Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: sobota, 26, listopad 2016 23:00
Sylwia Cyrankiewicz-Gortyńska
Odsłony: 980

Co jakiś czas przez prasę przetaczają się smutne doniesienia o skandalicznym standardzie w domach opieki. Przykładem mogą być ostatnio głośno relacjonowane wypadki w Zgierzu, gdzie po śmierci sześciu podopiecznych zamknięto dom opieki (działający formalnie jako noclegownia). Jak im zapobiec?

Rzecznik Praw Obywatelskich oraz Najwyższa Izba Kontroli zwrócili się już z prośbą do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej o przebudowę regulacji prawnych związanych z prowadzeniem domów opieki. Jednak na wyniki trwających w Ministerstwie prac legislacyjnych na pewno trzeba będzie jeszcze poczekać, bowiem – cytując Panią Wiceminister Elżbietę Bojanowską – „*wprowadzenie kolejnych wymogów prawnych wymaga dogłębnego rozważenia*".

Odpowiedzialne jednostki samorządu terytorialnego (JST) nie powinny w tej sytuacji biernie czekać na ustawodawcę i zmianę przepisów. Wszelkie działania usprawniające można zacząć oddolnie od małych kroków lub od wprowadzania rozwiązań systemowych – zależnie od zasobów i potrzeb samorządu.

Co zatem samorządy mogą zrobić już dziś, by zapobiec nieprawidłowościom i przygotować lokalne systemy usług opiekuńczych na nadchodzące zmiany demograficzne? Oto cztery obszary działań profilaktycznych dla zapewnienia jakości w opiece długoterminowej.

1. Zadbać o lepszy przepływ informacji

Warto zweryfikować i udrożnić kanały komunikacyjne funkcjonujące pomiędzy poszczególnymi służbami i wydziałami działającymi w obszarze pomocy społecznej i opieki zdrowotnej. Zorganizowanie cyklicznych spotkań interesariuszy tych systemów, od reprezentantów wydziałów przez jednostki organizacyjne JST, dyrekcje domów pomocy społecznej, służby porządkowe czy lokalne organizacje pozarządowe, może być nie tylko okazją do rozmowy na szerszym forum, ale również źródłem bardzo cennych – często nieoficjalnych – informacji o potencjalnych zagrożeniach dla osób starszych.

Lepszy przepływ informacji to także ciągła edukacja społeczności lokalnej na temat dostępnych form wsparcia dla osób starszych oraz ułatwienie zgłaszania ewentualnych nieprawidłowości. Mieszkańcy powinni wiedzieć o instytucjach, do których można się zwrócić w razie podejrzeń, że osoby starsze są ofiarami przemocy (zarówno doświadczanej w placówkach opieki, jak i w domach rodzinnych).

Skuteczne w budowaniu świadomości, uwrażliwianiu i zachęcaniu do reagowania mogą być kampanie społeczne mające za cel przeciwdziałanie przemocy wobec osób starszych. Podstawową rolę informacyjną w mniejszych gminach wypełnią też szeroko dystrybuowane broszury, informatory czy plakaty z nazwami, numerami telefonów i zadaniami poszczególnych jednostek i organizacji.

2. Proaktywnie zadbać o standard usług, zamiast zarządzać kryzysem post factum

Ustawa o pomocy społecznej definiuje jedynie podstawowe wymogi formalne dla domów opieki. Na pewno nie są to kompleksowe normy gwarantujące wysoką jakość usług. Wypracowanie lokalnego systemu zarządzania jakością w placówkach opieki długoterminowej oraz monitorowanie spełniania tych wymogów to zadanie niewątpliwie potrzebne, ale wykraczające poza zasoby i możliwości finansowe większości JST.

Phoca PDF

Dlaczego więc nie skorzystać z już wypracowanych rozwiązań, przetestowanych i dostępnych w Unii Europejskiej i w Polsce?

W ostatnich latach w wielu krajach powstawały systemy zarządzania jakością i certyfikowania podmiotów świadczących opiekę dla osób starszych i niesamodzielnych. Przykładem może być projekt WeDo Europejskiego Partnerstwa na rzecz dobrostanu i godności osób starszych lub EQalin® – system certyfikacji wdrożony dotychczas przez ponad 150 placówek opiekuńczych w Europie, który w kilku regionach został uznany przez władze lokalne za standard wymagany od wszystkich jednostek świadczących opiekę nad osobami starszymi i niesamodzielnymi.

Polska pod tym względem dorównuje swoim zachodnim sąsiadom. Samorządy mogą skorzystać z krajowego programu certyfikacji personelu, dóbr i usług skierowanych do osób starszych OK Senior (http://www.oksenior.pl). Metodyka i kryteria certyfikacji opracowane zostały w partnerstwie Healthy Ageing z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej, PCG Polska i TÜV Rheinland Polska. - *Dzięki programowi certyfikacji OK Senior, który ma już za sobą pierwsze audyty, osoby starsze i ich bliscy mogą łatwo zidentyfikować sprawdzone domy opieki spełniające zdefiniowane kryteria* – komentuje Agata Miśkowiec, ekspert PCG Polska i Dyrektor Działu Współpracy z Samorządami Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej.

3. Wykorzystać możliwości nowoczesnych technologii

Nowoczesne systemy IT ułatwiają placówkom opieki zapewnienie podopiecznym wysokiego standardu usług i bezpieczeństwa mimo ciągłych braków kadrowych i rosnących kosztów opieki. Zarządzanie domem pomocy społecznej czy zakładem opiekuńczo-leczniczym z wykorzystaniem systemu informatycznego to z jednej strony sprawne zarządzanie operacyjne, a z drugiej możliwość podejmowania bardziej strategicznych decyzji w oparciu o szczegółowe dane.

W Polsce są dostępne systemy IT dedykowane dla opieki długoterminowej, które to ułatwiają. Jednym z najbardziej kompleksowych i jednocześnie zorientowanych na monitorowanie jakości usług świadczonych w placówkach opieki jest system SupraCare.

Z punktu widzenia dyrektorów jednostek opieki długoterminowej i samorządów je nadzorujących analizy danych gromadzonych w systemie informatycznym pozwalają na zwiększoną kontrolę nad ośrodkami, precyzyjny rachunek kosztów i większą transparentność działań. - *Nowa wiedza wynikająca z raportów z systemu SupraCare pozwala nam nie tylko lepiej dostosować funkcjonowanie domu i formę opieki do indywidualnych potrzeb każdego mieszkańca, ale jest także potwierdzeniem zwiększającej się efektywności naszej codziennej pracy* – zauważa Małgorzata Słomian, Dyrektor DPS Syrena, jednego z największych warszawskich domów pomocy społecznej, który wdraża nowoczesne technologie w opiece nad seniorami w celu wzmocnienia systemu usług opiekuńczych.

Odpowiedni system IT wdrożony we wszystkich placówkach opieki podległych danemu JST umożliwi ich wielowymiarowe porównywanie w celu standaryzacji opieki i rozpowszechniania najlepszych praktyk. Takie rozwiązania będą coraz popularniejsze wśród samorządów dojrzałych i gotowych do pracy nad efektywnością i stałym doskonaleniem usług świadczonych mieszkańcom.

4. Stworzyć innowacyjne systemy usług opiekuńczych oparte o rzetelną diagnozę potrzeb

Phoca PDF

Przygotowując się na zwiększone zapotrzebowanie na opiekę samorządy terytorialne powinny promować innowacyjne rozwiązania i reformować lokalny system usług opiekuńczych, by był bardziej elastyczny i dopasowany do różnorodnych potrzeb osób starszych. Te działania powinny być jednak każdorazowo poparte zebraniem obiektywnych i pełnych informacji co do potrzeb i oczekiwań mieszkańców.

- *Warto poszerzyć podstawowy zakres danych dostępnych w samorządowych jednostkach organizacyjnych. Zaproszenie osób starszych i ich bliskich do wspólnego wypracowania strategii, nazwania problemów, formułowania celów i ustalania priorytetów dla danej społeczności na pewno pozytywnie wpłynie na obecny wizerunek JST i późniejszy odbiór zaplanowanych usług* – podpowiada Ewa Rogalska, konsultant PCG Polska.

Wsparciem we wdrażaniu wszystkich powyższych rozwiązań może być przystąpienie do programu Gmina OK Senior pod parasolem Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej, gdzie zespół ekspertów od opieki długoterminowej i usług dla seniorów służy samorządom pomocą w realizacji takich inicjatyw.

Agata Miśkowiec, Ewa Rogalska PCG Polska Sp. z o.o.

Phoca PDF