA } lestnica stališč likertovega tipa
→ sploh ni pomembno ... zelo pomembno
2. del = ZAZNAVANJA → zelo strinjam ... sploh ne

Najprej je bilo 10 dejavnikov, nato so jih združili v 5 osnovnih dejavnikov

1. ^{reliability} Zanesljivost sposobnost opraviti obljubljeno storitev
2. ^{responsiveness} Odzivnost pripravljenost pomagati, hitro posredovati
3. ^{assurance} Občutek zaupanja znanje, vljudnost, vzbuditi zaupanje, varnost
4. ^{empathy} Usmerejenost pozornosti k uporabniku skrb za posam.
5. ^{tangibles} Otipljive stvari fizično okolje, videz, oprema, zaposleni...

Rezultat = RAZLIKA med PRIČAKOVANJI in ZAZNAVANJI pogosto neg. števila

Modelu očitajo, da meri zaznavo kak. v določ. trenutku, ne razlaga pa procesa upor. zaznavanja in varstev, ki so privedli do tega.

→ pričakov. PREVISOKA
neja od
zaznane
kakovosti

$PS < ZS$ pričakovanja prežena = izredna kakovost

$PS = ZS$ pričakovanja izpolnjena = zadovoljiva kakovost

$PS > ZS$ pričakovanja niso izpolnjena = nesmejnejša kakovost

Ka pričakovano storitev vplivajo osebne potrebe, pretekle izkušnje in govorica od ust do ust

→ zunanji viri drugi uporabniki, pisni dokumenti, GOVORICE, KRITIKA

→ notranji viri spomin, PRE. IZKUŠNJE

Kakovost je dogodka kaže priključeno v spomin

slajd Model zadovoljstva Uporabnik v posam. transakciji s ponudnikom
storitve POTRDI ali NE POTRDI lastna pričakovanja. To vodi k
njegovemu ZADOVOLJSTVU ali NEZADOVOLJSTVU s storitvijo.

Dejavniki zadovoljstva Kakovostna storitev še ni dovolj za zadovoljstvo
Zaznana kakovost uporabnika.

Pričakovanja

Zazn. vrednost

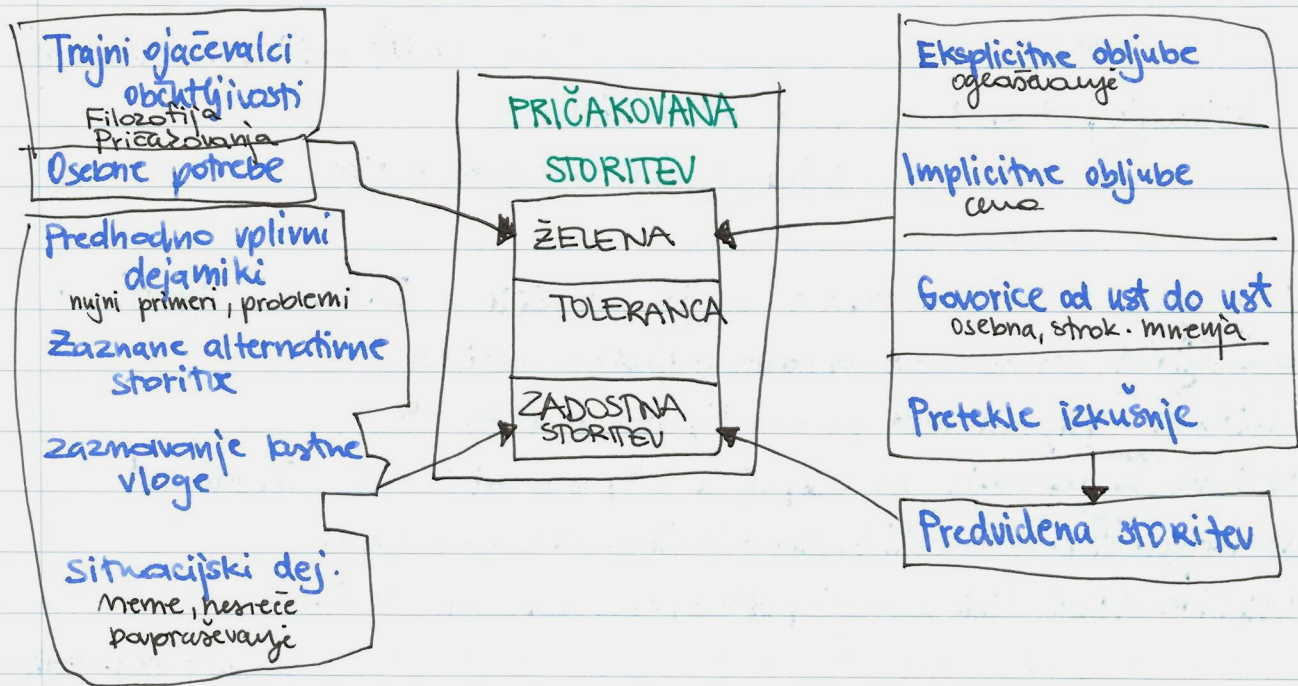
Pritožbe

Zvestoba

Kazalniki kakovosti v DSO in PSZ

Število padcev, število razjed zaradi pritiska, št. sprejemov v bolnišnico, št. než. ^{zdravila}
zadovoljstvo uporabnikov, zadovoljstvo zaposlenih, kakovost življ. upor., ^{st. než.}
št. stikov zaposlenih s soc. mr., št. stikov uporab. anksioznosti, ^{dogodkov,}

KAJ VPLIVA NA PRIČAKOVANJA UPORABNIKOV?



E-galin = European quality-improving learning = model upr. s kakovostjo SV

- 4 modeli A, B, C, D DSO, CUV, VOC, ^{na} domi, CSD
- mac. in evr. priznan
- vključeni vsi
- post. skritost
- spremljanje in izboljšanje procesov, postopkov, ravnanj
- zaposleni, stanovalci, svija
- anđete zadovoljstva
- zaupanje, kolekt. duh, pomoč vodstvu
- certifikat = ugled
- primerljivost
- 4 koraki: priprava, samoocejevanje, usklajevanje, uresničevanje
- PDCA Plan, do, check, act

Socialne storitve ZSV

Prva soc. pomoč

Osebnostna pomoč

Pomoč žrtvam kaz. dejanj

Pomoč družini za dom / na 2. domu

Soc. oskrba

Soc. servis

Mob. pomoč

Vodenje, Varstvo in zap. pod pos. p.

Pomoč del. v podj., zav. ter pri drugih delod.

Instituc. varstvo

Kodeks etičnih načel v soc. varstvu

- ↳ delavci in sodelujoči
- ↳ etičnost = osnova ravnanja, obče dobro
- ↳ varstvo pravic uporabnikov in integritete strok. delavcev
- ↳ častno razsodišče SZS

Spoštovanje člov. pravic in svoboščin

Spoštovanje in sprejemanje različnosti

Spoštovanje poklicne avtonomije

Enakopravnost prostovoljskega dela

Pomoč za samostojnost in samopomoč

Kredružljivost vlog

Spoštovanje odločitev posameznikov

Možnost izbire pomoči

Dolžnost pomoči

Spoštovanje človekove individualnosti, potreb, dostojanstva

Kriteriji komuniciranja z javnostmi

Preprečevanje osebnega nadlegovanja in nasilja

Uveljavljanje in varovanje zasebnosti v dom. okolju ali soc. ustanovah

Odprtost organizacij SV in izvajalcev

Zaupanje in varstvo osebn. podatkov

Dolžnost izobraževanja in usposabljanja

Sodelovanje in medsebojna pomoč med delavci SV pri delu

Odgovornost do družbe

z uporabniki

21 členov



SOCIALNA ZBORNICA SLOVENIJE

Za ljudi!

KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU

1. Veljavnost kodeksa

Delavci na področju socialnega varstva spoštujejo ta kodeks etičnih načel in tudi kodekse posameznih poklicev ali kodekse izvajalcev storitev, ki so jih le-ti v okviru svoje dejavnosti sprejeli in ki se nanašajo na ravnanje z uporabniki socialnega varstva. Med delavce sodijo vsi zaposleni na področju socialnega varstva in vsi drugi, ki sodelujejo pri opravljanju nalog na področju socialnega varstva. V Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu je uporabljena moška slovnična oblika, in sicer kot nevtralna oblika za osebe moškega in ženskega spola.

2. Etičnost – osnova ravnanja

Pri svojem delu se delavci socialnega varstva ravno po načelih etičnosti in obče dobrega, da bi tako uporabnike in sebe zavarovali pred neustrezno uporabo strokovnega dela in družbene moči. Svoje delo morajo razmejiti od ideoloških, osebnih in institucionalnih vplivov, ki bi utegnili ovirati njihovo strokovno presojo o tem, ali s svojim delom dejansko pomagajo posamezniku ali pa zgolj zastopajo interese, ki niso v skladu z načeli strokovne pomoči.

3. Namen kodeksa

Kodeks etičnih načel je namenjen varstvu pravic uporabnikov socialnovarstvenih storitev in varovanju strokovne integritete delavcev socialnovarstvene dejavnosti. Presoja etičnosti ravnanja opravlja Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije. Častno razsodišče pri presoji upošteva Pravilnik o delovanju Častnega razsodišča. Častno razsodišče se pri svojem delu lahko opre na različne vire in pri presoji upošteva ravnanje delavca v socialnem varstvu ter druga pomembna dejstva.

4. Spoštovanje človekovih pravic in svoboščin

Delavci na področju socialnega varstva spoštujejo vse z Ustavo in zakoni Republike Slovenije zajamčene pravice ter vse mednarodne dokumente s področja človekovih pravic, ki jih je sprejela ali ratificirala Republika Slovenija.

5. Spoštovanje in sprejemanje različnosti

Posameznik, družina in skupina imajo pravico do pomoči ne glede na biološke, osebnostne, statusne, etnične, verske, ideološke in politične razlike ali druge okoliščine. Vse osebe, potrebne socialne ali materialne pomoči, delavci sprejemajo takšne, kot so, pri delu z njimi pa upoštevajo pozitivne dejavnike njihove življenjske situacije.

6. Spoštovanje poklicne avtonomije

Delavci, ki poklicno ali prostovoljno opravljajo socialnovarstvene storitve in dejavnosti, so dolžni upoštevati poklicno identiteto in strokovno avtonomijo pripadnikov različnih strok na področju socialnega varstva. Pri svojem delu v celoti ohranjajo specifično strokovno odgovornost, kot jo opredeljujejo posamezni kodeksi poklicne etike, ob upoštevanju Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

7. Enakopravnost prostovoljskega dela

Prostovoljski sodelavci prevzemajo konkretne delovne naloge na osnovi usposobljenosti in izkušenj ter tega Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. Prostovoljsko delo poteka v okviru sprejetega dogovora med izvajalci in uporabniki pomoči ter odgovornim organizatorjem prostovoljskega dela. Prostovoljskim sodelavcem je treba omogočiti usposabljanje.

8. Pomoč za samostojnost in samopomoč

Dobri, korektni in iskreni medčloveški odnosi so temelj strokovnega dela ter sodelovanja med izvajalci in uporabniki. Vsi delavci v socialnem varstvu pri svojem delu strokovno in čustveno kontrolirano vežejo uporabnike nase le v tolikšni meri, kolikor je to koristno za ohranjanje njihovih sposobnosti posameznika. V primeru nejasnosti je vsak

delavec na področju socialnega varstva dolžan zaprositi zunanjega strokovnjaka, ki mu zaupa, za supervizijsko podporo.

9. Nezdružljivost vlog

Svetovalno in terapevtsko delo je združljivo z izvajanjem posegov v medsebojna pravna razmerja samo v primeru zagotavljanja koristi otrok ali obravnav žrtve nasilja in v drugih primerih, kjer se tako zagotovi najvišja korist za uporabnika. V primerih medsebojne nezdružljivosti vlog strokovni delavec prevzame polno odgovornost za svojo odločitev ter predhodno seznani uporabnika z vsemi načrtovanimi ukrepi in posledicami.

10. Spoštovanje odločitev posameznikov

Delavci v socialnem varstvu uporabnikom pomagajo, da z lastnimi močmi ter s pomočjo drugih ljudi in institucij spoznajo svojo situacijo in iščejo rešitve iz težav. Uporabnik sam odloča o neposredni pomoči, o svojem življenjskem vsakdanu in o svoji prihodnosti. Pravica do lastne odločitve se v primeru, ko bi uporabnik ogrozil sebe ali druge osebe, izjemoma lahko omeji.

11. Možnost izbire pomoči

Uporabniku pomoči morajo biti ob začetku dela in v vseh kasnejših fazah na razpolago ustrezne informacije in izbira o tem, kakšna pomoč mu je na voljo in kje jo lahko poišče. V procesu prejetja pomoči mora biti uporabnik seznanjen z možnostmi in omejitvami pričakovane pomoči, soglašati pa mora tudi z vsemi postopki in metodami dela. Uporabniku morajo biti omogočene izbira storitve oziroma razpoložljive strokovne pomoči, možnost premetitve (na lastno željo) ter možnost ugovora v zvezi s potekom in z učinkovitostjo pomoči.

12. Dolžnost pomoči

Delavec v socialnem varstvu ne more odkloniti nujenja iskane pomoči. V primeru, ko nadaljnje sodelovanje uporabniku ne bi več koristilo, ga lahko napoti k drugemu ustreznemu delavcu, vendar šele po tem, ko je poskrbel za nujno pomoč. Delavci socialnega varstva so dolžni pomagati ali poskušati ustrezno pomoč vsem uporabnikom tudi v primerih, ko je treba nuditi pomoč s strani več izvajalcev.

13. Spoštovanje človekove individualnosti, potreb in dostojanstva

V procesu nujenja pomoči in podpore uporabnikom delavci socialnega varstva varujejo osebnost, zasebnost, avtonomijo in individualnost posameznika, upoštevajo njegove potrebe, jezik, kulturo in vrednote ter si prizadevajo uporabljati njim razumljiv jezik in komunikacijo. Delavci v socialnem varstvu razpolagajo z osebnimi podatki o ljudeh in sodelujejo pri reševanju osebnih težav. Pri tem so dolžni varovati vse osebne podatke kot poklicno skrivnost. Spoštovanje celovitosti osebnosti in dostojanstva posameznika v vseh postopkih izražajo tudi na naslednje načine:

- uporabnik ima možnost dobiti na vpogled dokumentacijo o sebi ali o svojcih, za katere je odgovoren, kot jo predpisuje Zakon o varovanju osebnih podatkov in ki je usklajena s področnimi zakonskimi predpisi,
- uporabnike naslavljajo dostojno in spoštljivo,
- v posvetih s sodelavci, na strokovnih timih, v drugih strokovnih stikih ter v odnosih z javnostjo govorijo dostojno tudi o odsotnih uporabnikih,
- varujejo človekove potrebe po zasebnosti in upoštevajo občutek le-te v domačem in institucionalnem okolju,
- pri vključevanju v analizo primera – za strokovne, študijske in raziskovalne namene – dosledno varujejo identiteto posameznika.

14. Kriteriji komuniciranja z javnostmi

Delavci v socialnem varstvu varujejo posameznike in družine pred

neustreznim obravnavanjem, razgaljanjem in možnimi zlorabami v medijih in javnosti. Informacije morajo ščititi zasebnost in koristi uporabnikov ter omogočiti nemoten potek pomoči. Njihova dolžnost je tudi vpletene uporabnike opozoriti na možne posledice posredovanja informacij o sebi in drugih tretjim osebam ter medijem.

15. Preprečevanje osebnega nadlegovanja in nasilja

Delavci socialnega varstva v vseh postopkih in odnosih varujejo spolno, psiho, fizično in duhovno integriteto uporabnikov. Delavci socialnega varstva si prizadevajo, da bi odkrili in preprečili zlorabe uporabnikov s strani osebja, drugih uporabnikov in ljudi iz neposrednega lokalnega ali domačega okolja.

16. Uveljavljanje in varovanje zasebnosti v domačem okolju ali socialnih ustanovah

Delavci socialnega varstva podpirajo uporabnike svojih storitev v njihovi želji, da bi ostali samostojni v domačem življenjskem okolju, pri tem pa jim nudijo pomoč in spremljanje na domu ter podpirajo in razvijajo socialne mreže medsebojne pomoči. Kadar pride do vključitve v institucionalno varstvo, naj ustanove, v katerih uporabniki prebivajo, nadomeščajo domače življenjsko okolje in zagotavljajo človečnost, zasebnost, toplino, varnost ter domačnost. Delavci skrbijo za to, da uporabniki v ustanovah lahko odločajo o svojem vsakdanjem življenju in počutju.

17. Odprtost organizacij socialnega varstva in izvajalcev

Organizacije socialnega varstva in izvajalci na področju socialnega varstva se s svojimi programi in dejavnostjo odpirajo okolju; svojem, študentom in strokovnjakom za potrebe izobraževanja, usposabljanja in raziskovanja, pa tudi prostovoljcem, različnim organizacijam in javnosti. Pri tem je treba zagotavljati varovanje osebnih podatkov, zasebnost uporabnikov in svobodno voljo njihovega vključevanja v raziskovalne in druge omerjene aktivnosti.

18. Zaupanje in varstvo osebnih podatkov

Uporabnikove osebne podatke in njegovo zaupanje delavci varujejo kot poklicno zaupnost in jih ne smejo zlorabiti. Za kakovostno storitev je potrebno zaupanje med izvajalcem in uporabnikom. V situaciji, ko delavec ve, da zaupanih podatkov ne bo mogel obdržati le zase, je dolžan uporabnika takoj in povsem nedvoumno na to opozoriti.

19. Dolžnost izobraževanja in usposabljanja

Delavci si prizadevajo za celovitost in strokovnost obravnave, razvoj teorije in praktičnih izkušenj. Pri tem krepijo nova znanja ter metode in tehnike dela. Za svoj osebni in poklicni razvoj morajo biti pripravljeni vlagati v stalno izobraževanje in usposabljanje v okviru dela, ki ga opravljajo.

20. Sodelovanje in medsebojna pomoč med delavci socialnega varstva pri delu z uporabniki

Delavci v socialnem varstvu izpolnjujejo svoje strokovno znanje ter razvijajo svojo osebnost in čut za sočloveka v stiski. Pri tem se vključujejo v supervizijo in v druge oblike strokovne pomoči, ki jim pomagajo krepiti strokovni in človeški pristop do uporabnikov. Delavci različnih strok se medsebojno spoštujejo, si pomagajo ter v dobrobit uporabnikov usklajujejo svoje delo, znanje in izkušnje.

21. Odgovornost do družbe

Delavci delujejo proti nepravilnosti in družbenim neenakostim ter se posebej v korist najranjlivejših posameznikov oziroma skupin. Delavci si prizadevajo za zagotavljanje dostopa do informacij o pravicah, možnostih, storitvah in virih za enake možnosti in vključenost uporabnikov.

Če uporabnik meni, da so mu bile pri uveljavljanju pravic na področju socialnega varstva kršene pravice iz Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, lahko poda pisno pobudo na Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana (več o tem: <http://www.szslo.si>).

Razgovor

3 celi

- strok. del. predstavil sebe, spodbuja govor
- strok. pomoč in podpora
- možne rešitve

→ ko išče pomoč prvič

- **Prva socialna pomoč** => obsega pomoč pri prepoznavanju in opredelitvi socialne stiske in težave, oceno možnih rešitev ter, seznanitev upravičenca o vseh možnih oblikah socialno varstvenih storitev in dajatev, ki jih lahko uveljavi ter o obveznostih, ki so povezane z oblikami storitev in dajatev, kakor tudi seznanitev upravičenca o mreži in programih izvajalcev, ki nudijo socialno varstvene storitve in dajatve.

KDO? Oseba v socialni stiski KAJ? Pomoč informiranje o mreži in izvajalcih
Prepoznavanje, opredelitev, rešitev
Izvajajo strok. delovlec → izobrazba + 5 let del. izkušenj; 45 min + uvodni zapis

- **Osebna pomoč** po tem zakonu obsega svetovanje, urejanje in vodenje z namenom, da bi posamezniku omogočili razvijanje, dopolnjevanje, ohranjanje ter izboljšanje socialnih zmožnosti.

lahko na domu

2020/21 - novi člen?

- **Podpora žrtvam kaznivih dejanj** obsega strokovno podporo in strokovno svetovanje osebi, ki ji je bila s kaznivim dejanjem neposredno povzročena kakršnakoli škoda. Strokovna podpora zajema prepoznavanje stiske upravičenca, seznanjanje in usmerjanje. Strokovna podpora in strokovno svetovanje se izvajata z namenom, da bi žrtvi kaznivega dejanja omogočili ustrezno psihološko, socialno in finančno izboljšanje položaja, nastalega zaradi storjenega kaznivega dejanja.

Podpora v primeru smrti: sorodniki, partnerji, posvojenci, otroci, osebe, dolžne skrbeti

Pogoji =
1. MOTIVIRANOST DR. ČL.
2. SPREJETI DOGOVORI

Timsko = animiranje, podpora, usmerjanje, posvajanje
5 ur x 10 ur
90 min / ted.

- **Pomoč družini za dom** obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani in pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju.

- **Pomoč družini na domu** obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru invalidnosti, starosti in v drugih primerih, v katerih lahko socialna oskrba na domu nadomesti institucionalno varstvo.

20h na teden
→ Pogoji življenja doma, ne more samostojno bivati - pomoč pri tem. du. opr.
- gospod. pomoč
KDO? 65+, invalidi, druge inv. os., kronične bol., bolni otr. - pomoč pri chr. soc. st.
Socialna oskrba: strok. del. in izvajanje

- **Socialni servis** obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru otrokovega rojstva, bolezni, invalidnosti, starosti, v primeru nesreč in v drugih primerih, v katerih je ta pomoč potrebna, da se oseba lahko vključi v vsakdanje življenje.

- obraki, drva, čiščenje, oziromica, pomivala, trgovine, medstave, banka, močna varstvo, frizerstvo...

- **Institucionalno varstvo** obsega vse oblike pomoči v zavodu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki, s katerimi se upravičencem nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije

doma in lastne družine, zlasti pa bivanje, organizirana prehrana in varstvo ter zdravstveno varstvo. Vključuje tudi institucionalno varstvo starejših in institucionalno varstvo otrok in mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje

socialna oskrba: soc. preventiva, terapija, varstvo, vodenje

do 26 - Duš. razvoj → usposabljanje
do 21 - OPP

KDO: 1. otroci, mlad. do 26. leta - pos. programi
2. otroci in mlad do 18. l. → ni norm. druž. življ.
3. odrasli - motnje duš. raz., zdravju, senz. mot., gib.,
neod. bol.
4. starejši od 65 let

- **Vodenje in varstvo (ter zaposlitev pod posebnimi pogoji)** obsegata organizirano celovito skrb za odraslo telesno in duševno prizadeto osebo, razvijanje individualnosti in harmoničnega vključevanja v skupnost in okolje.
- **Zaposlitev pod posebnimi pogoji** po tem zakonu obsega take oblike dela, ki omogočajo prizadetim ohranjanje pridobljenih znanj ter razvoj novih sposobnosti.

- **Pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih** => obsega svetovanje in pomoč pri reševanju težav, ki jih imajo delavci v zvezi z delom v delovni sredini in ob prenehanju delovnega razmerja ter pomoč pri uveljavljanju pravic iz zdravstvenega, pokojninskega in invalidskega zavarovanja ter otroškega in družinskega varstva.

• **MOBILNA POMOČ** - strokovna pomoč na domu; motnje v duš. in tel. razvoju - tisti, ki niso v instit. varstvu.

SP. PED.

DEF.

SOC. DEL.

PSIHOL.

posameznik
in družina

SLABOSTI <i>notranje</i>	PRILOŽNOSTI <i>okolje</i> PREDNOSTI
• Nenakomerna razporeditev dela (»šlepanje«) • Ego/ neprilagodljivost / kompatibilnost • Časovno potratnost pri izbiri članov • Časovno usklajevanje med člani • »Izguba« članov tima • Preobremenitev posameznega člana zaradi visoke delovne motivacije • Neprilagodljivost vseh članov tima • Nestrinjanje / konflikti • Prelaganje dolžnosti / nesoglasja • Potreba po visoki prilagodljivosti • Zamude vseh zaradi zamude enega • Slab timski partner / nesprejemanje dela • Slabo zastavljeni cilji • Premalo članov v timu (3-10, 10, 5, manj kot 10....) • Preobremenitev ljudi v timu • Neresnost članov • Ni prostora za individualnost posameznika	• Soustvarjanje ciljev vseh članov • Višja motivacija • Pogled iz različnih perspektiv • Naloge se razdelijo • Višja učinkovitost • Več idej – lažje »izluščijo« prave ideje • Podpora / lažje sprejemanje odločitev • Novi skupni cilji • Nova sodelovanja • Pomoč drug drugemu • Več idej in predlogov • Nova znanja • Izboljšanje komunikacije • Več idej – večja učinkovitost • Zaradi novega dela se nam nakazujejo nove priložnosti • Nova prijateljstva • Člani tima postanejo »stalni« člani tima • Novi medsebojni odnosi, izmenjava izkušenj in znanja, • Povečuje se inovativnost • Skupno reševanje problemov • Hitrejša dela – opravljeno prej • Porazdelitev nalog • Medsebojna pomoč in sodelovanje • Uvedba novih pristopov in projektov v organizacije • Pridobivanje novega znanja • Dinamičnost tima
IZZIVI <i>Zunaj</i>	NEVARNOSTI <i>okolje</i>
• Zaupanje / naloge bodo opravljene • Vsem jasen isti cilji • Pozitivno sodelovalno vzdušje • Komunikacija • Konflikti znotraj tima – reševanje • Nove izboljšave • Višja motivacija • Doslednost zaradi odgovornosti do drugih članov • Imamo voljo in motivacijo • Izboljšanje pristopov za nova sodelovanja • Prilagajanje • Uskladitev mnenj • Uresničitev zadane naloge • Nesodelovanje koga iz tima • Nerazumevanje med člani tima • Delitev nalog • Ohranjanje motivacije v timu • Disciplina • Vodenje tima • Iskrenost • Sprejemanje • Časovna prilagodljivost • Postavitev vodje in razdelitev vlog • Sprejemanje drugačnosti • Medsebojni odnosi in medsebojna komunikacije	• Porazdeljena odgovornost • Dominacija in konflikti • Neustrezna komunikacija • Pravila niso dobro postavljena in jasna • Introvertirani člani ne pridejo do izraza • Različni pogledi in konflikti • Vsak bi rad bil »šef« - več vodij • Neaktivnost vključenih • Neuspešno opravljena naloga oz. cilji • Slaba komunikacija je razlog za slabo opravljeno delo • Neoddaja naloge ob časovni omejitvi • Napravilo opravljeno delo posameznika vpliva na delo vseh • Slaba organizacija • Težave pri sprejemanju odločitev • Nestrinjanje • Nezaupanje • Rivalstvo med člani tima • Nezavedanje odgovornosti • Tekmovalnost • Ljubosumje