

W gdyńskim Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej (MOPS) trwały prace nad standardami świadczonych usług opiekuńczych. Zaangażowani w prace urzędnicy chcieli, żeby powstał żywy dokument, postanowili więc w sposób partycypacyjny wypełnić go treścią i ustalić standardy jakości usług ze wszystkimi grupami, których miał dotyczyć.

Wyodrębniono następujące grupy, które należało włączyć w proces konsultacji:

1. Grupę decyzyjną – osoby zlecające usługi, np. prezydent miasta, jednostki organizacyjne miasta zamawiające usługi opiekuńcze seniorów – w tym przedstawiciele MOPS, i zleceniobiorców – organizacje pozarządowe i inne podmioty prawne organizujące świadczenie usług opiekuńczych.
2. Grupę koordynującą usługi, czyli pracowników socjalnych i koordynatorów opiekunek,
3. Grupę działania, czyli opiekunki i wolontariuszy świadczących usługi opiekuńcze,
4. Grupę odbiorców usług: seniorów i ich rodziny.

Zwrócono szczególną uwagę na to, by dowartościować uczestników i docenić wagę ich udziału w procesie. I tak np. w kampanii informacyjnej w mediach wykorzystano zdjęcia mieszkańców, a do seniorów wysłano listy napisane czcionką 16-punktową, które własnoręcznie sygnował wiceprezydent miasta.

Z grupami komunikowały się wyłącznie osoby, przy których można się było swobodnie i bezpiecznie wypowiadać. Władze MOPS uznały na przykład, że ich udział w niektórych rozmowach może ograniczać uczestników, świadomie więc z tego rezygnowały. Wiele uwagi poświęcono seniorom. Wywiady indywidualne z osobami starszymi, składające się na część diagnostyczną procesu, dostosowane do specyfiki tej grupy przeprowadzali wolontariusze – seniorzy niezaangażowani na co dzień w świadczenie usług.

Każdego wolontariusza przygotowano do przeprowadzenia wywiadu podczas grupowego szkolenia. Starano się przede wszystkim zachęcić ich do stworzenia przyjacielskiej atmosfery, tak by wywiad jak najmniej przypominał ankietę, a jak najbardziej zwyczajną rozmowę znajomych. Aby nie zaburzyć tej atmosfery, nie wolno było nagrywać rozmów ani notować w trakcie wywiadu. Spisanie obserwacji, uzyskanych informacji i wniosków mogło się odbyć dopiero po zakończeniu spotkania.

Po przeprowadzeniu wszystkich wywiadów odbyło się spotkanie podsumowujące, na którym każdy z wolontariuszy otrzymał podziękowanie oraz specjalnie przygotowany dyplom podpisany przez wiceprezydenta Gdyni. Ten sposób podejścia do wolontariuszy sprawił, że byli zadowoleni z udziału w procesie konsultacji – wyrażali chęć uczestniczenia w kolejnych takich przedsięwzięciach.

Wywiady indywidualne przygotowały grunt pod właściwe konsultacje społeczne. Rozpoczęto je od przeprowadzenia dziewięciu otwartych spotkań informacyjnych dla członków grup wyodrębnionych na początku procesu. Spotkania organizowano nie tylko dla każdej z nich oddzielnie, lecz także dla mniejszych, bardziej homogenicznych podgrup interesariuszy – odbyły się np. cztery spotkania dla osób korzystających z usług MOPS z różnych części miasta. W każdym spotkaniu uczestniczyło od kilku do dwudziestu kilku osób.

Pierwszy etap właściwych konsultacji obejmował cztery spotkania konsultacyjne – po jednym dla każdej grupy interesariuszy. Na etapie drugim – w kolejnej rundzie, odbyły się dwa spotkania, przy czym w każdym uczestniczyli reprezentanci dwóch grup interesariuszy. Po każdym ze spotkań dokładnie

Standaryzacja usług opiekuńczych w Gdyni - dobra praktyka

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: sobota, 17, sierpień 2013 00:00

Barbara Łączna

Odłony: 2931

analizowano protokoły, szukając kryteriów jakości usług opiekuńczych. Na zakończenie tej części wybrano przedstawicieli grup na spotkanie wszystkich reprezentantów. Po nim eksperci MOPS ponownie przeanalizowali zapisy wszystkich grup i stworzyli nową, uzupełnioną tabelę kryteriów jakości.

Na tym etapie również starano się zadbać o uczestników i ich dowartościować. Do osób starszych telefonowano przed spotkaniem, przypominając o zgłoszonym udziale w konsultacjach. Niektórych dowozili na miejsce pracownicy MOPS. Osoby starsze, które z różnych powodów nie uczestniczyły w spotkaniach, opiekunki informowały o efektach procesu. Opiekunki otrzymały informacje podczas spotkań szkoleniowych organizowanych regularnie przez pracodawcę.

Bezpośrednim rezultatem projektu było wypracowanie kryteriów jakości usług opiekuńczych wraz z zaleceniami działań, na które zgodziły się wszystkie grupy uczestniczące w świadczeniu takich usług. Na tej podstawie wypracowano i uchwalono dokument „Gdyński standard jakości usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania”, który obowiązuje wszystkie strony zaangażowane w świadczenie usług. Konkretnie zmiany widoczne są na wszystkich szczeblach organizacji pracy zleceniodawców i zleceniobiorców usług – od dzienniczka w domu każdego odbiorcy usługi, w którym zapisywane są czynności wykonywane przez opiekunkę, przez obowiązek powołania koordynatorów opiekunek i udziału koordynatorów w ustalaniu zakresu usługi dla każdej osoby, aż po sposób monitoringu usług i podniesienie płac opiekunek.

Efektom projektu jest także przetestowany schemat działań, na podstawie którego można opracować kryteria i standardy jakości dowolnych usług świadczonych przez służby miejskie. Model ten można wykorzystać przy kolejnych przedsięwzięciach, traktować jako pomoc w podniesieniu jakości innych działań MOPS lub miasta na rzecz mieszkańców. To nowatorska procedura uwzględniająca szeroko zakrojoną partycypację publiczną w tworzeniu instytucjonalnych procedur.

Zachęcamy do korzystania z zasobów bazy dobrych praktyk partycypacji prowadzonej przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych. Mamy nadzieję, że będą one dla Państwa inspiracją do pokonywania barier we współdecydowaniu i współtworzeniu przyszłości.

Źródło: Agnieszki Mulak, Standaryzacja usług opiekuńczych w Gdyni, Baza Dobrych Praktyk Partycypacji, FISE.