

# Jakich standardów świadczenia usług opiekuńczych oczekujemy?

Bydgoszcz, 13 kwietnia 2015 r.



Projekt „System wzmacniania potencjału i kompetencji sektora spółdzielczości społecznej oraz stworzenie sieci współpracy z instytucjami rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



## Jakich standardów świadczenia usług opiekuńczych oczekujemy?

### Plan prezentacji:

1. Wprowadzenie, czyli kilka słów o usługach jako procesie
2. Oczekujemy – my, czyli kto? Interesariusze usług opiek.
3. Jakich usług oczekujemy? Kryteria jakości usług opiek.
4. Po co standardy usług społecznych?
5. Standardy usług opiekuńczych
6. Usługi opiekuńcze jako przedmiot działalności PES
7. Dyskusja

## Interesariusze usług opiekuńczych

Bezpośredni:

- odbiorca usługi (indywidualny / grupowy),
- rodzina zamieszkująca z odbiorcą usługi,
- opiekunka (indywidualnie / grupowo),
- podmiot świadczący usługi (zleceniobiorca),
- rzecznik praw obywatelskich jako reprezentant indywidualnych praw i interesów usługobiorcy.

## Interesariusze usług opiekuńczych

Pośredni:

- rodzina usługobiorcy niezamieszkująca z nim oraz krewni,
- sąsiedzi odbiorcy usługi,
- lokalna społeczność,
- pracownik socjalny (indywidualnie / grupowo),
- władze gminy i OPS,
- wojewoda.

## Jakich usług oczekujemy?



Przykład:  
Proces partycypatywnego  
ustalania kryteriów jakości usług  
opiekuńczych w Gdyni

Poszukiwanie spójnej wizji dobrej usługi  
społecznej

Rezultaty:

- Karta jakości usług opiekuńczych
- Gdynski standard usług opiekuńczych

## Gdynski dialog o jakości usług opiekuńczych



Wskazane wartości:

- podmiotowość,
- szacunek,
- wolność wyboru,
- solidarność.

## Gdyński dialog o jakości usług opiekuńczych

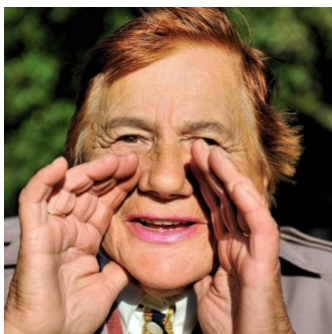


Obszary, w odniesieniu do których formułowano kryteria:

- finanse,
- organizacja usług,
- cechy i przygotowanie opiekunki,
- środowisko,
- stabilność zatrudnienia opiekunki,
- zakres czynności opiekuńczych,
- propozycje dodatkowych usług,
- przepływ informacji.



## Gdyński dialog o jakości usług opiekuńczych



Kryteria jakości usług opiekuńczych uzgodnione między interesariuszami:

- bezpieczeństwo,
- współdziałanie,
- efektywność,
- dostępność.



## Bezpieczeństwo jako kryterium jakości usług opiekuńczych

- bezpieczeństwo odbiorcy usług:
  - ✓ możliwość kontaktu z opiekunką w razie konieczności,
  - ✓ kompetencje i predyspozycje opiekunki,
- stabilność zatrudnienia opiekunek w kontekście:
  - ✓ długości kontraktów i formy zatrudnienia,
  - ✓ gwarantowanego minimalnego poziomu wynagrodzenia,
- bezpieczeństwo przy świadczeniu usług (BHP, ubezpieczenia),
- sprawne funkcjonowanie systemu wsparcia i reagowanie wg określonych procedur.



## Po co standardy usług społecznych?

*Wg słownika języka polskiego PWN*

Standard to:

- „poziom towarów lub usług, zwłaszcza spełniający podstawowe wymagania”,
- „typowy i przeciętny model czegoś”.

Standardy to „normy określające podstawowe wymagania stawiane czemuś”.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

Usługi opiekuńcze to świadczenie niepieniężne z pomocy społecznej, obejmujące:

- pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych,
  - opiekę higieniczną,
  - zaleconą przez lekarza pielęgnację
- oraz - w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem osobie, która w tym zakresie jest niesamodzielna.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

Miejsce świadczenia usług: miejsce zamieszkania  
(na terenie gminy)

Osoby **samotne** mogą mieć usługi w okresie korzystania ze świadczeń szpitalnych lub innych stacjonarnych i całodobowych świadczeń zdrowotnych (ZOL, ZPO, ZRL, hospicjum) w zakresie nieobjętym tymi świadczeniami.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

### Cele usług:

- zmniejszanie niesamodzielności (obiektywnie istniejącej lub subiektywnie odczuwanej) u osób, które doświadczają ograniczeń w zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb życiowych,
- kompensowanie utraconej samodzielności działaniami umożliwiającymi dalsze funkcjonowanie w środowisku.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

### Oczekiwane efekty:

- podstawowe i niezbędne potrzeby życiowe osoby są zaspokojone;
- osoba osiągnęła i utrzymuje funkcjonowanie na optymalnym poziomie samodzielności i aktywności,
- jakość codziennego funkcjonowania uległa polepszeniu lub została zachowana na dotychczasowym poziomie, mimo postępujących procesów obniżających samodzielność.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

Zasada podmiotowości:

Respektowanie prawa do poszanowania i ochrony godności, intymności i poczucia bezpieczeństwa oraz ochrony dóbr osobistych (odbiorca / opiekun)

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

Charakter wspierająco - aktywizujący usług:

- wykorzystanie potencjału oraz rezerw biologicznych i psychicznych odbiorców na rzecz zwiększenia lub podtrzymania ich sprawności, aktywności i bezpieczeństwa (uczestnictwo w wykonywaniu czynności - mimo czasochłonności),
- ścisła współpraca z najbliższym otoczeniem odbiorcy.



## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

### Indywidualna dokumentacja świadczenia usług:

1. zakres usług opiekuńczych - wykaz czynności opiekuńczych,
2. plan wsparcia i pracy z osobą, gdy okres świadczenia usług przekracza 3 m-ce,
3. dziennik czynności opiekuńczych.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

### Główne obowiązki Wykonawcy:

1. zatrudnienie opiekunek posiadających wymagane kwalifikacje i kompetencje oraz zapoznanie ich z zakresem obowiązków w formie pisemnej,
2. zapewnienie opiekunkom:
  - odzieży ochronnej, rękawiczek jednorazowych i środków higienicznych do mycia rąk (lub zamiennie ekwiwalent),

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

- przejazdu między miejscami wykonywania czynności zawodowych (lub zwrot kosztów przejazdu),
- kontaktu telefonicznego,
- dostępu do informacji na temat zagrożeń i ryzyk związanych ze świadczeniem usług,
- możliwości i warunków do kształcenia ustawicznego.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

### Wybrane obowiązki opiekunki:

- ❖ wspomaganie osoby w wykonywaniu czynności i aktywizowanie,
- ❖ dbałość o dobro osoby, w tym jej bezpieczeństwo oraz mienie,
- ❖ zachowanie w tajemnicy informacji na temat odbiorcy i jego otoczenia,
- ❖ uwzględnianie woli osoby w zakresie sposobu wykonywania czynności op., jeśli nie koliduje ona z ogólnie przyjętymi normami i obecnymi standardami życia,
- ❖ współpraca z pracownikiem socjalnym i pielęgniarzką środowiskową.

## Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opracowany w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” POKL 2007-2013

### Monitorowanie usług w szczególności poprzez:

- ✓ analizę dziennika czynności opiekuńczych,
- ✓ wizytacje w miejscu świadczenia usług,
- ✓ zasięgnięcie opinii odbiorców lub ich przedstawicieli ustawowych oraz osób z najbliższego otoczenia

oraz dokonywanie kompleksowej oceny jakości świadczonych usług (prowadzenie ewaluacji).

## Usługi opiekuńcze jako przedmiot działalności podmiotów ekonomii społecznej

Możliwość realizacji usług opiekuńczych na rzecz gminy:

1. Zlecenie usług podmiotom niepublicznym na zasadach określonych w ustawie o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.

2. Wykonywanie usług w partnerstwie:

- publiczno - niepublicznym z organizacjami pozarządowymi (zgodnie z ustawą o zasadach prowadzenia polityki rozwoju),
- publiczno - prywatnym (ustawa o partnerstwie publiczno-prywatnym).

Dziękuję za uwagę  
i zapraszam do dyskusji