

Projekt „Innowacje na rzecz Aktywnego Starzenia się” DAA współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach programu INTERREG IVC

2. W ramach działań zmierzających do jak najdłuższego utrzymania aktywności i samodzielności osób starszych szczególnie istotne jest udzielanie wsparcia w miejscu zamieszkania seniorów na jak najwyższym poziomie.

Celem jest zwiększenie efektywności systemu usług opiekuńczych świadczonych przez Ośrodki Pomocy Społecznej poprzez:

- a. podniesienie jakości usług,
- b. monitorowanie jakości usług.

a. Zaprojektuj narzędzie, które pozwoli na zarządzanie grafikami opiekunek świadczących usługi dla klientów Ośrodków Pomocy Społecznej wraz z uwzględnieniem obciążenia/trudności dyżuru. Narzędzie ma na celu wyeliminowanie zjawiska obciążania opiekunek zbyt dużą liczbą trudnych dyżurów pod rząd.

Tło merytoryczne:

Ośrodki Pomocy Społecznej zlecają wybranym w przetargach firmom realizację usług opiekuńczych w domach podopiecznych. W praktyce wygląda to w ten sposób, że opiekunki odwiedzają osoby starsze w ich własnych mieszkaniach, w zależności od potrzeb, kilka a nawet kilkanaście razy w tygodniu (w szczególnych przypadkach osoby starsze wymagają nawet dwóch wizyt dziennie).

Opiekunki pracujące w Ośrodkach Pomocy Społecznej zajmują się bieżącą pomocą osobom, które nie są w stanie funkcjonować samodzielnie (np. sprzątanie, gotowanie, pomoc w czynnościach higienicznych). Osoby, które korzystają z ich usług to w większości osoby starsze, niesamodzielne, chorujące, czujące się samotnie, czasami bardzo cierpiące. Oprócz ograniczeń fizycznych, zdarza się, że cierpią na różne schorzenia psychiczne, wynikające z wieku (np. demencja), na które mogą nakładać się kwestie osobowościowe. Osoba pracująca z takimi klientami często jest narażona na nieprzyjemne traktowanie, oskarżenia o kradzieże czy nieuczciwość. Jej wysiłek nie zawsze jest doceniany. Mimo to nie może pozwolić sobie na emocje czy obniżenie jakości świadczonych usług. Praca opiekunki jest bardzo obciążająca psychicznie, wymaga dużo opanowania i cierpliwości. W związku z tym konieczne jest utrzymania jak najwyższego komfortu ich pracy.

Czynniki, jakie należy uwzględnić podczas projektowania narzędzia:

- „trudność” lub „łatwość” dyżuru powinna być oparta na ocenie samej opiekunki,
- proces oceniania dyżurów nie może być dla opiekunek bardzo angażujący, tak aby nie stał się dodatkowym czynnikiem obciążającym w codziennej pracy,
- opiekunki nie są zatrudnione bezpośrednio przez Ośrodek Pomocy Społecznej,
- opiekunki na ogół są zatrudnione na umowę zlecenie lub o dzieło przez firmę zewnętrzną, która wygrywa w organizowanym przez OPS przetargu,
- większość opiekunek to kobiety z wykształceniem średnim lub podstawowym,
- praca opiekunek jest bardzo ciężka – angażująca fizycznie (często wymaga podnoszenia, a nawet przenoszenia pacjentów) i psychicznie (pomoc chorym i cierpiącym osobom, czasem niesłuszne oskarżenia o nieuczciwość itp.),
- firma za 1 godzinę pracy opiekunki otrzymuje od OPS ok. 8,50 do 10,00 zł brutto. Kwota, która trafia do opiekunki jest pomniejszona o odprowadzane składki.

Projekt „Innowacje na rzecz Aktywnego Starzenia się” DAA współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach programu INTERREG IVC

b. Zaprojektuj narzędzie, które pozwoli Ośrodkowi Pomocy Społecznej na bieżąco monitorować jakość usług opiekuńczych świadczonych przez wykonawców zewnętrznych (zwycięzców przetargów).

Tło merytoryczne:

Ośrodki Pomocy Społecznej są zobligowane do wybierania wykonawców swoich zadań zgodnie z procedurą przewidzianą Prawem zamówień publicznych. Jednym z podstawowych kryteriów decydujących o wyborze wykonawcy jest cena. Jedną z podstawowych obaw koordynatorów usług opiekuńczych w Ośrodkach Pomocy Społecznej dotyczy tego, czy niska cena zagwarantuje oczekiwaną jakość wykonania usługi. Konieczne jest więc wsparcie koordynatorów w monitorowaniu jakości świadczonych usług. Narzędzie miałooby pozwolić na bieżącą ocenę poziomu i jakości usług.

Czynniki, jakie należy uwzględnić podczas projektowania narzędzia:

- bezpośredni klienci to w większości osoby starsze,
- narzędzie powinno gwarantować anonimowość,
- narzędzie w pierwszej kolejności powinno służyć usprawnieniu współpracy pomiędzy Ośrodkiem Pomocy Społecznej a wykonawcą usługi, a nie wykrywaniu ewentualnych nieprawidłowości.

Osoba do kontaktu:

Agata Fiedotow

Tel. (22) 443 14 80

afiedotow@um.warszawa.pl



WSPÓŁORGANIZATORZY

