

Standardy usług opiekuńczych w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej Gminy Michałowice

Spis treści

- 1. Cele i wartości przyświecające realizacji usługi**
- 2. Sposób organizacji usług w GOPS Michałowice**
 - 1) Struktura organizacyjna**
 - 2) Zakres przestrzenny**
 - 3) Zakres podmiotowy**
 - 4) Zakres przedmiotowy (zakres czynności)**
 - 5) Zasady przyznawania usług**
 - 6) Zasady realizacji usług**
- 3. Zakres praw i obowiązków osób świadczących usługi opiekuńcze**
- 4. Wzory stosowanych druków**

1. Cele i wartości przyświecające realizacji usługi

Celem usług opiekuńczych jest wsparcie klienta, który doświadcza ograniczeń w zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb życiowych, w jak najdłuższym funkcjonowaniu w swoim dotychczasowym miejscu zamieszkania. Usługi opiekuńcze opierają się na podmiotowym i indywidualnym podejściu do klienta, z zachowaniem poszanowania jego godności i prawa do samostanowienia.

2. Sposób organizacji usług w GOPS Michałowice

1) Struktura organizacyjna

Realizacją usług opiekuńczych w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej Gminy Michałowice zajmuje się Zespół ds. usług opiekuńczych. W ramach zespołu prowadzone są dwa stanowiska pracowników socjalnych (w tym jedno pełni rolę koordynatora usług opiekuńczych) oraz pięć stanowisk opiekunów. Usługi mogą być realizowane na podstawie umów cywilnoprawnych.

Zakresy czynności poszczególnych pracowników¹

¹ Szczegółowe zakresy obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności określa obowiązujący zakres czynności

	Zakresy obowiązków		
	Pracownik socjalny	Pracownik socjalny – koordynator usług	Opiekun
Zakres czynności	- przyjmowanie wniosków - przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego - ustalenie wymiaru i zakresu usług opiekuńczych - przekazanie pracownikowi socjalnemu koordynującemu pracę opiekunów wymiaru i zakresu usług - współpraca w zakresie ustalenia godzin realizacji usług opiekuńczych - wprowadzenie opiekuna w środowisko i (przekazanie zakresu usług) - prowadzenie bieżącej pracy socjalnej na rzecz osób i rodzin korzystających ze wsparcia w formie usług opiekuńczych - prowadzenie bieżącej współpracy z opiekunem - monitorowanie sytuacji i ocena adekwatności oferowanego wsparcia do identyfikowanych potrzeb	- wyznaczenie opiekuna do realizacji usług opiekuńczych - ustalanie i prowadzenie grafiku realizacji usług opiekuńczych w programie „Dobre wsparcie”, w tym zastępstwa - przygotowywanie kart pracy (rozliczenie wykonania usług) dla poszczególnych opiekunów/ek - rozliczenie realizacji usług opiekuńczych i przekazanie niezbędnych dokumentów do księgowości do 8-go każdego miesiąca - wypełnianie miesięcznej ewidencji czasu pracy opiekuna - monitoring jakości realizacji usług opiekuńczych (raz na pół roku) - współpraca z pracownikiem socjalnym w zakresie ustalania wymiaru godzin usług opiekuńczych - przygotowywanie umów zlecenia dla opiekunów/ek	- realizacja usług opiekuńczych zgodnie z przedstawionym grafikiem (możliwość modyfikacji grafiku na życzenie klienta) - zgłaszanie pracownikowi socjalnemu bieżących problemów klienta - informowanie pracownika socjalnego koordynatora o nieobecnościach, zmianach grafiku itp. - dokumentowanie pracy w kartach pracy (rozliczenie wykonania usług) u poszczególnych klientów - przekazywanie kart pracy (rozliczenia wykonania usług) pracownikowi socjalnemu koordynatorowi do 5-go każdego miesiąca

System pracy	Zatrudnienie na umowę o pracę – praca w godzinach pracy Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice	Zatrudnienie na umowę o pracę – praca w godzinach pracy Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice	zatrudnienia na umowę o pracę – 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do soboty), od 7:00 do 21:00. Usługa sąsiedzka – do 7 dni w tygodniu (pon.-niedz.) Realizacja na podstawie umowy zlecenia – do 7 dni w tygodniu (pon.-niedz.)
---------------------	--	--	---

2) Zakres przestrzenny

Usługi opiekuńcze w GOPS Gminy są realizowane w miejscu zamieszkania klienta na terenie Gminy Michałowice. Przez miejsce zamieszkania klienta rozumie się przestrzeń, w której osoba korzystająca z usług skupia swoje codzienne funkcjonowanie oraz prowadzi gospodarstwo domowe bądź najbliższą okolicę.

3) Zakres podmiotowy (dla kogo)

Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze:

Zgodnie z art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej wsparcie w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych przysługuje osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona. Wsparcie w tej formie może być również przyznane:

- osobie samotnie gospodarującej, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić;
- osobie w rodzinie, gdy wymaga pomocy innych osób, a rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości.

Usługi sąsiedzkie:

Wsparciem w ramach usług sąsiedzkich mogą być objęte osoby, o których mowa w art. 50 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej oraz osoby w wieku 60 lat i więcej, które mają problemy z samodzielnym funkcjonowaniem ze względu na stan zdrowia, prowadzący samodzielne gospodarstwa domowe lub mieszkający z osobami bliskimi, które nie są w stanie zapewnić im wystarczającego wsparcia.

4) Zakres przedmiotowy (zakres czynności)

W ramach działania Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice prowadzone są następujące usługi:

- Usługi opiekuńcze
- Sąsiedzkie usługi opiekuńcze
- Specjalistyczne usługi opiekuńcze

Podstawowe rodzaje usług opiekuńczych

Rodzaj usługi	Charakterystyka usługi	Zakres usługi
Usługi opiekuńcze		
Usługi gospodarcze	odnoszą się wprost do zabezpieczenia potrzeb na poziomie bytowym, zatem działania podejmowane przez opiekuna w tym zakresie mają zabezpieczyć przede wszystkim potrzeby fizjologiczne, które tworzą warunki do zapewnienia klientowi warunków do poprawnego funkcjonowania w sensie fizycznym	Pomoc w prowadzeniu gospodarstwa domowego, w tym: - zakup niezbędnych artykułów spożywczych, higienicznych i przemysłowych i ich dostarczenie - sianie łóżka, zmiana bielizny pościelowej - pomoc w gotowaniu, gotowanie lub przynoszenie obiadów z uwzględnieniem zalecanej diety - utrzymanie w bieżącej czystości najbliższego otoczenia podopiecznego (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych) - wynoszenie śmieci - utrzymywanie w czystości sprzętu pomocniczego ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek inwalidzki, balkonik, podnośnik) - pranie odzieży, bielizny pościelowej, niezbędne prasowanie lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni - utrzymywanie w czystości naczyń stołowych i kuchennych - przynoszenie opału, opalanie mieszkania - przynoszenie wody - wietrzenie pomieszczeń - pomoc w regulowaniu opłat domowych (na życzenie) - drobne prace porządkowe - zgłaszanie do naprawy urządzeń i instalacji domowych - mycie okien (raz w roku)
Usługi pielęgnacyjne	mają na celu zabezpieczenie potrzeb w zakresie wsparcia samoobsługi, zapewnienia opieki higienicznej i pielęgnacji	- toaleta poranna i/lub wieczorna, w łóżku lub łazience: - mycie głowy - mycie pełne – kąpanie - mycie określonych części ciała - obcinanie paznokci - golenie - czesanie - zmiana bielizny osobistej - zmiana pościeli - pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych (na bieżąco wg potrzeb klienta): - wysadzanie na toaletę lub basen lub krzesło toaletowe - zmiana pampersa - karmienie klienta

		- pomoc w przyjmowaniu leków, w tym: przygotowanie dawki leków wg zlecenia lekarza, wyjęcie z blistra/pojemnika, podanie klientowi, podanie wody do popicia leku, przypilnowanie w przyjęciu leków, inne
Usługi funkcjonowania społecznego	służą zabezpieczeniu potrzeb społecznych klienta, w tym załatwiania spraw urzędowych, kontaktów interpersonalnych, rozwoju lub podtrzymaniu zainteresowań, itp.	- zamawianie wizyt lekarskich, kontakt z lekarzem w sprawach dotyczących podopiecznego, realizacja recept (na bieżąco wg potrzeb klienta) - organizowanie i realizowanie spacerów - podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań: dostarczanie prasy, książek, dostarczanie filmów, płyt, itp., zachęcanie do zajęć hobbystycznych, organizowanie kontaktów sąsiedzkich, podstawowe formy terapii zajęciowej - załatwianie spraw urzędowych, w szczególności pomoc w złożeniu wniosków o wydanie dokumentów - płacenie rachunków - realizowanie odpłatności za usługi - prowadzenie ewidencji wydatków i rozliczanie się z podopiecznym z wydanych pieniędzy:
Usługi sąsiedzkie		
	obejmuje pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych, usługi sąsiedzkie to nic innego jak wsparcie o charakterze opiekuńczym sąsiada przez sąsiada, które organizowane jest w miejscu zamieszkania	- pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych, - prostą podstawową opiekę higieniczno-pielęgniarską – czynności podstawowe, które nie wymagają specjalistycznego przygotowania, - w miarę potrzeb oraz możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb osoby, na rzecz której będą świadczone usługi.
Specjalistyczne usługi opiekuńcze		
	Usługi są dostosowane do szczególnych potrzeb osób wymagających pomocy w formie specjalistycznych usług, wynikających z rodzaju ich schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym	Zakres tych usług reguluje Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dn. 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz. U. 2024 poz. 816)

5) Zasady przyznawania usług

Pomoc w formie usług opiekuńczych przyznaje się na wniosek osoby zainteresowanej, po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania, na podstawie wydanej decyzji administracyjnej określającej wymiar godzin pracy opiekuna, wysokość odpłatności oraz zakres usług (załącznik do decyzji).

Wywiad przeprowadza się w ciągu 14 dni roboczych od daty złożenia wniosku a w przypadku spraw pilnych w ciągu 2 dni roboczych. Każda sprawa rozpatrywana jest indywidualnie w oparciu o informacje ustalone w wywiadzie oraz dokumenty i oświadczenia niezbędne do rozpatrzenia wniosku, określające sytuację: rodzinną, zdrowotną, mieszkaniową, majątkową, zawodową.

Wysokość odpłatności za przyznane usługi opiekuńcze uzależniona jest od sytuacji dochodowej danej osoby. Wysokość odpłatności oraz zakres zwolnień z odpłatności ustalona jest na podstawie Uchwały nr LXIII/661/2024 Rady Gminy Michałowice w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze, usługi opiekuńcze w formie usług sąsiedzkich i specjalistyczne usługi opiekuńcze z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat i trybu ich pobierania z dnia 28 lutego 2024 r. wraz z uchwałami zmieniającymi.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach organ wydający decyzję o przyznaniu usług opiekuńczych może na wniosek osoby korzystającej z usług lub pracownika socjalnego odstąpić od żądania zwrotu wydatków na udzielone świadczenie.

Przy ustalaniu wymiaru godzin i zakresu świadczonych usług opiekuńczych pracownik socjalny powinien uwzględnić w szczególności:

- sprawność klienta tj. stopień sprawności fizycznej i psychicznej klienta
- oczekiwanie klienta w kontekście obiektywnej oceny przesłanek dot. zakresu realizacji usług oraz możliwości finansowych pomocy społecznej
- otwartość na realizację usług i chęć dokonywania zmiany czyli nastawienie osobiste.
- otrzymywany zakres wsparcia
- miejsce zamieszkania i dostęp do usług w celu zaspokajania potrzeb
- warunki i wyposażenie w miejscu zamieszkania mające wpływ na zaspokajanie potrzeb

W szczególnie uzasadnionych przypadkach osobom, w szczególności gdy doszło do nagłego pogorszenia stanu zdrowia lub gdy objęcie osób usługami opiekuńczymi lub specjalistycznymi usługami opiekuńczymi wynika z konieczności zapewnienia takim osobom odpowiedniej opieki, usługi te mogą być przyznane w trybie pilnym. Przyznanie usług w trybie pilnym następuje niezwłocznie po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego, a wydanie decyzji o przyznaniu usług oraz decyzji ustalającej odpłatność za przyznane usługi może nastąpić po rozpoczęciu ich rzeczywistego świadczenia, nie później jednak niż w terminie 10 dni od dnia rozpoczęcia świadczenia usług.

Brak zgody na przeprowadzenie wywiadu jest równoznaczny z rezygnacją z pomocy społecznej.

Pracownik socjalny w trakcie postępowania informuje klienta o jego prawach i obowiązkach

Prawa	Obowiązki
- Klient ma prawo do zgłaszania przełożonemu osoby świadczącej usługi	- Klient winien traktować osobę świadczącą usługi z szacunkiem i przestrzegać ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego.

zastrzeżeń co do jakości pracy wykonywanej przez opiekuna. - Klient ma prawo odwołać/zawiesić usługę opiekuńczą (np. przyjazd rodziny, wizyta lekarska itp.) - klient ma prawo do informacji na temat wysokości odpłatności za usługi za dany miesiąc - klient ma prawo do korzystania ze wsparcia opiekuna skierowanego przez GOPS, - w przypadku braku akceptacji dla skierowanego opiekuna ma prawo wnioskowa o zmianę opiekuna, wniosek ten będzie realizowany o ile będzie to możliwe organizacyjnie - klient ma prawo do rezygnacji z usługi	- Klient nie może wymagać od opiekuna innych czynności, niż wynikające z zakresu danej usługi, - regulować ustaloną odpłatność za zrealizowane usługi w terminie wynikającym z decyzji administracyjnej, - odwołania realizacji usługi z wyprzedzeniem w sytuacji rezygnacji w danym dniu z usługi lub w związku z nieobecnością, - przekazywania środków finansowych na zlecane zakupy czy rachunki,
--	--

6) Zasady realizacji usług opiekuńczych

Po wydaniu decyzji administracyjnej o przyznaniu usług opiekuńczych:

- a) Pracownik socjalny -koordynator ustala w porozumieniu z osobą dla której świadczone będą usługi dni i godziny świadczenia usług. Dni i godziny świadczenia usług zależne są od liczby godzin ustalonych w decyzji administracyjnej, sytuacji klienta oraz możliwości organizacyjnych GOPS.
- b) Pracownik socjalny -koordynator wyznacza opiekuna/ę świadczącego/ą usługi.
- c) Pracownik socjalny przekazuje opiekunowi niezbędne informacje na temat osoby oraz opiekun/ka otrzymują informację o zakresie czynności.
- d) Opiekuna/ki w środowisko zamieszkania osoby dla której świadczone są usługi. W razie potrzeby usługę opiekuńczą może świadczyć więcej niż jeden/a opiekun/a.
- e) Opiekun/ka realizuje usługi zgodnie z wyznaczonym grafikiem. Możliwa jest zmiana dni i godzin realizacji usług przez opiekuna/ę w porozumieniu z klientem. O zmianie opiekun/ka informuje pracownika socjalnego – koordynatora.
- f) Podczas nieobecności opiekuna/i zastępstwa ustalane są przez pracownika socjalnego – koordynatora. Podczas zastępstw w sytuacji gdy nie jest możliwe zabezpieczenie wszystkich usług możliwe jest skrócenie dyżuru do czasu, który pozwala na wykonanie czynności pierwszej potrzeby. W porozumieniu z osobą, dla której świadczone są usługi, dyżur taki może także zostać odwołany.

Postępowanie w sytuacjach utrudniających lub uniemożliwiających realizację usług:

1. Decyzja o przyznaniu usług opiekuńczych może zostać uchylona w szczególności w przypadku zmiany sytuacji osobistej strony lub braku współdziałania strony w realizacji usług.
2. W sytuacji gdy klient odmawia przyjęcia usługi opiekun/a powinien/a zgłosić ten fakt do pracownika socjalnego – koordynatora. Pracownik socjalny – koordynator wraz z pracownikiem socjalnym podejmują kontakt z klientem w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

W szczególnych sytuacjach takich jak:

- a) agresywne zachowanie klienta, obrażanie opiekuna przez klienta opiekun/a może przerwać realizację usługi i niezwłocznie ten fakt zgłasza pracownikowi socjalnemu – koordynatorowi. Pracownik socjalny – koordynator sporządza notatkę służbową z rozmowy z opiekunem/ą i wspólnie z pracownikiem socjalnym świadczącym pracę socjalną wyjaśniają z klientem sytuację. Opiekun/ka może podjąć ponowne świadczenie usługi po uzyskaniu informacji o takiej możliwości od pracownika socjalnego – koordynatora;
- b) zauważenie przez opiekuna/kę zmian w zachowaniu klienta mogących świadczyć o złym stanie zdrowia zobowiązuje go do rozważenia wezwania odpowiednich służb (lekarz, pogotowie itp.), oraz niezwłocznie poinformowanie pracownika socjalnego – koordynatora, który sporządza na tę okoliczność notatkę służbową i informuje pracownika socjalnego o sytuacji w środowisku.
- c) W sytuacji gdy dojdzie do nieporozumień między klientem, a osobą świadczącą usługi, opiekun powinien opanować emocje *oraz bez wchodzenia w dyskusję wycofać się z dyżuru*, a następnie poinformować pracownika socjalnego - koordynatora o zaistniałym zajściu. Pracownik socjalny – koordynator sporządza na tę okoliczność notatkę służbową i informuje pracownika socjalnego o sytuacji.
- d) trudności opiekuna/ki w relacjach z klientem w wyniku czego nie ma możliwości dalszego świadczenia usług u danego klienta w pierwszej kolejności opiekun/ka kontaktuje się z pracownikiem socjalnym - koordynatorem, z którym ustalane są dalsze działania.

7) Monitoring i ewaluacja

1. Monitoring i ewaluacja jest działaniem obowiązkowym, zaplanowanym i niezależnym, przeprowadzonym w oparciu o współpracę z osobą świadczącą usługi oraz z odbiorcą usług.
2. Monitoring i ewaluacja usług opiekuńczych ma na celu:
 - potwierdzenie faktu, iż usługa jest potrzebna i realizowana
 - ocenę skuteczności, celowości, efektywności, użyteczności oraz trwałości usług;
3. Wyniki monitoringu/ewaluacji powinny być wykorzystane dla polepszenia jakości działań.
4. Monitorowanie realizowanych usług opiekuńczych odbywa się poprzez:
 - bieżącą wymianę informacji pomiędzy pracownikiem socjalnym, pracownikiem socjalnym koordynatorem usług, opiekunem, klientem i jego rodziną
 - wizyty monitorujące – przeprowadzane przez –pracownika socjalnego lub pracownika socjalnego -koordynatora,
 - analizowanie i sprawdzanie terminowości realizacji harmonogramów pracy opiekunów przez pracownika socjalnego -koordynatora;

Ewaluacja realizowanych usług opiekuńczych odbywa się poprzez pracownika socjalnego – koordynatora raz na 6 miesięcy w formie wizyty w środowisku i przeprowadzenia ankiety „Karta monitoringu usług opiekuńczych”. Zaleca się, aby w miarę możliwości osoba korzystająca z usług opiekuńczych własnoręcznie wypełniła Kartę. Jeśli nie jest to możliwe (ograniczenia zdrowotne) kartę wypełnia pracownik socjalny – koordynator.

Po zakończeniu ewaluacji u wszystkich klientów mających przyznane usługi opiekuńcze pracownik socjalny – koordynator przygotowuje podsumowanie (raport ewaluacyjny) na podstawie zebranych kart.

3. Zakres praw i obowiązków osób świadczących usługi opiekuńcze

Osoba realizująca usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:

- a) świadczenia usług sumiennie i starannie, w ustalonym wymiarze i zakresie;
- b) przestrzegania zasad etyki obowiązujących osoby realizujące usługi opiekuńcze w GOPS Gminy Michałowice;
- c) zachowania tajemnicy służbowej/poufności w zakresie wszelkich informacji i danych uzyskanych przy realizacji zadań na temat osób korzystających z usług (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), ich rodzin i otoczenia;
- d) dbałości o dobro osoby korzystającej z usług, w tym o jej mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jej mieszkania, a także udostępniania powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami kluczy do mieszkania;
- e) przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z osobą starszą korzystającą z usług oraz jej rodziną, w tym stosowania zwrotów grzecznościowych, unikanie wchodzenia w dyskusję i konflikty oraz niezwłoczne poinformowanie przełożonego/zleceniodawcy o sytuacjach do nich prowadzących.
- f) przestrzegania przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych;
- g) niezwłocznego informowania swojego przełożonego/zleceniodawcy o:
 - braku możliwości świadczenia usług, np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu, nagłego zdarzenia losowego, odmowy klienta;
 - braku możliwości wejścia do mieszkania klienta objętego usługami;
 - czasowej rezygnacji klienta z usług (np. ze względu na jej wyjazd lub przyjazd rodziny);
 - o innych niepokojących okolicznościach;
- h) rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od klienta z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków – tego samego dnia, na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty, prowadzenia rejestru;
- i) nie ujawniania klientom korzystającym z usług osobistych problemów;
- j) poszanowania woli klienta w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych;
- k) dokumentowania wykonania usług poprzez prowadzenie karty pracy i korzystanie z aplikacji Dobre Wsparcie (aplikacja dotyczy osób zatrudnionych na umowę o pracę)

- ł) współpracy ze wskazanym pracownikiem ośrodka i klientem przy realizacji usług;
 - m) godnego zachowania w miejscu pracy/świadczenia usługi i poza nim;
 - n) uprzejmości, cierpliwości i życzliwości w kontaktach z klientem;
 - o) w szczególności osoba świadcząca usługi opiekuńcze jest zobowiązana do:
 - nie czerpania dodatkowych korzyści materialnych lub osobistych w związku z wykonywanymi usługami;
 - korzystania z przyznanych przez klienta lub GOPS uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały jej powierzone;
 - wykonywania powierzonych jej obowiązków rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poszanowaniem godności klienta oraz własnej;
 - nie przyjmowania żadnych korzyści materialnych lub nieetycznych zobowiązań;
 - rozwijania swoich kompetencji i wiedzy zawodowej, potrzebnej do wykonywania obowiązków;
- Opiekun ma obowiązek dokładnie dokumentować każde wydarzenie, zajście, problem jaki napotkał u klienta, tak aby na podstawie tej dokumentacji można było ustalić ewentualne zmiany w sposobie świadczenia usługi.

Osoba realizująca usługi opiekuńcze ma prawo do:

- a) odmowy wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu, w szczególności np.: dźwigania osoby korzystającej z usług unieruchomionej przy przemieszczaniu z łóżka na fotel, jeżeli jest sama i nie może skorzystać z pomocy innych osób oraz nie dysponuje sprzętem wspomagającym;
- b) odmowy wykonania czynności niezgodnych z etyką zawodową;
- c) korzystania z uprawnień wynikających z przepisów prawa dotyczących pracowników zatrudnionych w oparciu o umowę o pracę;
- d) zakończenia dyżuru przed czasem w sytuacjach gdy klient zachowuje się agresywnie, wymaga wykonania czynności niezgodnych z ustalonym zakresem i nie przyjmuje odmowy. W takiej sytuacji należy niezwłocznie poinformować przełożonego/zleceniodawcy o takim zajściu;
- e) używania jednorazowych rękawiczek oraz maseczek podczas wykonywania czynności a także z jednorazowych fartuchów.

4. Wzory stosowanych druków

- karta monitoringu usług opiekuńczych
- karta rozliczeniowa usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich

KARTA MONITORINGU USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Data wizyty pracownika OPS.....

Imię i nazwisko odbiorcy usług:

.....

Wiek:

Adres, tj. miejsce realizacji

usług:..... Wykonawca usługi:

.....

Z jakich usług korzysta odbiorca usług (zakres i wymiar): .

- usługi opiekuńcze

.....

- specjalistyczne usługi opiekuńcze

..... Imię i nazwisko

opiekuna/ki: Dni i

Czy opiekun/ka był/a obecny/a podczas kontroli?

- tak, - nie *

Ocena odbiorcy usług **

1. Jak ogólnie ocenia Pan/i jakość świadczonych usług? Proszę wziąć pod uwagę wszystkie usługi, z których Pan/i korzysta:

- bardzo dobrze, - dobrze, - średnio, - przeciętnie, - źle, - bardzo źle

2. Czy zakres świadczonych usług jest dla Pani/Pana wystarczający?

☐ Tak

☐ Nie

Jeżeli nie, to proszę opisać:

Co jest niewystarczające:

.....

Jakiej usługi brakuje:

.....

3. Czy poleciłby/łaby Pan/Pani usługi opiekuńcze innej osobie potrzebującej?

☐ Tak

☐ Raczej tak

☐ Nie wiem

☐ Raczej nie

☐ Nie

4. Co chciałby/łaby Pan/Pani zmienić w świadczonej usłudze opiekuńczej?

.....

.....

Karta rozliczeniowa usług opiekuńczych w formie usług sąsiedzkich

Miesiąc:.....Rok.....

Imię i nazwisko osoby świadczącej usługi opiekuńcze w formie usług sąsiedzkich

.....

Imię i nazwisko osoby na rzecz której świadczone są usługi sąsiedzkie:

.....

Daty realizacji usług sąsiedzkich	Numer zrealizowanych usług zgodnie z załącznikiem do decyzji	Łączna liczba godzin zrealizowanych w ramach usług sąsiedzkich w miesiącu	Podpis osoby realizującej usługi opiekuńcze w formie usług sąsiedzkich	Podpis osoby potwierdzającej realizację usług opiekuńczych ²

² Podpis osoby korzystającej z usług lub członka rodziny. W sytuacji, gdy osoba korzystająca z usług bądź członek rodziny nie mogą złożyć podpisu, realizację usług potwierdza pracownik socjalny.

