

Załącznik do Zarządzenia nr 73
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Słupsku
z dnia 17.10. 2024 r.

w sprawie wprowadzenia standardów usług
opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych
świadczonej dla osób, które z powodu wieku,
choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób,
realizowanych w miejscu zamieszkania
przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Słupsku

**Standardy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych
świadczonej dla osób, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn
wymagają pomocy innych osób, realizowanych w miejscu zamieszkania przez
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Słupsku.**

Spis treści

Wprowadzenie	2
I. Postanowienia wstępne	2
II. Definicja Usług	3
III. Obszar działania	3
IV. Bezpośredni realizatorzy Usług	3
V. Cel realizacji usług i zakładane efekty	3
VI. Odbiorcy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych	4
VII. Katalog usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych	4
VIII. Procedura przyznawania Usług	10
IX. Wybrane zagadnienia dotyczące realizacji Usług	12
X. Warunki świadczenia Usług.....	13
XI. Rozliczanie i ustalanie odpłatności za Usługi oraz windykacja należności	14
XII. Kwalifikacje osób świadczących Usługi	15
XIII. Prawa i obowiązki osób świadczących Usługi	16
XIV. Prawa i obowiązki Usługobiorcy	18
XV. Kontrola i monitoring świadczonej Usług	18
XVI. Algorytm przyznania i etapy realizacji Usług	19
XVII. Załączniki	20

WPROWADZENIE

Opracowany dokument zawiera Standardy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, realizowanych na rzecz osób, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób w miejscu zamieszkania, na terenie miasta Słupska. Realizacja usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych zgodnie z ustawą o pomocy społecznej jest zadaniem własnym i zarazem obowiązkiem gminy zgodnie z art. 17 ust.1 pkt 11 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1283). Realizacja specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi zgodnie z ustawą o pomocy społecznej jest zadaniem zleconym z zakresu administracji rządowej realizowanym przez gminę zgodnie z art. 18 ust.1, pkt 3 ustawy o pomocy społecznej (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1283). Generalne zasady wykonywania specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi określa rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 816).

Celem opracowania niniejszych Standardów jest zapewnienie odpowiedniej jakości usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, ujednolicenie sposobu ich realizacji oraz zapewnienie jednolitych zasad dostępu do korzystania z tych świadczeń dla mieszkańców Słupska. Standardy zawierają m. in. katalog usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz ich zakres i czynności, a także wymogi dla osób świadczących usługi i kodeks etyczny Opiekuna. Ponadto określają wybrane procedury organizacyjne i administracyjne, związane z przyznawaniem i świadczeniem usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.

I. Postanowienia wstępne.

Ilekroć w Standardach jest mowa o:

1. **MOPR** - należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Słupsku.
2. **Ustawa** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 12 marca 2004 r.o pomocy społecznej (tj. Dz. U z 2024 r. poz. 1283).
3. **Rozporządzenie** – należy przez to rozumieć rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 816).
4. **DUOiS** – należy przez to rozumieć Dział Usług Opiekuńczych i Specjalistycznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Słupsku.
5. **Usługa** – należy przez to rozumieć przyznane decyzją administracyjną świadczenie w formie usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług dla osób z zaburzeniami psychicznymi.
6. **Usługobiorca** – należy przez to rozumieć osobę, której przyznano decyzją administracyjną świadczenie w formie usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz q1specjalistycznych usług dla osób z zaburzeniami psychicznymi.
7. **Opiekun** – należy przez to rozumieć osobę świadcząca usługi opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi dla osób z zaburzeniami psychicznymi.
8. **Zakres usług** – należy przez to rozumieć czynności usługowe zawarte w Indywidualnym zakresie usług.

9. **Środowisko** – należy przez to rozumieć gospodarstwo domowe, w którym realizowane są Usługi.
10. **Miejsce zamieszkania** – należy przez to rozumieć miejsce zamieszkania lub pobytu Usługobiorcy, wskazane w decyzji administracyjnej.

II. Definicja Usług.

Usługi to świadczenie pomocy społecznej o charakterze niepieniężnym. Ich rolą jest pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych osób, które nie mogą samodzielnie i we własnym zakresie ich zaspokoić wykorzystując wszelkie posiadane uprawnienia, zasoby i możliwości. Rodzaj, wymiar, zakres, okres i miejsce świadczenia Usług ustalany jest przez MOPR indywidualnie dla każdego Usługobiorcy i jest uzależniony od jego stanu zdrowia, stopnia samodzielności, sytuacji rodzinnej i materialno-bytowej oraz możliwości uzyskania wsparcia ze strony rodziny i środowiska, uwzględniając możliwości systemu pomocy społecznej.

Ustawa o pomocy społecznej wyróżnia następujące rodzaje usług: usługi opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi, których cechą charakterystyczną jest ich dostosowanie do szczególnych potrzeb, wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności osoby oraz wymóg świadczenia usług przez osoby ze specjalistycznym doświadczeniem i przygotowaniem zawodowym.

III. Obszar działania.

Usługi opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi są realizowane na rzecz osób zamieszkujących na terenie miasta Słupska w ich miejscu zamieszkania.

Usługi są wykonywane w miejscu zamieszkania Usługobiorcy w jego najbliższym otoczeniu.

IV. Bezpośredni realizatorzy Usług.

Bezpośrednimi realizatorami usług są:

1. Etatowi pracownicy MOPR;
2. Pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy zlecenie;
3. Podmiot zewnętrzny - zatrudnienie na umowę-zlecenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
4. Wolontariusze i praktykanci - jako wsparcie i pomoc.

V. Cel realizacji Usług i zakładane efekty.

Celem świadczenia Usług jest podniesienie lub utrzymanie dotychczasowej jakości życia Usługobiorców oraz dążenie do ich aktywizacji (np. tam, gdzie jest to możliwe - wspieranie zamiast wyręczania w wykonywaniu codziennych czynności życiowych). Usługi mają przyczyniać się także do integracji z otoczeniem i społecznością lokalną, w miarę możliwości – podtrzymywania i wzmacniania relacji sąsiedzkich i rodzinnych na rzecz zmniejszenia poczucia osamotnienia Usługobiorcy.

Założonym efektem realizacji Usług, zgodnie z wypracowanymi Standardami, będzie zapewnienie mieszkańcom Słupska jednakowych możliwości korzystania z Usług, podniesienie jakości świadczonych Usług, a także wydłużenie okresu samodzielnego funkcjonowania Usługobiorców w dotychczasowym środowisku, a tym samym do zmniejszenia liczby osób kierowanych do całodobowych placówek.

VI. Odbiorcy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.

1. Odbiorcami usług są osoby, które z powodu wieku, choroby, niepełnosprawności lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób. Zgodnie z art. 50 ust. 1 i ust. 2 Ustawy świadczenia w formie Usług przysługują osobom samotnym, wymagającym pomocy innych osób, której nie mogą otrzymać, mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości.
2. Usługi mogą być również przyznane osobom, które wymagają pomocy innych osób, a rodzina (wspólnie zamieszkująca lub mieszkająca oddzielnie), a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni lub zstępni nie mogą im takiego wsparcia zapewnić.
3. Odbiorcami specjalistycznych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi są osoby o szczególnych potrzebach, wynikających z rodzaju schorzenia i niepełnosprawności.

VII. Katalog usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.

1. Katalog Usług obejmuje zakres czynności wykonywanych w ramach usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych.
2. Usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspakajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną oraz w miarę możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem.
3. Specjalistyczne usługi opiekuńcze są to usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.
4. Indywidualny zakres przyznanych usług, w tym konkretnych czynności, uzależniony jest od wielu czynników, w szczególności wykorzystania własnych zasobów i możliwości Usługobiorcy, jego stopnia samodzielności, możliwości uzyskania wsparcia ze strony rodziny i otoczenia oraz własnych zasobów MOPR. Od stopnia samodzielności Usługobiorcy zależy również forma przyznanej pomocy (wsparcie, towarzyszenie, wykonanie).
5. **W przypadku Usługobiorców zamieszkujących z rodziną lub innymi osobami niebędącymi rodziną, wszystkie czynności wskazane w Indywidualnym zakresie usług realizowane są przez Opiekuna wyłącznie na rzecz Usługobiorcy i tylko w jego najbliższym otoczeniu.**
6. Częstotliwość wykonywania czynności usługowych określa Indywidualny zakres usług (zał. nr 6 i zał. nr 7) i mogą one być realizowane zamiennie - w zależności od potrzeb.

7. Usługi są świadczone 5 dni w tygodniu z wyłączeniem dni wolnych od pracy i świątecznych. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Usługi mogą być realizowane także w dni wolne od pracy i święta. Usługi są realizowane w godzinach 7:00–17.00 zgodnie z zakresem i terminem określonym przez MOPR. Do czasu świadczenia usługi nie wlicza się czasu dojazdu lub dojścia Opiekuna do miejsca zamieszkania Usługobiorcy.

1. ZAKRES USŁUG OPIEKUŃCZYCH:

1) Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych

Zakupy i posiłki

- a) dokonywanie i dostarczanie niezbędnych do codziennej egzystencji artykułów ze środków finansowych Usługobiorcy, w sklepach/aptekach położonych najbliżej jego miejsca zamieszkania, w tym m. in.: artykułów spożywczych, środków czystości, środków higienicznych, realizacja recept;
- b) pomoc w załatwianiu spraw urzędowych, dostępie do świadczeń zdrowotnych, opłacaniu rachunków;
- c) przygotowanie posiłków lub pomoc przy przygotowaniu posiłków wymagających krótkiej obróbki cieplnej, z uwzględnieniem zleconej diety (śniadanie, obiad, kolacje);
- d) dostarczenie, podgrzanie, podanie obiadu;
- e) pomoc przy spożywaniu posiłku lub karmienie;
- f) dowóz posiłków z jadłodajni MOPR.

Czynności gospodarcze

- a) pomoc w utrzymaniu porządku i czystości w najbliższym otoczeniu Usługobiorcy, rozumianego jako: pokój, kuchnia, łazienka/toaleta, sprzęt pomocniczy – będące w dyspozycji Usługobiorcy w tym:
 - wycieranie kurzy;
 - wynoszenie śmieci;
 - odkurzanie odkurzaczem lub zamykanie miotłą;
 - mycie naczyń;
 - zmywanie podłogi mopem;
 - mycie sprzętu pomocniczego (medyczno-higieniczny);
- b) mycie okien i wieszanie firan w przypadku osób samotnych pozbawionych wsparcia rodziny, w pomieszczeniu głównym, wskazanym przez Usługobiorcę i w kuchni;
- c) pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce, rozwieszanie prania;
- d) zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni;
- e) przynoszenie opału, palenie w piecu, wynoszenie popiołu.

Czynności gospodarcze przyznawane są wyłącznie dla osób zamieszkujących samotnie, pozbawionych wsparcia rodziny oraz w wyjątkowych przypadkach mających rodzinę, ale z przyczyn uzasadnionych nie mogą uzyskać od nich wsparcia.

Czynności gospodarcze wykonywane są przy użyciu materiałów i środków czystości Usługobiorcy. Usługa nie obejmuje: gruntownego sprzątnięcia mieszkania (m. in. sprzątnięcia po remontach), mycia lamp wiszących i żyrandoli, mycia klatki schodowej, mycia krat i rolet zewnętrznych, trzepania i prania dywanów, chodników dywanowych, sprzątnięcia balkonów, tarasów, piwnic, ogródków, prac sezonowych (m. in. zgrabiania liści, odśnieżania posesji).

2) Usługi o charakterze pielęgnacyjnym i higienicznym

Opieka higieniczno-pielęgnacyjna obejmuje podstawową opiekę w zakresie higieny i pielęgnację, niewymagającą specjalistycznych kwalifikacji osób świadczących usługę.

Toaleta i pielęgnacja

- a) toaleta ciała:
 - w łóżku specjalistycznym dla osób leżących;
 - w wannie/pod prysznicem z dla osób częściowo sprawnych ruchowo z zastosowaniem pomocniczego sprzętu;
- b) mycie głowy:
 - w łóżku specjalistycznym dla osób leżących z zastosowaniem pomocniczego sprzętu;
 - w łazience dla osób częściowo sprawnych ruchowo z zastosowaniem pomocniczego sprzętu;
- c) sprzątnięcie po czynnościach higienicznych;
- d) pielęgnacja jamy ustnej/czyszczenie protez zębowych;
- e) higiena i obcinanie paznokci u rąk i nóg, z wyłączeniem osób chorujących na cukrzycę;
- f) golenie/golarka elektryczna lub jednorazowa;
- g) mierzenie temperatury ciała, ciśnienia, tętna;
- h) pomoc przy ubieraniu się/zmiana bielizny osobistej;
- i) zmian bielizny pościelowej;
- j) prześcielenie łóżka;
- k) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, w tym:
 - doprowadzenia do toalety lub krzesła toaletowego;
 - zakładanie i zmiana wkładów chłonnych, podkładów;
 - opróżnienia worka urologicznego, stomijnego;
- l) wykonywanie podstawowych czynności pielęgnacyjnych, w tym:
 - czynności zapobiegające powstawaniu odleżyn i odparzeń;
 - mierzenie temperatury ciała, ciśnienia, tętna, poziomu cukru, inhalacje (sprzęt diagnostyczny zapewnia Usługobiorca);
 - oklepywanie;
 - pilnowanie przyjmowania leków.
- m) przełożenie z łóżka na wózek przy pomocy sprzętu pomocniczego lub przy wsparciu drugiej osoby;
- n) zamawianie wizyt lekarskich i pielęgniarских, badań laboratoryjnych, zabiegów, powtórek leków.

3) Zapewnienie kontaktów z otoczeniem

- a) towarzyszenie podopiecznemu w trakcie załatwiania spraw poza miejscem zamieszkania;
- b) pośredniczenie w kontaktach podopiecznego z pracownikami MOPR w Słupsku;
- c) pomoc w organizowaniu czasu wolnego oraz kontaktach z najbliższym otoczeniem i środowiskiem;
- d) towarzyszenie podczas spacerów w drodze do i z placówek usługowych, kulturalnych i rekreacyjnych;
- e) utrzymanie i rozwijanie kontaktów z rodziną, z osobami z bliskiego otoczenia.

2. ZAKRES SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH ORAZ SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH DLA OSÓB Z ZABURZENIAMI PSYCHICZNYMI:

1. Specjalistyczne usługi opiekuńcze muszą być dostosowane do szczególnych potrzeb, wynikających z niepełnosprawności lub rodzaju schorzenia (m. in. otępienie starcze, osoby leżące, osoby o bardzo niskiej samodzielności ze względu na stan zdrowia), a także świadczone przez osoby posiadające specjalistyczne kwalifikacje.
2. Specjalistyczne usługi opiekuńcze przyznaje się na podstawie aktualnego zaświadczenia lekarskiego (wzór zał. nr 8).
3. Przyznając specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób zaburzeniami psychicznymi MOPR ma na względzie zasadę pomocniczości, wynikającą z Ustawy, która definiuje pomoc społeczną jako instytucję polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości (art. 2 ust. 1 Ustawy).

1) Uczenie i rozwijanie umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia, w tym zwłaszcza:

- a) **kształtowanie umiejętności zaspokajania podstawowych potrzeb życiowych i umiejętności społecznego funkcjonowania, motywowanie do aktywności, leczenia i rehabilitacji, prowadzenie treningów umiejętności samoobsługi i umiejętności społecznych oraz wspieranie, także w formie asystowania w codziennych czynnościach życiowych**, w szczególności takich jak:
 - samoobsługa, zwłaszcza wykonywanie czynności gospodarczych i porządkowych, w tym umiejętność utrzymania i prowadzenia domu;
 - dbałość o higienę i wygląd;
 - utrzymywanie kontaktów z domownikami, rówieśnikami, w miejscu nauki i pracy oraz ze społecznością lokalną;
 - wspólne organizowanie i spędzanie czasu wolnego (m. in. wyjście na spacer),
 - korzystanie z usług różnych instytucji;
- b) **interwencje i pomoc w życiu w rodzinie**, w tym:
 - pomoc w radzeniu sobie w sytuacjach kryzysowych - poradnictwo specjalistyczne, interwencje kryzysowe, wsparcie psychologiczne, rozmowy terapeutyczne;

- ułatwienie dostępu do edukacji i kultury;
 - doradztwo, koordynacja działań innych służb na rzecz rodziny, której członkiem jest osoba uzyskująca pomoc w formie specjalistycznych usług;
 - kształtowanie pozytywnych relacji osoby wspieranej z osobami bliskimi;
 - współpraca z rodziną - kształtowanie odpowiednich postaw wobec osoby chorującej, niepełnosprawnej;
- c) **pomoc w załatwianiu spraw urzędowych**, w tym:
- w uzyskaniu świadczeń socjalnych, emerytalno-rentowych;
 - w wypełnieniu dokumentów urzędowych;
- d) **wspieranie i pomoc w uzyskaniu zatrudnienia**, w tym zwłaszcza:
- w szukaniu informacji o pracy, pomoc w znalezieniu zatrudnienia lub alternatywnego zajęcia, w szczególności uczestnictwo w zajęciach warsztatów terapii zajęciowej, zakładach aktywności zawodowej, środowiskowych domach samopomocy, centrach i klubach integracji społecznej, klubach pracy;
 - w kompletowaniu dokumentów potrzebnych do zatrudnienia;
 - w przygotowaniu do rozmowy z pracodawcą, wspieranie i asystowanie w kontaktach z pracodawcą;
 - w rozwiązywaniu problemów psychicznych wynikających z pracy lub jej braku;
- e) **pomoc w gospodarowaniu pieniędzmi**, w tym:
- nauka planowania budżetu, asystowanie przy ponoszeniu wydatków;
 - pomoc w uzyskaniu ulg w opłatach;
 - zwiększanie umiejętności gospodarowania własnym budżetem oraz usamodzielnianie finansowe.

2) **Pielęgnacja** – jako wspieranie procesu leczenia, w tym:

- a) pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych;
- b) uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych;
- c) pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece (ze środków finansowych odbiorcy usług, w aptekach położonych najbliżej miejsca zamieszkania, nie jako samodzielna czynność, wyłącznie w połączeniu z innymi czynnościami z zakresu);
- d) pilnowanie przyjmowania leków, zgodnie ze zleceniem lekarskim oraz obserwowanie ewentualnych skutków ubocznych;
- e) w szczególnie uzasadnionych przypadkach:
 - zmiana opatrunków (na zlecenie lekarza);
 - użycie środków pomocniczych, materiałów medycznych i przedmiotów ortopedycznych,
 - utrzymaniu higieny, w tym w szczególności dla osób leżących;
- f) pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia i placówek rehabilitacyjnych.

3) **Rehabilitacja fizyczna i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu w zakresie nieobjętym przepisami Ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych:**

- a) postępowanie zgodnie z zaleceniami lekarza specjalisty z zakresu rehabilitacji ruchowej lub fizjoterapii;

- b) współpraca ze specjalistami w zakresie wspierania psychologiczno-pedagogicznego i edukacyjno-terapeutycznego zmierzającego do wielostronnej aktywizacji osoby korzystającej ze specjalistycznych usług.

4) Pomoc mieszkaniowa, w tym:

- a) w uzyskaniu mieszkania, wnoszeniu opłat;
- b) w organizacji drobnych remontów, adaptacji, napraw, likwidacji barier architektonicznych;
- c) kształtowanie właściwych relacji pomoc z sąsiadami i gospodarzem domu.

5) Zapewnienie dzieciom i młodzieży z zaburzeniami psychicznymi dostępu do zajęć rehabilitacyjnych i rewalidacyjno-wychowawczych, w wyjątkowych przypadkach, jeżeli nie mają możliwości uzyskania dostępu do zajęć, o których mowa w Ustawie o ochronie zdrowia psychicznego.

1. Zgodnie art. 2 pkt 5 Rozporządzenia MOPR ma zadanie zapewnienie dzieciom i młodzieży z zaburzeniami psychicznymi dostępu do zajęć rehabilitacyjnych i rewalidacyjno-wychowawczych, w wyjątkowych przypadkach, jeśli nie mają możliwości uzyskania dostępu do zajęć, o których mowa w art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (tj. Dz. U. 2024 r. poz. 917). Przyznanie tych usług ma charakter subsydiarny, co oznacza, że uzupełniają one środki, możliwości i uprawnienia własne osoby objętej systemem świadczeń z pomocy społecznej.

2. Świadczenie, które ustawowo zapewniane są w ramach innych systemów (oświata, ochrona zdrowia) nie mogą być zastępowane świadczeniami pomocy społecznej.

3. Sposób realizacji świadczeń w ramach innych systemów określają między innymi rozporządzenia wydane na podstawie art. 47 ust. 1 pkt. 5 oraz art. 127 ust.19 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 roku – Prawo oświatowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 737 i 854), a także art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 917).

4. W powyższych przepisach zawarto zasady udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej, organizacji kształcenia oraz prowadzenia zajęć rewalidacyjno-wychowawczych dla dzieci i młodzieży (między innymi zaburzonych psychicznie) przez podmioty zobowiązane w ramach systemu innych niż pomoc społeczna.

5. Z uwagi na jasno określone kryteria otrzymywania Usług w formie specjalistycznych usług opiekuńczych (rodzaj schorzenia, niewystarczające zaspokojenie potrzeb lub ich niezaspokojenie w ramach innych systemów) pracownik socjalny w toku przeprowadzonego postępowania w uzgodnieniu z kierownikiem DUOiS proponuje:

- a) miesięczną lub tygodniową liczbę godzin Usług, uwzględniając przy tym liczbę godzin tego samego świadczenia realizowanego przez inne zobowiązane organy oraz własne zasoby;
- b) okres na jaki zostaje przyznane świadczenie. Jest on zgodny z okresem ważności zaświadczenia lekarskiego (wzór zał. nr 8).

6. Zaświadczenie lekarskie ważne jest rok od daty jego wystawienia przez lekarza specjalistę. Dopuszcza się zaświadczenie lekarskie inne niż zał. nr 8, jeśli zawiera ono wszystkie niezbędne zapisy.

7. W przypadku jeśli Usługa realizowana jest przez pracownika zatrudnionego na podstawie umowy zlecenie lub podmiot zewnętrzny przyznaje się ją w okresie roku budżetowego tj.

styczeń-grudzień. Po zakończonym roku budżetowym Usługobiorca ma prawo ponownie złożyć wniosek o kontynuację Usługi.

VIII. Procedura przyznawania Usług.

1. Procedura przyznawania Usług dla Usługobiorcy, wymagającego pomocy innych osób, świadczonych w jego miejscu zamieszkania obejmuje:

- 1) przyjęcie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy: pisemny wniosek o przyznanie usług opiekuńczych lub pisemne potwierdzenie ustnego/telefonicznego/mailowego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy – w formie protokołu zgłoszenia osoby zainteresowanej, opiekuna faktycznego, przedstawiciela ustawowego albo innej osoby za zgodą osoby zainteresowanej;
- 2) w uzasadnionych przypadkach pomoc w formie Usług może być przyznana z urzędu;
- 3) przeprowadzenie przez pracownika socjalnego rodzinnego wywiadu środowiskowego;
- 4) wywiad środowiskowy przeprowadza się w sytuacji nie cierpiącej zwłoki w terminie 2 dni, a w pozostałych przypadkach nie później niż 14 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia przeprowadzenia wywiadu;
- 5) w trakcie wywiadu Pracownik socjalny:
 - a) kompletuje dokumenty istotne z punktu widzenia określenia zasadności przyznania odpowiedniego rodzaju Usług, w szczególności: zaświadczenie lekarskie wydane przez lekarza specjalistę, orzeczenia o niepełnosprawności (w przypadku posiadania orzeczenia), wysokość dochodu, aktualna opinia poradni psychologiczno-pedagogicznej w przypadku specjalistycznych usług opiekuńczych dla dzieci z zaburzeniami psychicznymi;
 - b) ustala imiona i nazwiska, adresy zamieszkania osób zobowiązanych do alimentacji (małżonka, zstępnych i wstępnych) oraz zakres pomocy udzielanej przez te osoby;
 - c) informuje Usługobiorcę o zasadach i wysokości odpłatności za Usługi;
 - d) ustala, czy w Środowisku zainstalowana jest kamera - jeśli jest zainstalowana kamera fakt ten odnotowuje w wywiadzie i informację przekazuje do DUOiS;
 - e) ustala czy Usługobiorca może podpisywać dokumenty – jeśli nie to fakt ten odnotowuje w wywiadzie i informację przekazuje do DUOiS;
 - f) zapoznaje Usługobiorcę z Regulaminem świadczenia usług w zakresie adekwatnym do planowanego wsparcia;
- 6) po zgromadzeniu dokumentów pozwalających na wykonanie analizy i oceny sytuacji życiowej wnioskodawcy, w tym możliwości wykorzystania własnych zasobów i uprawnień Pracownik socjalny:
 - a) ocenia możliwości opieki ze strony osób wspólnie zamieszkujących, rodziny i środowiska;
 - b) ustala zasadność przyznania usług opiekuńczych;
 - c) dokonuje również analizy i oceny sytuacji życiowej członków rodziny w zakresie możliwości wsparcia wnioskodawcy;
- 7) na podstawie oceny sytuacji życiowej wnioskodawcy pracownik socjalny zobowiązany jest do przygotowania informacji obejmującej, m.in.:
 - a) indywidualny zakres Usług, sporządzony z udziałem wnioskodawcy i mieszczący się w przyznanym czasowym wymiarze (zał. nr 6 lub zał. 7);

- b) wymiar Usług - liczbę godzin w tygodniu lub miesiącu;
 - c) okres na jaki przyznaje się Usługi;
 - d) zakres i formy pracy socjalnej z wykorzystaniem dostępnych narzędzi pracy socjalnej;
- 8) przy ustalaniu wymiaru godzin i Indywidualnego zakresu usług Pracownik socjalny powinien uwzględnić w szczególności względem Usługobiorcy:
- a) rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną;
 - b) warunki mieszkaniowe;
 - c) sytuację rodzinną i materialną;
 - d) uwarunkowania środowiskowe, w tym miejsce zamieszkania;
 - e) wydolność opiekuńczą rodziny i osób wspólnie zamieszkujących;
 - f) otrzymywane świadczenie realizowane jest również przez inny zobowiązany organ;
 - g) zakres przyznanych Usług powinien być adekwatny do stanu zdrowia Usługobiorcy oraz jego sytuacji rodzinnej i środowiskowej;
 - h) zasoby DUOiS.
- 9) Pracownik socjalny proponuje rozstrzygnięcie w postępowaniu administracyjnym dotyczącym przyznania lub odmowy Usług.
2. Na podstawie zebranych przez Pracownika socjalnego dokumentów Dyrektor MOPR lub upoważniona przez Niego osoba wydaje decyzję administracyjną przyznającą lub odmowną, która zawiera w szczególności:
- 1) oznaczenie organu wydającego decyzję oraz datę i miejsce jej wydania;
 - 2) oznaczenie adresata;
 - 3) podstawę prawną z przywołaniem przepisów prawa;
 - 4) rozstrzygnięcie, zawierające w szczególności:
 - a) rodzaj przyznanych Usług;
 - b) miejsce zamieszkania Usługobiorcy;
 - c) okres na jaki Usługa jest przyznana;
 - d) wymiar przyznanych godzin Usług w tygodniu lub miesiącu;
 - e) wysokość odpłatności za Usługi oraz tryb ich pobierania;
 - f) częściowe lub całkowite zwolnienie od opłat, jak również tryb ich pobierania;
 - 5) uzasadnienie faktyczne i prawne przyznania lub odmowy przyznania Usług;
 - 6) pouczenie o przysługującym prawie do odwołania od decyzji.
3. Realizacja Usługi przez Opiekuna DUOiS w miejscu zamieszkania Usługobiorcy:
- a) zgodnie z zapisami Decyzji;
 - b) w zakresie określonym w Indywidualnym zakresie usług (zał. nr 6 lub zał. 7), który Usługobiorca ma obowiązek przekazać do wglądu Opiekunowi przed rozpoczęciem świadczenia Usługi. Indywidualny zakres usług musi być zawsze dostępny dla Opiekuna. W razie jego braku Opiekun może odmówić wykonania czynności.

IX. Wybrane zagadnienia dotyczące realizacji Usług.

1. Podawanie leków

Opiekun przygotowuje i nadzoruje przyjęcie leków przez Usługobiorcę.

Przygotowanie leków przez Opiekuna możliwe jest jedynie w przypadku posiadania przez Usługobiorcę aktualnego zlecenia lekarskiego.

2. Zgon Usługobiorcy

1) W przypadku podejrzenia zgonu Usługobiorcy Opiekun:

- a) podejmuje działania ratownicze w zakresie pierwszej pomocy przedmedycznej;
- b) wykonuje telefon do służb medycznych pod nr 112.

2) W przypadku zgonu Opiekun:

- a) informuje o sytuacji biuro DUOiS, następnie biuro DUOiS przekazuje informację pracownikowi socjalnemu, który zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia działań związanych ze zgonem Usługobiorcy;
- b) opuszcza i zabezpiecza Środowisko;
- c) oczekuje poza Środowiskiem na przybycie pracownika socjalnego lub członka rodziny, który przejmie kolejne czynności związane ze zgonem Usługobiorcy;
- d) udaje się na kolejne środowisko.

3. Klucze do mieszkania Usługobiorcy.

- 1) Pracownik socjalny w trakcie wywiadu środowiskowego u Usługobiorcy nieporuszającego się samodzielnie proponuje zakup zewnętrznego sejfku na klucze, który umożliwi wejście w Środowisko bez potrzeby przekazywania Opiekunowi kluczy.
- 2) Usługobiorca może przekazać do DUOiS 2 komplety kluczy do swojego mieszkania. Dotyczy to wyłącznie Usługobiorcy, który ze względu na stan zdrowia nie może otworzyć drzwi do mieszkania, celem umożliwienia Opiekunowi wykonania Usługi.
- 3) W uzasadnionych przypadkach Usługobiorca może przekazać do DUOiS 2 komplety kluczy do swojego mieszkania. Dotyczy to wyłącznie Usługobiorcy, który ze względu na stan zdrowia nie może otworzyć drzwi do mieszkania, celem umożliwienia Opiekunowi wykonania Usługi.
- 4) Klucze przekazywane są zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym przekazanych kluczy (zał nr 9).
- 5) 1 komplet kluczy przechowywany jest w sejfie w biurze DUOiS, do którego dostęp mają upoważnieni pracownicy DUOiS.
- 6) 1 komplet kluczy otrzymuje Opiekun.
- 7) W przypadku zakończenia świadczenia Usług pracownik DUOiS zobowiązany jest do zwrotu 2 kompletów kluczy Usługobiorcy lub uprawnionej osoby (zał. nr 9).

- 8) Wprowadza się zakaz dorabiania kluczy do lokalu Usługobiorcy przez pracowników MOPR. W wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach dopuszcza się dorobienie kluczy przez pracownika MOPR wyłącznie na podstawie pisemnej zgody Usługobiorcy.

4. Potwierdzenie realizacji Usług.

- 1) Realizacja Usług musi być po każdym jej wykonaniu potwierdzona podpisem Usługobiorcy w Karcie pracy opiekuna (zał. nr 3).
- 2) W przypadku gdy Usługobiorca, który ze względu na swój stan zdrowia nie może złożyć podpisu Opiekun fakt ten odnotowuje w dokumentach. Jeśli w środowisku jest rodzina lub inne zamieszkujące osoby, mogą one potwierdzić podpisem wykonanie Usługi oraz rozliczenie powierzonych Opiekunowi środków finansowych.

5. Rozliczenia finansowe

- 1) Przekazane przez Usługobiorcę Opiekunowi środki finansowe na zakupy i opłaty rozliczane będą przez Opiekuna wyłącznie na podstawie dowodów zakupów i opłat. Opiekun zobowiązany jest bezwzględnie do prowadzenia systematycznej ewidencji otrzymanych środków finansowych i ich rozliczania w karcie Rozliczenie środków finansowych powierzonych Opiekunowi (zał. nr 5).
- 2) Rozliczenie powierzonych środków finansowych Opiekunowi musi być potwierdzone podpisem Usługobiorcy, zarówno fakt otrzymania środków jak i ich rozliczenie. W przypadku gdy Usługobiorca, który ze względu na swój stan zdrowia nie może złożyć podpisu Opiekun fakt ten odnotowuje w dokumentach.
- 3) Dopuszcza się w uzasadnionych przypadkach przechowywanie przez pracownika DUOiS środków finansowych Usługobiorcy. Środki te za zgodą i pisemnym potwierdzeniem Usługobiorcy przechowywane są w sejfie w biurze DUOiS.

X. Warunki świadczenia Usług.

Warunki niezbędne dla realizacji Usług zapewnia Usługobiorca i jego rodzina.

1. Optymalne warunki miejsca świadczenia Usług:

- 1) dostęp do bieżącej wody (zimnej i ciepłej), dostęp do energii elektrycznej, a gdy w mieszkaniu jest piec - zabezpieczone środki materialne na zakup opału do ogrzania mieszkania;
- 2) brak barier architektonicznych i technicznych;
- 3) dostępność podstawowych sprzętów gospodarstwa domowego m. in. pralka, odkurzacz, kuchenka;
- 4) stan higieniczny i sanitarny lokalu umożliwiający świadczenie usług opiekuńczych;
- 5) dostępność narzędzi umożliwiających wykonanie Usługi, tj. min.: odkurzacz, miotła, szufelka, mop z wiadrem, ścierki;
- 6) dostępność środków czystości;

- 7) wyposażenie w podstawowe akcesoria m. in. ręczniki, pościel, garnki, naczynia, sztucce;
 - 8) dostępność środków kosmetycznych, materiałów higienicznych, artykułów pielęgnacyjnych,
 - 9) w przypadku osób, które mieszkają same i nie poruszają się samodzielnie wskazane jest posiadanie zewnętrznego kodowanego sejfu na klucze, który umożliwi wejście w Środowisko.
2. Usługobiorca może wnioskować i korzystać z innych form wsparcia poza Usługami m. in. osoba z niepełnosprawnościami może wnioskować o dofinansowanie na likwidację barier architektonicznych, barier w komunikowaniu się i technicznych oraz pomoc finansową w celu zakupu sprzętu rehabilitacyjnego i ortopedycznego, a także środki pomocnicze z funduszy Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Na prośbę zainteresowanego pracownik socjalny przekazuje informację na temat możliwości skorzystania z dostępnych form pomocy.
3. Pracownik socjalny działa w ramach swoich kompetencji i możliwości w kierunku zapewnienia optymalnych warunków świadczenia Usług w środowisku.

XI. Rozliczanie i ustalanie odpłatności za Usługi oraz windykacja należności.

1. Odpłatność za Usługi określa się na podstawie właściwych przepisów i wskazuje w decyzji administracyjnej jako opłatę za 1 godzinę świadczonych Usług.
2. Odpłatność za usługi w celach ewidencyjnych przygotowuje w cyklu miesięcznym DUOiS w oparciu o faktyczne wykonane godziny Usług. Podstawę wyliczenia stanowi potwierdzenie realizacji Usług przez Usługobiorcę w Karcie pracy opiekuna.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do systematycznego regulowania należności z tytułu opłat za Usługi. W decyzji administracyjnej przyznającej Usługi wskazany jest termin realizowania opłaty oraz stawka za godzinę wykonanej Usługi wraz z jej wymiarem czasowym. Opłata za Usługę realizowana jest w cyklach miesięcznych. Po zakończonym miesiącu Usługobiorca zobowiązany jest do wyliczenia zgodnie z Decyzją wysokości opłaty za Usługę i dokonania opłaty na konto i w terminie wskazanym w Decyzji. W razie wątpliwości co do ilości zrealizowanych w miesiącu godzin Usług Usługobiorca ma prawo dane te ustalić z pracownikiem DUOiS.
4. W przypadku nieuregulowania należności lub nieterminowego dokonania wpłaty za Usługi opiekuńcze, wszczynane będzie postępowanie egzekucyjne w celu wyegzekwowania należności, zgodnie z przepisami art. 96 ust. 1 i art. 104 ust. 1 Ustawy.
5. Etapy postępowania DUOiS przy ściąganiu należności za Usługi:
 - 1) sporządzenie do 10-tego dnia każdego miesiąca listy odpłatności;
 - 2) bieżąca ewidencja wpłat za Usługi;
 - 3) analiza odpłatności;
 - 4) pisemny wykaz Usługobiorców i wysokość ich zadłużenia, przekazany Pracownikowi socjalnemu;
 - 5) wezwanie do zapłaty - w przypadku 3 miesięcznego zadłużenia;
 - 6) przekazanie Pracownikowi socjalnemu informacji o zadłużeniu i potrzebie przeprowadzenia wywiadu środowiskowego;
 - 7) w przeprowadzonym wywiadzie Pracownik socjalny wnioskuje o przekazanie sprawy do egzekucji lub wskazuje inne rozstrzygnięcie sprawy;

- 8) wydanie decyzji o wysokości zadłużenia;
- 9) upomnienie;
- 10) sporządzenie tytułu wykonawczego.

XII. Kwalifikacje osób świadczących Usługi.

1. Kwalifikacje Opiekunów świadczących pomoc w formie usług opiekuńczych:

1) Wymagania niezbędne:

- a) obywatelstwo polskie;
- b) wykształcenie zgodne z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 25 października 2021 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. z 2021 roku, poz. 1960 z późn. zm.);
- c) doświadczenie w realizacji usług opiekuńczych, w tym zawodowe, wolontariackie lub osobiste, wynikające z pełnienia roli opiekuna faktycznego, lub innego zawodu dającego wiedzę i umiejętności pozwalające świadczyć określone usługi oraz posiadanie potwierdzonego doświadczenia w pracy z osobami wymagającymi opieki;
- d) posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych oraz korzystania z pełni praw publicznych;
- e) posiadanie stanu zdrowia pozwalającego na wykonywanie Usług;
- f) nieposzlakowana opinia.

2) Wymagania dodatkowe:

- a) kwalifikacje zawodowe do wykonywania zawodu: opiekun środowiskowy, asystent osoby niepełnosprawnej, pielęgniarz, opiekun osoby starszej, opiekun medyczny lub opiekun kwalifikowany w domu pomocy społecznej, a także ukończone szkolenie w zakresie udzielania pierwszej pomocy lub pomocy przedmedycznej;
- b) umiejętności interpersonalne – łatwość nawiązywania kontaktu, empatia, cierpliwość;
- c) samodzielność, dyspozycyjność, komunikatywność, obowiązkowość, odpowiedzialność;
- d) umiejętność organizowania pracy w domu Usługobiorcy;
- e) wysoka kultura osobista;
- f) umiejętność obsługi urządzeń cyfrowych – telefon, tablet, teleopaski;
- g) otwartość na różne formy doskonalenia zawodowego podnoszące jakość wykonywanych obowiązków.

2. Kwalifikacje Opiekunów świadczących specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

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

- 1) Zgodnie z § 3 ust. 1 Rozporządzenia specjalistyczne usługi opiekuńcze mogą być świadczone przez osoby posiadające kwalifikacje do wykonywania zawodu: pracownika

socjalnego, psychologa, pedagoga, logopedy, terapeuty zajęciowego, pielęgniarki, asystenta osoby niepełnosprawnej, opiekunki środowiskowej, specjalisty w zakresie rehabilitacji medycznej, fizjoterapeuty lub innego zawodu dającego wiedzę i umiejętności pozwalające świadczyć określone usługi specjalistyczne.

- 2) Osoby świadczące specjalistyczne usługi dla osób z zaburzeniami psychicznymi muszą posiadać co najmniej trzymiesięczne doświadczenie zawodowe w pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi zdobyte w jednej z następujących jednostek:
 - a) szpitalu psychiatrycznym;
 - b) jednostce organizacyjnej pomocy społecznej dla osób z zaburzeniami psychicznymi,
 - c) placówce terapii lub placówce oświatowej do której uczęszczają dzieci z zaburzeniami rozwoju lub upośledzeniem umysłowym;
 - d) ośrodka terapeutyczno-edukacyjno-wychowawczym;
 - e) warsztacie terapii zajęciowej;
 - f) innej jednostce niż wymienione powyżej świadczącej specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- 3) w uzasadnionych przypadkach specjalistyczne usługi mogą być świadczone przez osoby, które zdobywają lub podnoszą wymagane kwalifikacje zawodowe określone w ust.1, posiadają co najmniej roczny staż pracy w jednostkach, o których mowa w ust. 2, i mają możliwość konsultacji z osobami świadczącymi specjalistyczne usługi ,posiadającymi wymagane kwalifikacje;
- 4) osoby świadczące specjalistyczne usługi w zakresie uczenia i rozwijania umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia, muszą posiadać udokumentowane przeszkolenie i doświadczenie w zakresie:
 - a) umiejętności kształtowania motywacji do akceptowanych przez otoczenie zachowań;
 - b) kształtowanie nawyków celowej aktywności;
 - c) prowadzenia treningu zachowań społecznych;
- 5) osoby świadczące specjalistyczne usługi opiekuńczych dla dzieci z zaburzeniami psychicznymi nie mogą figurować w rejestrze sprawców przestępstw na tle seksualnym.

XIII. Prawa i obowiązki osób świadczących Usługi.

1. Opiekun ma prawo:

- 1) odmówić wykonania czynności:
 - a) zagrażającej jego zdrowiu, np. dźwigania podopiecznego unieruchomionego przy przemieszczaniu go z łóżka na fotel, jeżeli jest sam i nie może skorzystać z pomocy innych osób oraz nie dysponuje sprzętem wspomagającym;
 - b) w przypadku braku sprzętu umożliwiającego w sposób zgodny z przepisami BHP ich wykonanie;
 - c) niezgodnych z Indywidualnym zakresem usług i etyką zawodową;
 - d) brakiem w Środowisku Indywidualnego zakresu czynności;
 - e) w przypadku gdy Usługobiorca jest pod wpływem upojenia alkoholowego lub innych środków psychoaktywnych;

- f) jeśli Usługobiorca przejawia wobec Opiekuna zachowanie agresywne, wulgarne i przekracza granice intymności;
 - g) jeśli w Środowisku znajdują się osoby, których zachowanie powoduje uzasadnione obawy o życie i zdrowie Opiekuna;
 - h) jeśli w Środowisku znajduje się niezabezpieczone zwierzę, które powoduje uzasadniony lęk lub obawę o zdrowie Opiekuna;
- 2) do posiadania wiedzy o zainstalowanych urządzeniach monitorujących w środowisku;
 - 3) do wsparcia psychologicznego, w związku z trudnościami związanymi z realizowaniem obowiązków służbowych. O potrzebie takiego wsparcia Opiekun zawiadamia kierownika DUOiS;
 - 4) do przydziału odzieży ochronnej i roboczej oraz do rekompensaty za pranie odzieży ochronnej;
 - 5) do pozostałych praw przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w MOPR, według odrębnych przepisów.

Opiekun, który odmawia wykonania Usług niezwłocznie informuje przełożonego o przyczynie odmowy wykonania czynności w Środowisku.

2. Obowiązkiem Opiekuna jest:

- 1) stosowanie powierzonego zakresu obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień, związanego z zajmowanym stanowiskiem w MOPR;
- 2) bezwzględne przestrzeganie zapisów Kodeksu etyki pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Słupsku;
- 3) świadczenie usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym w Indywidualnym zakresie usług;
- 4) zachowanie tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat Usługobiorcy (w szczególności dotyczących danych osobowych, sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), jej rodziny i otoczenia;
- 5) nieprzyjmowanie uprawnień i upoważnień w imieniu Usługobiorcy, które wykraczają poza Indywidualny zakres czynności;
- 6) dbanie o dobra Usługobiorcy, w tym o jego mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jego mieszkania, a także udostępniania powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami kluczy do mieszkania;
- 7) przestrzeganie zasad współżycia społecznego w kontaktach z Usługobiorcą, jego rodziną, w tym stosowania zwrotów grzecznościowych;
- 8) przestrzeganie przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych;
- 9) używanie jednorazowych rękawiczek oraz w uzasadnionych przypadkach maseczek podczas wykonywania Usługi;
- 10) niezwłoczne informowanie pracownika biurowego DUOiS lub pracownika socjalnego o:
 - a) braku możliwości świadczenia usług, np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu, nagłego zdarzenia losowego;
 - b) braku możliwości wejścia do mieszkania Usługobiorcy;

- c) czasowej rezygnacji Usługobiorcy z usług (np. ze względu na jego wyjazd lub przyjazd rodziny);
- d) o innych niepokojących okolicznościach w Środowisku;
- 11) rozliczania się z powierzonych przez Usługobiorcę środków finansowych na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków na podstawie paragonów/faktur lub potwierdzeń zapłaty i bezwzględnie bieżące odnotowywanie tego faktu w Rozliczeniu powierzonych środków finansowych (zał. nr 5);
- 12) systematyczne dokumentowanie wykonania Usług w Karcie pracy opiekuna (zał. nr 3). Karta pracy opiekuna stanowi podstawę do:
 - a) rozliczenia Opiekuna z godzin pracy;
 - c) wyliczenia faktycznej ilości zrealizowanych godzin Usług;
 - b) analizy i kontroli;
- 13) współdziałanie z pracownikiem socjalnym i Usługobiorcą przy realizacji Usług opiekuńczych;
- 14) godne zachowanie w miejscu pracy i poza nim.

3. W szczególności Opiekun:

- 1) nie czerpie dodatkowych korzyści materialnych lub osobistych w związku z wykonywanymi Usługami;
- 2) korzysta z uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały nadane;
- 3) nie wykorzystuje relacji z Usługobiorcą do realizacji własnych interesów;
- 4) nie składa Usługobiorcy obietnic niemożliwych do spełnienia;
- 5) nie podejmuje jakichkolwiek zobowiązań w imieniu Usługobiorcy;
- 6) nie obarcza Usługobiorcę osobistymi problemami;
- 7) wykonuje powierzone obowiązki rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poszanowaniem godności Usługobiorcy oraz własnej;
- 8) nie przyjmuje żadnych nieetycznych zobowiązań;
- 9) rozwija swoje umiejętności i wiedzę zawodową, potrzebne do wykonywania swoich obowiązków, a pracodawca stwarza do tego możliwości.

XIV. Prawa i obowiązki Usługobiorcy.

Szczegółowe prawa i obowiązki Usługobiorcy zawarte są w Regulaminie świadczenia usług na terenie Miasta Słupsk, stanowiący załącznik nr 1 niniejszych Standardów.

Usługobiorca jest zobowiązany do bezwzględnego przestrzegania zapisów Regulaminu świadczenia usług na terenie Miasta Słupsk.

XV. Kontrola i monitoring świadczonych Usług.

1. Kontrola świadczenia usług odbywa się w miejscu zamieszkania Usługobiorcy i przeprowadza ją pracownik DUOiS, wykorzystując Kartę kontroli Usług (zał. nr 2). Pracownik socjalny

monitorujący Środowisko zgłasza stwierdzone nieprawidłowości w realizacji Usług pracownikowi DUOiS.

2. W ramach kontroli i monitoringu:

- 1) pracownik biura DUOiS i pracownik socjalny prowadzi nadzór nad prawidłowym realizowaniem Usług;
- 2) pracownik biura DUOiS po każdym zakończonym miesiącu kontroluje Zbiorczy dziennik czynności, Karty pracy opiekuna oraz Rozliczenie środków powierzonych Opiekunowi;
- 3) pracownik biura DUOiS przeprowadza losowo co najmniej dwie w miesiącu planowane kontrole sposobu i jakości realizacji Usług w Środowisku;
- 4) pracownik biura DUOiS przeprowadza nieplanowaną kontrolę po każdym zgłoszeniu pisemnym/telefonicznym/mailowym przez Usługobiorcę o stwierdzonych nieprawidłowościach w Środowisku;
- 5) w uzasadnionych przypadkach kontrole realizowane są w środowisku wspólnie przez pracownika biura DUOiS i pracownika socjalnego.

3. W przypadku pisemnej skargi na realizację Usług sprawę rozpatruje DUOiS. Opiekun po otrzymaniu powiadomienia o skardze ma obowiązek pisemnego ustosunkowania się do niej. W przypadku potwierdzenia zasadności skargi o dalszym postępowaniu w sprawie decyduje Dyrektor MOPR.

XVI. Algorytm przyznania i etapy realizacji Usług.

1. Przyjęcie wniosku lub protokołu z ustnego zgłoszenia.
2. Przeprowadzenie wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania Usługobiorcy.
3. Zapoznanie podczas wywiadu środowiskowego Usługobiorcy ze Standardami świadczenia usług oraz Regulaminem świadczenia usług na terenie Miasta Słupsk.
4. Wydanie decyzji administracyjnej.
5. Zapoznanie Opiekunki z Indywidualnym zakresem usług.
6. Realizacja Usług.
7. Sporządzenie i przekazanie pracownikowi biura DUOiS w cyklu miesięcznym przez Opiekuna: Zbiorczego dziennika czynności opiekuńczych, Karty pracy Opiekuna oraz Rozliczenia środków finansowych powierzonych Opiekunowi.
8. Rozliczenie Usług i sporządzenie listy odpłatności za usługi.
9. Sytuacje, które wymagają wyjaśnienia będą rozstrzygane przez pracownika biura DUOiS i pracownika socjalnego.
10. Kontrola świadczenia usług odbywa się w miejscu zamieszkania Usługobiorcy i przeprowadza ją pracownik biura DUOiS lub pracownika socjalnego, z wykorzystaniem Karty kontroli Usług (zał nr 2).

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
w Słupsku
Marcin Tredel

XVII. Załączniki.

1. Regulamin świadczenia usług – załącznik nr 1
2. Karta kontroli usług – załącznik nr 2.
3. Karta pracy opiekuna – załącznik nr 3.
4. Zbiorczy dziennik czynności opiekuńczych – załącznik nr – 4.
5. Rozliczenie środków finansowych powierzonych Opiekunowi - załącznik nr 5.
6. Indywidualny zakres czynności usług opiekuńczych – załącznik nr 6.
7. Indywidualny zakres czynności specjalistycznych usług opiekuńczych – załącznik nr 7.
8. Wzór zaświadczenia lekarskiego – załącznik nr 8.
9. Protokół zdawczo-odbiorczy kluczy – załącznik nr 9.

