

# **PROCEDURA**

## **ORGANIZOWANIA I ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH ORAZ SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH**

### **W OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W KOŚCIANIE**

**Kościan, dnia 30 grudnia 2019 r.**

## **ROZDZIAŁ I**

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych przysługuje osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby, niepełnosprawności, lub innej przyczyny wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona.
2. Usługi mogą być przyznane również osobie, która wymaga pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić.
3. Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze organizuje Dział Pomocy Środowiskowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie na podstawie:
  - 1) ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ( Dz. U. z 2019 r., poz. 1507 ze zmianami – art. 50),
  - 2) rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych ( Dz. U. z 2005 r. Nr 198 poz. 1598 ze zmianami),
  - 3) uchwały nr X/107/15 Rady Miejskiej Kościana z dnia 26 listopada 2015 r. w sprawie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych ( Dz. Urz. Woj. Wlkp. z 2015 r., poz. 7412),
  - 4) zarządzenia Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie w sprawie ceny 1 godz. usług opiekuńczych ustalonej na poszczególne lata,
  - 5) ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie ( Dz. U. z 2019 r.,poz. 688 ze zmianami),
  - 6) uchwały Rady Miejskiej Kościan w sprawie Programu współpracy Gminy Miejskiej Kościan z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie na dany rok.

## **ROZDZIAŁ II**

### **ZASADY ORGANIZOWANIA I ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH**

1. Ośrodek Pomocy Społecznej w Kościanie świadczy usługi opiekuńcze we wszystkie dni tygodnia w godz. od 7:00 do 22:00.
2. Usługi opiekuńcze świadczone są w środowisku osób zainteresowanych, organizowane zgodnie z ich potrzebami, przy uwzględnieniu stanu zdrowia, sprawności fizycznej i psychicznej oraz warunków domowych i czasu niezbędnego do wykonania czynności opiekuńczych.
3. Najmniejszą jednostką czasową świadczonych usług jest 1 godzina, a największą 10 godzin dziennie.
4. Odmawia się lub ogranicza świadczenie usług opiekuńczych w dni wolne, niedziele i święta jeżeli świadczeniobiorca posiada rodzinę ( ograniczenie do 5 godzin dziennie).
5. Usługi opiekuńcze nie przysługują osobie samotnej oraz osobie w rodzinie przebywającej w placówce ochrony zdrowia.

6. Osoba samotna przebywająca w placówce ochrony zdrowia, której w ramach usług opiekuńczych przyznano pomoc w uiszczaniu opłat oraz kontakt z instytucjami, np. Ośrodek Pomocy Społecznej, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie itp. ma prawo korzystać z takiej pomocy w miarę potrzeb.

7. Osoby korzystające z usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych ponoszą odpłatność w zależności od posiadanego dochodu.

8. Opłatę za świadczone usługi opiekuńcze może wносить rodzina świadczeniobiorcy na podstawie odrębnej umowy.

## **ROZDZIAŁ III**

### **RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG**

1. **USŁUGI OPIEKUŃCZE** dla osób samotnych, które z powodu wieku, niepełnosprawności lub choroby wymagają pomocy osób trzecich, a rodzina nie jest w stanie jej zapewnić.

2. **Zakres świadczonych usług opiekuńczych:**

1) pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, w tym:

- dokonywanie zakupów (żywność, środki czystości, prasa itp.) i dostarczanie ich klientowi,
- przyrządzanie posiłków zgodnie z zasadami diety oraz odpowiedniej jednostki chorobowej (np. cukrzyca – dieta cukrzycowa), a w razie konieczności przecieranie lub miksowanie pokarmów,
- dostarczanie gotowych posiłków (np. z punktów wydawania posiłków),
- przygotowywanie produktów lub posiłków na część dnia, w której klient zostanie sam (podwieczorek, kolacja) oraz właściwe ich przechowywanie,
- nakarmienie klienta i podanie napoju w przypadku ograniczonej sprawności podopiecznego,
- pomoc w ogrzaniu mieszkania (rozpalenie ognia w piecu),
- pomoc w uiszczeniu opłat i należności.

2) opieka higieniczna, w tym:

- toaleta całego ciała (kąpiel, natłuszczanie ciała),
- pielęgnacja jamy ustnej,
- pielęgnacja rąk i stóp (obcinanie paznokci),
- pielęgnacja włosów (mycie, czesanie strzyżenie),
- zakładanie pampersów ( w razie potrzeby toaleta po każdym zabrudzeniu),
- przebieranie w czystą odzież,
- zapobieganie odleżynom.

3) czynności związane z utrzymaniem higieny otoczenia, w tym:

- wietrzenie pomieszczeń,
- wycieranie kurzu,
- mycie podłóg,
- trzepanie lub odkurzanie dywanów,
- mycie okien,
- mycie naczyń,
- utrzymanie czystości w kuchni, łazience, wc,,
- pranie odzieży lub pościeli (odnoszenie do pralni, magła).

4) pielęgnacja, zgodnie z zaleceniami lekarza,

5) zapewnienie kontaktu z otoczeniem, w tym:

- utrzymywanie kontaktów z rodziną, sąsiadami i znajomymi w przypadku osób mieszkających samotnie,
- wychodzenie z klientem na spacer, y,
- utrzymywanie stałego kontaktu z lekarzem,
- zapewnienie możliwości kontaktu lub pośredniczenie w kontaktach z instytucjami np. Ośrodek Pomocy Społecznej, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie itp.

**3. SPECJALISTYCZNE USŁUGI OPIEKUŃCZE** dla osób z zaburzeniami psychicznymi,

dostosowane do szczególnych potrzeb osób z zaburzeniami psychicznymi, świadczone przez

wyspecjalizowany personel ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.

**4. Zakres świadczonych specjalistycznych usług opiekuńczych:**

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

- 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:
  - ✓ samoobsługa, zwłaszcza wykonywanie czynności gospodarczych i porządkowych ( np. utrzymywanie i prowadzenie domu),
  - ✓ dbałość o higienę i wygląd,
  - ✓ utrzymywanie kontaktów z domownikami, rówieśnikami, w miejscu nauki i pracy oraz ze społecznościami lokalnymi,
  - ✓ wspólne organizowanie i spędzanie czasu wolnego,
  - ✓ korzystanie z usług różnych instytucji,
  - ✓ interwencje i pomoc w życiu w rodziny,
  - ✓ pomoc w radzeniu sobie w sytuacjach kryzysowych,
  - ✓ poradnictwo specjalistyczne, interwencje kryzysowe,
  - ✓ wsparcie psychologiczne, rozmowy terapeutyczne,
  - ✓ ułatwienie dostępu do edukacji i kultury,
  - ✓ doradztwo i koordynacja działań innych służb na rzecz rodziny, której członkiem jest osoba uzyskująca pomoc w formie specjalistycznych usług opiekuńczych,
  - ✓ kształtowanie pozytywnych relacji osoby wspieranej z osobami bliskimi – współpraca z rodziną,
  - ✓ kształtowanie odpowiednich postaw wobec osoby chorej psychicznie lub niepełnosprawnej,

2) pomoc w załatwianiu spraw urzędowych ( np. w uzyskaniu świadczeń socjalnych, emerytarno - rentowych itp.),

3) 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 itp.
  - pomoc 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,
- 4) pomoc w gospodarowaniu pieniędzmi, w tym:
- nauka planowania budżetu, asystowanie przy ponoszeniu wydatków,
  - pomoc w uzyskaniu ulg w opłatach,
  - zwiększenie umiejętności gospodarowania własnym budżetem oraz usamodzielnienie finansowe,
- 5) pielęgnacja jako wspieranie procesu leczenia, w tym:
- pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych,
  - uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych,
  - pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece,
  - pilnowanie przyjmowania leków oraz obserwowanie ewentualnych skutków ubocznych ich stosowania,
  - w szczególnych uzasadnionych sytuacjach:
    - ✓ zmiana opatrunków,
    - ✓ pomoc w użyciu środków pomocniczych i materiałów medycznych,
    - ✓ pomoc w użyciu przedmiotów ortopedycznych
    - ✓ utrzymanie higieny,
- 6) pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia,
- 7) pomoc w dotarciu do placówek rehabilitacyjnych,
- 8) rehabilitacja fizyczna i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu w zakresie nieobjętym przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych ( Dz. U. Nr 210, poz. 2135, ze zmianami) wg zasad:
- zgodnie z zaleceniami lekarskimi lub specjalisty z zakresu rehabilitacji ruchowej lub fizjoterapii,
  - przy współpracy ze specjalistami w zakresie wspierania psychologiczno-pedagogicznego i edukacyjno-terapeutycznego, zmierzającego do wielostronnej aktywizacji osoby korzystającej ze specjalistycznych usług,
- 9) pomoc mieszkaniowa, w tym:
- w uzyskaniu mieszkania,
  - w negocjowaniu opłat,
  - organizowania drobnych remontów, adaptacji, napraw, likwidacji barier architektonicznych,
  - kształtowanie właściwych relacji osoby uzyskującej pomoc z sąsiadami i gospodarzem domu.

## **ROZDZIAŁ III**

### **TRYB POSTĘPOWANIA PRZY ŚWIADCZENIU USŁUG OPIEKUŃCZYCH**

#### **1. Zaświadczenie lekarskie**

Osoby ubiegające się o pomoc w formie usług opiekuńczych zobowiązane są przedstawić zaświadczenie lekarskie o stanie zdrowia uzasadniające korzystanie z usług opiekuńczych i zaleconą przez lekarza pielęgnację. W przypadku ubiegania się o specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi, zaświadczenie powinien wystawić lekarz psychiatra ( załącznik nr 1).

#### **2. Wniosek**

Wniosek o pomoc w formie usług opiekuńczych powinien mieć formę pisemną i zawierać dane osoby ubiegającej się o tę formę pomocy lub jej przedstawiciela np. opiekuna, kuratora, rodzica, rodzaj usług, niezbędną liczbę godzin ( załącznik nr 2).

#### **3. Wywiad**

Po uzyskaniu zgłoszenia o potrzebie uruchomienia pomocy w formie usług opiekuńczych, pracownik socjalny w ciągu 14 dni przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania osoby zainteresowanej i kompletuje dokumentację tj.

- 1) pisemny wniosek o przyznanie usług opiekuńczych,
- 2) oryginał zaświadczenia lekarskiego o stanie zdrowia, uzasadniającego konieczność pomocy w formie usług opiekuńczych. Zaświadczenie ważne jest jeden rok od daty wystawienia.
- 3) osoby ubiegające się o specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi zobowiązane są przedstawić zaświadczenie lekarza psychiatry, zawierające diagnozę w języku polskim oraz wskazanie o konieczności korzystania ze specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania. Zaświadczenie lekarskie ważne jest przez jeden rok od daty wystawienia.
- 4) osoby ubiegające się o specjalistyczne usługi opiekuńcze, obejmujące rehabilitację lub pielęgnację, zobowiązane są dodatkowo przedstawić zaświadczenie lekarskie, wystawione przez lekarza prowadzącego o zakresie rehabilitacji lub pielęgnacji w miejscu zamieszkania i czasie ich stosowania. Zaświadczenie ważne jest przez jeden rok od daty wystawienia.
- 5) oryginał karty wypisu ze szpitala,
- 6) orzeczenie o stopniu niepełnosprawności,
- 7) kserokopia dowodu otrzymania renty lub emerytury z miesiąca poprzedzającego miesiąc złożenia wniosku,
- 8) dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający tożsamość wnioskodawcy,
- 9) dokumenty potwierdzające sytuację finansową wnioskodawcy,
- 10) w razie konieczności inne dokumenty potwierdzające trudną sytuację życiową,

Pracownik socjalny wypełnia **arkusz dotyczący stopnia sprawności osoby ubiegającej się o przyznanie świadczenia w formie usług opiekuńczych** ( załącznik nr 3).

Podczas wywiadu środowiskowego, pracownik socjalny uzgadnia rodzaj usług, ich zakres, niezbędną liczbę godzin, udziela szczegółowej informacji o zasadach odpłatności za usługi opiekuńcze.

Wywiad środowiskowy musi zawierać rodzaje schorzeń oraz szczegółowy opis stanu zdrowia klienta, w tym stanu zdrowia psychicznego, jego samodzielność oraz funkcjonowanie w środowisku, możliwość zapewnienia pomocy ze strony rodziny.

#### 4. Decyzja

1) Na podstawie złożonego wniosku o przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych oraz zebranych dokumentów i przeprowadzonego wywiadu środowiskowego wydana jest decyzja (na piśmie) o przyznaniu usług opiekuńczych bądź decyzja o odmowie. Decyzja administracyjna wydawana w terminie 30 dni od złożenia w/w wniosku. Od decyzji przysługuje prawo odwołania do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Lesznie za pośrednictwem Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie w terminie 14 dni od jej otrzymania.

Decyzja zawiera:

- a) oznaczenie organu wydającego decyzję,
  - b) datę i miejsce wydania,
  - c) oznaczenie strony lub stron, oznaczenie strony ogranicza się do podania imienia i nazwiska oraz jej adresu,
  - d) podstawę prawną z przywołaniem konkretnych przepisów prawa,
  - e) rozstrzygnięcie,
  - f) okres i miejsce świadczenia przyznanych usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych,
  - g) ilość godzin świadczonych usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych,
  - h) zakres czynności w ramach świadczonych usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych,
  - i) zasady odpłatności i tryb ich pobierania,
  - j) zasady częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat,
  - k) uzasadnienie faktyczne i prawne przyznania lub odmowy przyznania usług,
  - l) pouczenie, czy i w jakim trybie służy od niej odwołanie,
  - m) podpis podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby upoważnionej do wydania decyzji,
- 2) zmiana dotyczącej zwiększenia lub zmniejszenia liczby godzin usług opiekuńczych następuje w przypadku zmiany sytuacji rodzinnej i dochodowej, pogorszenia lub polepszenia stanu zdrowia osoby starszej (co wiąże się z dokonaniem aktualizacji rodzinnego wywiadu środowiskowego),
- 3) zmiana decyzji w części dotyczącej odpłatności następuje w przypadku zmiany dochodu klienta lub jego sytuacji rodzinnej, zgodnie z zasadami zawartymi w ustawie o pomocy społecznej.

## **5. Indywidualny plan pracy w zakresie świadczonych usług opiekuńczych lub indywidualny plan pracy w zakresie świadczonych specjalistycznych usług opiekuńczych**

Na podstawie zebranych informacji, opisie sytuacji klienta oraz jego diagnozie, a także rodzaju usług i ich zakresie, pracownik Działu Pomocy Środowiskowej opracowuje „Indywidualny plan pracy w zakresie świadczonych usług opiekuńczych” oraz w przypadku specjalistycznych usług opiekuńczych „Indywidualny plan pracy w zakresie świadczonych specjalistycznych usług opiekuńczych”. Indywidualne plany są zgodne z decyzją administracyjną ( załącznik nr 4 i załącznik nr 5).

## **6. Zlecenie wykonania usług**

Świadczenie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych przez Podmiot odbywa się na podstawie zlecenia usług zgodnego z decyzją administracyjną wydaną przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Kościanie ze wskazaniem w szczególności czasu wykonywania, rodzajem usług, zakresem usług. Za datę rozpoczęcia i zakończenia świadczenia usług uważa się datę wskazaną w decyzji administracyjnej ( załącznik nr 6).

## **7. Termin uruchomienia usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych.**

- 1) w ciągu 14 dni od złożenia wniosku pracownik socjalny przeprowadza wywiad środowiskowy,
- 2) w terminie 5 dni od daty przeprowadzenia wywiadu pracownik socjalny przekazuje dokumenty pracownikowi koordynującemu realizację usług opiekuńczych,
- 3) najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych wystawiana jest decyzja administracyjna przyznającą pomoc w formie usług opiekuńczych,
- 4) w sprawach niecierpiących zwłoki, wymagających pilnej interwencji pracownika socjalnego wywiad przeprowadza się niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia powzięcia wiadomości o potrzebie przyznania świadczenia z pomocy społecznej,
- 5) pracownicy socjalni przekazują dokumentację w sprawach niecierpiących zwłoki pracownikowi koordynującemu realizację usług opiekuńczych nie później niż następnego dnia po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego,
- 6) decyzja administracyjna w sprawach niecierpiących zwłoki wystawiana jest w dniu otrzymania wywiadu środowiskowego (nie później niż dnia następnego ),
- 7) rozpoczęcie świadczenia usług opiekuńczych następuje nie wcześniej niż w dniu odbioru decyzji przez klienta.



## **ROZDZIAŁ IV**

### **DOKUMENTACJA**

W Dziale Pomocy Środowiskowej prowadzona jest dokumentacja dotycząca funkcjonowania i organizowania pracy:

- 1) Karty pracy osób świadczących usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze ( załącznik nr 7 i załącznik nr 8).
- 2) Listy odpłatności klientów korzystających z usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.
- 3) Zawiadomienia dotyczące rozliczenia odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze ( załącznik nr 9 i załącznik nr 10).
- 4) Zaświadczenia lekarskie o stanie zdrowia kierowane do Ośrodka Pomocy Społecznej celem przyznania pomocy w formie usług opiekuńczych. ( załącznik nr 1).
- 5) Indywidualne plany pracy w zakresie świadczonych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych ( załącznik nr 4 i nr 5).
- 6) Zlecenia wykonania usług ( załącznik nr 6).
- 7) Wnioski o urlopowanie z usług ( załącznik nr 11).
- 8) Protokoły z kontroli ( załącznik nr 12).
- 9) Sprawozdania dotyczące organizowania i świadczenia usług opiekuńczych.
- 10) Rejestr umów o opłacie ponoszonej przez rodzinę za świadczenie usług opiekuńczych ( załącznik nr 13).
- 11) Dokumentację dotyczącą zlecenia i realizacji usług organizacjom pozarządowym i podmiotom prowadzącym działalność pożytku publicznego.
- 12) Dokumentację związaną z realizacją Programów Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

## **ROZDZIAŁ V**

### **KONTROLA**

Pracownik Działu Pomocy Środowiskowej koordynujący realizację usług prowadzi systematyczną kontrolę świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania klienta. Z kontroli sporządzany jest protokół. Dokument sporządzany jest w 3 jednobrzmiących egzemplarzach : dwa pozostają w Ośrodku Pomocy Społecznej ( jeden- w aktach sprawy klienta, jeden- w segregatorze dotyczącym kontroli usług, mieszczącym się w Dziale Pomocy Środowiskowej), jeden- przekazywany jest opiekunowi usług domowych realizującemu usługi opiekuńcze.

W przypadku stwierdzenia podczas kontroli nieprawidłowości, podejmowane są czynności wyjaśniające z podmiotem realizującym usługi opiekuńcze, a następnie przeprowadza ponowną kontrolę w terminie nie przekraczającym 30 dni, od dnia złożenia wyjaśnień przez podmiot realizujący usługi.

W okresie realizacji przyznanych usług opiekuńczych również pracownik socjalny z danego rejonu utrzymuje kontakt z opiekunem usług domowych świadczącym 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 strony/ świadka, który przekazuje do pracownika koordynującego wykonanie usług celem wyjaśnienia wskazanych nieprawidłowości.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Z treścią procedury organizowania i świadczenia usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi zapoznani zostają pracownicy Działu Pomocy Środowiskowej i Działu Realizacji Świadczeń Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie.
2. Procedura obowiązuje od dnia 1 stycznia 2020 r.

Kościan, dnia 30 grudnia 2019 r.