



Raport końcowy z realizacji projektu „Nowa Jakość dla Seniora”

Załącznik 2 do raportu – AUDYT – LISTA KONTROLNA

Kryteria		Odpowiedzi		
1. Organizacja świadczonych usług opiekuńczych <i>Na potrzeby świadczonych usług opiekuńczych, firma opiekuńcza powinna prowadzić dokumentację, z której wynikać będą warunki jej realizacji.</i> <i>Prawidłowa komunikacja pomiędzy podopiecznym, a personelem opiekuńczym i firmą opiekuńczą zapewni przepływ informacji</i>				
1.1	Dokumentacja			
	Czy opieka świadczona jest na podstawie pisemnej umowy (lub innego dokumentu, np. decyzja) zawieranej pomiędzy klientem i firmą opiekuńczą?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy z przedstawionej dokumentacji (warunki przetargu, decyzja, umowa o świadczenie usług, kontrakt na usługi z jednostką zlecającą) wynikają następujące kwestie:			
	a) cena za realizację świadczenia (np. stawka godzinowa)?	TAK	NIE	NIE WIEM
	b) wysokość kontraktu na realizację usług?	TAK	NIE	NIE WIEM
	c) obszar świadczenia usług?	TAK	NIE	NIE WIEM
	d) liczba osób objętych usługami w ramach kontraktu,	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy przedstawiona dokumentacja określa zakres świadczonej usługi,			
	a przede wszystkim:			
	a) zakres przedmiotowy i ilościowy świadczeń opiekuńczych /zadań firmy opiekuńczej?	TAK	NIE	NIE WIEM
	b) okres obowiązywania umowy?	TAK	NIE	NIE WIEM
	c) warunki wypowiedzenia i rozwiązania umowy?	TAK	NIE	NIE WIEM
	d) podstawy prawnej świadczenia usługi?	TAK	NIE	NIE WIEM
1.2	Komunikacja wewnętrzna			

	Czy opiekunowie (zatrudnieni, świadczący bezpośrednio usługę opiekuńczą w domu seniora) mają możliwość kontaktu z pracownikiem firmy opiekuńczej w trakcie realizacji usługi opiekuńczej?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy firma opiekuńcza wyznaczyła pracowników/osoby kontaktowe odpowiedzialnie za kontakt z opiekunami?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy w firmie opiekuńczej jest procedura monitorowania świadczonych usług opiekuńczych?	TAK	NIE	NIE WIEM
	<i>Jeżeli tak, to proszę opisać lub załączyć procedurę monitorowania usług:</i>			
	Jak często są monitorowane usługi opiekuńcze:			
	• co najmniej raz w miesiącu?	TAK	NIE	NIE WIEM
	• raz na kwartał?	TAK	NIE	NIE WIEM
	• rzadziej?	TAK	NIE	NIE WIEM
1.3	Zapewnienie ciągłości realizowanej opieki			
	Czy firma opiekuńcza zapewnia zastępstwo za opiekuna, w przypadku jego nieobecności (np. w wyniku choroby lub innych wypadków losowych)?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy firma opiekuńcza jest w stanie zapewnić zastępstwo opiekuna w ciągu następnego dyżuru tak, aby ciągłość świadczonych usług została zachowana?	TAK	NIE	NIE WIEM
1.4	Uwzględnianie uwag klienta usługi lub podopiecznego w realizacji opieki			
	Czy podopiecznemu przedstawiany jest harmonogram realizacji usługi? (dni tygodnia, godziny, długość dyżuru)	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy firma opiekuńcza umożliwi podopiecznym wybór personelu opiekuńczego?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy przedstawia podmiotowi zlecającemu (klientom) kandydatury opiekunów zawierające ich profil, w tym informacje o doświadczeniu i kwalifikacjach?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy firma opiekuńcza organizuje spotkanie pomiędzy personelem opiekuńczym, a podopiecznym przed rozpoczęciem realizacji usług opiekuńczych?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy firma opiekuńcza udostępnia podmiotowi zlecającemu (klientowi) szczegółowy wykaz zatrudnionego personelu opiekuńczego, który będzie realizować usługi?	TAK	NIE	NIE WIEM

2. Polityka informacyjna firmy opiekuńczej				
<i>Firma opiekuńcza powinna dążyć do uzyskania jak największej ilości informacji dotyczących podopiecznego tak, aby dostosować zakres świadczonych usług do jego oczekiwań.</i>				
<i>Jednocześnie podopieczny lub klient powinni zostać należycie poinformowani o zakresie świadczonych usług, osobach, które będą tę usługę realizowały, możliwościach składania reklamacji i zażaleń, a także o procedurach ich rozpatrywania.</i>				
2.1	Informacje przed rozpoczęciem świadczenia usługi opiekuńczej			
	Czy firma opiekuńcza pozyskuje informacje dotyczące podopiecznego przed rozpoczęciem świadczenia usługi? (preferowana pora dnia do świadczenia usług, preferowane dni tygodnia, zakres świadczonych usług)	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy pozyskane informacje są dokumentowane?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy klienci otrzymują materiały informacyjne prezentujące firmę opiekuńczą i jej dane kontaktowe?	TAK	NIE	NIE WIEM
2.2	Kontakt z firmą opiekuńczą			
	Czy firma opiekuńcza zapewnia kontakt podopiecznego z koordynatorem usług opiekuńczych?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy kontakt telefoniczny z koordynatorem zapewniony jest co najmniej w godzinach, kiedy świadczone są usługi opiekuńcze?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy na dostarczonych podopiecznemu materiałach informacyjnych lub na stronie internetowej firmy opiekuńczej zawarte są dane kontaktowe – numery telefonów poczty elektronicznej dedykowane do kontaktu z podopiecznym?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy personel opiekuńczy świadczący usługi u podopiecznego jest każdorazowo wyposażony w czytelny identyfikator ze zdjęciem pozwalający na weryfikację jego danych osobowych?	TAK	NIE	NIE WIEM
2.3	Składanie skarg i reklamacji			
	<i>Skargi i reklamacje związane z jakością świadczonej opieki powinny być rozpatrywane bezzwłocznie, zwłaszcza w przypadku zgłoszeń mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo podopiecznego</i>			
	Czy istnieje procedura składania skarg i reklamacji? Jeżeli tak, to jak wygląda? <i>Proszę o opisanie lub załączenie procedury reklamacyjnej</i>	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy procedura skarg i reklamacji określa maksymalny czas rozpatrzenia zgłoszonego problemu?	TAK	NIE	NIE WIEM

<p>Czy procedura skarg i reklamacji określa maksymalny czas reakcji firmy opiekuńczej (przeprowadzenia działań korygujących) na zaistniałą sytuację?</p> <p><i>Jeśli tak, to proszę podać: Czas realizacji działań korygujących od daty podjęcia decyzji o przyjęciu reklamacji jako zasadnej to dni. Czas reakcji (działań korygujących) w przypadku zgłoszeń mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo podopiecznego to ... godzin.</i></p> <p>Standard: Czas realizacji działań korygujących nie powinien przekraczać 2 tygodni od daty podjęcia decyzji o przyjęciu reklamacji jako zasadnej. Czas realizacji działań korygujących w przypadku zgłoszeń mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo osoby niesamodzielnej nie powinien przekraczać 24 godzin od momentu zgłoszenia.</p>	TAK	NIE	NIE WIEM
<p>Czy odpowiedź na skargę lub reklamację ma zawsze formę udokumentowaną?</p>	TAK	NIE	NIE WIEM
<p>Czy odpowiedź na skargę lub reklamację zawiera jasną informację o jej przyjęciu lub odrzuceniu, wraz z uzasadnieniem podjętej decyzji?</p>	TAK	NIE	NIE WIEM
<p>Czy określono formalnie osobę odpowiedzialną za rozpatrywanie reklamacji oraz podejmowanie działań</p>	TAK	NIE	NIE WIEM
<p>Czy dla zgłoszonych skarg i reklamacji przestrzega się ustanowionej procedury?</p>	TAK	NIE	NIE WIEM
<p>3. Zapewnienie kompetencji i kwalifikacji personelu <i>Kompetencje personelu realizującego usługi opiekuńcze są jednym z głównych czynników mających wpływ na jakość opieki. Firma opiekuńcza powinna w ramach swojej działalności dążyć do tego, aby utrzymywać je na jak najwyższym poziomie.</i></p>			
3.1	Rekrutacja		
<p>Czy określono minimalne kwalifikacje dla kandydatów do pracy w charakterze opiekunów osób starszych? <i>Jeżeli tak, to proszę opisać, w jakiej formie zostały udokumentowane lub załączyć procedurę kwalifikacji kandydatów:</i></p>	TAK	NIE	NIE WIEM

	Czy w każdym przypadku odbywają się bezpośrednie spotkania z kandydatami mające na celu ocenę ich kwalifikacji?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy ustanowiono kryteria, według których ocenia się dotychczasowe doświadczenie związane ze świadczeniem usług opiekuńczych?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy od kandydatów do pracy w charakterze opiekuna/opiekunki wymaga się przedstawienia referencji? Czy referencje są weryfikowane?	TAK TAK	NIE NIE	NIE WIEM NIE WIEM
	Czy weryfikacja kompetencji kandydatów na opiekunów obejmuje określenie profilu psychologicznego kandydata pod kątem przydatności do pracy opiekuna? <i>Jeśli tak, to proszę wymienić kwalifikacje osoby określającej profil:</i> Zalecenie: Zaleca się, aby ocena prowadzona była przez osoby mające doświadczenie psychologiczne.	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy od kandydatów na opiekunów wymaga się kwalifikacji w zakresie wykonywania czynności w obszarze podstawowej opieki pielęgnacyjnej, w tym wykonywania czynności takich jak: utrzymywanie higieny ciała, przemieszczania się osoby niesamodzielnej, przygotowywanie i podawanie posiłków, podstawowe zabiegi kosmetyczne?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy kandydaci na opiekunów osób starszych posiadają kwalifikacje	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy rekrutacja personelu opiekuńczego ma charakter udokumentowany?	TAK	NIE	NIE WIEM
3.2	Szkolenia			
	Czy w przypadku kandydatów niespełniających minimalnych kwalifikacji firma opiekuńcza, w przypadku zamiaru zatrudnienia takiego kandydata, prowadzi /zapewnia lub kieruje kandydata na szkolenia uzupełniające?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy identyfikuje się potrzeby szkoleniowe, w celu podnoszenia kwalifikacji personelu agencji, mającego wpływ na jakość świadczenia usługi opieki?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy prowadzi się szkolenia wstępne dla nowych opiekunów, w celu zapoznania ich z podstawowymi, określonymi przez firmę opiekuńczą, wymaganiami w zakresie wykonywanej pracy? Czy szkolenia obejmują również zapoznanie się z potrzebami podopiecznych i sposoby rozwiązywania najczęściej pojawiających się trudności w realizacji usług?	TAK TAK	NIE NIE	NIE WIEM NIE WIEM

	Czy szkolenia obejmują zagadnienia związane z umiejętnościami interpersonalnymi np. postępowanie w sytuacjach konfliktowych, radzeniem sobie ze stresem wynikającym z przebywania z osobą niesamodzielną?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy firma opiekuńcza prowadzi dokumentacje dot. szkoleń opiekunów?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy w przypadku szkoleń, dla których istnieją kryteria wymagane prawem lub programy w formie oficjalnych zaleceń instytucji zlecających usługi opiekuńcze, prowadzi je jednostki szkoleniowe, uprawnione do realizacji szkoleń w	TAK	NIE	NIE WIEM
3.3	Kryteria oceny okresowej personelu opiekuńczego			
	Czy przeprowadza się ocenę świadczonych usług opiekunów w zaplanowanych odstępach czasu?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy w przypadku nowych opiekunów, jest wyznaczony termin przeprowadzenia pierwszej oceny?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy prowadzona jest dokumentacja ocen opiekunów?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy ocena okresowa wyników pracy opiekuna obejmuje:			
	a) rozmowę z opiekunem?	TAK	NIE	NIE WIEM
	b) informacje uzyskiwane od podopiecznych opiekuna?	TAK	NIE	NIE WIEM
	c) informacje od instytucji zlecającej usługi opiekuńcze (jeżeli prowadzi ona swoją procedurę oceny świadczonych usług np. u poszczególnych podopiecznych)?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy ocena okresowa opiekunów, na podstawie informacji od podopiecznych, obejmuje zagadnienia:			
	a) terminowość opieki?	TAK	NIE	NIE WIEM
	b) zaangażowanie opiekuna w wykonywanie usług opiekuńczych?	TAK	NIE	NIE WIEM
	c) dostępność opiekuna w wyznaczonych dla niego godzinach świadczenia usług?	TAK	NIE	NIE WIEM
	d) kultura osobista opiekuna?	TAK	NIE	NIE WIEM
	e) wywiązywanie się z innych zadań związanych z opieką i organizacja opieki nad podopiecznym (w zależności od zakresu przedmiotowego opieki ustalonego przed	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy określono jasne kryteria i zasady oceny pracy opiekunów, w tym minimalne kryteria, których niespełnienie będzie skutkowało przewidzianymi działaniami zapobiegawczymi?	TAK	NIE	NIE WIEM

	<p>Czy określono katalog działań zapobiegawczych i korygujących (szkolenia, instruktaż, wymiana opiekuna, rezygnacja z jego usług), których podjęcie jest niezbędne w przypadku nieadekwatnej oceny pracy opiekuna w stosunku do ustalonych kryteriów?</p> <p>Czy katalog ten obejmuje:</p> <p>a) dodatkowe szkolenie?</p> <p>b) instruktaż opiekuna?</p> <p>c) zmianę osoby do opieki w wyniku złego dopasowania opiekuna i osoby niesamodzielnej?</p> <p>d) rezygnację ze współpracy z opiekunem?</p>	TAK	NIE	NIE WIEM
		TAK	NIE	NIE WIEM
		TAK	NIE	NIE WIEM
		TAK	NIE	NIE WIEM
4. Ramy prawne prowadzonej działalności				
<i>Przedsiębiorstwo realizujące usługi opiekuńcze powinno funkcjonować na rynku usług w oparciu o przepisy prawa. Niedopuszczalne są działania nieuczciwej konkurencji polegające na optymalizacji kosztów pracy personelu opiekuńczego (brak odprowadzanych składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne personelu).</i>				
4.1	Wymagania dotyczące prowadzonej działalności			
	Czy usługi świadczone są przez podmiot zarejestrowany zgodnie z prawem?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy w każdym przypadku świadczona usługa realizowana jest w oparciu o umowę pisemną?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy z personelem opiekuńczym zawarte są umowy na świadczenie opieki?	TAK	NIE	NIE WIEM
	Czy daniny publiczno-prawne wynikające z tych umów odprowadzane są terminowo?	TAK	NIE	NIE WIEM
4.2	Czy firma opiekuńcza posiada ubezpieczenie OC?	TAK	NIE	NIE WIEM
4.3	Czy firma opiekuńcza spełnia wszystkie wymagania prawne w zakresie świadczenia usług opiekuńczych?	TAK	NIE,	NIE WIEM