

## PROCEDURY ORGANIZOWANIA I ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

### § 1

1. Usługi opiekuńcze to świadczenie niepieniężne z pomocy społecznej, obejmujące pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnacją oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem przyznawane osobie, która w tym zakresie wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona.
2. Usługi opiekuńcze realizowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2019 r. poz. 1507, z późn. zm.)
3. Usługi opiekuńcze są zadaniem własnym gminy z zakresu pomocy społecznej o charakterze obowiązkowym, organizowane przez gminę miejską Ostróda i świadczone na jej zlecenie.
4. Usługi opiekuńcze świadczone są dla mieszkańców miasta Ostródy w miejscu zamieszkania osoby objętej usługami i w jej najbliższym otoczeniu.
5. Pomoc w formie usług opiekuńczych przysługuje:
  - osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości;
  - osobie samotnie gospodarującej, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości;
  - osobie w rodzinie, gdy wymaga pomocy innych osób, a rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości.

### § 2

1. Usługi opiekuńcze polegają głównie na :

#### **1) pomocy na zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:**

- utrzymanie w bieżącej czystości i porządku pomieszczeń użytkowanych przez osobę objętą pomocą (sprzątanie, wietrzenie pomieszczeń, wycieranie kurzu, odkurzanie lub trzepanie dywanów, mycie podłóg, mycie okien - 2 razy w roku, wynoszenie śmieci, itd.);
- utrzymanie w czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych, sprzętu gospodarczego, naczyń stołowych i kuchennych, wózka inwalidzkiego, balkonika,
- pranie bielizny osobistej, odzieży, ręczników, bielizny pościelowej oraz okresowo firan i zasłon lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni;
- zakup w miarę potrzeb artykułów spożywczych, leków, środków czystości i artykułów przemysłowych na prośbę i za pieniądze podopiecznego (w sklepie i aptece najbliższych miejsca zamieszkania osoby objętej pomocą);
- przygotowywanie posiłków (w tym jednego gorącego) lub produktów na pozostałą część dnia,  
z uwzględnieniem zalecanej diety, w razie konieczności przecieranie lub miksowanie pokarmów; pomoc przy przygotowywaniu posiłków; dostarczanie gotowych posiłków;
- załatwianie spraw bieżących np. zgłoszenie napraw urządzeń domowych, opłacanie rachunków i innych należności;
- pomoc w załatwianiu spraw urzędowych, jeśli istnieje taka potrzeba towarzyszenie w trakcie wizyt w urzędach oraz innych instytucjach, a także w trakcie zakupów;
- zamawianie wizyt lekarskich i towarzyszenie w nich, jeśli zachodzi taka potrzeba;
- pomoc w uzyskaniu dostępu do usług medycznych i rehabilitacyjnych;
- przynoszeniu opału i palenie w piecach;

– pomoc w opiece nad zwierzętami domowymi.

## **2) opiece higienicznej:**

- pomaganie przy spożywaniu posiłków, bądź karmienie chorego;
- podstawowa opieka higieniczna (przesłanie łóżka, zmiana bielizny pościelowej, zmiana bielizny osobistej i przebieranie w czystą odzież, pomoc przy ubieraniu się);
- pomoc w utrzymaniu higieny osobistej (mycie, kąpanie, pielęgnacja włosów - mycie, czesanie, pielęgnacja jamy ustnej, czyszczenie protez zębowych, higiena paznokci rąk i nóg, golenie, układanie chorego w łóżku i pomaganie przy zmianie pozycji, pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, zmiana pieluchomajtek, zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń);

## **3) zalecanej przez lekarza pielęgnacji:**

- pielęgnacja zalecona przez lekarza (nacieranie i oklepywanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków, okłady, kompresy, przygotowanie i nadzór nad zażyciem leków, inhalacje, mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru, opróżnianie worka urologicznego);

## **4) zapewnieniu kontaktów z otoczeniem:**

- podtrzymywanie kondycji psychofizycznej (towarzyszenie podczas spacerów, w drodze do i z placówek usługowych, kulturalnych i sportowo-rekreacyjnych, ośrodków wsparcia, pomoc w rozwijaniu indywidualnych zainteresowań, zaspokajaniu potrzeb duchowych, w tym religijnych, organizowanie i podtrzymywanie kontaktów z rodziną oraz otoczeniem).

2. Szczegółowy zakres i wymiar usług określany jest przez ośrodek pomocy społecznej indywidualnie dla każdej osoby wymagającej tego rodzaju pomocy z uwzględnieniem:
  - konieczności zaspokojenia podstawowych i niezbędnych potrzeb,
  - sytuacji socjalno-bytowej i rodzinnej osoby, jej stanu zdrowia i sprawności psychofizycznej
  - możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów osoby oraz jej otoczenia (rodzina, pomoc sąsiedzka, wolontariat).
3. Usługi świadczone będą w dni powszednie, świąteczne i dni wolne od pracy od godz.6.00 do 22.00, przy czym pod pojęciem godziny świadczenia usług należy rozumieć wyłącznie rzeczywisty czas świadczenia usług bez czynności przygotowawczych np. dojazdów do osób objętych usługami.

## **§ 3**

1. Postępowanie w celu objęcia usługami opiekuńczymi prowadzone jest na podstawie zgłoszenia – wniosku (pisemny lub ustny, przyjęty do protokołu) osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub innej osoby za zgodą osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego. Pomoc może być udzielona również z urzędu.
2. W przypadku uzyskania informacji o osobie, która może wymagać usług opiekuńczych, pracownik socjalny weryfikuje taką informację w trakcie wizyty w środowisku.
3. Po wszczęciu postępowania pracownik socjalny dokonuje diagnozy sytuacji życiowej osoby ubiegającej się o przyznanie usług pod kątem zapotrzebowania na taką formę wsparcia:
  - 1) przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania lub pobytu osoby zgłoszonej, stosownie do rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz.U. z 2017 r. poz.1788), z uwzględnieniem imion, nazwisk i adresów zamieszkania osób zobowiązanych do alimentacji oraz zakresu pomocy udzielanej przez te osoby, oraz kompletuje inną, niezbędną dokumentację,
  - 2) Sporządza opinię dotyczącą stopnia sprawności osoby ubiegającej się o objęcie usługami opiekuńczymi (część I załącznika nr 1),
  - 3) Ustala zakres i wymiar proponowanych usług opiekuńczych (zakres usług ustalany jest przez pracownika socjalnego z udziałem osoby ubiegającej się o objęcie usługami z wykorzystaniem druku część II załącznik nr 1; w przypadku odmowy złożenia podpisu

- przez podopiecznego, pracownik socjalny odnotowuje ten fakt na formularzu) oraz innych form wsparcia, w tym pracy socjalnej.
4. W przypadku konieczności zapewnienia usług opiekuńczych więcej niż jednej osobie we wspólnym gospodarstwie domowym stosuje się odrębne procedury dla każdej z ubiegających się o pomoc osób.
  5. W przypadku ponownego ubiegania się przez osobę o przyznanie usług opiekuńczych w danym roku kalendarzowym należy przeprowadzić procedurę w sposób opisany w ustępach 1-3.
  6. Podczas wywiadu środowiskowego, pracownik socjalny udziela podopiecznemu szczegółowej informacji o zasadach odpłatności za usługi opiekuńcze. Odbiera również oświadczenie dotyczące informacji o RODO, a także zgodę na przekazanie danych realizatorowi usług.
  7. W celu ustalenia wymiaru usług oraz odpłatności podopiecznego za ich realizację wypełniana jest część III załącznika nr 1.
  8. W przypadku wnioskowania o częściowe, bądź całkowite zwolnienie podopiecznego z ponoszenia odpłatności pracownik wypełnia załącznik nr 2.
  9. Wypełniony komplet dokumentów przedkładany jest do akceptacji kierownikowi Działu Pomocy Środowiskowej.
  10. Po zatwierdzeniu proponowanego rozstrzygnięcia przez kierownika Działu Pomocy Środowiskowej, dokumentacja przekazywana jest kierownikowi Działu Realizacji Pomocy, Analiz i Informatyki w celu przygotowania projektu decyzji przyznającej usługi opiekuńcze, z określeniem ich wymiaru, zakresu oraz odpłatności za nie, bądź decyzji odmawiającej przyznania wsparcia. Dopuszcza się możliwość doręczenia adresatowi decyzji administracyjnej przez pracownika socjalnego.
  11. Po otrzymaniu kopii decyzji przyznającej usługi opiekuńcze, pracownik socjalny przygotowuje w dwóch egzemplarzach zgodne z wydaną decyzją zlecenie świadczenia usług opiekuńczych (załącznik nr 3), pozostawiając w aktach jeden egzemplarz.
  12. Zlecenie świadczenia usług opiekuńczych wraz z kserokopią wypełnionej cz. I i II załącznika nr 1 niezwłocznie przekazywane są realizatorowi usług przez Dział Realizacji Pomocy, Analiz i Informatyki.
  13. W trakcie świadczenia usług zakres zlecenia może zostać zmieniony w przypadku zmiany sytuacji osoby po ponownym określeniu zakresu usług opiekuńczych zgodnie z załącznikiem Nr 1.

#### § 4

1. Osoby wykonujące usługi opiekuńcze zobowiązane są do dbałości o dobro osoby korzystającej z usług, w tym o jej mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jej mieszkania, a także udostępniania powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami kluczy do mieszkania. Zakazane jest również czerpanie korzyści finansowych i materialnych ze szkodą dla osoby objętej usługami lub jej bliskich, a także pożyczanie środków pieniężnych od osoby objętej usługami.
2. Osoby wykonujące usługi opiekuńcze zobowiązane są do niezwłocznego informowania koordynatora usług o braku możliwości wejścia do mieszkania osoby objętej usługami, braku możliwości lub ograniczeniu świadczenia usług (np. pobyt w szpitalu, wyjazd, sprawowanie opieki przez inną osobę), wszelkich niepokojących sygnałach dotyczących osoby objętej usługami, a także o zauważonych usterkach oraz awariach urządzeń i instalacji domowych.
3. Dopuszcza się możliwość świadczenia usług opiekuńczych w przypadku osoby samotnej przebywającej w szpitalu, po wcześniejszym uzyskaniu zgody i w zakresie określonym przez MOPS w Ostródzie.
4. W przypadku zasłabnięcia, nagłego pogorszenia się stanu zdrowia osoby korzystającej z usług opiekuńczych, opiekunka winna udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej, wezwać

odpowiednie służby medyczne oraz niezwłocznie poinformować rodzinę osoby objętej usługami oraz koordynatora usług.

5. W przypadku zgonu osoby korzystającej z usług opiekuńczych, opiekunka winna niezwłocznie poinformować o tym fakcie rodzinę osoby objętej usługami, jeżeli nie jest jej znany ten fakt, oraz koordynatora usług.
6. Realizator usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania MOPS w Ostródzie o wystąpieniu okoliczności wskazanych w ust.2, 4 i 5.

#### § 5

1. Opiekunka zobowiązana jest do wykonywania czynności ujętych w przekazanych realizatorowi dokumentach wskazanych w § 3 ust. 11. Opiekunka nie wykonuje ciężkich prac porządkowych (odsnieżanie, mycie klatki schodowej, sprzątanie mieszkania po remontach, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków, itp.), w przypadku działań niestandardowych (np. konieczność wykonywania czynności przez dwie opiekunki), może się to odbyć jedynie po wcześniejszym poinformowaniu MOPS w Ostródzie i za jego zgodą.
2. Osoba dokonująca w ramach usług opiekuńczych zakupów lub opłat za pieniądze podopiecznego, zobowiązana jest do prowadzenia rejestru zawierającego:
  - 1) datę i wysokość pobranej kwoty,
  - 2) datę poniesienia wydatku z jego opisem,
  - 3) wysokość kwoty zwróconej i datę zwrotu,
  - 4) podpis podopiecznego potwierdzający dokonane rozliczenie.
3. Realizator usług zobowiązany jest wyposażyć kadrę świadczącą usługi w identyfikator z imieniem i nazwiskiem oraz nazwą realizatora usług.
4. Realizator usług ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem usług przez osoby wykonujące usługi opiekuńcze w jego imieniu.

#### § 6

1. Sposób świadczenia usług opiekuńczych podlega w każdym czasie kontroli, która może być wykonywana zarówno w siedzibie realizatora usług, jak też w miejscu świadczenia usług, w szczególności w zakresie jakości, terminowości, staranności oraz fachowości ich wykonywania.
2. Ocenie podlega również zgodność realizacji usług ze zleceniem oraz sposób prowadzenia przez realizatora usług dokumentacji świadczonych usług.
3. Jeżeli w trakcie kontroli stwierdzone zostaną nieprawidłowości w świadczeniu usług opiekuńczych, ponowną kontrolę należy przeprowadzić w terminie nie przekraczającym 30 dni, od dnia złożenia wyjaśnień przez podmiot realizujący usługi.
4. Monitoring i ewaluacja usług prowadzona jest przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostródzie.
5. Pracownik socjalny monitoruje i ocenia realizację usług wobec osób starszych:
  - 1) przez pierwszy kwartał realizacji usług co najmniej raz w miesiącu;
  - 2) po pierwszym kwartale realizacji usług - co najmniej raz na pół roku lub częściej, jeżeli taka potrzeba została zdiagnozowana lub zgłoszona.
6. Pracownik socjalny przeprowadzając w środowisku wizytę kontrolną w celu ustalenia sposobu wykonywanych usług opiekuńczych, sporządza protokół (załącznik nr 4), bądź jeżeli nie jest to możliwe lub wskazane – notatkę z wizyty zawierającą informacje zawarte w załączniku nr 4.
7. Co najmniej dwa razy do roku pracownicy socjalni przeprowadzają u osób objętych usługami opiekuńczymi ankietę monitorującą (załącznik nr 5).
8. Pracownik socjalny informacje uzyskane w trakcie wizyty monitorującej oraz sporządzone w jej trakcie dokumenty przekazuje kierownikowi Działu Realizacji Pomocy, Analiz i Informatyki jako osobie wyznaczonej do nadzorowania realizacji usług opiekuńczych.

9. Wnioski wynikające z monitoringu świadczenia usług mogą stanowić podstawę do korekty wymiaru i zakresu świadczonych usług opiekuńczych, a także wystąpienia do realizatora usług o wprowadzenie zmian w sposobie ich realizacji.
10. W przypadku wizyty nieplanowanej, bądź interwencyjnej, pracownik socjalny zobowiązany jest do sporządzenia pisemnej notatki z przebiegu wizyty.
11. Pracownicy Ośrodka w przypadku otrzymania zgłoszenia dotyczącego realizacji usług wymagającego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, zobowiązani są do sporządzenia notatki zawierającej informacje o osobie zgłaszającej i treści zgłoszenia oraz przekazania jej do kierownika Działu Realizacji Pomocy, Analiz i Informatyki, który jest zobowiązany poinformować dyrektora o sposobie załatwienia sprawy.

#### § 7

1. Podmiot realizujący usługi opiekuńcze przekazuje do Działu Realizacji Pomocy, Analiz i Informatyki tut. Ośrodka do 5. dnia każdego miesiąca listę osób, którym świadczone były usługi w miesiącu poprzednim wraz z ilością godzin usług zrealizowanych u poszczególnych osób oraz kontrolkami pracy opiekunek. Na podstawie wymienionych dokumentów dokonuje się weryfikacji poprawności świadczonych usług z wydanymi decyzjami.
2. Po stwierdzeniu prawidłowości i zaakceptowaniu otrzymanej dokumentacji, o której mowa w ust. 1, przez kierownika Działu Realizacji Pomocy, Analiz i Informatyki przekazuje on realizatorowi usług zatwierdzone listy osób objętych usługami i ilości zrealizowanych u tych osób godzin usług wraz z kontrolkami pracy opiekunek, a także przekazuje działowi księgowości zestawienie osób zobowiązanych do poniesienia odpłatności za zrealizowane usługi wraz w wysokością tej odpłatności.
3. Odpłatność za usługi winna zostać wniesiona do kasy lub na konto Ośrodka do 25. dnia miesiąca następującego po tym, w którym usługi były realizowane.
4. W przypadku niewniesienia opłaty w terminie, pracownik działu księgowości informuje o tym fakcie właściwego ze względu na miejsce zamieszkania świadczeniobiorcy pracownika socjalnego w celu wyjaśnienia przyczyn tej sytuacji.
5. W przypadku niewywiązania się z obowiązku wniesienia opłaty za usługi opiekuńcze, pomimo działań podjętych przez pracownika socjalnego, Dział Realizacji Pomocy, Analiz i Informatyki wszczyna postępowanie na podstawie art. 104 ustawy o pomocy społecznej w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.