



Gdyński standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Gdynia 2011

aktualizacja:

Prace nad standaryzacją usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania rozpoczęto w 2009 roku. Nad „Projektem standardu usług opiekuńczych” pracował 20-osobowy zespół, obejmujący przedstawicieli organizacji pozarządowych (Fundacja „Niesiemy Pomoc” z Gdyni, Fundacja RCLiWOP z Gdańska), ośrodków pomocy społecznej (z Gdyni i z Sopotu), Policji, środowiska medycznego (pielęgniarki środowiskowe, lekarz) i prawniczego, a także osoby świadczące usługi i osoby z nich korzystające. Organizatorem spotkań była Fundacja „Niesiemy Pomoc” - realizator usług na zlecenie gminy.

Kolejnym etapem prac były szerokie konsultacje społeczne, realizowane w roku 2010 i zakończone w roku 2011 pod nazwą „Gdyński dialog o jakości usług opiekuńczych”. Był to proces wymiany opinii i informacji oraz dokonywania uzgodnień na temat oczekiwań i pożądanых cech tych usług, celem ustalenia kryteriów ich jakości. Proces obejmował łącznie 18 spotkań grupowych zorganizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, w których uczestniczyło ponad 180 osób¹, a także spotkania indywidualne z osobami o znacznie ograniczonej sprawności. Informacje pozyskane w tym procesie oraz doświadczenia powstałe w wyniku współpracy nad standardami usług opiekuńczych na poziomie metropolitarnym - z przedstawicielami ośrodków pomocy społecznej z Sopotu i Gdańska, znalazły odzwierciedlenie w niniejszym dokumencie - „Gdyńskim standardzie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania”.

W 2024 r. Standard był aktualizowany we współpracy ze wszystkimi interesariuszami oraz w drodze konsultacji społecznych.

Standard odnosi się do ustalonych w w/w procesie kryteriów jakości usług opiekuńczych, takich jak: bezpieczeństwo, współdziałanie, efektywność i dostępność, zaś przy budowaniu standardu przyjęto następujące wartości: podmiotowość, szacunek, wolność wyboru i solidarność.

§ 1

Przedmiot usług opiekuńczych

1. Usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania to świadczenie niepieniężne z pomocy społecznej przyznawane osobom wymagającym pomocy innych osób, obejmujące wsparcie w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem.
2. Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania mogą być przyznane w formie usług sąsiedzkich. Usługi sąsiedzkie obejmują pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych, podstawową opiekę higieniczno-pielęgnacyjną, przez którą należy rozumieć formy wsparcia niewymagające specjalistycznej wiedzy i kompetencji, oraz, w miarę potrzeb i możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

§ 2

Cel usług opiekuńczych i oczekiwane efekty

1. Celem usług opiekuńczych jest umożliwienie funkcjonowania w swoim środowisku zamieszkania osobom, które doświadczają ograniczeń w zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb i w związku z tym wymagają pomocy innych osób.
2. Organizacja świadczenia usług powinna zakładać możliwie jak najwyższą partycypację

¹ Odbiorcy usług i członkowie ich rodzin, wykonawcy usług (opiekunowie i wolontariusze), pracownicy socjalni i osoby koordynujące pracę wykonawców usług, a także reprezentanci podmiotów odpowiedzialnych za programowanie i organizację usług opiekuńczych.

osoby objętej usługami w wykonywanie poszczególnych czynności (charakter wspierająco - aktywizujący usługi, a nie wyręczający) oraz ścisłą współpracę w realizacji usług z najbliższym otoczeniem tej osoby, zgodnie z zasadą pomocniczości.

3. Oczekiwanym efektem usług jest zaspokojenie przez osobę nimi objętą zidentyfikowanych potrzeb i przez to podniesienie dotychczasowej jakości życia.

§ 3

Zakres przestrzenny usług opiekuńczych

1. Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez Gminę Gdynia na jej terenie i dla jej mieszkańców (stanowią zadanie własne gminy z zakresu pomocy społecznej o charakterze obowiązkowym).
2. Usługi sąsiedzkie są organizowane i świadczone przez Gminę Gdynia na jej terenie i dla jej mieszkańców (stanowią zadanie własne gminy z zakresu pomocy społecznej).
3. Realizacja usług opiekuńczych odbywa się w miejscu zamieszkania osoby objętej usługami i w jej najbliższym otoczeniu.

§ 4

Zakres podmiotowy usług opiekuńczych

1. Pomoc w formie usług opiekuńczych przysługuje osobie samotnej², która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości.
2. Pomoc w formie usług opiekuńczych może być również przyznana:
 - a) osobie samotnie gospodarującej³, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie zamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości,
 - b) osobie w rodzinie, gdy wymaga pomocy innych osób, a rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości. Usługi świadczone są wobec osoby, której przyznano decyzją usługi a nie wobec wspólnie zamieszkujących członków rodziny.

§ 5

Zakres rzeczowy usług opiekuńczych

1. Katalog usług opiekuńczych obejmuje:
 - A. usługi opiekuńcze o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym:
 - 1) dla osób samotnych:
 - a) mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów,
 - b) pomoc przy kąpieli,
 - c) golenie, higiena paznokci rąk i nóg (obcinanie paznokci tylko w przypadku, gdy są niezmięcone chorobowo), czyszczenie protez zębowych,
 - d) pomoc przy ubieraniu się, zmiana bielizny osobistej i pościelowej,
 - e) prześcielenie łóżka,
 - f) odprowadzenie do toalety,

² Osoba samotnie gospodarująca, niepozostająca w związku małżeńskim i nieposiadająca wstępnych ani zstępnych (art. 6 ppkt 9 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)

³ Osoba prowadząca jednoosobowe gospodarstwo domowe (art. 6 ppkt 10 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)

- g) zakładanie i zmiana pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń,
 - h) wykonywanie czynności pielęgnacyjnych, w tym zleconych przez lekarza, (układanie podopiecznego 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, wymiana worka stomijnego, nadzór nad zażyciem leków, mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, oklepywanie, wykonywanie inhalacji z wyłączeniem podawania leków),
 - i) zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów⁴ oraz towarzyszenie w nich na terenie gminy Gdynia (jeżeli zachodzi taka potrzeba), realizacja recept za środki pieniężne osoby objętej usługami (w najbliższej okolicy miejsca jej zamieszkania/pobytu),
 - j) załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu), uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami),
 - k) 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 przygotowywaniu posiłków, z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych *lub* dostarczanie gotowych posiłków,
 - l) pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych,
 - m) towarzyszenie podczas spacerów, w drodze do i z placówek usługowych,
 - n) pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia,
- 2) dla osób posiadających rodzinę:
- a) mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów,
 - b) pomoc przy kąpieli,
 - c) pomoc przy ubieraniu się, zmiana bielizny osobistej i pościelowej,
 - d) prześcielenie łóżka,
 - e) odprowadzenie do toalety,
 - f) zakładanie i zmiana pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń),
 - g) wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza, (układanie podopiecznego 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, wymiana worka stomijnego, nadzór nad zażyciem leków, mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, oklepywanie, wykonywanie inhalacji z wyłączeniem podawania leków),
 - h) 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 przygotowywaniu posiłków, z zachowaniem dbałości

⁴ Konieczność zgłaszania przez osobę objętą usługami/członka rodziny z minimum dwudniowym wyprzedzeniem o planowanych wizytach i badaniach lekarskich

- o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych *lub* dostarczanie gotowych posiłków,
- i) pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych,
 - j) pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia.
- B. usługi opiekuńcze o charakterze gospodarczym:
- 1) dla osób samotnych:
 - a) przyniesienie opału,
 - b) palenie w sprawnym piecu⁵, wynoszenie popiołu,
 - c) utrzymanie w czystości pokoju lub pomieszczenia, w którym przebywa osoba objęta usługami, z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych⁶, odkurzanie, wycieranie kurzu, zmywanie podłogi mopem (1 raz w tygodniu i w razie konieczności), mycie okien (1 raz w roku), mycie łazienki, toalety, kuchni⁷,
 - d) wynoszenie śmieci,
 - e) utrzymanie w bieżącej czystości sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (np. wózka, podnośnika),
 - f) pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce *lub* zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni (za środki pieniężne osoby objętej usługami),
 - g) 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),
 - h) zgłaszanie usterek, awarii odpowiednim służbom (np. naprawa pralki, kuchenki itp.)
 - 2) dla osób posiadających rodzinę:
 - a) utrzymanie w czystości pokoju lub pomieszczenia, w którym przebywa osoba objęta usługami, z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych⁸, odkurzanie, wycieranie kurzu, zmywanie podłogi mopem (1 raz w tygodniu i w razie konieczności), mycie łazienki, toalety, kuchni⁹,
 - b) wynoszenie śmieci,
 - c) utrzymanie w bieżącej czystości sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (np. wózka, podnośnika),
 - d) 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. Katalog usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich obejmuje:

⁵ Klient powinien zaopatrzyć osobę palącą w piecu w rękawice ochronne, odporne na ciepło.

⁶ 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, czyszczenie fug, mycie lamp i żyrandoli, zmianę firan i zasłon, przesuwanie mebli, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

⁷ Opiekun nie sprząta po osobach wspólnie zamieszkujących i odwiedzających osobę wymagającą opieki.

⁸ 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, czyszczenie fug, mycie lamp i żyrandoli, zmianę firan i zasłon, przesuwanie mebli, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

⁹ Opiekun nie sprząta po osobach wspólnie zamieszkujących i odwiedzających osobę wymagającą opieki.

- a) pomoc w podstawowej higienie¹⁰,
 - b) zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów oraz towarzyszenie w nich (jeżeli zachodzi taka potrzeba), realizacja recept za środki pieniężne osoby objętej usługami,
 - c) pomoc przy przygotowywaniu lub dostarczeniu posiłków z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych,
 - d) załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu) uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami),
 - e) towarzyszenie podczas spacerów, w drodze do i z placówek usługowych,
 - f) pomoc w dotarciu i w powrocie do/z środków wsparcia,
 - g) przynoszenie opału, palenie w sprawnym piecu, wynoszenie popiołu,
 - h) utrzymanie w czystości pomieszczeń osoby objętej usługami sąsiedzkiemi (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych¹¹, wynoszenie śmieci, odkurzanie zmywanie podłogi mopem, wycieranie kurzu (1 raz w tygodniu i w razie konieczności), mycie okien (1 raz w roku),
 - i) pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce *lub* zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni (za środki pieniężne osoby objętej usługami),
 - j) dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu (zakupy dokonywane są za środki pieniężne osoby objętej usługami),
 - k) zgłaszanie usterek, awarii odpowiednim służbom (np. naprawa pralki, kuchenki itp.).
3. Szczegółowy zakres i wymiar usług określany jest przez ośrodek pomocy społecznej wraz z koordynatorem usług, indywidualnie dla każdej osoby wymagającej tego rodzaju pomocy, biorąc pod uwagę:
- 1) konieczność zaspokojenia podstawowych i niezbędnych potrzeb,
 - 2) inne potrzeby osoby wymagającej wsparcia, odpowiadające celom i mieszczące się w możliwościach pomocy społecznej,
 - 3) sytuację socjalno-bytową i rodzinną osoby, jej stan zdrowia i sprawność psychofizyczną,
 - 4) możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów osoby oraz jej otoczenia (rodzina, pomoc sąsiedzka, wolontariat itp).
4. W szczególnych przypadkach, wynikających z przesłanek określonych w punkcie 2, dopuszcza się przyznanie innych usług niż wymienione w punkcie 1.
5. Wszystkie prace wykonywane są przez opiekunów zgodnie z obowiązującymi przepisami BHP.

§ 6

Procedura przyznawania i ustalania odpłatności za usługi opiekuńcze oraz ich świadczenia w miejscu zamieszkania i monitorowania

1. Przyjęcie zgłoszenia przez ośrodek pomocy społecznej - wniosek (pisemny lub ustny) osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub innej osoby. Przekazanie

¹⁰ Usługi sąsiedzkie obejmują pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych, podstawową opiekę higieniczno-pielęgnacyjną przez którą należy rozumieć formy wsparcia niewymagające specjalistycznej wiedzy i kompetencji... (art. 50 ust. 1 pkt 3a Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej).

¹¹ Ciężkie prace porządkowe obejmują: odśnieżanie, mycie klatki schodowej, gruntowne sprzątnięcie mieszkania (w tym po remontach), trzepanie i pranie dywanów oraz chodników, mycie drzwi i framug, czyszczenie fug, mycie lamp i żyrandoli, zmianę firan i zasłon, przesuwanie mebli, sprzątnięcie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

- informacji zawartych w Gdyńskim standardzie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania, zasadach świadczenia usług opiekuńczych oraz obowiązujących przepisach.
2. Diagnoza faktycznej sytuacji życiowej osoby zgłoszonej pod kątem zapotrzebowania na usługi opiekuńcze:
 - 1) przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania lub pobytu osoby zgłoszonej, w tym ustalenie imion, nazwisk i adresów zamieszkania osób zobowiązanych do alimentacji oraz zakresu pomocy udzielanej przez te osoby (w sprawach wymagających niezwłocznego udzielenia pomocy, pracownik socjalny przeprowadza wywiad w terminie 2 dni, w pozostałych przypadkach - do 14 dni od daty powzięcia informacji o potrzebie udzielenia pomocy) oraz sporządzenie *Opinii dotyczącej stopnia sprawności osoby w miejscu zamieszkania* (załącznik nr 7),
 - 2) skompletowanie dokumentacji:
 - a) kserokopia orzeczenia o niepełnosprawności (jeżeli osoba zgłoszona posiada),
 - b) kserokopie dokumentów potwierdzających wysokość dochodu osoby zgłoszonej/rodziny wspólnie gospodarującej z miesiąca poprzedzającego miesiąc złożenia wniosku o pomoc. Oryginały lub potwierdzone kopie tych dokumentów przedstawia się do wglądu pracownikowi socjalnemu,
 - c) oświadczenie o stanie majątkowym,
 - d) dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający tożsamość osoby zgłoszonej (do wglądu),
 - 3) postępowanie dodatkowe prowadzone u osób zobowiązanych do alimentacji na rzecz osoby zgłoszonej:
 - a) przeprowadzenie rodzinnych wywiadów środowiskowych,
 - b) ustalenie z małżonkiem, zstępnymi lub wstępnymi, w drodze umowy, o której mowa w art. 103 ust.1 ustawy o pomocy społecznej, wysokości świadczonej przez nich pomocy na rzecz osoby zgłoszonej - przedmiotem umowy jest dobrowolne zobowiązanie się do świadczenia pomocy w naturze w określonym zakresie i wymiarze lub formie pieniężnej (umowę z członkiem rodziny zawiera kierownik ośrodka pomocy społecznej).
 3. Propozycja planu pomocy:
 - a) ustalenie zakresu i wymiaru proponowanych usług opiekuńczych (zakres usług ustalany jest przez pracownika socjalnego z udziałem osoby zgłoszonej oraz realizatora usługi – wzór druku: załącznik nr 1 lub załącznik nr 2) oraz innych form wsparcia, w tym pracy socjalnej,
 - b) zawniostkowanie przez pracownika socjalnego do kierownika ośrodka pomocy społecznej o przyznaniu pomocy w formie usług opiekuńczych bądź o odmowę udzielenia pomocy w tej formie.
 4. Rozstrzygnięcie sprawy - wydanie przez kierownika ośrodka pomocy społecznej niezwłocznie 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 Miasta Gdyni w tym zakresie;
 - lub
 - przyznaniu pomocy w formie usług sąsiedzkich;
 - lub
 - o odmowie przyznania pomocy w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania lub o odmowie przyznania pomocy w formie usług sąsiedzkich.
 5. Zlecenie świadczenia usług opiekuńczych realizatorowi (niezwłocznie) wraz z pakietem niezbędnych dla prawidłowego wykonania usługi informacji na temat osoby, której

- przyznano tą formę pomocy. Dodatkowe zgłoszenia nowych usług lub zmiany w świadczeniu usług, po dostarczeniu formularza zlecenia, wysyłane są przez pracownika ośrodka pomocy społecznej, drogą mailową do Wykonawcy.
6. Świadczenie usług opiekuńczych w oparciu o indywidualny plan pracy z osobą objętą usługami oraz wzajemną wymianę informacji i współdziałanie z pracownikiem socjalnym oraz pielęgniarzką środowiskową.
 7. Monitoring i ewaluacja realizacji usług:
 - 1) za monitoring i ewaluację realizacji usług opiekuńczych odpowiedzialny jest zarówno ośrodek pomocy społecznej, jak i realizator usług, zaś działania prowadzone są na podstawie wspólnie ustalonego planu,
 - 2) prowadzenie monitoringu i ewaluacji może zostać powierzone niezależnemu podmiotowi zewnętrznemu,
 8. Wdrażanie zmian w realizacji usług opiekuńczych u danej osoby objętej pomocą w związku z wynikami okresowego monitoringu¹².

§ 7

Narzędzia stosowane w procesie organizowania i świadczenia usług opiekuńczych

1. Na etapie diagnozy i przyznawania usług opiekuńczych:
 - a) rodzinny wywiad środowiskowy, sporządzany przez pracownika socjalnego,
 - b) *Opinia dotycząca stopnia sprawności osoby w miejscu zamieszkania* sporządzana przez pracownika socjalnego (załącznik nr 7),
 - c) *Indywidualny zakres usług opiekuńczych* - dokument sporządzany przez pracownika socjalnego z udziałem osoby wymagającej pomocy (w miejscu jej zamieszkania lub pobytu) oraz realizatora usługi - w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej z w/w osób (załącznik nr 1), a w przypadku usług opiekuńczych sąsiedzkich w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej z w/w osób oraz osoby świadczącej usługi opiekuńcze sąsiedzkie (załącznik nr 2),
 - d) *Zlecenie świadczenia usług* - dokument wystawiany przez ośrodek pomocy społecznej dla realizatora usług opiekuńczych, stanowiący podstawę rozpoczęcia świadczenia usług (załącznik nr 3 lub załącznik nr 3a). Dodatkowe zgłoszenia nowych usług lub zmiany w świadczeniu usług, po dostarczeniu formularza zlecenia, wysyłane są przez pracownika ośrodka pomocy społecznej, drogą mailową do Wykonawcy.
2. Na etapie realizacji usługi:
 - a) *Harmonogram świadczenia usług opiekuńczych* - dokument planistyczny, sporządzany przez realizatora usług, wykorzystywany w procesie monitorowania czasu pracy osób świadczących usługi (załącznik nr 4) – nie dotyczy usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich.
 - b) *Karta pracy osoby świadczącej usługi* - dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi, podpisywany przez osobę objętą usługami lub osobę upoważnioną po wykonaniu usługi, np. członka rodziny, opiekuna prawnego. Karta pracy musi zawierać przynajmniej:
 - Oznaczenie realizatora,
 - Imię i nazwisko osoby objętej usługami,
 - Miejsce (adres) świadczenia usług
 - Łączną liczbę godzin zleconych usług u danej osoby w miesiącu
 - Czas wykonywania usług (miesiąc, dni tygodnia, liczba godzin)
 - Tabelę realizacji usług wg wzoru:

¹² Wdrożenie zmian objętych zakresem decyzji administracyjnej wymaga dokonania aktualizacji rodzinnego wywiadu środowiskowego.

Data	Symbol dnia tyg.	Liczba godzin	PODPIS OSOBY OBJĘTEJ POMOCĄ LUB OSOBY UPOWAŻNIONEJ
.....			
.....			
Łączna liczba godzin zrealizowanych:			Podpis osoby sprawdzającej wykonanie usług:
Uwagi i wnioski realizatora usług:			

- c) *Dziennik czynności 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 5),
- d) *Formularz wykonania usług opiekuńczych* (załącznik nr 6 lub załącznik nr 6a) oraz *Harmonogram świadczenia usług opiekuńczych* (załącznik nr 4) przekazywany jest do jednostki nadzorującej realizację usług opiekuńczych w wersji papierowej oraz elektronicznej

3. W fazie monitoringu i ewaluacji realizacji usługi sporządza się co najmniej 1 raz w roku *Opinię dotyczącą stopnia sprawności osoby w miejscu zamieszkania*. Opinię tę sporządza osoba świadcząca usługi wraz z koordynatorem usług.

4. W ramach monitoringu i ewaluacji mogą być wykorzystane także inne narzędzia.

5. Narzędzia opisane w punkcie 2 mogą mieć formę cyfrową - w postaci odpowiedniego oprogramowania. Narzędzia cyfrowe muszą pozwalać na przetwarzanie danych w tych samych kategoriach jak dokumentacja papierowa i dostarczać w wiarygodny sposób adekwatnych informacji, w szczególności takich jak:

- terminy zaplanowanych usług - np. elektroniczne terminarze, kalendarze, planery itp.
- jednoznacznie wskazanie odbiorcy usług - na podstawie przynajmniej indywidualnych kont lub kartotek
- jednoznaczne oznaczenie osoby wykonującej usługę - na podstawie przynajmniej indywidualnych kont lub kartotek
- potwierdzenie czasu i miejsca realizacji usług - na podstawie przynajmniej geolokalizacji oraz rejestracji aktywności osoby wykonującej usługę
- zakres każdorazowo wykonanych czynności (jako elektroniczna forma dziennika) - na podstawie przynajmniej rejestracji aktywności osoby wykonującej usługę

Narzędzia cyfrowe muszą mieć możliwość eksportu danych celem wykonania wydruku lub inną formę udostępniania ich upoważnionym osobom.

6. Narzędzia w postaci papierowej i cyfrowej są traktowane równoważnie i zachowują jednakową wartość dowodową prowadzonej dokumentacji.

§ 8

Warunki realizacji usług opiekuńczych

1. Odbiorca usług jest zobowiązany do:

- 1) współpracy z opiekunem przy realizacji czynności opiekuńczych w miarę jego możliwości,
- 2) zapewnienia stanu higienicznego i sanitarnego lokalu umożliwiającego świadczenie usług opiekuńczych,

- 3) zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze, (np. osoby leżące powinny być wyposażone w łóżko rehabilitacyjne),
 - 4) umożliwienia opiekunowi wejścia do mieszkania w ustalonych godzinach realizacji usług opiekuńczych, w przypadku gdy podopieczny samodzielnie nie jest w stanie otworzyć drzwi, np. poprzez zamontowanie SZAFKI NA KLUCZE - SEJF ŚCIENNY, E-ZAMEK.
 - 5) zniwelowania - jeśli to możliwe - barier architektonicznych i technicznych w lokalu, utrudniających lub uniemożliwiających tej osobie zaspokajanie podstawowych i niezbędnych potrzeb¹³ oraz usunięcia przeszkód i zagrożeń na drodze ciągów komunikacyjnych w mieszkaniu tak, aby umożliwić swobodne i bezpieczne przemieszczanie się opiekuna,
 - 6) traktowania opiekuna z należytym szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych i zasad kultury osobistej,
 - 7) współpracy z przydzielonym opiekunem bez względu na wygląd, pochodzenie, wiek, płeć itp.,
 - 8) nieprzekraczania granic prywatności w relacjach z opiekunem oraz niewykorzystywania relacji z opiekunem do realizacji własnych interesów,
 - 9) wymagania od opiekuna jedynie tych świadczeń, które zostały uwzględnione w Indywidualnym Zakresie Usług Opiekuńczych,
 - 10) podpisywania karty realizacji usług opiekuńczych każdego dnia po zakończeniu ich świadczenia,
 - 11) udostępniania opiekunowi artykułów gospodarstwa domowego np. mop, szczotka, wiadro, sztućce, talerze itp. oraz materiałów i środków czystości niezbędnych do wykonywania czynności w ramach przyznanych usług,
 - 12) przekazywania opiekunowi 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.),
 - 13) w sytuacji posiadania zwierzęcia domowego –zapewnienia opiekunowi możliwości bezpiecznych warunków świadczenia usług np. poprzez zamknięcie zwierzęcia w innym pomieszczeniu (w szczególności, gdy przejawia zachowanie agresywne lub inne uniemożliwiające wykonywanie usług),
 - 14) bezzwłocznego, nie później niż na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem świadczenia usług, przekazania opiekunowi, koordynatorowi usług, pracownikowi socjalnemu informacji o planowanych a także nieprzewidzianych nieobecnościach, powodujących brak możliwości realizacji usługi np. wizyta w placówkach ochrony zdrowia, wyjazd do rodziny, pobyt w szpitalu, sanatorium itp.
2. Odbiorca usług nie może spożywać alkoholu ani być pod jego wpływem w trakcie realizacji usługi.
 3. Odbiorca usług nie może palić tytoniu w obecności opiekuna, jeśli opiekun nie wyrazi na to zgody.
 4. Odbiorca usług o ile jest to możliwe, zobowiązany jest udostępnić opiekunowi dostęp do wody bieżącej w celu umycia rąk oraz umożliwić skorzystanie z toalety.

¹³ W przypadku, gdy osoba obejmowana usługami jest osobą z niepełnosprawnością, ma prawo ubiegać się o dofinansowanie likwidacji barier architektonicznych i technicznych oraz dofinansowanie do zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze i w sprzęt rehabilitacyjny, ze środków PFRON - dokumentacja przygotowana w tej sprawie przez pracownika socjalnego stanowi podstawę do rozpatrywania wniosku jako sytuacji szczególnej.

5. Jako zachowania niedopuszczalne w stosunku do opiekuna traktuje się:

- 1) stosowanie przemocy wobec opiekuna (popychanie, szturchanie, rzucanie przedmiotami, itp.)
- 2) podnoszenie głosu na opiekuna,
- 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 czynności wykraczających poza zakres i wymiar przyznany decyzją.

6. Odbiorca 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.

7. Odbiorca usług nie może:

- 1) pożyczać pieniędzy opiekunowi,
- 2) pożyczać pieniędzy od opiekuna,
- 3) przekazywać korzyści majątkowych opiekunowi, w szczególności mieszkania, pieniędzy, cennych przedmiotów itp.,
- 4) udzielać pełnomocnictwa, w tym notarialnego opiekunowi 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 odbiorcę usług zasad określonych w pkt. 7 zwalnia ośrodek pomocy społecznej, Wykonawcę od wszelkich ewentualnych roszczeń z tego tytułu.

9. W przypadku odmowy podpisania karty realizacji usług opiekuńczych, odbiorca jest zobowiązany podać uzasadniony powód odmowy. Odmowa podpisania karty i powód odmowy odnotowywane są przez opiekuna w karcie.

10. Odbiorca 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 wykonywanie usług opiekuńczych zgodnie z decyzją,
- 3) traktowali opiekuna z okazaniem należytego szacunku i z zachowaniem form grzecznościowych,
- 4) podczas świadczenia usług przez opiekuna powstrzymali się od palenia tytoniu i spożywania alkoholu w pomieszczeniach, w których opiekun wykonuje swoją pracę.

11. Warunkiem korzystania z pomocy w postaci usług opiekuńczych jest współpraca podopiecznego z opiekunem. Utrudnianie wykonywania zadań opiekunowi może spowodować wstrzymanie świadczenia usług.

2. Realizator usług opiekuńczych zobowiązany jest do:

- 1) zapewnienia ochrony powierzonych danych, w szczególności danych osobowych związanych z procesem organizacji i świadczenia usług opiekuńczych,
- 2) zapewnienia nieprzerwanego i właściwego pod względem jakości procesu świadczenia usług, przez 7 dni w tygodniu, w godzinach: 07:00 - 21:00,
- 3) przyjęcia zlecenia świadczenia usług każdej osobie, której ośrodek pomocy społecznej przyznał pomoc w formie usług opiekuńczych,
- 4) podjęcia świadczenia usług opiekuńczych u wskazanej przez ośrodek pomocy społecznej osoby niezwłocznie od chwili otrzymania zlecenia oraz świadczenia usług w wymiarze i zakresie określonym przez ośrodek, a także niezwłocznego

zorganizowania zastępstwa w przypadku braku możliwości świadczenia usług przez osobę dotychczas ją wykonującą,

- 5) zapewnienia organizacji usług opiekuńczych w sposób adekwatny do zapotrzebowania, w szczególności poprzez realizację konkretnych czynności opiekuńczych o określonych porach dnia,
- 6) natychmiastowego i każdorazowego poinformowania ośrodka pomocy społecznej o zmianach w harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych oraz o przyczynie niewykonania usługi (np. z uwagi na pobyt osoby objętej usługami w szpitalu, rezygnację z usług opiekuńczych itp.),
- 7) zapewnienia kadry do świadczenia usług opiekuńczych, spełniającej określone w punkcie 4 lub 5 wymogi co do kwalifikacji, predyspozycji i wieku,
- 8) zapoznania kadry świadczącej usługi (w formie pisemnej) z zakresem obowiązków, oraz zapoznania kadry z *Indywidualnym zakresem usług opiekuńczych* u osoby objętej usługami, podpisanie *zakresu* przed rozpoczęciem świadczenia usługi,
- 9) zapewnienia kadrze świadczącej usługi opiekuńcze:
 - a) odpowiednich warunków pracy i motywacji do jej świadczenia, w tym:
 - zabezpieczenia odzieży ochronnej, rękawiczek jednorazowych i środków higienicznych do mycia rąk (zamiennie: ekwiwalent),
 - zabezpieczenia zwrotu kosztów przejazdów pomiędzy miejscami wykonywania czynności zawodowych (zamiennie: ryczałt) - w przypadku braku możliwości zapewnienia dojazdu środkami transportu pozostającymi w dyspozycji realizatora usług,
 - b) dostępu do informacji na temat zagrożeń i ryzyk związanych z wykonywaniem pracy,
 - c) warunków do ustawicznego doskonalenia poprzez dostęp do różnorodnych materiałów edukacyjnych (np. czasopism, publikacji naukowych) oraz ofert edukacyjnych,
 - d) systematycznych szkoleń uaktualniających oraz podnoszących wiedzę i umiejętności,
- 10) wyposażenia kadry świadczącej usługi opiekuńcze w legitymację służbową lub identyfikator uprawniające do obsługi spraw osoby objętej usługami poza kolejnością w przychodniach lekarskich, aptekach i na poczcie,
- 11) zapewnienia ośrodkowi pomocy społecznej oraz osobom objętym usługami możliwości całodobowego kontaktu telefonicznego,
- 12) dokumentowania procesu świadczenia usług opiekuńczych, w szczególności poprzez:
 - a) harmonogramy świadczenia usług opiekuńczych na poszczególne miesiące,
 - b) formularze wykonania usług opiekuńczych za poszczególne miesiące, zgodne z kartami pracy osób świadczących usługi opiekuńcze,
 - c) raporty z monitoringu i ewaluacji,
 - d) prawidłowo prowadzoną dokumentację operacji finansowych,
- 13) regularnego monitorowania świadczonych usług i prowadzenia ewaluacji,
- 14) systematycznej współpracy z upoważnionymi pracownikami ośrodka pomocy społecznej, w tym z jednostką nadzorującą realizację usług opiekuńczych oraz dzielnicowymi ośrodkami pomocy społecznej, w celu podnoszenia jakości świadczonych usług opiekuńczych,

3. 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) dbałości 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) posiadania i okazywania podczas wykonywania obowiązków służbowych legitymacji służbowej oraz urzędowego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- 8) 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 sygnałów dotyczących osoby objętej usługami, a także o zauważonych usterkach oraz awariach urządzeń i instalacji domowych,
- 9) rzetelnego i terminowego rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od osoby objętej usługami z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków (rozliczenie w tym samym dniu na podstawie paragonów lub potwierżeń zapłaty),
- 10) nie obarczania osoby objętej usługami osobistymi problemami, w tym przestrzegania zasady nie pożyczania od niej środków pieniężnych,
- 11) szanowania woli osoby objętej usługami w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych, jeśli nie kolidują one z ogólnie przyjętymi normami i obecnymi standardami życia,
- 12) dokumentowania wykonania czynności opiekuńczych, prowadząc regularnie DZIENNIK CZYNNOŚCI OPIEKUŃCZYCH u osoby objętej usługami,
- 13) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką środowiskową przy opracowaniu i realizacji indywidualnego planu pracy z osobą objętą usługami,
- 14) przestrzegania drogi służbowej przy załatwianiu wszelkich spraw związanych z wykonywaną pracą,
- 15) ustawicznego podnoszenia wiedzy i doskonalenia umiejętności w wykonywanym zawodzie.

4. Wymagania dotyczące osoby zatrudnianej do świadczenia usług opiekuńczych:

- 1) dyplom zawodowy uprawniający do posługiwania się tytułem opiekunki środowiskowej, asystenta osoby niepełnosprawnej, asystenta medycznego, pielęgniarki, opiekuna osoby starszej, opiekuna medycznego, opiekuna w domu pomocy społecznej (standard optymalny) lub ukończone szkolenie dla opiekunów w wymiarze nie niższym niż 60 godzin lekcyjnych (standard minimalny), lub
- 2) udokumentowana praktyka w świadczeniu usług opiekuńczych w wymiarze nie niższym niż 80 godzin (w tym wolontarystyczna) odbyta w jednostkach świadczących usługi opiekuńcze w środowisku zamieszkania lub w ośrodkach wsparcia dla osób

starszych i osób z niepełnosprawnościami, domu pomocy społecznej, rodzinnym domu pomocy, hospicjum, lub

- 3) dokument potwierdzający, iż kandydat do zatrudnienia jest w trakcie zdobywania kwalifikacji w zawodzie opiekunki środowiskowej, asystenta osoby niepełnosprawnej, asystenta medycznego, pielęgniarki, opiekuna osoby starszej, opiekuna medycznego, opiekuna w domu pomocy społecznej oraz dokument potwierdzający iż kandydat posiada doświadczenie w pracy w opiece nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi, lub
- 4) w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w sytuacji braku możliwości udokumentowania przez kandydata kwalifikacji zawodowych, stażu pracy lub doświadczenia dopuszcza się odstępnie od wymogów określonych w pkt 1) do 3) i zatrudnienie osoby posiadającej doświadczenie w pracy w opiece nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi, gwarantującej wykonanie usług na oczekiwanym, określonym w niniejszym Standardzie poziomie,
- 5) zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w zakresie udzielania pierwszej pomocy / pomocy przedmedycznej¹⁴,
- 6) zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do wykonywania pracy jako opiekun,
- 7) psychiczne i fizyczne predyspozycje do wykonywania zawodu opiekuna.

5. Wymagania dotyczące osoby zatrudnianej do świadczenia usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich:

- 1) jest pełnoletnia,
- 2) nie jest członkiem rodziny osoby, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie,
- 3) nie jest oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym osoby, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie,
- 4) złożyła organizatorowi usług sąsiedzkich oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia takich usług,
- 5) zamieszkuje w najbliższej okolicy osoby, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie (ale nie chodzi o mieszkanie obok, ważne aby klient miał do tej osoby zaufanie),
- 6) ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy,
- 7) została wytypowana i wskazana organizatorowi usług sąsiedzkich przez osobę, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie,
- 8) została zaakceptowana przez organizatora usług sąsiedzkich.

Podstawy prawne:

1. Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej wraz z aktami wykonawczymi.
2. Gdyński Program Wspierania Seniorów i Zdrowego Starzenia się na lata 2022-2025.
3. Strategia Rozwoju Miasta Gdyni 2030.
4. Gdyńska Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych 2030.

¹⁴ Nie dotyczy osób, które miały w programie nauczania zagadnienia z pierwszej pomocy

Indywidualny zakres usług opiekuńczych

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy:

Adres zamieszkania:

Sytuacja rodzinna: samotnie zamieszkująca
 posiadająca rodzinę zamieszkałą w Trójmieście lub okolicach
 zamieszkująca z rodziną / inną osobą

Ocena samodzielności: osoba leżąca/zależna
 osoba poruszająca się przy pomocy sprzętu pomocniczego
lub innych osób
 osoba poruszająca się samodzielnie

Istotne informacje o stanie zdrowia:

Zakres usług	Uwagi	TAK	NIE
Usługi o charakterze opiekuńczo-pielęgnacyjnym			
Mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów			
Pomoc przy kąpielach			
Golenie, higiena niezmienionych chorobowo paznokci rąk i nóg, czyszczenie protez zębowych	<i>dotyczy osób samotnych</i>		
Pomoc przy ubieraniu się, zmiana bielizny osobistej i pościelowej			
Prześcielenie łóżka			
Odrowadzenie do toalety/ zakładanie i zmiana pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń			
Układanie podopiecznego 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			
Wymiana worka stomijnego			
Nadzór nad zażyciem leków			
Mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia			
Oklepywanie			
Wykonywanie inhalacji z wyłączeniem podawania leków			
Zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów ¹ oraz towarzyszenie w nich (jeżeli zachodzi taka potrzeba), realizacja recept za środki pieniężne osoby objętej usługami (w najbliższej okolicy miejsca jej zamieszkania/pobytu)	<i>dotyczy osób samotnych</i>		

¹ Konieczność zgłaszania przez osobę objętą usługami/członka rodziny z minimum dwudniowym wyprzedzeniem o planowanych wizytach i badaniach lekarskich

Załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu), uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami)	<i>dotyczy osób samotnych</i>		
Zakres usług	Uwagi	TAK	NIE
- 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 - Pomoc przy przygotowywaniu posiłków z zachowaniem dbałości - Dostarczanie gotowych posiłków	<i>należy podkreślić właściwe</i>		
Pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych			
Towarzyszenie podczas spacerów, w drodze do i z placówek usługowych	<i>dotyczy osób samotnych</i>		
Pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia			
Usługi o charakterze gospodarczym			
Przynoszenie opału	<i>dotyczy osób samotnych</i>		
Palenie w sprawnym piecu ² , wynoszenie popiołu			
Utrzymanie w czystości pokoju lub pomieszczenia, w którym przebywa osoba objęta usługami z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych ³ , odkurzanie, wycieranie kurzu, zmywanie podłogi mopem (1 raz w tygodniu i w razie konieczności), mycie łazienki, toalety, kuchni ⁴			
Mycie okien (1 raz w roku)	<i>dotyczy osób samotnych</i>		
Wynoszenie śmieci			
Utrzymanie w bieżącej czystości sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (np. wózka, podnośnika)			
Pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce <i>lub</i> zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni (za środki pieniężne osoby objętej usługami)	<i>dotyczy osób samotnych</i>		
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)			
Zgłaszanie usterek, awarii odpowiednim służbom (np. naprawa pralki, kuchenki itp.)	<i>dotyczy osób samotnych</i>		

.....
Data, pieczęć i podpis pracownika socjalnego

.....
Podpis osoby wymagającej pomocy

.....
Podpis realizatora usługi

Sporządzono w 3 egzemplarzach - otrzymują:

- (1) Dzielnicowy Ośrodek Pomocy Społecznej
- (2) Osoba wymagająca pomocy w formie usług opiekuńczych
- (3) Realizator usług opiekuńczych

² Klient powinien zaopatrzyć osobę palącą w piecu w rękawice ochronne, odporne na ciepło.

³ 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, czyszczenie fug, mycie lamp i żyrandoli, zmianę firan i zasłon, przesuwanie mebli, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

⁴ Opiekun nie sprząta po osobach wspólnie zamieszkujących i odwiedzających osobę wymagającą opieki

Indywidualny zakres usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy:

Adres zamieszkania:

Sytuacja rodzinna: samotnie zamieszkująca
 posiadająca rodzinę zamieszkałą w Trójmieście lub okolicach
 zamieszkująca z rodziną / inną osobą

Istotne informacje o stanie zdrowia:

Zakres usług	Uwagi	TAK	NIE
Pomoc w podstawowej higienie ¹			
Zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów oraz towarzyszenie w nich (jeżeli zachodzi taka potrzeba), realizacja recept za środki pieniężne osoby objętej usługami			
Pomoc przy przygotowywaniu lub dostarczeniu posiłków z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych			
Załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu), uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami)			
Towarzyszenie podczas spacerów, w drodze do/z ośrodków wsparcia			
Przynoszenie opału, palenie w sprawnym piecu, wynoszenie popiołu			
Utrzymanie w czystości pomieszczeń osoby objętej usługami sąsiedzkimi, z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych ² , wynoszenie śmieci, odkurzanie, wycieranie kurzu, zmywanie podłogi mopem (1 raz w tygodniu i w razie konieczności), mycie okien (1 raz w roku)			
Pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce <i>lub</i> zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni (za środki pieniężne osoby objętej usługami)			
Dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu (zakupy dokonywane są za środki pieniężne osoby objętej usługami)			
Zgłaszanie usterek, awarii odpowiednim służbom (np. naprawa pralki, kuchenki itp.)			

.....
 Data, pieczęć i podpis pracownika socjalnego

.....
 Podpis osoby wymagającej pomocy

.....
 Podpis realizatora usług

Sporządzono w 3 egzemplarzach - otrzymują:

- (1) Dzielnicowy Ośrodek Pomocy Społecznej
- (2) Osoba wymagająca pomocy w formie usług opiekuńczych
- (3) Realizator usług opiekuńczych

¹ Usługi sąsiedzkie obejmują pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych, podstawową opiekę higieniczno-pielęgniacyzną przez którą należy rozumieć formy wsparcia niewymagające specjalistycznej wiedzy i kompetencji...(art. 50 ust. 1 pkt 3a Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej).

² Ciężkie prace porządkowe obejmują: odśnieżanie, mycie klatki schodowej, gruntowne sprzątnięcie mieszkania (w tym po remontach), trzepanie i pranie dywanów oraz chodników, mycie drzwi i framug, czyszczenie fug, mycie lamp i żyrandoli, zmianę firan i zasłon, przesuwanie mebli, sprzątnięcie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

ZLECENIE świadczenia usług na mc 20.... r.

Lp	Nazwisko i imię osoby objętej usługami	Adres osoby objętej usługami	Liczba dni / tygodni w miesiącu		liczba zleconych godzin			razem liczba godzin zleconych			% odpłatności
			robocze	wolne	robocze	wolne	D/T/M	robocze	wolne	RAZEM	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											
2											
3											
...											
...											
...											
RAZEM											

Sporządził (data, podpis): _____

Data: _____

Podpis kierownika: _____

pieczęć DOPS

ZLECENIE świadczenia usług sąsiedzkich na mc 20..... r.

Lp.	Nazwisko i imię osoby objętej usługami sąsiedzkimi	Adres osoby objętej usługami sąsiedzkimi	Nazwisko i imię osoby świadczącej usługi sąsiedzkie	Liczba zleconych godzin
1	2	3	4	5
1				0
2				0
3				0
...				0
...				0
...				0
			RAZEM	0

Sporządził:

Data

Podpis Kierownika :

.....
pieczęć realizatora usług**HARMONOGRAM świadczenia usług opiekuńczych w miesiącu20.....r.**

UWAGA: W przypadku świadczenia usług przez dwóch opiekunów u tej samej osoby objętej pomocą, osobę objętą usługami należy wykazać dwukrotnie (w osobnych wierszach tabeli, przyporządkowując nazwisko i imię osoby świadczącej usługi).

DNI ROBOCZE

nazwisko i imię osoby objętej usługami	PONIEDZIAŁEK		WTOREK		ŚRODA		CZWARTEK		PIĄTEK		nazwisko i imię osoby świadczącej usługi	UWAGI
	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin		
.....												

**WEEKENDY I
ŚWIĘTA**

nazwisko i imię osoby objętej usługami	SOBOTA (data)			NIEDZIELA (data)			ŚWIĘTO (data)			UWAGI
	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin	nazwisko i imię osoby świadczącej usługi	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin	nazwisko i imię osoby świadczącej usługi	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	ilość godzin	nazwisko i imię osoby świadczącej usługi	
.....										

.....
Sporządził (data, podpis).....
Zatwierdził (data, podpis osoby reprezentującej realizatora usług)

DZIENNIK CZYNNOŚCI OPIEKUŃCZYCH

Strona pierwsza zawiera następujące informacje:

1. Osoba objęta usługami - nazwisko i imię
2. Osoby świadczące usługi - nazwisko i imię, wzór podpisu, telefon
3. Inne osoby stale zaangażowane w sprawowanie opieki lub wspomagające (członkowie rodziny, sąsiedzi, wolontariusze) - nazwisko i imię, telefon
4. Pielęgniarka środowiskowa - nazwisko i imię, telefon
5. Lekarz prowadzący - nazwisko i imię, przychodnia, telefon
6. Pracownik socjalny - nazwisko i imię, telefon
7. Osoba do powiadomienia w nagłym wypadku - nazwisko i imię, telefon

Kolejne strony dziennika:

- I. Wpisy osób świadczących usługi opiekuńcze potwierdzające wykonanie zleconych czynności wg schematu:
 1. Data i godzina wejścia/wyjścia
 2. Wykonane czynności
W przypadku realizacji zakupów i recept lub opłacania rachunków wpis obejmuje:
 - a) informację o kwocie pobranej od osoby korzystającej z usług,
 - b) wklejony paragon za dokonane zakupy, zawierający tylko pozycje zakupów na rzecz osoby korzystającej z usług (dotyczy to również leków),
 - c) informację o kwocie podlegającej rozliczeniu z osobą korzystającą z usług po dokonaniu zakupów,
 - d) podpis osoby korzystającej z usług, potwierdzający rozliczenie się osoby świadczącej usługi ze środków pieniężnych.
 3. Uwagi, spostrzeżenia, informacje dot. kontaktów, wizyt itp.
 4. Podpis osoby dokonującej wpisu
- II. Wpisy innych osób potwierdzające fakt monitorowania środowiska i świadczonych usług opiekuńczych wg schematu:
 1. Data
 2. Cel wizyty
 3. Podpis osoby dokonującej wpisu

.....
pieczęć realizatora usług

FORMULARZ WYKONANIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH
w miesiącu 20.... r.

Lp	Nazwisko i imię osoby objętej usługami	Adres osoby objętej usługami	Godziny zlecone			Godziny wykonane			Stawka godzinowa	Koszt całkowity (kol.9x10)	% odpłatności	Kwota należna od osoby objętej usługami (kol.11X12)
			robocze	wolne	Razem (kol.4+5)	robocze	wolne	Razem (kol.7+8)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.			0	0	0	0	0	0		0,00	0%	0,00
2.			0	0	0	0	0	0		0,00	0%	0,00
3.			0	0	0	0	0	0		0,00	0%	0,00
...			0	0	0	0	0	0		0,00	0%	0,00
...			0	0	0	0	0	0		0,00	0%	0,00
RAZEM			0	0	0	0	0	0	0	0	XX	0,00

Wystawił:

Data:

Podpis Kierownika:

.....
pieczęć realizatora usług

FORMULARZ WYKONANIA USŁUG SĄSIEDZKICH

w miesiącu 20.... r.

Lp.	Nazwisko i imię osoby objętej usługami sąsiedzkimi	Adres osoby objętej usługami sąsiedzkimi	Nazwisko i imię osoby świadczącej usługi sąsiedzkie	Ilość godzin zleconych	Ilość godzin wykonanych	Stawka godzinowa	Koszt całkowity (kol. 6x7)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.				0	0	0	0
2.				0	0	0	0
3.				0	0	0	0
...				0	0	0	0
...				0	0	0	0
RAZEM				0	0	x	0

Wystawił:

Data

Podpis Kierownika:

.....
(nazwa jednostki / komórki organizacyjnej)

Gdynia, dnia

**OPINIA DOTYCZĄCA STOPNIA SPRAWNOŚCI OSOBY
OBJĘTEJ USŁUGAMI OPIEKUŃCZYMI W MIEJSCU ZAMIESZKANIA**
(wypełnia pracownik socjalny ośrodka pomocy społecznej)

I. Imię i nazwisko osoby ubiegającej się o przyznanie usług opiekuńczych/ korzystającej z usług opiekuńczych

.....
II. Ocena samodzielności (proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź):

Poruszanie się:

- Osoba leżąca/zależna
- Osoba poruszająca się przy pomocy wózka (sama się nie przesiada)
- Osoba poruszająca się przy pomocy wózka (sama się przesiada)
- Osoba poruszająca się przy pomocy sprzętu pomocniczego/innych osób
- Osoba poruszająca się samodzielnie

Poruszanie po powierzchniach płaskich

- Samodzielnie się nie porusza
- Samodzielnie przejdzie niewielki odcinek
- Przy większych odległościach potrzebuje nadzoru

Poruszanie się po schodach

- Samodzielnie nie porusza się po schodach
- Z trudnością pokonuje niewiele schodów
- Samodzielnie pokonuje schody

Spożywanie posiłków

- Wymaga karmienia
- Samodzielnie spożywa przygotowany i podany posiłek
- Samodzielnie przygotowuje i spożywa śniadania i kolacje, wymaga pomocy przy przygotowaniu obiadu
- Samodzielnie przygotowuje i spożywa wszystkie posiłki

Utrzymanie higieny osobistej

- Wymaga całkowitej opieki drugiej osoby przy wykonywaniu czynności higienicznych
- Wymaga pomocy przy wykonywaniu toalety przy łóżku (np. podanie miski z wodą)
- Wymaga opieki przy kąpielach, samodzielna w zakresie umycie twarzy, zębów, uczesanie się
- Samodzielna w zakresie utrzymania higieny osobistej

Potrzeby fizjologiczne

- Osoba nie kontroluje potrzeb fizjologicznych (użycie pielucho-majtek)
- Osoba nie zawsze zgłasza potrzeby fizjologiczne
- Osoba zgłasza potrzeby fizjologiczne, wymaga pomocy przy dotarciu do WC
- Osoba samodzielnie zaspokaja potrzeby fizjologiczne

Ubieranie/rozbieranie się

- Osoba wymaga pomocy przy założeniu/zdjęciu ubrania
- Osoba wymaga częściowej pomocy przy założeniu niektórych części garderoby np. buty, rajstopy
- Osoba wymaga przygotowania garderoby, sama się ubiera
- Osoba ubiera się samodzielnie

III. Sytuacja osobista

1. Zagrożenia ze strony wnioskodawcy dla siebie i otoczenia TAK / NIE, Jeśli TAK – jakie ?

- odkręca gaz, wodę, je różne rzeczy, nie leczy się, nie przyjmuje leków, podejmuje zachowania niebezpieczne i autoagresywne, uzależnienia, odmawianie pomocy, inne

.....
.....

- kiedy takie fakty miały miejsce, jaka częstotliwość, jak często

.....
.....

IV. Sytuacja rodzinna

- Osoba samotna/ Osoba posiadająca rodzinę

1. Wydolność / zaangażowanie rodziny:

- pełna wydolność rodziny (osoba funkcjonuje w środowisku przy wsparciu rodziny) TAK / NIE
- niepełna wydolność rodziny (konieczne jest wsparcie MOPS) TAK / NIE
- brak opieki ze strony rodziny(niechęć,niemożność,np.za granicą) TAK / NIE

V. Rodzaje wsparcia, z jakich osoba korzysta/ła:

(w przypadku pierwszego wywiadu należy podać informacje o wszystkich formach wsparcia, z których osoba kiedykolwiek korzystała, a w przypadku kolejnego wywiadu – informacje z ostatnich 6 miesięcy)

1. Usługi opiekuńcze w środowisku

- okres przyznania świadczenia

.....

- wymiar usług opiekuńczych

.....

- czy istnieje potrzeba zmiany wymiaru usług, jeżeli tak to dlaczego?

.....

..... *(jeżeli klient odmawia zmiany wymiaru usług opiekuńczych niezbędne jest pisemne oświadczenie z uzasadnieniem)*

2. Dienne formy wsparcia

- okres przyznania

.....

- czy samodzielnie dociera do ośrodka wsparcia/świetlicy opiekuńczej, jeżeli nie to kto przyprawdza

3. Całodobowe formy opieki - z jakich form osoba korzystała i w jakim okresie ?

.....

.....

.....
(podpis osoby objętej usługami opiekuńczymi
lub jej opiekuna prawnego)

.....
(podpis pracownika socjalnego/
koordynatora usług)