

Rawicki standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Rawicz, LISTOPAD 2018



WSTĘP:

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

Potrzeba określenia standardów usług opiekuńczych wynika z kilku przesłanek:

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

Zadanie opracowania i wdrożenia standardów usług opiekuńczych jest zgodne z przyjętą w Gminie Rawicz polityką senioralną na lata 2017-2020 (Uchwała Nr XLI/448/17 Rady Miejskiej Gminy Rawicz z dnia 13 września 2017) tj. pkt. 8 STAN ZDROWIA, DOSTĘPNOŚĆ DO ŚWIADCZEŃ OPIEKI ZDROWOTNEJ I USŁUG SPOŁECZNYCH - *rekomendacje i kierunki działania* „opracowanie i wdrożenie standardów usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania (zwłaszcza w odniesieniu do minimalnego, wymaganego zakresu tych usług kwalifikacji tych osób, które je wykonują oraz wiedzy, jaką powinni posiadać o potrzebach osób starszych i sposobach pomagania im”).

Zasadnym zatem jest wypracowanie standardu usług opiekuńczych pozwalających na:

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

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

W pracach nad standaryzacją usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania uczestniczyli pracownicy socjalni M-G OPS w Rawiczu. Projekt dokumentu został skonsultowany z przedstawicielami: organizacji pozarządowych - praktykiem WSKZiU w Rawiczu, a także realizatorami usług opiekuńczych i osobami świadczącymi usługi.

Prace Zespołu polegały na wymianie doświadczeń opinii i informacji w zakresie świadczenia usług opiekuńczych. Podczas spotkań dokonano uzgodnień na temat oczekiwań i pożądanych cech tych usług, celem ustalenia kryteriów ich jakości. Pozyskane informacje posłużyły do opracowania Rawickich standardów usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania.

I. Przedmiot usług opiekuńczych

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej usługi opiekuńcze świadczone są w miejscu zamieszkania. Jest to świadczenie niepieniężne 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.

II. Cel usług opiekuńczych

Celem usług opiekuńczych jest umożliwienie osobom zaspokojenie podstawowych potrzeb życiowych, aby zwiększyć szansę pozostania w środowisku zamieszkania. Ponadto usługi opiekuńcze mają na celu zapobieganie deinstytucjonalizacji.

III. Oczekiwane efekty

Efektom przyjęcia standardów usług opiekuńczych będzie ujednolicenie 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.

IV. Zakres przestrzenny usług opiekuńczych

Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez Gminę Rawicz na jej terenie, w miejscu zamieszkania osoby objętej usługami i w jej najbliższym otoczeniu.

Należą do zadań własnych gminy z zakresu pomocy społecznej o charakterze obowiązkowym.

V. Zakres podmiotowy usług opiekuńczych

1. Pomoc w formie 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 może być przyznana również osobie, która wymaga pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić.

VI. Zakres rzeczowy usług opiekuńczych

1. Katalog usług opiekuńczych obejmuje:

A. usługi o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym:

1) dla osób samotnych:

- a) toaleta podopiecznego (mycie całego ciała/ pomoc przy kąpieli/ mycie głowy i pielęgnacja włosów , pielęgnacja jamy ustnej, czyszczenie protez zębowych, golenie, higiena paznokci rąk i nóg),
- b) pomoc przy ubieraniu i rozbieraniu się, zmiana odzieży i bielizny osobistej,
- c) prześcielenie łóżka, zmiana bielizny pościelowej,
- d) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych (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 podopiecznego (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 odparzeń),
 - e) wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza, wyszczególnionych na *Zaświadczeniu lekarskim* (układanie chorego w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji ciała / pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo - smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków, zakładanie kompresów i okładów / opróżnianie 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 częściej,
- c) utrzymanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych (wannы/brodzika, muszli sedesowej, zlewu i baterii) i sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki/basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (np. wózka inwalidzkiego, podnośnika),
- d) pranie odzieży i bielizny pościelowej w 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

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 zasłon, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

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

2) dla **osób posiadających rodzinę**:

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

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

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

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

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

1. 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 przyznawana jest w formie decyzji administracyjnej.
4. Pracownik socjalny w sytuacji nie cierpiącej zwłoki w terminie 2dni, 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 8)*,
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 (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 ośrodka pomocy społecznej o przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych bądź o odmowę udzielenia pomocy w tej formie.
9. Rozstrzygnięcie sprawy następuje poprzez wydanie przez dyrektora ośrodka pomocy społecznej bez zbędnej zwłoki decyzji administracyjnej o:
 - przyznaniu pomocy w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania osoby ich wymagającej oraz o wysokości odpłatności za usługi, ustalonej na podstawie aktualnie obowiązującej uchwały Rady Miasta i Gminy Rawicz w tym zakresie
 - lub
 - o odmowie przyznania pomocy w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania wraz z uzasadnieniem.

10. Decyzja administracyjna określa :

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

11. M-GOPS wydaje bez zbędnej zwłoki zlecenie na świadczenie usług opiekuńczych realizatorowi wraz z indywidualnym zakresem usług opiekuńczym (załącznik nr 2).

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

13. Monitoring usług w środowisku podopiecznego prowadzony jest przez pracowników socjalnych Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rawiczu.

14. Nadzór merytoryczny nad realizacją usług opiekuńczych sprawuje Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Rawiczu.

15. Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej sprawuje również nadzór finansowy nad realizacją usług zleczanych przez MGOPS wykonawcy wyłonionemu w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych.

VIII. Narzędzia stosowane w procesie organizowania i świadczenia usług opiekuńczych

1. Na etapie diagnozy i przyznawania usług opiekuńczych stosuje się następujące narzędzia:

- a) rodzinny wywiad środowiskowy, sporządzany przez pracownika socjalnego,
- b) *Opinia dotycząca stopnia sprawności osoby w miejscu zamieszkania*, sporządzana przez pracownika socjalnego,
- c) *Zaświadczenie lekarskie* kierowane do ośrodka pomocy społecznej celem przyznania usług opiekuńczych - dokument określający zakres niezbędnej pielęgnacji, dołączany do wywiadu środowiskowego (załącznik nr 1),

- d) *Indywidualny zakres usług opiekuńczych* - dokument sporządzany przez pracownika socjalnego z udziałem osoby wymagającej pomocy (w miejscu jej 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 M-G Ośrodek Pomocy Społecznej dla realizatora usług opiekuńczych, stanowiący podstawę rozpoczęcia świadczenia usług (załącznik nr 3),

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 4),
- b) *Karta pracy osoby świadczącej usługi* - dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi, podpisywany przez osobę objętą usługami lub osobę upoważnioną, np. członka rodziny, opiekuna prawnego (załącznik 5),
- 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 6),
- d) *Formularz wykonania usług opiekuńczych* (załącznik 6) oraz *Harmonogram świadczenia usług opiekuńczych* (załącznik 4) przekazywany jest do M-G OPS w wersji papierowej oraz elektronicznej.

IX. Warunki realizacji usług opiekuńczych

- 1. Warunki niezbędne dla realizacji usług opiekuńczych zapewnia osoba obejmowana usługami i jej rodzina.
- 2. Miejsce świadczenia usług opiekuńczych powinno spełniać następujące warunki:
 - 1) stan lokalu umożliwiający świadczenie 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.

3. 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, 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 ośrodek pomocy społecznej przyznał pomoc w formie usług opiekuńczych,
- 4) podjęcia świadczenia usług opiekuńczych u wskazanej przez ośrodek pomocy społecznej osoby w ciągu 24 h bądź niezwłocznie w sytuacjach wyjątkowych 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 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 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 5 wymogi co do kwalifikacji,
- 8) zapoznania kadry świadczącej usługi (w formie pisemnej) z zakresem obowiązków, oraz zapoznania kadry z *Indywidualnym zakresem usług opiekuńczych* u osoby objętej usługami (indywidualny zakres usług będzie modyfikowany adekwatnie do potrzeb), 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,
 - 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 opiekuńcze w zaświadczenia uprawniające do obsługi spraw osoby objętej usługami,

- 11) zapewnienia ośrodkowi pomocy społecznej oraz osobom objętym usługami możliwości kontaktu telefonicznego w godzinach od 7.00 do 20.00,
 - 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,
 - 13) regularnego monitorowania świadczonych usług i prowadzenia ewaluacji,
 - 14) systematycznej współpracy z upoważnionymi pracownikami ośrodka pomocy społecznej, w tym pracownikami socjalnymi, 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) 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) dokumentowania wykonania czynności opiekuńczych, prowadząc regularnie DZIENNIK CZYNNOŚCI OPIEKUŃCZYCH u osoby objętej usługami,
- 12) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarzką środowiskową przy opracowaniu i realizacji indywidualnego planu pracy z osobą objętą usługami,
- 13) przestrzegania drogi służbowej przy załatwianiu wszelkich spraw związanych z wykonywaną pracą,
- 14) ustawicznego podnoszenia wiedzy i doskonalenia umiejętności w wykonywanym zawodzie.

5. Wymagania dotyczące osoby zatrudnianej do świadczenia 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) zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do wykonywania pracy jako opiekun środowiskowy lub opiekunka osób starszych.

Podstawa opracowania:

1. Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej wraz z aktami wykonawczymi.
2. Strategia integracji i rozwiązywania problemów społecznych.
3. Polityka Senioralna w Gminie Rawicz na lata 2017-2020
4. Uchwała Nr XL/351/06 Rady Miejskiej Gminy Rawicz z dnia 27 września 2006r.

Załącznik nr 1

Rawicz, dnia 20 r.

Zaświadczenie lekarskie

kierowane do M-GOPS w Rawiczu celem przyznania usług opiekuńczych

Imię i nazwisko pacjenta: 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

Ośrodek pomocy społecznej, przyznając usługi opiekuńcze, ustala ich zakres, okres i miejsce świadczenia

Załącznik nr 2

Indywidualny zakres usług opiekuńczych

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy:.....

Adres zamieszkania:.....

Sytuacja rodzinna: ☐ samotnie zamieszkująca

☐ posiadająca rodzinę zamieszkałą w Rawiczu lub okolicach

☐ zamieszkująca z rodziną / inną osobą

Zakres usług		Uwagi	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
Usługi o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym					
	toaleta podopiecznego:				
	* mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów			☐	☐
	* pomoc przy kąpieli		☐	☐	☐
	* golenie, higiena paznokci rąk i nóg, czyszczenie protez zębowych	dla osób samotnych	☐	☐	☐
	pomoc przy ubieraniu się, zmiana bielizny osobistej i pościelowej		☐	☐	☐
	prześcielenie łóżka			☐	☐
	pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych:				
	* odprowadzenie do toalety			☐	
lub	* zakładanie i zmiana pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń			☐	☐
	wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza				

Zakres usług		Uwagi	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
	(wyszczególnionych na <i>Zaświadczeniu lekarskim</i>):				
	* 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	[]	[]	[]
	* 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			[]	[]
lub	* 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					
	* przynoszenie opału	dla osób samotnych	[]	[]	[]

Zakres usług		Uwagi	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
	* palenie w piecu, wynoszenie popiołu		[]	[]	[]
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 (wann / 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 lub 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 wymagającej pomocy

.....
Podpis realizatora usługi

Sporządzono w 3 egzemplarzach - otrzymują:

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

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	niedziele i święta	robocze	niedziele i święta	RAZEM	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
RAZEM								

Sporządził (data, podpis):

Data:

Podpis Dyrektora MGOPS:

.....
pieczęć realizatora usług

HARMONOGRAM świadczenia usług opiekuńczych

w miesiącu 20.... 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).

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 realizatora usług):

KARTA PRACY OSOBY ŚWIADCZĄCEJ USŁUGI

miesiąc 20... r.

.....
(nazwisko i imię osoby świadczącej usługi opiekuńcze)

Nazwisko i imię osoby objętej pomocą:

Miejsce świadczenia usług:

Wykonywanie usług opiekuńczych: od do

Dni tygodnia:

W godzinach:

Liczba godzin :

Data	GODZINY	PODPIS OSOBY OBJĘTEJ POMOCĄ LUB OSOBY UPOWAŻNIONEJ	Data	GODZINY	PODPIS OSOBY OBJĘTEJ POMOCĄ LUB OSOBY UPOWAŻNIONEJ

Uwagi osoby świadczącej usługi:

Razem zrealizowane godziny

ROZLICZENIE WYKONANIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

DATA	PODPIS OSOBY SPRAWDZAJĄCEJ	AKCEPTACJA WYKONANIA, UWAGI I WNIOSKI

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
 2. W przypadku realizacji zakupów i recept lub opłacenia rachunków wpis obejmuje:
 - a) informację o kwocie pobranej od osoby korzystającej z usług,
 - b) paragon za dokonane zakupy, zawierający tylko pozycje zakupów na rzecz osoby korzystającej z usług (dotyczy to również leków) przechowywany będzie przez okres dwóch miesięcy przez Opiekunkę,
 - 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 – pracownika socjalnego wg schematu:
 1. Data
 2. Cel wizyty
 3. Podpis osoby dokonującej wpisu

.....
pieczęć realizatora usług

Załącznik nr 7

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

Wystawił:

Data:

Podpis zatwierdzającego:

.....
(nazwa jednostki)

Rawicz

**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 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 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 przyprowadza

.....

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)