

**Standardy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych
realizowanych przez miasto Kraśnik w zakresie zadań własnych gminy**

Spis treści

Wprowadzenie	2
1. Definicja usług	3
2. Obszar działania	3
3. Cele i oczekiwane efekty realizacji usług opiekuńczych i specjalistycznych.....	4
4. Odbiorcy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.....	4
5. Procedura przyznawania, ustalania odpłatności za usługi i rozpoczęcie ich świadczenia...	5
6. Katalog usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.....	10
7. Rozliczanie usług	18
8. Kontrola, monitoring i nadzór realizacji usług.....	19
9. Wymogi formalne względem opiekunów świadczących pomoc w formie usług opiekuńczych	20
10. Kwalifikacje osób świadczących specjalistyczne usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi	21
11. Kodeks etyczny opiekunów.....	22
12. Instrukcja postępowania organizowania i świadczenia usług.....	23
13. Załączniki.....	24

Wprowadzenie

Opracowany dokument zawiera standardy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, realizowanych na rzecz osób wymagających pomocy w miejscu zamieszkania, na terenie miasta Kraśnika. Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej realizacja tych świadczeń o charakterze środowiskowym, jest zadaniem własnym i zarazem obowiązkiem gminy.¹ Generalne zasady wykonywania usług specjalistycznych określa rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z 22 września 2005 r.²

Podjęte w ramach celu działania, mają przyczynić się do deinstytucjonalizacji wsparcia, a tym samym do zmniejszenia liczby osób kierowanych do całodobowych placówek.

Celem opracowania niniejszych standardów jest zapewnienie odpowiedniej jakości usług opiekuńczych, ujednoczenie sposobu ich realizacji oraz zapewnienie jednolitych zasad dostępu do korzystania ze świadczeń dla mieszkańców Kraśnika.

Dokument zawiera m.in. katalog usług opiekuńczych i specjalistycznych oraz ich zakres i czynności, a także wymogi dla wykonawców i kodeks etyczny opiekunów. Ponadto określa wybrane procedury organizacyjne i administracyjne, związane ze świadczeniem tych usług .

¹ Art. 17 ust. 1, pkt 11 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej

² Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych

1. Definicja usług

Usługi opiekuńcze są świadczeniami 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 MOPS indywidualnie dla każdej osoby i jest uzależniony od jej 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 usługi opiekuńcze i 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 zawodowym³.

2. Obszar działania

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

W przypadkach szczególnie uzasadnionych sytuacją osobistą osoby ubiegającej się o świadczenie oraz w sprawach niecierpiących zwłoki, usługi mogą być świadczone także na rzecz osób przebywających na terenie miasta Kraśnik.

Świadczenia usługowe są wykonywane w miejscu zamieszkania odbiorcy oraz w jego najbliższym otoczeniu (przy uwzględnieniu lokalnej infrastruktury).

³ Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 16 luty 2023 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz. U. z 2023 r. poz.395).

3. Cele i oczekiwane efekty realizacji usług opiekuńczych i specjalistycznych

Celem usług jest podniesienie lub utrzymanie dotychczasowej jakości życia odbiorców usług 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 odbiorcy usług.

Założonym efektem realizacji usług, zgodnie z wypracowanymi standardami, będzie zapewnienie mieszkańcom Kraśnika jednakowych możliwości korzystania z usług, podniesienie jakości świadczonych usług, a także deinstytucjonalizacja wsparcia, m.in. poprzez wydłużenie okresu samodzielnego funkcjonowania odbiorców w dotychczasowym środowisku.

4. Odbiorcy usług opiekuńczych i specjalistycznych

Odbiorcami usług są osoby, które z powodu wieku, choroby, niepełnosprawności lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób.

Zgodnie z art. 6 pkt 9 i 10 ustawy o pomocy społecznej świadczenia w formie usług przysługują osobom samotnym,⁴ wymagającym pomocy innych osób, której nie mogą otrzymać, mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości.

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.

Odbiorcami specjalistycznych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi są osoby o szczególnych potrzebach, wynikających z rodzaju schorzenia i niepełnosprawności. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Polityki Społecznej z 22 września 2005r (Dz.U. z 2023, poz.395) wykonywanie tych usług wymaga szczególnych kwalifikacji zawodowych i doświadczenia osób świadczących usługi.

⁴ Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (t.j. Dz. U. 2023 poz. 901 ze zm.)

5. Procedura przyznawania, ustalania odpłatności za usługi i rozpoczęcia ich świadczenia

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kraśniku ze względu na miejsce zamieszkania lub pobytu odbiorcy usług przyznaje pomoc w formie usług opiekuńczych i/lub specjalistycznych, zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi (w szczególności ustawą o pomocy społecznej oraz rozporządzeniem w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego).

Dokonanie przez MOPS analizy sytuacji osoby ubiegającej się o przyznanie świadczenia oraz ustalenie zasadności przyznania pomocy w formie usług opiekuńczych i/lub specjalistycznych opiekuńczych oraz/lub specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi obejmuje również ustalenie możliwości zaspokojenia potrzeb osoby poprzez wykorzystanie jej własnych zasobów i uprawnień (w tym rodziny – wspólnie zamieszkującej lub mieszkającej oddzielnie).

Etap diagnozy poprzedzający przyznawanie lub odmowę przyznania usług dokonywany jest przez pracownika socjalnego w oparciu o rodzinny wywiad środowiskowy oraz jego aktualizację. Pracownik socjalny określa:

- indywidualne potrzeby odbiorcy, uwzględniając jego stopień samodzielności;
- stopień samodzielności w miejscu zamieszkania;
- własne możliwości odbiorcy;
- sytuację rodzinną i materialno-bytową;
- możliwości uzyskania wsparcia ze strony rodziny i środowiska, uwzględniając przy tym możliwości systemu pomocy społecznej;
- zakres usług w ramach przyznanego rodzaju usług;
- okres realizacji usług;
- wymiar godzinowy (dzienny i tygodniowy);
- miejsce świadczenia usług;
- w porozumieniu z odbiorcą usług potrzebę udzielenia pracy socjalnej oraz jej cele, które następnie we współdziałaniu z tą osobą realizuje w oparciu o instrumenty i narzędzia pracy socjalnej i środowiskowej;
- inne, nie wskazane wyżej, ale składające się na zadania pracowników socjalnych;

Pracownik socjalny MOPS informuje odbiorcę o stawce za jedną godzinę usług i/lub o możliwości zwolnienia z odpłatności. Pracownik socjalny MOPS zapoznaje odbiorcę z regulaminem

świadczenia usług opiekuńczych, które odbiorca podpisuje zobowiązując się do jego przestrzegania.

W przypadku osób ubiegających się o usługi wymagane jest zlecenie lekarskie. **Zlecenie lekarskie do specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi wypełnia lekarz psychiatra.**

Zlecenie lekarskie powinno zawierać wskazania co do zakresu:

zaleconych leków z dawkowaniem, zaleconej diety, czynności pielęgnacyjnych, stosowania okładów, zmiany opatrunków, mierzenia ciśnienia tętniczego, poziomu cukru.

Podczas wywiadu środowiskowego pracownik socjalny powinien ocenić, czy warunki mieszkaniowe (higieniczne i sanitarne) oraz posiadane przez odbiorcę usług i /lub jego rodzinę zasoby pozwalają na świadczenie usług opiekuńczych w godziwych warunkach.

Zwolnienie z odpłatności za specjalistyczne usługi ⁵

W szczególnie uzasadnionych przypadkach osoba zainteresowana może być, na jej wniosek lub na wniosek pracownika socjalnego, częściowo lub całkowicie zwolniona z ponoszenia odpłatności na czas określony, zwłaszcza ze względu na:

- a) konieczność korzystania co najmniej z dwóch rodzajów specjalistycznych usług;
- b) konieczność ponoszenia opłat za pobyt członka rodziny w domu pomocy społecznej lub ośrodku wsparcia i za pobyt członka rodziny w placówce opiekuńczo-wychowawczej, leczniczo - rehabilitacyjnej, opiekuńczo-leczniczej lub pielęgnacyjno-opiekuńczej;
- c) konieczność korzystania przez więcej niż jedną osobę w rodzinie z pomocy w formie specjalistycznych usług lub usług opiekuńczych, w tym co najmniej jedną przewlekle chorą;
- d) zdarzenie losowe;
- e) konieczność ponoszenia zwiększonych wydatków na leki, leczenie, rehabilitację własną lub członka rodziny.

⁵ Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych.

Zwolnienie z odpłatności za usługi opiekuńcze ⁶

Na wniosek osoby zobowiązanej do odpłatności za usługi opiekuńcze lub na wniosek członka rodziny tej osoby i za jej zgodą, albo na wniosek pracownika socjalnego, osoba zobowiązana do odpłatności może zostać częściowo lub całkowicie zwolniona z ponoszenia opłat na czas określony, jeżeli występuje co najmniej jedna z następujących przesłanek:

- konieczność sprawowania opieki w formie usług opiekuńczych w gospodarstwie domowym na rzecz więcej niż jednej osoby, w tym co najmniej jednej przewlekle chorej,
- konieczność ponoszenia opłat przez osobę zobowiązaną do odpłatności za pobyt członka rodziny w jednostce pomocy społecznej, placówce wychowawczej lub rehabilitacyjnej, po przedstawieniu dowodu wpłaty,
- ponoszenie udokumentowanych wydatków związanych z zapewnieniem świadczeniobiorcy dodatkowej opieki,
- posiadanie przez rodzinę trojga lub więcej małoletnich dzieci, będących na utrzymaniu rodziny,
- zdarzenie losowe.

Zlecenie usług jest równoznaczne z odbiorem przez opiekuna Karty Realizacji Usług Opiekuńczych obejmującej podstawowe dane dotyczące odbiorcy usług, w tym: imię i nazwisko odbiorcy, miejsce świadczenia usług, rodzaj i zakres czynności usług, okres przez który usługi mają być świadczone, wymiar godzinowy świadczonych usług (dzienny i tygodniowy).

Pod pojęciem wymiaru godzin świadczenia usług, rozumie się wyłącznie rzeczywisty czas świadczenia usług, w tym również wykonanie na rzecz odbiorcy usług zleconych czynności poza jego miejscem zamieszkania, takich jak np.: załatwianie spraw urzędowych, w tym dokonywanie opłat za usługi, czas robienia zakupów, czas realizacji recept (w sklepach/aptekach położonych najbliżej miejsca zamieszkania odbiorcy usług), czas zapisywania do lekarza i wizyty u lekarza, czas zaprowadzenia do placówek ochrony zdrowia, ośrodków wsparcia, czas załatwiania istotnych spraw odbiorcy usług itp. **Do czasu świadczenia usług nie wlicza się czasu dojazdu lub dojścia do mieszkania odbiorcy usług, czasu niezbędnego na przemieszczenie się opiekunów od jednego odbiorcy usług do drugiego, jeżeli opiekun świadczy usługi u kilku osób w ciągu jednego dnia. Przez 1 godzinę usług należy rozumieć „godzinę zegarową” tj. 60 minut.** ⁶

⁶ Na podstawie Uchwały Rady Miasta Nr XXXII/235/2016 z dnia 24 listopada 2016 r.

Przyznany zakres usług powinien być odpowiedni do przeprowadzonej przez pracownika socjalnego diagnozy, tzn. powinien obejmować wszystkie niezbędne czynności. Należy jednak zaznaczyć, że czynności mogą być wykonywane zamiennie tj. nie wszystkie muszą być realizowane podczas każdego dyżuru, o czym pracownik powinien poinformować odbiorcę usług. Opiekun rozpoczyna świadczenie usług na rzecz danego odbiorcy zgodnie ze wskazanym terminem na podstawie wydanej decyzji administracyjnej lub w trybie natychmiastowym w uzasadnionych nagłych przypadkach.

Przez nagłe przypadki rozumie się:

- powrót ze szpitala (tylko w uzasadnionych sytuacjach np. osoba niesamodzielna, samotna),
- gwałtowne pogorszenie się samodzielności ze względów zdrowotnych,
- śmierć/choroba osoby wspomagającej dotąd osobę niesamodzielną,

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 (art. 50a pkt 2, Ustawy o pomocy społecznej).

Jeżeli usługi wymagają kilku wejść w środowisko w ciągu dnia na rzecz jednego odbiorcy MOPS może oddelegować kilku opiekunów (maksymalnie 2 osoby), z zastrzeżeniem, że osoby te będą tworzyły stały zespół i odbiorca będzie poinformowany z wyprzedzeniem o zmianach składu opiekunów. Usługi są świadczone przez jedną osobę w danym czasie.

Jeżeli wymiar godzinowy usług na rzecz jednego odbiorcy przekraczał będzie średnio 40 godzin tygodniowo, MOPS może oddelegować kilku opiekunów (maksymalnie do 5 osób), z zastrzeżeniem, że osoby te będą tworzyły stały zespół i odbiorca będzie poinformowany z wyprzedzeniem o zmianach składu opiekunów.

MOPS nie może kierować do wykonywania usług u danego odbiorcy, osób będących członkami jego najbliższej rodziny lub takich, które z odbiorcą usług wspólnie mieszkają i/lub prowadzą gospodarstwo domowe, jak również jego opiekuna prawnego.

Pierwsze wejście opiekuna do nowego środowiska odbywa się w terminie wspólnie uzgodnionym z odbiorcą usług i pracownikiem socjalnym, w celu zapewnienia poczucia

bezpieczeństwa odbiorcom usług i zmniejszenia poziomu ich stresu, związanego z pojawieniem się w domu nowej, nieznanej osoby, w szczególności jeżeli odbiorcą usług jest osoba samotna. W uzasadnionych przypadkach pracownik socjalny MOPS w Kraśniku powiadamia telefonicznie o tym fakcie odbiorcę usług.

Opiekunowie zobowiązani są do natychmiastowego tj. w tym samym dniu, powiadomienia MOPS w Kraśniku o nierealizowanym dyżurze u odbiorcy oraz o zmianach w sytuacji życiowej odbiorcy usług:

- zgonie,
- umieszczeniu w domu pomocy społecznej,
- pobycie w zakładzie opiekuńczo-leczniczym lub szpitalu,
- nieobecności i/lub stałym opuszczeniu miejsca zamieszkania,
- pisemnej rezygnacji odbiorcy z usług,
- innej znaczącej zmianie mającej wpływ na wykonywanie usług.

MOPS Kraśnik zobowiązany jest do zapewnienia szkolenia z zakresu BHP dla opiekunów aby podwyższyć standardy świadczonych usług, podczas którego opiekunowie zostaną poinformowani oraz zobowiązani do właściwego postępowania w sytuacjach szczególnych takich jak: odniesienie poważnych obrażeń, ciężki stan zdrowia, zatrucie pokarmowe lub choroba zakaźna, zniszczenie lokalu w wyniku wandalizmu, kradzieży na szkodę odbiorcy usług itp.

Przez właściwe postępowanie w sytuacjach szczególnych rozumie się:

- wezwanie odpowiednich służb ratunkowych,
- udzielenie pierwszej pomocy przedmedycznej,
- przygotowanie niezbędnych dokumentów i rzeczy potrzebnych przy ewentualnej hospitalizacji,
- towarzyszenie odbiorcy usług do czasu przyjazdu odpowiednich służb,
- powiadomienie pracownika socjalnego o zaistniałej sytuacji.

Opiekun pobiera w MOPS druk Karty Realizacji Usług Opiekuńczych na nowy miesiąc w ostatnich 5 dniach roboczych danego miesiąca poprzedzającego świadczenie usługi.

Opiekun w MOPS pobiera Dziennik Rozliczenia Środków Finansowych w przypadku nowego odbiorcy usług. Dziennik ten prowadzi przez czas świadczenia usług rozliczając się z pobranych środków z odbiorcą usług i udostępnia go w czasie kontroli.

Opiekun dostarcza po przepracowanym miesiącu Kartę Realizacji Usług Opiekuńczych cz. II do MOPS w terminie do 3 dni roboczych każdego miesiąca.

Pracownicy MOPS weryfikują karty realizacji usług pod względem merytorycznym i formalnym. W przypadkach budzących wątpliwość opiekun w ciągu trzech dni zobowiązany jest do naniesienia poprawek.

6. Katalog usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi wraz z zakresem obowiązków opiekunów.

Katalog usług obejmuje czynności wykonywane w ramach usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych.

Usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspakajanie codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze są to usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.⁷

⁷ Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (t.j. Dz. U. 2023 poz. 901 ze zm.)

Zakres przyznanych usług, w tym konkretnych czynności, uzależniony jest od wielu czynników, w szczególności wykorzystania własnych zasobów i możliwości odbiorcy usług, jego stopnia samodzielności, możliwości uzyskania wsparcia ze strony rodziny i otoczenia oraz własnych zasobów gminy. Od stopnia samodzielności odbiorcy usług powinna zależeć także forma przyznanej pomocy (wsparcie, towarzyszenie, wykonanie). W przypadku osób mieszkających z rodziną, poszczególne czynności realizowane są wyłącznie na rzecz odbiorcy usług.

ZAKRES USŁUG OPIEKUŃCZYCH:

Czynności określone w przyznanym odbiorcy usług zakresie mogą być realizowane zamiennie.

Usługi opiekuńcze są świadczone 5 dni w tygodniu z wyłączeniem dni świątecznych. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, usługi mogą być realizowane także w sobotę i niedzielę. Usługi opiekuńcze są realizowane w godzinach 7:00–15:00 zgodnie z zakresem i terminem określonym przez MOPS. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się możliwość realizacji usług w innych godzinach, jednak nie później niż do 20:00. **Do czasu świadczenia usługi nie wlicza się czasu dojazdu lub dojścia opiekuna do mieszkania odbiorcy usług.**

1) Usługi związane z zaspokojeniem codziennych potrzeb życiowych

Zakupy

Przekazane przez odbiorcę usług opiekunowi środki finansowe, rozliczane będą przez opiekuna na podstawie dowodów zakupów. Opiekun obowiązany jest prowadzić ich ewidencję w formie dziennika rozliczania środków finansowych. W przypadku osób mieszkających z rodziną, poniższe czynności realizowane są wyłącznie na rzecz odbiorcy usług, a nie całej rodziny.

- a) Dokonywanie zakupów i dostarczanie niezbędnych do codziennej egzystencji artykułów ze środków finansowych odbiorcy usług, w sklepach/aptekach położonych najbliżej jego miejsca zamieszkania, w tym m.in.: artykułów żywnościowych, środków czystości, środków higienicznych, realizacja recept.
- b) Odbiór i dostarczenie pomocy rzeczowej.
- c) Pomoc w terminowym regulowaniu opłat ze środków finansowych odbiorcy usług.

Posiłki

W przypadku osób mieszkających z rodziną, poniższe czynności realizowane są wyłącznie na rzecz odbiorcy usług, a nie całej rodziny.

- a) przygotowanie prostych posiłków dla odbiorcy usług (w tym jednego gorącego), z uwzględnieniem diety (śniadanie, obiad, kolacja).
- b) dostarczenie obiadu z wyznaczonego przez MOPS podmiotu lub towarzyszenie w dotarciu do punktu gastronomicznego.
- c) podanie posiłku.
- d) pomoc przy spożywaniu posiłku lub karmienie.
- e) sprzątanie po posiłkach, a w przypadku osób mieszkających z rodziną zmywanie naczyń użytkowanych tylko przez odbiorcę usług.

Porządki

Sprzątanie wykonywane jest przy użyciu materiałów i środków czystości odbiorcy usług. Usługa nie obejmuje: gruntownego sprzątania mieszkania (m.in. sprzątania po remontach), mycia lamp wiszących i żyrandoli, mycia klatki schodowej, mycia krat i rolet zewnętrznych, trzepania i prania dywanów, chodników dywanowych, sprzątania balkonów, tarasów, ogródków, prac sezonowych (m.in. zagrabiania liści, odśnieżania posesji). W uzasadnionych przypadkach odśnieżanie może obejmować tylko dojście do posesji. W przypadku osób mieszkających z rodziną, poniższe czynności realizowane są wyłącznie na rzecz odbiorcy usług, i nie obejmują sprzątania mieszkania na rzecz całej rodziny. Docelowo sprzątanie oraz pranie powinno być realizowane w ramach zleconej usługi.

Sprzątanie

- a) mieszkania odbiorcy usług lub pokoju odbiorcy usług mieszkającego z rodziną (wycieranie kurzu, odkurzanie, zamiatanie, umycie podłogi przy użyciu mopa), nie częściej niż wycieranie kurzu max 3 razy w tygodniu, odkurzanie 3 max razy w tygodniu, mycie podłóg max 3 razy w tygodniu
- b) kuchni (m.in.: mycie blatów szafek, stołu, mycie kuchenki w zależności od potrzeb, czyszczenie lodówki max 1 raz w tygodniu),
- c) łazienki i urządzeń sanitarnych (m.in.: wanny, brodzika, muszli sedesowej, umywalki, baterii), sprzętu sanitarnego (np. miski do mycia, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego

ułatwiającego przemieszczanie się (m.in. wózka, balkonika, podnośnika), w zależności od potrzeb

- d) zmiana firan i zasłon max 2 razy w roku,
- e) mycie drzwi i framug oraz lampki nocnej 1 raz w miesiącu
- f) wynoszenie śmieci - codzienne
- g) zmiana bielizny pościelowej 1 raz w tygodniu, prześcielenie łóżka codziennie
- h) pranie ręczne bielizny osobistej i lekkiej odzieży w rękawiczkach (zapewnionych przez odbiorcę usług) w zależności od potrzeb.
- i) pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce 1 raz w tygodniu
- j) prasowanie drobnej odzieży 2 razy w tygodniu
- k) przynoszenie wody, w przypadku gdy w mieszkaniu nie ma dostępu do wody bieżącej i wynoszenie nieczystości, jeśli nie ma dostępu do kanalizacji - codziennie
- l) przynoszenie opału, palenie w piecu, wynoszenie popiołu - codziennie.

2) Opieka higieniczno-pielęgnacyjna

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

Czynności higieniczno-pielęgnacyjne:

- a) pomoc w przygotowaniu przyborów toaletowych,
- b) asystowanie w czasie mycia i kąpieli, w tym: mycie pleców, mycie głowy,
- c) czesanie,
- d) pomoc przy higienie jamy ustnej, protez zębowych,
- e) pomoc przy goleniu zarostu twarzy, pielęgnację paznokci rąk i nóg,
- f) pomoc w ubieraniu się, zmiana odzieży, bielizny osobistej,
- g) pomoc przy mierzeniu ciśnienia tętniczego, glikemii i temperatury ciała (aparaturą odbiorcy usług),
- h) zmiana drobnych opatrunków,
- i) wsparcie przy przejściu odbiorcy usług na wózek,
- j) inna, zalecona przez lekarza pielęgnacja – nie wymagająca medycznych kwalifikacji.

k) pomoc w załatwianiu czynności fizjologicznych, w tym m.in.: pomoc w zaprowadzaniu do toalety, pomoc w toalecie intymnej, pomoc w zmianie pieluchomajtek, podanie i utrzymanie w czystości basenu/ kaczki/ krzesła sanitarnego oraz wyniesienie nieczystości (pampersy, pieluchomajtki, wkładki itp.) do zewnętrznego pojemnika na odpady.

l) pomoc w przygotowaniu leków, wg pisemnych zaleceń lekarza.

3) Inne usługi, w tym zapewnienie kontaktów z otoczeniem:

Koszty bezpośrednio związane z realizacją usług pokrywa odbiorca usług, w tym m.in.: koszty przejazdu opiekuna (poza kosztami dojazdu do pracy). Koszty dojazdu do pracy ponosi opiekun bez względu na ilość osób objętych opieką.

a) umawianie wizyt lekarskich, pilnowanie terminu umówionych wizyt lekarskich, zgłoszenie potrzeby wizyty w środowisku pielęgniarki środowiskowej.

b) pomoc w uzasadnionych przypadkach związanych ze stanem zdrowia, w dotarciu i powrocie z placówek ochrony zdrowia, ośrodka wsparcia itp.

c) towarzyszenie odbiorcy usług w placówkach ochrony zdrowia (w uzasadnionych przypadkach związanych ze stanem zdrowia).

d) pomoc w załatwianiu spraw urzędowych w uzasadnionych przypadkach, jeżeli stan zdrowia uniemożliwia samodzielne wykonanie tej czynności.

e) zapewnienie kontaktu z otoczeniem oraz wspólne spędzanie czasu, w tym m.in.:

- towarzyszenie podczas spacerów,
- prowadzenie rozmów,
- czytanie prasy, książek i ich wymiana w bibliotece,
- towarzyszenie podczas drogi i pobytu do instytucji kultury, ośrodka rekreacji itp.,
- inne, dostosowane do sytuacji życiowej i zdrowotnej odbiorcy usług, lub których rodzina nie może zapewnić.

f) pomoc odbiorcy usług w opiece nad zwierzęciem domowym w wyjątkowych sytuacjach (nie jako samodzielna czynność, wyłącznie w połączeniu z innymi usługami), jeżeli jego posiadanie jest życiowo uzasadnione, pod warunkiem, że:

- właścicielem zwierzęcia jest odbiorca usług,
- zwierzę nie przejawia agresji,
- odbiorca usług przedstawi aktualne, obowiązkowe szczepienia zwierzęcia,

- odbiorca usług udostępni niezbędne akcesoria do wyprowadzenia zwierzęcia: smycz, obrożę/szelki, kaganiec,
- odbiorca zapewni karmę dla zwierzęcia oraz akcesoria i środki niezbędne do zapewnienia jego higieny np. kuweta, żwirek, torebki na odchody.

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

Czynności określone w przyznanym odbiorcy usług zakresie mogą być realizowane zamiennie.

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.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze są świadczone 5 dni w tygodniu z wyłączeniem dni świątecznych. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, usługi mogą być realizowane także w sobotę i niedzielę. Usługi opiekuńcze są realizowane w godzinach 7:00–15:00 zgodnie z zakresem i terminem określonym przez MOPS. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się możliwość realizacji usług w innych godzinach, jednak nie później niż do 20:00. **Do czasu świadczenia usługi nie wlicza się czasu dojazdu lub dojścia opiekuna do mieszkania odbiorcy usług.**

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 chorej, 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.

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 ich stosowania w tym w szczególności: rozkładanie i aplikacja leków trudnych do samodzielnego przyjęcia, z wyłączeniem iniekcji, mierzenie ciśnienia tętniczego, mierzenie glikemii i temperatury ciała aparaturą odbiorcy usług,
- e) w szczególnie uzasadnionych przypadkach - zmiana opatrunków (na zlecenie lekarza), pomoc w użyciu środków pomocniczych i materiałów medycznych, przedmiotów ortopedycznych, a także w utrzymaniu higieny, w tym w szczególności dla osób leżących:
 - mycie odbiorcy usług w łóżku (wyłącznie dla osoby leżącej),
 - higiena jamy ustnej, protez zębowych, mycie głowy,
 - pielęgnacja paznokci rąk i nóg,
 - kąpiel w asyście osoby drugiej lub przy użyciu sprzętu wspomagającego odbiorcy usług,
 - zmiana odzieży, bielizny osobistej i pościelowej, umycie/wymiana podkładu, opróżnienie i utrzymanie w czystości worka z moczem, basenu, „kaczki”, podawanie i odbieranie kaczki/basenu, opróżnianie/wymiana worka z wydaliniami,
 - zmiana pampersa/pieluchomajtek i innych środków pomocniczych oraz wyniesienie nieczystości (pampersy, pieluchomajtki, wkładki itp.) do zewnętrznego pojemnika na odpady,
 - ułożenie odbiorcy w łóżku i zmiana pozycji ułożeniowej, w sytuacji tego wymagającej w obecności drugiej osoby,
 - asystowanie przy przejściu odbiorcy usług na wózek/fotel w sytuacji tego wymagającej w obecności osoby drugiej lub przy użyciu sprzętu wspomagającego odbiorcy usług,
 - zapobieganie odleżynom i odparzeniom,
 - nacieranie i oklepywanie, stosowanie okładów i kompresów, pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo,

- przygotowanie posiłku (odgrzanie gorącego posiłku, przygotowanie kanapek) i podanie posiłku odbiorcy,
 - karmienie odbiorcy usług w razie takiej konieczności, podanie płynów,
 - inne zlecone przez lekarza
- f) pomoc w dotarciu do placówek ochrony zdrowia,
- g) pomoc w dotarciu do placówek rehabilitacyjnych.

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

- a) zgodnie z zaleceniami lekarskimi lub 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,

Pomoc mieszkaniowa, w tym:

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

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.

7. Rozliczanie usług

Rozliczenie obejmuje wyłącznie wykaz osób, którym świadczone w danym miesiącu usługi i które posiadają obowiązującą decyzję administracyjną (tzn. decyzja nie została uchylona lub MOPS nie stwierdził jej wygaśnięcia).

Opiekun dostarcza **Kartę Realizacji Usług Opiekuńczych** do MOPS w terminie do 3 dnia każdego miesiąca.

Pracownicy MOPS weryfikują Karty Realizacji Usług pod względem merytorycznym i formalnym. W przypadkach budzących wątpliwość opiekun w ciągu trzech dni zobowiązany jest do naniesienia poprawek.

8. Kontrola, monitoring i nadzór realizacji usług

Odbiorca usług ma prawo wyrażać własne oceny sposobu realizacji i jakości otrzymywanych usług. Opinie te mogą być artykułowane w formie ustnej, pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej. Odbiorca usług ma prawo przekazywania uwag dotyczących jakości świadczonych usług przedstawicielom wykonawcy. MOPS może uwzględnić zgłaszane przez odbiorców usług sugestie w zakresie ich realizacji.

MOPS w Kraśniku stosuje wewnętrzne procedury weryfikacji i zapewnienia wysokiej jakości usług, zgodnie z najlepszą praktyką branżową, w tym w ramach systematycznie realizowanych kontroli wewnętrznych.

MOPS przeprowadza działania monitorujące i kontrolne. Są one realizowane w formie zapowiedzianych lub niezapowiedzianych wejść do środowiska także w trakcie wykonywania usługi.

Podczas wizyty pracownik MOPS sprawdza fakt obecności opiekuna, czas jego przebywania w środowisku, a także jakość i sposób realizacji świadczonych usług, uwzględniając przy tym opinię odbiorcy usług, o ile możliwość wyrażenia opinii nie jest utrudniona z powodu stanu zdrowia. Wyniki procedury sprawdzającej są zapisywane na karcie kontroli usług. Sposób realizacji usług opiekuńczych, wykonywanych na rzecz każdego odbiorcy usług jest monitorowany i kontrolowany. Pierwsza kontrola odbywa się w ciągu pierwszych 3 miesięcy świadczenia usług, kolejna raz na sześć miesięcy. W uzasadnionych, szczególnych przypadkach kontrole będą prowadzone częściej, odpowiednio do potrzeb.

W uzasadnionych przypadkach kontrole są realizowane w środowisku przez pracownika socjalnego wspólnie z Kierownikiem Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kraśniku.

MOPS przeprowadza działania monitorujące i kontrolne realizacji usług opiekuńczych, wykorzystując wszystkie dostępne metody, w tym m.in. narzędzia komunikacyjne (telefon) . Wnioski z kontroli MOPS mogą stanowić podstawę do weryfikacji zakresu i wymiaru przyznanych usług.

Dla celów związanych z monitoringiem, ewaluacją lub ewentualnych celów kontrolnych Standardów, MOPS na koniec roku sprawozdawczego przygotowuje informacje o liczbie osób w danym miesiącu korzystających z pomocy społecznej w formie usług, z wyszczególnieniem ich rodzaju, liczbie osób kierowanych do pomocy instytucjonalnej.

9. Wymogi formalne względem opiekunów świadczących pomoc w formie usług opiekuńczych:

I. Wymagania niezbędne:

1. Obywatelstwo polskie.
2. Wykształcenie minimum podstawowe.
3. 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 zależnymi, wymagającymi opieki.
4. Posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych oraz korzystania z pełni praw publicznych.
5. Posiadanie stanu zdrowia pozwalającego na wykonywanie usług opiekuńczych.
6. Nieposzlakowana opinia.

II. Wymagania dodatkowe:

1. 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.
2. Umiejętności interpersonalne – łatwość nawiązywania kontaktu, empatia, cierpliwość.
3. Samodzielność, dyspozycyjność, komunikatywność, obowiązkowość, odpowiedzialność.
4. Umiejętność organizowania pracy w domu podopiecznego.
5. Wysoka kultura osobista.
6. Umiejętność obsługi urządzeń cyfrowych – telefon, tablet, telepaski.
7. Otwartość na różne formy doskonalenia zawodowego podnoszące jakość wykonywanych obowiązków.

10. Kwalifikacje osób 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 zawodowym⁸

Zgodnie z § 3 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 06 lipca 2006 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych specjalistyczne usługi opiekuńcze powinny 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.

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:

- szpitalu psychiatrycznym;
- jednostce organizacyjnej pomocy społecznej dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- placówce terapii lub placówce oświatowej do której uczęszczają dzieci z zaburzeniami rozwoju lub upośledzeniem umysłowym;
- ośrodka terapeutyczno-edukacyjno-wychowawczym;
- warsztacie terapii zajęciowej;
- innej jednostce niż wymienione powyżej świadczącej specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Osoby, które przed dniem wejścia w życie rozporządzenia z dnia 16 lutego 2023 r. posiadały co najmniej półroczny staż w zakładach rehabilitacyjnych, mogą świadczyć specjalistyczne usługi dla osób z zaburzeniami psychicznymi po dniu wejścia w życie Rozporządzenia Ministra Rodziny Polityki Społecznej z dnia 16 lutego 2023r (Dz. U. 2023 r. poz.395)

⁸ Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (t.j. Dz. U. 2023 poz. 901 ze zm.)

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.

Osoby świadczące specjalistyczne usługi w zakresie uczenia i rozwijania umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia, muszą posiadać udokumentowane przeszkolenie i doświadczenie w zakresie:

- umiejętności kształtowania motywacji do akceptowanych przez otoczenie zachowań,
- kształtowanie nawyków celowej aktywności,
- prowadzenia treningu zachowań społecznych (Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej 22 września 2005 r. § 3.4)

11. Kodeks etyczny opiekunów.

1. Kodeks etyczny obejmuje:

- a) budowanie i utrzymywanie pozytywnych relacji międzyludzkich,
- b) zachowanie zasad kultury osobistej,
- c) traktowanie odbiorcy usług w sposób podmiotowy, z należyтым szacunkiem, w tym poszanowanie intymności i godności również w relacjach z osobami o ograniczonym stanie świadomości,
- d) odpowiedni sposób prowadzenia rozmowy, w tym zwracanie się do odbiorcy usług z okazaniem szacunku i sympatii, z zachowaniem form grzecznościowych oraz przekazywanie informacji w sposób zrozumiały, z upewnieniem się, że odbiorca usług zrozumiał przekazaną treść,
- e) uwzględnienie woli, opinii, potrzeb i oczekiwań odbiorcy usług wraz z możliwością odmowy lub wyrażenia braku zgody na wykonanie jakiejś czynności lub sposobu jej realizacji, o ile nie koliduje to z ogólnie przyjętymi normami i nie naraża bezpieczeństwa, zdrowia i życia opiekunów i odbiorcy usług,
- f) wykonywanie usług w sposób niepowodujący dyskomfortu psychicznego lub fizycznego u odbiorcy usług,

- g) przestrzeganie tajemnicy służbowej (np. w kwestiach stanu zdrowia czy danych osobowych),
 - h) stosowanie zasady dyskrecji spraw odbiorcy usług,
 - i) niewykorzystywanie relacji z odbiorcą do realizacji własnych interesów,
 - j) nieskładanie niemożliwych do spełnienia obietnic,
 - k) nieprzekraczanie granic prywatności w relacjach z odbiorcą usług,
 - l) niewprowadzanie do mieszkania odbiorcy osób nieupoważnionych lub zwierząt,
 - m) niepalenie papierosów w mieszkaniu odbiorcy usług,
 - n) nieużywanie alkoholu lub innych środków psychoaktywnych przed rozpoczęciem i w trakcie realizacji usług,
 - o) nieudostępnianie odbiorcy alkoholu lub innych środków psychoaktywnych,
 - p) dbałość o rzeczy osobiste odbiorcy usług oraz powierzone środki finansowe,
 - q) nieprzyjmowanie korzyści materialnych,
 - r) niepodejmowanie jakichkolwiek zobowiązań w imieniu odbiorcy,
 - s) interweniowanie w sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu odbiorcy usług,
 - t) okazywanie odbiorcy usług życzliwego zainteresowania jego sprawami,
 - u) zachęcanie do podejmowania lub podtrzymywania relacji ze społecznością lokalną (np. sąsiedzkich) i rodziną.
2. Uzupełnieniem kodeksu etycznego opiekunów jest Regulamin Świadczenia Usług Opiekuńczych na terenie miasta Kraśnik, określający podstawowe prawa i obowiązki odbiorców i zasady korzystania z w/w. świadczeń.

12. Instrukcja postępowania organizowania i świadczenia usług

1. Przyjęcie wniosku lub protokołu z ustnego zgłoszenia.
2. Przyjęcie zlecenia lekarskiego.
3. Przeprowadzenie wywiadu środowiskowego na druku kwestionariusza rodzinnego wywiadu środowiskowego cz. I lub cz. IV.
4. Zapoznanie odbiorcy usług z regulaminem świadczenia usług podczas wywiadu środowiskowego.
5. Wydanie decyzji administracyjnej.

6. Zapoznanie opiekuna z regulaminem świadczenia usług oraz kodeksem etycznym podczas podpisywania umowy o świadczenie usług.
7. Przekazanie przez MOPS opiekunowi karty realizacji usług opiekuńczych cz. I. cz. II, cz. III, cz. IV oraz dziennika rozliczenia środków finansowych.
8. Zwrot przez opiekuna do MOPS karty realizacji usług opiekuńczych cz. II po przepracowanym miesiącu.
9. Sytuacje, które wymagają wyjaśnienia będą rozstrzygane przez pracownika socjalnego na druku – karta działań wyjaśniających.
10. Kontrola odbywa się w miejscu zamieszkania odbiorcy usług i przeprowadza ją pracownik socjalny wykorzystując kartę kontroli usług opiekuńczych.

13. Załączniki

- **Wniosek o udzielenie pomocy** (załącznik nr 1).
- **Protokół z ustnego zgłoszenia** (załącznik nr 2).
- **Regulamin świadczenia usług na terenie miasta Kraśnika** (załącznik nr 3).
- **Dziennik Rozliczania Środków Finansowych** (załącznik nr 4).
- **Karta Realizacji Usług Opiekuńczych cz.I** (załącznik nr 5).
- **Karta Realizacji Usług Opiekuńczych cz.II** (załącznik nr 6).
- **Zakres usług opiekuńczych** (załącznik nr 7).
- **Zakres specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi** (załącznik nr 8).
- **Karta Działań Wyjaśniających** (załącznik nr 9).
- **Harmonogram Pracy Opiekuna** (załącznik nr 10).
- **Karta Kontroli Usług Opiekuńczych** (załącznik nr 11A, 11B, 11C).
- **Kodeks Etyczny Opiekunów** (załącznik nr 12).
- **Zlecenie objęcia opieką w formie usług opiekuńczych** (załącznik nr 13)