



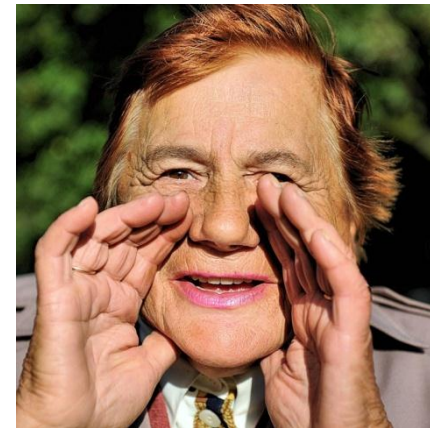
# Gdyński Dialog o jakości usług opiekuńczych

Urząd Miasta Gdyni

14 lutego 2011



# Gdyński Dialog o jakości usług opiekuńczych



**Chcemy widzieć!**

**Chcemy słyszeć!**

**Chcemy wspólnie decydować!**

# Cele dzisiejszego spotkania

- **Wspólna analiza** wypowiedzi zebranych podczas Gdyńskiego Dialogu o jakości usług opiekuńczych
- **Dokonanie uzgodnień** na temat kryteriów jakości usług opiekuńczych pomiędzy wszystkimi uczestnikami procesu

# Przedstawiciele grup

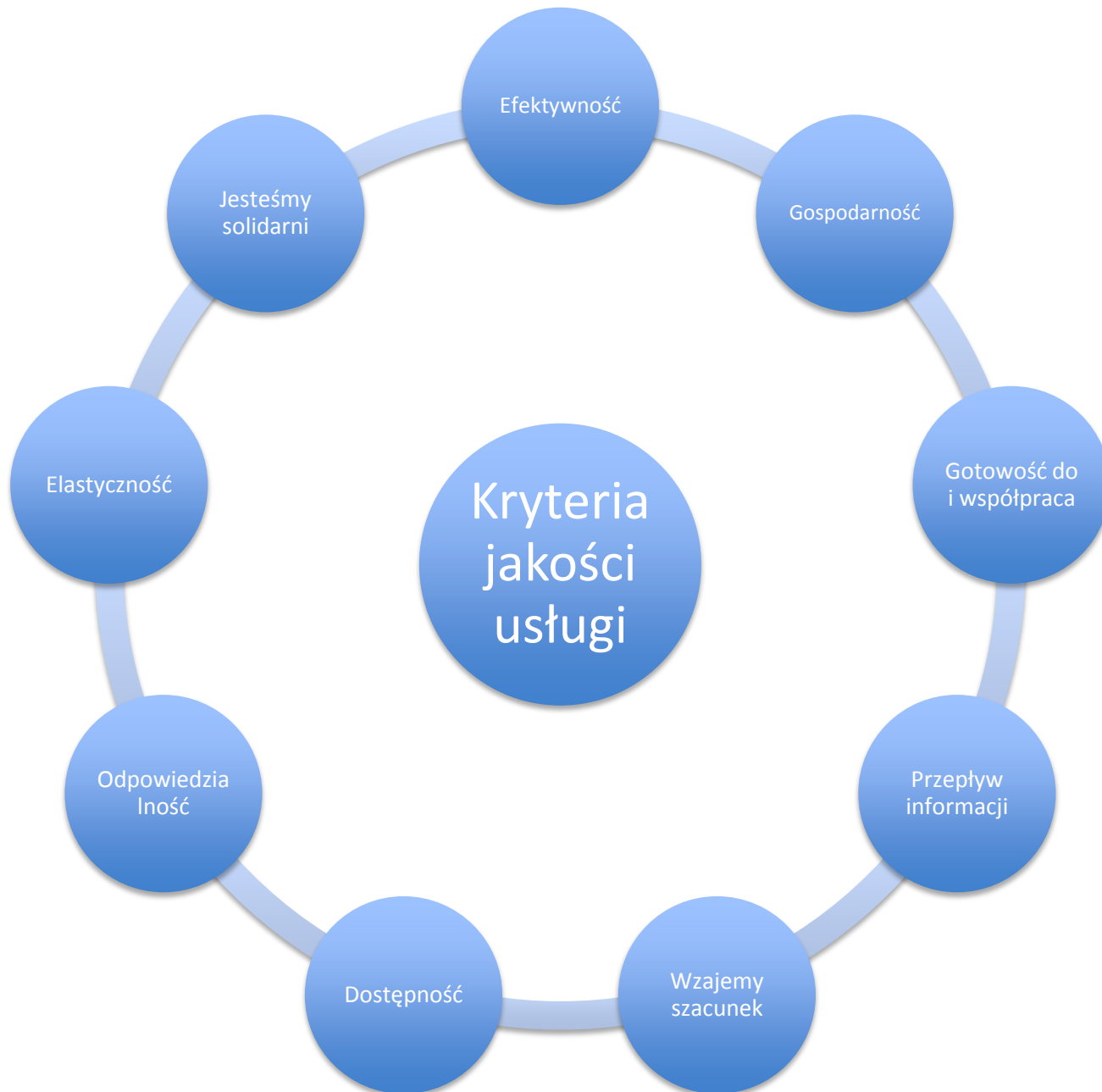
- **Zleceniodawca** : Michał Guć (Wiceprezydent Gdyni)
- **Zlecedniobiorcy** : Katarzyna Drapsa (Fundacja Niesiemy Pomoc)
- **Koordynator opiekunek** : Monika Helfer (Firma Usługowa Nestor)
- **Pracownik socjalny** : Bożena Fabisiak
- **Opiekunka** : Sonia Dunajko
- **Wolontariusz** : Helena Heimrath
- **Rodziny** : Jerzy Szmukała
- **Osoby korzystające z usług** : pani z kulami i osoba niewidoma (nazwiska nadejdą)

# Zasady organizacyjne

- Każda z grup wypowiedziała się wcześniej i dziś usiłujemy jak najwierniej Państwu to przekazać/oddać
- Otwartej debaty być nie może z tak wielką ilością osób
- Każdy otrzymuje kartkę, którą - po wypełnieniu - może przekazać swojemu przedstawicielowi, w celu uzupełnienia istotnych treści
- Nie wszystkie punkty mogą tu zostać przedstawione ze względu na graniczenia czasowe, lecz pełen raport zostanie wykonany po zebraniu wszystkich materiałów i będzie Państwu udostępniony

# Przypomnienie

- Duża otwartość umożliwiła mówienie o tym, co jest ważne w usługach opiekuńczych bez stosowania wzajemnych ocen
- Uczestnicy procesu zaprezentowali dużą gotowość do wzajemnego wysłuchania

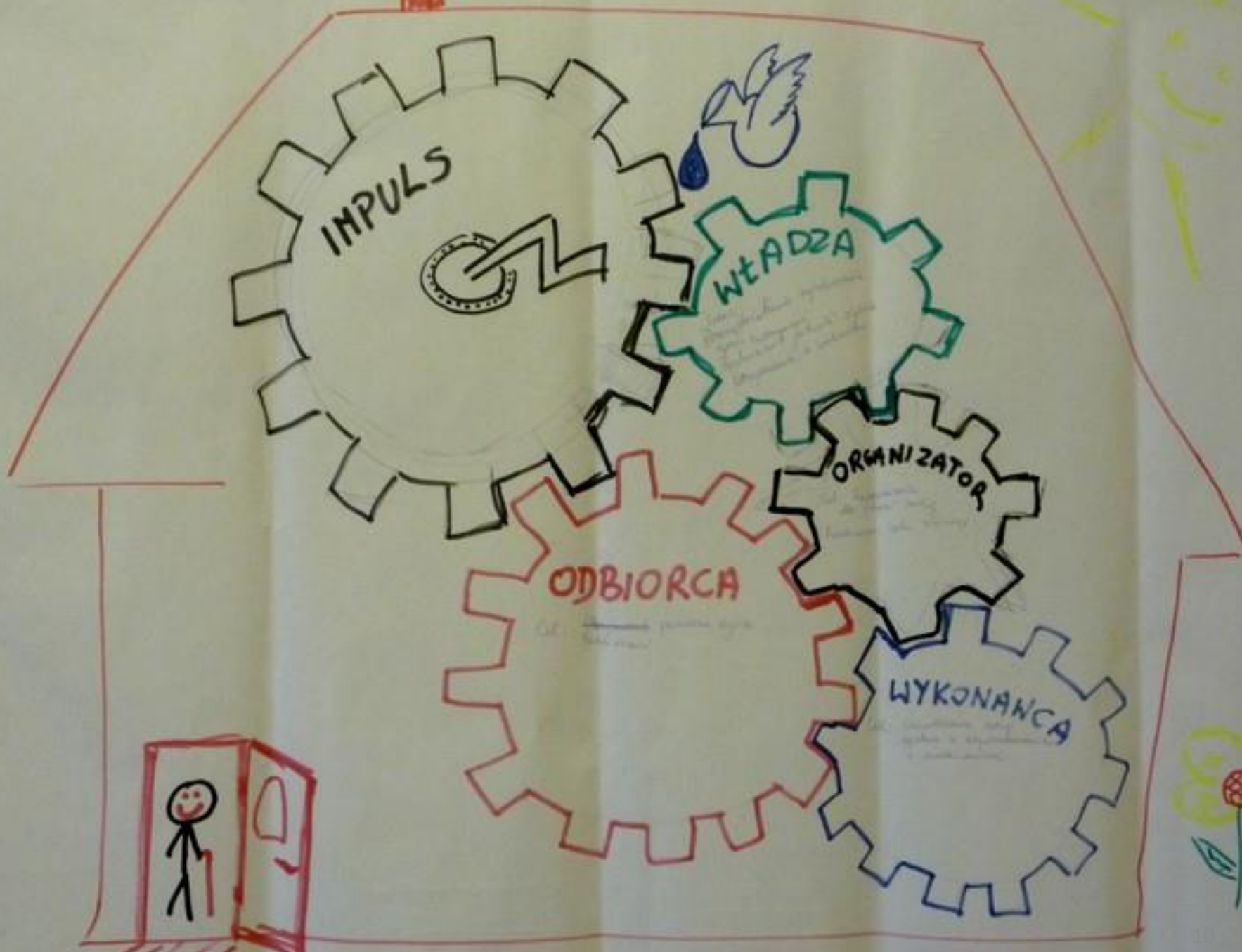


# **Najważniejsze etapy procesu**



# Europejska Sieć Miast i Regionów dla ekonomii społecznej

- Zrzesza samorządy i podmioty ekonomii społecznej w 17 państwach UE
- Reprezentują one około 16 milionów osób
- Zdobyła, z udziałem Gdyni, dofinansowanie na projekt: **Terytorialne standardy jakości usług pożytku publicznego (PROGRESS)**
- Organizacja **4 międzynarodowych warsztatów**, w tym 1 w Gdyni



handy





METODA USKALJENJA  
KRITERIJA JAVNO  
USKALJENJE  
→ USKALJENJE  
→ UTRATA  
→ KORALNA



# Brali udział

## **Praca nad modelem Gdyńskiego Dialogu i jego wdrożeniem:**

- Grupa robocza:  
2 zastępcy dyrektora MOPS, 2 osoby z zespołu do spraw rozwoju pomocy społecznej MOPS, dyrektor jednej z organizacji pozarządowych, koordynator
- Grupa poszerzona:  
jak powyżej oraz osoby zarządzające i pracownicy jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, przedstawiciele podmiotów świadczących usługi opiekuńcze

## **Organizacja spotkań Gdyńskiego Dialogu oraz opracowanie syntezy na dzisiejsze spotkanie:**

- 2 osoby z zespołu do spraw rozwoju pomocy społecznej MOPS, osoba monitorująca usługi opiekuńcze z MOPS, dyrektor jednej z organizacji pozarządowych oraz koordynator

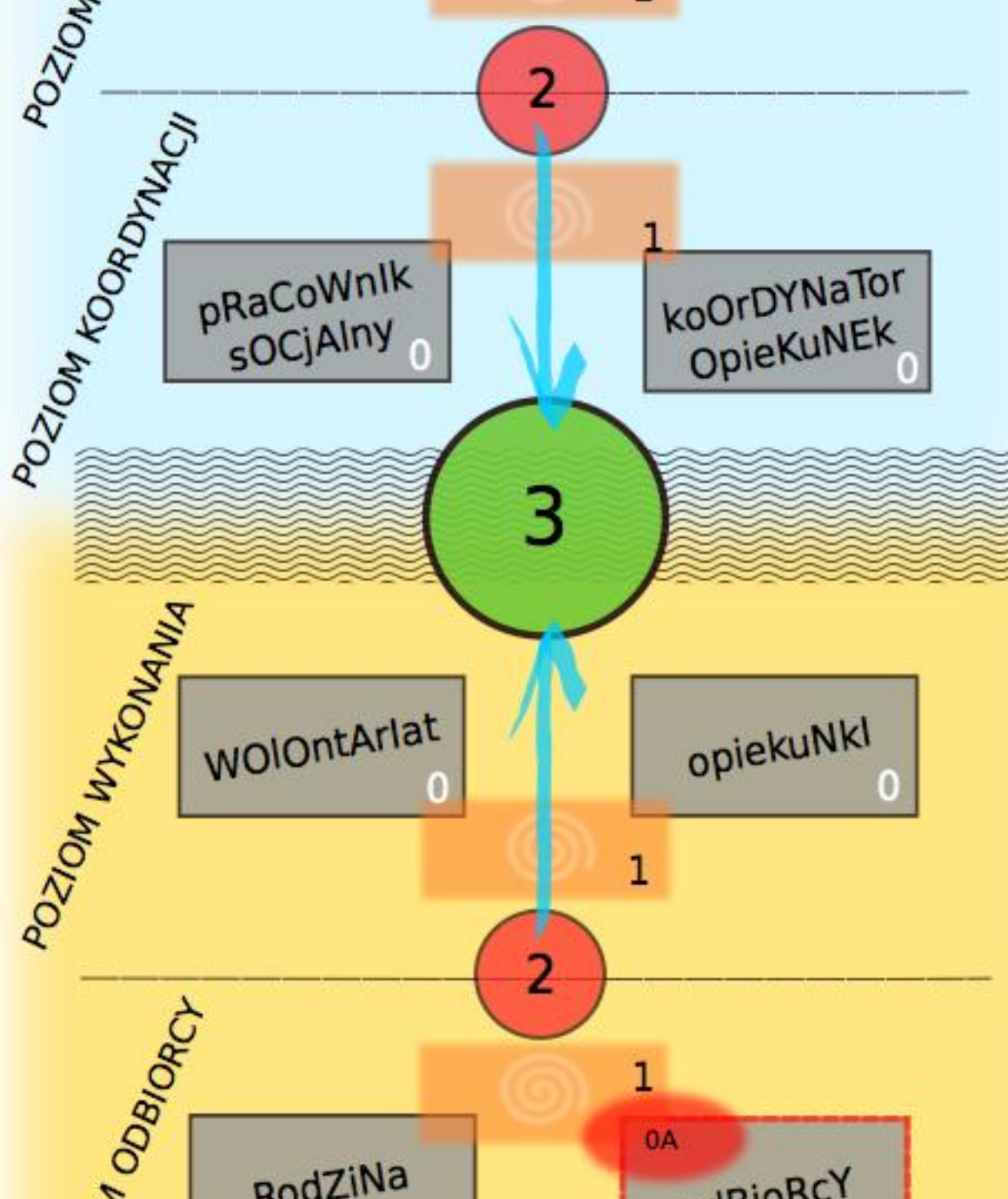
# Brali udział

- **Osoby korzystające z usług**
- **Rodziny**
- **Wolontariusze**
- **Opiekunki**
- **Pracownicy socjalni**
- **Koordynatorzy opiekunek z podmiotów**
- **Zleceniobiorcy** (dyrektorzy podmiotów usługowych)
- **Zlecniodawcy** (Prezydent, dykcja MOPS i kierownicy DOPS)

# Pilotażowa próba

- Pozytywne opinie co do modelu wewnątrz sieci REVES oraz w Komisji Europejskiej
- Decyzja o wdrożeniu pilotażu Gdyńskiego dialogu społecznego
- Proces konsultacji społecznych rozpoczął się we wrześniu 2010 i kończy dzisiaj
- Dalsze etapy

# Gdyński model procesu



scjii modelu ustalania kryteriów jakości usług społecznych w Gdyni na przykładzie usług opiekuńczych.



# Synteza wypowiedzi z 17 spotkań

## 8 domen:

1. Finanse
2. Organizacja usług
3. Cechy i przygotowanie opiekunki
4. Stabilność rynku pracy opiekunki
5. Środowisko
6. Zakres czynności
7. Propozycje dodatkowych usług
8. Przepływ informacji

# 1. Finanse

- **Transparentność** finansowa usług opiekuńczych
- **Odpłatność za usługi** a waloryzacja świadczeń (rent i emerytur)
- **Odpowiednia proporcja wynagrodzenia opiekunki** w stosunku do kosztów zarządzania i administracji podmiotów świadczących usługi

# 1. Finanse

- **Długość podpisywanych umów** ze zleciobiorcami jako gwarancja jakości usług
- Dostosowanie odpłatności i wymiaru usługi do stopnia **osamotnienia** odbiorcy
- **Zróżnicowanie odpłatności za godzinę usługową** - inne kwoty dla godziny pielęgnacyjnej, inne dla godziny gospodarczej

## 2. Organizacja usługi

- Sprawna organizacja pracy zabezpiecza przed **brakiem usługi**
- Odpowiednie dopasowanie opiekunki do środowiska: **potrzeba klienta a potencjał opiekunki**
- Oczekiwanie **partnerskiej współpracy** pomiędzy opiekunką a pracownikiem socjalnym na co dzień (doprecyzowanie ról, czego możemy od siebie oczekiwać/standard współpracy) oraz interwencyjnie
- Sprawna organizacja **zastępstwa** – odpowiednie zarządzanie

## 2. Organizacja usługi

### **Wyposażenie / zabezpieczenie opiekunki:**

- Telefon, rękawice, bilet komunikacji miejskiej, abonament parkingowy

### **Uprawnienia (oszczędzające czas i środki):**

- Priorytet w kolejkach w przychodniach, UM i innych instytucjach

### **Zdrowie :**

- Zabezpieczenie BHP dla opiekunki

## 2. Organizacja usługi

- Optymalny czas od powzięcia **decyzji** o przyznaniu usługi do jej **wprowadzenia**
- **Pakiet informacyjny** od pracownika socjalnego – informacje niezbędne do zorganizowania usługi przez Agencję – kontakt do rodziny, lekarzy
- Senior wyposażony w „**podręczną książkę telefoniczną**”
- **Miejskie centrum zarządzania** usługami: procedury, ewaluacja, budżet, koordynacja

# 3. Cechy i przygotowanie opiekunki

- Umiejętności komunikacyjne
- Fizyczne zdolności do wykonywania usługi oraz zadbany wygląd
- Wykonywanie czynności w określony sposób

**SKUTECZNOŚĆ ZALEŻNA OD POŁĄCZENIA TYCH  
CECH I OPARTA NA WZAJEMNYM SZACUNKU  
OPIEKUNKI I ODBIORCY OSTATECZNEGO**

# 3. Cechy i przygotowanie opiekunki

- Umiejętności komunikacyjne:
  - **okazywanie zainteresowania**
  - **otwartość**
  - **słuchanie**
  - **uśmiech**
  - **dyskrecja**
- Fizyczne zdolności do wykonywania usługi oraz zadbany wygląd



# 3. Cechy i przygotowanie opiekunki

- Wykonywanie czynności w określony sposób:
  - punktualność
  - dokładność
  - uczciwość
  - ciepliwość
  - utrzymywanie sprawności i autonomii osoby

**OGÓLNY WARUNEK – SZACUNEK OBOPÓLNY**

# 3. Cechy i przygotowanie opiekunki

Stały proces **podnoszenia kwalifikacji** opiekunek:

- Wiedza o **chorobach** i różnych rodzajach **niepełnosprawności**
- Zdolność utrzymania **autonomii** odbiorców ostatecznych
- Umiejętność **rozpoznawania** potrzeb klienta i możliwości ich zaspakajania
- Umiejętność **motywowania rodziny** do włączania się w opiekę

# 4. Stabilność rynku pracy opiekunki

Stołość relacji opiekunki i osoby korzystającej z usług wpływa na:

- Budowę relacji opartej na **zaufaniu** i coraz to lepszym **dopasowaniu**
- Możliwość **zatrzymania** najlepszej kadry
- **Klimat pracy** i **dzielenie** się doświadczeniem
- Wyższy poziom **bezpieczeństwa** wszystkich osób/institucji związanych z usługą

# 5. Środowisko

- Uruchomienie zasobów tkwiących w środowisku – rodzina, sąsiedzi, wolontariat
- Utworzenie możliwości korzystania z mechanizmu « usługi za mieszkanie »

## 6. Zakres czynności

- Przejrzystość w zakresie wspólnej **misji, celu, obowiązków i pełnionych ról** na każdym poziomie świadczenia usług
- Potrzeba **wspólnej trójstronnej** analizy potrzeb, ustalenia zakresu czynności i ilości niezbędnych godzin
- Potrzeba **elastycznego** i indywidualnego dostosowywania zakresu czynności oraz ilości godzin do zmian i sytuacji nadzwyczajnych

## 6. Zakres czynności

Relacja opiekunka – osoba korzystająca z usług

- Dobrze pojęta dbałość o **aktywizację klienta** i jego rodziny na miarę ich możliwości
- Wzajemne **zrozumienie swoich ról** – np. opiekunka nie jest sprzątaczką
- Zachowanie **równowagi** między wymogami sytuacji a chęciami klienta

## 7. Propozycje dodatkowych usług

- **Przygotowanie środowiska do pracy opiekunki**
- **Wielorazowa krótka interwencja**  
**« opiekunka na telefon »** (oszczędność godzin)
- **Teleopieka** (wypadki nagłe)
- **Transport** dla osób niemobilnych
- **Przychodnia geriatryczna**
- **Wsparcie przez wolontariuszy** (np ustawienie pilota)
- **Drobne remonty**
- **Dostęp do rozrywek kulturalnych**
- **Uzupełnienie oferty o prace ciężkie**

# 8. Przepływ informacji

Zagwarantowanie przepływu informacji pomiędzy :

- pracownikiem socjalnym
- opiekunką
- koordynatorem usług opiekuńczych
- koordynatorem pionu (DOPS)
- agencją
- rodziną
- osobą korzystającą z usług



# 8. Przepływ informacji

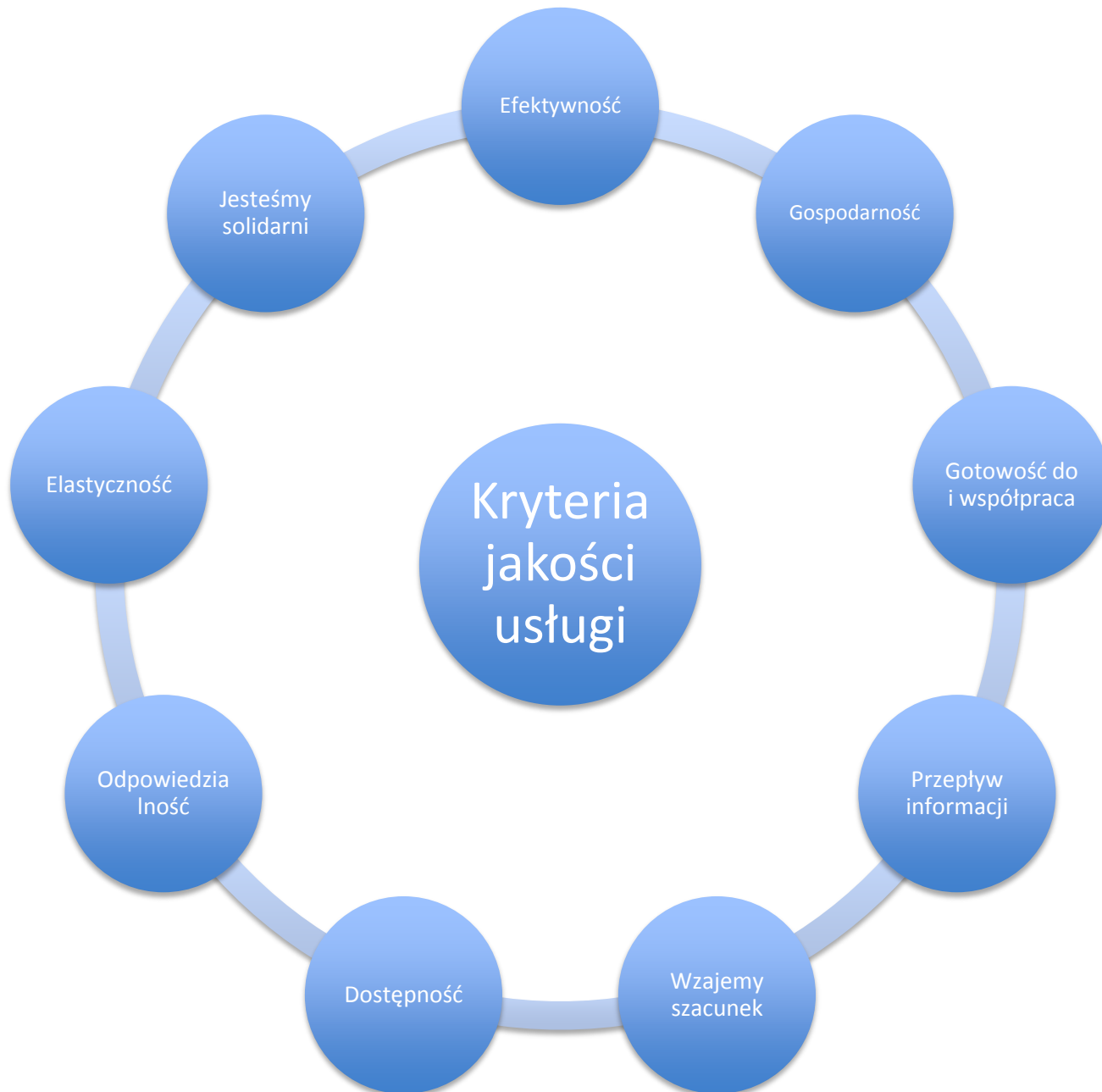
Cechy przekazywanej informacji:

- dostępna
- rzetelna
- odpowiedzialna
- potwierdzona
- umożliwiająca identyfikację źródeł

**Sprawny przekaz informacja umożliwia  
rozwiązywanie sytuacji trudnych**

# 8. Przepływ informacji

- Uwrażliwienie służb (zdrowia):
  - potrzeba dostępu i wzajemnego przekazu informacji



# Kryteria jakości usług

1. **Efektywność** - usługa wykonana w optymalnym czasie i dostosowana do odbiorcy
2. **Gospodarność** – usługa prowadzona w optymalnym wymiarze godzin i stale monitorowana
3. Gotowość do **współpracy** wszystkich uczestników gwarantująca płaszczyznę do wspólnych ustaleń, działań i rozwiązywania problemów
4. **Przepływ informacji** zapewniający jasną i przejrzystą wiedzę, przekazaną na czas
5. **Wzajemny szacunek** czyli uznanie kompetencji każdego z uczestników procesu
6. **Dostępność** do usług i informacji na każdym etapie świadczenia usługi
7. **Odpowiedzialność** za wykonywaną pracę
8. **Elastyczność** – dopasowanie usługi do odbiorcy przy zachowaniu równowagi pomiędzy oczekiwaniami odbiorcy a wymogami instytucji
9. **Solidarność**

# Ewaluacja procesu

# Przyszłe etapy procesu

- Katarzyna Stec, zastępca dyrektora MOPS
- Mirosława Jezior, dyrektor MOPS
- Michał Guć, wiceprezydent Gdyni

**DZIĘKUJEMY ZA UDZIAŁ**