

Porównanie wypowiedzi 4 grup odbiorców ostatecznych i 1 grupy rodzin:

Grupa OO Maczka	Grupa OO Fundacja	Grupa OO DOPS 2	Grupa OO Za Falochronem	Grupa osób leżących	Grupa rodziny	Poziom 1 OO i rodziny	Poziom 1 Wolontariusze i opiekunki	Poziom 2 OO, Rodziny, wolontariusze i opiekunki	Poziom 1 Zleceniodawcy i zleceniobiorcy	Poziom 2 zleceniodawcy, zleceniobiorcy, koordynatorzy O i PS	Poziom 1 Pracownicy socjalni, koordynatorzy opiekunek	Kategorie
		<p>Niebezpieczeństwo że klient nie da rady więcej zapłacić Opiekunka powinna zarabiać 7,5 na godzinę. Czy to podwyższy to co musimy płacić? Potrzeba wyższego zarobku dla opiekunki</p> <p>Godziny są zmniejszane bo „nie ma budżetu“</p>		<p>Potrzeba dostosowania podwyżek w emeryturach do pułapów i cen innych elementów, tak aby z podwyżki nie wychodziło utratę siły nabywczej chciałaby skorzystać 4 do 6 godzin usług opiekuńczych, ale mówi że ją nie stać płacić za taką usługę Chora dużo pieniędzy wydaje na leki, jak wykupi leki, opłaci opiekunkę nie zapłaci czynszu, rośnie zadłużenie za czynsz Opiekę ma przyznaną codziennie po 2 godziny, ze względów finansowych korzysta co 2 dzień</p>		<p>Koordinacja pułapów finansowych dotyczących klientów...</p>		<p>Ważne jest, aby powiązać progi waloryzacji świadczeń (waloryzacja powinna uwzględniać odpłatność za usługi)</p> <p>Być może Miasto nie kontroluje pieniędzy, które daje – miasto powinno postawić warunek ile pieniędzy ma dostać opiekunka, bo cena godziny jest 13zł a opiekunka dostaje 5zł, a reszta idzie na biuro. (Odbiorca usług)</p>	<p>Długość kontraktów – półroczne kontrakty są zbyt krótkie – nie zapewniają bezpieczeństwa, jakość usługi jest na minimalnym poziomie w przypadku braku stabilności finansowej</p> <p>Dobrze by było, aby opiekunka mogła zarobić najniższą krajową po przeliczeniu liczby wykonania przez koszt – (praca na etat), natomiast minimum krajowe nie wystarczy żeby osiągnąć jakość</p>		<p>Tabela odpłatności za usługi powinna być dostosowana do indywidualnej sytuacji osoby objętej usługą tzn. osoba bardzo chora i leżąca, mająca niskie świadczenie powinna mieć możliwość płacenia mniejszej stawki, aby było ją stać na większą liczbę godzin.</p> <p>Skuteczne egzekwowanie odpłatności za usługi którą powinna ponosić rodzina</p> <p>Mieszkanie za usługi-zabezpieczeń bezpłatnych usług opiekuńczych przez Miasto w zamian za przekazanie mieszkania.</p>	FINANSE
<p>Zmęczenie opiekunki-brak biletów, konieczność szybkiego przemieszczenia się</p>	<p>Kwestia opłaty komórki dla opiekunek Kwestia biletów dla opiekunki Kwestia rejestracji</p>	<p>Kwestia opłaty za bilet autobusowy Posiadanie samochodu przez opiekunkę umożliwia mobilność</p>	<p>Kwestia poziomu wynagrodzenia opiekunki „skandaliczny“ – dobra stawka – wyższe wymagania – z przyznanej stawki 80 % dla</p>	<p>Prosi o większe wynagrodzenie dla opiekunki Jedno życzenie od Pani Nasiłowskiej, aby obie Panie więcej zarabiały Pani Barbara prosi, aby pamiętać o opiekunkach i je wynagradzać</p>		<p>Odpowiednie /dobre wynagrodzenie (jego niskość krępuje wobec stawiania wymagań)</p> <p>Potrzeba</p>	<p>Rodzina pomaga a nie przeszkadza</p> <p>Wynagrodzenie na poziomie minimum 12-13 zł brutto</p>	<p>Punktualność – problem z planowaniem harmonogramów – opiekunka ma „rozpisane” godziny pracy bez uwzględnienia</p>	<p>chcemy mieć możliwość zatrudnienia na etat</p> <p>Planując budżety w naszych agencjach,</p>		<p>Referencje wydawane opiekunkom przez PS,</p>	<p>WARUNKI PRACY-BILETY, ZAROBKI, PRZYWILEJE, TELEFONY</p>

na pieszo Limit telefoniczny Rękawice Za małe zarobki opiekunek	a w przychodni	klienta Opiekunka ma certyfikat, który umożliwia jej łatwiejszy dostęp w kolejkach przychodni itp Bilety dla opiekunek jak też wyższe zarobki Opiekun posiada bilet 50% tańszy na transport publiczny	opiekunki a 20% dla biura	dodatkowo	wyższego zarobku dla opiekunki Niebezpieczeń stwo że klient nie da rady więcej zapłacić Opiekunka powinna zarabiać 7,5 na godzinę. Czy to podwyższy to co musimy płacić? Kwestia biletów dla opiekunki Kwestia rejestrwania w przychodni Kwestia opłaty komórki dla opiekunek	nie mamy dopłaty do biletów, bilety miesięczne i paliwo, transport Nie ma upoważnienia do parkowania na miejscach dla osób niepełnospraw nych, za parkowanie musimy płacić, powinny być legitymacje, koszty transportu Zazwyczaj stoi się w kolejce do lekarza, Bilety, telefony- załatwianie spraw podopiecznych , nawet kilka zł. miesięcznie dopłata do paliwa, parkometry, Dystanse do przejechania gdy trzeba dowieść posiłki z baru mlecznego	czasu dojazdu do następnego klienta. Ponadto czas poświęcony na dojazd do klienta nie są opłacane. (Opiekunka) Problemem w „Falochronie” jest to, że opiekunki nie mają żadnej kierowniczk nad sobą. (Rodzina)	chcemy móc powiedzieć pracownikom, że jest ciągłość pracy, choć nie wiadomo na jakiej stawce Kwestia przywrócenia przywilejów dla opiekunek w przychodniach, które załatwiają sprawy dla klienta, rola i uznanie opiekunki w różnych miejscach (przychodnia, poczta itd.)			
Szkolenia dla opiekunek- wiedza na temat schorzeń			Kwestia przeszkolenia opiekunki, umożliwiająca samodzielność w rozumieniu potrzeb klienta i sposóbu ich zadowolenia	Szkolenia w zakresie co mają robić	Przygotowanie opiekunki, podnoszenie poziomu Szkolenia specjalistyczne	Szkolenia wszelkiego typu	Problem w kwestii przygotowania opiekunki do pracy z różnymi niepełnospraw nościami. Ważne jest, aby opiekunka	mamy większą możliwość egzekwowania większej wydajności i podnoszenia kwalifikacji na szkoleniach, w zamian daję gwarancję umową o pracę Jest grupa	Potrzeba kadry wykształconej która w szkole uczy się jak podejść do klienta i jego aktywizacji i wie jak utrzymać jego autonomię	SZKOLENIA	

								wiedziała co i jak robić z osobą niewidomą, nie może jej popychać tylko umiejętnie pomagać (odbiorca usług).	seniorów „niereformowalna” dlatego jest potrzeba stworzenia programów edukacyjnych dla osób, które wchodzi w wiek seniorski, przygotowujących do wejścia w ten wiek			
	Kwestia mycia okien	Ważność rozpisania odpowiedzialności opiekunki Brak wiedzy o zakresie odpowiedzialności opiekunki Potrzeba uwspólnionej wiedzy co do zakresów pracy opiekunki „Abażur powyżej czoła może pozostać brudny“ Opiekunka zmiłowała się i powiesiła firanki	Kwestia ścierania kurzy Kwestia sprzątnięcia po pracownikach Kwestia prania, czyszczenia okien, jako usługi które kiedyś istniały Jakie usługi (na wysokościach) dla osoby niepełnosprawnej? Rozróżnienie zakresu obowiązków opiekunki i sprzątaczk Kwestia ustalenia zakresu usług opiekunki			wczuwanie się w sytuację Potrzeba uwspólnionej wiedzy co do zakresów pracy opiekunki Potrzeba dokładnego określenia zasad obowiązków Rozróżnienie zakresu obowiązków opiekunki i sprzątaczk „Abażur powyżej czoła może pozostać brudny“	Na początku dostają kartkę, zależy od tego, kto na kogo trafi, czasami jest tak, że bardzo wyzywają, mówią, opiekunka kradnie, ale potem na kartkę się już nie patrzy (Podopieczni) dostają zakres obowiązków, ale nie chcą tego zrozumieć Nie wyręczać a pomagać (klient niektóre czynności wykonuje samodzielnie)	Powinien zostać wypracowany standard zakresu obowiązków, aby uniknąć nieporozumień, wykorzystywania	Propozycja, aby pracownik socjalny po przeprowadzeniu wywiadu poczekał na koordynatora opiekunek i wspólnie ustalili plan działania – z tego powodu, że jest dziura pomiędzy zleceniem a naszym wykonaniem (usługi)/wspólne ustalanie zakresu działań w danym środowisku Nie domagamy się zwiększenia usług ale oceny środowisk, weryfikacji, gdzie jest za dużo godzin (np. część prac może być wykonywana przez rodzinę, a problemem jest, że w wywiadach zatajane są fakty dotyczące posiadania rodziny (klient	Precyzyjne określenie celów i ról Jasny zakres usługi - jasność w zakresie jakie czynności są świadczone w zakresie usług gospodarczych i usług pielęgnacyjnych, a jakie nie Odpowiednie sformułowanie celu usługi i sprecyzowanie odbiorcy usługi Jasność w zakresie zależności „stawka opiekunki – rodzaj wykonywanych czynności “Uszczegółowienie usług – jakie czynności w zakresie usług gospodarczych i pielęgnacyjnych-wpływ na stawkę dla opiekunki	Zakres usług powinien obejmować mycie okien Zakres „minutowy” jest nieodpowiedni - nie można precyzyjnie ustalić czasu np. potrzebnego na odkurzenie dywanów, odkurza się wtedy kiedy jest potrzeba, a poza tym w jednym mieszkaniu jest jeden dywan w jednym pokoju, a w drugim mieszkaniu są 3 dywany Brakuje w zakresie usług czegoś takiego jak „odgruzowanie” mieszkania, tzn. jednorazowego doprowadzenia mieszkania do stanu możliwego użytkowania i wykonywania usług. Zdarza się, że nie ma warunków do świadczenia	DOPRECYZOWANIE ZAKRESU CZYNNOŚCI

								<p>zataja fakty)</p> <p>Moglibyśmy zacząć od strony technicznej – tzn. jeśli będziemy mieli wspólne opracowany zakres usług (przez pracownika socjalnego i opiekunkę) to łatwiej będzie aktywizować klienta we właściwym kierunku</p> <p>Zakres usług gospodarczych jest za mało szczegółowy lub za mało czytelny tzn. co kryje się pod pojęciem takim a takim. Co o oznacza stwierdzenie „za wyjątkiem ciężkich prac” - klient dziwi się że mycie okien w ten zakres nie wchodzi).</p> <p>Usługa gospodarcza nie powinna być mniej płatna niż inne</p> <p>Ważne jest aby przed przyznaniem usługi wybrać opiekunkę , zakres czynności i liczbę godzin – na zasadzie wspólnych trójstronnych ustaleniach</p> <p>Dokonywanie zmian w czasie trwania usługi też powinno odbywać się wspólnie</p>	<p>usług, tzn. w zakresie czynności jest zawarta toaleta klienta, a nie ma w mieszkaniu podłączonej wody</p> <p>Usługa taka jak mycie okien-nie dla wszystkich, tylko dla osób samotnych, z niskim dochodem, pielęgniarka nie myje okien</p> <p>Zakres usług wymaga sporej modyfikacji głównie w części dotyczącej usług gospodarczych, które stanowią niewielką część zakresu, a stanowią większość pracy opiekunek</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

									Powinno być rozgraniczenie pomiędzy usługami gospodarczymi i pielęgnacyjnymi – tzn. różne opiekunki do tych dwóch zakresów (uwaga agencji – że nie ma środowisk z jednym typem usług)			
			<p>Potrzeba zindywidualizowanej usługi w zależności od potrzeb klienta</p> <p>Kwestia elastyczności wykonywanych czynności</p> <p>Autonomiczne rozpoznawanie potrzeb chorego przez opiekunkę</p> <p>Kwestia elastyczności godzin</p>		<p>Potrzeba opracowania przez zespoły – lekarz, opiekunka pracownik socjalny jakie są potrzeby danej osoby i jakie powinny być usługi</p> <p>Wymóg dokładności usługi</p>	<p>przychylne rozeznanie potrzeb</p> <p>Dopasowanie usługi do potrzeb</p> <p>Potrzeba zindywidualizowanej usługi w zależności od potrzeb klienta</p>	<p>Sama ustaliłam wszystko z tą osobą, zażyłość zakwitła, kiedy chcę, to chodzę, próbuję zrozumieć, co ta osoba ode mnie wymaga, a co chce</p> <p>Większa ilość godzin u osób samotnych i niższa odpłatność</p> <p>Telefon, pod który można dzwonić, aby w sytuacji powrotów nocnych przyjmować informację</p>		<p>Ważna jest ilość przyznanych godzin – musi być adekwatna w zależności od stanu chorobowego i innych uwarunkowań</p> <p>W przyznanym czasie nie jest często możliwe wykonanie całego koniecznego zakresu, potrzebna jest elastyczność np. jest potrzeba jednorazowego „odgruzowania” mieszkania</p>	<p>Warunki świadczenia usługi – przygotowanie środowiska do świadczenia usługi do usługi</p> <p>Gotowość reagowania na niestandardowe sytuacje</p> <p>Stosowany system korygowania usług liczby godzin, zakresu usług w zależności od rzeczywistej potrzeby w danym czasie</p> <p>pracownik i koordynator usług wspólnie ustalają potrzebę zmiany</p>	<p>Liczba godzin oraz zakres usługi dla danej osoby powinna być dopasowywana indywidualnie w zależności od wcześniej określonych potrzeb-ustalonych wspólnie przez pracownika socjalnego i przedstawiciela agencji</p>	<p>DOSTOSOWA NIE DO POTRZEB ELASTYCZNOŚĆ</p>
	Stażność opiekunki		<p>Stażność opiekunki, która już wie co ma robić.</p> <p>Kwestia stabilności miejsca pracy</p>		<p>Stażność kontaktu</p> <p>Budowa zaufania wzajemnego</p>	<p>Tworzenie więzi i klimatu zaufania wzajemnego, kierowanie się chęcią niesienia</p>	<p>Problem „różnych” opiekunek – duża rotacja opiekunek w „Falochronie”, przez co nie</p>	<p>Ważne jest zmniejszenie fluktuacji kadry i odpowiedni poziom ich wykwalifikowania</p>	<p>Porządana niska rotacja opiekunek w środowiskach</p> <p>Stabilność zatrudnienia</p>		<p>STAŻOŚĆ OPIEKUNKI</p>	

			opiekunek			Kwestia stabilności miejsca pracy opiekunek	pomocy, lubienie osób starszych Stala forma zatrudnienia	mają możliwości przekazania sobie wzajemnie uwag, zapoznania się z sytuacją, a nie wszystkie opiekunki są na tyle rzetelne aby zajrzeć w zeszyt i przeczytać uwagi na temat danej osoby. (Rodzina)	Poczucie bezpieczeństwa pracownika istotne jest z punktu widzenia klimatu pracy	Bezpieczeństw o klienta, opiekunki, pracownika socjalnego, zlecającego, zleceniobiorcy Forma zatrudnienia-stałość zatrudnienia powoduje zatrzymanie najlepszej kadry – zapewnienie odpowiedniego wynagrodzenia		
Spóźnianie się opiekunek Sprawność rozumiana jako szybkość, bystrość, orientacja Dyskrecja i wycuczenie opowiadanie o swoich problemach Uszanowanie upodobań podopiecznego Słuchać chorego, a nie zajmować się swoimi sprawami Wie, co ma robić Kultura osobista, dyskrecja Rozmowa Czyste, krótkie	Słaby stan zdrowia OO Opiekunka - „Mieć równą wymianę z tą osobą“ Szacunek klienta dla opiekunki „najważniejsze to to że opiekunka przychodzi“ – rola towarzyszk Ważne mieć coś wspólnego - empatia	Potrzeba klienta aby opiekunka się nim zainteresowała Profesjonalizm opiekunki, która nie powinna mówić tylko o swoim życiu Zdolność fizyczna opiekunki do wykonywania swego fachu Opiekunka nie może powodować strachu u klienta Opiekunka mnie mobilizuje (do robienia ogódk)	Najważniejsze że mi pomoże wstać i się umyć i ubrać Ważność rozmowy i dobrego kontaktu z opiekunką Pozostawienie swych spraw życiowych i osobistych poza obszarem relacji z klientem Ważność rozmowy, poznania się Zdobycie zaufania opiekunki może zająć do pół roku	Kontakt z drugą osobą Na opiekunkę mogę liczyć i jestem z nią bardzo związana Najważniejsze w usłudze opiekuńczej: Punktualność, cierpliwość, opiekuńczość, miły uśmiech Opiekunka potrafi mnie znieść, idziemy sobie na ustępstwa. Ona przeszła taką samą drogę, jak ja Opiekunka nałożone na nią obowiązki wykonuje bardzo dobrze, charakteryzuje ją sumiennosc, uczciwość, obowiązkowość, przychodzi na czas, wykonuje wszystkie prośby, jest życzliwa, sympatyczna, szlachetna, wyrozumiała, inteligentna, elegancka. Obie Panie opiekunki wzajemnie czasami się zastępują i życzliwie tolerują, zaprzyjaźnione ze sobą i z Panią Krystyną		zdolność budowania relacji – kultura osobista, zrozumienie, rozmowa, porozumienie, zaufanie, serdeczność « ma zastąpić brata, córkę, syna » cierpliwość posiadać pewną wiedzę z góry – np : inicjatywa „wzroku“, prowadzenie osoby niewidomej na spacer	uczciwość, nawiązanie przyjaźni, sympatyczne relacje z podopiecznym Jesteśmy postrzegane z perspektywy wnuczki, Pani oczekiwała pomocy w sprzątanu, była granica i nie było zażyłości, coś było nie tak, pani nie była otwarta,(wol) Nie jesteśmy częścią rodziny, ale pewne prace możemy za nie wykonać, rozmowa i przebywanie z tą osobą to jest kulminacyjny punkt naszej pracy (opiek)	Problem z przyjmowaniem rzeczy/ „prezentów” przez opiekunki od podopiecznych z zaburzeniami psychicznymi. (Wolontariusz) Ważne jest, aby opiekunka na wstępie nie tworzyła dystansu – od wejścia nie powinna mówić co robi a czego nie Należy zmienić zasadę przyjmowania Opiekunek do pracy – jestem przeciwna, żeby zostawiać osobę pod opieką opiekunki, która sama ze sobą nie może sobie poradzić	Poczucie bezpieczeństwa pracownika istotne jest z punktu widzenia klimatu pracy	Kompetencje kadry – odpowiednie predyspozycje, doświadczenie, wykształcenie Kompetencje kadry stosownie do wykonywanych obowiązków	Ważne cechy „dobrej opiekunki” - mądrość i odpowiednie cechy charakteru Empatia, nie wykształcenie serce Dyskrecja opiekunek, nie wynoszenie informacji, Połączenie wykształcenia, kompetencji, doświadczenia, i stażu z dobrym sercem	CECHY OPIEKUNEK

<p>paznokcie Staranność Uczciwość Odpowiednia forma przekazu Serdeczność Chęć zrozumienia i jakie potrzeby ma podopieczny Wrażliwość, szczególnie przy zaawansowanej chorobie</p>				<p>Wszystko wykonane w określonym czasie i prawidłowo</p> <p>żeby to sprzątanie było dokładne (kompleksowe)</p> <p>Żeby poproszone o coś nie miały niezadowolonej miny</p> <p>Opiekunka powinna być uczynna z serca, nie z przymusu</p> <p>Mieć czas na krótką, ale serdeczną rozmowę</p> <p><i>DOBRZE WYKONANA USŁUGA JEST WTEDY, GDY CHOROBY PRZYNOŚI RADOŚĆ I ZADOWOLENIE</i></p> <p>przede wszystkim dużo serdeczności. Czekania na opiekunkę z radością, a nie w jakim przyjdzie humorze</p> <p>Opiekunka przychodzi uśmiechnięta</p>		<p>= empatia</p> <p>punktualność</p> <p>lubić pracę, przychodzić z chęcią</p> <p>sumienność, dać ze siebie wszystko</p> <p>wielkie serce ... „najważniejsze to to że opiekunka przychodzi“ – rola towarzyski</p> <p>profesjonalizm opiekunki, która nie powinna mówić tylko o swoim życiu</p> <p>Opiekunki w dobrym zdrowiu Zdolność fizyczna opiekunki do wykonywania swego fachu</p>	<p>musi umieć słuchać, bo on się buntował na początku</p> <p>Musimy się dopasować do siebie</p> <p>Trzeba lubić to, co się robi i ludzi</p> <p>zażyłość jak jest, to pojawia się już z momentem pierwszego wejścia</p> <p>Niektóre osoby starsze są oziębłe, zależy od charakteru osoby</p> <p>Dbanie o zdrowie opiekunek – konieczność dźwigania ciężarów</p> <p>Zaangażowanie we własnym czasie prywatnym</p> <p>Podniesienie prestiżu i szacunek do opiekunki, sposób wyróżnienia się – np. fartuch, który podniesie</p>					
---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

						wizerunek zawodu,						
	Kwestia zastępstwa opiekunki podczas jej choroby (kompetencja i kwalifikacje zastępczyni)		Kwestia nadzoru przez kierownictwo opiekunek Unormowanie usługi od jednej do drugiej opiekunki Zbyt luźne podejście kierownictwa do sposobu wykonywania usług		z góry wiedzieć co ma robić – pokochać dom Dobre rozeznanie, instytucja musi wiedzieć kogo wysłać, ważność pierwszego wywiadu Dobra koordynacja MOPS i opiekunki kwestia zastępstwa opiekunki podczas jej choroby (kompetencja i kwalifikacje Godziny są zmniejszane bo „nie ma budżetu“ W agencji – powinniśmy otrzymywać oprócz zakresu obowiązków imię i nazwisko pracownika socjalnego, spotkać się raz na jakiś czas, np. co 3 miesiące	Traktowanie opiekunki jak sprzątaczkę, np. przez osoby, które miały kiedyś służące, pomimo, iż 2 ulice dalej mieszka syn, Rozszerzenie współpracy z MOPS, lekarzami, pielęgniarkami Móc zadzwonić do MOPS, aby zgłosić nadużycia, np. syn, który wykorzystuje starszą osobę, zabiera matce pieniądze. Powinniśmy informować pracownika socjalnego Współpraca z pracownikami socjalnymi, dwa różne przykłady, na dobrą i złą współpracę, Próba spotkania (opiekunka-pracownik socjalny), rozwiązania problemu, Nie ma okazji do spotkania, rozwiązania problemu	Ważne jest, aby opiekunka nie próbowała zmieniać moich przyzwyczajzeń – „dzisiaj nie zrobimy tego, tylko to”. (Odbiorca usług) Ważne jest, aby móc zadzwonić do opiekunki i poprosić np. tylko o zrobienie zakupów, a nie zabierać jej czas przez dwie godziny - brakuje usług „szybkich”. (Odbiorca usług) Koordynatorzy Opiekunek powinni martwić się o sytuacje szczególne, np. jak jest zagruzowane mieszkanie. Opiekunka powinna tylko zgłosić ten problem, że nie może wykonywać usług. (Rodzina)	Kapitał do świadczenia usług daje lepszy personel i lepsza koordynacja Należałoby opracować standard współpracy pomiędzy agencją a pracownikami socjalnymi – ustalenie kto za co odpowiada, co leży po stronie pracowników socjalnych, a co – po stronie opiekunki Opiekunki czasami sprzątają nie tylko po babci, ale i po rodzinie Agencja chciałaby mieć możliwość kontaktu z pracownikiem socjalnym w przypadkach, gdzie opiekunka nie może wejść do mieszkania Chcemy mieć poczucie bezpieczeństwa finansowego w planowaniu i przyznawaniu usług – jeśli jest potrzeba w danym przypadku, żeby np. godzin było więcej – to chcemy mieć taki komfort	Sprawność usługi w zakresie czasu – czas od momentu powzięcia informacji o potrzebie zapewnienia usługi do wejścia opiekunki Np Wspólne wejście pracownika socjalnego i koordynatora opiekunek w środowisko Centralne zarządzanie usługami opiekuńczymi Optymalizacja usługi w zakresie czasu - 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 Optymalizacja usługi w zakresie wykonywanych czynności dostosowanych do potrzeb odbiorcy Chęć współpracy	Współpraca pomiędzy opiekunką a pracownikiem socjalnym- rozwiązywanie trudnych sytuacji gdy „sąsiedzi i rodzina umywają ręce Umowa o pracę na etat jest zbyt „droga” dla pracodawcy 6 miesięczna umowa z agencjami nie daje stabilizacji zawodowej	ORGANIZACJA USŁUGI	

						<p>Komitywa pracownika socjalnego i opiekunki - wspólne reagowanie na sytuacje trudne</p> <p>Przeżywanie sytuacji każdej osoby, potrzebny jest psycholog</p> <p>Zapewnienie minimalnych warunków fizycznych do pracy opiekunki w mieszkaniu</p> <p>Konserwator, który dla podopiecznych będzie wykonywał drobne remonty</p>	<p>W Polsce wielu rzeczy nie ma z powodu naszej mentalności - w Szwecji, jeśli opiekunka ma podać leki, pomóc się ubrać to czeka na ile osoba sobie poradzi, np. dziadek robił sam przy sobie mając 90 lat. My jesteśmy innym narodem – usługi powinny wspierać klientów w czynnościach które nie mogą robić sami, ale często mamy sytuację, że opiekunki traktowane są jak służące</p> <p>Pracownik socjalny musi systematycznie kontrolować jakość usługi, musi mieć poczucie odpowiedzialności za tą usługę w trakcie całej jej ciągłości, poczucie że jest współrealizatorem tej usługi</p> <p>DOPS – Realizator powinien informować o dacie wejścia w środowisko, dać odzew, że nastąpiło wejście, pracownik socjalny powinien przygotować dla realizatora informacje dotyczące np. bliskich osób,</p>	<p>podmiotów/interdyscyplinarnie podejście do usługi</p> <p>Efektywność w zakresie wykorzystania czasu - czas przeznaczony na realizację usługi, a nie na oczekiwanie w kolejce w przychodni</p> <p>Zapewnienie odpowiednich zapisów co do efektywności w procedurze przetargowej, konkursowej</p>	
--	--	--	--	--	--	---	---	--	--

								<p>nazwisko lekarza i inne niezbędne informacje do zorganizowania pomocy. Ze strony klienta – klient powinien mieć przy sobie podręczną książkę telefoniczną gdzie może się zgłosić, gdzie wezwać pomoc. Te informacje powinny znajdować się na widocznym miejscu – coś w rodzaju podręcznego informatora lub kartki A4 wiszącej na ścianie</p> <p>Pomysł - instrument ewaluacji usługi – monitoring w zależności od sytuacji, cykliczne spotkania pracowników zaangażowanych, zespół interdyscyplinarny, opracowanie diagnozy i ustawianie planu pracy</p>				
	Szpital źródłem informacji o usługach				Brak przepływu zcentralizowanej informacji Potrzeba przekazu rzetelnej informacji co do sytuacji, stanu zdrowia itp Kwestia dostępu do informacji, możliwości	Dostęp do rzeczy kulturalnych	Nie wiadomo, do kogo się zwrócić o pomoc, system służby zdrowia jest „nieczyły”, osoba umarła na izbie przyjęć. Służba zdrowia nie chce udzielać informacji opiekunce, lekarz ze	Ważne jest, aby w każdej chwili rodzina mogła się kontaktować z osobą nadzorującą opiekunkę. (Rodzina) Strach przed pozostaniem samemu, bez opiekunki, która nie	Agencja sugeruje, że nie ma za co kupić komputerów (w odpowiedzi na pomysł założenia platformy wymiany informacji), dlatego musimy popracować nad tym co mamy – czyli współpracą pomiędzy osobami oraz	W zakresie przepływu informacji - dokładna informacja (kiedy) o potrzebie usługi od różnych podmiotów np. ze szpitala, gdy osoba ma zostać wypisana W zakresie	Dokładana informacja o środowisku przekazywana przez pracownika do agencji, zanim wejdzie opiekunka oraz weryfikacja godzin na podstawie stanu zdrowia przekazywanego przez	DOSTĘP DO INFORMACJI

					korzystania z informacji oraz odpowiedzialnego przekazu informacji gdy coś się zmienia		szpitala nie poinformował agencji, pomimo tego, iż wiedział, że ma opiekę	przyszła. (Odbiorca usług) Potrzebny jest większy kontakt z pracownikiem socjalnym, nadzór nad usługami. (Opiekunka) Brak przepływu informacji pomiędzy opiekunką a szpitalem. (Opiekunka) Brak informacji „celowanej” – do danej osoby powinna trafiać odpowiednia informacja - jak ktoś przychodzi i widzi czego potrzeba to od razu informuje gdzie może uzyskać pomoc – „spinanie pomocy”. (Odbiorca usług)	zmodyfikowanie całkowitym formularza zakresu usługowego Prośba, żeby firma informowała DOPSY o zaprzestaniu realizacji usług np. w przypadku rezygnacji, pobycie w szpitalu, umieszczeniu w DPS.	wymiany informacji – Wymiana informacji pomiędzy opiekunką a pracownikiem socjalnym, o sytuacjach codziennych i kryzysowych, na czas	opiekunkę (obieg informacji i działania podjęte w wyniku ich pozyskania) Lepsza komunikacja pomiędzy PS a opiekunkami (może przyspieszyć „przepływ” godzin pomiędzy klientami) « Dzielenie się » informacją, nie trzymanie jej dla siebie Przepływ informacji-koordynator agencja, koordynator DOPS	
Potrzeba jadłodajni dla cukrzyków	Potrzeba dostępu do usług pomniejszających izolację danej osoby Kwestia pomocy nocnej.	Osobom najstarszym (ponad 100) nadal brak towarzystwa	Potrzeba stołówki gdzie starsze osoby mogłyby się spotykać Brak informacji o sprawach kulturalnych\ « Wielką pomocą dla niej byłyby osoby młode, studenci z wolontariatu do: -wyjść na spacer -uregulowania programu TV (pilot) -ustawienie dysku (komputer) -inne różne naprawy » transport na wizytę do						Pomysł – „teleopieka” – tzn. dzwoni klient do organizacji, że dzisiaj czuje się gorzej i chce wizytę u lekarza, a telefon odbierają dyżurujące opiekunki Problemem jest ograniczony dostęp do psychologa i	W przypadku mieszkań bardzo zaniedbanych, lub po remoncie - zamówienie usługi porządkowej, w tym samym czasie, gdy opiekunka sprawuje usługi Likwidacja barier		USŁUGI DODATKOWE

				lekarza					<p>rehabilitanta (odpowiedź Dyrekcji - od przyszłego roku planowane jest zatrudnienie lekarza obiegowego do oceny stanu medycznego)</p> <p>Propozycja powołania przychodni geriatrycznej dla seniorów – z dostępem dla lekarza, rehabilitanta itd.</p> <p>Propozycja centralnego zarządzania – tzn. pomysł na powołanie np. w SIN jednostki, która by koordynowała, śledziła tendencje wzrostowe zapotrzebowania na godziny usługowe w MOPS, jednocześnie reagowała na potrzeby, a klient miałby poczucie sprawiedliwego traktowania, osiągnięto by ujednolicenie liczby godzin w stosunku do stanów chorobowych dla całej Gdyni</p> <p>Pomysł - komputerowa kartoteka z dostępem do wybranych części dla osób zainteresowanych plus nocne usługi</p> <p>Pomysł -</p>	<p>architektonicznych</p> <p>Dostęp do wody, prądu</p> <p>Współpraca w sytuacjach kryzysowych alkohol, żeby była możliwość realizować usługę należycie</p> <p>Usługa na telefon, w sytuacjach nagłych tak ażeby zapewnić jej efektywność</p> <p>Bezpieczeństw o klienta, opiekunki, pracownika socjalnego, zlecającego, zleceniobiorcy</p> <p>Dbłość o społeczny charakter usługi - włączanie pomocy sąsiedzkiej</p>	
--	--	--	--	---------	--	--	--	--	---	--	--

