

**REKOMENDACJE W ZAKRESIE
ZAPEWNIENIA TRWAŁOŚCI W PROJEKTACH
NA USŁUGI SPOŁECZNE.**

PAWEŁ KASPRZYK

KATOWICE SIERPIEŃ 2019

1. ZAKRES USŁUG SPOŁECZNYCH PODDANYCH ANALIZIE.

Analizy dokonałem w oparciu o doświadczenie w przygotowaniu koncepcji, aplikacji o dofinansowanie projektów na działania w ramach konkursów RPO.WSL. 9.2.5; 9.2.1. i ich koordynacji oraz 15 lat doświadczenia w opracowywaniu i koordynacji projektów społecznych współfinansowanych w ramach EFS.

W ramach w/w projektów realizowane są lub będą usługi opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze, wsparcie faktycznych opiekunów, usługi asystentów osób niepełnosprawnych, praca socjalna. W szczególności poprzez zapewnienie wsparcia w formie

- SUO w zakresie pielęgnacji,
- SUO w zakresie rehabilitacji i usprawnienia zaburzonych funkcji organizmu,
- pomocy sąsiedzkiej,
- teleopieki,
- wsparcia dla opiekunów faktycznych,
- mieszkań chronionych,
- Dziennych Domów Pobytu dla osób niesamodzielnych 60+,
- Klubów Seniora.

Istotnym elementem przygotowanych i realizowanych projektów jest świadczenie tych usług w środowisku lokalnym. Elementem towarzyszącym świadczeniu usług jest:

- monitorowanie i ocena jakości,
- elastyczność w dopasowywaniu oddziaływań,
- doskonalenie personelu,
- rozwijanie zasobów materialnych umożliwiających prowadzenie oddziaływań społecznych w ramach programów rewitalizacji.

2. PROBLEMY ZWIĄZANE Z OPRACOWYWANIEM I REALIZACJĄ PROJEKTÓW NA USŁUGI SPOŁECZNE.

Za cenę pozyskania dodatkowych środków na realizację usług społecznych Wnioskodawcy – zgodnie z wymaganiami konkursów - deklarują jedynie zachowanie miejsc świadczenia usług, które z racji działań ustawowych, statutowych i tak powinny i będą prowadzić. Nie jest podejmowany problem zapewnienia trwałości jakości usług, kompleksowości świadczenia oraz ich finansowania.

Utrzymuje się roszczeniowa postawa wnioskodawców dotycząca dalszego finansowania z UE tychże usług, podczas gdy są one obowiązkowymi zadaniami gmin/powiatów. Środki dofinansowania projektu mają służyć uruchomieniu nowych rozwiązań, a nie stałemu finansowaniu zadań Wnioskodawców.

Brak spójności kompleksowości usług oraz ich jakości u różnych wnioskodawców realizujących projekty w tej samej gminie/powiecie.

Opracowywane przez Wnioskodawców Standardy usług społecznych ograniczane są do zakresu czynności poszczególnych usług, a nie jakości ich wykonania.

Schematy myślenia, nawyki działania wnioskodawców i realizatorów projektów ograniczają innowacyjność projektów, działań. Powszechne jest nastawienie „że zrobimy „nowe” ale „po staremu”.

Wnioskodawcy nastawieni są na pozyskanie i wykorzystanie środków, a nie cele konkursów (poszerzanie form pomocy, doskonalenie jakości usług). Istotnym motywem takich nastawień jest poczucie bezpieczeństwa urzędników/pracowników jednostek realizujących projekt, brak woli, odwagi do podjęcia nowych okazji/wyzwań/działań.

Brak współdziałania powiatu, gminy z terenu powiatu z JST, NGO w zakresie wypracowania standardów usług społecznych, w oparciu o które na terenie powiatu/gminy mają być realizowane usługi społeczne.

Niski poziom wiedzy samorządowców/urzędników JST/OPS na temat procesu usługi, standaryzacji usług, innowacyjnych rozwiązań w tym zakresie.

Planowanie budżetów gmin/powiatu w zbyt krótkiej perspektywie czasowej, brak wymogu deklarowania środków na zapewnienie trwałości we wnioskach o dofinansowanie projektu zwalnia Wnioskodawców z odpowiedzialności za trwałość.

Problemy braku pracowników, rosnące koszty świadczenia usług opiekuńczych demotywią Wnioskodawców/realizatorów do podejmowania działań nastawionych na doskonalenie usług (nowe usługi, nowa jakość usług).

3. PROPONOWANE ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE ZAPEWNIENIA TRWAŁOŚCI W PROJEKTACH NA USŁUGI SPOŁECZNE.

Ważne jest włączenie projektu w codzienne działania gminy/powiatu w zakresie usług społecznych, a nie tylko Wnioskodawcy, gdyż wszystkie usługi świadczone są na rzecz jej mieszkańców. Dla zapewnienia ich trwałości, efektywności i racjonalności prowadzenia na terenie gminy powiatu, kluczowe elementy wszelkich takich działań (z projektów, ustawowych, statutowych) muszą być opracowane/ zaakceptowane przez gminę/powiat. W szczególności w zakresie:

- 1) finansowym,
- 2) jakości usług,
- 3) kompleksowości usług.

3.1. Jak zapewnić zakres finansowy dla trwałości usług społecznych?

- wymóg zaplanowania w budżetach gmin/powiatów środków dla zapewnienie trwałości,
- wymóg wskazania/opisania sposobu finansowania usług po projekcie we wniosku o jego dofinansowanie (w opisie zadań, obszarach odpowiedzialności, podziale środków na lata po projekcie)
- dla projektów, które wprowadzają zmiany/innowacje w świadczonych usługach społecznych (nowe stanowiska, wdrożenie nowych standardów usług, uruchomienie współpracy między realizatorami usług na terenie gminy/powiatu), dopuszczenie możliwości realizacji i finansowania projektu w perspektywie dłuższej niż 24 mce,

3.2. Jak zapewnić trwałość jakości usług?

- wymóg opracowania przez gminę/powiat lub wspólnie z wnioskodawcą standardów usług społecznych gminy/powiatu, które wnioskodawcy deklarują wdrożyć i zachować w swoich projektach na terenie tej gminy/powiatu realizowanych,
- takie skonstruowanie standardów usług, by gwarantowały ich jakość, a nie tylko zakres usługi,
- każdy z wnioskodawców przedstawia do oceny formalnej lub umowy standardy usług obowiązujące w gminie/powiecie na której terenie zamierza realizować projekt,
- IZ ma prawo wnosić uwagi do przedstawionych standardów jakości usług,
- potwierdzenie w WND jakości usług świadczonych po projekcie w oparciu o wdrożone/posiadane standardy, w tym odpowiedzialności za realizację po projekcie,
- zawarcie przez IZ w załączniku Regulaminu konkursu minimalnych wymagań w zakresie standardów usług społecznych.

3.3. Jak zapewnić trwałość kompleksowości usług?

- obowiązek realizacji projektu przez wnioskodawcę w partnerstwie z gminą/powiatem na terenie której/go projekt będzie realizowany,
- potwierdzenie w WND koordynacji usług z projektu z usługami oferowanymi/realizowanymi przez gminę/powiat,
- wymóg wskazania/opisania sposobu zapewnienia kompleksowości usług, w tym obszarów odpowiedzialności.
- raportowanie trwałości usług społecznych po zakończeniu realizacji projektu.

4. PRZYKŁADY STANDARDÓW DLA USŁUG SPOŁECZNYCH.

W załączeniu przedstawiam przykłady Standardów na usługi społeczne oraz niezbędne dla jakości usługi opisy stanowisk personelu realizującego usługi społeczne.

1. USŁUGI OPIEKUŃCZE.

CECHA RODZAJ STANDARDU	PERSONALIZACJA	KOMPLEKSOWOŚĆ	PODMIOTOWOŚĆ	PROFESJONALIZM	CIĄGŁOŚĆ
ETYCZNE	<ul style="list-style-type: none"> - zaangażowanie w realizację usługi dla klienta - odpowiedzialność za usługę - kultura osobista 	<ul style="list-style-type: none"> - rozliczanie zakupów, opłat na podstawie dokumentów fiskalnych - troska o klienta - cierpliwość 	<ul style="list-style-type: none"> - poszanowanie praw - szacunek i poszanowanie godności w relacji z klientem - realizacja zakresu metodologicznego usługi zgodnie z potrzebami klienta 	<ul style="list-style-type: none"> - otwartość - akceptacja odmienności - gotowość do wykorzystania posiadanej wiedzy i doświadczenia na rzecz klienta, 	<ul style="list-style-type: none"> - realizacja opieki zgodnie z harmonogramem - realizacja usługi zgodnie z w/w. standardami
METODOLOGICZNE	<ul style="list-style-type: none"> - praca w relacji 1:1 - realizacja usługi zgodnie z zawartym kontraktem - dostosowanie tempa do możliwości klienta 	<ul style="list-style-type: none"> - pomoc w zaspakajaniu codziennych potrzeb życiowych - opieka higieniczna - pielęgnacja zalecona przez lekarza - zapewnienie kontaktów z otoczeniem 	<ul style="list-style-type: none"> - komunikaty typu „ja” - pytania przed odpowiedziami - czas i uwaga dla klienta - realizacja zakresu metodologicznego usługi zgodnie z kontraktem - przekazywanie inf. zwrotnej o potrzebach klienta zleceniodawcy 	<ul style="list-style-type: none"> - wiedza z zakresu: etyki pracy, procesu starzenia się organizmu, zachowania osób starszych w tym dotkniętych chorobami, żywienia osób starszych, pierwszej pomocy przedmedycznej - kompetencje społeczne: komunikacji, tolerancji, budowania zaufania, konstruktywnego reagowania na frustrację, rozdzielenia obszaru osobistego i zawodowego. 	<ul style="list-style-type: none"> - zapewnienie klientom realizacji usługi dla klienta po zakończeniu projektu
PRAKSEOLOGICZNE	<ul style="list-style-type: none"> - określenie celu usługi adekwatnie do potrzeb klienta - określenie działań służących realizacji celu - określenie komunikacji w usłudze 	<ul style="list-style-type: none"> - zakup żywności - przygotowanie posiłków - karmienie - utrzymanie porządku i czystości - opłacanie rachunków - prowadzenie spraw osobistych w tym urzędowych 	<ul style="list-style-type: none"> - nazwanie zakresu każdej z wizyt - nazwanie form realizacji - określenie czasu wizyty 	<ul style="list-style-type: none"> - rozmowa z klientem, - pytania o oczekiwania, potrzeby - przekazywanie informacji zwrotnej - realizacja usługi zgodnie z przedstawionym klientowi zakresem 	<ul style="list-style-type: none"> - realizacja opieki przez 7 dni w tygodniu, - realizacja opieki w wymiarze co najmniej 7 godzin tygodniowo - usługa jako proces (poszczególne zakresy wizyt składają się na kompleksową usługę)

			<ul style="list-style-type: none"> - czynności związane z utrzymaniem higieny osobistej, - pomoc przy ubieraniu, zmianie bielizny - czynności pielęgnacyjne - utrzymywanie i rozwijanie kontaktów z rodziną, otoczeniem 		
WSKAŹNIKI	<ul style="list-style-type: none"> - zgodność działań z potrzebami - zgodność działań z celem umowy - opinia klienta - opinia otoczenia klienta 	<ul style="list-style-type: none"> - zgodność działań z potrzebami - zgodność działań z celem umowy - opinia klienta - opinia otoczenia klienta i DPOS 	<ul style="list-style-type: none"> - ilość nowych umów - ilość godzin opieki - czas - zakres usług 		
MIERNIKI	<ul style="list-style-type: none"> - monitoring postępu rzeczowego - karty pracy opiekuna - karta oceny usługi - ankiety ewaluacyjne 	<ul style="list-style-type: none"> monitoring postępu rzeczowego - karty pracy opiekuna - karta oceny usługi - ankiety ewaluacyjna - testy wiedzy - Kwestionariusz Kompetencji Społecznych 	<ul style="list-style-type: none"> - monitoring postępu rzeczowego - zawarte umowy - wartość nakładów na usługi 		

OPIS STANOWISKA PRACY

Organizacja	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tychach
Jednostka organizacyjna	Biuro projektu „Po ludzku, po sąsiedzku, u siebie”
Stanowisko	Opiekun osoby niesamodzielnej w zakresie SUO – Pielęgnacja.
Cel istnienia stanowiska	Zapewnienie osobom niesamodzielnym pozostania we własnym środowisku.
ZADANIA	
1.	Świadczenie usługi zgodnie z zapisami trójstronnego kontraktu
2.	Świadczenia usługi zgodnie ze Standardami usługi
3.	Świadczenie usługi w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> a) Toalety i pomocy przy ubieraniu b) Zmiany bielizny osobistej i pościelowej c) Pościeleniu łóżka d) Układaniu chorego w łóżko e) Pielęgnacji zleconej przez lekarza w domu chorego w tym toaleta przeciwoleżynowa i zmiana opatrunków f) Pomoc w użyciu środków pomocniczych i materiałów medycznych oraz przedmiotów ortopedycznych g) Pomoc w dostępie doświadczeń zdrowotnych oraz kontakt z NFZ i PFRON h) Uzgadniania i pilnowania terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych i) Pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece j) Podawanie i pilnowanie przyjmowania leków oraz obserwowanie ewentualnych skutków ubocznych ich stosowania k) Pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia i placówek rehabilitacyjnych l) Prowadzenie zeszytu wydatków i rozliczanie się z podopiecznym z wydanych pieniędzy.
4.	Udzielanie klientom, współpracownikom, wykonawcą zaangażowanym w realizację kontraktu socjalnego i planu pomocy, konstruktywnej informacji zwrotnej nt. oceny problemów klienta, jego potrzeb, możliwości, w tym raportowanie do biura projektu postępu w realizacji usługi.
5.	Udział w pracach zespołu projektu
6.	Prowadzenie karty pracy/karty usługi w projekcie
KOMPETENCJE	
Wiedza	Metodyki pracy opiekunki.
	Metod świadczenia SUO w zakresie pielęgnacji osoby niesamodzielnej
	Poradni, placówek zdrowotnych, rehabilitacyjnych, pomocowych w mieście
	Na temat procesów starzenia
	Znajomość aktów normatywnych, procedur, polityk i instrukcji obowiązujących w MOPS i projekcie RPO WSL 9.2.5.
Umiejętności	Prowadzenia rozmów.
	Związane z wykonywaniem usługi pielęgnacji
	Planowania i organizacji pracy
	Motywowania klienta
	Udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej.
	Rozwiązywania konfliktów.
	Działania pod presją.
Współpracy w zespole.	
Postawa	Asertywna.
	Tolerancja
	Zaangażowanie w cele i zadania projektu.
Cechy	Otwartość.
	Empatia.
	Cierpliwość
	Odpowiedzialność.
	Optymizm.

OPIS STANOWISKA PRACY

Organizacja	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tychach
Jednostka organizacyjna	Biuro projektu „Po ludzku, po sąsiedzku, u siebie”
Stanowisko	Pracownik socjalny projektu.
Cel istnienia stanowiska	Wykorzystanie metod pracy socjalnej dla wspierania osoby starszej w jej niezależności i aktywności w społecznym funkcjonowaniu.
ZADANIA	
1.	Weryfikacja dokumentacji osoby skierowanej do projektu, budowanie z klientami planu wsparcia, przygotowanie trójstronnego kontraktu socjalnego.
2.	Prowadzenie pracy socjalnej w oparciu o zawarty kontrakt trójstronny
3.	Udzielanie wsparcia klientom.
4.	Udzielanie klientom, współpracownikom, wykonawcą zaangażowanym w realizację kontraktu socjalnego i planu pomocy, konstruktywnej informacji zwrotnej nt. oceny problemów klienta, jego potrzeb, możliwości, w tym raportowanie do zespołu interdyscyplinarnego postępu w realizacji kontraktu.
5.	Udział w pracach Komisji rekrutacyjnej
6.	Udział w pracach zespołu interdyscyplinarnego
7.	Udział w pracach zespołu projektu
8.	Prowadzenie komunikacji z organizacjami/instytucjami zaangażowanymi w sprawy klienta.
9.	Monitoring realizacji zadań kontraktu socjalnego.
KOMPETENCJE	
Wiedza	Metodyki pracy socjalnej.
	Metod i instrumentów aktywizacji osób powyżej 60 roku życia
	Organizacji instytucji pomocowych w mieście.
	Ustawy o pomocy społecznej
	Statutu MOPS Tychy.
	Strategii rozwiązywania problemów społecznych w mieście.
	Na temat procesów starzenia
	Znajomość aktów normatywnych, procedur, polityk i instrukcji obowiązujących w MOPS i projekcie RPO WSL 9.2.5.
Umiejętności	Prowadzenia rozmów i wywiadu środowiskowego.
	Analitycznego myślenia.
	Opracowania diagnozy sytuacji społecznej.
	Planowania działań w obszarze potrzeb społecznych, zdrowotnych i funkcjonalnych osób powyżej 60 roku życia.
	Określania obszarów odpowiedzialności.
	Motywowania stron kontraktu.
	Planowania pracy.
	Udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej.
	Współpracy w zespole.
	Rozwiązywania konfliktów.
	Działania pod presją.
	Organizacji czasu pracy.
Postawa	Asertywna.
	Gotowość do uczenia i rozwoju zawodowego.
	Zaangażowanie w cele MOPS i zadania projektu.
Cechy	Otwartość.
	Empatia.
	Odpowiedzialność.
	Optymizm.

DLACZEGO STANDARYZACJA USŁUG SPOŁECZNYCH JEST WAŻNA ?

Jeżeli używamy określenia "usługa społeczna", musimy taką usługę traktować jak każdą inną usługę dostarczaną dla klienta !

Utworzone nowe miejsca świadczenia usług społecznych, bez zapewnienia jakości tychże usług będą bezużyteczne

Standaryzacja usług jest podstawową metodą pracy dostawców usług

Czym jest usługa dla klienta?

Usługa jest wyrazem stałej zależności pomiędzy klientem a dostawcą usługi, która przejawia się poprzez świadczenie pracy indywidualnej i / lub zbiorowej.

Usługa w głównej mierze: Okres realizacji: kwiecień 2018 r. – wrzesień 2019 r.

- Tworzy wartość spełniając oczekiwania klienta, który odczuwa korzyści z niej wynikające.
- Udziela szybkich i skutecznych odpowiedzi w sposób profesjonalny i metodyczny.
- Koncentruje wyrażone wymagania i wyprzedza potrzeby, których klient jeszcze nie wyraził.

Jaki jest cel dostawców usług?

Zadaniem dostawców usług jest Tworzenie Wartości dla Klientów, dostarczając usługi o wysokiej jakości po konkurencyjnych kosztach i oddziałując z tego powodu na różne elementy i cechy jak:

- **Jakość usługi**; poprzez ciągłe dążenie do jakości i niezawodności przewyższające standardy istniejące na rynku
- **Jakość personelu**. Sprzyjanie ciągłemu poszerzaniu wiedzy pracowników, ich umiejętności pracy w zespole.
- **Metody pracy**: poprzez standaryzację procedur, ocenę efektywności, postaw, kompetencji
- **Gotowość do zmian**: gwarantując dostosowanie się do zmian rynkowych, dostosowanie do klienta poprzez wyprzedzanie jego potrzeb
- **Etyka zawodowa**: poprzez ochronę interesów pojedynczego klienta.

Co chce uzyskać klient?

Klienci angażują swoje oczekiwania, pieniądze, aby uzyskać wyniki, które pozwolą rozwiązać ich problemy.

KLIENCI NIE KUPUJĄ

Samochodów

Miejsc w samolocie

Wiertel

ALE UZYSKUJĄ

mobilność użycia w czasie

przeniesienia

otwory w ścianie

Telefonów komórkowych	uchwytność
Miejsc w mieszkaniu chronionym	opiekę,
Miejsc w DDPS	opiekę, czas, posiłek
Teleopieki	poczucie bezpieczeństwa
Usług opiekuńczych	zaspokojenie podstawowych potrzeb

Najważniejsze parametry realizacji usług społecznych:

- Ukierunkowanie na klienta
- Jakość usługi
- Jakość relacji z klientem
- Wyprzedzanie potrzeb klientów
- Dyspozycyjność
- Szybkość odpowiedzi
- Rentowność

Czynniki jakościowe danej usługi

- Dostępność - łatwość skontaktowania się klienta z dostawcą usługi
- Terminowość – przestrzeganie terminów i elastyczność w dostosowywaniu się do nieoczekiwanych sytuacji
- Zarządzanie relacjami – dyspozycyjność / uchwytność personelu, umiejętność wyrażania się za pomocą języka dostosowanego do rozmówcy, umiejętność dostrzegania i rozwiązywania problemów, ukierunkowanie na klienta
- Umiejętność odpowiedzi – kompetencje i umiejętność znajdowania rozwiązań dla potrzeb klienta poprzez dostarczenie oczekiwanej jakości
- Niezawodność – dotrzymanie obietnic dotyczących usługi
- Ocena usługi - zapewniana jakość, jakość postrzegana / oczekiwana.

Co robić, by posiadać jakość?

- Należy mierzyć jakość, określając standardy wykonania i wskaźniki, które umożliwią uzyskanie obiektywnego obrazu jakości świadczonych usług
- Należy przeprowadzić audyt świadczonych usług, wczuwając się w potrzeby klienta
- Należy ustanowić zespoły, które będą pracować nad poprawą procesu wytwarzania usługi
- Opracować zasady, narzędzia motywowania personelu.

Organizacje dostarczające usługi jakościowe:

- Opracowały wizję, gdzie strategia usług jest bardzo jasno sformułowana i przekazywana
- Opierają się na solidnych umowach partnerskich, dzięki którym można poszerzyć ofertę rozwiązań dla klientów i obecność na rynku
- Tworzą i utrzymują systemy zarządzania usługą i korzyścią dla klientów
- Potrafią utrzymać prawidłową równowagę pomiędzy rozwojem, a zarządzaniem relacjami
- Organizują nabór, szkolą personel w stosunku do usługi

Jakie rodzaje usług można realizować dla klienta?

- Usługi podstawowe – centralny element charakteryzujący misję przedsiębiorstwa. Celem jest „przywiązanie „klienta
- Usługi ułatwiające – usługi, które są realizowane podczas świadczenia usług podstawowych (personel, który zarządza informacjami). Celem jest „przywiązanie” klienta.
- Usługi dodatkowe – działalności, które przynoszą klientowi wartość w zamian za zwrot ekonomiczny (poza kontraktem). Celem jest poszerzenie biznesu i przywiązanie klienta.
- Usługi zróżnicowane – działalności przedsiębiorstwa, które są różne od działalności podstawowych (konsultacje dla innych spółek). Celem jest poszerzenie biznesu.

Punkty krytyczne usługi

Po określeniu czynników jakościowych usługi oferowanej klientowi, pierwszorzędną kwestią jest wyłonienie punktów „krytycznych”, czyli oczekiwań klientów wobec usługi, które mogłyby nie zostać spełnione. Chodzi o ich wyprzedzenie i opracowanie skutecznych rozwiązań.

Podstawową rzeczą jest podjęcie problemu, szybkość odpowiedzi, zarządzanie relacjami, przywracanie jakości.

Komponenty usługi

- Komponent proceduralny – skonsolidowany system dostaw usług i produktów.
- Komponent personalny - sposób w jaki osoba współdziała z klientem.

W systemie jakości należy uwzględnić obydwie komponenty usługi.

