



**ASOS 2014-2020**  
 Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej  
 Osób Starszych na lata 2014-2020  
 Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

## Nowa Jakość dla Seniora

Prezentacja raportu końcowego.

---

**Grzegorz Kalla**

Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej

Warszawa, 15 grudnia 2015

1

### Powszechność opieki dochodzącej



Organizator projektu:  
 „Nowa Jakość dla Seniora”  
 Projekt współfinansowany za środków Rządowego Programu na rzecz  
 Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

### Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania jako najpopularniejsza forma opieki:

- ✓ Najkorzystniejsze finansowo.
- ✓ Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa podopiecznego.
- ✓ Bez ograniczeń lokalowych dla płatnika.

2

## Dobre praktyki w wybranych krajach UE

---



Organizator projektu:  
 „Nowa Jakość dla Seniora”  
 Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- ✓ Promowane rozwiązanie :

### Dochodzące przed stacjonarnym.

- ✓ Wsparcie proponowanych rozwiązań programami na szczeblu centralnym

3

## Informacje podstawowe

---



Organizator projektu:  
 „Nowa Jakość dla Seniora”  
 Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

### Cel Projektu:

**Określenie kryteriów dostępności i zasad certyfikacji w zakresie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania na podstawie potrzeb i oczekiwań seniorów.**

Sposób realizacji: Przeprowadzenie dwóch badań ankietowych , dwóch wywiadów grupowych .

Dobór grupy : okolicznościowy

**Miejsce realizacji: dzielnice m.st. Warszawy: Praga Południe i Białołęka**

Termin realizacji: 20.06.- 20.09.2015

**Grupa badanych: 259 osób w wieku 60+**

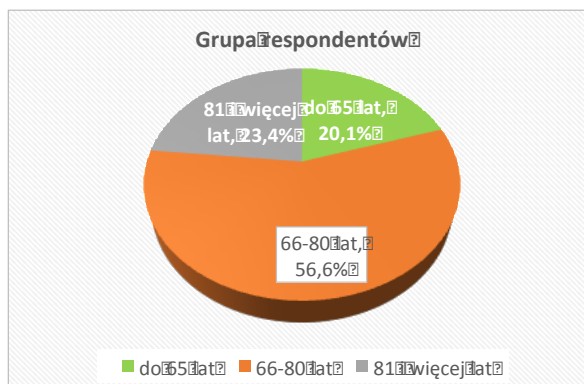
4

## Grupa badana



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

### 1. Wiek:



2. Płeć: 75% kobiety/25 % mężczyźni

3. Miejsce zamieszkania: 43,2% Białotąka/ 56,8% Praga Południe  
większość osób (209) mieszka w budynkach wielorodzinnych

5

## Wnioski z badań ankietowych



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- **Sytuacja materialna** respondentów może nie pozwalać im na realizowanie potrzeb w zakresie opieki z **własnych zasobów finansowych**.
- Ograniczenia seniorów związane z **mobilnością przestrzenną**.
- W zdecydowanej większości usługa będzie realizowana w **miejscu zamieszkania seniora**.
- Większość badanych to osoby zamieszkujące samotnie, stąd **personel opiekuńczy to często jedyne osoby odwiedzające**.
- Aby usługa opiekuńcza była realizowana efektywnie, niezbędne jest **określenie katalogu usług realizowanych dla konkretnego podopiecznego**.

6

## Cechy idealnego opiekuna

---



Organizator projektu:

„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- ✓ Ważniejsze podejście do seniora niż formalne kwalifikacje.
- ✓ Dla podopiecznych istotną kwestią jest utrzymanie raz pozyskanego opiekuna.
- ✓ Bezpieczeństwo i stabilizacja i rzeczywista otrzymana pomoc.

7

## Cechy idealnego opiekuna c.d.

---



Organizator projektu:

„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

Główne cechy idealnego opiekuna według respondentów:

- Uczciwość i rzetelność.
- Sumienność
- Życzliwość
- Czystość , schludność.

8

## Czynniki obniżające jakość świadczonych usług opiekuńczych



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- ✓ Niskie wynagrodzenie dla opiekunów,
- ✓ Przeciążenie opiekunów pracą  
(w tym zbyt wysoką liczbą podopiecznych),
- ✓ Utrudnienia logistyczne (podopieczni zamieszkali w oddalonych od siebie lokalizacjach),
- ✓ Brak szkoleń dla opiekunów,
- ✓ Brak lub niedostateczna kontrola nad pracą opiekunów.

9

## Skuteczna opieka? Wnioski



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

### Skuteczna pomoc powinna wiązać się z :

- ✓ indywidualną diagnozą potrzeb seniora,
- ✓ nawiązaniem dobrego kontaktu między opiekunem i seniorem,
- ✓ udostępnieniu seniorowi możliwości zgłoszenia uwag i reklamacji usługi,
- ✓ odpowiednią motywacją opiekuna,
- ✓ adekwatnym obciążaniem opiekuna obowiązkami.
- ✓ podejmowaniu działań kontrolnych niezależnie od zgłoszenia seniora.

10

## Postulowane działania przy monitorowaniu jakości usług



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- ✓ Okresowe rozmowy z opiekunami bez względu na fakt wpłynięcia bądź niewpłynięcia reklamacji.
- ✓ Przewidzenie możliwości zmiany opiekuna nie tylko w sytuacji niewłaściwego świadczenia pomocy, ale także w razie niedopasowania osobowościowego czy mentalnego.
- ✓ Przewidzenie możliwości wypowiedzenia się seniora w regularnych wywiadach (ankietach) środowiskowych.

11

## Certyfikacja usług opiekuńczych



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

### Jednostka certyfikująca, KIGS

- Okres ważności certyfikatu: 3 lata.
- W trakcie obowiązywania, audyty kontrolne.
- Proces audytu obejmuje:
  - ✓ Audyt w siedzibie firmy opiekuńczej,
  - ✓ Analizę dokumentacji związanej ze świadczonymi usługami.

12

## Standardy usług opiekuńczych



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- **Opracowany standard jakości usług opiekuńczych**
- **Koncentracja wokół 4 obszarów działania podmiotu świadczącego usługi:**
  - ✓ Organizacja świadczonych usług,
  - ✓ Polityka informacyjna firmy opiekuńczej,
  - ✓ Zapewnianie kompetencji i kwalifikacji personelu,
  - ✓ Ramy prawne prowadzonej działalności.

13

## Organizacja świadczonych usług opiekuńczych



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- **Prowadzona dokumentacja:**
  - Dokumentacja dotycząca świadczonej usługi opiekuńczej,
  - Zakres czynności opiekuńczych.
- **Komunikacja pomiędzy podopiecznym a personelem opiekuńczym:**
  - Wyznaczenie osoby kontaktowej dla podopiecznych,
  - Harmonogram realizacji usług,
  - Wykaz opiekunów realizujących usługi.

14

## Polityka informacyjna firmy opiekuńczej

---



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz  
Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

---

- ✓ Usługi poprzedzone wywiadem na temat podopiecznego.
- ✓ Zebrane informacje a przygotowanie odpowiedniego personelu.
- ✓ Wskazanie podopiecznemu formy kontaktu z firmą opiekuńczą.
- ✓ Formy składania reklamacji dot. usług.

15

## Zapewnienie kompetencji i kwalifikacji personelu

---



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz  
Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

---

- **Kompetencje personelu, dwa obszary:**
  - Niezbędne od prawidłowej realizacji usługi.
  - Podnoszące jakość.
- **Ocena :**
  - Proces rekrutacji.
  - Szkolenia personelu.
  - Weryfikacja okresowa personelu.

16



## Ramy prawne prowadzonej działalności



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz  
Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- ✓ Realizacja usług opiekuńczych przez zarejestrowane podmioty.
- ✓ Personel opiekuńczy z pisemnymi umowami.
- ✓ Polisa OC.

17

## Rekomendacje



Organizator projektu:  
„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz  
Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

- Dostosowanie usług do oczekiwań seniorów.
- Przygotowanie modelu oceny jakości usług opiekuńczych.
- Wykorzystanie nowych technologii, w tym e-zdrowia.
- Stworzenie rejestru opiekunów i rejestru certyfikowanych podmiotów, świadczących opiekę dla osób starszych.
- Stworzenie bazy ofert usług dla seniorów.

18



Organizator projektu:

„Nowa Jakość dla Seniora”  
Projekt współfinansowany ze środków Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014-2020

*Istnieje wiele potrzeb seniorów, na zaspokojenie których opiekunowie mogą mieć wpływ (niekoniecznie wiążący się z podwyższeniem kosztów finansowych pomocy).*

19

**Dziękuję za uwagę.**

Kontakt:

**Grzegorz Kalla**

[biuro@kigs.org.pl](mailto:biuro@kigs.org.pl)

[www.kigs.org.pl](http://www.kigs.org.pl)



20