ZPP sprawdza jakość usług z zakresu zdrowia i pomocy społecznej

Kategoria: Polityka Zdrowotna
Opublikowano: niedziela, 12, maj 2013 00:00
Barbara Łączna
Odsłony: 1429

Trwają audyty usług społecznych w ramach projektu „Innowacyjna i sprawna administracja”. Eksperci ZPP sprawdzają w jaki sposób realizowane są usługi z zakresu edukacji, zdrowia, pomocy społecznej, bezpieczeństwa i spraw technicznych. Sprawdzają poziom przygotowania i stosowania przez jednostki standardów usług publicznych, a także proces planowania świadczenia usług publicznych w oparciu o przyjęte schematy organizacji i wprowadzone kary usług. Pisaliśmy o pierwszych wnioskach dotyczących edukacji (ZPP prowadzi audyt usług publicznych w samorządach).

Kolejnym obszarem audytu istotnym z punktu widzenia oceny realizacji przez jednostkę usług publicznych jest zdrowie. W ramach tego zadania audytor dokonuje weryfikacji strategii i dokumentów planistycznych w zakresie ochrony i promocji zdrowia. Zaopiniowaniu podlega również storna instytucjonalna przyjętego modelu świadczenia usług zdrowotnych poprzez wskazanie siatki szpitali, przychodni, jednostek specjalistycznych i aptek funkcjonujących na terenie danej jednostki, wraz ze wstępną analizą struktury wydatków budżetowych rezerwowanych na ten cel. Do typowych słabych stron w realizacji usług zdrowotnych zaliczyć można w pierwszym rzędzie brak standardów świadczenia usług zdrowotnych, oraz nieopracowywanie kart usług zdrowotnych, w rezultacie tego standaryzacja tych usług na terenie jednostki jest trudna do przeprowadzenia. Podobnie, w stopniu niewystarczającym prowadzone jest wsparcie ukierunkowane przede wszystkim na działania prewencyjne, na które składają się kampanie informacyjno-promocyjne.

Jak wynika z przeprowadzonych audytów, świadczenia usług pomocy społecznej realizowane są zazwyczaj zgodnie z obowiązującymi standardami, które zasadniczo wynikają z ustawy o pomocy społecznej. Średnio na zadania z zakresu pomocy społecznej przeznaczanych jest około 20 - 25% wydatków budżetu, i ich wartość utrzymywana jest od kilku lat na stabilnym poziomie. W większości jednostek przygotowano i wprowadzono karty usług pomocy społecznej, które udostępniane są na stronach internetowych jednostek. Zostały one opracowane zgodnie z powszechnymi normalnymi, zawierają wszystkie niezbędne informacje, oraz są przejrzyste i czytelne. Jedyną uwagę można sformułować do sposobu zamieszczenia kart na stronach internetowych jednostek, który powoduje trudności w ich odnalezieniu.

Niestety wciąż słabo wykorzystywane są podstawowe narzędzia konsultacji społecznych, w ograniczonym stopniu prowadzone są także badania satysfakcji i potrzeb odbiorców usług społecznych, co mogłoby pozwolić na rzeczywiste świadczenie usług w odpowiedzi na istniejące potrzeby społeczne i lepiej dopasować je do potrzeb mieszkańców.

Projekt realizowany jest przy współfinansowaniu ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Phoca PDF