



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Руководитель деятельностью, уровень 4

**Профессиональный стандарт** – это документ, в котором описываются работа, а также комплекс необходимых для успешного выполнения работы компетенций (навыков, знаний и отношений).

Профессиональный стандарт **руководителя деятельностью 4-го разряда** является основой для составления программ обучения и оценки компетенции лиц при присвоении квалификации.

<b>Наименование профессии</b>	<b>Уровень Эстонской рамки квалификаций (ЭРК)</b>
Руководитель деятельностью, уровень 4	4



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

## **Часть А** **ОПИСАНИЕ РАБОТЫ**

### **А.1 Описание работы**

Руководитель деятельностью – это специалист сферы специального ухода, который руководит и поддерживает людей с особыми психическими потребностями в осуществлении ими повседневной деятельности, работы и хобби, чтобы обеспечить их максимальную самостоятельность и качество жизни.

Руководитель деятельностью работает в команде и сотрудничает в интересах руководимого с его социальной сетью и сетью чиновников. В работе руководителя деятельностью важны постоянное самосовершенствование и обучение на протяжении всей жизни.

### **А.2 Части работы**

Квалификация руководителя деятельностью 4-го разряда состоит из следующих частей работы и трудовых заданий:

#### **А.2.1 Развитие социальных навыков клиента**

- 2.1.1. Поддержка клиента в общении.
- 2.1.2. Обучение клиента нормам поведения.
- 2.1.3. Эмоциональная поддержка клиента.
- 2.1.4. Обучение разрешению конфликтов и самоутверждающему поведению.
- 2.1.5. Дача обратной связи ситуациям общения.
- 2.1.6. Поддержка деятельности представителей клиента.

#### **А.2.2 Развитие, сохранение и поддержка способности клиента действовать.**

- 2.2.1. Оценка и анализ способности клиента действовать и потребности в посторонней помощи.
- 2.2.2. Наблюдение за состоянием здоровья, замечание изменений.
- 2.2.4. Мотивирование и вовлечение клиента в деятельность.
- 2.2.5. Руководство клиентом при использовании вспомогательных средств.

#### **А.2.3 Руководство и поддержка клиента при выполнении действий повседневной жизни**

- 2.3.1. Составление вместе с клиентом плана на день/неделю.
- 2.3.2. Поддержка клиента при уходе за собой.
- 2.3.3. Соблюдение назначенной клиенту схемы лечения.
- 2.3.4. Руководство при ведении домашнего хозяйства.
- 2.3.5. Наблюдение за питанием.
- 2.3.6. Составление вместе с клиентом связанного с повседневной жизнью бюджета.
- 2.3.7. Руководство клиентом при потреблении предлагаемых в сообществе услуг.

#### **А.2.4 Руководство и поддержка клиента в проведении досуга**

- 2.4.1. Направление и вовлечение клиента в проведение досуга.
- 2.4.2. Отыскание и проведение вместе с клиентом разнообразных мероприятий.
- 2.4.3. Учёт рисков безопасности.
- 2.4.4. Руководство участием в различных мероприятиях, при необходимости, сопровождение.

#### **А.2.5 Создание и сохранение связанных с клиентом сетей**

- 2.5.1. Создание подходящей потребностям клиента сети.
- 2.5.2. Сохранение существующей сети общения.
- 2.5.3. Сотрудничество с близкими и опекунами клиента.
- 2.5.4. Сотрудничество с другими специалистами.



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

### **ВЫБИРАЕМЫЕ ЧАСТИ РАБОТЫ**

#### **A.2.6 Поддержка клиента в учёбе и работе**

- 2.6.1. Нахождение подходящих клиенту возможностей учёбы/работы.
- 2.6.2. Обучение клиента необходимым при учёбе/работе социальным навыкам.
- 2.6.3. Обучение клиента необходимым при учёбе/работе практическим навыкам.
- 2.6.4. Организация необходимых клиенту для поддержки при учёбе/работе услуг и пособий.
- 2.6.5. Сотрудничество с учреждением, увязка повседневной жизни клиента с учёбой/работой.

#### **A.2.7 Наставничество и менторство**

- 2.7.1. Наставничество по отношению к новому работнику.
- 2.7.2. Руководство практикантами, волонтерами и др.
- 2.7.3. Ковизия и руководство работой.

#### **A.2.8 Организация ведения хозяйства**

- 2.8.1. Координирование организации работы и жизни.
- 2.8.2. Учёт личных средств и картографирование потребностей клиента.
- 2.8.3. Организация ведения документов клиента.
- 2.8.4. Учёт требований безопасности.

### **A.3 Трудовая среда и специфика работы**

Руководитель деятельностью работает, в общем случае, в предлагающем услуги специального ухода учреждении. Работа может выполняться на основании графика, в т. ч. в выходные дни и по ночам. Руководитель деятельностью может сталкиваться с факторами опасности (эмоциональные и физические атаки, повышенное эмоциональное напряжение, инфекции и др.), которые могут влиять на его жизнь и/или здоровье.

### **A.4 Средства труда**

Руководитель деятельностью использует в своей работе средства инфотехнологии и коммуникации, домашнюю и бытовую технику и средства, при необходимости, вспомогательные средства.

### **A.5 Необходимые для работы личные качества: способности и черты характера**

В работе руководителя деятельностью важны способность к эмпатии и ответственности, заботливость, надёжность и честность. Важны добросовестность и чувство долга. Он хорош в общении и готов к сотрудничеству. Работа руководителя деятельностью предполагает наличие высоких моральных позиций, выносливости, сосредоточенных на человеке ценностных позиций и толерантности. Важны также настойчивость, способность анализировать, целеустремлённость и последовательность.

### **A.6 Профессиональная подготовка**

Профессиональная подготовка руководителя деятельностью регулируется Законом о социальном обеспечении.

### **A.7 Наиболее распространённые названия профессии**

Руководитель деятельностью.

Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond

Eesti Tuleviku Heaks

SIHTASUTUS  
Kutsekoda

Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

## Часть В

### ТРЕБОВАНИЯ К КОМПЕТЕНЦИИ

#### В.1. Структура профессии

Квалификация руководителя деятельностью 4-го разряда состоит из девяти компетенций. Чтобы ходатайствовать о получении данной квалификации, нужно подтвердить компетенции В.2.1-В.2.5 и В.2.9 (сквозная компетенция). Кроме того, нужно подтвердить, по меньшей мере, одну из выборочных компетенций В.2.6, В.2.7 и В.2.8.

#### В.2 Компетенции

#### ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

В.2.1 Развитие социальных навыков клиента	Уровень 4 ЭРК
<p><u>Показатели деятельности:</u></p> <p>1) оценивает способность и умение клиента общаться и в соответствии с этим руководит клиентом при создании и сохранении отношений; последовательно проводит ориентированные на повышение эффективности общения действия, учитывая желание/нежелание клиента общаться; использует в своей деятельности различные возможности альтернативной коммуникации, учитывая специфику клиента;</p> <p>2) обучает клиента этичному поведению, формируя у него общечеловеческие оценочные суждения, саморегуляцию и эмпатию, учитывая общие обычаи поведения и показывая это своим примером; учитывает национальный и религиозный фон клиента;</p> <p>3) оценивает степень эмоционального развития клиента, наблюдая проявление им своих чувств в различных поведенческих ситуациях; отмечает значимое поведение; поддерживает клиента при выражении чувств и совладании с чувствами, объясняет чувства и поведение других людей; разъясняет различные уровни общения (дружественные, семейные, рабочие, романтические отношения и т. д.), объясняет клиенту, как себя вести при различных отношениях и ситуациях;</p> <p>4) распознаёт конфликт, реагирует в соответствии с ситуацией и при разрешении конфликта привлекает клиента, опекунов, близких, коллег и опорных специалистов; учит клиента замечать и предупреждать конфликт, а при его возникновении находить решения; учит самоутверждающему поведению;</p> <p>5) даёт обратную связь о различных ситуациях общения, обсуждая с клиентом узnanное;</p> <p>6) поддерживает деятельность представительств клиента.</p> <p><u>Метод (методы) оценки:</u> Письменный тест, самоанализ, анализ случая, беседа.</p>	

В.2.2 Развитие, сохранение и поддержка способности клиента действовать	Уровень 4 ЭРК
<p><u>Показатели деятельности:</u></p> <p>1) регулярно оценивает сенсомоторные, когнитивные и психосоциальные предпочтения деятельности и приобретённые навыки, чтобы выяснить потребность в посторонней помощи; анализирует степень способности клиента действовать, приспособливает среду к деятельности;</p> <p>2) ежедневно наблюдает за состоянием здоровья клиента, учитывая сведения о здоровье клиента; в случае изменений извещает сестру и/или семейного врача/врача-специалиста и, при необходимости, других специалистов; руководит и мотивирует в приёме лекарств, следит за возможными побочными действиями; сопровождает клиента на медицинских процедурах и</p>	



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti terviku heaks



Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

лечения;

3) формирует здоровое поведение клиента (в т. ч. сексуальное поведение), составляя соответствующий потребностям клиента план на день, учитывая баланс между работой, деятельностью по интересам и движением/пребыванием на свежем воздухе и т. д.; руководит и мотивирует клиента вести здоровый образ жизни, используя различные методы; учит клиента следить за состоянием своего здоровья, объясняя ему исходящие из болезни симптомы;

4) мотивирует, ободряет и побуждает клиента постоянно использовать приобретённые навыки, создавая клиенту свободную, без напряжения среду для осуществления деятельности; мотивирует и привлекает клиента участвовать в запланированной для поддержки его развития деятельности и претворении в жизнь поставленных перед ним целей;

5) замечает потребность во вспомогательном средстве; выясняет потребность во вспомогательном средстве, исходя из способности действовать; помогает при покупке вспомогательного средства; мотивирует и руководит клиентом при использовании вспомогательного средства.

Метод (методы) оценки:

Письменный тест, самоанализ, анализ случая, беседа.

**В.2.3 Руководство и поддержка клиента при выполнении действий повседневной жизни**

**Уровень 4 ЭРК**

Показатели деятельности:

1) составляет вместе с клиентом план на день/неделю, формируя устойчивый дневной и недельный ритм, учитывая специфику клиента; следит за претворением плана в жизнь, привлекая клиента к внесению изменений;

2) руководит, поддерживает и направляет клиента при выполнении личных гигиенических процедур, одевании и т. д.; мотивирует клиента ухаживать за собой;

3) соблюдает назначенную клиенту схему лечения;

4) руководит клиентом при работах по хозяйству, в т. ч. при приготовлении пищи, в связанных с уборкой жилых помещений и территории вокруг дома мероприятиях и т. д., учитывая его способность действовать и соблюдая требования здравоохранения и безопасности;

5) следит за питанием клиента, исходя из его состояния; руководит и поддерживает клиента при приёме пищи и, при необходимости, кормит его;

6) руководит клиентом при планировании денежных операций, учитывая ресурсы; помогает клиенту решить вопрос о разумности и необходимости операции и осуществить операцию; при необходимости, осуществляет за клиента денежные операции в соответствии с данными ему полномочиями;

7) руководит клиентом при потреблении предлагаемых в сообществе услуг (например, парикмахерская, театр, общественный транспорт), учитывая способность клиента действовать; при необходимости, сопровождает клиента.

Метод (методы) оценки:

Письменный тест, самоанализ, анализ случая, беседа.

**В.2.4 Руководство и поддержка клиента в проведении досуга**

**Уровень 4 ЭРК**

Показатели деятельности:

1) направляет клиента в поиске подходящих ему занятий в свободное время, учитывая особенности и желания клиента; привлекает клиента к занятиям в свободное время, исходя из поставленных в плане деятельности клиента целей; организует участие клиента в досуге, при необходимости, участвует вместе с клиентом;

Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond

Eesti tuleviku heaks



Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

- 2) организует разнообразные и развивающие занятия на досуге, учитывая способности клиента, при необходимости, притормаживает или побуждает клиента в соответствии с особенностями клиента; мотивирует клиента на участие, направляя его на позитивные впечатления;
- 3) учитывает риски безопасности при занятиях в свободное время;
- 4) руководит клиентом при участии в различных мероприятиях, при необходимости, сопровождает клиента.

Метод (методы) оценки:

Письменный тест, самоанализ, анализ случая, беседа.

**В.2.5 Создание и сохранение связанных с клиентом сетей****Уровень 4 ЭРК**Показатели деятельности:

- 1) оценивает потребность в привлечении близких; создаёт контакт и общается с близкими клиента, делясь и/или собирая относящуюся к делу информацию; создаёт подходящую потребностям клиента сеть;
- 2) оценивает способность клиента общаться со своей сетью общения, при необходимости, поддерживает при общении и помогает сохранить отношения;
- 3) сотрудничает с близкими и опекунами клиента, привлекая их к решению касающихся клиента вопросов, учитывая правила учреждения, договорённости с близкими и опекунами и пределы своей компетенции;
- 4) сотрудничает с другими специалистами в соответствии с необходимостью.

Метод (методы) оценки:

Письменный тест, самоанализ, анализ случая, беседа.

**ВЫБОРОЧНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ****В.2.6 Поддержка клиента в учёбе и работе****Уровень 4 ЭРК**Показатели деятельности:

- 1) оценивает при помощи подходящей методики подходящие особенностям клиента возможности учёбы/работы, учитывая желания клиента; находит вместе с другими специалистами и сетью клиента подходящие клиенту возможности учёбы/работы;
- 2) формирует вместе с клиентом учебные и/или трудовые привычки и другие необходимые при учёбе/работе социальные навыки, наблюдая за клиентом, давая обратную связь о достигнутом, мотивируя его, служа примером и т. д.;
- 3) обучает клиента необходимым при учёбе/работе практическим навыкам (например, использование времени, приёмы труда); объясняет клиенту исходящие из его прав возможности и ответственность;
- 4) организует клиенту для поддержки учёбы/работы необходимые услуги и пособия в соответствии с законодательством и возможностями;
- 5) сотрудничает с учебными заведениями или работодателями, создавая и сохраняя контакт с заведениями, решая, при необходимости, организационные вопросы (транспорт, размещение, питание и т. д.).

Метод (методы) оценки:

Письменный тест, самоанализ, анализ случая, беседа.

**В.2.7 Наставничество и менторство****Уровень 4 ЭРК**Показатели деятельности:

- 1) знакомит новых работников с принципами и ценностями учреждения, знакомит с документацией; руководит и мотивирует по работе, исходя из лучшей практики и правил

Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond

Eesti tuleviku heaks



Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

учреждения; даёт советы при общении с коллегами и клиентами; передаёт предложения нового работника, проблемы, если он сам не может/не способен это решить; поддерживает при планировании развития по специальности; замечает проблемы и вмешивается в кризисной ситуации;

2) руководит практикантами, волонтерами и др. в соответствии с правилами и договорённостями;

3) участвует в коллегиальном консультировании (ковизии)/руководстве работой, тактично руководя и поддерживая коллег при определении, оценивании и решении сопутствующих работе проблем, а также получая помощь для решения своих проблемных ситуаций.

Метод (методы) оценки:

Самоанализ, анализ случая, беседа.

**В.2.8 Организация ведения хозяйства****Уровень 5 ЭРК**Показатели деятельности:

- 1) координирует сотрудничество работников, клиентов и др. в пределах семейного дома/единицы проживания, составляя графики работы, управляя ресурсами, организуя хозяйственные работы, создавая позитивную атмосферу, формируя и сохраняя традиции и т. д.;
- 2) планирует вместе с клиентом использование его личных ресурсов, руководя и поддерживая клиента в различных действиях; ведёт учёт личного имущества клиента;
- 3) организует управление документами семейного дома/единицы проживания и клиентов в соответствии с требованиями;
- 4) учитывает риски безопасности в пределах семейного дома/единицы проживания; обеспечивает безопасность клиентов и работников; следит за выполнением соответствующих требований (требования пожарной безопасности, требования охраны здоровья и т. д.).

Метод (методы) оценки:

Письменный тест, самоанализ, анализ случая, беседа.

**СКВОЗНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ****В.2.9 Сквозная компетенция квалификации руководителя деятельностью 4-го разряда****Уровень 4 ЭРК**Показатели деятельности:

- 1) использует в своей работе эстонский язык на уровне В2 (см. приложение 1 «Описание уровней знания языков») и русский язык в части понимания деталей и разговора на уровне не ниже В1;
- 2) использует в своей работе компьютер на уровнях: Модуль 1 – Инфотехнология и технология связи, Модуль 2 – Использование компьютера и управление файлами, Модуль 3 – Обработка текста, Модуль 4 – Компьютерные таблицы, Модуль 7 – Просмотр веб-страниц и общение, Модуль 12 – Безопасность (см. приложение 2 «Навыки использования компьютера»);
- 3) оценивает клиента, используя подходящий метод (например, психосоциальное оценивание), учитывая целевую группу;
- 4) в работе с клиентами учитывает принципы индивидуальной и групповой работы;
- 5) эффективно работает в команде и в её интересах и приспосабливается к команде; считается с другими и выполняет свою роль в команде; максимально применяет в работе свои знания и навыки, исходя из целей учреждения;
- 6) уважительно и профессионально общается как с сотрудниками, так и с клиентами; применяет методы управления конфликтом; создаёт позитивную среду общения и ведёт себя в соответствии с добрыми традициями общения; при общении с клиентами выбирает



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

подходящие способы коммуникации;

7) соблюдает в своей работе кодекс этики работника социальной сферы (см. приложение 3 «Кодекс этики работника социальной сферы»);

8) действует подходящим способом в требующей оказания первой помощи ситуации, оказывая помощь в соответствии с требованиями;

9) замечает и учитывает потребности клиента; действует в соответствии с поставленными перед клиентом целями; ведёт себя уравновешенно и целеустремлённо в различных ситуациях; справляется с негативным отношением и претензиями и сохраняет контроль над ситуацией; умеет находить компромисс между возможностями учреждения и интересами/желаниями клиента;

10) руководит клиентом при добывании информации, знакомя с возможностями, руководя и/или помогая при использовании ИКТ-средств, при общении;

11) организует документирование работы с клиентом (например, составление плана деятельности, по возможности, вместе с клиентом; характеристики, оценки, анализы, семейный дневник) согласно требованиям.

Знания:

1) Закон о социальном обеспечении;

2) связанные с Законом о социальном обеспечении правовые акты.

Метод (методы) оценки:

Сквозные компетенции оцениваются интегрированно в ходе оценки всех других приведённых в профессиональном стандарте компетенций.



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond

Eesti tuleviku heaks

SIHTASUTUS  
Kutsekoda

Программа ЭСФ «Развитие квалификационной системы»

## Часть С

### ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ПРИЛОЖЕНИЯ

<b>С.1 Информация о составлении, утверждении и присваивающем квалификацию профессионального стандарта, а также ссылка о местонахождении профессионального стандарта в классификаторах</b>	
1. Обозначение профессионального стандарта в регистре профессиональных стандартов	05-28052015-1.3/3к
2. Составители профессионального стандарта:	<p>Аннели Ээльмаа, <i>Совет руководителей социальных учреждений Эстонии, ЦУ Koeгу Hooldekeskus</i></p> <p>Майлийз Кальюла, <i>Союза сельских самоуправлений Эстонии</i></p> <p>Майу Каубер, <i>НКО Центр Социальной подготовки</i></p> <p>Лийна Ланно, <i>ЦУ Hoolekandeteenused</i></p> <p>Маргит Лаурсон, <i>Департамент социального страхования</i></p> <p>Ли Миккейм, <i>Союз предлагающих услуги по специальному уходу, ЦУ Maarja Küla</i></p> <p>Яаника Паэл, <i>Тартуский Колледж здравоохранения</i></p> <p>Бэрбель Ваппер, <i>Министерство Социальных дел</i></p> <p>Хилле Волберг, <i>Совет руководителей социальных учреждений Эстонии, НКО Paju Pansionaadid</i></p>
3. Утверждающий профессиональный стандарт	Профессиональный совет Здравоохранения и Социальной работы
4. Номер решения профессионального совета	25
5. Дата решения профессионального совета	28.05.2015
6. Профессиональный стандарт действует до (дата)	27.05.2020
7. Номер версии профессионального стандарта	6
8. Ссылка на Классификатор профессий (ISCO 08)	53 Работник по персональному уходу
9. Ссылка на европейский рамочный классификатор (EQF)	4
<b>С.2 Название профессии на иностранных языках</b>	
На английском языке – Client worker for people with mental health problems	
На финском языке – Toiminnanohjaaja	
<b>С.3 Приложения</b>	
Приложение 1 «Описания уровней знания языков»	
Приложение 2 «Навыки использования компьютера»	
Приложение 3 «Кодекс этики работника социальной сферы»	