

W poszukiwaniu modelu ustalania kryteriów jakości w usługach społecznych

Warszawa

09 marca 2012



Porządek prezentacji

- Parę słów o kontekście i założeniach modelu
- Jak opracowano i realizowano model
- Efekty
- Dyskusja, rozwinięcie wątków

Dlaczego model stał się konieczny?

- Skala zjawisk i zapotrzebowań społecznych
- Wyzwania jakościowe
- Ekonomia
- Ambicje

Po co model?

- Wiedzieć
- Rozumieć
- Wprowadzić porządek, zharmonizować
- Mieć wpływ, skuteczniej działać
- OFEROWAĆ LEPSZE USŁUGI

Ustalanie kryteriów jakości a badanie jakości

- W stronę budowania usługi optymalnej a nie oceny usług obecnie dostarczanych
- Nie o wskaźnikach jakości usług - bardziej o zasadach/ wartościach/ misji
- Rama raczej a nie wypełnienie (poziom szczegółowości dyskursu)
- Spotkania, rozmowy, interakcje (moderowane, zaplanowane) zamiast ankiet, opisów, szczegółowych analiz

Jakie cechy powinien mieć model?

- Otwartość
- Dostępność
- Powszechność
- Podmiotowość
- Systematyczność
- Powtarzalność
- Adekwatność
(skala, podążanie za procesem,
terytorialność)
- Uznanie
- Bezpieczeństwo



Łańcuszek kryteriów jakości usługi

- punkt wyjścia

- Impuls/ zasób w użyciu/ decyzja
- Programowanie
- Projektowanie
- Dostarczenie
- Odbiór/ korzystanie
- Ocena

Próba definicji modelu ustalania kryteriów jakości usług społecznych

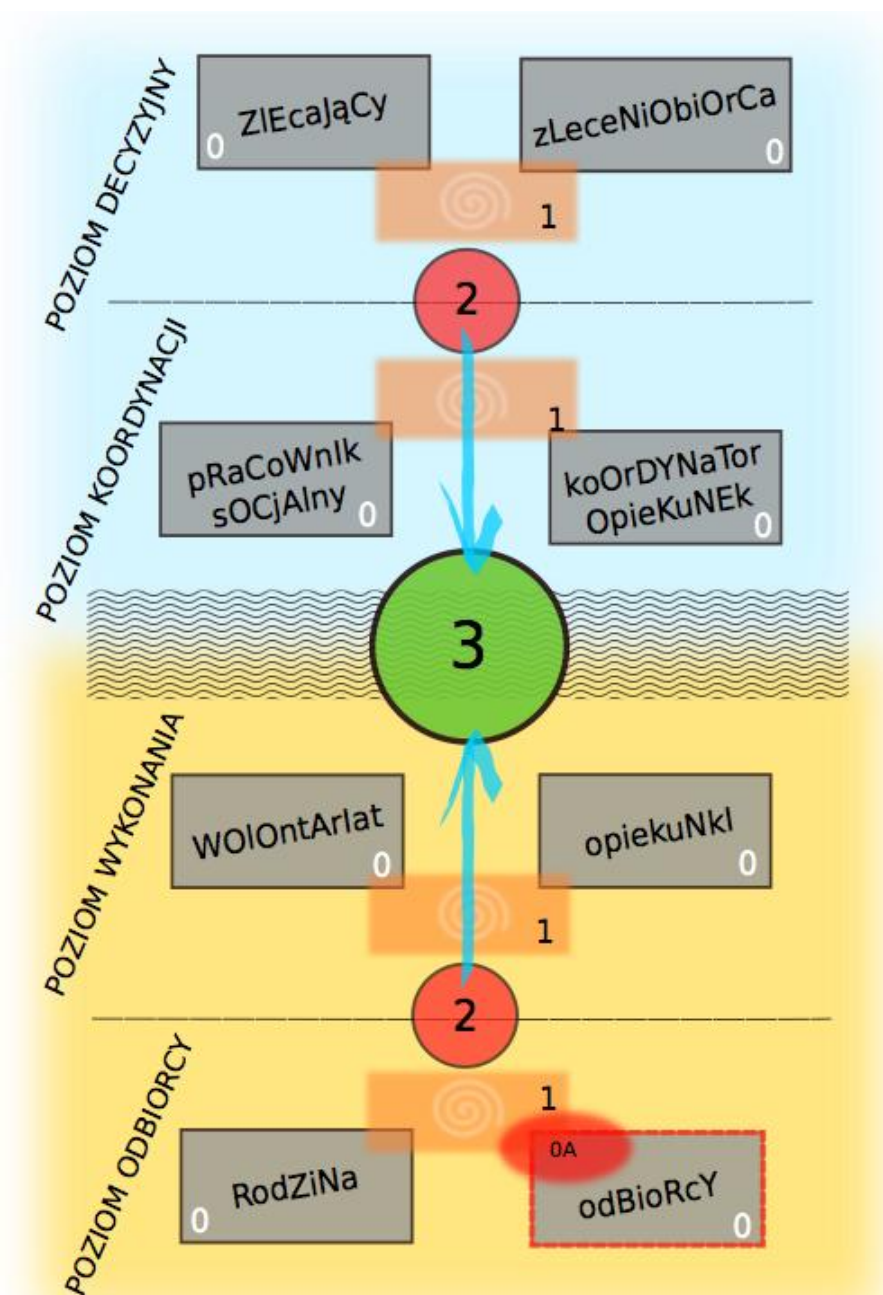
Cykl zaplanowanych ramowo analiz zespołowych i interakcji społecznych zorientowanych na osiągnięcie spójnej wizji dobrej usługi społecznej

Jak opracowano model

1. Sformowanie grupy podstawowej
2. Sformowanie i przygotowanie poszerzonej grupy roboczej
3. Cykl sesji warsztatowych grup roboczych (kilka koncepcji modelu)
4. Synteza i szkic ostatecznego modelu (grupa podstawowa)
5. Konsultacja propozycji modelu z poszerzoną grupą roboczą
6. Plan testu modelu

Jak realizowano model

1. Identyfikacja interesariuszy
2. Zaplanowanie procesu stosowania modelu
3. Organizacja i realizacja procesu
4. Redakcja Karty kryteriów jakości



Schemat realizacji modelu ustalania kryteriów jakości usług społecznych w Gdyni na przykładzie usług opiekuńczych.

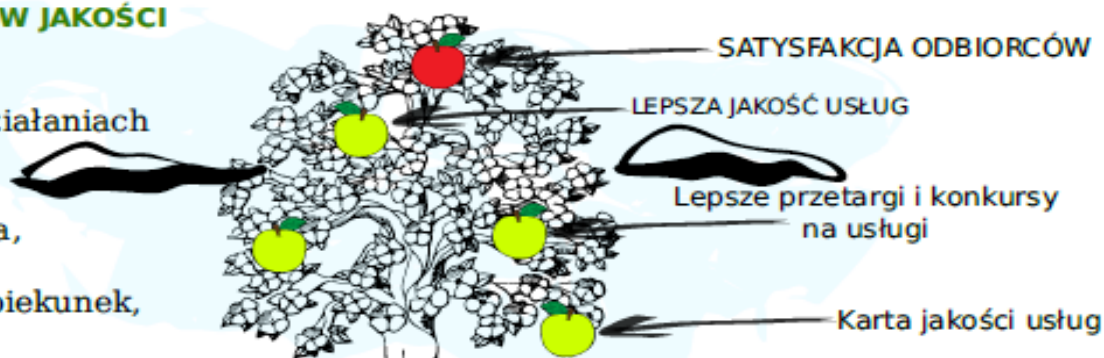
SCHEMAT UZGADNIANIA KRYTERIÓW JAKOŚCI USŁUGI SPOŁECZNEJ

Etap 0 - Informacja o planowanych działaniach we wszystkich grupach interesariuszy.

Etap 1 - spotkania: odbiorcy + rodzina, opiekunki + wolontariat, pracownicy socjalni + koordynatorki opiekunek, zleceniobiorcy + zleceniodawcy.

Etap 2 - spotkania i uspoźnianie kryteriów: poziom wykonawców + poziom odbiorców oraz poziom decydentów + poziom koordynatorów.

Etap 3 - spotkanie przedstawicieli wszystkich poziomów wdrażania usługi. Przyjęcie **jednolitego katalogu** kryteriów jakości usługi.



Etap 3
uspójniony materiał

Etap 2

Etap 2

dwa katalogi kryteriów

Etap 1

Etap 1

Etap 0

Etap 0

Etap 0

odbiorcy

rodzina

opiekunki

wolontariat

pracownicy socjalni

koordynatorki opiekunek

zleceniobiorcy

zleceniodawcy

Model w liczbach

- 950 odbiorców usług (plus członkowie ich rodzin)
- 35 byłych i 100 przyszłych odbiorców
- 300 opiekunek i 60 pracowników socjalnych
- 10 przedstawicieli wolontariuszy
- 7 koordynatorów usług
- 10 reprezentantów kadry zarządzającej średniego szczebla Zamawiającego i Zleceniobiorcy
- 2 reprezentantów władz lokalnych



Gdyński dialog o jakości usług opiekuńczych



CHCEMY WIDZIEĆ



CHCEMY SŁYSZEĆ

Wypowiedz się!



CHCEMY WSPÓLNIE
DECYDOWAĆ

Kontakt: poniedziałek i środa,
od 8:00 do 10:00, tel. (58) 625-93-67
e-mail: gdynskidialog@mops.gdynia.pl



Gdyński standard
usług opiekuńczych
świadczonych
w miejscu zamieszkania

Gdynia 2011



Spotkanie zespołu projektowego TQS Reves - 16 listopada 2009 - MOPS Gdynia





1 START

- Zaproszenie Prezydenta podmiotów zaangażowanych w problematykę usługi;
- Wyznaczenie koordynatora procesu – ważna niezależność od tematu (brak interesu osobistego/ instytucjonalnego w kształcie usługi, procesie jej kontraktowania i realizacji);
- Ustalona potrzeba; rozpoznane podstawy prawne.

2 SPOTKANIE

- Otwarcie procesu ustalania kryteriów;
- Przekazanie wizji/ celów procesu;
- Zaprezentowanie koordynatora;
- Spotkanie bezpośrednie interesariuszy;
- Obecni odbiorcy usług;
- Spotkanie walne, nagłościone.

3 PRACA W GRUPACH TEMATYCZNYCH

- Trzy robocze grupy tematyczne (odbiorcy, realizatorzy, zlecniodawcy);
- Pracę grup organizuje i harmonizuje koordynator;
- Koordynator odpowiada bezpośrednio za wyniki prac w grupie odbiorców. Głos i opinie grupy odbiorców odbierane są za pośrednictwem badań ankietowych i wywiadów pogłębionych;
- Metody pracy: spotkania warsztatowe, wywiady, ankiety;
- Rezultaty: trzy katalogi kryteriów jakości usługi (odbiorców, realizatorów, zlecniodawców);
- Analizy i prowadzenie badań – podmiot zewnętrzny.

4 USPÓJNIENIE

- Jedna grupa robocza utworzona z przedstawicieli trzech poprzednich (grupę odbiorców usług reprezentuje koordynator);
- Elementy uspołecznienia w tym konsultacje społeczne;
- Metoda pracy: sesje warsztatowe;
- Rezultatem pracy grupy jest wersja ujednoliconych standardów usługi (karta standardów usługi).

EWALUACJA 8

- Ocena całości procesu oraz ocena realizacji usługi;
- Wnioski i rekomendacje do następnego cyklu.

REALIZACJA 7

- Etap realizacji usługi zgodnie z kontraktem;
- Monitorowanie wykonania kontraktu;
- Monitorowanie realizacji ustalonych standardów jakości usługi.

KONTRAKTOWANIE 6

- Przeprowadzenie procesu wyłaniania zleceniobiorcy (w drodze przetargu, konkursu, negocjacji itp.);
- Zakontraktowanie usługi/ zawarcie umowy opartej na karcie standardu usługi.

FORMALIZACJA 5

- Przełożenie wyników prac grupy uspołniającej do prawa lokalnego i procedur wyłaniania wykonawców usług/ procedur realizacji usług/ procedur oceny jakości usług (w tym warunki zamówienia publicznego, specyfikacja konkursu, karty realizacji usługi, zasady odpłatności itp.)







Katarzyna Stec

✉ *k.stec@mopsgdynia.pl*

Jarosław Józefczyk

✉ *j.jozefczyk@mopsgdynia.pl*



www.mopsgdynia.pl