

**Tworzymy standardy
usług opiekuńczych
– po co, jak, z kim?**


Krzysztof Cibor

Tworzymy standardy usług opiekuńczych – po co, jak, z kim?

FISE Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych
www.fise.org.pl

Autor: Krzysztof Cibor

Korekta: Dąbrówka Mirońska

Opracowanie graficzne i skład: Agencja 

Druk: Chromapress

ISBN 978-83-61979-42-5

Warszawa 2015

Tekst publikacji jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 3.0 Polska (CC BY 3.0 PL). Pewne prawa zastrzeżone. Zezwala się na wykorzystanie tekstu zgodnie z licencją pod warunkiem zachowania niniejszej informacji licencyjnej oraz wskazania autorów i FISE jako właścicieli praw do tekstu. Pełna treść licencji: <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl/legalcode>.

Publikacja z cyklu „Spółdzielczość socjalna w realizacji usług użyteczności publicznej. ABC spółdzielczości socjalnej” powstała w ramach projektu „System wzmacniania potencjału i kompetencji sektora spółdzielczości socjalnej oraz stworzenie sieci współpracy z instytucjami rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Publikacja bezpłatna.

Publikacja wydrukowana na papierze ekologicznym z certyfikatem FSC.

Spis treści

Wstęp	2
Czym są usługi opiekuńcze?	3
Po co nam standardy?	7
Od czego zacząć?	9
Standardy usług opiekuńczych	9
Cele	10
Co powinno znaleźć się w standardach i jak do tego dojść?	11
Współpraca z interesariuszami	14
Komunikacja	16
Zakończenie	19
Aneks	20

Wstęp

Jednym z zadań własnych gminy jest zapewnienie osobom starszym lub chorym opieki, jeśli nie mogą jej zapewnić w wystarczającym wymiarze bliscy. W kolejnym już podręczniku wydanym w ramach projektu „W sieci dobrych połączeń” proponujemy po pierwsze przyjrzenie się sposobowi, w jaki samorząd może najlepiej wywiązywać się z zadania związanego z realizacją usług opiekuńczych. Po drugie skupimy się na roli czynników takich, jak wypracowanie standardów usług oraz udział sektora ekonomii społecznej w omawianym zagadnieniu.

Polskie społeczeństwo to jedno z najszybciej starzejących się społeczeństw zachodnich. Długość życia Polek i Polaków wciąż się wydłuża, ale równolegle nie przybywa młodych. W rezultacie w ciągu kilkunastu–dwudziestu kilku lat drastycznie wzrośnie stosunek osób starszych, schorowanych i niesamodzielnych, wymagających pomocy w codziennych działaniach w stosunku do tych, które mogą im tę pomoc świadczyć. Dlatego tak niezbędne jest rozwijanie usług opiekuńczych, które w Polsce wciąż niekoniecznie traktowane są z należytą uwagą.

Czym są usługi opiekuńcze?

W myśl ustawy o pomocy społecznej z 2004 roku usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz – w miarę możliwości – zapewnienie kontaktów z otoczeniem. Ponadto istnieją jeszcze specjalistyczne usługi opiekuńcze, dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby z odpowiednim przygotowaniem zawodowym. Usługi specjalistyczne mogą przysługiwać m.in. osobom z zaburzeniami psychicznymi i chorującym psychicznie, z chorobami neurologicznymi, uszkodzeniami centralnego układu nerwowego, z upośledzeniem umysłowym, osobom o ograniczonej mobilności wynikającej z uszkodzeń czy chorób narządów ruchu itp.

Zarówno zwykłe, jak i specjalistyczne usługi opiekuńcze przysługują osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy, a jest jej pozbawiona. Mogą być również przyznane osobie,

która wymaga pomocy, a rodzina i bliscy nie mogą jej tego zapewnić.

Za realizację usług opiekuńczych odpowiedzialna jest gmina. Rada gminy określa w uchwale szczegółowe warunki przyznawania usług opiekuńczych osobom, które o nie wnioskuje. Ustala również cennik usług zwykłych i specjalistycznych (oprócz tych, które świadczone są osobom z zaburzeniami psychicznymi – tutaj wysokość odpłatności jest regulowana stosownym rozporządzeniem ministra pracy) i precyzuje warunki częściowego lub całkowitego zwolnienia z opłat, jak również tryb korzystania z usług. Odpłatność za usługi opiekuńcze jest uzależniona od dochodu przypadającego na członka rodziny.

Przyznawaniem usług opiekuńczych zajmuje się ośrodek pomocy społecznej. To on, w odpowiedzi na wniosek osoby, która stara się o przyznanie takich usług, ustala ich zakres, jak również czas i miejsce ich świadczenia.

Katalog działań składających się na usługi opiekuńcze jest dość szeroki, wybrane usługi zależą od potrzeb odbiorcy usługi. Na katalog składają się m.in. czynności takie, jak:

- robienie zakupów, sprzątanie, gotowanie, załatwianie spraw urzędowych, pranie, czyli to, co wiąże się z **zaspokajaniem codziennych potrzeb życiowych**,
- mycie, kąpanie, ubieranie, dozowanie leków, zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń, zmiana bielizny osobistej i pościelowej, pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, czyli **opieka higieniczno-sanitarna**,
- różne inne **działania pielęgnacyjne**, zalecone przez lekarza w przypadku osoby chorej,
- podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań, spacerowanie, czytanie, czyli wszystko to, co składa się na sferę aktywności społecznej i **kontakty z otoczeniem**.

Z kolei specjalistyczne usługi opiekuńcze mają zaspokajać szczególne potrzeby usługobiorców, wynikające z ich schorzeń lub niepełnosprawności. Są to m.in.: usprawnianie do funkcjonowania w społeczeństwie, pielęgnacja, rehabilitacja fizyczna, terapia psychologiczna i pedagogiczna, wsparcie edukacyjne, pomoc mieszkaniowa. O ile usługi opiekuńcze nie wymagają wysokich kwalifikacji, o tyle usługi specjalistyczne świadczone są przez osoby z odpowiednim przygotowaniem.

Usługi opiekuńcze zwykłe i specjalistyczne świadczy się zasadniczo w miejscu zamieszkania usługobiorcy (przy czym pojęcia „miejsce zamieszkania” nie należy ograniczać jedynie do lokalu mieszkalnego; uwzględnić należy również najbliższe otoczenie, np. pomoc w czasie wyjścia do przychodni, urzędu, sklepu itp.), ale także w innych miejscach, takich jak domy pomocy społecznej (DDPS), środowiskowe domy samopomocy (ŚDS) i ośrodki opiekuńcze.

Usługi opiekuńcze nie są najczęściej świadczone przez pracowników ośrodka pomocy społecznej (OPS). Gmina zleca te zadania innym podmiotom, które profesjonalnie zajmują się świadczeniem takich usług. Na ogół są to zwykłe firmy wyłonione w drodze zamówienia publicznego. Coraz częściej zdarza się też, że usługi takie są realizowane przez podmioty ekonomii społecznej. Również takie, w których kontrolę właścicielską sprawują jednostki samorządu terytorialnego, mogą być więc wyłonione w procedurze bez przetargu.

Warto w tym miejscu zauważyć, że działania z obszaru usług opiekuńczych (m.in. pomoc społeczna, opieka zdrowotna, działania na rzecz integracji osób starszych) znajdują się na liście działalności pożytku publicznego, czyli mogą być w trybie konkursowym zlecane organizacjom pozarządowym z pominięciem innych podmiotów. O korzyściach płynących z takiego rozwiązania Tomasz

Schimanek pisał w podręczniku *Spółecznie odpowiedzialne zlecenie zadań publicznych* (Warszawa, 2015). Ponadto, przygotowywana ustawa o przedsiębiorstwach społecznych wymienia usługi opiekuńcze jako jedną z dziedzin, w których powinna działać firma, by – przy spełnieniu kilku innych warunków – mogła starać się o status przedsiębiorstwa społecznego, co będzie wiązać się z określonymi przywilejami. Należy założyć, że będzie się to wiązało ze wzrostem, już i tak niemałej, liczby przedsiębiorstw społecznych działających na tym polu. To z kolei zwiększy możliwości zlecenia im realizacji tych wymagających usług.

Kolejnym krokiem w kierunku zwiększenia znaczenia podmiotów ekonomii społecznej w realizacji usług opiekuńczych będą też zapewne „Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa realizowanych w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR) na lata 2014–2020”. Jest to dokument Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju, kierowany do instytucji zarządzających regionalnymi programami operacyjnymi i mający służyć nakreśleniu ram, w których tworzone będą poszczególne konkursy ze środków europejskich. Dokument podaje listę usług społecznych, będących ważnym narzędziem wsparcia osób z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym i ubóstwem. Wśród nich znajdują się usługi

opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz usługi socjalne świadczone w interesie publicznym. Wytyczne stwierdzają m.in., że usługi opiekuńcze realizowane w ramach grantów ze środków europejskich powinny w sposób zindywidualizowany trafiać do odbiorców. Mają też w jak największym stopniu być świadczone w formie zbliżonej do warunków domowych (rodzinnych) oraz – co niezwykle istotne – dawać usługobiorcom możliwość zachowania kontroli nad swoim życiem i decyzjami. Jednym słowem wytyczne dużo wyżej stawiają indywidualne potrzeby i wartości osób, wobec których świadczone są usługi, od kwestii organizacyjnych. W centrum jest człowiek, a nie instytucja.

Wytyczne dotyczą jedynie projektów, które będą finansowane ze środków unijnych (w tym przypadku przede wszystkim z Europejskiego Funduszu Społecznego), niemniej mogą być punktem wyjścia do stanowienia standardów świadczenia usług opiekuńczych w ogóle. Okazuje się bowiem, że jednym z poważnych wyzwań związanych z tymi usługami jest fakt, że choć są one w miarę szczegółowo rozpisane w ustawie, nie posiadają jednak żadnego dokładnego opisu minimalnych wymagań dotyczących ich świadczenia. Znanne lokalne przykłady wyznaczania standardów tylko wzmocniają poczucie, że dobrych wytycznych wciąż brakuje (w podręczniku *Standardy usług społecznych – cele, korzyści, przykłady* opisaliśmy rozwiązania z Gdyni, do których będziemy niejednokrotnie na-

wiązywać również w tej publikacji). Krokiem w kierunku zapełnienia tej luki były prace prowadzone w ramach projektu systemowego 1.18. „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w perspektywie finansowej środków unijnych 2007-13. Jednym z produktów tego projektu był opracowany model standardów jakości usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania. Powstał on z myślą o możliwości wdrożenia w różnych miejscach w Polsce, na razie jednak nie doszło to do skutku. Należałoby zmienić ten stan rzeczy, choć najpierw warto odpowiedzieć sobie na pytanie: po co?

Zanim jednak takiej odpowiedzi udzielimy, przypomnijmy sobie, czym są standardy świadczenia usług społecznych i czemu służą. Pisaliśmy już o tym w podręczniku *Standardy usług społecznych*. Przypomnijmy w skrócie, że standaryzacja w usługach społecznych definiuje co (ile, przez kogo i na jakim poziomie) powinno zostać wykonane w ramach danej usługi na rzecz określonych osób lub grup, adekwatnie do rozpoznanych potrzeb usługobiorców i zgodnie z wymogami racjonalnego ich zaspokajania.

Po co nam standardy?

Dzięki standardom instytucja realizująca lub zlecająca usługi wiele zyskuje. Poniżej wymieniamy tylko niektóre korzyści (więcej na ten temat w podręczniku *Standardy usług społecznych*):

- większa pewność odpowiedniego zaspokojenia potrzeb społeczności,
- łatwiejsza obsługa konkursów i przetargów na realizację usług (wystarczy odwołać się do standardów przy opisie przedmiotu konkursu czy zamówienia),
- punkt odniesienia dla lokalnej społeczności, dzięki któremu wszyscy wiedzą, na co można liczyć przy korzystaniu z poszczególnych usług,
- w przypadku tworzenia standardów w sposób partycypacyjny (do czego zachęcamy), w oparciu o dobrą diagnozę, wartością dodaną jest wiedza na temat potrzeb i możliwości usługodawców, usługobiorców, urzędników i innych uczestników procesu,
- racjonalizacja wydatków (z jednej strony łatwiej wyliczać koszty dobrze opisanych

usług, z drugiej – standaryzacja pozwala precyzyjniej „celować” usługę i unikać zbędnych wydatków, co nie musi (a wręcz nie powinno) wiązać się z obniżeniem wynagrodzeń dla osób świadczących usługi,

- trwała jakość, niezależna od podmiotu realizującego, co jest szczególnie ważne w przypadku usług społecznych,
- większe prawdopodobieństwo zapewnienia godnych warunków pracy osobom świadczącym usługi (postawienie na jakość wyklucza możliwość wygrania przetargu na realizację zadania poprzez zaniżanie kosztów pracy), co zwrrotnie zwiększy gwarancję lepszej jakości.

Ogólnie – jak pokazuje gdyński przykład – partycypacyjnie stworzone standardy pozwalają lepiej zrozumieć wzajemne potrzeby i oczekiwania poszczególnych uczestników procesu, a w rezultacie przyczyniają się do tego, że wzrasta satysfakcja wszystkich zaangażowanych stron: odbiorców usług, ich rodzin, usługodawców, urzędników.

Ważnym aspektem standardów jest również to, że – w przypadku usług zamawianych przez podmioty zewnętrzne – dają one możliwość nie tylko ustalenia zasad, na jakich takie zamawianie powinno się odbywać, lecz także rozpoznania – w trakcie tworzenia standardów – możliwości ewentualnych usługodawców. W idealnej sytuacji, jeśli mamy do czynienia z samorządem, który prowadzi aktywną politykę współpracy z podmiotami ekonomii społecznej, standardy świadczenia usług opiekuńczych i standardy współpracy mogą pozytywnie na siebie wpływać i wzajemnie się wzmacniać.

Dzięki dobrze ustanowionym i realnie wdrożonym standardom świadczenia usług można więc realizować je lepiej, z większą satysfakcją dla poszczególnych stron i bardziej efektywnie kosztowo. Wszystko to jest szczególnie istotne w przypadku usług opiekuńczych, które z jednej strony wciąż nie są postrzegane jako szczególnie prestiżowe, z drugiej – często są nisko płatne (a mimo to nie stają się powszechne). Skutkuje to często selekcją negatywną i wybieraniem do realizacji usług osób o niewystarczających kwalifikacjach, które ze względu na niską stawkę godzinową pracują na akord, zaniedbując kontakty z podopiecznymi. I tak uzyskujemy efekt błędnego koła, w którym – inaczej niż w cytowanych wyżej wytycznych – uwarunkowania organizacyjne dominują nad potrzebami człowieka.

Tymczasem jakość usług opiekuńczych powinna być jak najwyższa, często dotyczą one bowiem bardzo intymnych działań związanych z pomocą osobie potrzebującej w czynnościach codziennych i pielęgnacyjno-higienicznych. Wchodzą też w sferę opieki medycznej, więc wymagają nie tylko profesjonalizmu, lecz także poczucia bezpieczeństwa i zaufania. Do tego dochodzi kwestia godności osoby, nad którą sprawowana jest opieka. Choćby dlatego model wypracowany w projekcie 1.18 opiera się na zasadzie podmiotowości, respektowania prawa do poszanowania i ochrony godności, intymności i poczucia bezpieczeństwa oraz ochrony dóbr osobistych w relacjach odbiorca–opiekun.

Standardów ogólnopolskich usług opiekuńczych – jak już zostało powiedziane – jak dotąd nie wypracowano. Nic nie stoi jednak na przeszkodzie, by wzorem Gdyni wprowadzić u siebie standardy lokalne. Kolejna część podręcznika będzie poświęcona temu, jak to zrobić.

Standardy usług opiekuńczych

Od czego zacząć?

Wdrażanie standardów, jak to opisywaliśmy szerzej w podręczniku *Standardy usług społecznych*, zasadniczo składa się z czterech etapów (które niekoniecznie następują jeden po drugim). Te etapy to: tworzenie, stanowienie, stosowanie i monitoring.

W proces tworzenia standardów wchodzi również diagnoza, która pozwala ustalić zakres potrzeb, dostępne zasoby i ograniczenia. Dzięki przeprowadzeniu tego etapu w sposób jak najbardziej partycypacyjny (włączający jak najszerszy wachlarz różnych interesariuszy) standardy w adekwatny sposób będą odnosić się do potrzeb i możliwości; przede wszystkim zaś zwiększy się prawdopodobieństwo, że będą rzeczywiście stosowane.

Ponadto przy tworzeniu standardów należy pamiętać, że proponowane rozwiązania powinny być zrozumiałe dla wszystkich. Wcale nie musi to oznaczać, że nie pojawią się

nowe, nieznanne wcześniej możliwości – tworzenie standardów może służyć przełamaniu istniejących nawyków. W każdym z tych przypadków istotne jest właściwe zdefiniowanie aktorów procesu tak, aby wiadomo było, jakie są ich role i znaczenie w procesie i aby można było odwoływać się do ich wiedzy oraz doświadczenia.

W przypadku usług opiekuńczych grupa interesariuszy składa się co najmniej z:

- › osób objętych opieką, odbiorców usług,
- › opiekunek i opiekunów,
- › faktycznych i ewentualnych przedsiębiorców świadczących dany typ usług (w tym przede wszystkim z sektora ekonomii społecznej – spółdzielców socjalnych i przedstawicieli organizacji pozarządowych),
- › urzędników,
- › pracowników OPS,
- › rodzin i bliskich osób korzystających z opieki.

Spotkania z nimi i rozmowy mają dać nam materiał, który pozwoli odpowiedzieć na pytania:

- › jakie są ich potrzeby i oczekiwania,
- › co działa dobrze, a co nie w dotychczasowym modelu zlecenia usług,
- › co jest najważniejsze dla poszczególnych aktorów w obszarze usług opiekuńczych (wartości nadrzędne),
- › jakie są możliwości istniejących podmiotów w zakresie realizacji tych usług,
- › jakie są bariery i ograniczenia w robieniu tego dobrze.

Warto też, abyśmy – niekoniecznie już na podstawie rozmów, ale w oparciu o dane zbierane przez odpowiednie służby – byli w stanie ocenić, jaka jest liczba potencjalnych klientów usług opiekuńczych zwykłych i specjalistycznych, jak ta liczba może się zmieniać w kolejnych latach itp.

I wreszcie, zanim przystąpimy do działań związanych ze stanowieniem i wdrażaniem standardów, należy odpowiedzieć sobie wyczerpująco na pytanie, jakim celem te standardy mają służyć.

Cele

W podręczniku na temat standardów cytowaliśmy za Barbarą Szatur-Jaworską listę funkcji, które mają spełniać standardy. Au-

torka podała je w odniesieniu do standardów ewaluacji, ale – jak pokazuje Ryszard Szarfenberg – lista może być uogólniona do usług społecznych. Szatur-Jaworska stwierdza, że:

1. Istnienie standardów zwiększa jakość usługi i służy jej promocji w społeczeństwie.
2. Za pomocą standardów dokonuje się ewaluacji, czyli oceny zarówno planowanych, jak i realizowanych usług.
3. Standardy dostarczają początkującym usługodawcom wskazówek, jak powinni planować usługi i co jest w nich istotne.
4. Standardy pomagają usługodawcom i osobom z nimi współpracującym rozstrzygać wątpliwości co do słuszności i etyczności postępowania usługodawcy w trakcie realizacji usługi.
5. Standardy zwiększają wiarygodność środowiska związanego z daną usługą i podnoszą zaufanie do jego pracy ze strony zleceniodawców, obsługiwanych i innych stron zainteresowanych usługą.
6. Standardy chronią osobiste dobra ludzi zaangażowanych w udzielanie danej usługi, innych niż zamawiający i usługodawcy.

Spis tych funkcji pokazuje, że celem dobrze napisanych standardów może być nie tylko zagwarantowanie realizacji dobrej jakości usługi czy dbałość o jej efektywność kosztową. Standardy pozwalają również realizować

cele „miękkie”, takie jak choćby zwiększenie wiedzy na temat przedmiotu usługi, wzmocnienie kompetencji usługodawcy, dbałość o szacunek wobec osób biorących udział w procesie, wzrost zaufania do instytucji zamawiających i podmiotów świadczących usługi. Należy więc patrzeć szeroko na to, co może zostać osiągnięte za pomocą przygotowania i wdrożenia standardów usług społecznych. Cele powinny zostać zdefiniowane w procesie diagnozy w oparciu o potrzeby wyrażane przez poszczególnych aktorów (w przypadku gdyńskich standardów były to np. kwestie związane z poprawą bezpieczeństwa osób starszych, ale również opiekunek, zwiększenie efektywności, poprawa komunikacji między różnymi interesariuszami) i składać się na zwiększenie szans osiągnięcia uogólnionego celu, jakim jest realizacja usług społecznych (w projekcie 1.18 zdefiniowano go jako zmniejszanie niesamodzielności – obiektywnie istniejącej lub subiektywnie odczuwanej – u osób, które doświadczają ograniczeń w zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb życiowych, oraz kompensowanie utraconej samodzielności). Następnie cele te powinny znaleźć odzwierciedlenie w standardach.

Co powinno znaleźć się w standardach i jak do tego dojść?

Ponieważ standardy usług opiekuńczych nie są w żaden sposób narzucone prawnie, nie ma również żadnej uniwersalnej formu-

ły dotyczącej tego, co powinno znaleźć się w ich treści i jaką formę ta treść powinna przyjąć, choć oczywiście ostatecznie standardy będą w dużej mierze uszczegółowieniem zapisów wynikających z cytowanej już ustawy o pomocy społecznej.

Przy założeniu, że rzetelnie dobraliśmy grupy interesariuszy usług opiekuńczych do udziału w partycypacyjnym procesie pisania standardów, w samych standardach powinno znaleźć się przede wszystkim to, co grupy te uznają za ważne z punktu widzenia swoich potrzeb i oczekiwań, a potem opracują jako uzgodniony zestaw wytycznych.

W Gdyni po przeprowadzeniu diagnozy przystąpiono do wyznaczania priorytetów i planowania zadań. W trakcie tego etapu starano się tak uzgodnić punkty widzenia i potrzeby interesariuszy, by stworzyć listę kryteriów jakości usług opiekuńczych. Było to wyzwaniem choćby z tego względu, że należało uzyskać jeden spójny pogląd na jakość usług, z którym zgadzałyby się liczne grupy o różnych, często sprzecznych interesach. Aby ten cel osiągnąć, zorganizowano szeroko zakrojone konsultacje społeczne i umożliwiono dialog wszystkich zainteresowanych grup, a w rezultacie – wypracowanie wspólnych wniosków.

W tym celu wykorzystano schemat czterech wyodrębnionych grup interesariuszy związanych z usługami opiekuńczymi (odbiorcy

usług i ich rodziny, opiekunowie/opiekunki, koordynatorzy i pracownicy socjalni, urzędnicy). Najpierw przeprowadzono spotkania informacyjne dla członków tych grup lub bardziej homogenicznych podgrup interesariuszy. Podczas spotkań, aby stworzyć klimat otwartości i zaufania, zadbano o dobór neutralnych prowadzących oraz o to, aby na sali nie znajdowały się osoby, od których uczestnicy w jakiś sposób mogą być zależni (na spotkaniach dla opiekunek nie było ich zwierzchników, zaś na spotkaniach osób starszych – opiekunek czy pracowników socjalnych).

Podczas spotkań uczestnicy odpowiadali na pytania:

- › czym jest dobra usługa opiekuńcza,
- › co jest w niej najważniejsze,
- › czym powinna się charakteryzować,
- › co w świadczonych usługach jest dobre,
- › jak budować zaufanie.

W ten sposób stworzono mapę zjawisk, które z perspektywy różnych grup interesariuszy mają wpływ na jakość usług opiekuńczych. Choć spotkania konsultacyjne nie muszą być narzędziem wykorzystanym przy pisaniu standardów, warto mieć przed oczami powyższą listę pytań. Odpowiedzi udzielone przez różnych uczestników usług pozwolą bowiem stworzyć listę kryteriów, które będą podstawą do formułowania standardów.

W Gdyni po spotkaniach w grupach zorganizowano spotkania międzygrupowe, aż wreszcie – spotkanie wszystkich uczestników. Spotkania wyższego rzędu służyły uzgadnianiu kryteriów wypracowanych wcześniej w homogenicznych grupach. W rezultacie stworzono listę uzgodnionych kryteriów (patrz aneks 1), która w jasny i przejrzysty, akceptowany dla wszystkich uczestników sposób pokazywała, co rozumieją oni przez jakość w odniesieniu do świadczonych w Gdyni usług opiekuńczych. Lista ta, zwana „Kartą jakości usług opiekuńczych”, stanowiła podstawę do sformułowania ostatecznych standardów. 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.

Karta zawiera listę wartości, jakie przyświecały osobom tworzącym standardy (wśród nich podmiotowość, szacunek i solidarność społeczna) oraz katalog kryteriów jakości (takich jak dostępność, bezpieczeństwo, efektywność, współdziałanie). Kryteria jakości opisane były z punktu widzenia różnych inte-

resariuszy w dość konkretny, pragmatyczny sposób, co oznacza, że nie są one listą dobrze brzmiących, ale nieprzekładalnych na rzeczywistość dezyderatów, ale łatwymi do wdrożenia postulatami (np. „Efektywne zarządzanie usługami to: sprawne przyznawanie usług, szybka reakcja na zmiany w zakresie lub wymiarze usług oraz w sytuacjach interwencyjnych”). Następnie kryteria (oraz wartości) te stały się podstawą do stworzenia standardów, w których znalazły się m.in. zapisy dotyczące położenia nacisku na wspierająco-aktywizujący aspekt usługi (pomoc w dążeniu do samodzielności, a nie wyręczanie podopiecznego), komunikacji między opiekunkami, usługobiorcami, członkami ich rodzin, pracodawcą opiekunek, godnej płacy dla opiekunek.

Ciekawą listę konkretnych i jasno opisanych wymagań dotyczących poszczególnych interesariuszy zawiera model wypracowany w projekcie systemowym „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”. Poza opisanymi już wcześniej zasadą podmiotowości, celami i wynikającymi z nich spodziewanymi efektami stosowania standardów możemy znaleźć tam m.in. wzory indywidualnej dokumentacji świadczenia usług (zakres usług opiekuńczych – wykaz czynności opiekuńczych, plan wsparcia i pracy, gdy okres świadczenia usług przekracza trzy miesiące, dziennik czynności opiekuńczych). Model zawiera również zasady przyznawania opieki, reguły monitoringu i ewaluacji oraz szczegółowo wylicza obowiązki

wykonawcy i opiekunki (patrz tabela 1), przy czym autorzy podkreślają, że jest to jedynie propozycja. Należy bowiem zwrócić uwagę, że choć sam model powstał jako praca ekspercka, bez partycypacyjnego udziału interesariuszy, kładzie się w nim nacisk na to, by przy przystosowywaniu go do warunków lokalnych wziąć pod uwagę lokalną diagnozę potrzeb, możliwości i zasobów.

Tabela 1. Wybrane zapisy Modelu standardów świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Wybrane obowiązki opiekuna/opiekunki:

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

Główne obowiązki wykonawcy:

1. Zatrudnienie opiekunów/opiekunek posiadających wymagane kwalifikacje i kompetencje oraz zapoznanie ich z zakresem obowiązków w formie pisemnej.
2. Zapewnienie opiekunom/opiekunkom:
 - › odzieży ochronnej, rękawiczek jednorazowych i środków higienicznych do mycia rąk (lub zamiennik ekwiwalentu),
 - › 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.

Współpraca z interesariuszami

O korzyściach płynących z partycypacyjnego tworzenia standardów napisaliśmy już wiele w innych podręcznikach, które powstały w ramach serii „W sieci dobrych potąceń”. Również w niniejszej publikacji odnieśliśmy

się do kwestii kompletowania zespołu tworzącego standardy. Podsumowując poruszone gdzie indziej wątki, należałoby wymienić najważniejsze korzyści płynące z udziału jak największej liczby aktorów w procesie stanowienia standardów.

1. Dokładniejsze diagnozowanie. Udział różnych uczestników pozwala spojrzeć wielowymiarowo na całe zjawisko. W usługach społecznych w ogóle, a w usługach opiekuńczych w szczególności spotykają się różne wartości, potrzeby i oczekiwania. Aby całościowo spojrzeć na kwestie jakości, nie wystarczy punkt widzenia instytucji zlecającej usługi. Musimy popatrzeć na usługę z różnych perspektyw, które umożliwią nam dostrzeżenie wątków być może niewidzialnych dla instytucji. Włączenie potencjalnych usługodawców (np. organizacji pozarządowych, spółdzielni socjalnych czy innych przedsiębiorców – w tym społecznych – daje również szanse rozpoznania realnych możliwości rynku świadczenia danych usług i pozwala lepiej przygotować się do procesu zakupienia usługi).
2. Adekwatność ustaleń. Różni uczestnicy realnie włączeni w proces dają szansę na to, że stanowione standardy będą adekwatne do ich potrzeb i możliwości, a przez to minimalizowane jest zagrożenie, że standardy będą jedynie listą pobożnych życzeń, bez przełożenia na rzeczywistość. Praktycy uczestniczący w procesie jako róż-

ne strony (usługodawcy, usługobiorcy, ich otoczenie) pozwolą zwrócić uwagę na to, co jest naprawdę ważne i powinno znaleźć się w standardach.

3. Zrozumienie. Partycypacja z jednej strony pozwala na wdrożenie poszczególnych grup interesariuszy w proces, a przez to prowadzi do sytuacji, w której rozumieją oni lepiej, co jest jego celem. Dzięki temu minimalizowane są ewentualne niejasności, lęk przed zmianami, a w rezultacie – opór. Z drugiej strony udział w procesie pisania standardów osób, które będą je w praktyce stosować, zwiększa szanse na to, że powstanie dokument praktycznie odnoszący się do poruszanych kwestii. Jest to bardzo ważne w przypadku usług opiekuńczych, w których wzajemne zrozumienie potrzeb oraz świadomość tego, na co usługobiorca może liczyć, są czynnikami kluczowymi dla osiągnięcia dobrej jakości.

4. Komunikacja. Osoby odpowiedzialne za partycypacyjne tworzenie standardów (czy inne procesy partycypacyjne) często podkreślają, że jednym z ważnych efektów towarzyszących jest udrożnienie komunikacji między uczestnikami procesu. Instytucje, organizacje społeczne, przedsiębiorcy, osoby prywatne, mimo że często działają w tym samym obszarze, czasem słabo komunikują się między sobą, nie znają się wzajemnie ani też swoich potrzeb i możliwości, nie wymieniają się doświadczeniami. Wspólne uczestnictwo w pisaniu standardów ma –

jak pokazują liczne przykłady – szansę stać się nowym otwarciem prowadzącym do głębszego zrozumienia, a w rezultacie do lepszej realizacji zadań.

5. Zwiększenie poczucia wartości uczestników i współodpowiedzialności za proces. Włączanie różnych aktorów do procesu tworzenia i wdrażania standardów wiąże się również ze wzmocnieniem ich poczucia własnej wartości oraz zwiększeniem poczucia współodpowiedzialności. Potencjalny usługodawca czy usługobiorca, będąc współautorem wytycznych dotyczących jakości i zakresu świadczenia usługi, w większym stopniu będzie się później czuł odpowiedzialny za ich stosowanie. Ponadto w większym stopniu będzie czuł się podmiotem niż klientem czy wykonawcą czyichś instrukcji, co znowu jest bardzo istotne w przypadku usług opiekuńczych.

Należy przy tym pamiętać, że prawdziwa partycypacja z głębokim zaangażowaniem uczestników to coś dużo bardziej zaawansowanego niż wywieszenie plakatu o konsultacjach i zebranie ankiet. Wachlarz narzędzi partycypacyjnych jest bardzo szeroki i ważne jest odpowiednie ich dobranie do zakładanych celów, grup biorących udział i możliwości podmiotu odpowiedzialnego za proces. Szczegółowe omówienie tych narzędzi wraz ze wskazówkami, które i w jakich okolicznościach jest najodpowiedniejsze, znajduje się na stronie www.partycypacja.fise.org.pl.

Tam też można znaleźć omówienie dobrych praktyk, w tym gdyńskiego standardu usług opiekuńczych, do którego nawiązujemy w tym podręczniku.

W omówieniu gdyńskiej praktyki możemy przeczytać również rekomendacje, które uczestnicy tamtego procesu mają dla swoich ewentualnych naśladowców. Wśród najważniejszych – z punktu widzenia partycypacyjnego tworzenia i wdrażania standardów usług opiekuńczych – znajdują się m.in. takie wskazówki:

- ▶ Uwzględnić w procesie wszystkich interesariuszy, których dotyczy zagadnienie, i doprowadzić do dialogu między nimi.
- ▶ Doceniać uczestników dialogu w trakcie i po zakończeniu procesu, aby zmotywować ich do starań na rzecz wspólnego celu.
- ▶ Wybrać adekwatnych reprezentantów grup, by ograniczyć skalę procesu do rozmiarów umożliwiających przeprowadzenie konsultacji w praktyce.
- ▶ Doprowadzić do otwartej i swobodnej wymiany informacji, tak aby mieć jak najpełniejszy obraz stanu rzeczy i możliwych kierunków zmian.

Komunikacja

Bardzo istotnym czynnikiem sukcesu standardów świadczenia usług społecznych jest odpowiednia komunikacja ze wszystki-

mi, których one dotyczą. Aby standardy były rzeczywiście stosowane i aby robione to było dobrze, niezbędne jest skuteczne dotarcie z ich treścią do tych, którzy będą świadczyć usługi, tych, którzy będą je zamawiać i wreszcie tych, którzy będą je odbierać.

Jeden z istotnych elementów dobrej komunikacji został już omówiony. Jest on związany z rzetelną partycypacją przy tworzeniu i wdrażaniu standardów. Najlepiej, aby późniejsi usługobiorcy i usługodawcy byli również współtwórcami wytycznych. W ten sposób będą je traktować nie jako zewnętrzne wobec siebie zasady, ale jako coś, co sami stworzyli, m.in. dla własnych korzyści.

Gdyński przykład pokazuje, że komunikowanie standardów zaczyna się już na samym początku ich tworzenia. Diagnoza w Gdyni odbywała się m.in. w oparciu o rozmowy z osobami starszymi, odbiorcami usług. O tym, że takie rozmowy się odbędą, usługobiorcy dowiedzieli się z listu podpisanego przez prezydenta miasta. List ten dostarczono do wszystkich zainteresowanych; zawierał informacje na temat tego, czemu ma służyć proces i jak będzie przebiegał. Osoby zainteresowane wzięciem udziału w konsultacjach miały dać odpowiedź poprzez swoją opiekunkę.

Inni uczestnicy procesu – opiekunki, koordynatorzy, instytucje samorządowe – zostali również zachęcani różnymi, adekwatnymi do ich pozycji kanałami do wzięcia udziału

w procesie. Ponadto prowadzono informacyjną kampanię w mediach.

Oczywiście nie wszyscy brali udział w całym procesie – byłoby to nie do udźwignięcia finansowo i organizacyjnie. Dlatego urząd miejski w Gdyni zadbał o to, aby wszyscy zainteresowani byli w miarę na bieżąco informowani o tym, jak postępują prace nad tworzeniem standardów i jakie są ich rezultaty. Osoby starsze były informowane o efektach procesu przez swoje opiekunki, te zaś otrzymały informacje od pracodawcy podczas regularnych spotkań szkoleniowych. Koordynatorów, wolontariuszy i pracowników socjalnych informowali zwierzchnicy w miejscach pracy. Osoby decyzyjne z instytucji zlecających usługę oraz usługodawcy byli bezpośrednio zaangażowani w organizację finalizującego proces tworzenia standardów spotkania konsultacyjnego i analizę treści, które w jego trakcie wypracowano.

Na zakończenie konsultacji zorganizowano w urzędzie miasta walne, otwarte spotkanie, prowadzone przez wiceprezydenta Gdyni. Zaproszono na nie wszystkich, którzy wzięli udział w procesie konsultacji. Na spotkaniu tym zaprezentowano wypracowane wnioski dotyczące kryteriów jakości usług oraz innych aspektów związanych z poziomem usług, a także rekomendacje działań, które mogłyby zapewnić pożądaną jakość. Podsumowano wszystkie działania i podziękowano uczestnikom za zaangażowanie w proces konsultacji.

– Teraz wiem, jaki jest zakres moich obowiązków, wiem również, jakich czynności mogę odmówić – mówiła jedna z opiekunek zatrudnionych przez organizację świadczącą usługi opiekuńcze w Gdyni po zakończeniu procesu partycypacyjnego.

Jednak komunikowanie trwa nadal, nie ogranicza się do samego procesu tworzenia standardów. Rezultat tych prac powinien być jak najszerszej dostępny – w instytucjach miejskich związanych z pomocą społeczną, placówkach służby zdrowia, a także do pobrania on-line. Ewentualni nowi usługobiorcy muszą mieć całkowitą jasność w kwestii istnienia i roli standardów, powinni czerpać z nich wiedzę na temat zakresu i formy pomocy, jakiej mogą oczekiwać w ramach usług opiekuńczych. Do tego niezbędne jest nie tylko umieszczenie informacji o standardach w miejscach, w których mogą być potrzebne, ale przede wszystkim sformułowanie ich w taki sposób, aby były jasne i zrozumiałe dla różnych interesariuszy.

Bardzo ważne jest, aby standardy były zrozumiałe i przyjęte również przez tych, którzy będą świadczyć usługi. W przypadku opisywanym w naszym podręczniku, dotyczącym standardów w usługach społecznych, pokazywaliśmy wytyczne szkockiej organizacji zrzeszającej pracowników i pracodawców pomocy społecznej, które są podstawą programów szkoleniowych. Dzięki temu organizacja ma pewność, że standardy rzeczywiście

będą stosowane. Szkolenia, których celem było przekazanie założeń standardów, prowadzono również w Gdyni. Podobne działania można wdrożyć, jeśli wasz samorząd zdecyduje się na realizację usług opiekuńczych za pomocą założonej przez siebie spółdzielni socjalnej. Wówczas standardy w naturalny sposób stają się przedmiotem szkolenia dla przyszłych pracowników spółdzielni. Zaś w przypadku, gdy chcemy zlecać świadczenie usług istniejącym przedsiębiorstwom, powinniśmy – znów opierając się na przykładzie gdyńskim – odwoływać się do standardów w warunkach zamówienia publicznego, konkursu czy innej formy zlecenia realizacji usługi (więcej na ten temat w podręczniku Tomasza Schimanka *Spółecznie odpowiedzialne zlecenie zadań publicznych*) oraz zamieścić standardy w aneksie do umowy regulującej zlecenie realizacji usług.

Należy również wziąć pod uwagę możliwość zbierania informacji na temat funkcjonowania standardów już po ich wdrożeniu, w celu ewaluacji i monitoringu procesu oraz jego ewentualnych korekt. Dane te będą pochodzić przede wszystkim od różnych uczestników procesu. Dobrze, żeby wszystkie osoby i instytucje zaangażowane w proces miały jasność, gdzie i w jakiej formie można zgłaszać uwagi. Dla pełnej przejrzystości procesu oraz dla gwarantowania zaangażowania uczestników każda uwaga powinna wiązać się z informacją zwrotną – zarówno, jeśli została uwzględniona w ewaluacji, jak

i w przypadku, jeśli tak się nie stało (wówczas – w miarę możliwości – z podaniem informacji o przyczynie). Takie podejście sprawi, że nawet po zakończeniu tworzenia standardów i ich wdrożeniu uczestnicy będą czuli się ich „właścicielami”, co nie tylko sprzyja zaangażowaniu, lecz także zwiększa szanse na pełne, rzetelne stosowanie standardów jakości.

Zakończenie

Usługi opiekuńcze, choć nie mają powszechnie uznanego etosu, są jednym z najważniejszych zadań stojących przed samorządem; jego znaczenie – ze względu na zmiany demograficzne – będzie w kolejnych dekadach rosło. Jednocześnie jest to zadanie, którego jakość często pozostawia wiele do życzenia, co wiąże się m.in. z niedofinansowaniem oraz brakiem standardów. Jasne sformułowanie standardów jakości usług opiekuńczych, we współpracy z przedstawicielami wszystkich interesariuszy, jest dobrą inwestycją w jakość usług społecznych oraz generalnie w dobrostan wspólnoty samorządowej. Tym bardziej że chodzi o usługi, które w bardzo szerokim zakresie mogą być świadczone przez przedsiębiorstwa społeczne, co może dodatkowo wzmacniać pozytywny efekt społeczny. Na koniec zaś warto pamiętać, że doświadczenia z wypracowywania standardów usług opiekuńczych mogą być punktem wyjścia do regulacji dotyczących innych usług społecznych.

Aneks

Najistotniejsze fragmenty Karty Jakości Usług

Wartości nadrzędne, przyświecające ustaleniu kryteriów jakości usług opiekuńczych:

- › podmiotowość – przeświadczenie o tym, że osoby i zbiorowości społeczne są zdolne 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 ma swobodę przy podejmowaniu decyzji,
- › solidarność społeczna – rozumiana jako współodpowiedzialność w działaniu, poddyktowana wspólnotą interesów, zorientowana na budowanie wspólnego dobra.

Katalog kryteriów jakości:

DOSTĘPNOŚĆ

Dostępność usług opiekuńczych oznacza stopień, w jakim mogą być one postrzegane, rozumiane i odbierane 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 najszerszemu 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 je łatwo uzyskać.

Na etapie świadczenia usług 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 to pozytywnie na jego poczucie bezpieczeństwa.

Zarówno na etapie planowania, jak i realizacji usługi opiekunka powinna dysponować takimi informacjami, które umożliwią jej świadczenie usługi w sposób jak najbardziej bezpieczny i zgodny z zaplanowanym czasem oraz zakresem. Niezbędne 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, a także pokrycia kosztów związanych z realizacją usług w terenie. Dostępność usługi powinna zakładać również jej elastyczność, rozumianą jako możliwość

zmiany w celu optymalnego dostosowania usługi do aktualnych 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, które mamy zapewnić seniorowi, będzie wynikać 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 starszej osoby. Dla poczucia bezpieczeństwa niezwykle ważne jest zapewnie-

nie 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. Z punktu widzenia poczucia bezpieczeństwa i minimalizowania poczucia osamotnienia istotne są pozytywne relacje z opiekunką, jak również 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 wartości poniesionych nakładów do wartości 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 ona 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 odbiorcy.

Poznanie potrzeb seniora i zaplanowanie optymalnego zakresu czynności w danym środowisku oraz liczby niezbędnych godzin usługowych wymaga wspólnego zastanowienia 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 stopień jego 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 niezbędna jest kooperacja opiekunki, pracownika socjalnego, nieformalnych opiekunów (członka rodziny, sąsiada, wolontariusza) i pielęgniarki środowiskowej, a na poziomie odbioru usługi – również współpraca między seniorem a osobą wykonującą usługi. Istotna jest również kooperacja koordynatora usług z pracownikiem socjalnym w celu dobrego zaplanowania i zorganizowania usługi, a także współpraca między podmiotami zaangażowanymi w proces organizowania i dostarczania usług. Takie podejście tworzy relacje między ogniwami sieci oparcia społecznego, a to przyczynia się do zwiększenia skuteczności dostarczanych usług i poziomu bezpieczeństwa seniora.

Jednym z zadań własnych gminy jest zapewnienie osobom starszym lub chorym opieki, jeśli nie mogą tego zrobić w wystarczającym wymiarze bliscy. Zważywszy na zmiany demograficzne zachodzące w naszym społeczeństwie, zadanie to staje się coraz ważniejsze. W podręczniku tym przyglądamy się, jak samorząd może najlepiej wypełnić zadanie związane z realizacją usług opiekuńczych. Skupiamy się przy tym na roli czynników takich, jak wypracowanie standardów usług oraz uczestnictwo podmiotów ekonomii społecznej w omawianym zagadnieniu.

Krzysztof Cibor



w sieci
dobrych połączeń

Sfinansowano z projektu „System wzmocnienia potencjału i kompetencji sektora spółdzielczości socjalnej oraz stworzenie sieci współpracy z instytucjami rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej” (nr umowy UDA-POKL.01.02.00-00-047/13-00). Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna, Działanie 1.2. Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

