



Karta jakości usług opiekuńczych

Material z konsultacji społecznych
pn „Gdyński dialog o jakości usług opiekuńczych”

Gdynia 2011

Wprowadzenie

Karta jakości usług opiekuńczych to rezultat szerokiego procesu konsultacji społecznych, które odbyły się w Gdyni w okresie od września 2010r. do lutego 2011r. pod nazwą **Gdyński dialog o jakości usług opiekuńczych**. Proces, którego celem było partycypatywne ustalenie kryteriów jakości tych usług, był jednym z etapów podnoszenia ich jakości i efektywności w naszym mieście. W konsultacjach społecznych prowadzonych pod hasłem: „*Chcemy widzieć! Chcemy słyszeć! Chcemy wspólnie decydować!*” na różnych etapach uczestniczyło prawie 1000 osób - interesariuszy usług opiekuńczych, w tym: odbiorcy usług i członkowie ich rodzin, opiekunki i wolontariusze, koordynatorzy usług i pracownicy socjalni oraz przedstawiciele kadry zarządzającej jednostek zamawiających i wykonujących usługi, a także władz miasta. Zapewniono możliwość swobodnego wypowiedzenia się wszystkim zainteresowanym: podczas warsztatów i 18 spotkań dyskusyjnych oraz wywiadów indywidualnych z osobami niemobilnymi (przeprowadzanych w ich mieszkaniach przez seniorów-wolontariuszy), a także za pośrednictwem dedykowanych kanałów - telefonicznie i mailowo.

Główne obszary, w odniesieniu do których sformułowano kryteria jakości usług opiekuńczych to: zakres i organizacja usług, cechy i przygotowanie opiekuna, warunki i środowisko świadczenia usług, stabilność świadczenia usług, przepływ informacji, finanse. Ostateczne uzgodnienia katalogu kryteriów jakości między przedstawicielami wszystkich grup interesariuszy odbyły się na spotkaniu wieńczącym proces w dniu 14 lutego 2011r w Urzędzie Miasta Gdyni. Powstała w ten sposób *Karta jakości usług opiekuńczych*, która stanowić będzie podstawę do wypracowania lokalnego standardu organizowania i świadczenia tych usług.

Wartości nadrzędne, przyświecające ustalaniu kryteriów jakości usług opiekuńczych:

- podmiotowość - przeświadczenie, że osoby i zbiorowości społeczne zdolne są do wyrażania swoich opinii, współuczestniczenia w życiu społecznym i wywierania wpływu na gdyńską strukturę społeczną,
- szacunek - uznanie godności osoby ludzkiej - cudzej i swojej własnej,
- wolność wyboru - uznanie, że każda osoba posiada swobodę przy podejmowaniu decyzji,
- solidarność społeczna - rozumiana jako współodpowiedzialność w działaniu, podyktowana wspólnotą interesów, zorientowana na budowanie wspólnego dobra.

Katalog kryteriów jakości:

DOSTĘPNOŚĆ

Dostępność usług opiekuńczych oznacza stopień, w jakim może być on postrzegany, rozumiany i odbierany przez wszystkie osoby zainteresowane usługą, niezależnie od ich stanu zdrowia, sytuacji majątkowej, sytuacji rodzinnej, mieszkaniowej. Oznacza także taką czytelność informacji, która zapewnia dostęp do niej jak najszerzszemu gronu odbiorców.

Dostępność usług opiekuńczych to przede wszystkim rzetelna i zrozumiała dla Mieszkańców Gdyni informacja o zasadach świadczenia usługi. Dostęp do niej powinien być na tyle szeroki, aby zarówno osoby, które ubiegają się o przyznanie usług opiekuńczych, jak i te, które w przyszłości będą chciały z nich skorzystać, mogły ją łatwo uzyskać.

Na etapie świadczenia usługi, osoba z nich korzystająca powinna mieć zapewnioną możliwość kontaktu zarówno z opiekunką, jak i z pracownikiem socjalnym ośrodka pomocy społecznej, a także koordynatorem usług opiekuńczych ze strony podmiotu realizującego usługi. Dostępność usługi dla seniora oznacza takie dostosowanie do jego potrzeb, przyzwyczajzeń, zaleceń lekarskich, aby wpływało pozytywnie na poczucie bezpieczeństwa.

Opiekunka powinna dysponować takimi informacjami, zarówno na etapie planowania, jak i realizacji usługi, które umożliwią jej świadczenie w sposób jak najbardziej bezpieczny i zgodny z zaplanowanym czasem oraz zakresem. Niezbędne opiekunce informacje powinny dotyczyć samego odbiorcy usług, ale także jego bliższego i dalszego otoczenia - członków rodziny, sąsiadów, wolontariuszy, pracownika socjalnego czy lekarza. Dostępność odnosi się także do warunków wykonywania usługi, niezbędnego wyposażenia opiekunki, posiadania przywilejów

w instytucjach, w których reprezentuje podopiecznego, ale także pokrycia kosztów związanych z realizacją usług w terenie.

Dostępność usługi zakładać powinna także jej elastyczność, rozumianą jako możliwość zmiany, w celu optymalnego dostosowania usługi do aktualnie występujących potrzeb.

BEZPIECZEŃSTWO

Potrzeba bezpieczeństwa jest jedną z podstawowych potrzeb każdego człowieka. Daje poczucie pewności istnienia i możliwość rozwoju. Odznacza się brakiem ryzyka utraty czegoś cennego – życia, zdrowia, szacunku, porządku, a także ochrony dóbr materialnych. Zaspokojenie potrzeby bezpieczeństwa pozwala na rozwinięcie się poczucia miłości i przynależności.

Bezpieczeństwo jakie mamy zapewnić seniorowi wynikać będzie z dobrze zaplanowanej opieki, polegającej na zdobyciu jak największej ilości informacji o stanie zdrowia, warunkach bytowych, relacjach z rodziną, zainteresowaniach klienta.

Ze względu na wiek i często ograniczenie sprawności seniora, w wielu kwestiach istnieje zależność od osób drugich, w tym przypadku od opiekunki, stanowiącej często jedyną i najbliższą dla niego osobę. Konieczna jest więc rzetelność i wrażliwość na zmiany stanu zdrowia, umiejętne reagowanie w przypadku zagrożeń, a także uszanowanie intymności seniora. Dla poczucia bezpieczeństwa niezwykle ważne jest zapewnienie stałej relacji z opiekunką oraz ciągłości świadczenia usług.

Ważnym aspektem jest również dbałość o rzeczy osobiste seniora oraz powierzone środki finansowe, a także zachowanie przez opiekunkę poufności i tajemnicy zawodowej.

Dla poczucia bezpieczeństwa i minimalizowania poczucia osamotnienia istotne są pozytywne relacje z opiekunką oraz podtrzymywanie i pielęgnowanie kontaktów z rodziną oraz osobami bliskimi. Otoczenie życzliwych i zaufanych osób oraz profesjonalne wsparcie w codziennych trudnościach buduje w świadomości seniora poczucie bezpiecznej starości.

EFEKTYWNOŚĆ

to stosunek pomiędzy wartością poniesionych nakładów a wartością efektów uzyskanych dzięki tym nakładom. Efektywne działania to realizowanie zamierzonych celów, przy użyciu racjonalnych nakładów

Aby senior miał poczucie, że usługa jest efektywna, powinna być elastycznie

dopasowywana do indywidualnych potrzeb odbiorcy. Czynności usługowe powinny być wykonywane o odpowiedniej porze dnia, bez pośpiechu, ale również bez zbędnej zwłoki. Dla seniora ważne jest, aby informacja, która do niego trafia była przekazywana w sposób dla niego zrozumiały, a formalności związane z przyznaniem usługi były załatwiane terminowo i sprawnie.

Przepływ informacji między poszczególnymi osobami zaangażowanymi w organizowanie usługi – klientem, opiekunką, pracownikiem socjalnym, koordynatorami z podmiotu świadczącego usługi oraz ośrodka pomocy społecznej jest niezbędny do efektywnego planowania usługi oraz zmiany jej zakresu w sytuacjach tego wymagających. Tylko sprawna wymiana informacji na etapie przyznawania i realizacji usługi pozwoli na szybkie i adekwatne reagowanie na zmieniającą się sytuację oraz dostosowanie pomocy do potrzeb osoby.

Poznanie potrzeb seniora i zaplanowanie optymalnego zakresu czynności w danym środowisku oraz liczby niezbędnych godzin usługowych wymaga wspólnego spojrzenia i uzgodnienia między pracownikiem socjalnym, opiekunką i seniorem.

Efektywne zarządzanie usługami to: sprawne przyznawanie usług, szybka reakcja na zmiany w zakresie lub wymiarze usług oraz w sytuacjach interwencyjnych (np. w sytuacji konieczności zapewnienia zastępstwa lub dodatkowej wizyty w środowisku). Efektywne zarządzanie to również dostosowanie zasobów do liczby seniorów potrzebujących usług, zmieniającej się sytuacji życiowej seniorów oraz rodzaju niezbędnego wsparcia. Efektywność w wymiarze kosztowym usługi uwzględnia sytuację finansową i życiową seniora (w tym jego stopnia osamotnienia) oraz adekwatne wynagrodzenia osób świadczących usługę.

WSPÓŁDZIAŁANIE

to zharmonizowane zaangażowanie różnych osób i podmiotów w wykonywanie uzgodnionych zadań na rzecz osoby objętej usługami opiekuńczymi, z założeniem dążenia do wspólnego celu

Dla zapewnienia jak najwyższej jakości usług opiekuńczych konieczne jest współdziałanie wszystkich interesariuszy, zarówno osób, jak i podmiotów. Na poziomie wykonania usługi niezbędne jest współdziałanie opiekunki, pracownika socjalnego, nieformalnych opiekunów (członka rodziny, sąsiada, wolontariusza) i pielęgniarzki środowiskowej, a na poziomie odbioru usługi – również kooperacja między seniorem a osobą usługi wykonującą. Istotna jest również kooperacja koordynatora usług z pracownikiem socjalnym celem dobrego zaplanowania i zorganizowania usługi, a także kooperacja między podmiotami zaangażowanymi w proces organizowania i dostarczania usług. Podejście takie tworzy relacje między ogniwami sieci oparcia społecznego, a to przyczynia się do zwiększenia skuteczności dostarczanych usług i poziomu bezpieczeństwa seniora.