



Raport końcowy z realizacji projektu „Nowa Jakość dla Seniora”

Załącznik 1 do raportu – Szczegółowa prezentacja kryteriów dostępności do usług opiekuńczych i zasad certyfikacji niestacjonarnych usług opiekuńczych i personelu świadczącego usługi opiekuńcze

W wyniku przeprowadzonego drugiego badania ilościowego wyszczególniono kilka cech dostępności usługi opiekuńczej, a mianowicie:

- kryterium finansowe, czyli możliwości potencjalnego beneficjenta do współfinansowania usługi,
- kryterium zdrowotne, czyli stan zdrowia, kwalifikujący do uzyskania pomocy w postaci opieki dochodzącej,
- kryterium jakościowe, czyli charakterystyka samej usługi, wpływająca na komfort życia podopiecznego.

Przedstawiony poniżej opis kryteriów jakościowych wynika z oczekiwań względem systemu świadczenia usług opiekuńczych, jakie wyrazili respondenci. Kryterium finansowe uzależnia dostęp do systemu seniora w dwojaki sposób: poprzez niskie dochody uzyskiwane w gospodarstwie domowym, jako świadczenie opłacane przez właściwą jednostkę, a także poprzez dochody pozwalające na nabycie usług na wolnym rynku (w mniejszym stopniu).

Zalecenia dotyczące polityki informacyjnej podmiotu świadczącego usługi opiekuńcze mają na celu usprawnienie zbierania informacji dotyczącej podopiecznego tak, aby zaproponowana usługa odpowiadała jego potrzebom i skutecznie niwelowała, w ramach dostępnych środków, jego obciążenia chorobowe.

Standard oparty na uzyskanych wynikach badania jest odpowiedzią na oczekiwania beneficjentów usługi i daje możliwość oceny rozbieżności pomiędzy kryteriami jakościowymi świadczonej usługi w stosunku do danej grupy podopiecznych a postulowanymi w projekcie.

1. Wstęp

Standard jakości usług opiekuńczych dla seniorów został opracowany w odpowiedzi na rosnące zapotrzebowanie na usługi wspierające osoby starsze niesamodzielne. Do grupy starszych osób niesamodzielnych należy zaliczyć przede wszystkim osoby wymagające wsparcia ze względu na swój wiek i wynikający z niego stan zdrowia.

ASOS 2014-2020

Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej
Osób Starszych na lata 2014-2020

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Osoby starsze stanowią coraz większą część polskiego społeczeństwa. Znaczący wzrost liczby osób starszych wystąpi już w najbliższych latach – w 2015 r. wiek 65 lat osiągnęły osoby urodzone w 1950 r., a w kolejnych latach populację ludzi starszych będą zasilaly bardzo liczne roczniki wyżu urodzeń z lat 50-tych. Przebieg zmian liczebności subpopulacji 65+ pokrywa się bowiem nierozdzielnie z występowaniem wyżów i niżów urodzeń w II połowie ubiegłego stulecia. Dynamika tego procesu ulegnie spowolnieniu dopiero w 2020 r. Udział procentowy ludności w wieku 65 lat i więcej w ogólnej liczbie ludności wzrośnie z 15,8% w 2015 r. do 18,9% w 2020 r., by w 2035 r. osiągnąć poziom 23,3%, co stanowi prawie ¼ społeczeństwa.¹

Dodatkowo należy zauważyć, że do 2025 r. będzie wzrastał udział „młodszej” subpopulacji (65-79 lat) – tę grupę osób starszych będą w kolejnych latach zasilaly osoby urodzone w latach 1949-1965. Po 2025 r. osoby urodzone w czasie powojennego wyżu urodzeń zaczną osiągać wiek 80+, co wpłynie na znaczący wzrost liczebny tej grupy.² Proces demograficznego starzenia się ludności przebiegać będzie nierównomiernie, w większym stopniu kształtując strukturę demograficzną mieszkańców miast. Zgodnie z prognozą Głównego Urzędu Statystycznego (GUS), w miastach będzie znacznie wyższy odsetek osób w wieku 80 i więcej lat.³

Wskazane wyżej tendencje starzenia się społeczeństwa związane z wydłużaniem się życia należy dodatkowo skorelować ze spadkiem urodzeń oraz zmniejszeniem się populacji osób w wieku produkcyjnym wynikającym z mniejszej liczebności roczników wchodzących na rynek pracy, co dodatkowo jest wzmocnione migracjami zewnętrznymi.

Wszystkie wymienione czynniki wskazują na wzrost zapotrzebowania w najbliższych latach na różne formy pomocy i wsparcia w szczególności dla najstarszych mieszkańców miast. Ze względu na wynikające z wieku i stanu zdrowia obniżenie się naturalnej sprawności, wielu z nich będzie potrzebować wsparcia w swoim codziennym funkcjonowaniu. Z racji tego, że duża populacja osób starszych, szczególnie kobiet (znaczenie ma tu wyższa średnia dla długości życia niż u mężczyzn), mieszka w jednoosobowych gospodarstwach domowych, a wsparcie rodziny ze względu na zwiększoną mobilność społeczeństwa nie zawsze jest możliwe – pomoc osobom starszym musi pochodzić od podmiotów zewnętrznych.

Ze względu na rachunek ekonomiczny i mentalność osób starszych, które wolą pozostać we własnym domu, wskazane jest rozwijanie w najbliższych latach sektora usług, które umożliwią seniorom jak najdłuższe przebywanie w dotychczasowym miejscu zamieszkania. Z perspektywy państwowej opieki społecznej jest to rozwiązanie tańsze, ponieważ nie wymaga wysokich nakładów związanych ze świadczeniem pomocy stacjonarnej. Dla seniora zmiana miejsca zamieszkania wiąże się z dużym stresem. Osoby starsze okazują najczęściej

¹ Główny Urząd Statystyczny, *Sytuacja demograficzna osób starszych i konsekwencje starzenia się ludności Polski w świetle prognozy na lata 2014-2050*, listopad 2014, str. 35. <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/sytuacja-demograficzna-osob-starszych-i-konsekwencje-starzenia-sie-ludnosci-polski-w-swietle-prognozy-na-lata-2014-2050,18,1.html> (dostęp: 24.11.2015)

² *Ibid.*, str. 37.

³ *Ibid.*, str. 37, 40.

niechęć dla takiego rozwiązania. Związany emocjonalnie z miejscem zamieszkania senior woli przebywać we własnym domu. Daje mu to poczucie bezpieczeństwa i ma znaczenie psychoterapeutyczne wzmacniające zdrowie psychiczne, co przekłada się na lepszy stan zdrowia fizycznego.

W zależności od potrzeb osoby starszej, usługi wspierające w domu podopiecznego mogą obejmować doraźną pomoc w przygotowywaniu posiłków, realizacji zakupów, utrzymaniu czystości i innych codziennych czynnościach, aż po specjalistyczne świadczenia medyczne. Podczas gdy usługi medyczne mogą być realizowane w ramach opieki pielęgniarstwa świadczonej w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia, wsparcie dla codziennego funkcjonowania w celu uzupełnienia braków wynikających z obniżenia sprawności wywołanej wiekiem lub stanem zdrowia, jest obszarem dla działań profesjonalnych opiekunów i firm opiekuńczych.

Ze względu na tendencje w zachowaniu rodzin seniorów oraz podmiotów państwowych, których celem staje się dostarczenie osobom starszym usług o odpowiedniej jakości, koniecznością jest opracowanie standardu, który wskaże organizacjom z branży opiekuńczej warunki, których spełnienie pozwoli realizować świadczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i wysokiej jakości, adekwatnych do potrzeb klientów.

Cel dla niezależnej jednostki certyfikującej, poza wskazaniem standardu działań dla firm opiekuńczych, stanowi również promowanie dobrych praktyk w zakresie usług opieki nad podopiecznym w jego miejscu zamieszkania oraz dostarczenie instytucjom państwowym oraz osobom prywatnym sprawdzonych informacji na temat jakości usług świadczonych przez dany podmiot. Przyznanie certyfikatu jakości dochodzących usług opiekuńczych dla seniorów ma na celu wzmocnienie zaufania do danej organizacji i wyróżnienie jej wśród podobnych podmiotów na rynku jako wiarygodnego partnera wspomagającego działania na rzecz podnoszenia komfortu i jakości życia osób niesamodzielnych.

2. Zakres standardu

Niniejszy standard stanowi zbiór wymagań sprawdzających system zapewnienia jakości usług świadczonych osobom niesamodzielnym w ich domu zamieszkania. Wymagania standardu skoncentrowane są wokół czterech obszarów działania podmiotu świadczącego usługi opieki, które mają znaczenie dla weryfikacji, czy świadczone usługi odpowiadają oczekiwaniom klientów i są świadczone zgodnie z prawem:

- organizacja świadczonych usług opiekuńczych,
- polityka informacyjna firmy opiekuńczej,
- zapewnianie kompetencji i kwalifikacji personelu,
- ramy prawne prowadzonej działalności.

Certyfikacji wg wymagań niniejszego standardu mogą poddać się podmioty świadczące usługi opieki nad osobami niesamodzielnymi. Obszar działania certyfikowanych organizacji to opieka doraźna (podstawowa opieka pielęgnacyjna) świadczona w domu osoby niesamodzielnej ze względu na zaawansowany wiek lub stan zdrowia. Certyfikacja jest

potwierdzeniem, że weryfikowany podmiot posiada system zapewnienia jakości w świadczeniu usługi opieki, nie jest natomiast dowodem spełnienia wymagań prawnych związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce.

3. Terminy i definicje

Firma opiekuńcza – przedsiębiorstwo świadczące usług opieki nad osobami niesamodzielnymi w miejscu zamieszkania.

Dokumentacja – warunki przetargu, decyzja, umowa o świadczenie usług lub kontrakt na usługi z jednostką zlecającą lub klientem indywidualnym, na podstawie których wykonywana są usługi opiekuńcze.

Podopieczny – osoba, która jest beneficjentem usług opiekuńczych.

Klient – osoba fizyczna lub organizacja dokonująca zakupu usług opiekuńczych, zlecająca opiekę nad osobą niesamodzielną.

Opiekun – osoba wykonująca w imieniu firmy opiekuńczej, na podstawie dokumentacji, czynności i zadania związane z opieką nad osobą niesamodzielną.

Instytucja zlecająca usługi opiekuńcze – podmiot (najczęściej właściwa jednostka samorządowa), który w drodze przetargu powierza firmie opiekuńczej wykonywanie usług opiekuńczych.

Harmonogram realizacji usługi – ustalone dni tygodnia i godziny podczas których realizowane są usługi opiekuńcze (także w ramach dyżuru).

Usługi opiekuńcze – zakres czynności i zadań wykonywanych przez opiekuna w domu podopiecznego.

Umowa o świadczenie opieki – pisemne porozumienie zawarte pomiędzy firmą opiekuńczą a opiekunem ustalające wzajemne prawa i obowiązki stron oraz zawierające informacje niezbędne do realizacji usługi opieki nad osobą niesamodzielną, zgodnie z wymaganiami niniejszego standardu i wymaganiami prawnymi.

Materiały informacyjne – informacja przekazywana przez firmę opiekuńczą lub jej przedstawicieli w jakiegokolwiek postaci, zawierająca postanowienia związane z zasadami i warunkami świadczenia usług opiekuńczych.

Koordinator usług opiekuńczych – pracownik firmy opiekuńczej odpowiedzialny za nadzorowanie i planowanie pracy opiekunów.

Reklamacja – skierowana do firmy opiekuńczej informacja wyrażająca niezadowolenie związane z realizacją usługi opieki nad osobą niesamodzielną.

System zapewnienia jakości usług opieki – system zarządzania firmą opiekuńczej ustanowiony dla zapewnienia jakości i spełnienia wymagań w odniesieniu do realizacji usługi opieki nad osobami niesamodzielnymi.

Kompetencje personelu – wykazana zdolność stosowania wiedzy i umiejętności dla osiągnięcia zamierzonych efektów i wyników.

Procedura – ustalony, udokumentowany i formalnie zatwierdzony sposób wykonywania czynności w zakresie działań realizowanych przez firmę opiekuńczą.

Niezgodność – niespełnienie wymagania niniejszego standardu lub wymagania prawnego.

Działania korygujące – działania zmierzające do wyeliminowania przyczyn niezgodności.

Działania zapobiegawcze – działanie w celu wyeliminowania potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney.

4. Audytowanie i certyfikacja

1.1 Sposób prowadzenia oceny zgodności

Jednostką certyfikującą uprawnioną do prowadzenia certyfikacji zgodności z wymaganiami niniejszego standardu jest Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej. Weryfikacja wymagań standardu odbywa się w trakcie audytu. Audyty zgodności z wymaganiami standardu obejmują:

- audyt w siedzibie firmy opiekuńczej,
- audyt dokumentacji związanej ze świadczeniem usług opiekuńczych.

Audytowany podmiot dostarcza jednostce certyfikującej informacje i dane, które są niezbędne do stwierdzenia zgodności z niniejszym standardem. Audytor jednostki certyfikującej dokonuje obiektywnej oceny zgodności z wymaganiami standardu na podstawie dokumentacji dostarczonej przez podmiot oraz własnych obserwacji i wywiadów.

1.2 Ważność certyfikatu

Okres ważności certyfikatu wynosi 3 lata. Warunkiem przedłużenia ważności certyfikatu po tym okresie jest przeprowadzenie przez jednostkę certyfikującą audytu nadzoru, nie później niż na 2 miesiące przed upływem terminu ważności certyfikatu, skutkującego pozytywną decyzją o przedłużeniu certyfikacji.

W trakcie obowiązywania certyfikatu jednostka certyfikująca przeprowadzi audyty kontrolne w okresach dwunastomiesięcznych, przy czym pierwszy z audytów powinien zostać zrealizowany nie wcześniej niż przed upływem 11 miesięcy, a drugi nie wcześniej niż przed upływem 23 miesięcy od daty przyznania certyfikatu.

1.3 Niezgodności i działania korygujące

Jeżeli nie zostaną stwierdzone niezgodności z wymaganiami standardu jednostka certyfikująca wystawia pozytywną ocenę zgodności ze standardem oraz wydaje decyzję o przyznaniu lub utrzymaniu certyfikatu.

W przypadku stwierdzenia podczas audytu niezgodności zakończenie audytu pozytywnym wynikiem możliwe jest wyłącznie w sytuacji, jeśli zostaną podjęte działania zmierzające do

usunięcia stwierdzonych niezgodności oraz działania korygujące. Podmiot, który ubiega się o certyfikat ma 2 miesiące na usunięcie niezgodności oraz wprowadzenie działań korygujących. Jeżeli audytor w trakcie ponownej weryfikacji na podstawie dostarczonej dokumentacji, obserwacji własnych i wywiadów z pracownikami firmy oceni, że zastosowane działania korygujące są skuteczne, a niezgodności zostały usunięte, to może wydać rekomendację, na podstawie której jednostka certyfikująca wydaje decyzję o przyznaniu lub utrzymaniu certyfikatu.

Jeżeli audytor w trakcie audytu stwierdzi istotne niespełnienie wymagań standardu, albo rażące naruszenie wymagań zostanie zgłoszone przez osobę trzecią, jednostka certyfikująca może podjąć decyzję o zawieszeniu lub cofnięciu certyfikatu. Decyzja taka zostanie podjęta szczególnie w sytuacji wystąpienia niezgodności w obszarze prowadzenia działalności zgodnie z wymaganiami prawnymi.

1.4 Standardy jakościowe

Proces audytu powinien obejmować ww. cztery obszary (patrz pkt 2 niniejszego załącznika), w ramach których realizowana jest usługa.

W standardach jakościowych wskazano jako warunki niezbędne te elementy certyfikacji, które muszą być spełnione w dniu przeprowadzania audytu certyfikacyjnego. Jako warunki konieczne wskazano te obszary, które mogą być wyrównane w toku działań korygujących po audycie. Zalecenia, to kryteria, które dla wysokiej jakości świadczonych usług powinny być spełnione, ale nie są nieodzowne do otrzymania certyfikatu.

Wszystkie oświadczenia złożone w trakcie audytu przez pracownika firmy powinny być składane w formie pisemnej. Dopuszcza się także podpisanie przez pracownika firmy protokołu z audytu, w którym zostaną wpisane jego oświadczenia złożone w formie ustnej.

4.4.1 Organizacja świadczonych usług opiekuńczych

W obszarze organizacji usług rozpatrywany jest przede wszystkim aspekt dotyczący prowadzenia dokumentacji oraz komunikacja między klientem/podopiecznym a personelem opiekuńczym i firmą opiekuńczą.

Dokumentacja prowadzona w związku ze świadczonymi usługami opiekuńczymi pozwala na ocenę warunków formalnych dotyczących realizacji usługi.

Za warunki niezbędny uznaje się:

- posiadanie przez firmę opiekuńczą umowy lub innego dokumentu w formie pisemnej, w którym określony zostanie beneficjent usługi,
- zawarcie w dokumentacji informacji dotyczącej ceny za realizację świadczenia oraz obszaru świadczenia usługi (w przypadku przetargu rozpisanego przez konkretną jednostkę samorządową),
- załączenie do umowy, w formie pisemnej, zakresu podstawowych czynności opiekuńczych.

Spełnienie powyższych warunków audytor ocenia na podstawie przedstawionego wzoru umowy z klientem/podopiecznym stosowanego przez firmę.

Komunikacja między klientem/podopiecznym a personelem i firmą opiekuńczą ma kluczowe znaczenie dla zachowania ciągłości świadczenia usług oraz weryfikacji jakości świadczonych usług.

Warunki konieczne stanowią:

- wyznaczenie pracownika firmy opiekuńczej, który jest osobą kontaktową dla opiekunów świadczących usługi bezpośrednio w domu klienta/podopiecznego,
- zapewnienie zastępstwa za opiekuna w ciągu maksymalnie trzeciego dyżuru pod warunkiem, że podopieczny/klient maksymalnie następnego dnia otrzyma informację, kiedy świadczenie usługi zostanie wznowione,
- przedstawienie podopiecznemu/klientowi harmonogramu realizacji usług oraz wykazu opiekunów, którzy będą realizować usługi.

Weryfikacja powyższych standardów odbywa się na podstawie oświadczenia pracownika wyznaczonego przez firmę opiekuńczą do kontaktów z audytorem.

4.4.2 Polityka informacyjna firmy opiekuńczej

Świadczenie usług opiekuńczych powinno zostać poprzedzone wywiadem dotyczącym podopiecznego (zalecenie). Informacje zebrane na temat podopiecznego, a w szczególności: wiek, stan zdrowia, ilość osób w gospodarstwie domowym, zalecenia (np. jednostki zlecającej) dotyczące charakteru świadczonych usług, a także oczekiwania beneficjenta usługi, mają na celu przygotowanie odpowiedniego personelu dającego gwarancję rzetelnego wykonania opieki.

Dla prawidłowej realizacji usługi niezbędne jest umożliwienie klientowi/podopiecznemu podjęcie kontaktu z firmą opiekuńczą. Klient/podopieczny musi być jednoznacznie poinformowany przynajmniej o numerze telefonu i godzinach, w których może kontaktować się z firmą opiekuńczą.

Klient/podopieczny musi być poinformowany o możliwości składania skarg i reklamacji (warunek niezbędny). Skargi i reklamacje związane z jakością świadczonej opieki powinny być rozpatrywane bezzwłocznie, zwłaszcza w przypadku zgłoszeń mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo podopiecznego.

Wypełnianie tego warunku audytor weryfikuje w oparciu o materiały informacyjne, które są przekazywane przez firmę opiekuńczą klientowi/podopiecznemu.

Czas realizacji działań korygujących nie powinien przekraczać 2 tygodni od daty podjęcia decyzji o przyjęciu reklamacji jako zasadnej (zalecenie). Czas realizacji działań korygujących w przypadku zgłoszeń mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo osoby niesamodzielnej nie powinien przekraczać 24 godzin od momentu zgłoszenia.

4.4.3 Zapewnienie kompetencji i kwalifikacji personelu

Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania podopiecznego realizowane są w oparciu o bezpośrednią relację opiekun-podopieczny. Stąd niezwykle istotną kwestią dla jakości świadczonej opieki będą kompetencje opiekuna.

Charakterystykę kompetencji można podzielić na dwa obszary:

- kompetencje niezbędne do prawidłowej realizacji usług opiekuńczych,
- kompetencje podnoszące jakość usług, ale nie mające wpływu na fakt realizacji usługi.

Ocenę obszaru powinna rozpocząć analiza procesu rekrutacji. Proces pozyskiwania personelu opiekuńczego musi obejmować (warunki niezbędne):

- bezpośrednie spotkania z kandydatami mające na celu ocenę ich kwalifikacji,
- weryfikację dotychczasowego doświadczenia pod kątem świadczenia usług opiekuńczych i wykonywania podstawowej opieki pielęgnacyjnej.

Audytor na podstawie rozmowy z osobą odpowiedzialną za rekrutację powinien określić, czy te standardy zostają zachowane.

W zakresie szkoleń dla personelu warunkiem koniecznym ze względu na specyfikę pracy jest przeszkolenie w zakresie pierwszej pomocy. Dla uzyskania certyfikatu wystarczy deklaracja firmy opiekuńczej, że szkoleniu takiemu zostaną poddani wszyscy kandydaci niespełniający minimalnych kwalifikacji jeszcze przed rozpoczęciem świadczenia usług opiekuńczych.

W certyfikowanej agencji personel jest poddawany ocenie okresowej, której przeprowadzenie jest udokumentowane (warunek konieczny). Obowiązkiem firmy jest przedstawienie do wglądu dokumentacji potwierdzającej przeprowadzanie oceny okresowej. Kryteria wskazane w certyfikacji stanowią zalecenie do zakresu tej oceny.

4.4.4 Ramy prawne prowadzonej działalności

Podmiot realizujący usługi opiekuńcze musi prowadzić zarejestrowaną działalność gospodarczą (warunek niezbędny). Z tego powodu w trakcie certyfikacji na życzenie audytora przedstawia kopię wpisu do ewidencji działalności gospodarczej lub KRS, numery NIP i REGON.

Personel opiekuńczy musi świadczyć usługi na rzecz firmy w oparciu o umowy pisemne (warunek niezbędny). Na podstawie oświadczenia podmiotu przyjmuje się, czy w terminie opłacone są daniny publiczno-prawne wynikające z prowadzenia działalności.

Również na podstawie oświadczenia podmiot poddany procedurze certyfikacji stwierdza, czy posiada polisę OC na wypadek szkód wynikających ze świadczonych usług (warunek konieczny).