



STANDARDY USŁUG SPOŁECZNYCH

Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze



- 1. Cele i zakres usługi.**
- 2. Miejsce wykonywania usługi.**
- 3. Wykonawcy usług:**
 - a. wymogi wobec wykonawcy**
 - b. wymogi wobec specjalistów**
- 4. Działania specjalistów.**
- 5. Dokumentowanie usługi.**
- 6. Monitorowanie i ewaluacja.**

1. Cele i zakres usługi.

Potrzeba określenia standardów usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych wynika z kilku przesłanek:

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

Wprowadzenie standardu usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych pozwala na:

- realizację usług opiekuńczych pożądanej jakości,
- określenie wymagań w stosunku do wykonawcy usług,
- wzmocnienie pozycji mieszkańca,
- poprawę wizerunku centrum usług społecznych,

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.

Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze należą do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym. Przyznawane są w drodze decyzji administracyjnej po rozeznaniu rzeczywistych potrzeb ustalonych przez pracownika socjalnego podczas rodzinnego wywiadu środowiskowego.

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej usługi opiekuńcze - jest to świadczenie niepieniężne



przyszanawane osobom wymagajacym pomocy innych osob, obejmujace wsparcie w zaspokajaniu codziennych potrzeb zyciowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze- są to usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.

Cel: Celem usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych jest umożliwienie mieszkańcom zaspokojenie podstawowych potrzeb życiowych, aby zwiększyć szansę pozostania w środowisku zamieszkania – zasada deinstytucjonalizacji usług społecznych.

Zakres podmiotowy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych

1. Pomoc w formie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych przysługuje osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona pomimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości.
2. Pomoc w formie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych może być przyznana również osobie, która wymaga pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić.

Zakres rzeczowy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych

1. Katalog usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych obejmuje:

A. usługi o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym:

1) dla osób samotnych:

- a) toaleta osoby objętej usługami – (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) prześcilenie łóżka, zmiana bielizny pościelowej,
- d) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych (odprowadzenie do toalety *lub* zakładanie i zmiana pampersów, pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i oparzeń),
- 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),
- 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 jej 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 przygotowywaniu 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 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 osoby objętej usługami – (mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów / pomoc przy kąpieli),
- 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 oparzeń),
- 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 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 przygotowywaniu 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:

- l) 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 (2 razy w tygodniu), wycieranie kurzu (2 razy), mycie okien (2 razy w roku) w wyjątkowych sytuacjach w/w usługi mogą być wykonywane częściowo,
- 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 pralce, niezbędne prasowanie *lub* zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni,
- e) 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) 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 centrum usług społecznych indywidualnie dla każdej osoby objętej usługami, biorąc pod uwagę:

- a) konieczność zaspokojenia podstawowych i niezbędnych potrzeb,
- b) inne potrzeby osoby objętej usługami, odpowiadające celom i mieszczące się w możliwościach pomocy społecznej,
- c) sytuację socjalno - bytową i rodzinną osoby objętej usługami, jego stan zdrowia i sprawność psychofizyczną,
- d) możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów osoby objętej usługami oraz jego 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.

¹Ciężkie 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, zmianę firan i zaston, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.



2. Miejsce wykonywania usługi.

Zakres przestrzenny usług opiekuńczych

Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez Gminę Rawicz na jej terenie, w miejscu zamieszkania mieszkańca objętego usługami i w jego najbliższym otoczeniu.

3. Wykonawcy usług:

a. wymogi wobec wykonawcy

Procedura przyznawania i ustalania odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz ich świadczenia w miejscu zamieszkania, monitorowania oraz nadzoru nad ich realizacją.

1. Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze przyznaje się na wniosek (pisemny lub ustny) osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo innej osoby z zgodą osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego.
2. Pomoc może być udzielona także z urzędu.
3. Pomoc w formie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych przyznawana jest w formie decyzji administracyjnej.
4. 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 lub pobytu świadczeniobiorcy. Podczas wywiadu dokonuje ustalenia sytuacji rodzinnej, osobistej lub dochodowej i majątkowej oraz gromadzi dokumenty zg. z art. 107 ust. 5b ustawy o pomocy społecznej.
5. Sporządza *Opinię dotyczącą stopnia sprawności osoby w miejscu zamieszkania (załącznik nr 7)*,
6. Do wywiadu dołącza *Zaświadczenie lekarskie* wydane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej zawierające zalecenia dotyczące pielęgnacji (załącznik nr 1),
7. Ponadto pracownik socjalny prowadzi postępowanie dodatkowe u osób zobowiązanych do alimentacji.
8. Pracownik socjalny ustala propozycję planu pomocy tj.:
 - a. zakres i wymiar proponowanych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych (zakres usług ustalany jest przez pracownika socjalnego z udziałem świadczeniobiorcy (do wiadomości realizatora usług)– załącznik nr 2) oraz innych form wsparcia, w tym pracy socjalnej,
 - b. wnioskuję do dyrektora centrum usług społecznych o przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych bądź o odmowę udzielenia pomocy w tej formie.
9. Rozstrzygnięcie sprawy następuje poprzez wydanie przez dyrektora centrum usług społecznych bez zbędnej zwłoki decyzji administracyjnej o:



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

lub

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

10. Decyzja administracyjna określa :

- rodzaj usługi,
- liczbę godzin,
- dni tygodnia w jakich usługi będą świadczone,
- miejsce realizacji usług,
- nazwę wykonawcy usług,
- pełny koszt 1 godziny usług,
- ustaloną odpłatność za 1 godzinę usług,
- sposób dokonywania opłat.

11. CUS wydaje bez zbędnej zwłoki zlecenie na świadczenie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych realizatorowi wraz z indywidualnym zakresem usług opiekuńczym (załącznik nr 2).

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

b. wymogi wobec specjalistów

Wymagania dotyczące osoby zatrudnianej do świadczenia usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych:

- a) dyplom zawodowy uprawniający do posługiwania się tytułem opiekunki środowiskowej, asystenta osoby niepełnosprawnej, asystenta medycznego, pielęgniarzki, opiekuna osoby starszej, opiekuna medycznego, opiekuna w domu pomocy społecznej (standard optymalny) lub ukończone szkolenie dla opiekunów środowiskowych w wymiarze nie niższym niż 60 godzin lekcyjnych (standard minimalny) lub podjęcie przez osoby zatrudnione szkolenia w/w zakresie w ciągu miesiąca od rozpoczęcia zatrudnienia,
- b) dyplom zawodowy potwierdzający specjalistyczne przygotowanie zawodowe do świadczenia specjalistycznych usług opiekuńczych,
- c) zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do wykonywania pracy jako opiekun środowiskowy lub opiekunka osób starszych.

4. Działania specjalistów.

Narzędzia stosowane w procesie organizowania i świadczenia usług opiekuńczych

1. Na etapie diagnozy i przyznawania usług opiekuńczych i specjalistycznych usług



opiekuńczych stosuje się następujące narzędzia:

- a) rodzinny wywiad środowiskowy, sporządzany przez pracownika socjalnego,
- b) *Opinia dotycząca stopnia sprawności mieszkańca w miejscu zamieszkania*, sporządzana przez pracownika socjalnego,
- c) *Zaświadczenie lekarskie* kierowane do centrum usług społecznych celem przyznania usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych - dokument określający zakres niezbędnej pielęgnacji, dołączany do wywiadu środowiskowego (załącznik nr 1),
- d) *Indywidualny zakres usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych* - dokument sporządzany przez pracownika socjalnego z udziałem mieszkańca wymagającego pomocy (w miejscu jego zamieszkania lub pobytu) - w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej z w/w osób oraz realizatora usług (załącznik nr 2),
- e) *Zlecenie świadczenia usług* - dokument wystawiany przez Centrum Usług Społecznych dla realizatora usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, stanowiący podstawę rozpoczęcia świadczenia usług (załącznik nr 3),

2. Na etapie realizacji usługi:

- a) *Harmonogram świadczenia usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych* - dokument planistyczny, sporządzany przez realizatora usług, wykorzystywany w procesie monitorowania czasu pracy osób świadczących usługi (załącznik 4),
- b) *Karta pracy osoby świadczącej usługi* - dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi, podpisany przez mieszkańca objętego usługami lub osobę upoważnioną, np. członka rodziny, opiekuna prawnego (załącznik 5),
- c) *Formularz wykonania usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych* (załącznik 6) oraz *Harmonogram świadczenia usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych* (załącznik 4) przekazywany jest do CUS w wersji papierowej lub elektronicznej.

Warunki realizacji usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych

1. Warunki niezbędne dla realizacji usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych zapewnia mieszkańiec obejmowany usługami i jego rodzina.
2. Miejsce świadczenia usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych powinno spełniać następujące warunki:
 - 1) stan lokalu umożliwiający świadczenie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych,
 - 2) zniwelowane - jeśli 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.

W przypadkach porażenia cztero-kończynowego lub porażenia kończyn dolnych brak podnośnika nie może być powodem odmowy realizacji czynności pielęgnacyjnych.

Wykonawca usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych zobowiązany jest do:

- 1) zapewnienia ochrony powierzonych danych, w szczególności danych osobowych związanych z procesem organizacji i świadczenia usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych,
- 2) zapewnienia nieprzerwanego i właściwego pod względem jakości procesu świadczenia usług, w dni robocze, w godzinach: 07:00 – 20:00 i w szczególnie uzasadnionych przypadkach w niedzielę i święta,
- 3) bezwarunkowego przyjęcia zlecenia świadczenia usług każdej osobie, której centrum usług społecznych przyznał pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych,
- 4) podjęcia świadczenia usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych u wskazanej przez centrum usług społecznych osoby w ciągu 24 h bądź niezwłocznie w sytuacjach wyjątkowych od chwili otrzymania zlecenia oraz świadczenia usług w wymiarze i zakresie określonym przez centrum, a także niezwłocznego zorganizowania zastępstwa w przypadku braku możliwości świadczenia usług przez osobę dotychczas ją wykonującą,
- 5) zapewnienia organizacji usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych w sposób adekwatny do potrzeb, w szczególności poprzez realizację konkretnych czynności opiekuńczych o określonych porach dnia (podstawową jednostką świadczenia usług jest 1h),
- 6) bieżącego i każdorazowego poinformowania telefonicznie, a następnie pisemnie centrum usług społecznych o zmianach w harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych lub specjalistycznych 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 i specjalistycznych usług opiekuńczych, spełniającej wymogi co do kwalifikacji,
- 8) zapoznania kadry świadczącej usługi (w formie pisemnej) z zakresem obowiązków, oraz zapoznania kadry z *Indywidualnym zakresem usług* u osoby objętej usługami (indywidualny zakres usług będzie modyfikowany adekwatnie do potrzeb), podpisanie *zakresu* przed rozpoczęciem świadczenia usługi,
- 9) zapewnienia kadrze świadczącej usługi:
 - 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 wykonawcy usług,
 - zabezpieczenia możliwości kontaktu telefonicznego i pokrycia kosztów usług telekomunikacyjnych związanych z wykonywaniem obowiązków służbowych (zamiennie: ryczałt, ekwiwalent),
 - 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,
 - e) superwizji i doradztwa metodycznego,
- 10) wyposażenia kadry świadczącej usługi w zaświadczenia uprawniające do obsługi spraw osoby objętej usługami,
- 11) zapewnienia centrum usług społecznych oraz osobom objętym usługami możliwości kontaktu telefonicznego w godzinach od 7.00 do 20.00,
- 12) dokumentowania procesu świadczenia usług, w szczególności poprzez:
- a) harmonogramy świadczenia usług na poszczególne miesiące,
 - b) formularze wykonania usług za poszczególne miesiące, zgodne z kartami pracy osób świadczących usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze,
- 13) regularnego monitorowania świadczonych usług i prowadzenia ewaluacji,
- 14) systematycznej współpracy z upoważnionymi pracownikami centrum usług społecznych, w tym pracownikami socjalnymi, w celu podnoszenia jakości świadczonych usług,

Osoba realizująca usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:

- 1) świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez centrum usług społecznych,
- 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 wykonawcy usług w związku z organizacją świadczenia usług,



- 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 sygnałów 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 w tym samym dniu na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty),
- 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) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarzką środowiskową przy opracowaniu i realizacji indywidualnego planu pracy z osobą objętą usługami,
- 12) przestrzegania drogi służbowej przy załatwianiu wszelkich spraw związanych z wykonywaną pracą,
- 13) ustawicznego podnoszenia wiedzy i doskonalenia umiejętności w wykonywanym zawodzie.

5. Dokumentowanie usługi.

Usługa dokumentowana będzie na podstawie:

- zlecenia świadczenia usług,
- miesięcznego harmonogramu świadczonych usług ,
- karty pracy osoby świadczącej usługi,
- miesięcznego formularza wykonanych usług opiekuńczych,
- utrzymywanie kontaktu z mieszkańcami usługi i ich rodzinami/opiekunami.

6. Monitorowanie i ewaluacja.

Efektom przyjęcia standardów usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych będzie rozgraniczenie ich poziomu, a także wyznaczenie jasnych zasad i kompetencji zarówno w odniesieniu do odbiorców usług, ich rodzin jak i ich wykonawców. Ponadto przestrzeganie



określonych standardów przyczyni się do podniesienia poziomu prowadzonych działań i poprawy ich jakości.

Nadzór merytoryczny nad realizacją usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych sprawuje Centrum Usług Społecznych w Rawiczu.

Centrum Usług Społecznych w Rawiczu sprawuje również nadzór finansowy nad realizacją usług zlecanych przez CUS wykonawcy wyłonionemu w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych.

Usługa będzie podlegała stałemu monitoringowi rozumianemu jako systematyczne i bieżące zbieranie, analizowanie i używanie informacji dla celów prowadzenia nadzoru nad realizowaną usługą i podejmowania bieżących decyzji w zakresie organizowania usługi.

Kontrola usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych przeprowadzania będzie w miejscu zamieszkania mieszkańca objętego usługami przez pracowników socjalnych CUS nie rzadziej niż raz na kwartał. Z kontroli pracownik socjalny będzie sporządzał notatkę.

Narzędziami monitoringu będą:

- rejestr zleceń usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych
- karta czasu osób świadczących usługi
- miesięczne wykonanie usług
- notatki z kontroli usługi społecznej w miejscu zamieszkania mieszkańca

Wskaźniki:

Liczba mieszkańców objętych usługami opiekuńczymi

Liczba mieszkańców objętych specjalistycznymi usługami opiekuńczymi

Liczba miesięcznych godzin wykonanych usług opiekuńczych

Liczba miesięcznych wykonanych specjalistycznych usług opiekuńczych

Liczba przeprowadzonych kontroli w miejscu zamieszkania mieszkańca.

Badania ewaluacyjne prowadzone będą na zakończenie roku kalendarzowego, wraz z przedstawieniem wyników do 31 marca następnego roku. Obejmować one będą podsumowanie merytoryczne i statystyczne za dany rok prowadzenia usługi społecznej.



Załącznik nr 1

Rawicz, dnia 20 r.

Zaświadczenie lekarskie

**kierowane do CUS w Rawiczu celem przyznania usług opiekuńczych/ specjalistycznych usług
opiekuńczych (właściwe zaznaczyć)**

Imię i nazwisko: wiek : lat

Adres zamieszkania:

Diagnoza – rozpoznanie:

.....
.....

Konieczność stosowania diety:

[] nie [] tak – jakiej ?

Zdolność pacjenta do poruszania się

Po mieszkaniu:

[] zdolny do poruszania się samodzielnie bez
użycia lub z użyciem sprzętu ortopedycznego

[] zdolny do poruszania się z pomocą innych
osób

[] niezdolny do poruszania się

w środowisku:

[] zdolny do poruszania się samodzielnie bez
użycia lub z użyciem sprzętu ortopedycznego

[] zdolny do poruszania się z pomocą innych
osób

[] niezdolny do poruszania się

Zalecane czynności pielęgnacyjne:

[] układanie chorego w łóżku, pomoc przy zmianie pozycji ciała, [] opróżnianie worka urologicznego,



[] Pomoc w przygotowaniu i nadzór nad zażyciem leków, [] pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo – smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków, zakładanie kompresów i okładów,

[] mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, [] oklepywanie, [] inhalacje.

Pieczęć podmiotu leczniczego

Pieczęć i podpis lekarza

Zgodnie z art. 50 ust. 5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej

Centrum Usług Społecznych, przyznając usługi, ustala ich rodzaj, zakres, okres i miejsce świadczenia

**Indywidualny zakres usług opiekuńczych/specjalistycznych usług opiekuńczych**

(zaznaczyć właściwe)

Imię i nazwisko mieszkańca:.....

Adres zamieszkania:.....

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

Zakres usług		Uwagi	Poruszająca się samodzielnie	Poruszająca się z pomocą innych osób	Nierzdolna do poruszania się
Usługi o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym					
	toaleta osoby objętej usługami: * mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów * pomoc przy kąpielu * golenie, higiena paznokci rąk i nóg, czyszczenie protez zębowych	dla osób samotnych		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	pomoc przy ubieraniu się, zmiana bielizny osobistej i pościelowej		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	prześcielenie łóżka			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lub	pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych: * odprowadzenie do toalety * zakładanie i zmiana pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i oparzeń			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza (wyszczególnionych na <i>Zaświadczeniu lekarskim</i>):		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Zakres usług		Uwagi	Poruszająca się samodzielnie	Poruszająca się z pomocą innych osób	Niezdolna do poruszania się
	<ul style="list-style-type: none"> * 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 		[]	[]	[]
	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 jej zamieszkania/pobytu)	dla osób samotnych	[]	[]	[]
lub	<ul style="list-style-type: none"> * 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	<ul style="list-style-type: none"> * pomoc przy przygotowywaniu posiłków, z zachowaniem dbałości * dostarczanie gotowych posiłków 			[]	[]
	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			[]	[]
	załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu), uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami)	dla osób samotnych	[]	[]	[]
	podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań, pomoc w organizowaniu czasu wolnego oraz 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)	dla osób samotnych	[]	[]	[]
	pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia		[]	[]	[]
Usługi o charakterze gospodarczym					
	<ul style="list-style-type: none"> * przynoszenie opału * palenie w piecu, wynoszenie popiołu 	dla osób samotnych	[]	[]	[]
			[]	[]	[]



Zakres usług		Uwagi	Poruszająca się samodzielnie	Poruszająca się z pomocą innych osób	Niezdolna do poruszania się
lub	* utrzymanie w czystości pomieszczeń osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych i opieki nad zwierzętami ¹), wynoszenie śmieci, odkurzanie (raz w tygodniu), zmywanie podłogi mopem (2 razy w tygodniu), wycieranie kurzu (2 razy w tygodniu), mycie okien (2 razy w roku)	dla osób samotnych	[]	[]	[]
	* utrzymanie w czystości najbliższego otoczenia osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych i opieki nad zwierzętami ¹) - pokoju, w którym osoba objęta usługami przebywa, łazienki, toalety, kuchni oraz sprzętu sanitarnego	dla osób w rodzinie	[]	[]	[]
	utrzymanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych (wanny / brodzika, muszli sedesowej, zlewu i baterii) i sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki / basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (np. wózka inwalidzkiego, podnośnika)	dla osób samotnych	[]	[]	[]
	pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce, niezbędne prasowanie <i>lub</i> zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni	dla osób samotnych	[]	[]	[]
	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)		[]	[]	[]

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

.....
Podpis osoby mieszkańca

.....
Podpis wykonawcy usługi

Sporządzono w 3 egzemplarzach - otrzymują:

- (1) Centrum Usług Społecznych w Rawiczu
- (2) mieszkańiec
- (3) wykonawca usług

ZLECENIE świadczenia usług w m-cu

Lp	Nazwisko i imię osoby objętej usługami	Adres osoby objętej usługami	liczba dni w miesiącu		razem liczba godzin zleconych			% odpłatności
			robocze	wolne	robocze	wolne	RAZEM	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
RAZEM								

Sporządził (data, podpis):

Data:

Podpis Dyrektora CUS:



pieczęć wykonawcy usług

HARMONOGRAM świadczenia usług opiekuńczych/specjalistycznych usług opiekuńczych (zaznaczyć właściwe)

w miesiącu

UWAGA

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

lp.	nazwisko i imię osoby objętej usługami	adres osoby objętej usługami	nazwisko i imię osoby świadczącej usługi	dni tygodnia	godziny pracy osoby świadczącej usługi od / do	suma godzin planowanych do wykonania przez osobę świadczącą usługi	ilość godzin wykonanych u danej osoby objętej usługami w poprzednim miesiącu	uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								

Sporządził (data, podpis):

Zatwierdził (data, podpis osoby reprezentującej wykonawcę usług):



.....
pieczęć wykonawcy usług

Załącznik nr 6

FORMULARZ WYKONANIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH/SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH (właściwe zaznaczyć)

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
RAZEM			0	0	0	0	0	0	0	0	XX	0,00

Wystawił:

Data:

Podpis zatwierdzającego:



.....
(nazwa jednostki)

Rawicz

**OPINIA DOTYCZĄCA STOPNIA SPRAWNOŚCI MIESZKAŃCA
OBJĘTEGO USŁUGAMI OPIEKUŃCZYMI/ SPECJALISTYCZNYMI USŁUGAMI OPIEKUŃCZYMI
W MIEJSCU ZAMIESZKANIA (zaznacz właściwe)**
(wypełnia pracownik socjalny centrum usług społecznych)

I. Imię i nazwisko mieszkańca ubiegającego się o przyznanie usług / korzystającej z usług

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

Poruszanie się:

- Osoba leżąca/zależna
- Osoba poruszająca się przy pomocy wózka inwalidzkiego (sama się nie przesiada)
- Osoba poruszająca się przy pomocy wózka inwalidzkiego (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 kąpieli, 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 mieszkańca 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 CUS) TAK / NIE
- brak opieki ze strony rodziny (niechęć, niemożność, np. za granicą) TAK / NIE

V. Rodzaje wsparcia, z jakich mieszkaniec korzystał:

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

1. Usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze w środowisku

- rodzaj usług

.....

- okres przyznania świadczenia

.....

- wymiar usług

.....

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

.....

..... *(jeżeli mieszkaniec odmawia zmiany wymiaru usług niezbędne jest pisemne oświadczenie wraz z uzasadnieniem)*

2. Dienne formy wsparcia

- okres przyznania

.....

- czy samodzielnie dociera do ośrodka wsparcia/światlicy opiekuńczej, jeżeli nie to kto przyprowadza

.....

3. Całodobowe formy opieki - z jakich form mieszkaniec korzystał i w jakim okresie ?

.....

.....

(podpis osoby objętej usługami
lub jej opiekuna prawnego)

.....

(podpis pracownika socjalnego)