

Szkolenie i rozwój personelu organizacji pozarządowych. Klucz do profesjonalizacji usług opiekuńczych

Opracowanie: mgr Monika Gielar

Organizacje pozarządowe (NGO) odgrywają coraz większą rolę w systemie usług społecznych, uzupełniając działania instytucji publicznych i komercyjnych. W szczególności w obszarze opieki – nad seniorami, osobami z niepełnosprawnościami czy dziećmi – ich działalność bywa bezcenna. Jednym z najczęściej występującym problemem, z którym borykają się NGO, jest brak pieniędzy na rozwój i wsparcie pracowników i wolontariuszy. Tymczasem aktualizacja wiedzy i zdobywanie nowych kompetencji i umiejętności jest niezbędne do świadczenia wysokiej jakości usług, w tym sąsiedzkich usług opiekuńczych. Należy przy tym zwrócić uwagę na fakt, że profesjonalizacja usług opiekuńczych nie ogranicza się do zdobywania wiedzy medycznej czy psychologicznej. Równie ważne są kompetencje z zakresu zarządzania i technologii.

Znaczenie szkoleń w organizacjach pozarządowych

W każdej organizacji istotną rolę spełnia system motywacji i rozwoju pracowników i współpracowników. NGO nie różnią się pod tym względem od innych organizacji. Ogromną rolę odgrywa systematyczne podnoszenie kompetencji i umiejętności wszystkich osób zaangażowanych w działalność NGO. Szkolenia dla osób świadczących sąsiedzkie usługi opiekuńcze spełniają kilka fundamentalnych funkcji:

- **podnoszą jakość usług opiekuńczych**, dzięki czemu podopieczni otrzymują profesjonalne wsparcie i świadomą pomoc.
- **zwiększają bezpieczeństwo** – zarówno osób korzystających z pomocy, jak opiekunów,
- **budują wiarygodność organizacji** – działalność organizacji pozarządowych finansowana jest przede wszystkim z grantów i dotacji. Wysokie kwalifikacji i umiejętności personelu zaangażowanego w pracę organizacji mogą wpłynąć na pozytywną ocenę wniosków o dofinansowania.
- **motywują i integrują zespół**, stwarzając poczucie wspólnego rozwoju i profesjonalizacji.

Dlaczego szkolenia z zarządzania?

Pracownicy i wolontariusze podejmują najczęściej działania w organizacjach pozarządowych z „potrzeby serca”, chęci wsparcia innych osób czy podjęcia działania na rzecz lokalnych społeczności. Są bardzo zaangażowani. Niestety często nie mają odpowiedniego przygotowania merytorycznego. Stąd też, jeżeli organizacja pozarządowa pozyska jakiegokolwiek pieniądze na rozwój kadry pracowniczej, to przede wszystkim organizowane są szkolenia związane z działalnością statutową organizacji Tymczasem bardzo istotne jest zdobycie wiedzy, umiejętności i kompetencji w zakresie zarządzania. NGO działające w obszarze usług społecznych często muszą mierzyć się z ograniczonym budżetem, złożonymi wymaganiami formalnymi oraz koniecznością koordynacji pracy zespołu złożonego z pracowników etatowych, wolontariuszy i partnerów zewnętrznych. Mierzą się z wieloma kryzysami, które na bieżąco powinny być rozwiązywane. Dzięki wysoko rozwiniętym kompetencjom menadżerskim i wiedzy z zakresu zarządzania, jakość działalność organizacji pozarządowych znacznie wzrośnie.

Podnoszenie kwalifikacji w zakresie zarządzania pozwala między innymi na:

- efektywne planowanie działań i lepsze gospodarowanie ograniczonymi zasobami,
- skuteczniejszą koordynację zespołu, także w modelu rozproszonym (np. wolontariusze działający w różnych miejscowościach),
- pozyskiwanie funduszy i profesjonalną realizację projektów i grantów, w tym rozliczanie środków publicznych,
- zapobieganie wypaleniu zawodowemu poprzez umiejętne zarządzanie pracą i wsparcie dla zespołu.

Organizacje pozarządowe, które inwestują w rozwój menedżerski kadry, stają się bardziej konkurencyjne na rynku usług społecznych i zyskują stabilność działania.

Rola technologii w usługach opiekuńczych

Współczesna opieka społeczna coraz częściej wykorzystuje nowe technologie. Organizacje pozarządowe, które chcą świadczyć usługi na wysokim poziomie, muszą nadążać za tym trendem. Technologie pomagają nie tylko w komunikacji i organizacji pracy, ale również bezpośrednio wspierają podopiecznych.

W zakresie sąsiedzkich usług opiekuńczych coraz istotniejszą rolę pełnią systemy teleopieki. Są to rozwiązania technologiczne i organizacyjne, które wspierają osoby

starsze i samotne w codziennym życiu, zwiększając ich bezpieczeństwo, komfort i niezależność. Obejmują one różne usługi i narzędzia, zazwyczaj w połączeniu z opieką medyczną i społeczną. Zapewniają:

1. Bezpieczeństwo i szybka pomoc

- Przyciski SOS / opaski życia – urządzenia noszone przez seniora (na rękę, szyi), pozwalające w razie potrzeby wezwać pomoc.
- Telefony alarmowe – uproszczone telefony z funkcją szybkiego połączenia z centrum monitoringu.
- Systemy monitoringu upadków – czujniki wykrywające nagłe zmiany położenia ciała.

2. Monitorowanie zdrowia pozwalające na:

- Zdalne pomiary parametrów życiowych (ciśnienie, tętno, poziom cukru, saturacja).
- Automatyczne przesyłanie wyników do centrum teleopieki, pielęgniarki lub lekarza.
- Powiadomienia o przyjmowaniu leków (np. inteligentne dozowniki).

3. Wsparcie w codziennym funkcjonowaniu poprzez:

- Przypomnienia o wizytach lekarskich i zadaniach dnia.
- Elektroniczne kalendarze połączone z aplikacjami mobilnymi dla rodziny.
- Rozwiązania smart home (czujniki ruchu, czadu, dymu, gazu).

4. Łączność i opiekę społeczną, np.:

- Systemy wideorozmów z opiekunami i rodziną.
- Aplikacje umożliwiające łatwy kontakt z personelem opiekuńczym.

5. Centra monitoringu 24/7

- Profesjonalne centra reagujące na sygnały alarmowe.
- Organizacja pomocy – wezwanie pogotowia, powiadomienie rodziny, sąsiadów lub opiekuna.

Pomimo znacznych korzyści wynikających z wdrażania rozwiązań technologicznych do procesu opieki, rozwiązania te spotykają się z oporem ze strony zarówno opiekunów, jak i podopiecznych. Główną przyczyną jest lęk przed zmianami i nowościami technologicznymi oraz brak wiedzy i umiejętności w zakresie obsługi tych technologii.

Stąd też istotne jest realizowanie szkoleń cyfrowych i z zakresu nowoczesnych technologii. Szkolenia te pozwolą organizacjom działać szybciej, skuteczniej i w sposób bardziej przejrzysty, co ma znaczenie zarówno dla beneficjentów, jak i partnerów instytucjonalnych.

Bariery w podnoszeniu kwalifikacji

Mimo rosnącej świadomości, wiele organizacji wciąż napotyka bariery w rozwoju kadry:

- ograniczone środki finansowe na szkolenia,
- brak czasu – pracownicy często są przeciążeni obowiązkami, większość osób zaangażowanych w pracę w organizacjach pozarządowych to wolontariusze, którzy mają inne obowiązki zawodowe i rodzinne
- niedostateczna oferta szkoleń dostosowana do specyfiki trzeciego sektora,
- obawy przed nowymi technologiami wśród starszych pracowników i wolontariuszy.

Rozwiązaniem może być współpraca NGO z uczelniami, samorządami czy firmami technologicznymi, które mogą zapewnić dostęp do szkoleń i narzędzi, a także zwiększenie wsparcia systemowego w proces edukacji pracowników organizacji pozarządowych.

Podsumowanie

Szkolenie i rozwój personelu organizacji pozarządowych to fundament profesjonalizacji usług opiekuńczych. O ile kompetencje opiekuńcze i interpersonalne pozostają kluczowe, o tyle przyszłość trzeciego sektora zależy od tego, czy organizacje zainwestują również w kwalifikacje z zakresu zarządzania i technologii.

Dzięki temu będą w stanie nie tylko skuteczniej pomagać, ale także działać w sposób bardziej przejrzysty, zorganizowany i nowoczesny. To zaś przełoży się na wyższą jakość usług społecznych, większe zaufanie społeczne i trwałe miejsce organizacji pozarządowych i nieformalnych grup lokalnych w systemie wsparcia osób potrzebujących.