

STANDARDY REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH W MIEJSCU ZAMIESZKANIA KLIENTA

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Standardy określają ogólne i szczegółowe zasady organizowania i realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania klienta, w tym zasady współdziałania w celu zapewnienia ciągłości opieki i bezpieczeństwa klientów.
2. W przypadku zlecenia zadania w trybie ustawy o pożytku publicznym i wolontariacie bądź ustawy – Prawo zamówień publicznych, standard usług opiekuńczych w całości lub w części powinien stanowić istotny element specyfikacji zamówienia.
3. Usługi mogą być świadczone przez instytucje pomocy społecznej lub inne podmioty działające na rzecz osób wymagających takiej pomocy, w tym wyspecjalizowane organizacje pozarządowe oraz podmioty komercyjne.
4. Wymiar i zakres usług opiekuńczych uzależniony jest od stanu zdrowia, sytuacji rodzinnej i materialnej, sprawności psychofizycznej, możliwości wsparcia ze strony rodziny i środowiska oraz zdiagnozowanych potrzeb i dysfunkcji osoby/rodziny.

ROZDZIAŁ II. PODSTAWY PRAWNE

Podstawowymi aktami prawa polskiego określającymi realizację usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania usługobiorcy są:

- 1) ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (art. 17 ust. 1 pkt 11, art. 50)
- 2) ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (art. 10 ust. 3 pkt 3),
- 3) rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego,
- 4) rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych,
- 5) uchwał Rady Miasta Szczecinek:
 - a) Nr XVII/154/2015 z dnia 16 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze w formie usług domowych i pielęgnacyjnych oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia z opłat oraz trybu ich pobierania,
 - b) Nr XVII/156/2015 z dnia 16 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za specjalistyczne usługi opiekuńcze w formie rehabilitacji mowy oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia z opłat oraz trybu ich pobierania,
- 6) Lokalne Strategie:
 - a) uchwała Nr XXVII/303/08 Rady Miasta Szczecinek z dnia 15 grudnia 2008 r. w sprawie Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Szczecinek na lata 2009-2018, zmieniona uchwałą Nr LIV/514/29014 z 30 października 2014 r.,

- b) uchwała Nr V/45/2015 Rady Miasta Szczecinek z dnia 16 marca 2015 r. w sprawie przyjęcia Gminnego Programu Wspierania Rodziny na lata 2015-2017,
- 7) uchwała Nr XXXVII/347/06 Rady Miasta Szczecinek z dnia 10 kwietnia 2006 r. w sprawie Gminnego Systemu Profilaktyki i Opieki nad Dzieckiem i Rodziną.
- 8) dokumenty organizacyjne jednostek/podmiotów odpowiedzialnych za organizację i realizację zadania (np. statuty, regulaminy, procedury).

ROZDZIAŁ III. SŁOWNICZEK POJĘĆ

Użyte pojęcia i skróty oznaczają:

- 1) **usługi opiekuńcze/usługi** - usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze to świadczenie niepieniężne z pomocy społecznej, obejmujące pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych - opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz (w miarę możliwości) zapewnienie kontaktów z otoczeniem usługobiorcy, który w tym zakresie wymaga pomocy innych osób, a także usługi świadczone rodzinom z dziećmi, przeżywającym trudności w pełnieniu funkcji opiekuńczo-wychowawczych na podstawie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.
- 2) **klient/usługobiorca** – osoba starsza, niepełnosprawna lub długotrwale chora, rodzina z dzieckiem korzystająca lub wymagająca przyznania usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- 3) **rodzina z dzieckiem** – rodzina przeżywająca trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych;
- 4) **wykonawca/opiekunka/kadra zleceniobiorcy** – osoba bezpośrednio wykonująca czynności opiekuńcze na rzecz klientów w miejscu ich zamieszkania,
- 5) **zleceniobiorca** – podmiot, któremu umową powierzono realizację zadania w formie świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania klienta;
- 6) **koordynator zleceniobiorcy** – pracownik zleceniobiorcy, którego zadaniem jest koordynacja działań zleceniobiorcy.
- 7) **zamawiający** – jednostka organizacyjna gminy, której Burmistrz powierzył nadzór merytoryczny nad realizacją usług.
- 8) **koordynator zamawiającego** – pracownik ośrodka, którego zadaniem jest koordynacja działań zamawiającego w stosunku do określonego terytorialnie kręgu klientów, zwanym dalej koordynatorem;
- 9) **dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Osobą możliwą do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników, określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne;
- 10) **tajemnica służbowa** – ochrona informacji powziętych w toku wykonywania zleconych czynności, których ujawnienie mogłoby narazić na szkodę Zamawiającego lub klienta, u którego wykonywane są usługi opiekuńcze.

ROZDZIAŁ IV. CEL USŁUG I ZAKŁADANE EFEKTY

1. Celem usług opiekuńczych świadczonych dla osób starszych, niepełnosprawnych i długotrwale chorych jest umożliwienie tym osobom dalszego (jak najdłuższego) funkcjonowania w swoim dotychczasowym środowisku, mimo doświadczanych ograniczeń w samodzielnym zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb życiowych oraz barier w integracji ze środowiskiem. Poprzez odpowiednie wsparcie zapewniane usługobiorcom w formie usług opiekuńczych powyższe ograniczenia oraz bariery powinny być niwelowane, przyczyniając się do zachowania (mimo postępującego procesu starzenia, choroby niepełnosprawności) lub podnoszenia poziomu jej życia.

2. Celem usług opiekuńczych świadczonych dla rodzin z dziećmi przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych jest zapewnienie należytej opieki nad dziećmi. W zależności od sytuacji usługi mogą służyć wykonywaniu określonych czynności w zastępstwie rodziców, asystowaniu rodzinie w codziennych czynnościach życiowych oraz utrwalaniu nabytych umiejętności i prawidłowych nawyków z zakresu sprawowania opieki nad dziećmi oraz dbałości o ich potrzeby przez rodziców.
3. Świadczenie usług adekwatnie do rozpoznanych potrzeb powinno zawsze uwzględniać możliwości aktywnego udziału klienta w wykonywaniu poszczególnych czynności wchodzących w zakres usług (jeżeli to możliwe, charakter wspierająco-aktywizujący, nie wyręczający) oraz ścisłą współpracę w realizacji usług z najbliższym otoczeniem usługobiorcy (zgodnie z zasadą pomocniczości).
4. **Efektom usług opiekuńczych** powinno być:
 - 1) W przypadku osób starszych, niepełnosprawnych i długotrwale chorych:
 - podtrzymanie lub poprawa sprawności fizycznej, dobrej kondycji psychicznej,
 - zmniejszenie izolacji społecznej i integracja ze środowiskiem w stopniu adekwatnym do indywidualnych możliwości i potrzeb,
 - utrzymanie stabilnego stanu zdrowia,
 - uniknięcie powikłań związanych z hospitalizacją, długotrwałą chorobą lub unieruchomieniem (odparzenia, odleżyny, przykurcze, powikłania układu oddechowego, pokarmowego, krążenia),
 - kompensowanie ograniczonej zdolności do samodzielnego poruszania się przy pomocy osoby drugiej,
 - podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności,
 - podtrzymanie lub zwiększenie aktywności.
 - 2) W przypadku rodzin z dziećmi przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych – nabycie lub wzrost umiejętności:
 - dbania o higienę osobistą dzieci,
 - przygotowywania posiłków i racjonalnego żywienia dziecka,
 - planowania i realizowania zakupów,
 - dobierania odzieży dziecka stosowanie do panujących warunków atmosferycznych,
 - zabezpieczania potrzeb zdrowotnych i rozwojowych dziecka (wypracowanie nawyków regularnego podawania leków, wizyt lekarskich, wymaganej rehabilitacji, terapii psychologicznej/pedagogicznej/logopedycznej),
 - sprzątnięcia otoczenia i utrzymywania mieszkania w czystości,
 - dbania o bezpieczeństwo dziecka,
 - segregowania brudnej odzieży, prania i prasowania,
 - dbałości o sprawy edukacyjne dzieci (wyprawianie dziecka na czas do szkoły, przedszkola, odrabianie lekcji, spotkania z wychowawcą/pedagogiem, systematycznego uczestnictwa dziecka w zajęciach dodatkowych, wyrównawczych),
 - organizowania czasu wolnego,
 - racjonalnego gospodarowania budżetem domowym,
 - w uzasadnionych przypadkach zapewnienie opieki nad dzieckiem (np. udział rodziców w szkoleniu, projekcie, wizyta u lekarza itp.).

ROZDZIAŁ V. ZAKRES USŁUG OPIEKUŃCZYCH

1. ZAKRES PRZESTRZENNY

Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone na terenie miasta Szczecinek, w miejscu zamieszkania klienta i w jego najbliższym otoczeniu.

W sytuacjach szczególnie uzasadnionych usługa może być świadczona poza miejscem zamieszkania lub terenem miasta.

2. ZAKRES PODMIOTOWY

- 1) Wsparcie w formie usług opiekuńczych przysługuje starszej, niepełnosprawnej, długotrwale chorej osobie samotnej, która wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości.
- 2) Wsparcie w tej formie może być również przyznane:
 - osobie starszej, niepełnosprawnej, długotrwale chorej samotnie gospodarującej, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie zamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości,
 - osobie starszej, niepełnosprawnej, długotrwale chorej w rodzinie, gdy wymaga pomocy innych osób, a rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości.
- 3) Wsparcie w formie usług opiekuńczych może być również przyznane rodzinie z dzieckiem przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych.

3. ZAKRES RZECZOWY

Zakres rzeczowy usług opiekuńczych obejmuje czynności o charakterze wspomagającym, opiekuńczym i pielęgnacyjnym, które służą zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych.

Prezentowany poniżej katalog czynności zawiera elementy o charakterze obowiązkowym uznane, jako konieczne oraz czynności w wersji optymalnej zależne od możliwości finansowych i organizacyjnych Zleceniobiorcy .

Przyznając usługi opiekuńcze MOPS ustala zakres usług ze wskazaniem konkretnych czynności, biorąc pod uwagę:

- konieczność zaspokojenia niezbędnych potrzeb życiowych,
- inne potrzeby klienta, odpowiadające celom i możliwościom pomocy społecznej,
- sytuację socjalno-bytową i rodzinną klienta,
- możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów klienta (np. pomoc sąsiedzka, wolontariat).

ROZDZIAŁ VI. RODZAJE USŁUG I CZYNNOŚCI OPIEKUŃCZYCH

1. KATALOG USŁUG PODSTAWOWYCH

I. POMOC W ZASPOKAJANIU CODZIENNYCH POTRZEB ŻYCIOWYCH	
CZYNNOŚCI ŻYWIENIOWE	
1.	Przygotowanie lub dostarczenie posiłków (w tym minimum jednego gorącego) oraz produktów żywnościowych na pozostałą część dnia, z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności.
2.	Pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie, o ile wymaga tego wiek lub stan zdrowia.
3.	Planowanie i robienie zakupów.
CZYNNOŚCI GOSPODARCZE	
1.	Przynoszenie opału, palenie w piecu.
2.	Sprzątanie u osób samotnie zamieszkujących lub gdy osoby wspólnie zamieszkujące, z przyczyn od nich niezależnych nie mogą takiej potrzeby zaspokoić: <ul style="list-style-type: none">– utrzymywanie czystości najbliższego otoczenia (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych),– wynoszenie śmieci, utrzymywanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych,– mycie okien, w pokoju klienta, jeżeli wspólnie zamieszkują inne osoby mogące tą czynność wykonać; w całym mieszkaniu, jeżeli nie ma innych osób wspólnie zamieszkujących lub mogących tą czynność wykonać - max. 2 x w roku,– ciężkie prace porządkowe (np. trzepanie dywanów, mycie glazury, mycie lamp i żyrandoli) - 1 x do roku.
3.	Utrzymywanie w czystości naczyń stołowych i kuchennych u osób samotnie zamieszkujących lub gdy osoby wspólnie zamieszkujące, z przyczyn od nich niezależnych nie mogą takiej potrzeby zaspokoić.
4.	Utrzymywanie w czystości sprzętu pomocniczego ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek inwalidzki, balkonik, podnośnik).

5.	Segregowanie brudnej odzieży, pranie odzieży, bielizny pościelowej, niezbędne prasowanie lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni (wyłącznie na potrzeby klienta).
6.	Pomoc w ubieraniu w odzież adekwatną do panujących warunków atmosferycznych i w pomieszczeniu.
CZYNNOŚCI ORGANIZACYJNE	
1.	Załatwianie spraw urzędowych, pomoc w wypełnianiu dokumentów lub towarzyszenie podczas wizyt w urzędach lub innych instytucjach i organizacjach.
2.	Realizacja recept lekarskich.
3.	Pomoc w regulowaniu opłat (na życzenie klienta).
4.	Zgłaszanie do naprawy urządzeń i instalacji domowych (na życzenie klienta).
5.	W sytuacjach wyjątkowych świadczenie usług pomimo umieszczenia w szpitalu, lub innej placówce całodobowej opieki w zakresie innym niż zapewnia placówka.
6.	Ustalanie wizyt lekarskich, w tym telefonicznie poza terenem miasta.
7.	Pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia i placówek rehabilitacyjnych. W sytuacjach szczególnych usługa może być wykonywana również poza terenem miasta, po akceptacji pracownika organu wydającego decyzję w sprawie usług.
8.	Wyprawianie a w szczególnych przypadkach doprowadzenie/odbieranie dziecka do/z szkoły, przedszkola, ośrodka wsparcia – po otrzymaniu pisemnego upoważnienia rodzica/opiekuna prawnego.
II. CZYNNOŚCI HIGIENICZNE	
1.	Utrzymanie higieny – mycie ciała, mycie głowy, kąpiel.
2.	Czesanie.
3.	Obcinanie paznokci.
4.	Golenie.
5.	Pomoc w załatwianiu potrzeb fizjologicznych.
6.	Zmiana pieluch-majtek.
7.	Czyszczenie protez zębowych.
8.	Zmiana bielizny osobistej i pościelowej.
9.	Słanie łóżka.
10.	Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb.
III. CZYNNOŚCI PIELEGNACYJNE	
1.	Pielęgnacja zalecona przez lekarza - czynności pielęgnacyjne: – zapobieganie odleżynom i odparzeniom - zmiana pozycji osoby leżącej, oklepywanie, masowanie ciała, – stosowanie okładów i kompresów, – zmiana opatrunków - nie wymagających stosowania lekarstw, oczyszczania ran.
2.	Dopilnowanie przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami lekarza.
3.	Mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru itp.
4.	W szczególnie uzasadnionych przypadkach, inne czynności wynikające z indywidualnych zaleceń lekarskich, nie wymagające specjalnych uprawnień, a w przypadku gdy czynności te wymagają szczególnych uprawnień, wykonywane przez osoby z takimi uprawnieniami.
IV. ZAPEWNIENIE KONTAKTÓW Z OTOCZENIEM	
1.	Inicjowanie, ułatwianie kontaktu z rodziną i środowiskiem lokalnym.
2.	Organizacja wyjść z mieszkania.
3.	Opieka nad dzieckiem (udział rodzica/opiekuna w szkoleniu, projekcie, wizyta u lekarza itp.).
4.	Pomoc w dotarciu do ośrodków wsparcia i placówek pomocowych.
5.	Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb.
V. INTERWENCJE	
1.	Działanie w ramach systemu teleopieki – podejmowanie interwencji.
2.	Wykonanie podstawowych czynności domowych i higienicznych w sytuacjach nagłych.

2. KATALOG USŁUG SPECJALISTYCZNYCH, w tym świadczonych dla osób zaburzonych psychicznie określa rozporządzenie w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych. Specjalistyczne usługi opiekuńcze winny być dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności i świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.
3. KATALOG USŁUG W WERSJI OPTYMALNEJ - katalog otwarty, uzależniony od możliwości Zleceniobiorcy, jak też uzasadnionych potrzeb klienta i jego otoczenia:
 - 1) utrzymanie w czystości otoczenia, np. sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków - 1 x do roku,
 - 2) usługa transportowa,

- 3) usługi fryzjerskie, kosmetyczne - manicure i pedicure,
- 4) zabiegi relaksujące i podtrzymujące aktywność fizyczną,
- 5) organizacja czasu wolnego, z uwzględnieniem ograniczeń klienta, w tym braku możliwości wyjścia z domu,
- 6) pomoc w zaspokajaniu potrzeb duchowych, w tym religijnych,
- 7) pomoc w zaspokojeniu potrzeb kulturalno-sportowo-rekreacyjnych,
- 8) inne czynności wynikające z indywidualnych potrzeb klienta,
- 9) opieka nad zwierzętami domowymi,
- 10) porady i trening dietetyczny,
- 11) trening ekonomiczny,
- 12) trening gospodarowania czasem – organizacja dnia,
- 13) porady psychologa dla rodziny klienta,
- 14) porady dot. organizacji przestrzeni mieszkanie klienta,
- 15) umożliwienie kontaktów z pomocą urzędów z mobilnym internetem,
- 16) asystent dla osoby niepełnosprawnej,
- 17) praca z osobami z zespołem Diogenesa.

ROZDZIAŁ VII. REKOMENDACJE PRAKTYCZNE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Osoba wykonująca usługi winna unikać sytuacji, gdy tylko ona jest stroną aktywną, wyręczając bądź wręcz eliminując świadomy wysiłek i jakąkolwiek samodzielność usługobiorcy.
2. Ważnym aspektem pracy jest świadomość istnienia różnorodnych zagrożeń, co powinno mieć odzwierciedlenie we wszystkich czynnościach opiekuńczych. Wykonawca jest zobowiązany dbać nie tylko o bezpieczeństwo usługobiorcy, ale również o własne. Ma prawo odmówić wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu, np. dźwigania podopiecznego unieruchomionego przy przemieszaniu go z łóżka na fotel, jeżeli jest sama i nie może skorzystać z pomocy innych osób, nie dysponuje sprzętem wspomagającym i nie zna technik bezpiecznego przemieszania osoby unieruchomionej. Wykonując czynności opiekuńcze niezbędne jest takie zorganizowanie przestrzeni i codziennych czynności wykonywanych wokół chorego, aby maksymalnie ograniczyć możliwe przeszkody, urazy pleców, nadwyrężenia mięśni itp.. Podczas pracy osoba wykonująca usługi ma również prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych czynności i etyką zawodową.
3. **Organizacja przestrzeni.** Jeśli to możliwe, osoba wymagająca opieki powinna mieć osobny pokój z łatwym dostępem do łazienki. Gdy sama nie może korzystać z toalety, blisko łóżka powinien być za każdym razem opróżniony i oczyszczony basen sanitarny/kaczka sanitarna. Meble warto przestawić tak, aby w pomieszczeniu było jak najwięcej przestrzeni a na drodze do toalety czy innych pomieszczeń nie stały niepotrzebne sprzęty. W miarę możliwości należy zainstalować specjalne uchwyty, które pozwolą osobom o ograniczonej mobilności przemieszczać się, podpierać przy podnoszeniu itp.. Zaleca się umieszczenie w pokoju szafki, w której w jednym miejscu zebrane byłyby wszystkie niezbędne do pielęgnacji przedmioty oraz leki.
4. **Zasady przemieszczania i układania** osoby niepełnosprawnej i obłożnie chorej należy:
 - określić cel zmiany położenia,
 - wybierać technikę właściwą do sytuacji,
 - ocenić swoje możliwości fizyczne,
 - określić czy posiadamy odpowiedni sprzęt techniczny (np. schodołazy, podnośniki, balkoniki, kule, toalety przenośne)
 - ustalić czy w czasie podnoszenia lub przemieszczania będą wykonywane inne czynności np. zmiana pielucho-majtek,
 - pamiętać o stroju, który nie krępuje ruchów oraz odpowiednim obuwiu,
 - podnosić chorego pewnie stojąc lub klęcząc na łóżku i przyjąć właściwą pozycję,
 - pamiętać, aby nogi osoby przemieszczającej były ugięte,
 - unikać skręceń kręgosłupa i pochyleń na boki,

- nie dopuszczać na chwyt za odcinek szyjny kręgosłupa opiekunki przez osobę starszą,
 - jeżeli to możliwe, korzystać ze sprzętu pomocniczego.
5. **Organizacja czasu.** Aby zapewnić usługobiorcy poczucie stałości i bezpieczeństwa należy przestrzegać ustalonych godzin posiłków, zabiegów higienicznych, przyjmowania leków itp.. Zaplanowanie czynności zapobiega nerwowemu i pośpiesznemu działaniu, co znacznie poprawia atmosferę panującą wokół osoby wymagającej opieki.
6. **Komunikacja.** Związane z wiekiem, chorobą lub niepełnosprawnością pogorszenie możliwości fizycznych może utrudniać komunikację. Jednym z najpowszechniejszych problemów jest niedosłuch, który sprawia, że trudniej zrozumieć rozmówcę. Dlatego należy wyrażać się jasno, mówić głośno, wyraźnie, bez pośpiechu używając słownictwa adekwatnego do poziomu intelektualnego klienta. Być może warto pomyśleć też o aparacie słuchowym przy znacznym pogorszeniu słuchu. Niektóre osoby starsze doświadczają zmian w zdolności mówienia, ich głos staje się słabszy, mniej wyraźny, trudniejszy do zrozumienia. Problemem może być także pogarszający się wzrok. Normą jest także to, iż wielu starszych ludzi doświadczają kłopotów z pamięcią. W większości przypadków pogorszeniu ulega pamięć krótkotrwała (służąca do czasowego zapamiętywania danych zmysłowych lub informacji pobranej z pamięci długotrwałej), co czyni trudniejszym zapamiętanie wydarzeń mających miejsce ostatnio. Zatem, trzeba wykazać się cierpliwością, aby nie intensyfikować nieporozumień i irytacji z obu stron. Należy pamiętać o tym, że komunikować się można również niewerbalnie, często dotyk znaczy więcej niż słowa. Miły gest, uścisk dłoni, pogłaskanie po policzku mogą być dla osoby starszej źródłem pozytywnych emocji i znacznie poprawić jego samopoczucie.

ROZDZIAŁ VIII. WYMOGI WOBEC ZLECENIOBIORCY

Zleceniobiorca zobowiązany jest do:

1. Świadczenia usług w wymiarze i zakresie określonym przez Zamawiającego w decyzji administracyjnej.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach tj. konieczności natychmiastowego zapewnienia opieki klientom lub osobom wobec, których uprzednio nie świadczone usługi, Zleceniobiorca świadczyć będzie usługi interwencyjne na podstawie telefonicznego zgłoszenia potwierdzonego pisemnie najpóźniej w następnym dniu roboczym. Osobami upoważnionymi do zlecenia usług interwencyjnych są: Dyrektor MOPS, Zastępca Dyrektora MOPS, Kierownicy Działów Pomocy Środowiskowej.
3. Zleceniobiorca nie może samodzielnie podjąć się świadczenia usług interwencyjnych bez uprzedniego zgłoszenia konieczności ich wykonania Zamawiającemu.
4. Zapewnienia nieprzerwanego i właściwego pod względem jakości świadczenia usług, przez 7 dni w tygodniu, w godzinach ustalonych przez Zamawiającego.
5. Zapewnienia kadry do świadczenia usług opiekuńczych, spełniającej określone wymogi, co do kwalifikacji i predyspozycji.
6. Zapoznania kadry świadczącej usługi (w formie pisemnej) z zakresem obowiązków.
7. Zapewnienia kadrze świadczącej usługi w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych:
 - odpowiednich warunków pracy, w tym odzieży ochronnej, rękawiczek jednorazowych, środków higienicznych do mycia rąk, zwrotu kosztów przejazdów lub środka transportu, możliwości kontaktu telefonicznego – zamiennie ryczałt/ekwiwalent,
 - w miarę możliwości odpowiedniego sprzętu pomocniczego,
 - oddelegowania do świadczenia usług poza terenem miasta wraz z pokryciem kosztów delegacji,
 - dostępu do informacji na temat zagrożeń i ryzyka związanych z wykonywaniem pracy,
 - warunków do ustawicznego doskonalenia zawodowego poprzez dostęp do różnorodnych materiałów edukacyjnych (np. czasopism, publikacji naukowych) oraz ofert edukacyjnych,

- systematycznych szkoleń uaktualniających oraz podnoszących kwalifikacje, wiedzę i umiejętności,
 - doradztwa metodycznego,
 - w miarę możliwości, dostępu do szczepień profilaktycznych przeciw tężcowi i wirusowemu zapaleniu wątroby.
8. Wyposażenia wykonawców w identyfikatory lub legitymacje służbowe zawierające imię i nazwisko oraz nazwę zleceniobiorcy.
 9. Zapewnienia możliwości kontaktu telefonicznego (wariant obowiązkowy: w dniach i godzinach realizacji usług, wariant optymalny: całodobowo).
 10. Dokumentowania procesu świadczenia usług opiekuńczych.
 11. Regularnego nadzoru nad jakością świadczonych usług.
 12. W przypadku organizacji praktyk, staży, prac społecznie użytecznych czy korzystania przy realizacji usług z pomocy wolontariuszy, zleceniobiorca zobowiązany jest uzyskać pisemną zgodę usługobiorcy na wejście i wykonywanie czynności usługowych w jego miejscu zamieszkania przez w/w osoby. Zleceniobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za skutki wynikłe w związku z wykonywaniem przez w/w osoby czynności opiekuńczych lub pomocniczych.
 13. Zawarcia ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej realizacji zadania publicznego obejmującego pracowników, stażystów, praktykantów, prace społecznie użyteczne i wolontariuszy.
 14. Przestrzegania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych, w tym zarejestrowania zbioru danych osobowych usługobiorców i ich ochrony.

ROZDZIAŁ IX. WYMOGI WOBEC WYKONAWCÓW USŁUG

1. Usługi opiekuńcze mogą świadczyć osoby posiadające kwalifikacje do wykonywania jednego z następujących zawodów:
 - opiekunka środowiskowa,
 - asystent osoby niepełnosprawnej,
 - asystent lub opiekun medyczny,
 - pielęgniarka,
 - opiekun osoby starszej,
 - opiekun w domu pomocy społecznej,
 - opiekunka dziecięca,

W przypadkach uzasadnionych względami organizacyjnymi, czynności związane z dostarczaniem produktów żywnościowych, prowadzeniem gospodarstwa domowego i prowadzeniem spraw osobistych mogą być świadczone przez osoby, które nie spełniają wymagań kwalifikacyjnych, ale łącznie:

- ukończyły kurs umiejętności zawodowych przeprowadzony według podstawy programowej kształcenia w w/w zawodach, albo inny kurs umożliwiający uzyskanie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w zakresie świadczenia usług opiekuńczych, w szczególności planowania, organizowania i wykonywania podstawowych czynności domowych;
 - posiadają udokumentowaną praktykę w świadczeniu usług opiekuńczych w wymiarze nie niższym niż 80 godzin (w tym wolontarystyczną) odbytą w jednostkach świadczących usługi w miejscu zamieszkania lub w ośrodku wsparcia, domu pomocy społecznej, zakładzie opiekuńczym, hospicjum itp.,
- a Zleceniobiorca zapewnia im możliwość konsultacji z osobami świadczącymi usługi opiekuńcze, posiadającymi wymagane kwalifikacje zawodowe.

Ponadto osoby, które świadczą usługi opiekuńcze muszą posiadać:

- ukończone szkolenie w zakresie udzielania pierwszej pomocy lub pomocy przedmedycznej przeprowadzone przez osoby wskazane do prowadzenia tego typu szkoleń zgodnie z ustawą z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym,

- zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do wykonywania zadań opiekuna środowiskowego.

Wykonawca świadczący usługi na rzecz rodzin z dzieckiem:

- nie może mieć ograniczonej władzy rodzicielskiej lub być jej pozbawiony,
- nie może być osobą skazaną prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo.

2. Specjalistyczne usługi opiekuńcze mogą realizować osoby, o których mowa w rozporządzeniu w sprawie usług specjalistycznych.
3. Wykonawcy usług powinni działać zgodnie z zasadami:
 - praworządności,
 - bezstronności i bezinteresowności,
 - obiektywności,
 - uczciwości i rzetelności,
 - odpowiedzialności,
 - nie godzenia w interesy usługobiorcy i zamawiającego,
 - godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim,
 - uprzejmości i życzliwości w kontaktach z usługobiorcami.
4. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1) Świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez Zamawiającego.
 - 2) Ochrony danych osobowych usługobiorcy oraz zachowania tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat klientów, w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia, ich rodziny i otoczenia. Zabronione jest przekazywanie osobom nieupoważnionym i bez zgody klienta wszelkich informacji jego dotyczących, w szczególności pochodzenia rasowego/etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych/filozoficznych, przynależności wyznaniowej, partyjnej lub związkowej, jak również danych o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym oraz danych dotyczących skazań, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.
 - 3) Niezwłocznego, tj. w tym samym dniu, powiadomienia przełożonego, telefonicznie lub osobiście o:
 - braku możliwości świadczenia usług, np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu, zol-u, nagłego zdarzenia losowego, umieszczenie w domu pomocy społecznej,
 - braku możliwości wejścia do mieszkania osoby objętej usługami,
 - stałej lub czasowej rezygnacji klienta z usług (np. ze względu na jej wyjazd lub przyjazd rodziny),
 - zgonie klienta.
 - 4) Dbłości o dobro usługobiorcy, w tym o jego mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do mieszkania, a także udostępniania powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami kluczy do mieszkania.
 - 5) Przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z usługobiorcą oraz jego rodziną, w tym stosowania zwrotów grzecznościowych, o ile osoby te nie wyraziły woli zwracania się do nich w inny sposób.
 - 6) Przestrzegania przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych.
 - 7) Pomocy klientowi w wypełnieniu lub naniesieniu zmian do *Koperty życia*, kwestionariusza *teleopieki* itp..
 - 7) W przypadku, gdy mimo umówionego z klientem terminu świadczenia usług, występują trudności w dostaniu się do mieszkania, wykonawca ma obowiązek zapytania osób zamieszkujących w pobliżu (sąsiadów), czy był on widziany i jaka może być przyczyna jego nieobecności.

- 8) Jeżeli zachodzi podejrzenie, że klient może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia i/lub zdrowia, wykonawca usług zobowiązany jest do natychmiastowego wezwania Policji.
- 9) W przypadku, gdy klient został przewieziony do szpitala lub nastąpił jego zgon wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie tj. w tym samym dniu powiadomić o tym fakcie następujące osoby i instytucje:
 - opiekuna prawnego, jeśli został ustanowiony dla klienta,
 - rodzinę klienta,
 - zleceniobiorcę,
 - zamawiającego.
- 11) W przypadku, gdy w trakcie wykonywania czynności opiekuńczych nastąpi nagłe pogorszenie stanu zdrowia klienta, wykonawca zobowiązany jest natychmiast wezwać Pogotowie Ratunkowe. W trakcie oczekiwania na przyjazd Pogotowia powinien przygotować dowód osobisty klienta, legitymację ubezpieczeniową, karty informacyjne ze szpitali lub inną dokumentację medyczną oraz w miarę możliwości skorzystać z obecności sąsiadów w charakterze świadków. W przypadku przewiezienia klienta nieprzytomnego do szpitala lub jego zgonu wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie przekazać klucze i/lub inne rzeczy będące własnością klienta, za pisemnym potwierdzeniem opiekunowi prawnemu, rodzinie klienta, administracji budynku lub do depozytu np. szpitalnego.
- 12) W przypadku, gdy wykonawca dysponuje środkami pieniężnymi zmarłego klienta, zobowiązany jest do niezwłocznego rozliczenia się z w/w środków z opiekunem prawnym lub rodziną klienta za pisemnym potwierdzeniem tego faktu w prowadzonym zeszycie rozliczeń.
- 13) Prowadzenia zeszytu rozliczeń wydatków dokonywanych w imieniu klienta, w którym dowody potwierdzające poszczególne wydatki (paragony) powinny być na trwałe w nim umieszczone.
- 14) Rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od usługobiorcy z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków – tego samego dnia, na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty.
- 15) Posiadania i okazywania podczas wykonywania obowiązków służbowych legitymacji lub identyfikatora ze zdjęciem wystawionego przez zleceniobiorcę oraz urzędowego dokumentu potwierdzającego tożsamość.
- 16) Natychmiastowego powiadomienia przełożonego o swojej niezdolności do pracy lub innej nieobecności, jeśli nie zapewnił zastępstwa innej osoby, zgodnie z umową.
- 17) Nie obarczania usługobiorcy osobistymi problemami, w tym przestrzegania zasady nie pożyczania od usługobiorcy środków pieniężnych.
- 18) O ile to możliwe, szanowania woli usługobiorcy, co do sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych, jeżeli nie pozostają one w sprzeczności z celem i efektywnością usług.
- 19) Dokumentowania czynności opiekuńczych zgodnie z przyjętymi zasadami.
- 20) Współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarzką środowiskową przy opracowaniu i realizacji indywidualnego planu pracy z klientem.
- 21) Podejmowania oraz inicjowania współpracy z rodziną, instytucjami oraz organizacjami społecznymi i opieki zdrowotnej w celu rozwiązywania problemów zdrowotnych, materialnych, mieszkaniowych, rodzinnych i prawnych klienta. Działania te powinny być podejmowane w uzgodnieniu z klientem, a w przypadku wątpliwości należy je zgłaszać przełożonemu.
- 22) Przestrzegania zasad etycznych, polegających w szczególności na:
 - nie czerpaniu korzyści materialnych lub osobistych z tytułu opieki, w tym korzystaniu z telefonu klienta w celach prywatnych, działaniach na rzecz uzyskania spadku, darowizny, kredytu, pożyczki, dokonywanie meldunku

w miejscu zamieszkania klienta, organizowaniu pochówku zmarłego klienta, posługiwaniu się kartą płatniczą lub kredytową klienta (korzystać z karty może wyłącznie osoba, której imię i nazwisko umieszczone jest na karcie. Wszelkie informacje oraz kody dostępu (tzw. NIK lub/i PIN) są wyłączną własnością posiadacza karty – klienta i nie powinny być udostępniane osobom trzecim) i innych czynności powodujących przysporzenie korzyści dla opiekunki kosztem klienta lub jego rodziny.

- korzystaniu z uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały mu powierzone,
- wykonywaniu powierzonych mu obowiązków rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poszanowaniem godności usługobiorcy oraz własnej,
- nie przyjmowaniu żadnych nieetycznych zobowiązań,
- rozwijaniu swoich kompetencji i wiedzy zawodowej, potrzebnych do realizacji obowiązków.

23) Wykonawca, który nie posiada kwalifikacji i odpowiednich uprawnień zawodowych nie może wykonywać, nawet na prośbę lub za zgodą klienta, czynności przypisanych osobom o określonych kompetencjach zawodowych np. czynności pielęgnacyjnych lub leczniczych zastrzeżonych dla zawodu pielęgniarki, rehabilitanta itp..

24) W przypadku rozwiązania umowy wykonawca powinien pobrać oraz dostarczyć przełożonemu pisemne oświadczenie podpisane przez klienta, o dokonanym rozliczeniu ze środków pieniężnych, zdaniu klucza i innych rzeczy będących w posiadaniu wykonawcy a stanowiących własność klienta. Wzór oświadczenia określa zleceniobiorca. W przypadku niedostarczenia oświadczenia, o którym mowa powyżej, wykonawca ponosi wszelkie konsekwencje związane z roszczeniami klienta.

ROZDZIAŁ X. NADZÓR

1. Nadzór prowadzony jest poprzez monitoring, kontrolę, ewaluację, prawo do wydawania poleceń i dyrektyw dotyczących kierunków działania. W celu zapewnienia skutecznego nadzoru należy opracować stosowne narzędzia, ustalić procedury ich stosowania uwzględniając systematyczność i konieczność dokonywania analizy.

1) **MONITORING** – bieżące i systematyczne zbieranie informacji, ich analizowanie i używanie w celu prowadzenia nadzoru i podejmowania decyzji w zakresie organizacji usług. Monitoring wykonują: pracownik socjalny, asystent rodziny, zleceniobiorca, zamawiający. Monitoring prowadzony może być poprzez:

- analizę kart pracy,
- wizytację w miejscu świadczenia usług,
- zasięgania opinii osób korzystających z usług oraz osób z najbliższego otoczenia.

Prowadząc monitoring należy zapewnić warunki do bezpiecznej i swobodnej wypowiedzi stron, planować i organizować go w taki sposób, aby nie zakłócał miru domowego (zaleca się uzyskanie pisemnej zgody osoby korzystającej z usług).

2) **EWALUACJA** – dokonywanie kompleksowej oceny jakości świadczonych usług w odniesieniu do celów, kryteriów i wartości. W celu przeprowadzenia ewaluacji należy wykorzystywać wyniki monitoringu. Za ewaluację odpowiada organizator/zamawiający i zleceniobiorca.

3) **KONTROLA** – ustalanie stanu faktycznego, porównywanie rzeczywistości z zamierzeniami, występowanie przeciwko zjawiskom niekorzystnym i sygnalizowanie właściwym jednostkom o dokonanych ustaleniach (bez decydowania o zmianie kierunków kontrolowanego działania). Zadaniem kontroli jest wykrywanie błędów, źródeł ich powstawania oraz zapobieganie błędom.

Kontrola prowadzona jest w formie: inspekcji, lustracji, rewizji, wizytacji, analizy sprawozdań.

Kontrola może być prowadzona w toku świadczenia usług lub po ich zakończeniu. W toku kontroli upoważnione osoby mogą badać dokumenty i inne nośniki informacji,

które mają lub mogą mieć znaczenie dla oceny prawidłowości realizacji usług oraz żądać udzielenia ustnie lub na piśmie informacji i wyjaśnień w zakresie objętym kontrolą. Prawo kontroli przysługuje w miejscu realizacji usług oraz w siedzibie zleceniobiorcy.