

CZYM SĄ USŁUGI OPIEKUŃCZE ŚWIADCZONE W SYSTEMIE POMOCY SĄSIEDZKIEJ



CZYM SĄ USŁUGI OPIEKUŃCZE – ŚWIADCZONE W SYSTEMIE USŁUG SĄSIEDZKICH?

Zmiany demograficzne, starzenie się społeczeństwa, niedostosowanie oferty usługowej do obecnych potrzeb – te i inne truistyczne stwierdzenia znane nam są ze wszystkich profesjonalnych i mniej profesjonalnych publikatorów. Fakty dotyczące zmian w strukturze społecznej i związanych z nią problemów społecznych identyfikowanych obecnie nie da się lekceważyć, gdyż rynek usług opiekuńczych to jeden z najbardziej dynamicznie rozwijających się rynków zbytu usług społecznych.

Warto zwrócić uwagę, iż konieczne jest tworzenie profesjonalnych systemów wsparcia osób z niepełnosprawnościami, osób starszych lub długotrwale chorych, za czym przemawiają zarówno aspekty merytoryczne jak i ekonomiczne.

Założenia pełnego i systemowego wsparcia osób wymagających wsparcia w systemie pomocy społecznej opierają się na podziale usług skierowanych do osób starszych i z niepełnosprawnościami na pięć sposobów realizowania dla nich wsparcia:

- a) usługi opiekuńcze – realizowane przez zatrudnionych przez gminę lub działających na zlecenie gminy profesjonalnych opiekunów;
- b) sąsiedzkie usługi opiekuńcze – osoby wymagające pomocy mogą korzystać ze wsparcia ze strony osób mieszkających obok;
- c) usługi świadczone w mieszkaniach wspomaganych – czasowe lub stałe;
- d) usługi świadczone w ośrodku wsparcia;
- e) pobyt i usługi w domu pomocy społecznej.

W sposób szczególny należy zwrócić uwagę na uzupełnienia systemu wsparcia osób starszych i niepełnosprawnych, o świadczenie realizacji usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich.

USŁUGA SĄSIEDZKA POLEGA NA WSPARCIU OPIEKUŃCZYM OSOBY Z TRUDNOŚCIAMI ŻYCIOWYMI, KTÓRE JEST ŚWIADCZONE PRZEZ REALIZATORÓW FUNKCJONUJĄCYCH W JEJ NAJBLIŻSZYM OTOCZENIU, CZYLI OPIEKUNÓW POSIADAJĄCYCH NAJBLIŻSZY KONTAKT Z OSOBĄ WYMAGAJĄCĄ WSPARCIA. JUŻ Z TEJ PERSPEKTYWY WIDAĆ, IŻ PRZENIESIENIE AKCENTU W REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH NA NAJBLIŻSZE ŚRODOWISKO OSOBY WYMAGAJĄCEJ WSPARCIA, POGŁĘBIA WIĘZI SPOŁECZNE W LOKALNEJ WSPÓLNOCIE I UCZY ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA CZŁONKÓW DANEJ SPOŁECZNOŚCI NA POZIOMIE SĄSIEDZKIM.

ELASTYCZNOŚĆ USŁUG

Usługi sąsiedzkie muszą być ściśle dostosowane do potrzeb osób starszych i osób z niepełnosprawnościami oraz osób z trudnościami w samodzielnym funkcjonowaniu w środowisku. Sąsiedzka forma wsparcia, dostosowana jest do indywidualnych potrzeb osoby korzystającej z pomocy, bowiem kluczową cechą tej pomocy jest elastyczność, zarówno w ustaleniu osoby świadczącej usługi, zakresu i form pomocy, godzin świadczenia usług, monitorowania wsparcia, itd.

Wsparcie sąsiedzkie przekłada się bezpośrednio, zwłaszcza ze względu na istniejące w środowisku lokalnym więzi, na wydłużenie okresu funkcjonowania osoby starszej czy z niepełnosprawnościami w środowisku.

Stanowi efekt pożądaný z punktu widzenia osoby wobec której usługi są świadczone (własne środowisko = bezpieczeństwo, poczucie własnej wartości, relacje osobowe, etc.), a także efekt ekonomiczny dla gmin, gdyż pomoc ta jest dużo tańsza niż stacjonarne formy pomocy społecznej np. w postaci pobytu i usług w DPS. Założeniem procesu wdrażania usług sąsiedzkich jest ścisła współpraca wszystkich interesariuszy tego procesu, w tym: osoby zainteresowanej, realizatorów usług, ośrodka pomocy społecznej, rodziny, środowiska sąsiedzkiego, itp.

WYNAGRODZENIE OPIEKUNÓW W USŁUGACH SĄSIEDZKICH

Ważnym zagadnieniem koniecznym do omówienia jest sposób wynagradzania realizatorów usług opiekuńczych w systemie sąsiedzkim. Wydaje się, iż najbardziej praktycznym sposobem zatrudnienia realizatorów jest zawarcie umowy cywilno – prawnej z określonym wynagrodzeniem ryczałtowym. O wynagrodzeniu ryczałtowym szczegółowo traktuje art. 632 § 1 kodeksu cywilnego, który mówi, że jeżeli strony umówiły się o wynagrodzenie ryczałtowe, przyjmujący zamówienie nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, chociażby w czasie zawarcia umowy nie można było przewidzieć rozmiaru lub kosztów prac. Ma to zasadnicze znaczenie, gdyż w przypadku usług sąsiedzkich wskaźnikiem osiągnięcia rezultatu będzie zadowolenie klienta i ocena poziomu zaspokojenia potrzeb osoby korzystającej, nie zaś faktyczna ilość godzin zrealizowanych usług. Wynagrodzenie ryczałtowe pozwala stronom umowy uzyskać pewność co do kwoty, którą będą musiały zapłacić lub otrzymają jako wynagrodzenie, co daje bezpieczeństwo ekonomiczne obu podmiotom umowy.

PROCES WDRAŻANIA REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH SYSTEMEM USŁUG SĄSIEDZKICH SKŁADA SIĘ Z PIĘCIU ETAPÓW:

ETAP 1

ANALITYCZNY

OBEJMUJE ON DZIAŁANIA OPS, W CZASIE KTÓRYCH OŚRODEK PODEJMUJE DECYZJĘ O EWENTUALNYM WDRAŻANIU USŁUG. INSTYTUCJA DOKONUJE ANALIZY POTRZEB, IDENTYFIKUJE ŚRODOWISKA, DOKONUJE ANALIZ FINANSOWYCH, DOKONUJE PRZEGLĄDU WEWNĘTRZNYCH PROCEDUR I PRAWA MIEJSCOWEGO. ETAP TEN KOŃCZY SIĘ DECYZJĄ O WDRAŻANIU USŁUG

ETAP 2

WYPRACOWANIA WŁASNEGO STANDARDU USŁUG SĄSIEDZKICH

W RAMACH KTÓREGO SPECJALIŚCI OŚRODKA USTALAJĄ ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG, ICH ZAKRES, ZASADY NADZORU, ZASADY ROZLICZANIA, USTALAJĄ WSKAŹNIKI, PRZYGOTOWUJĄ DOKUMENTACJE FORMALNĄ DOTYCZĄCĄ REALIZACJI USŁUG. ETAP TEN FORMALNIE PRZYGOTOWUJE ZASADY REALIZACJI USŁUG, W TYM WARUNKI REKRUTACJI ŚRODOWISK. WARTO ZAZNACZYĆ, IŻ W TWORZENIU STANDARDÓW UCZESTNICZY INTERDYSCYPLINARNY ZESPÓŁ PRACOWNIKÓW OŚRODKA, W TYM SPECJALIŚCI DS. OPIEKI, PRAWNI, SPECJALIŚCI DS. ŚWIADCZEŃ, KADROWIEC, ITP.

ETAP 3

PRZYGOTOWANIA ŚRODOWISK SĄSIEDZKICH DO REALIZACJI USŁUG NA PODSTAWIE WYPRACOWANEGO STANDARDU

DOKONYWANY JEST PROCES REKRUTACJI ŚRODOWISK W KTÓRYCH MAJĄ BYĆ REALIZOWANE USŁUGI ORAZ REALIZATORÓW ŚWIADCZEŃ. PROCES TEN OPIERA SIĘ NA PRZEKAZYWANIU INFORMACJI, ZAZNAJAMIANIU ZE STANDARDAMI, SZCZEGÓŁOWEJ DIAGNOZIE ORAZ NA KOMPONENCIE SZKOLENIOWYM REALIZATORÓW USŁUG (SZKOLENIA WIELOASPEKTOWE).

ETAP 4

REALIZACJA USŁUG SĄSIEDZKICH

W ŚRODOWISKACH REALIZOWANE SĄ USŁUGI OPIEKUŃCZE W FORMIE USŁUG SĄSIEDZKICH

ETAP 5

NADZÓR NAD REALIZACJĄ USŁUG ORAZ WSPARCIE SPECJALISTYCZNE ICH REALIZATORÓW

W RAMACH TEGO ETAPU OPS, KONTROLUJE JAKOŚĆ USŁUG, MONITORUJE ZAKRES USŁUG, ZA POMOCĄ WYPRACOWANYCH NARZĘDZI OKREŚLA POZIOM SATYSFAKCJI OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z ŚWIADCZENIA.

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA SPOSÓB REALIZACJI USŁUG

UWARUNKOWANIA OSOBISTE OSOBY WYMAGAJĄCEJ WSPARCIA

sprawność klienta	Jednym z bardziej istotnych czynników wpływających na zakres realizowanych usług opiekuńczych jest stopień sprawności fizycznej i psychicznej klienta. Jest to czynnik determinujący zakres planu usług do realizacji w środowisku.
oczekiwania klienta odnośnie zakresu usług	Subiektywne oczekiwania klienta są jednym z bardzo istotnych czynników wpływających na proces realizacji usług. Muszą one zostać zderzone z obiektywną oceną przestarek w zakresie zakresu realizacji usług.
otwartość na realizację usług i chęć dokonywania zmiany	Zasadnicze znaczenie ma też nastawienie osobiste klienta usług. Jego zaangażowanie w proces dokonywania zmiany, współuczestnictwo w realizacji usług i zaangażowanie są jednym z elementów wpływających na osiągnięcie pozytywnych efektów usług.

UWARUNKOWANIA ŚRODOWISKA W KTÓRYM ZAMIESZKUJE OSOBA WYMAGAJĄCA WSPARCIA

osoby zdolne do realizacji usług	Warunkiem niezbędnym do realizacji usług sąsiedzkich jest zamieszkiwanie w najbliższej okolicy osoby zdolnej do realizacji usług pod względem fizycznym, psychicznym, intelektualnym. Osoba ta musi również wyrażać chęć wsparcia klienta.
brak osób zdolnych do realizacji usług	Istotną przeszkodą w realizacji usług może być sytuacja, gdy w środowisku zamieszkania klienta nie znajduje się osoba dająca odpowiednią rękąjmię należytej realizacji usług.
brak więzi społecznych uniemożliwiających realizację usług	Brak wzajemnej akceptacji klienta oraz realizatora usług jest przeszkodą w realizacji usług. Zatem brak więzi sąsiedzkich, brak akceptacji jest uwarunkowaniem negatywnym w zakresie możliwości realizacji usług.

ZAKRES KOMPETENCJI OSÓB REALIZUJĄCYCH USŁUGI

cechy osobiste	Realizator usług musi posiadać minimalny zakres kompetencji społecznych niezbędnych do zadań w zakresie świadczenia usług opiekuńczych. Powinien posiadać odpowiednią cierpliwość, wrażliwość, delikatność, oraz inne cechy osobiste niezbędne w zakresie realizacji zadań.
motywacja	Osoba realizująca usługi musi cechować się również dużą motywacją w pracy ukierunkowaną na osiągnięcie celów, nie zaś „spektakularnych” sukcesów działań.
wiedza i kompetencja	Jednym z ważnych zadań w realizacji usług w systemie sąsiedzkim jest podnoszenie kompetencji kluczowych realizatorów. Za takie kompetencje uważane są przede wszystkim: umiejętność udzielania pierwszej pomocy, umiejętności pielęgnacyjne oraz kompetencje komunikacyjne. Dlatego niezbędne są rekomendacje dotyczące szkoleń dla realizatorów.

ZAKRES REALIZOWANYCH USŁUG SĄSIEDZKICH.

ZAKRES SĄSIEDZKICH USŁUG OPIEKUŃCZYCH OBEJMUJE TRZY RODZAJE USŁUG:

USŁUGI GOSPODARCZE

ODNOSZĄ SIĘ WPROST DO ZABEZPIECZENIA POTRZEB NA POZIOMIE BYTOWYM, ZATEM DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ OPIEKUNA W TYM ZAKRESIE MAJĄ ZABEZPIECZYĆ PRZEDĘ WSZYSTKIM POTRZEBY FIZJOLOGICZNE, KTÓRE TWORZĄ WARUNKI DO ZAPEWNIENIA KLIENTOWI WARUNKÓW DO POPRAWNEGO FUNKCJONOWANIA W SENSIE FIZYCZNYM.

USŁUGI PIELEGNACYJNE

MAJĄ NA CELU ZABEZPIECZENIE POTRZEB W ZAKRESIE BEZPIECZEŃSTWA, ZAPEWNIENIA OPIEKI HIGIENICZNEJ, PIELEGNACJI ORAZ STWORZENIA KLIMATU, W KTÓRYM OPIEKUN DAJE OPARCIE SWOJEMU KLIENTOWI.

USŁUGI SPOŁECZNE

SŁUŻĄ ZABEZPIECZENIU POTRZEB SPOŁECZNYCH KLIENTA, W TYM ZAŁATWIANIA SPRAW URZĘDOWYCH, KONTAKTÓW INTERPERSONALNYCH, ROZWOJU LUB PODTRZYMANIU ZAINTERESOWAŃ, ITP.

PRZYKŁADOWY ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG SĄSIEDZKICH

ZAKRES USŁUG GOSPODARCZYCH:

1. ZAKUPY ARTYKUŁÓW SPOŻYWCZYCH I INNYCH POTRZEBNYCH W GOSPODARSTWIE DOMOWYM
2. DOSTARCZENIE JEDNEGO CIEPŁEGO POSIŁKU LUB WSZYSTKICH POSIŁKÓW LUB PRZYGOTOWANIE ŚNIADANIA I/LUB OBIADU I/LUB KOLACJI
3. POMOC PRZY SPOŻYWANIU POSIŁKÓW
4. UTRZYMANIE W CZYSTOŚCI NACZYŃ STOŁOWYCH, KUCHENNYCH I INNEGO SPRZĘTU GOSPODARSTWA DOMOWEGO SŁUŻĄCEGO PODOPIECZNEMU
5. UTRZYMYWANIE W CZYSTOŚCI SPRZĘTU SANITARNEGO I URZĄDZEŃ SANITARNYCH
6. PRANIE BIELIZNY OSOBISTEJ ORAZ LEKKIEJ ODZIEŻY PODOPIECZNEGO
7. DBANIE O CZYSTOŚĆ BIELIZNY POŚCIELOWEJ I CIĘŻKIEJ ODZIEŻY PODOPIECZNEGO (ODDANIE DO PRALNI)
8. PALENIE W PIECU I PRZYNOŚNIENIE WĘGLA
9. UTRZYMYWANIE CZYSTOŚCI W POMIĘSZCZENIACH UŻYTKOWANYCH PRZEZ OSOBĘ KORZYSTAJĄCĄ Z POMOCY:
 - A) WYKONYWANIE BIEŻĄCYCH PORZĄDKÓW
 - B) MYCIE OKIEN (NP. RAZ NA 3 MIESIĄCE)

ZAKRES USŁUG PIELĘGNACYJNYCH:

1. TOALETA PORANNA I/LUB WIECZORNA, W ŁÓŻKU LUB ŁAZIENCIE:
 - A) MYCIE GŁOWY
 - B) MYCIE PEŁNE - KAPANIE
 - C) MYCIE OKREŚLONYCH CZĘŚCI CIAŁA
 - D) OBCINANIE PAZNOKCI
 - E) GOLENIE
 - F) CZESANIE
2. ZMIANA BIELIZNY OSOBISTEJ
3. ZMIANA POŚCIELI
4. POMOC PRZY ZAŁATWIANIU POTRZEB FIZJOLOGICZNYCH (NA BIEŻĄCO WG POTRZEB KLIENTA):
 - A) WYSADZANIE NA TOALETĘ LUB BASEN LUB KRZESŁO TOALETOWE
 - B) ZMIANA PAMPERSA
5. KARMIENIE KLIENTA:
6. POMOC W PRZYJMOWANIU LEKÓW, W TYM: PRZYGOTOWANIE DAWKI LEKÓW WG ZLECENIA LEKARZA, WYJĘCIE Z BLISTRA/POJEMNIKA, PODANIE KLIENTOWI, PODANIE WODY DO POPICIA LEKU, PRZYPILNOWANIE W PRZYJĘCIU LEKÓW, INNE

ZAKRES USŁUG SPOŁECZNYCH - ZAŁATWIANIE SPRAW ŻYCIOWYCH

1. ZAMAWIANIE WIZYT LEKARSKICH, KONTAKT Z LEKARZEM W SPRAWACH DOTYCZĄCYCH PODOPIECZNEGO, REALIZACJA RECEPT (NA BIEŻĄCO WG POTRZEB KLIENTA)
2. ORGANIZOWANIE I REALIZOWANIE SPACERÓW
3. PODTRZYMYWANIE INDYWIDUALNYCH ZAINTERESOWAŃ
 - A) DOSTARCZANIE PRASY, KSIĄŻEK
 - B) DOSTARCZANIE FILMÓW, PŁYT, ITP.
 - C) ZACHĘCANIE DO ZAJĘĆ HOBBISTYCZNYCH
 - D) ORGANIZOWANIE KONTAKTÓW SĄSIEDZKICH
 - E) PODSTAWOWE FORMY TERAPII ZAJĘCIOWEJ
4. ZAŁATWIANIE SPRAW URZĘDOWYCH (JEDEN RAZ W MIESIĄCU)
 - A) ZAPŁACENIE CZYNSZU
 - B) PŁACENIE MEDIÓW
 - C) WYRABIANIE DOKUMENTÓW
 - D) REALIZOWANIE ODPLATNOŚCI ZA USŁUGI
5. PROWADZENIE EWIDENCJI WYDATKÓW I ROZLICZANIE SIĘ Z PODOPIECZNYM Z WYDANYCH PIENIĘDZY.

OCZEKIWANIA OD REALIZATORA USŁUG:

REALIZATOR USŁUG, PODCZAS WYKONYWANIA OBOWIĄZKÓW POWINIEN PRZESTRZEGAĆ NASTĘPUJĄCYCH ZASAD:

1. PRZESTRZEGAĆ ZASAD ETYCZNYCH ŚWIADCZENIA USŁUG,
 2. WYKONYWAĆ ZADANIA SUMIENNIE I STARANNIE,
 3. ZACHOWYWAĆ TAJEMNICĘ SŁUŻBOWĄ,
 4. TROSZCZYĆ SIĘ O DOBRO OSOBY KLIENTA I JEGO MAJĄTKU,
 5. PRZESTRZEGAĆ ZASAD WSPÓŁŻYCIA SPOŁECZNEGO,
 6. STOSOWAĆ KOMUNIKACJĘ PARTNERSKIEJ ORAZ KOMUNIKACJĘ BEZ PRZEMOCY.
- REALIZATOR, W TRAKCIE WYKONYWANIA CZYNNOŚCI UŻYWA ZAWSZE ŚRODKÓW OCHRONY INDYWIDUALNEJ.

PRZYKŁADOWY KONTRAKT O ŚWIADCZENIE USŁUG SĄSIEDZKICH

KONTRAKT nr zawarty w dniu
pomiędzy

.....
zwanym dalej Zleceniodawcą

a

1. Panią/em zam., PESEL, zwanym dalej Wykonawcą
2. Panią/em zam., PESEL, zwanym dalej Korzystającym

Strony zgodnie ustalają:

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usług opiekuńczych - sąsiedzkich, w okresie do w mieszkaniu i na rzecz Korzystającego, zgodnie z decyzją administracyjną
2. Szczegółowy zakres zleconego Wykonawcy zadania obejmuje pomoc i opiekę w zakresie zaspokajania codziennych potrzeb życiowych i zdrowotnych, tj. świadczeniu usług opiekuńczych - sąsiedzkich, których zakres został ujęty w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
3. Wykonawca oświadcza, iż posiada dostateczną wiedzę merytoryczną i doświadczenie, pozwalające na zrealizowanie niniejszego zlecenia.

§ 2

1. Wykonawca odpowiada za wykonanie zakresu usług i ponosi z tego tytułu pełną odpowiedzialność.
2. Wykonawca nie może powierzyć prac wymienionych w § 1 innym osobom bez zgody Zleceniodawcy.
3. W przypadku dokonywania zakupów na rzecz klienta, wydatki związane z zakupami ponoszone są ze środków Korzystającego, natomiast prace porządkowe wykonywane są z wykorzystaniem materiałów i środków czystościowych powierzonych przez klienta opiekunce.
4. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody spowodowane przez siebie przy wykonywaniu zlecenia.

§ 3

1. Usługi są odpłatne. Zleceniodawca zobowiązuje się zapłacić wynagrodzenie za wykonanie usługi ryczałtowo: kwotę zł brutto miesięcznie (słownie: 00/100 brutto). Kwota ta uwzględnia wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotowego zlecenia, w tym należne podatki oraz inne koszty realizacji zlecenia.
2. Strony ustalają, iż wynagrodzenie za zrealizowaną usługę będzie wypłacone w terminie 14 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionego rachunku.
3. Wynagrodzenie będzie wypłacone na rachunek bankowy/lub w kasie - Nr rachunku bankowego
4. Korzystający poniesie odpłatność za realizację usług w kwocie określonej w decyzji administracyjnej - miesięcznie na rzecz Zleceniodawcy, płatne na konto Zleceniodawcy nr

§ 4

1. Wykonawcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym (bez zachowania okresu wypowiedzenia), w następujących sytuacjach:
 - w przypadku niewłaściwego wykonywania usług,
 - w przypadku niewywiązywania się z obowiązków wynikających z umowy,
 - w przypadku naruszenia zasad współżycia społecznego,
 - w innych sytuacjach, w których naruszony zostanie istotny interes Korzystającego lub Zleceniodawcy.
2. Stronom umowy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 5

Spory mogące wyniknąć w związku z realizacją niniejszej umowy rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby Zleceniodawcy.

§ 6

W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy, a dotyczących jej przedmiotu, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 7

Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
Zleceniodawca

.....
Korzystający

.....
Zleceniobiorca