

**Zarządzenie nr 13/2017**  
**Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie**  
**z dnia 28.04.2017 r.**

**w sprawie:** w sprawie wprowadzenia „Procedur organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług”

Na podstawie Statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie wprowadzonego Uchwałą Rady Miasta Radzionków nr XV/119/2011 z dnia 24 listopada 2011r. oraz w oparciu o § 5 pkt 2.4 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie

**zarządzam, co następuje:**

**§1.**

Wprowadzam do stosowania „Procedury organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia

**§2.**

Traci moc Zarządzenie Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie nr K.0161-8-1/2013 z dnia 10.05.2013r. w sprawie wprowadzenia „Procedur organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług”

**§3.**

Zobowiązuję pracowników Działu Pomocy Środowiskowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie do zapoznania się z wprowadzonymi „Procedurami organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług” oraz do ich stosowania.

**§4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**DYREKTOR**  
Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Radzionkowie  
*mgr Jakub Waniał*

**RADCA PRAWNY**  
*Baron*  
**mgr Barbara BARON**  
(nr wpisu KT 2107)

## PROCEDURY ORGANIZOWANIA I ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH, SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH ORAZ KONTROLI TYCH USŁUG

### § 1

Usługi opiekuńcze przyznawane są osobie samotnej lub osobie w rodzinie, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, zgodnie z art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, rozporządzeniem Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 roku w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych oraz Uchwałą Nr XXVI/175/2004 Rady Miasta Radzionków z dnia 29 grudnia 2004 roku w sprawie określenia szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania (z późn.zm.)

### § 2

1. Po uzyskaniu zgłoszenia o potrzebie uruchomienia pomocy, o której mowa w pkt 1., **pracownik socjalny:**

- przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania osoby zainteresowanej,
- zbiera dokumentację zawierającą informacje o stanie zdrowia klienta (m.in.karty wypisu ze szpitala, odpis orzeczenia o stopniu niepełnosprawności )
- ustala rodzaj usług, ich zakres, niezbędną liczbę godzin, odpłatność wg wzoru stanowiącego **załącznik Nr 2 lub załącznik Nr 2A do niniejszego zarządzenia**
- udziela szczegółowej informacji o zasadach odpłatności za usługi opiekuńcze i dołącza do wywiadu „Oświadczenie o wyrażeniu zgody na ponoszenie odpłatności za usługi opiekuńcze” zgodnie ze wzorem **stanowiącym załącznik Nr 3**

2. Rodzaj usług, zakres, niezbędna liczba godzin oraz odpłatność winna być skonsultowana z Specjalistą pracy socjalnej – Koordynatorem, a w przypadku jego nieobecności – z Zastępcą Dyrektora Ośrodka.

Wywiad środowiskowy **musi zawierać**

- opis sytuacji zdrowotnej klienta (m.in.rodzaje schorzeń),
- ocenę samodzielności klienta
- ocenę funkcjonowania w środowisku,
- możliwość zapewnienia pomocy ze strony członków rodziny.

### § 3

Na podstawie zebranych informacji, opisie sytuacji klienta oraz jego diagnozie, a także rodzaju usług i ich zakresie, pracownik socjalny formułuje „Zlecenie usług”, które stanowi

**załącznik Nr 1** do Procedur i jest dokumentem niezbędnym przy sporządzaniu decyzji oraz realizacji usług.

Zlecenie pracownik socjalny przekazuje Starszemu Inspektorowi, który przekazuje je firmie świadczącej usługi faxem, pocztą. Kopię zlecenia pracownik przekazuje pracownikowi Sekcji Pracy Socjalnej i Wsparcia Rodziny.

#### § 4

W przypadku klientów, posiadających osoby zobowiązane do alimentacji, tj. małżonek, zstępni, wstępni, pracownik socjalny przeprowadza część II rodzinnego wywiadu środowiskowego, u osób, o których mowa w art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej. Wskazany wywiad zostaje przeprowadzony w terminie jednego miesiąca i winien zawierać m. in. szczegółową informację o możliwości i zakresie świadczonej pomocy usługowej przez osoby zobowiązane na rzecz klienta.

#### § 5

**Uruchomienie** usług opiekuńczych następuje w terminie do 3 dni od dnia zgłoszenia a w sytuacjach szczególnych (np. zły stan zdrowia oraz bezpośrednie zagrożenie życia), uruchomienie usług następuje w dniu zgłoszenia. Pracownik socjalny przekazuje Starszemu Inspektorowi wywiad środowiskowy wraz z wymaganą dokumentacją **w terminie do 3 dni od dnia uruchomienia usług.**

#### § 6

Starszy Inspektor w terminie do 7 dni roboczych sporządza i przekazuje do wysłania decyzję administracyjną, przyznającą usługi i określającą odpłatność za usługi.

W sytuacjach szczególnych, wymagających uruchomienia natychmiastowego usług i niemożności ustalenia odpłatności, decyzja o odpłatności za usługi zostaje wydana w terminie późniejszym, nie dłuższym niż 30 dni. W sytuacjach konieczności natychmiastowego uruchomienia usług opiekuńczych, w trakcie wydawania decyzji administracyjnej dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne uruchomienia usług firmie świadczącej usługi opiekuńcze. Zgłoszenia telefonicznego dokonuje Specjalista pracy socjalnej – Koordynator Sekcji Pracy Socjalnej Wsparcia Rodziny.

#### § 7

W okresie realizacji przyznanych usług, pracownik socjalny z danego rejonu utrzymuje kontakt z opiekunką świadczącą usługi opiekuńcze, a także z osobą objętą tą formą wsparcia. W przypadku zauważenia nieprawidłowości bądź powzięcia informacji o nieprawidłowym wykonywaniu usług, pracownik socjalny sporządza notatkę służbową lub protokół przesłuchania świadka/strony, który przekazuje Specjaliście pracy socjalnej – Koordynator Sekcji Pracy Socjalnej i Wsparcia Rodziny celem wyjaśnienia wskazanych nieprawidłowości. Na podstawie uzyskanych informacji z notatki służbowej lub protokołu Koordynator Sekcji podejmuje czynności wyjaśniające.

#### § 8

Starszy Inspektor prowadzi ewidencję usług opiekuńczych. Do jego obowiązków należy sprawdzenie przedłożonych rozliczeń realizacji świadczonych usług pod względem zgodności z zakresem zleczanych w decyzji administracyjnej usług. Po stwierdzeniu zgodności wykazanych kwot przekazuje fakturę za zrealizowane usługi do zapłaty do działu księgowo-

kadrowego. Karta rozliczeń zostaje opatrzona pieczętą pracownika i podpisem, datą oraz informacją o realizacji usług zgodnie lub niezgodnie ze zleceniem.

## § 9

Dział księgowo-kadrowy przekazuje informację o dokonaniu/lub nie dokonaniu pełnej wpłaty należności za świadczone usługi przez firmę wykonującą świadczenie usług opiekuńczych pracownikowi prowadzącemu ewidencję usług opiekuńczych.

## § 10

W przypadku stwierdzenia braku wpłaty, Starszy Inspektor przygotowuje pisemną informację o należnej Ośrodkowi kwocie i przekazuje ją do wysłania osobie korzystającej z usług opiekuńczych. Kopia informacji przekazywana jest pracownikowi socjalnemu, który zlecił świadczenie usług opiekuńczych.

## § 11

1. Po 2-ch miesiącach nie wnoszenia odpłatności pracownik socjalny jest zobowiązany do przeprowadzenia wizyty kontrolnej w środowisku w celu ustalenia przyczyny powstałych zaległości. Pracownik socjalny podejmuje działania w ramach pracy socjalnej, mające na celu uregulowanie zaległości za usługi opiekuńcze. Podjęte działania pracownik socjalny odnotowuje w notatce służbowej, którą dołącza się do akt sprawy.
2. W sytuacjach szczególnych, w razie pogorszenia się sytuacji materialnej lub wystąpienia znacznych obciążeń finansowych osoba korzystająca z usług opiekuńczych może złożyć wniosek o odstąpienie od opłaty za usługi lub rozłożenie na raty. Wniosek klienta winien zawierać zobowiązanie w ilu ratach i w jakiej wysokości będzie dokonywana opłata.
3. Koordynator Sekcji Pracy Socjalnej i Wsparcia Rodziny w porozumieniu z pracownikiem socjalnym, który przeprowadza wywiad środowiskowy podejmuje decyzje o odstąpieniu od opłaty za usługi lub rozłożeniu jej na raty.
4. Nie dokonanie odpłatności za 3 pełne miesiące uruchamia procedurę egzekucji administracyjnej. Osobie zobowiązanej do zapłaty wysyła się wykaz należności w rozbiciu na poszczególne miesiące, oraz wyznacza jej ostateczny termin do wniesienia wpłaty, z pouczeniem, że niedokonanie wpłaty w wyznaczonym terminie spowoduje skierowanie sprawy na drogę egzekucji. Procedura egzekucji prowadzona jest w trybie i na zasadach określonych ustawą.

## § 12

Kontrolę jakości i terminowości wykonywania usług opiekuńczych przeprowadza Specjalista Pracy Socjalnej - Koordynator Sekcji Pracy Socjalnej i Wsparcia Rodziny, który o terminie kontroli powiadamia firmę wykonującą usługi opiekuńcze. W kontroli może uczestniczyć osoba wskazana przez Dyrektora Ośrodka. Kontrola jakości i terminowości wykonywania usług opiekuńczych winny być przeprowadzone w następujących terminach i z następującą częstotliwością:

- a) kontrola wszystkich środowisk raz w roku
- b) kontrole doraźne 1 raz na 6 miesięcy na próbie 30% świadczeniobiorców.

## § 13

Dokumentację kontroli stanowią:

- a) w przypadku przeprowadzania kontroli, o której mowa w § 12 pkt a) protokół z przeprowadzonej kontroli stanowiący **załącznik Nr 4** do niniejszych procedur

- b) w przypadku przeprowadzenia kontroli, o której mowa § 12 pkt b karta kontroli usług opiekuńczych stanowiącym **załącznik Nr 5**
- c) karta kontroli usług opiekuńczych dołączona do wywiadu środowiskowego **załącznik Nr 6**

.....  
(pieczętka jednostki organizacyjnej)

**ZLECENIE USŁUG**  
**Zgłoszenie wejścia w środowisko**

Wykonawca usług .....

W dniu .....pracownik socjalny .....

*imię i nazwisko*

.....zgłasza konieczność

objęcia pomocą w formie usług.....od dnia.....

*podać rodzaj usług*

Pana/Pani .....

*nazwisko i imię*

zamieszkałego/ej w Radzionkowie przy ul. ....

zakresie.....

*podać zakres*

w ilości.....

Termin rozpoczęcia świadczenia usług .....

Telefon kontaktowy pracownika socjalnego .....

.....  
(podpis i pieczętka Koordynatora Sekcji Pracy  
Socjalnej i Wsparcia Rodziny)



### Zakres usług opiekuńczych

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy.....

Adres zamieszkania.....

Zakres usług	Wymaga: znak „ X” Nie wymaga: znak „ - „	Uwagi
<b>Pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb bytowych</b>		
Dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i innych potrzebnych w gospodarstwie domowym		
Dostarczanie posiłków z placówki gastronomicznej		
Przygotowanie posiłku (w tym jednego gorącego) także z uwzględnieniem diety)		
a) śniadania		
b) obiadu		
c) kolacji		
Podanie, pomoc w podgrzaniu i zmycie naczyń po posiłku		
a) śniadaniu		
b) obiedzie		
c) kolacji		
Pomoc przy spożyciu posiłku / lub karmienie o ile wymaga tego stan zdrowia		
<b>Pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb bytowych - usługi o charakterze gospodarczym</b>		
Przynoszenie opału, palenie w piecu, wynoszenie popiołu		
Sprzątanie i utrzymanie w czystości pomieszczeń użytkowanych przez osobę objętą usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych*), odkurzanie (raz w tygodniu lub według potrzeb), wycieranie kurzu (2x w tygodniu lub według potrzeb), mycie okien (2x w roku)		
a) pokoju klienta		
b) kuchni		
c) wc, łazienki i urządzeń sanitarnych (mycie wanny / brodzika, muszli sedesowej, zlewu, baterii, miednicy, kaczki, basenu, nocnika		
d) wynoszenie śmieci		
Drobne pranie ręczne / pralka bielizny osobistej, lekkiej odzieży, pranie w pralce / pralni bielizny pościelowej		
<b>Pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb bytowych - inne</b>		
Zamawianie wizyt lekarskich, realizacja recept		
Monitorowanie przyjmowania leków w postaci syropów i tabletek - zgodnie z zaleceniem lekarza		
Załatwianie spraw urzędowych		

a) opłacanie czynszu		
b) opłacenie rachunków za media		
c) wyrabianie dokumentów		
d) realizowanie odpłatności za usługi		
Podejmowanie działań mających na celu przyznanie lub utrzymanie kontynuacji dodatku mieszkaniowego, energetycznego		
Prowadzenie zeszytu wydatków oraz rozliczanie się z podopiecznym z wydawanych pieniędzy		
<b>Usługi (opieka) higieniczna</b>		
Pomoc w utrzymaniu higieny osobistej		
a) mycie twarzy i rąk, mycie głowy, higiena jamy ustnej, czesanie		
b) golenie, higiena paznokci rąk i nóg, czyszczenie protez zębowych		
c) pomoc przy kąpieli		
d) mycie chorego w łóżku, wannie, pod prysznicem		
Zmiana bielizny osobistej i pościelowej, prześcielenie łóżka		
Pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych		
a) doprowadzenie do toalety		
b) zakładanie i zmiana pampersa z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń		
<b>Zapewnienie kontaktów z otoczeniem</b>		
a) organizowanie spacerów		
b) prowadzenie rozmów		
c) podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań, czytanie lub dostarczanie prasy, książek		

Ilość godzin, dni świadczenia usług .....

.....

.....  
(data, pieczęć i podpis pracownika socjalnego)

.....  
(podpis osoby wymagającej pomocy)

Sporządzono w 3 egzemplarzach – otrzymują:

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

Ciężkie prace porządkowe obejmują: odśnieżanie, mycie klatki schodowej, gruntowne sprzątanie mieszkania (w tym po remontach), trzepanie i pranie dywanów oraz chodników, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków.



## ZAKRES SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH - PIELĘGNACYJNYCH\*

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy.....

Adres zamieszkania.....

Przez specjalistyczne usługi opiekuńcze-pielęgnacyjne należy rozumieć usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności (art.50 ust.4 ustawy z dnia 12 marca 2004r o pomocy społecznej

Specjalistyczne usługi opiekuńcze obejmują w szczególności: pielęgnację chorego jako wspieranie procesu leczenia poprzez:

- 1) mycie, kąpanie chorego,
  - a) osoba leżąca - w łóżku,
  - b) osoba chodząca – w łazience
- 2) dbałość o higienę i wygląd
- 3) pomoc przy zafatwianiu potrzeb fizjologicznych, w tym wymiana pieluchomajtek
- 4) zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń,
- 5) zmiana opatrunków, pomoc w użyciu środków pomocniczych i materiałów medycznych, przedmiotów ortopedycznych
- 6) zaleconą przez lekarza pielęgnację chorego w tym:
  - pielęgnacja zranień i owrzodzeń
  - czyszczenie lub zmiana rurek tracheotomicznych
  - wymiana worków z kałem lub moczem
  - pobieranie moczu lub kału do analizy
  - usuwanie wydzielin z nosa lub jamy ustnej
- 7) pielęgnację miejsc zmienionych chorobami typu : egzema, grzybica, alergie skórne
- 8) pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych
- 9) pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece
- 10) monitorowanie brania leków i podawanie ich zgodnie z zaleceniami lekarza oraz obserwowanie ewentualnych skutków ubocznych ich stosowania
- 11) Pomiar i kontrola
  - ciśnienia RR,
  - tętna, oddechu,
  - temperatury
  - obrzęków,
  - poziomu cukru - podawanie insuliny
- 12) pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia
- 13) pomoc w dotarciu do placówek rehabilitacyjnych

\*kółkiem zaznaczono wspólnie z klientem ustalony zakres usług opiekuńczych

.....  
(data, pieczęć i podpis pracownika socjalnego)

.....  
(podpis osoby wymagającej pomocy)

Radzionków dnia.....

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres zamieszkania)

**Oświadczenie o wyrażeniu zgody i zobowiązaniu się do ponoszenia odpłatności za świadczone usługi opiekuńcze**

W związku z ubieganiem się o pomoc w postaci usług opiekuńczych wyrażam zgodę i zobowiązuję się do ponoszenia odpłatności za świadczone usługi opiekuńcze w wysokości naliczonej zgodnie z tabelą Stanowiącą załącznik do uchwały Nr XXVI/175/2004 Rady Miasta Radzionków z dnia 29 grudnia 2004 roku z późn.zm.

## PROTOKÓŁ

kontrolnej wizyty w miejscu zamieszkania Pana/Pani .....  
zam. Radzionków ul. ....

dotyczący sprawowanych usług opiekuńczych

W dniu ..... Koordynator Sekcji Wsparcia Rodziny i Programów Celowych Działu Pomocy Środowiskowej złożył wizytę w środowisku zamieszkania Pana/Pani .....  
..... zam. w Radzionkowie przy ul. ....

Celem wizyty, zgodnie z § 7 pkt 1 Umowy nr ..... z dnia ..... była kontrola zakresu i jakości prawidłowego wykonywania usług opiekuńczych, tj. zgodności ilości godzin oraz zakresu udzielanej pomocy, przyznanych decyzją nr ..... z dnia .....

Osoby obecne w trakcie wizyty:

1. ....
2. ....
3. ....

Podczas wizyty stwierdzono:

.....  
.....  
.....

Uwagi:

.....  
.....  
.....

Powyższy protokół odczytano i podpisano.

.....  
(podpis Koordynatora Sekcji)

1. ....
2. ....
3. ....  
(podpisy osób biorących udział w czynności urzędowej)

## KARTA KONTROLI USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Nazwisko i imię: .....

Adres: .....

Zakres: .....

Imię i nazwisko opiekunki: .....

obecna / nieobecna

Przygotowanie zawodowe opiekunki: .....

Data wizyty: .....

1. Stopień samodzielności podopiecznego

.....  
.....  
.....

2. Stan higieny osobistej i stan sanitarny mieszkania

.....  
.....  
.....

3. Czy usługi są świadczone zgodnie z decyzją i zakresem

.....  
.....

8. Data ostatniej kontroli zeszytu rozliczeń .....

9. Kiedy była ostatnia wizyta klienta u lekarza? .....

10. Wnioski i uwagi:

- klienta .....

osoby kontrolującej .....

.....  
.....  
.....

.....  
(data, podpis osoby kontrolującej)

**KARTA KONTROLI USŁUG OPIEKUŃCZYCH**  
**Załączona do wywiadu środowiskowego**

Nazwisko i imię: .....

Adres: .....

Zakres: .....

Imię i nazwisko opiekunki: .....

1. Jak Pani ocenia świadczone usługi opiekuńcze

- a) bardzo dobrze      b) dobrze      c) źle

2. Co Pana/Pani zdaniem należałoby poprawić w celu polepszenia jakości sprawowanych usług opiekuńczych?

.....  
.....  
.....

.....  
*(data, podpis klienta)*

.....  
*(data, podpis pracownika socjalnego)*