

2017 metų Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centre vykusių mokymų kokybės apžvalga

Raimondas Natka, Karolina Rastenytė

Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centras

Visa sveikatos priežiūros įstaigų veikla yra nukreipta į paciento poreikių tenkinimą. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybė sunkiai apibrėžiama ir pamatuojama. Pasaulio sveikatos organizacija leidinyje „Sveikata 2020“ kaip pagrindinį sveikatos politiką formuojantį tikslą iškelia sveikatos ir gerovės žymų pagerėjimą, mažinant nelygybę sveikatos priežiūros sektoriuje ir užtikrinant prieinamas sveikatos priežiūros paslaugas, kurios būtų universalios, teisingos, tvarios bei aukštos kokybės.

Daugelis mokslininkų, nagrinėjančių sveikatos paslaugų kokybę, akcentuoja jas teikiančių sveikatos priežiūros specialistų kompetenciją, nuolatinį poreikį ją tobulinti.

Sveikatos specialistų profesinės kvalifikacijos tobulinimą reglamentuojantys teisės aktai nesukuria vieningo kokybiškų paslaugų vertinimo modelio, nėra sukurtų vieningų standartų, metodikų, paslaugų teikimo aprašų. Lietuvoje sukurta griežta sveikatos specialistų profesinės kvalifikacijos tobulinimo programų derinimo ir profesinės kvalifikacijos tobulinimo organizavimo sistema sudaro prielaidas sveikatos specialistams nuolat įgyti naujausių profesinių žinių, kurias taikydami jie galės teikti kokybiškas sveikatos paslaugas. Tačiau profesinės kvalifikacijos tobulinimo kokybės užtikrinimo priemonių ir būdų pasirinkimas paliktas kiekvieno tobulinimo organizatoriaus diskrecijai.

Sveikatos specialistų profesinės kvalifikacijos tobulinimas yra paslauga, todėl pagrindinis jo kokybės vertintojas yra paslaugos gavėjas – besimokantis sveikatos specialistas. Šios paslaugos kokybės negali vertinti vien jos teikėjas pagal savo standartus. Mokslinėje literatūroje išskiriamos tokios pagrindinės vartotojo vertinamos paslaugos savybės: teikėjo profesionalumas ir įgūdžiai, požiūris ir elgsena, prieinamumas ir lankstumas, patikimumas, kompensavimas.

Daugelis mokslininkų, nagrinėjančių suaugusiųjų mokymosi ypatumus, nurodo tokius pagrindinius suaugusiųjų mokymosi principus:

1. Suaugusiųjų mokymas yra orientuotas į rezultatus, todėl svarbu žinoti, kodėl jiems svarbu išmokti ir ką mokyti.
2. Suaugusieji yra savarankiški ir motyvuoti, todėl jie gali kontroliuoti mokymosi metodus ir tikslus.
3. Suaugusieji turi daug gyvenimo patirties ir žinių, todėl jiems reikia tai susieti su mokymosi turiniu. Ankstesnė besimokančiojo patirtis taip pat turi įtakos mokymosi procesui (individualūs skirtumai, išankstinės nuostatos ir suaugusiojo tapatybė).
4. Suaugusieji orientuoti į mokymosi pritaikomumą. Jie turi turėti motyvą mokytis, nes jų gyvenimo situacija sukuria tam tikrą mokymosi poreikį.

5. Suaugusieji yra praktiški. Jie mokosi tada, kai žinios pateikiamos realaus gyvenimo kontekste ir turi realų pritaikomumą.

6. Didelė mokymosi motyvacija, kai jie gali gauti naujos informacijos, kuri gali jiems padėti išspręsti svarbias savo gyvenimo ar darbo problemas.

Teikiant mokymo paslaugas suaugusiesiems, ypatingas vaidmuo tenka mokytojui – andragogui. Geras andragogas turi turėti technines ir tikslą orientuotas kompetencijas, gebėti taikyti įvairius suaugusiųjų mokymo metodus ir būti savo srities profesionalas. Sėkmingą suaugusiųjų mokymąsi nulemia ne tik mokymo turinys ir programa (Ką mokyti), bet ir mokymosi aplinka ir metodologija (Kaip mokyti). Mokslinėje literatūroje išskiriami trys situaciniai faktoriai, lemiantys suaugusiųjų mokymo kokybę:

1. Mokymosi tikslai (mokymosi susiejimas su atskiro mokinio poreikiais).
2. Mokymo veikla (individualus požiūris į mokinį, andragogo ypatybės, aktyvių mokymo metodų taikymas).
3. Grįžtamasis ryšys (suteikti mokiniams grįžtamąjį ryšį, kaip jų pažangą siekiant laukiamų mokymosi pasiekimų) ir įvertinimas.

Susiformavusi nauja suaugusiųjų švietimo koncepcija akcentuoja andragogo svarbą šiame procese, kuris turi būti ne mokytojas, o padėjėjas, gebėti taikyti įvairius aktyvius mokymo metodus, į mokymo procesą įtraukti visus mokymo dalyvius, individualizuoti mokymo procesą ir pritaikyti jį kiekvienam besimokančiajam. Andragogas privalo turėti ne tik geras profesines kompetencijas, bet ir gebėti turimas žinias tinkamai perteikti mokiniams. Sėkmingą suaugusiųjų mokymąsi nulemia ne tik mokymo turinys ir programa, bet ir mokymosi aplinka ir mokymo metodologija.

Daugelyje mokslinių straipsnių pabrėžiamas išskirtinis andragogo bruožas – pagalbininkas (angl. *facilitator*). Pastaruoju metu formuojasi nauja suaugusiųjų mokymo teorija – nuo mokymo mokymosi link (angl. *from teaching to learning*), kurios centre yra mokinyš ir jo mokymosi poreikiai. Pagrindiniai mokymo stilių „Mokinyš – centre“ ir „Mokytojas – centre“ skirtumai pateikiami 1 lentelėje.

Europos suaugusiųjų mokymo elektroninėje platformoje (EPALE) nurodyta, kad Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centras (toliau – Kompetencijų centras) vienintelis Lietuvoje suteiktą neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybės vertinimui nuo 2016 metų naudoja Europos kokybės ženklą (EQM) nestandartizuotą sistemą.

1 lentelė. „Mokinys – centre“ ir „Mokytojas – centre“ mokymo stilių palyginimas

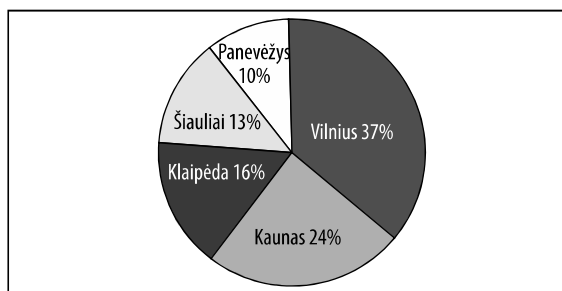
	Centre – mokytojas	Centre – mokinys
Pagrindinis principas	Svarbu tai, ko moko mokytojas	Svarbu tai, ko mokosi mokinys
Atsakomybė už mokymąsi	Mokytojas prisiima atsakomybę už mokymą ir mano, kad mokinys mokysis	Mokytojas suteikia mokiniams vis didesnę atsakomybę už savo mokymąsi
Įtraukimas su turiniu	Mokinys gauna turinį, kurį pateikė mokytojas	Mokinys apmąsto turinį ir iš to susikuria sau įgyto turinio prasmę
Mokymo ir mokymosi metodų santykis su mokymosi rezultatų pasiekimu	Mokytojas nesusieja mokymo su mokinio pasiekimais	Mokytojas naudoja įvairius metodus ir juos suderina su mokinio mokymosi rezultatų pasiekimu
Individualizuotas mokymas	Mokiniai prisitaiko prie mokymo programos	Mokymo programa pritaikoma mokiniui
Jėgų balansas	Sprendimus apie kursą, požiūrių nustatymą, taisykles ir terminus sprendžia mokytojas	Mokinys priima sprendimus dėl mokymo programos

Europos kokybės ženklas nustato keturias vertinimo sritis ir patvirtina atitikimą šiems reikalavimams:

- Mokymo paslaugų administravimas** patvirtina, kad institucijos organizacinė struktūra, mokymo administravimo procesai ir ištekliai (patalpos, įranga, mokymo medžiaga ir kt.) bei mokymo planavimo procesai užtikrina mokymo paslaugų kokybę.
- Mokymosi poreikiai ir mokymo programos parengimas** patvirtina mokymosi aplinkos, konsultantų (dėstytojų) profesinės kompetencijos, mokymo programų tikslų, turinio ir metodų atitikimą užsakovo (besimokančiųjų) poreikiams bei tikslams.
- Mokymosi pasiekimų įvertinimas** patvirtina, kad yra įdiegtos mokymosi pasiekimų vertinimo ir grįžtamojo ryšio užsakovui (besimokantiejiems) procedūros.
- Kokybės valdymas** patvirtina, kad institucijoje yra įdiegtas tinkamas kokybės proceso valdymo procedūros.

Siekiant iširti Kompetencijų centre tobulinančių profesinę kvalifikaciją slaugos specialistų mokymo organizavimo ir vykdyto kokybę, 2017 m. pagal Europos kokybės ženklo vertinimo sritis buvo atliekama sveikatos specialistų ir dėstytojų apklausa. Gauti rezultatai padėjo nustatyti mokymo kokybę lemiančius veiksniai, sukurti veiksmingesnį grįžtamojo ryšio mechanizmą, išanalizuoti, kaip Europos kokybės ženklo taikymas veikia slaugos specialistų pasitenkinimą, kokie veiksniai lemia tobulinimo organizatoriaus ir mokymo programos pasirinkimą.

2017 m. įstaigoje profesinę kvalifikaciją tobulinimo 7793 sveikatos priežiūros specialistai pagal 89 profesinės kvalifikacijos tobulinimo programas (1 pav.). Daugiausia specialistų tobulinosi Vilniuje (2803) pagal 78 programas. Kaune tobulinosi 1882 specialistai pagal 55 programas, Klaipėdoje – 1241 specialistas pagal 50 programų, Šiauliuose tobulinosi 1049 specialistai pagal 30 programų, Panevėžyje – 818 specialistų pagal 32 programas.



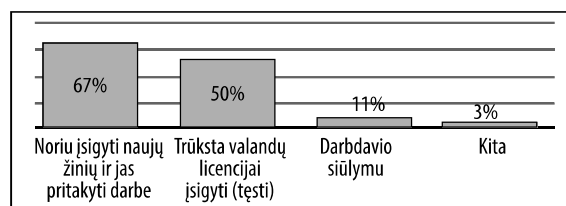
1 pav. Mokymo dalyvių pasiskirstymas kraštuose

Apklausoje dalyvavo 6900 Kompetencijų centro mokymo dalyvių, kurie tobulinosi pagal profesinės kvalifikacijos tobulinimo programas ir 301 jiems paskaitas skaitęs dėstytojas. Daugiau nei trečdalis mokymo dalyvių (38 proc.) mokėsi Vilniaus krašte, 23 proc. – Kauno krašte. Klaipėdos ir Šiaulių kraštuose dalyvių skaičius buvo panašus, atitinkamai 16 ir 14 proc. Mažiausia dalis mokymo dalyvių (9 proc.) savo profesinę kvalifikaciją tobulino Panevėžio krašte. Daugiausiai dėstytojų apklausta Panevėžio krašte, mažiausiai – Šiaulių krašte.

Mokymo dalyvių amžius svyravo nuo 20 iki 80 metų. Pagal amžių didžioji dalis mokymo dalyvių buvo 41–50 metų amžiaus (36 proc.) ir 51–60 metų amžiaus (32 proc.), amžiaus vidurkis – 48 metai. Mokymo dalyvių ir dėstytojų buvo prašoma nurodyti jų turimą praktinę patirtį. Mokymo dalyvių atsakymai pasiskirstė nuo 0 iki 60 metų, dėstytojų – nuo 1 iki 52 metų, praktinės mokymo dalyvių patirties vidurkis buvo 24 metai, dėstytojų – 21 metai.

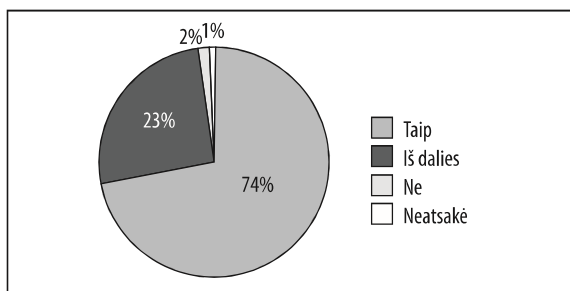
Didelę įtaką apsisprendimui dalyvauti Kompetencijų centro organizuojamuose mokymuose pagal profesinės kvalifikacijos tobulinimo programas turi mokymo programų temų aktualumas. 95 proc. mokymo dalyvių teigė, kad temos yra aktualios, 86 proc. sutiko, kad pasirinkta mokymo programa atitiko mokymosi poreikius ir tikslus. Mokymo dalyviai, kurių mokymosi poreikiai nebuvo visiškai patenkinti, dažniausiai teigė, kad norėtų gauti naujesnių žinių („labai daug baziinių žinių, mažai naujovių ir praktinių pastebėjimų“, „visiškai nieko naujo“, „norėčiau, kad temos būtų aktualesnės, su daugiau naujovių <...>“, „elementarios žinios, nieko naujesnio“). Mokymais nepatenkintų buvo kiek mažiau nei pusė procento (24 mokymo dalyviai). Verta paminėti, kad asmenys, kuriems siūlomos programų temos aktualios, taip pat teigė, kad programa atitinka jų turimus poreikius ir tikslus.

Siekiant išsiaiškinti, kokie pagrindiniai veiksniai lemia mokymo programos pasirinkimą, respondentų klausta „Kas paskatino pasirinkti šią mokymo programą?“. Dažniausiai mokymo dalyviai teigė, kad nori įgyti naujų žinių ir jas pritaikyti darbe (67 proc.), kad renkasi valandas licencijai įgyti ar pratęsti (50 proc.). Vienas mokymo dalyvis iš dešimties (11 proc.) pažymėjo, kad pasirinkti mokymo programą pasiūlė darbdavys (2 pav.).



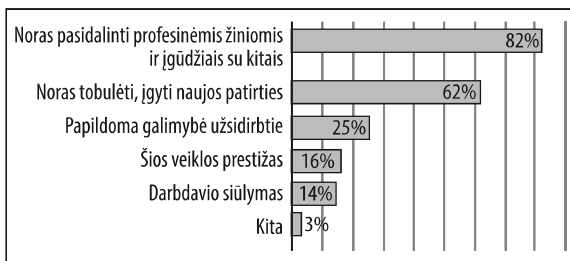
2 pav. Programos pasirinkimą lemiantys veiksniai

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad mokymo programos įgyvendinimo kokybę patenkinti liko 91 proc. mokymo dalyvių. Paklausti, ar įgytas žinias galės pritaikyti savo darbo vietoje, 74 proc. teigė, kad žinias pritaikys darbe (3 pav.). Beveik ketvirtadalis (23 proc.) žinias pritaikys iš dalies. Mokymo metu gautų žinių praktiškai pritaikyti negalės 2 proc. mokymo dalyvių. Paprašyti įvardyti priežastį, jie dažniausiai minėjo, kad dirba kitoje srityje ar šiuo metu nedirba.



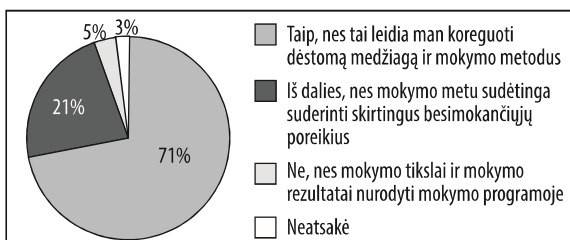
3 pav. Mokymo metu įgytų žinių pritaikymas darbo vietoje

Siekiant numatyti priemones, kaip nuolatos tikslingai gerinti organizuojamų mokymų kokybę, svarbu išsiaiškinti, kokie pagrindiniai veiksniai skatina dėstytojus skaityti paskaitas ar vesti praktinius užsiėmimus. Dauguma dėstytojų (82 proc.) teigė, kad nori pasidalyti profesinėmis žiniomis ir turimais įgūdžiais su kitais (4 pav.).



4 pav. Veiksniai, skatinantys skaityti paskaitas ar vesti praktinius užsiėmimus

Individualių mokymo dalyvių poreikių išsiaiškinimas yra vienas iš kriterijų užtikrinti kokybišką mokymo programos įgyvendinimą. 71 proc. dėstytojų teigė, kad mokymo pradžioje stengiasi išsiaiškinti mokymo dalyvių poreikius, nes tai leidžia koreguoti dėstomą medžiagą ir mokymo metodus (5 pav.). 5 proc. dėstytojų teigė, kad mokymo tikslai ir rezultatai nurodyti mokymo programoje, todėl nekoreguoja dėstomos medžiagos. Kad mokymo medžiagos nekoreguoja, dažniausiai teigė Vilniaus krašte paskaitas skaitę dėstytojai.



5 pav. Mokymo dalyvių poreikių išsiaiškinimas

82 proc. dėstytojų mano, kad jų taikomi mokymo metodai leidžia pasiekti programoje numatytus mokymo tikslus.

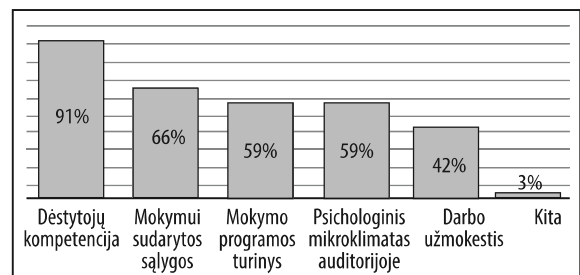
Paprašyti nurodyti dažniausiai taikomus mokymo metodus, dėstytojai dažniausiai rinkosi paskaitą, grupinę diskusiją, atvejų ir situacijų analizę (2 lentelė). 2 proc. dėstytojų teigė naudojantys kitus mokymo metodus: klausimų ir atsakymų valandą, individualias užduotis, pristatytos medžiagos apibendrinimą ir apžvalgą kitą dieną, vizualizaciją (piešimą) ant kūno (organai ir t. t.).

2 lentelė. Mokymo metu naudojami metodai

Mokymo metodas	Pasirinkusiųjų skaičius	Procentai
Paskaita	262	87
Grupinė diskusija	234	78
Atvejų ir situacijų analizė	223	74
Demonstravimas	173	57
Pratybos	157	52
Pateiktos medžiagos analizė	140	47
Komandinio darbo užduotys	100	33
Aktyvaus (netradicinio) mokymo metodai	39	13
Kita	6	2

Siekiant užtikrinti dėstytojų darbo kokybę ir patenkinti jų poreikius, dėstytojų buvo klausama, kokios pagalbos jie pageidautų iš Kompetencijų centro. Beveik pusė (42 proc.) dėstytojų teigė, kad norėtų mokymų apie suaugusiųjų mokymo motyvaciją ir metodus.

Dėstytojų buvo prašoma įvertinti silpnąsias ir stipriąsias mokymo puses, taip pat pažymėti kas, jų nuomone, lemia mokymo paslaugų kokybę. 91 proc. dėstytojų nurodė dėstytojų kompetenciją, 66 proc. teigė, kad svarbu tinkamos mokymo sąlygos (6 pav.). 3 proc. dėstytojų pasirinko kitus veiksnius. Dauguma jų teigė, kad mokymo kokybei svarbi mokymo dalyvių motyvacija: „auditorijos suinteresuotumas“, „besimokančiųjų noras tobulėti bei temų aktualumas, kuris susijęs su realiu darbu“.



6 pav. Mokymo kokybę lemiantys veiksniai

Kaip minėta anksčiau, teikiamų mokymų kokybės gerinimui svarbus grįžtamasis ryšys. Nuolatinis mokymo dalyvių, dėstytojų ir Kompetencijų centro bendradarbiavimas leidžia ne tik įvertinti esamą mokymų kokybę, tačiau ir numatyti priemones, kaip tikslingai ją gerinti. 78 proc. dėstytojų ir 87 proc. mokymo dalyvių teigė, kad gali teikti pasiūlymus mokymo programos įgyvendinimo gerinimo klausimais.

Apklausoje duomenys atskleidė, kad dauguma mokymo dalyvių teigiamai vertina mokymo organizavimą ir administravimą. Jie teigė, kad iki mokymo pradžios gavo reikalingą informaciją, mokymo laikas buvo išnaudotas racionaliai. Mokymo pradžioje dauguma dėstytojų aptarė individualius dalyvių poreikius, o pagal temų turinį ir siekiamus tikslus buvo parinkti tinkami mokymo metodai.