

ZAŁĄCZNIK NR 2

---

# MODELOWY STANDARD USŁUG SENIORALNYCH – MSUS

---

Wspierających i wspomagających osoby starsze

2018 R.

WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY W KRAKOWIE



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## MODELOWY STANDARD USŁUG SENIORALNYCH wspierających i wspomagających osoby starsze

### Słownik pojęć:

1. Usługa wspierająca osoby starsze – oznacza usługę obejmującą różnorodne czynności, mające na celu zachowanie niezależności, samodzielności oraz komfortu życia osób w wieku starszym.

Wśród usług wspierających wyróżniamy:

1.1 Usługi ogólnowspierające – polegające na zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych, m.in.:

- przygotowanie posiłków i pomoc przy ich spożywaniu;
- pomoc osobie starszej w pielęgnacji zalecanej przez lekarza;
- wykupywanie leków;
- pomoc przy podaniu leków przepisanych przez lekarza;
- pomoc w utrzymaniu codziennej higieny osobistej (pomoc przy myciu i kąpaniu);
- zakupy niezbędnych artykułów żywnościowych i gospodarstwa domowego;
- pomoc dla opiekuna – seniora, sprawującego opiekę nad niepełnosprawnym domownikiem.

1.2 Usługi gospodarcze – tj. usługi sprzątnięcia i porządkowe obejmujące m.in.:

- sprzątnięcie;
- pranie / prasowanie;
- mycie okien;
- palenie w piecu, przynoszenie opału;
- prace okołodomowe (np. drobne prace ogrodnicze).

1.3 Usługi towarzyszenia – tj. usługa towarzyszenia i organizacji czasu wolnego, obejmująca:

- dotrzymywanie towarzystwa osobie starszej;
- organizacji i pomoc w aktywnym spędzaniu czasu wolnego (np. spacer itp.);
- pomocy w realizacji indywidualnych zainteresowań osoby starszej;
- pomocy w załatwianiu spraw urzędowych;
- pomocy / asysty przy zakupach.

2. Zamawiający – osoba dokonująca zamówienia danej usługi, tj. osoba dla której dana usługa będzie świadczona lub jej rodzina / partnerzy /znajomi etc.

3. Klient – osoba zależna lub w wieku starszym na rzecz której jest świadczona określona usługa wspierająca.

Kategoria	Wskaźniki spełnienia
<p><b>1. Cele i zakres usług</b></p>	<p>1.1 Usługodawca posiada ofertę, w której jasno i precyzyjnie określa minimalny zakres świadczonych usług. Opis zakresu świadczonych usług jest udostępniony publicznie np. na stronie internetowej. Opis ten obejmuje minimalny zakres czynności wykonywanych przez personel podczas świadczonych usług oraz rezultaty tej usługi.</p> <p>1.2 Usługodawca kontaktuje się z zamawiającym, w przypadku realizacji usługi na zamówienie, w celu określenia jego oczekiwań co do przebiegu, rezultatów usługi oraz ustalenia zakresu usługi adekwatnego do zidentyfikowanych potrzeb.</p> <p>1.3 Jeżeli usługodawca ustala z klientem oczekiwania co do przebiegu i rezultatów usługi, czynności te są dokumentowane np. w postaci notatki zawierającej co najmniej informacje o oczekiwaniach zamawiającego oraz uzgodnionych z nim rezultatach usługi (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy, umowa).</p> <p>1.4 Oferta powinna zostać opisana w sposób zrozumiały i jasny oraz pozwalać na ocenę czy rezultaty zostaną osiągnięte w ustalonych ramach czasowych. Wymóg ten odnosi się również do usługi na zamówienie.</p> <p>1.5 Usługodawca każdorazowo zawiera z klientem lub osobą zamawiającą umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania. Wymagana jest forma pisemna umowy, np. umowa dwustronna, akceptacja warunków lub regulaminu przekazana drogą elektroniczną lub akceptacja wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej (forma dokumentowa – skany). Umowa powinna zostać sformułowana w sposób jasny i zrozumiały oraz nie budzący wątpliwości co do zakresu oraz obowiązków usługodawcy względem klienta. Usługodawca zobowiązany jest wyjaśnić zamawiającemu wszystkie kwestie niezrozumiałe, bądź budzące jego wątpliwości.</p>

<p><b>2. Przygotowanie do realizacji usługi oraz dobór metody pracy i narzędzi adekwatny do założonych celów i rezultatów.</b></p>	<p>2.1 Usługodawca zapewnia, że określone czynności zostaną wykonane w sposób należyty i zgodny z oczekiwaniami klienta. Usługodawca uzgadnia z zamawiającym kolejność wykonania poszczególnych czynności i dopasowuje je do aktualnych potrzeb klienta, o ile jest to uzasadnione specyfiką usługi.</p> <p>2.2 W przypadku usług realizowanych w miejscu zamieszkania lub przebywania klienta usługodawca przeprowadza oględziny miejsca świadczenia usługi. W tym celu m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dokonuje oceny zastanych warunków technicznych i sanitarnych,</li> <li>• dokonuje oceny potencjalnych zagrożeń dla osób bezpośrednio zaangażowanych w realizację zlecenia.</li> </ul> <p>Ustalenia w ww. zakresie, tj. oceny stanu miejsca świadczenia usługi i potencjalnych zagrożeń należy udokumentować (np. protokół, notatka). Usługodawca zapewnia realizację usługi w sposób bezpieczny dla zdrowia i życia personelu oraz zgodny z prawem i etyką zawodową.</p> <p>2.3 W przypadku, gdy warunki techniczne, lub sanitarne stwarzają zagrożenie dla personelu podczas realizacji usługi, lub w przypadku innych zagrożeń dla zdrowia i życia, usługodawca może odstąpić od realizacji usługi. W przypadku odstąpienia od realizacji usługi usługodawca przekazuje zamawiającemu informację o odstąpieniu wraz z uzasadnieniem.</p> <p>2.4 Usługodawca posiada procedurę odnoszącą się do sposobu postępowania i reagowania w przypadkach konieczności zabezpieczenia specjalistycznego wsparcia dla klienta (np. stan zdrowia, warunki sanitarne, infrastruktura).</p> <p>2.5 Usługodawca stosuje system bezpieczeństwa pracy, uwzględniający potencjalne ryzyka związane ze specyfiką usługi i branży.</p> <p>2.6 Usługodawca określa zakres środków i materiałów niezbędnych do realizacji usługi (np. środki higieniczne i czystości) oraz wskazuje w ofercie lub umowie kto je zapewnia (usługodawca/ zamawiający). Środki i narzędzia pracy (np. środki czystości, odzież robocza, sprzęt) niezbędne dla personelu do realizacji usługi zapewnia usługodawca.</p>
--	---

	<p>2.7 Usługodawca określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i ustalonych rezultatów usługi, zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu samodzielności klientów. Informacje o zastosowanych metodach pracy dla poszczególnych klientów są dokumentowane (np. korespondencja z klientem, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).</p>
<p><b>3. Kompetencje i rozwój kadry.</b></p>	<p>3.1 Usługodawca odpowiada za dobór personelu o kwalifikacjach lub doświadczeniu odpowiednich do zakresu świadczonej usługi.</p> <p>3.2 Usługodawca odpowiada za ustalenie optymalnej liczby osób niezbędnych do realizacji danej usługi oraz zapewnia aktualność publikowanej oferty, tj. dysponuje kadrą gotową do realizacji zamówień.</p> <p>3.3 Usługodawca odpowiada za dobór i zatrudnienie odpowiedniego personelu, w zależności od charakteru i stopnia złożoności świadczonej usługi.</p> <p>3.4 Usługodawca stosuje kryteria naboru i oceny pracowników powiązane ze specyfiką oferowanych usług, tj.:</p> <p>3.4.1 W przypadku usług ogólnospierających personel usługodawcy posiada wymagania minimalne:</p> <p>3.4.1.1 <i>posiada wykształcenie kierunkowe lub udokumentowany staż pracy lub doświadczenie formalne (np. jako masażysta, rehabilitant, opiekun w dps, asystent osoby niepełnosprawnej), bądź nieformalne (opieka nad domownikiem);</i></p> <p>3.4.1.2 <i>posiada umiejętności praktyczne z zakresu pierwszej pomocy medycznej;</i></p> <p>3.4.1.3 <i>potrafi przeprowadzić podstawowe czynności pielęgnacyjne;</i></p> <p>3.4.1.4 <i>posiada odpowiednie predyspozycje psycho – fizyczne adekwatne do pracy z osobami starszymi (np. odpowiedni stan zdrowia, cierpliwość, komunikatywność, empatię) oraz umiejętność kontaktu z drugim człowiekiem i wysoki poziom kultury osobistej.</i></p> <p>3.4.2 W przypadku usług gospodarczych personel usługodawcy minimum:</p>

	<p>3.4.2.1 <i>potrafi wykonywać podstawowe czynności sprzątanía i gospodarcze;</i></p> <p>3.4.2.2 <i>posiada odpowiednie predyspozycje psycho – fizyczne adekwatne do wykonywanych czynności (np. odpowiedni stan zdrowia, cierpliwość, komunikatywność, empatia, systematyczność, dokładność, dobra organizacja pracy itp.) oraz umiejętność kontaktu z drugim człowiekiem i wysoki poziom kultury osobistej.</i></p> <p>3.4.3 W przypadku usług towarzyszenia personel usługodawcy posiada minimum: odpowiednie predyspozycje psycho – fizyczne adekwatne do wykonywanych czynności (np. odpowiedni stan zdrowia, cierpliwość, komunikatywność, empatia, systematyczność, dokładność, dobra organizacja pracy itp.) oraz umiejętność kontaktu z drugim człowiekiem i wysoki poziom kultury osobistej.</p> <p>3.5 Usługodawca na podstawie pozyskanych informacji i opinii klientów, jak również na podstawie weryfikacji wykonywania obowiązków służbowych przez personel dokonuje przynajmniej raz w roku oceny poszczególnych pracowników w powiązaniu z przyjętymi kryteriami (wskaźnik 3.4).</p> <p>3.6 Usługodawca umożliwia personelowi udział w różnych formach rozwoju zawodowego w sposób adekwatny do specyfiki branży, świadczonych usług oraz w powiązaniu z przyjętymi kryteriami (wskaźnik 3.4).</p>
<p><b>4. Organizacja i obsługa klienta, zarządzanie jakością usług.</b></p>	<p>4.1 Usługodawca zarządza ryzykiem, tj. identyfikuje potencjalne ryzyka i możliwości ich wystąpienia oraz ogranicza te ryzyka, które zagrażają realizacji celów, stosując odpowiednie mechanizmy (np. ubezpieczenie, weryfikacja personelu).</p> <p>4.1.1. Usługodawca posiada co najmniej procedurę postępowania w sytuacjach trudnych i kryzysowych, w szczególności w przypadkach nieobecności lub spóźnienia personelu przewidzianego do realizacji usługi, uwzględniającą m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zasady informowania klienta o zaistniałej sytuacji;</li> <li>• system koordynacji oraz zastępstw, umożliwiający zapewnienie</li> </ul>



realizacji usługi w przypadku spóźnień i nieobecności;

- określenie czasu reakcji, tj. czasu na podjęcie działania przez usługodawcę w sytuacjach kryzysowych;
- konieczność analizy sytuacji kryzysowych (superwizja, rozmowa) i ustalenia przyczyny zaistniałych problemów;
- wprowadzanie planów naprawczych zapobiegających wystąpieniu określonej sytuacji kryzysowej w przyszłości.

4.2 Usługodawca posiada procedurę kontaktu z klientami i zamawiającymi, uwzględniającą m.in.:

- wyznaczenie i wskazanie (np. w umowie) osób odpowiedzialnych za kontakt z zamawiającymi i klientami;
- wymóg i maksymalny termin przekazania informacji zwrotnej do klienta i / lub zamawiającego w przypadku pytań, niejasności, uwag z uwzględnieniem sytuacji osób starszych;
- obowiązek prowadzenia w pierwszej kolejności mediacji w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

4.3 Usługodawca posiada procedurę reklamacji, dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań klientów. Zasady reklamacji są podane do wiadomości klientów i zamawiających i uwzględniają sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.

4.4 Usługodawca upublicznia na stronie internetowej, lub w materiałach promocyjnych rzetelne informacje o oferowanych usługach, w tym:

- aktualny katalog oferowanych usług;
- opis koncepcji działania, uwzględniającej cele, wartości i misję organizacji;
- informacje odnośnie rozwiązań i dobrych praktyk, które usługodawca stosuje w celu zapewnienia jakości realizowanych usług;
- informacje odnośnie personelu delegowanego do realizacji usług, a w szczególności jego kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym.

Opcjonalnie usługodawca upublicznia opinie i referencje klientów lub informacje odnośnie ważniejszych dotychczas zrealizowanych zleceniach.

4.5 Usługodawca zapewnienia zgodność działalności z regulacjami prawnymi, normami etyki zawodowej, jak również z innymi dobrowolnie przyjętymi normami postępowania, w celu zapobiegania utracie reputacji, a w konsekwencji stratom finansowym.

4.6 W celu zapewnienia jakości Usługodawca posiada i stosuje system oceny personelu, bazujący na informacjach i opiniach klientów, jak również weryfikowalnych kryteriach oceny, w powiązaniu ze wskaźnikami przyjętymi w pkt. 3.4.

4.7 Usługodawca prowadzi dokumentację realizowanych usług, rejestrując co najmniej: dane klientów, formę i zakres usługi oraz jej wymiar czasowy.