

## Protokół ze spotkania 01.12.2010

### POZIOM (Test modelu ustalania kryteriów jakości usług)

#### Przebieg spotkania:

1. Przedstawienie przebiegu spotkania
2. Propozycja wspólnego wypełnienia tabeli kryteriów jakości usług opiekuńczych „punkty wspólne i odmienne”

Kryterium jakości usługi	Doprecyzowanie	Zastosowanie w praktyce
<i><b>Sprawność usługi</b></i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>W zakresie czasu</b> – czas od momentu powzięcia informacji o potrzebie zapewnienia usługi do wejścia opiekunki</li> </ol>	Wspólne wejście pracownika socjalnego i koordynatora opiekunek w środowisko Centralne zarządzanie usługami opiekuńczymi.
<i><b>Optymalizacja usługi</b></i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>W zakresie czasu</b> - usługa świadczona w optymalnym czasie – dostosowanym do odbiorcy , bez pośpiechu i bez zbędnego „rozciągania“ jej w czasie, w dobrym tempie (dostosowując ją do potrzeby i osoby)</li> <li>2. <b>W zakresie wykonywanych czynności</b> – dostosowanych do potrzeb odbiorcy</li> </ol>	Śniadanie, lekarstwa podane o odpowiedniej porze,
<i><b>Przekaz informacji</b></i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>W zakresie przepływu informacji</b> - dokładna informacja (kiedy) o potrzebie usługi od różnych podmiotów np. ze szpitala, gdy osoba ma zostać wypisana</li> <li>2. <b>W zakresie wymiany informacji</b> - Wymiana informacji pomiędzy opiekunką a pracownikiem socjalnym, o sytuacjach codziennych i kryzysowych, na czas</li> </ol>	
<i><b>Zapewnienie warunków wstępnych</b></i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Warunki świadczenia usługi</b> – przygotowanie środowiska do świadczenia usługi</li> <li>2. <b>Precyzyjne określenie celów i ról</b></li> <li>3. <b>Chęć współpracy</b> podmiotów/interdyscyplinarne podejście do usługi</li> </ol>	W przypadku mieszkań bardzo zaniedbanych lub po remoncie - zamówienie usługi porządkowej, w tym samym czasie, gdy opiekunka sprawuje usługi Likwidacja barier architektonicznych Dostęp do wody, prądu Współpraca w sytuacjach kryzysowych, aby była

		możliwość realizować usługę należycie
<b><i>Efektywność</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>W zakresie wykorzystania czasu</b> - czas przeznaczony na realizację usługi, a nie na np. oczekiwanie w kolejce w przychodni</li> <li>2. Zapewnienie odpowiednich zapisów w procedurze przetargowej, konkursowej</li> </ol>	Przywileje dla opiekunek np. w przypadku wizyt u lekarza, legitymacja, karty parkingowe (warunek do realizacji usługi)
<b><i>Dostępność usługi</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>W zakresie uwzględniania wyjątkowych sytuacji</b></li> </ol>	Usługa na telefon, w sytuacjach nagłych
<b><i>Przejrzystość</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Jasny zakres usługi</b> - określenie, jakie czynności są świadczone w zakresie usług gospodarczych i usług pielęgnacyjnych, a jakie nie</li> <li>2. <b>Odpowiednie sformułowanie celu usługi i sprecyzowanie odbiorcy usługi</b></li> <li>3. <b>Jasność w zakresie zależności „stawka opieunki – rodzaj wykonywanych czynności“</b></li> </ol>	Uszczegółowienie usług – jakie czynności w zakresie usług gospodarczych i pielęgnacyjnych-wpływ na stawkę dla opieunki
<b><i>Kadra i jej jakość</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Kompetencje kadry</b> – odpowiednie predyspozycje, doświadczenie, wykształcenie,</li> <li>2. <b>Porządana niska rotacja opiekunek w środowiskach</b></li> <li>3. <b>Kompetencje kadry</b> stosownie do wykonywanych obowiązków</li> </ol>	Przykłady:Zatrudnianie studentów formą zdobycia przez nich doświadczenia Pomoc sąsiedzka Wydawanie referencji Nabór ludzi, którzy w przyszłości będą pracować w spokrewnionych zawodach
<b><i>Bezpieczeństwo</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Stabilność zatrudnienia</b></li> <li>2. <b>Bezpieczeństwo klienta, opiekunki, pracownika socjalnego, zlecającego, zleceniobiorcy</b></li> </ol>	
<b><i>Elastyczność</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Gotowość reagowania na niestandardowe sytuacje</b></li> <li>2. <b>Stosowany system korygowania usług liczby godzin, zakresu usług w zależności od rzeczywistej potrzeby w danym czasie</b></li> </ol>	<b>pracownik i koordynator usług wspólnie ustalają potrzebę zmiany</b>
<b><i>Warunki zatrudnienia</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Forma zatrudnienia, zapewniająca stabilność</b></li> <li>2. <b>Wysokość zarobków</b></li> </ol>	Forma zatrudnienia-stałość zatrudnienia powoduje zatrzymanie najlepszej kadry
<b><i>Dbłość o społeczny charakter usługi</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Włączanie pomocy sąsiedzkiej</b></li> </ol>	