

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 2073/11/VI/R  
Prezydenta Miasta Gdyni z dnia 24 maja 2011r.



# **Gdyński standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania**

**Gdynia 2011**

## **Wprowadzenie**

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 pożądanych 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 osób<sup>1</sup>, 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”.

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**

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.

---

<sup>1</sup> 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.

## § 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 osoby objętej usługami w wykonywanie poszczególnych czynności (charakter wspierająco - aktywizujący usługi, a nie wyřeczający) 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. 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 samotnej<sup>2</sup>, 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 gospodarującej<sup>3</sup>, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie niezamieszkujący 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.

---

<sup>2</sup> Osoba samotnie gospodarująca, niepozostająca w związku małżeńskim i nieposiadająca wstępnych ani zstępnych (art. 6 ppkt 9 Ustawy)

<sup>3</sup> Osoba prowadząca jednoosobowe gospodarstwo domowe (art. 6 ppkt 10 Ustawy)

### Zakres rzeczowy usług opiekuńczych

1. Katalog usług opiekuńczych obejmuje:

A. usługi o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym:

1) dla osób samotnych:

- a) toaleta podopiecznego (mycie ciała, mycie głowy, pielęgnacja jamy ustnej, pielęgnacja włosów / pomoc przy kąpielu / golenie, higiena paznokci rąk i nóg, czyszczenie protez zębowych),
- 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 / podawanie leków / mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, poziomu cukru / oklepywanie / wykonywanie inhalacji),
- f) zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów 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 (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 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 / podawanie leków / mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, poziomu cukru / oklepywanie / wykonywanie inhalacji),

f) 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,

g) pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych,

h) pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia.

B. usługi o charakterze gospodarczym:

1) dla osób samotnych:

a) przynoszenie opału i palenie w piecu, wynoszenie popiołu,

b) utrzymanie w czystości pomieszczeń osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych<sup>4</sup>), wynoszenie śmieci, odkurzanie (raz w tygodniu lub według potrzeb), zmywanie podłogi mopem (2 razy w

---

<sup>4</sup> Ciężkie prace porządkowe obejmują: odśnieżanie, mycie klatki schodowej, gruntowne sprzątanie mieszkania (w tym po remontach), trzepanie i pranie dywanów oraz chodników, mycie drzwi i framug, mycie lamp i żyrandoli, zmianę firan i zasłon, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.

tygodniu lub według potrzeb), wycieranie kurzu (2 razy w tygodniu lub według potrzeb), mycie okien (2 razy w roku),

- c) 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),
- 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) wnoszenie popiołu, palenie w piecu,
- b) utrzymanie w czystości najbliższego otoczenia osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych<sup>3</sup>) - 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.

## § 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.
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),
  - 2) skompletowanie dokumentacji:
    - a) *Zaświadczenie lekarskie* wydane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej zawierające zalecenia dotyczące pielęgnacji (wzór druku: załącznik nr 1),
    - b) kserokopia orzeczenia o niepełnosprawności (jeżeli osoba zgłoszona posiada),
    - c) oryginały lub potwierdzone kserokopie dokumentów potwierdzających wysokość dochodu osoby zgłoszonej/rodziny wspólnie gospodarującej z miesiąca poprzedzającego miesiąc złożenia wniosku o pomoc,
    - d) oświadczenie o stanie majątkowym,
    - e) 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, zstępными 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:
  - 1) 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 2) oraz innych form wsparcia, w tym pracy socjalnej,
  - 2) zawnioskowanie przez pracownika socjalnego do kierownika ośrodka pomocy

społecznej o przyznanie 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
  - o odmowie przyznania pomocy w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania.
5. Zlecenie świadczenia usług opiekuńczych realizatorowi (niezwłocznie) wraz z pakietem niezbędnych dla prawidłowego wykonania usługi informacji na temat osoby, której przyznano tą formę pomocy.
6. Świadczenie usług opiekuńczych w oparciu o indywidualny plan pracy z osobą objętą usługami oraz wzajemną wymianę informacji i współdziałanie z pracownikiem socjalnym oraz pielęgniarką 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 monitoringu<sup>5</sup>.

## § 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) *Zaświadczenie lekarskie* kierowane do ośrodka pomocy społecznej celem przyznania usług opiekuńczych - dokument określający zakres niezbędnej pielęgnacji, dołączany do wywiadu środowiskowego (załącznik nr 1),
  - c) *Indywidualny zakres usług opiekuńczych* - dokument sporządzany przez pracownika

---

<sup>5</sup> Wdrożenie zmian objętych zakresem decyzji administracyjnej wymaga dokonania aktualizacji rodzinnego wywiadu środowiskowego.



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 2),

- d) *Zlecenie świadczenia usług* - dokument wystawiany przez Dzielnicowy 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* - zestawienie godzin wykonanych usług opiekuńczych i należnej odpłatności za te usługi, sporządzane przez realizatora usług (załącznik 7).
4. W fazie monitoringu i ewaluacji realizacji usługi mogą być wykorzystane dedykowane formularze ankiety, wywiadu.

## § 8

### Warunki realizacji usług opiekuńczych

1. Warunki materialne niezbędne dla realizacji usług opiekuńczych zapewnia osoba obejmowana usługami i jej rodzina.
2. Miejsce świadczenia usług opiekuńczych powinno spełniać następujące warunki:
  - 1) stan higieniczny i sanitarny 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<sup>6</sup>,

---

<sup>6</sup> W przypadku, gdy osoba obejmowana usługami jest osobą niepełnosprawną, 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.

- 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,
  - e) sprzęt pomocniczy<sup>6</sup>.
3. Realizator usług opiekuńczych zobowiązany jest do:
  - 1) zapewnienia nieprzerwanego i właściwego pod względem jakości procesu świadczenia usług, przez 7 dni w tygodniu, w godzinach: 07:00 - 21:00,
  - 2) bezwarunkowego przyjęcia zlecenia świadczenia usług każdej osobie, której ośrodek pomocy społecznej przyznał pomoc w formie usług opiekuńczych,
  - 3) 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,
  - 4) zapewnienia organizacji usług opiekuńczych w sposób adekwatny do zapotrzebowania, w szczególności poprzez realizację konkretnych czynności opiekuńczych o określonych porach dnia,
  - 5) natychmiastowego i każdorazowego poinformowania 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.),
  - 6) zapewnienia kadry do świadczenia usług opiekuńczych, spełniającej określone w punkcie 5 wymogi co do kwalifikacji, predyspozycji i wieku,
  - 7) zapoznania kadry świadczącej usługi (w formie pisemnej) z zakresem obowiązków,
  - 8) 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,
- 9) wyposażenia kadry świadczącej usługi opiekuńcze w legitymację służbową, uprawniającą do obsługi spraw osoby objętej usługami poza kolejnością w przychodniach lekarskich, aptekach i na poczcie,
- 10) zapewnienia ośrodkowi pomocy społecznej oraz osobom objętym usługami możliwości całodobowego kontaktu telefonicznego,
- 11) 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,
- 12) regularnego monitorowania świadczonych usług i prowadzenia ewaluacji,
- 13) systematycznej współpracy z upoważnionymi pracownikami ośrodka pomocy społecznej, w celu podnoszenia jakości świadczonych usług opiekuńczych,
4. 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 potwierdzeń 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,
  - 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.
5. 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 środowiskowych w wymiarze nie niższym niż 60 godzin lekcyjnych (standard minimalny),
  - 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,
  - 3) zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w zakresie udzielania pierwszej pomocy,
  - 4) zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do wykonywania pracy jako opiekun środowiskowy,

- 5) książeczka zdrowia do celów sanitarno - epidemiologicznych,
- 6) psychiczne i fizyczne predyspozycje do wykonywania zawodu opiekuna środowiskowego,
- 7) wiek przedemerytalny (zatrudnienie osoby w wieku poprodukcyjnym możliwe jest tylko w wyjątkowych przypadkach).

Podstawy prawne:

1. Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej wraz z aktami wykonawczymi.
2. Gdyńska strategia rozwiązywania problemów społecznych 2008-2013.

Gdynia, dnia ..... 20..... r.

**Zaświadczenie lekarskie**  
**kierowane do MOPS w Gdyni 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 cewnika,  podawanie leków,

pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo - smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków,

zakładanie kompresów i okładów,  mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia,  oklepywanie,  inhalacje.

Pieczęć ZOZ:

Pieczęć i podpis lekarza:

Zgodnie 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**

## 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

Zakres usług	Uwagi	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
<b>Usługi o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym</b>				
toaleta podopiecznego: * 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"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<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"/>
<b>lub</b> pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych: * odprowadzenie do toalety * zakładanie i zmiana pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
wykonywanie czynności pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza (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 cewnika * podawanie leków * mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, poziomu cukru * oklepywanie * wykonywanie inhalacji		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
zgłaszanie wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>lub</b> <b>lub</b> * 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			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia), z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz czystość naczyń stołowych i kuchennych			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
załatwianie w razie potrzeby spraw urzędowych (lub towarzyszenie przy ich załatwianiu), uiszczanie opłat (środkami pieniężnymi osoby objętej usługami)	dla osób samotnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pomoc w dotarciu i w powrocie do/z ośrodków wsparcia		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zakres usług		Uwagi	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
<b>Usługi o charakterze gospodarczym</b>					
	* przynoszenie opału * palenie w piecu, wynoszenie popiołu	dla osób samotnych	[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]
<b>lub</b>	* utrzymanie w czystości pomieszczeń osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych <sup>7</sup> ), wynoszenie śmieci, odkurzanie (raz w tygodniu lub według potrzeb), zmywanie podłogi mopem (2 razy w tygodniu lub według potrzeb), wycieranie kurzu (2 razy w tygodniu lub według potrzeb), mycie okien (2 razy w roku)	dla osób samotnych	[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]
	* utrzymanie w czystości najbliższego otoczenia osoby objętej usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych <sup>3</sup> ) - 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 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

<sup>7</sup> 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, mycie lamp i żyrandoli, zmianę firan i zasłon, sprzątnięcie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.