

# **Standard jakości usługi społecznej pn. Złota Rączka**

### **1. Cele i zakres usługi.**

Celem usługi jest wsparcie osób w wieku 60+ w codziennym funkcjonowaniu poprzez zapewnienie szybkiej, bezpiecznej i profesjonalnej pomocy w wykonywaniu drobnych prac naprawczych, montażowych i hydraulicznych w miejscu zamieszkania, zwiększając ich komfort, bezpieczeństwo oraz samodzielność a także umożliwiając jak najdłuższe pozostawanie w swoim środowisku zamieszkania.

Adresaci usługi:

Usługa skierowana jest dla mieszkańców Gminy Swarzędz, mających trudności w codziennym funkcjonowaniu, będących w wieku 60+, mieszkających samotnie lub z osobą w wieku 60+.

### **Zakres usługi:**

Usługa obejmuje wykonywanie drobnych prac hydraulicznych, montażowych i naprawczych, w szczególności:

- prace hydrauliczne (np. wymiana uszczelek, naprawa i wymiana armatury, podłączenie pralki lub zmywarki, uszczelnianie),
- prace montażowe (np. montaż zamków, klamek, karniszy, rolet, półek, wieszaków, składanie mebli),
- drobne naprawy (np. regulacja drzwi i zawiasów, naprawa mebli, uszczelnianie okien i drzwi, naprawa listew przypodłogowych).
- inne drobne czynności naprawcze i montażowe, uzgodnione z seniorem i zaakceptowane przez Wykonawcę.

### **2. Miejsce wykonywania usługi.**

Usługa realizowana jest w miejscu zamieszkania usługobiorcy, na terenie Gminy Swarzędz, zgodnie z adresem wskazanym w oświadczeniu o zamieszkanu w nieruchomości.

### **3. Wymagania wobec podmiotu świadczącego usługi społeczne:**

#### **Wykształcenie:**

Min. wykształcenie zawodowe.

#### **Doświadczenie:**

Wykonawca usługi posiada praktyczne doświadczenie i umiejętności w wykonywaniu drobnych prac naprawczych, montażowych i hydraulicznych, umożliwiającego samodzielną i bezpieczną realizację usługi.

#### **Zadania:**

Realizacja prac zgodnie z zakresem usługi, a ponadto:

- weryfikacja zgodności wniosku ze stanem faktycznym w zakresie zasadności wykonania prac (na podstawie Karty specyfikacji usługi społecznej „Złota Rączka”),
- sporządzenie Karty wykonania usługi społecznej,
- dokonanie niezbędnych zakupów materiałów potrzebnych do realizacji usługi, w najbliższej położonych sklepach, w uzgodnieniu z usługobiorcą oraz z zachowaniem zasad gospodarności i celowości wydatków.

**Dokumentowanie usługi, ewaluacja.**

Usługa dokumentowana będzie poprzez:

- wypełnienie karty wykonania usługi społecznej „Złota Rączka” - załącznik nr 1
- przeprowadzenie ankiety po zakończeniu wsparcia - załącznik nr 2

Wskaźniki:

- liczba wykonanych napraw
- liczba złożonych wniosków o świadczenie usługi społecznej pn. Złota Rączka

Badania ewaluacyjne prowadzone będą na zakończenie roku kalendarzowego, wraz z przedstawieniem wyników do 31 marca następnego roku. Obejmować będą ankiety wraz z podsumowaniem merytorycznym i statystycznym za dany rok prowadzenia usługi społecznej.

**6. Odpłatność:**

Usługa jest płaćna.

Standard wchodzi w życie z dniem:

Sporządziła Angelika Pietrucha

DYREKTOR  
Centrum Usług Społecznych  
w Swarzędzu  
mgr Agnieszka Maciejowicz

.....  
(data i podpis Dyrektora CUS)

Należy wypełnić w 2 egzemplarzach – dla każdej ze stron

Karta wykonania usługi społecznej „Złota Rączka”	
Numer zgłoszenia:	
Dane Mieszkańca:	
Imię i nazwisko:	
Adres zamieszkania:	
Nr. Telefonu:	
Specyfikacja wykonanej usługi:	
Rodzaj usterki	
Kwota przekazana przez Mieszkańca na zakup niezbędnych materiałów	
Kwota zwrócona Mieszkańcowi po zakupie niezbędnych materiałów	
Całkowity koszt materiałów	
Data realizacji	
Usunięcie usterki	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE*
*Wskazać powód	
Ilość zrealizowanych godzin	
.....	.....
Data i podpis Mieszkańca	Data i podpis Konserwatora

## ANKIETA DOTYCZĄCA USŁUGI SPOŁĘCZNEJ

### pn. „ZŁOTA RĄCZKA”

Szanowni Państwo,

prosimy o wypełnienie krótkiej ankiety dotyczącej jakości usługi „Złota Rączka”. Państwa opinia pomoże nam ulepszać świadczone wsparcie.

Prosimy o zaznaczenie odpowiedzi znakiem X.

#### 1. Jak dowiedział(a) się Pan/Pani o usłudze?

- internet
- znajomi/rodzina
- instytucja, jaka .....
- inne: .....

#### 2. Ocena usługi

1. Czy koszt usługi był odpowiedni?
  - TAK
  - NIE
  - TRUDNO POWIEDZIEĆ
2. Jak ocenia Pan/Pani jakość wykonanej pracy?
  - DOBRA
  - ŚREDNIA
  - ZŁA
3. Czy problem został rozwiązany?
  - TAK
  - NIE
  - CZĘŚCIOWO
4. Czy informacje były jasne (zakres prac, koszt)?
  - TAK
  - NIE
  - CZĘŚCIOWO
5. Czy łatwo było zgłosić usługę?
  - TAK

NIE

### 3. Ogólna opinia

8. Czy jest Pan/Pani zadowolony(a) z usługi?

TAK

NIE, dlaczego .....

CZĘŚCIOWO, dlaczego .....

10. Co było dobre?

.....  
.....

11. Co należy poprawić?

.....  
.....

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**