

ZARZĄDZENIE NR 7.2025

Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Trzemesznie

z dnia 30.05.2025r.

w sprawie wprowadzenia Trzemeszeńskich standardów usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Trzemesznie.

Na podstawie § 14 pkt.5 i pkt. 6 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Trzemesznie, wprowadzonego Zarządzeniem nr OPS.021.3.2024 Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Trzemesznie z dnia 5 czerwca 2024r., zarządzam, co następuje;

§ 1

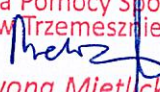
Wprowadza się Trzemeszeńskie standardy usług opiekuńczych świadczone w miejscu zamieszkania przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Trzemesznie, które stanowią Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się pracowników administracyjnych obsługujących realizację usług opiekuńczych, pracowników socjalnych oraz osób świadczących usługi opiekuńcze do zapoznania z niniejszymi standardami i ich stosowania.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2025r.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Trzemesznie

Iwona Mielicka

**Trzemeszeńskie standardy usług opiekuńczych
świadczonych w miejscu zamieszkania
przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Trzemesznie**

PREAMBUŁA

Wdrożenie standardu usług opiekuńczych dla osób starszych lub chorych lub niepełnosprawnych wymagających pomocy innych osób, świadczonych w miejscu zamieszkania ma na celu ujednolicenie i uporządkowanie oferty wsparcia i pomocy w tym zakresie oraz zapewnienie pełnej, profesjonalnej usługi przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Trzemesznie.

Usługi opiekuńcze należą do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym.

Potrzeba określenia standardów usług opiekuńczych wynika z kilku przesłanek:

- świadomości, że jakość świadczonych usług opiekuńczych ma bezpośredni wpływ na poziom funkcjonowania osób starszych, z niepełnosprawnościami oraz przewlekle chorych,
- rosnącego zainteresowania świadczeniobiorców należytą jakością wykonywanych usług,
- zapewnienia efektywnego wydatkowania coraz wyższych środków pieniężnych z budżetu gminy na realizację usług opiekuńczych.

Zasadnym zatem jest wypracowanie standardu usług opiekuńczych pozwalających na:

- realizację usług opiekuńczych pożądanego jakości,
- określenie wymagań w stosunku do realizatora usług,
- wzmocnienie pozycji świadczeniobiorcy,
- poprawę wizerunku ośrodka pomocy społecznej,

przy jednoczesnym zapewnieniu kryteriów jakości takich jak: bezpieczeństwo, współdziałanie, efektywność i dostępność usług, w odniesieniu do następujących wartości jakimi są: podmiotowość, szacunek, wolność wyboru i solidarność.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

1. Ilekcrc w Standardach jest mowa o:

- a) **OPS** – należy przez to rozumieć Ośrodek Pomocy Społecznej w Trzemesznie,
- b) **Świadczeniobiorca** – należy przez to rozumieć osobę starszą lub chorą lub

niepełnosprawną,

c) **Usługa opiekuńcza** – należy przez to rozumieć usługę opiekuńczą wobec osoby starszej lub chorej lub niepełnosprawnej, a wymagającej pomocy innych osób, świadczoną w miejscu zamieszkania, na poziomie minimalnym.

d) **Ustawa** - należy rozumieć ustawę o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 (Dz. U z 2024r. poz. 1283 ze zm.).

CEL USŁUG I ZAKŁADANE EFEKTY

§ 2

1. Usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania dla osób starszych lub chorych lub niepełnosprawnych, wymagających pomocy innych osób mają na celu umożliwienie tym osobom funkcjonowanie w dotychczasowym środowisku, pomimo ograniczeń, pokonywanie barier oraz integrację ze środowiskiem lokalnym. Ponadto usługi opiekuńcze mają na celu wzmocnienie procesu deinstytucjonalizacji na terenie Gminy Trzemeszno.

2. Celem wsparcia w formie Usług opiekuńczych jest ograniczenie lub niwelowanie barier, a także przyczynianie się do podnoszenia lub zachowania dotychczasowego poziomu życia świadczeniobiorcy.

3. Usługi opiekuńcze świadczone są adekwatnie do rozpoznanych potrzeb, zakładają udział Świadczeniobiorców podczas wykonywania poszczególnych czynności wchodzących w zakres usług oraz ścisłą współpracę podczas usług z najbliższym otoczeniem Świadczeniobiorcy.

4. W przypadku spełnienia wszystkich ustawowych przesłanek OPS może przyznać wnioskowaną pomoc w wymiarze i zakresie, który uzna za niezbędny.

5. Zakres Usług opiekuńczych oraz liczba godzin uzależnione są od stanu zdrowia Świadczeniobiorcy jego sytuacji rodzinnej i materialnej, sprawności psychofizycznej oraz możliwości wsparcia i udzielenia pomocy ze strony rodziny i środowiska.

6. Zakładanym efektem Usług opiekuńczych jest:

- a) poprawa lub utrzymanie na dotychczasowym poziomie sprawności fizycznej i kondycji psychicznej Świadczeniobiorcy;
- b) integracja ze społecznością adekwatnie do indywidualnych możliwości i potrzeb Świadczeniobiorcy,
- c) utrzymanie stabilnego stanu zdrowia,
- d) uniknięcie powikłań wynikających z długotrwałego unieruchomienia;
- e) kompensowanie ograniczonej zdolności do samodzielnego poruszania,
- f) poprawa samopoczucia,

- g) podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności,
- h) podtrzymanie lub zwiększenie aktywności,
- i) zmniejszenie izolacji społecznej.

PROCEDURA CZYNNOŚCI DOTYCZĄCYCH USTALANIA ZAKRESU USŁUG

§ 3

1. Usługi opiekuńcze przyznaje się na wniosek (pisemny lub ustny) osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo innej osoby za zgodą osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego.
2. Potwierdzeniem przyjęcia ustnego/telefonicznego/mailowego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy jest sporządzona przez pracownika OPS notatka służbowa.
3. Pomoc może być udzielona także z urzędu.
4. Pomoc w formie usług opiekuńczych przyznawana jest w formie decyzji administracyjnej.
5. Pracownik socjalny w sytuacji nie cierpiącej zwłoki w terminie 2 dni, a w pozostałych przypadkach nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania świadczeniobiorcy. Podczas wywiadu dokonuje ustalenia sytuacji rodzinnej, osobistej lub dochodowej i majątkowej oraz gromadzi dokumenty zgodnie z art. 107 ust. 5b ustawy o pomocy społecznej.
6. Pracownik socjalny sporządza *Opinię dotyczącą stopnia sprawności osoby w miejscu zamieszkania (załącznik nr 2)*.
7. Do wywiadu świadczeniobiorcy dołącza *Zaświadczenie lekarskie wydane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej zawierające zalecenia dotyczące pielęgnacji (załącznik nr 3)*.
8. Podczas wywiadu środowiskowego dotyczącego przyznania usług opiekuńczych należy ustalić imiona i nazwiska, adresy zamieszkania osób zobowiązanych do alimentacji (małżonka, zstępnych i wstępnych) oraz zakres pomocy udzielanej przez te osoby. Pracownik socjalny bada i zbiera dokumentację dot. zobowiązania innych osób do opieki nad świadczeniobiorcą, w związku z zapisami aktów notarialnych i umów pomiędzy świadczeniobiorcą a członkami rodziny/innymi osobami. Ponadto pracownik socjalny prowadzi postępowanie dodatkowe u osób zobowiązanych do alimentacji.
9. Pracownik socjalny ustala propozycję planu pomocy tj.:
 - a. zakres i wymiar proponowanych usług opiekuńczych (zakres usług ustalany jest przez pracownika socjalnego z udziałem świadczeniobiorcy (do wiadomości realizatora usług) – załącznik nr 3) oraz innych form wsparcia, w tym pracy socjalnej,

- b. wnioskuję do dyrektora ośrodka pomocy społecznej o przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych bądź o odmowę udzielenia pomocy w tej formie.

10. Rozstrzygnięcie sprawy następuje poprzez wydanie przez dyrektora ośrodka pomocy społecznej bez zbędnej zwłoki decyzji administracyjnej o:

- przyznaniu pomocy w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania osoby ich wymagającej oraz o wysokości odpłatności za usługi, ustalonej na podstawie aktualnie obowiązującej uchwały Rady Miejskiej Trzemeszna w tym zakresie

lub

- o odmowie przyznania pomocy w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania wraz z uzasadnieniem.

11. Na podstawie zebranych przez Pracownika socjalnego dokumentów Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej w Trzemesznie lub upoważniona przez Burmistrza Trzemeszna osoba wydaje decyzję, która zawiera w szczególności:

a) oznaczenie organu wydającego decyzję oraz datę i miejsce jej wydania,

b) oznaczenie adresata lub adresatów decyzji,

c) podstawę prawną z przywołaniem konkretnych przepisów prawa,

d) rozstrzygnięcie, zawierające w szczególności:

- zasady przyznania (w tym: zakres świadczonych usług, czas trwania, liczbę godzin, dni tygodnia w jakich usługi będą świadczone, miejsce realizacji usług, nazwę realizatora usług),

- zasady odpłatności adekwatne do przyznanej pomocy oraz tryb ich pobierania (w tym: pełny koszt 1 godziny usług, ustaloną odpłatność za 1 godzinę usług),

- zasady częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również tryb ich pobierania,

e) uzasadnienie faktyczne i prawne przyznania lub odmowy przyznania usług;

f) pouczenie o przysługującym prawie do odwołania, podpis osoby uprawnionej (imię i nazwisko) wraz z podaniem stanowiska służbowego.

12. Świadczenie usług opiekuńczych odbywa się w oparciu o indywidualny plan pracy z osobą objętą usługami oraz o wzajemną wymianę informacji i współdziałanie z pracownikiem socjalnym.

13. Informacje niezbędne do wykonania usług opiekuńczych przekazuje się osobie świadczącej usługi opiekuńcze.

14. Monitoring usług w środowisku podopiecznego prowadzony jest przez pracowników socjalnych lub bezpośrednio przez Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Trzemesznie.

NARZĘDZIA STOSOWANE W PROCESIE ORGANIZOWANIA I ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

§ 4

1. Na etapie diagnozy i przyznawania usług opiekuńczych stosuje się następujące narzędzia:
 - a) rodzinny wywiad środowiskowy, sporządzany przez pracownika socjalnego,
 - b) *Opinia dotycząca stopnia sprawności osoby w miejscu zamieszkania*, sporządzana przez pracownika socjalnego (załącznik nr 2),
 - c) *Zaświadczenie lekarskie* kierowane do ośrodka pomocy społecznej celem przyznania usług opiekuńczych – dokument określający zakres niezbędnej pielęgnacji, dołączany do wywiadu środowiskowego (załącznik nr 3),
 - d) *Indywidualny zakres usług opiekuńczych* – dokument sporządzany przez pracownika socjalnego z udziałem osoby wymagającej pomocy w miejscu zamieszkania – w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej z w/w osób oraz realizatora usług (załącznik nr 4).
2. Na etapie realizacji usługi:
 - a) *Karty pracy osoby świadczącej usługi* – dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi, podpisywany przez osobę objętą usługami lub osobę upoważnioną, np. członka rodziny, opiekuna prawnego (załącznik nr 5),
 - b) *Dziennik realizacji usług opiekuńczych* – dokument stanowiący ewidencję wykonywanych czynności w ramach przyznanych usług opiekuńczych, prowadzony przez osobę świadczącą usługi, wykorzystywany w procesie monitorowania realizacji usług – przechowywany w miejscu świadczenia usług (załącznik nr 6).

ZAKRES RZECZOWY USŁUG OPIEKUŃCZYCH

§ 5

1. Katalog usług opiekuńczych obejmuje:

A. usługi o charakterze opiekuńczo-pielęgnacyjnym:

1) dla osób samotnych:

- a) toaleta podopiecznego (mycie całego ciała/pomoc przy kąpieli/mycie głowy i pielęgnacja włosów, pielęgnacja jamy ustnej, czyszczenie protez zębowych, golenie, higiena paznokci rąk i nóg),
- b) pomoc przy ubieraniu i rozbieraniu się, zmiana odzieży i bielizny osobistej,
- c) prześcielenie łóżka, zmiana bielizny pościelowej,

- d) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych (odprowadzanie do toalety lub zakładanie i zmiana pampersów, pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń),
 - e) wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza, wyszczególnionych na *Zaświadczeniu lekarskim* (układanie chorego w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji ciała/pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo – smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków, zakładanie kompresów i okładów / opróżnianie worka urologicznego, pomoc w przygotowaniu i nadzór nad zażyciem leków/mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, poziomu cukru/oklepywanie/wykonywanie inhalacji, i inne wskazane przez lekarza mieszczące się w kompetencjach opiekuńczej),
 - f) zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych oraz towarzyszenie w nich (jeżeli zachodzi taka potrzeba), realizacja recept za środki pieniężne osoby objętej usługami (w najbliższej okolicy miejsca zamieszkania/pobytu),
 - g) przygotowywanie posiłków (w tym jednego gorącego) lub produktów na pozostałą część dnia, z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych lub pomoc przy przygotowaniu posiłków, z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych lub dostarczanie gotowych posiłków,
 - h) pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie drogą doustną bez użycia sondy i PEG (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych,
 - i) załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu), uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami),
 - j) podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań, pomoc w organizowaniu czasu wolnego oraz w kontaktach z najbliższym otoczeniem i środowiskiem lokalnym (w tym towarzyszenie podczas spacerów, w drodze do i z placówek usługowych, kulturalnych i sportowo-rekreacyjnych, dostarczanie prasy i książek – stosownie do potrzeb i możliwości osoby),
 - k) pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia.
- 2) dla **osób posiadających rodzinę:**
- a) toaleta podopiecznego (mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów/pomoc przy kąpielach),
 - b) pomoc przy ubieraniu się, zmiana bielizny osobistej i pościelowej,
 - c) prześcielenie łóżka,
 - d) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych (odprowadzenie do toalety lub

zakładanie i zmiana pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń),

- e) wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza, wyszczególnionych za *Zaświadczeniu lekarskim* (układanie chorego w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji ciała/pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo – smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków, zakładanie kompresów i okładów/opróżnianie cewnika/pomoc w przyjmowaniu leków/mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, poziomu cukru/oklepywanie/wykonywanie inhalacji),
- f) przygotowywanie posiłków (w tym jednego gorącego) lub produktów na pozostałą część dnia osób objętych usługami opiekuńczymi, z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych lub pomoc przy przygotowaniu posiłków, z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych lub dostarczanie gotowych posiłków,
- g) pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie drogą doustną bez użycia sondy i PEG (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych,
- h) pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia,

B. usługi o charakterze gospodarczym:

1) dla osób samotnych:

- a) przynoszenie opału i palenie w piecu, wynoszenie popiołu,
- b) utrzymanie w czystości pomieszczeń osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych i opieki nad zwierzętami¹),, wynoszenie śmieci, odkurzanie (raz w tygodniu), zmywanie podłogi mopem, wycieranie kurzu, mycie okien (2 razy w roku) w wyjątkowych sytuacjach w/w usługi mogą być wykonywane częściej,
- c) utrzymanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych (wannы/brodzika, muszli sedesowej, zlewu i baterii) i sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki/basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (np. wózka inwalidzkiego, podnośnika),
- d) pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralni, niezbędne prasowanie,
- e) dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu (zakupy

¹ Ciężkie prace porządkowe obejmują: odśnieżanie, mycie klatki schodowej, gruntowne sprzątanie mieszkania (w tym po remontach), trzepanie i pranie dywanów oraz chodników, mycie drzwi i framug, mycie lamp i żyrandoli, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

dokonywane są za środki pieniężne osoby objętej usługami, w najbliższej okolicy miejsca jej zamieszkania)

2) dla **osób posiadających rodzinę**:

- a) wynoszenie popiołu, palenie w piecu,
- b) utrzymanie w czystości najbliższego otoczenia osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych i opieki nad zwierzętami) – pokoju, w którym osoba objęta usługami przebywa, łazienki, toalety, kuchni oraz sprzętu sanitarnego,
- c) dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu (zakupy dokonywane są za środki pieniężne osoby objętej usługami, w najbliższej okolicy miejsca jej zamieszkania/pobytu).

2. Szczegółowy zakres i wymiar usług określany jest przez ośrodek pomocy społecznej indywidualnie dla każdej osoby wymagającej tego rodzaju pomocy, biorąc pod uwagę:

- a) konieczność zaspokojenia podstawowych i niezbędnych potrzeb,
- b) inne potrzeby osoby wymagającej wsparcia, odpowiadające celom i mieszczące się w możliwościach pomocy społecznej,
- c) sytuację socjalno-bytową i rodzinną osoby, jej stan zdrowia i sprawność psychofizyczną,
- d) możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów osoby oraz jej otoczenia (rodzina, pomoc sąsiedzka, wolontariat itp.).

3. W szczególnych przypadkach, wynikających z przesłanek określonych w punkcie 2, dopuszcza się przyznanie innych usług niż wymienione w punkcie 1.

4. Szczegółowy zakres współpracy świadczeniobiorcy i osoby świadczącej usługę w ramach realizacji usług opiekuńczych określa Regulamin świadczenia usług opiekuńczych na terenie miasta i gminy Trzemeszno, stanowiący załącznik nr 1.

REALIZACJA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

§ 6

1. Usługi opiekuńcze są realizowane i świadczone przez OPS na terenie Miasta i Gminy Trzemeszno.

2. Realizacja Usług opiekuńczych odbywa się w miejscu zamieszkania Świadczeniobiorcy i w jego najbliższym otoczeniu. W uzasadnionych wypadkach wybrane Usługi opiekuńcze mogą być świadczone w miejscu czasowego pobytu Świadczeniobiorcy na terenie Miasta i Gminy Trzemeszno.

3. Warunki niezbędne do realizacji usług opiekuńczych zapewnia osoba obejmowana

usługami i jej rodzina.

4. Miejsce świadczenia usług opiekuńczych powinno spełniać następujące warunki:

- 1) stan lokalu umożliwiający świadczenie usług opiekuńczych,
- 2) zniwelowane – jeżeli to możliwe – bariery architektoniczne i techniczne w lokalu, utrudniające lub uniemożliwiające tej osobie zaspokajanie podstawowych i niezbędnych potrzeb.
- 3) wyposażone jest w niezbędne dla świadczenia usług, w szczególności:
 - a) podstawowe sprzęty gospodarstwa domowego;
 - b) środki czystości i przybory toaletowe;
 - c) środki kosmetyczne, materiały higieniczne, preparaty pielęgnacyjne,
 - d) środki pomocnicze, w tym pieluchomajtki, wkładki urologiczne, podkłady zabezpieczające pościel i łóżko,
 - e) sprzęty pomocnicze tj. w sprzęt wspomagający, ułatwiający czynności pielęgnacyjne oraz zwiększający bezpieczeństwo świadczeniobiorcy i opiekunki m.in. podnośnik.

5. Osoba realizująca usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:

- 1) świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez ośrodek pomocy społecznej,
- 2) stosowania zasady wspomagania osoby objętej usługami w wykonywaniu czynności, aktywizowania jej (a nie wyręczania),
- 3) zachowania tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat osoby objętej usługami (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia) i osób stanowiących jej najbliższe otoczenie,
- 4) dbałość o dobro osoby objętej usługami, w tym o jej bezpieczeństwo oraz o mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jej mieszkania, a także udostępniania kluczy do mieszkania powierzonych realizatorowi usług w związku z organizacją świadczenia usług opiekuńczych,
- 5) przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z osobą objętą usługami oraz osobami z jej najbliższego otoczenia, 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) niezwłocznego informowania swojego przełożonego o:
 - a) braku możliwości stawienia się do pracy i świadczenia usług (np. z powodu choroby),
 - b) braku możliwości wejścia do mieszkania osoby objętej usługami,
 - c) konieczności czasowego zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług ze względu na specyficzną sytuację osoby objętej usługami (np. pobyt w szpitalu, wyjazd, sprawowanie opieki przez inną osobę),

- d) wszelkich niepokojących sygnałach dotyczących osoby objętej usługami, a także o zauważonych usterkach oraz awariach urządzeń i instalacji domowych,
- 8) rzetelnego i terminowego rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od osoby objętej usługami z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków (rozliczenie najpóźniej w kolejnym przypadającym dniu realizacji usług opiekuńczych, zgodnie z harmonogramem usług),
- 9) nie obarczania osoby objętej usługami osobistymi problemami, w tym przestrzegania zasady nie pożyczania od niej środków pieniężnych,
- 10) szanowania woli osoby objętej usługami w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych, jeśli nie kolidują one z ogólnie przyjętymi normami i obecnymi standardami życia,
- 11) dokumentowania wykonywania czynności opiekuńczych, prowadząc regularnie Dziennik realizacji usług opiekuńczych u osoby objętej usługami,
- 12) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką środowiskową przy realizacji usług opiekuńczych,
- 13) przestrzegania drogi służbowej przy załatwianiu wszelkich spraw związanych z wykonywaną pracą,
- 14) ustawicznego podnoszenia wiedzy i doskonalenia umiejętności w wykonywanym zawodzie.
6. Trudności w realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania świadczeniobiorcy powinny być zgłaszane Dyrektorowi OPS niezwłocznie przez osobę realizującą usługi opiekuńcze w formie *Karty zgłoszenia trudności* (załącznik nr 7).

KWALIFIKACJE OSÓB ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI OPIEKUŃCZE

§ 7

1. Kwalifikacje wymagane winny być zgodne z ustawą z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. z 2024r. poz. 1135 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 25 października 2021 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (t.j. Dz. U. z 2024r. poz. 1638).
2. Osoby świadczące Usługi opiekuńcze winny doskonalić się zawodowo, w tym uczestniczyć:
 - a) w kursach specjalistycznych i szkoleniach przydatnych podczas świadczenia Usług opiekuńczych,
 - b) pogłębiać wiedzę i umiejętności, poznawać nowe techniki i metody pracy z osobami starszymi, w tym z chorobą Alzheimera, Parkinsona i innymi zespołami otępiennymi.

PRAWA OSÓB ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI

§ 8

1. Osoba świadcząca Usługi opiekuńcze ma prawo odmówić wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu, w szczególności np.: dźwigania podopiecznego unieruchomionego przy przemieszczaniu go z łóżka na fotel, jeżeli jest sama i nie może skorzystać z pomocy innych osób oraz nie dysponuje sprzętem wspomagającym.
2. Osoba świadcząca usługi ma prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych czynności i etyką zawodową, jak również jeśli Świadczeniobiorca jest pod wpływem alkoholu.
3. Osoby świadczące Usługi opiekuńcze w ramach - umowy o pracę - mają prawo do ekwiwalentu pieniężnego za używanie odzieży i obuwia oraz do rekompensaty za pranie odzieży roboczej, zgodnie z zasadami gospodarowania środkami ochrony indywidualnej oraz odzieżą i obuwiem, obowiązującymi w OPS.

MONITORING I EWALUACJA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

§ 9

1. Monitoring i ewaluacja jest działaniem obowiązkowym, zaplanowanym i niezależnym, przeprowadzonym w oparciu o współpracę z osobą świadczącą Usługi opiekuńcze oraz Świadczeniobiorcą Usług opiekuńczych.
2. Monitoring i ewaluacja Usług opiekuńczych ma na celu:
 - wybór skutecznych działań oraz wdrażanie nowych rozwiązań,
 - ocenę skuteczności, celowości, efektywności, użyteczności oraz trwałości efektów zrealizowanych Usług opiekuńczych,
 - potwierdzenie faktu, iż realizowana Usługa opiekuńcza była niezbędna lub zbędna.
3. Wyniki monitoringu/ewaluacji powinny być przedstawione wszystkim osobom zainteresowanym, dla których informacje są istotne oraz powinny być wykorzystane dla polepszenia jakości działań.
4. Monitorowanie i ewaluacja realizowanych usług opiekuńczych odbywa się poprzez:
 - a) bieżącą wymianę informacji pomiędzy Pracownikiem socjalnym, Świadczeniobiorcą i jego rodziną oraz opiekunem,

b) wizyty monitorujące – przeprowadzane przez Pracownika socjalnego, w celu analizy skuteczności realizacji Usług opiekuńczych i formułowania wniosków do dalszej pracy, wizyty odbywają się co najmniej jeden raz w ciągu 6 miesięcy świadczenia Usług opiekuńczych, na podstawie karty wizyt monitorującej stanowiący załącznik nr 8.

5. Pracownik socjalny przekazuje wypełnioną kartę wizyty oraz inne informacje dotyczące oceny realizacji usług do zapoznania się Dyrektorowi Ośrodka Pomocy Społecznej w Trzemesznie.

6. W razie potrzeby Dyrektor OPS, udziela wskazówek Pracownikowi socjalnemu do dalszej pracy z osobą wymagającą Usług opiekuńczych oraz osobie świadczącej Usługi opiekuńcze.

7. Po monitoringu i dokonanej ocenie, jeżeli wystąpi potrzeba zmiany dotychczasowego zakresu Usług opiekuńczych Pracownik socjalny wraz z Świadczeniobiorcą i osobą świadczącą Usługi opiekuńcze, wspólnie dokonują ponownego ustalenia zakresu Usług opiekuńczych (załącznik nr 4) lub możliwa jest zmiana formy pomocy (np. podjęcie działań w kierunku umieszczenia w zakładzie opiekuńczo-leczniczym, umieszczenie w domu pomocy społecznej lub innej placówce całodobowej opieki).

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Trzemesznie
Iwona Mietlicka

Regulamin świadczenia usług opiekuńczych na terenie Miasta i Gminy Trzemeszno

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług opiekuńczych, przyznanych na podstawie decyzji administracyjnej.
2. Podmiotem realizującym Usługi jest Ośrodek Pomocy Społecznej w Trzemesznie.

§ 2

Zwroty i wyrażenia użyte w Regulaminie:

- 1) OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej w Trzemesznie
- 2) decyzja – decyzja administracyjna przyznająca Usługi opiekuńcze,
- 3) Świadczeniobiorca – osoba, której zostały przyznane usługi opiekuńcze zgodnie z decyzją,
- 4) Opiekun(ka) – osoba/osoby imiennie wyznaczona/e do świadczenia Usług opiekuńczych przyznanych decyzją,
- 5) Usługi – usługi opiekuńcze.

§ 3

1. Świadczeniobiorca Usług ma prawo do:
 - 1) korzystania z pomocy Opiekuna(ki) w wymiarze i zakresie określonym w decyzji,
 - 2) bycia traktowanym przez Opiekuna(kę) z szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych,
 - 3) wymagania od Opiekuna(ki) świadczenia Usług w sposób sumienny i staranny oraz wykonywania czynności zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,
 - 4) zachowania wymagania od Opiekuna(ki) zachowania poufności w zakresie danych i informacji o jego sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej oraz w zakresie danych i informacji o sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej członków rodziny odbiorcy Usług,
 - 5) podjęcia przez Opiekuna(kę) niezbędnych działań w sytuacji nagłego pogorszenia stanu zdrowia tj. wezwania odpowiednich służb ratunkowych,
 - 6) wymagania od Opiekuna(ki) pomocy przy sporządzeniu listy zakupów, prowadzenia zeszytu rozliczeń i rzetelnego rozliczania się z pobranych pieniędzy na podstawie paragonów, rachunków, faktur,
 - 7) otrzymywania informacji o nieobecności Opiekuna(ki) lub o jego/jej zastępstwie przekazanej przez Opiekuna(kę) lub innego Pracownika OPS.

- 8) poszanowania jego uczuć i światopoglądu, a także poszanowania woli w zakresie sposobu wykonywania czynności opiekuńczych, jeśli nie wiążą się z obniżeniem jakości Usług opiekuńczych lub ich opóźnieniem,
- 9) wymagania podczas świadczenia Usług od Opiekuna(ki) nie palenia tytoniu w jego mieszkaniu, zachowania trzeźwości oraz nie wprowadzania do jego mieszkania osób nieupoważnionych oraz zwierząt,
- 10) przekazywania uwag dotyczących sposobu realizacji i jakości otrzymywanych Usług oraz zgłoszenia ich w formie ustnej, pisemnej, mailowej lub telefonicznej do OPS.
2. Wszystkie czynności, o których mowa w decyzji administracyjnej przyznającej świadczenie w formie Usług oraz prawa, o których mowa w ust. 1, przysługują wyłącznie Świadczeniobiorcy Usług i nie mogą być realizowane na rzecz innych członków rodziny.

§ 4

1. Świadczeniobiorca Usług opiekuńczych jest zobowiązany do:
- 1) współpracy z Opiekunem(ką) przy realizacji czynności opiekuńczych w miarę jego możliwości,
 - 2) umożliwienia Opiekunowi(ce) wejścia do mieszkania w ustalonych godzinach realizacji Usług opiekuńczych,
 - 3) usunięcia lub wyrażenia zgody na usunięcie przeszkód i zagrożeń na drodze ciągów komunikacyjnych w mieszkaniu tak, aby umożliwić swobodne i bezpieczne przemieszczanie się Opiekuna(ki),
 - 4) traktowania Opiekuna(ki) z należytym szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych i zasad kultury osobistej,
 - 5) współpracy z przydzielonym Opiekunem(ką) bez względu na wygląd, pochodzenie, wiek, płeć, itp.,
 - 6) nieprzekraczania granic prywatności w relacjach z Opiekunem(ką) oraz niewykorzystywania relacji z Opiekunem(ką) do realizacji własnych interesów,
 - 7) wymagania od Opiekuna(ki) jedynie tych świadczeń, które zostały uwzględnione w zakresie Usług przyznanych decyzją administracyjną,
 - 8) podpisywania karty realizacji Usług opiekuńczych każdego dnia po zakończeniu ich świadczenia,
 - 9) udostępniania Opiekunowi(ce) artykułów gospodarstwa domowego np. mop, szczotka, wiadro, sztućce, talerze itp. oraz materiałów i środków czystości niezbędnych do wykonywania czynności w ramach przyznanych Usług,
 - 10) przekazywania Opiekunowi(ce) środków finansowych na niezbędne zakupy realizowane wyłącznie na rzecz odbiorcy Usług, także w przypadku osoby mieszkającej z rodziną, w sklepach położonych najbliżej miejsca zamieszkania odbiorcy Usług, w tym m.in.: artykułów żywnościowych, środków czystości, środków higienicznych, realizacja recept, opłat (np. za Usługi opiekuńcze, czynsz itp.),

- 11) w sytuacji posiadania zwierzęcia domowego – posiadania aktualnego świadectwa szczepienia (o ile jest wymagane np. psy, koty) oraz zapewnienia Opiekunowi(ce) możliwości bezpiecznych warunków świadczenia Usług np. poprzez zamknięcie zwierzęcia w innym pomieszczeniu (w szczególności, gdy przejawia zachowanie agresywne lub inne uniemożliwiające wykonywanie Usług),
 - 12) zaopatrzenia w niezbędny sprzęt wspomagający(np. łóżko rehabilitacyjne) w przypadku Świadczeniobiorcy unieruchomionego (np. przy przemieszczeniu z łóżka na fotel) w sytuacji, w których Opiekun/ka nie może skorzystać z pomocy innych osób z rodziny Świadczeniobiorcy,
 - 13) zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy w miejscu wykonywania Usług,
 - 14) bezzwłocznego przekazania Opiekunowi(ce), lub innemu pracownikowi OPS informacji o planowanych a także nieprzewidzianych nieobecnościach, powodujących brak możliwości realizacji Usługi np. wizyta w placówkach ochrony zdrowia, wyjazd do rodziny, pobyt w szpitalu itp.
 - 15) Pisemnego potwierdzenia zapoznania się i zobowiązania do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
2. Świadczeniobiorca Usług nie może spożywać alkoholu (lub innych substancji odurzających) ani być pod jego wpływem w trakcie realizacji Usług opiekuńczych.
 3. Świadczeniobiorca Usług nie powinien palić tytoniu w obecności Opiekuna(ki), jeśli Opiekun(ka) nie wyrazi na to zgody.
 4. Świadczeniobiorca Usług o ile jest to możliwe, powinien udostępnić Opiekunowi(ce) dostęp do wody bieżącej w celu umycia rąk oraz umożliwić skorzystanie z toalety.
 5. Jako zachowania niedopuszczalne w stosunku do Opiekuna(ki) traktuje się:
 - 1) stosowanie przemocy wobec Opiekuna(ki) (popychanie, szturchanie, rzucanie przedmiotami, itp.)
 - 2) podnoszenie głosu na Opiekuna(kę),
 - 3) stosowanie obraźliwych i wulgarnych zwrotów,
 - 4) dyskryminowanie ze względu na wygląd, pochodzenie, wiek, itp.,
 - 5) zachowania przekraczające granice sfery intymnej,
 - 6) wymuszanie na Opiekunie(ce) czynności wykraczających poza zakres i wymiar przyznany decyzją.
 6. Świadczeniobiorca Usług jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za Usługi opiekuńcze, zgodnie z decyzją. W przypadku nieuregulowania należności lub nieterminowego dokonania wpłaty za Usługi opiekuńcze, wszczynane będzie postępowanie egzekucyjne w celu wyegzekwowania

należności. Przepisy art. 96 ust. 1 * i art. 104 ust. 1 ** ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej stosuje się.

7. Świadczeniobiorca Usług nie powinien:

- 1) pożyczać pieniędzy Opiekunowi(ce),
- 2) pożyczać pieniędzy od Opiekuna(ki),
- 3) przekazywać korzyści majątkowych Opiekunowi(ce), w szczególności mieszkania, pieniędzy, cennych przedmiotów itp.,
- 4) udzielać pełnomocnictwa, w tym notarialnego Opiekunowi(ce) do rozporządzania swoim majątkiem ani do reprezentowania przed władzami państwowymi, urzędami, organami administracji publicznej, sądami, podmiotami gospodarczymi, osobami fizycznymi, a także do składania oświadczeń oraz wniosków procesowych w kontaktach z wymienionymi podmiotami.

8. Niedotrzymanie przez Świadczeniobiorcę Usług opiekuńczych zasad określonych w ust. 7 zwalnia OPS od wszelkich ewentualnych roszczeń z tego tytułu.

9. W przypadku odmowy podpisania Karty realizacji Usług opiekuńczych, Świadczeniobiorca jest zobowiązany podać uzasadniony powód odmowy. Odmowa podpisania Karty i powód odmowy odnotowywane są przez Opiekuna(kę) w Karcie.

§ 5

Świadczeniobiorca Usług powinien, o ile jest to możliwe zapewnić, aby członkowie jego rodziny, szczególnie wspólnie z nim zamieszkujący:

- 1) utrzymywali czystość wspólnie użytkowanych sprzętów, pomieszczeń oraz urządzeń np. kuchni, łazienki, naczyń stołowych itp.,
- 2) umożliwili Opiekunowi(ce) wykonywanie Usług zgodnie z decyzją i indywidualnym planem pomocy,
- 3) traktowali Opiekuna(kę) z okazaniem należytego szacunku i z zachowaniem form grzecznościowych,
- 4) podczas świadczenia Usług przez Opiekuna(kę) powstrzymali się od palenia tytoniu i spożywania alkoholu w pomieszczeniach, w których Opiekun(ka) wykonuje swoją pracę.

§ 6

Niewywiązywanie się przez Świadczeniobiorcy Usług z obowiązków określonych w §

*art. 96. [Zwrot wydatków na świadczenia z pomocy społecznej]

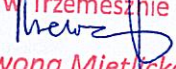
1. Obowiązek zwrotu wydatków poniesionych na świadczenia z pomocy społecznej spoczywa na:

- 1) osobie i rodzinie korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej;
- 2) spadkobiercy osoby, która korzystała ze świadczeń z pomocy społecznej - z masy spadkowej;
- 3) małżonku, zstępnych przed wstępnymi osoby korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej - jedynie w przypadku gdy nie dokonano zwrotu wydatków zgodnie z pkt 1 i 2, w wysokości przewidzianej w decyzji dla osoby lub rodziny korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej.

** art. 104 Należności z tytułu wydatków na świadczenia z pomocy społecznej, z tytułu opłat określonych przepisami ustawy oraz z tytułu nienależnie pobranych świadczeń podlegają ściągnięciu w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.

4 ust. 1 lub przejawianie niedopuszczalnych zachowań o których mowa w § 4 ust. 5 Regulaminu, może w świetle okoliczności sprawy:

- 1) być podstawą do stwierdzenia marnotrawienia przyznanych świadczeń – zgodnie z brzmieniem art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, może to skutkować ograniczeniem świadczeń lub odmową ich przyznania;
- 2) zostać potraktowane, jako brak współdziałania osoby z Pracownikiem socjalnym w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej – zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy powołanej w pkt. 1, może skutkować odmową przyznania świadczenia lub uchYLENIEM decyzji o przyznaniu świadczenia.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Trzemesznie

Iwona Mielińska

