

Zarządzenie Nr 9 / 2024
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Kędzierzynie-Koźlu
z dnia 23 kwietnia 2024 r.

**w sprawie wprowadzenia standardów dotyczących usług opiekuńczych oraz
specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych
dla osób z zaburzeniami psychicznymi, świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy
Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu**

Na podstawie § 7 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadzam Standardy dotyczące usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu w brzmieniu stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Uchyla się Zarządzenie nr 28/2020 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu z dnia 25 września 2020r. w sprawie wprowadzenia standardów dotyczących usług opiekuńczych świadczonych dla osób starszych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu.

§ 3. 1. Zobowiązuje kierowników działów do zapoznania z niniejszym zarządzeniem wszystkich pracowników.

2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega publikacji na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy
Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu
Agata Morkis (-)

**STANDARDY DOTYCZĄCE USŁUG OPIEKUŃCZYCH ORAZ SPECJALISTYCZNYCH USŁUG
OPIEKUŃCZYCH, Z WYŁĄCZENIEM SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH DLA OSÓB
Z ZABURZENIAMI PSYCHICZNYMI, ŚWIADCZONYCH PRZEZ MIEJSKI OŚRODEK POMOCY
SPOŁECZNEJ W KĘDZIERZYNIE-KOŹLU**

§ 1

Zasady ogólne

1. Standardy określają ogólne zasady działania w trakcie realizacji czynności opiekuńczych na rzecz klientów usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, a także zasady współdziałania z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu w określonych sytuacjach, w celu zapewnienia ciągłości opieki i bezpieczeństwa usługobiorców.
2. Istnienie standardów zwiększa jakość usług i służy promocji usług w społeczeństwie.
3. Standardy chronią osobiste dobra ludzi zaangażowanych w udzielanie usług, innych niż usługobiorca i osoba świadcząca usługi.
4. Standardy pomagają usługobiorcom rozstrzygać wątpliwości co do słuszności i etyczności postępowania osoby świadczącej usługi w trakcie realizacji usług.
5. Osoby świadczące usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, są bezwzględnie zobowiązane do przestrzegania niniejszych standardów.

§ 2

Słowniczek pojęć

- 1. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu** – jednostka organizacyjna pomocy społecznej.
- 2. Usługobiorca** – osoba korzystająca ze świadczeń w ramach systemu pomocy społecznej w postaci usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.
- 3. Dział Usług Opiekuńczych** - komórka organizacyjna Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej z siedzibą przy ul. Reja 2a w Kędzierzynie-Koźlu, której zadaniem jest organizowanie i koordynacja świadczenia pomocy w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania usługobiorcy.
- 4. Osoba świadcząca usługi** – opiekun / opiekunka, pielęgniarz / pielęgniarzka, fizjoterapeuta – osoby zatrudnione w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu w celu świadczenia usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, w miejscu zamieszkania usługobiorcy.
- 5. Dane osobowe** - wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Osoba możliwa do zidentyfikowania jest osobą, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników, określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne.
- 6. Tajemnica służbowa** – informacja uzyskana na temat usługobiorcy dotycząca sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia usługobiorcy, jego rodziny i otoczenia.
- 7. Osoba samotna** - osoba nie pozostająca w związku małżeńskim i nieposiadająca wstępnych ani zstępnych.
- 8. Osoba samotnie gospodarująca**- osoba prowadząca jednoosobowe gospodarstwo domowe.
- 9. Ciężkie prace porządkowe** - odśnieżanie, mycie klatki schodowej, gruntowne sprzątnięcie mieszkania (w tym po remontach), trzepanie i pranie dywanów oraz chodników, mycie drzwi oraz framug, mycie lamp i żyrandoli, mycie okien, zmiana firan i zasłon, sprzątnięcie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków, piwnic, strychów.

§ 3

Przedmiot usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi

Usługi opiekuńcze to świadczenia niepieniężne z pomocy społecznej przyznawane osobom wymagającym pomocy innych osób, obejmujące pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację a także w miarę możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, są to usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.

§ 4

Cel usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi

Celem usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, świadczonych w miejscu zamieszkania usługobiorcy jest umożliwienie mu dalszego i jak najdłuższego funkcjonowania w swoim dotychczasowym środowisku, mimo doświadczanych ograniczeń w samodzielnym zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb oraz barier w integracji ze środowiskiem. Działalność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu w zakresie usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych zmierza do utrzymania osoby starszej, chorej lub niepełnosprawnej na dotychczasowym poziomie sprawności fizycznej oraz samodzielności. Organizacja świadczenia usług zakłada możliwie jak najwyższą partycypację osoby objętej usługami w wykonywanie poszczególnych czynności (usługi mają charakter wspierająco - aktywizujący a nie wyręczający).

Usługi opiekuńcze świadczone są adekwatnie do rozpoznanych potrzeb, zakładają udział usługobiorcy podczas wykonywania poszczególnych czynności wchodzących w zakres usług oraz zakładają ścisłą współpracę z najbliższym otoczeniem usługobiorcy.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze świadczone są zgodnie z zaleceniami lekarskimi, specjaliści z zakresu rehabilitacji ruchowej lub fizjoterapii.

§ 5

Zakres usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi

1. Zakres przestrzenny usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi:
 - 1) usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, są organizowane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu i świadczone dla mieszkańców Gminy Kędzierzyn-Koźle;
 - 2) realizacja usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, odbywa się w miejscu zamieszkania osoby objętej pomocą oraz w najbliższym otoczeniu miejsca zamieszkania usługobiorcy (m.in. sklep, apteka, itp.).

2. Zakres podmiotowy usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi,:
 - 1) pomoc w formie usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, przysługuje osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości;
 - 2) pomoc w formie usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, może być również przyznana:

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

Zakres rzeczowy usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Przyznając usługi Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu ustala indywidualny zakres usług (wzór stanowi załącznik nr 1 do Standardów dotyczących usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu) ze wskazaniem konkretnych czynności, mając na uwadze:

- konieczność zaspokojenia niezbędnych potrzeb osoby wymagającej wsparcia odpowiadający celom i mieszczący się w możliwościach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu,
- sytuację socjalno-bytową i rodzinną usługobiorcy (zaangażowanie osób zobowiązanych do opieki) oraz możliwości usługobiorcy, takie jak stan zdrowia, stopień samodzielności oraz sprawność psychofizyczna.

Uzgodniony zakres usług może ulec zmianie w przypadku pogorszenia się lub polepszenia stanu zdrowia usługobiorcy, w związku z czym będzie regularnie aktualizowany w trakcie trwania decyzji przyznającej usługi opiekuńcze.

Ustalając indywidualny zakres usług klient zostaje poinformowany, iż integralną częścią każdej usługi jest budowanie relacji osoby świadczącej usługi z usługobiorcą, wspólne planowanie udzielanego wsparcia poprzez rozłożenie koniecznych do wykonania czynności w czasie, przygotowanie do wykonania poszczególnych czynności oraz ich realizacja.

Usługobiorca zostaje poinformowany o nierealizowaniu przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu ciężkich prac porządkowych.

Rzeczowy zakres usług opiekuńczych obejmuje:

1. usługi o charakterze opiekuńczo - pielęgnacyjnym:

1) dla osób samotnych:

- toaleta ciała (toaleta całego ciała, mycie włosów, pomoc przy kąpeli, toaleta w łóżku osób leżących lub osób z problemami w przemieszczaniu się),
- pomoc w utrzymaniu higieny osobistej (podmywanie, czesanie włosów, pielęgnacja jamy ustnej, czyszczenie protez zębowych, golenie, higiena paznokci rąk i nóg),
- pomoc przy rozbieraniu, ubieraniu i przebieraniu,
- zmiana bielizny pościelowej,
- stanie łóżka,
- zmiana pieluchomajtek,
- pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych,
- zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń,
- zgłaszanie wizyt lekarskich lub pielęgniarki środowiskowej,
- realizacja recept ze środków pieniężnych klienta,
- nadzór nad przyjmowaniem leków,
- dostarczanie posiłków w dedykowanych do tego naczyniach, będących własnością usługobiorcy (menażki),
- przygotowanie posiłków oraz pomoc w spożywaniu lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia klienta),
- mierzenie ciśnienia, temperatury,
- uiszczanie opłat ze środków pieniężnych klienta;

2) dla osób posiadających rodzinę:

- toaleta ciała (toaleta całego ciała, mycie włosów, pomoc przy kąpeli, toaleta w łóżku osób leżących lub osób z problemami w przemieszczaniu się),
- pomoc w utrzymaniu higieny osobistej (podmywanie, czesanie włosów, pielęgnacja jamy ustnej, czyszczenie protez zębowych, golenie, higiena paznokci rąk i nóg),
- pomoc przy rozbieraniu, ubieraniu i przebieraniu,
- zmiana bielizny pościelowej,
- stanie łóżka,
- pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych,
- zmiana pieluchomajtek,
- zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń,

- mierzenie ciśnienia, temperatury,
- dostarczanie posiłków w dedykowanych do tego naczyniach, będących własnością usługobiorcy (menzażki),
- pomoc przy spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia klienta).

2. Usługi o charakterze gospodarczym:

1) dla osób samotnych:

- donoszenie wody, opału, wynoszenie popiołu,
- wynoszenie śmieci,
- utrzymanie w czystości pomieszczeń, z których korzysta usługobiorca ,m.in. odkurzanie, zmywanie podłóg mopem, wycieranie kurzu (raz w tygodniu lub według potrzeb) przy użyciu środków czystości klienta, w zakres wchodzi 4 pomieszczenia: kuchnia, łazienka, 1 pokój, przedpokój,
- utrzymanie czystości w toalecie (wanny lub brodzika, muszli sedesowej, zlewu i baterii) i sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego (np. wózka inwalidzkiego, podnośnika),
- pozostawianie w porządku pomieszczeń po wykonanej usłudze, np. łazienki po kąpielii czy kuchni po przygotowaniu posiłków, itp.,
- pranie, rozwieszanie i prasowanie prania lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni,
- dokonywanie zakupów i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym artykułów w sklepach w pobliżu miejsca zamieszkania usługobiorcy lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu,
- prowadzenie ewidencji wydatków i rozliczanie się z wydatkowanych pieniędzy,
- mobilizowanie usługobiorcy do wykonywania codziennych czynności,
- rozmowa z usługobiorcą, wysłuchanie, wspieranie;

2) dla osób posiadających rodzinę:

- dokonywanie drobnych zakupów i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym artykułów w sklepach w pobliżu miejsca zamieszkania usługobiorcy lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu,
- pozostawianie w porządku pomieszczeń po wykonanej usłudze, np. łazienki po kąpielii czy kuchni po przygotowaniu posiłków, itp.,

- w wyjątkowych przypadkach utrzymywanie w czystości pomieszczeń, w zakres wchodzi 1 pomieszczenie, tj. pokój, w którym przebywa usługobiorca,
- wynoszenie śmieci,
- pranie i rozwieszanie prania lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni,
- prowadzenie ewidencji wydatków i rozliczanie się z wydatkowanymi pieniędzmi,
- mobilizowanie usługobiorcy do wykonywania codziennych czynności,
- rozmowa z usługobiorcą, wysłuchanie, wspieranie.

3. Inne czynności niezbędne do prawidłowego funkcjonowania usługobiorcy, które nie zostały wyżej opisane (np. doprowadzenie na zabiegi rehabilitacyjne, do przychodni, spacer czy aktywizacja).

Przyznając specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu ustala zakres usług w oparciu o zalecenia lekarskie przedstawione w załączonych do wniosku zaświadczeniach.

Rzeczowy zakres specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, obejmuje:

- rehabilitację fizyczną i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu.

Szczegółowy zakres i wymiar usług określany jest przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu indywidualnie dla każdej osoby wymagającej wsparcia, biorąc pod uwagę:

- a) konieczność zaspokojenia podstawowych i niezbędnych potrzeb,
- b) sytuację socjalno - bytową i rodzinną osoby, jej stan zdrowia i sprawność psychofizyczną,
- c) możliwości wykorzystania usprawnień i zasobów osoby oraz jej otoczenia (rodzina, pomoc sąsiedzka, wolontariat itp.).

§ 6

Warunki realizacji usług

1. Warunki ogólne:

1) Usługobiorca nie może spożywać alkoholu ani być pod jego wpływem w trakcie realizacji usługi.

2) Usługobiorca nie powinien palić tytoniu w obecności osoby świadczącej usługi, jeśli osoba świadcząca usługi nie wyrazi na to zgody.

3) Usługobiorca o ile jest to możliwe, powinien udostępnić osobie świadczącej usługi dostęp do wody bieżącej w celu umycia rąk oraz umożliwić skorzystanie z toalety.

4) Jako zachowania niedopuszczalne w stosunku do osoby świadczącej usługi traktuje się:

- a) stosowanie przemocy (popychanie, szturchanie, rzucanie przedmiotami, itp.),
- b) podnoszenie głosu,
- c) stosowanie obraźliwych i wulgarnych zwrotów,
- d) dyskryminowanie ze względu na wygląd, wyznanie, pochodzenie, wiek, itp.,
- e) zachowania przekraczające granice sfery intymnej,
- f) wymuszanie wykonywania czynności wykraczających poza zakres i wymiar przyznany decyzją.

2. Warunki mieszkaniowe niezbędne do realizacji usług.

Mieszkanie usługobiorcy powinno zostać przystosowane do świadczenia usług, należy usunąć lub wyrazić zgodę na usunięcie przeszkód i zagrożeń na drodze ciągów komunikacyjnych w mieszkaniu tak, aby umożliwić swobodne i bezpieczne przemieszczanie się osoby świadczącej usługi. W przypadku świadczenia usług opiekuńczych w formie pielęgnacji osoby leżącej, należy zapewnić łóżko rehabilitacyjne, co poprawi komfort pracy osoby świadczącej usługi, jak również osoby wymagającej wsparcia. W sytuacji posiadania zwierzęcia domowego przez usługobiorcę wymagane zapewnienie osobie świadczącej usługi bezpiecznych warunków świadczenia usług np. poprzez zamknięcie zwierzęcia w innym pomieszczeniu.

3. Warunki materialne niezbędne do zapewnienia realizacji usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, w miejscu zamieszkania zapewnia usługobiorca i jego rodzina. Niezależnie od sytuacji materialnej usługobiorcy, usługa winna zostać realizowana z dostosowaniem do indywidualnych warunków.

Stan sanitarny lokalu powinien umożliwiać świadczenie usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, powinien być wyposażony w niezbędne do wykonania zleconych czynności opiekuńczych sprzęty gospodarstwa domowego, środki czystości i przybory toaletowe (miska, myjka, ręczniki, rękawiczki, mydło, proszek do prania itp.), środki

kosmetyczne, materiały higieniczne, preparaty pielęgnacyjne, niezbędne środki pomocnicze, w tym pieluchomajtki, wkładki urologiczne, podkłady zabezpieczające pościel i łóżko (wg potrzeb).

4. Warunki żywieniowe w miejscu zamieszkania usługobiorcy.

W miarę swoich możliwości usługobiorca powinien spożywać posiłki i napoje samodzielnie, siedząc przy stole. W zależności od rodzaju niesprawności należy stosować sprzęt pomocniczy: specjalistyczne kubki, pojniki, serwetki gumowe, stoliki przyłóżkowe, sztucze mające kształty dostosowany do potrzeb osób z przykurczami lub porażeniami dłoni, które powinien zakupić usługobiorca lub jego rodzina. Przy udzielaniu pomocy osoba świadcząca usługi stosuje zasadę aktywizującą, polegającą na wzmacnianiu samodzielności usługobiorcy, dającą poczucie jego niezależności oraz indywidualnego podejścia.

§7

Obowiązki osób świadczących usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi

1. Sumienne, staranne, rzetelne i efektywne wykonywanie obowiązków zawodowych.
2. Zachowanie tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat usługobiorcy (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), jego rodziny i otoczenia. Osoba świadcząca usługi zobowiązana jest do nieujawniania osobom nieuprawnionym informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług oraz do ochrony danych osobowych usługobiorcy.
3. Dbałość o dobro usługobiorcy, w tym o jego mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania innych osób do mieszkania usługobiorcy.
4. Posiadanie i okazywanie podczas wykonywania obowiązków służbowych legitymacji wystawionej przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu (wzór legitymacji stanowi załącznik nr 2 do Standardów dotyczących usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu).

5. Przestrzeganie zasad współżycia społecznego w kontaktach z usługobiorcą oraz jego rodziną, w tym stosowanie zwrotów grzecznościowych, o ile osoby te nie wyraziły woli zwracania się do nich w inny sposób.
6. Przestrzeganie przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych.
7. Używanie jednorazowych rękawiczek podczas wykonywania czynności, przy których dochodzi do kontaktu z materiałem biologicznym.
8. Przestrzeganie zachowań etycznych:
 - a) korzystanie z uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały powierzone,
 - b) wykonywanie powierzonych obowiązków rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poszanowaniem godności usługobiorcy oraz własnej,
 - c) nie przyjmowanie żadnych nieetycznych propozycji.
9. Bezstronna i bezinteresowna współpraca z rodziną i instytucjami przy rozwiązywaniu problemów dotyczących świadczenie usług opiekuńczych nad usługobiorcą (współpraca z pracownikiem socjalnym, pielęgniarką środowiskową a także lekarzem rodzinnym).
10. Nie obarczanie usługobiorcy osobistymi problemami.
11. Świadczenie usług w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.
12. Osoba świadcząca usługi w toku czynności usługowych nie powinna postępować w sposób godzący w interesy usługobiorcy, interesy Gminy Kędzierzyn-Koźle, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu.
13. Niezwłoczne informowanie swojego przełożonego:
 - a) o braku możliwości świadczenia usług, np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu usługobiorcy, nagłego zdarzenia losowego,
 - b) o trudnościach w realizacji usług w miejscu zamieszkania usługobiorcy, w tym o braku możliwości podjęcia usług z przyczyn leżących po stronie usługobiorcy, jego rodziny lub innych osób np. braku możliwości wejścia do mieszkania osoby objętej usługami,
 - c) o czasowej rezygnacji z usług (np. ze względu na wyjazd usługobiorcy lub przyjazd rodziny).

14. Natychmiastowe powiadamianie kierownika Działu Usług Opiekuńczych oraz pracownika socjalnego (telefonicznie lub osobiście) o zmianach dotyczących sytuacji życiowej usługobiorcy, a w szczególności o:
 - a) zgonie,
 - b) umieszczeniu w domu pomocy społecznej,
 - c) pobycie w zakładzie opiekuńczo-leczniczym lub szpitalu,
 - d) stałym lub czasowym opuszczeniu miejsca zamieszkania,
 - e) rezygnacji z usług opiekuńczych przez usługobiorcę,
 - f) innych sytuacjach związanych z zagrożeniem zdrowia lub życia usługobiorcy.
15. Rozliczanie się tego samego dnia na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty z otrzymanych pieniędzy przeznaczonych na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków.
16. Prowadzenie zeszytu rozliczeń finansowych dokonywanych w imieniu usługobiorcy, zawierającego dowody potwierdzające poszczególne wydatki (np. paragony).
17. Osoba świadcząca usługi, która nie posiada kwalifikacji i odpowiednich uprawnień zawodowych, nie może wykonywać, nawet na prośbę lub za zgodą usługobiorcy, czynności przypisanych osobom o określonych kompetencjach zawodowych (np. czynności pielęgnacyjnych lub leczniczych zastrzeżonych dla zawodu pielęgniarki, czynności rehabilitacyjnych).
18. Gdy w trakcie wykonywania usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, nastąpi nagłe pogorszenie stanu zdrowia usługobiorcy osoba świadcząca usługi zobowiązana jest natychmiast wezwać Pogotowie Ratunkowe.
19. W przypadku przewiezienia nieprzytomnego usługobiorcy do szpitala lub w przypadku jego zgonu, osoba świadcząca usługi jest zobowiązana niezwłocznie, za pisemnym potwierdzeniem, przekazać klucze od mieszkania lub inne rzeczy będące własnością usługobiorcy osobie wskazanej w trakcie powierzenia kluczy do mieszkania, bądź poinformować, iż są one do odbioru w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu – Dział Usług Opiekuńczych.
20. Jeśli osoba świadcząca usługi dysponuje środkami pieniężnymi zmarłego usługobiorcy, zobowiązana jest do niezwłocznego rozliczenia się z tych środków z opiekunem prawnym

klienta lub rodziną klienta, za pisemnym potwierdzeniem tego faktu w prowadzonym zeszycie rozliczeń finansowych.

21. Gdy mimo umówionego wcześniej z usługobiorcą terminu świadczenia usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, występują trudności w dostaniu się do mieszkania, osoba świadcząca usługi ma obowiązek pozyskania informacji od osób zamieszkujących w pobliżu usługobiorcy (np. sąsiadów) czy był on widziany i jaka może być przyczyna jego nieobecności.
22. Jeżeli zachodzi podejrzenie, że usługobiorca może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, osoba świadcząca usługi zobowiązana jest do natychmiastowego wezwania odpowiednich służb przez kontakt telefoniczny z numerem alarmowym 112.
23. W przypadku, gdy usługobiorca został przewieziony do szpitala lub nastąpił jego zgon, osoba świadcząca usługi jest zobowiązana niezwłocznie powiadomić o tym fakcie następujące osoby i instytucje:
 - a) opiekuna prawnego (jeśli został ustanowiony),
 - b) rodzinę usługobiorcy,
 - c) kierownika Działu Usług Opiekuńczych lub pracownika administracyjnego Działu Usług Opiekuńczych,
 - d) pracownika socjalnego.
24. W każdym dniu realizacji usług osoba świadcząca usługi zapisuje na odpowiednim dokumencie wystawionym przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu wymiar oraz godziny rozpoczęcia i zakończenia zrealizowanych usług w danym dniu i usługobiorca lub opiekun prawny potwierdza własnoręcznym podpisem ich wykonanie. Niedopuszczalne jest podpisywanie dokumentu jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca (wzór dokumentu stanowi załącznik nr 3 do Standardów dotyczących usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu).
25. Każda godzina usługi opiekuńczej lub specjalistycznej usługi opiekuńczej, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz usługi dostarczenia posiłku, rozpoczyna się oraz kończy w miejscu zamieszkania osoby objętej

usługami. Niedopuszczalne jest wykonywanie „po drodze” następujących czynności: dokonywanie zakupów, realizacja recept, zgłaszanie wizyt lekarskich, uiszczanie opłat.

26. Rozliczenie realizacji usług następuje na podstawie wykazu faktycznie wykonanych usług w ramach wymiaru określonego w decyzji, potwierdzonych własnoręcznym podpisem przez usługobiorcę lub jego opiekuna prawnego.

27. Osobie świadczącej usługi zabrania się:

- 1) czerpania korzyści finansowych lub materialnych ze szkodą dla usługobiorcy lub jego bliskich (działań na rzecz uzyskania spadku, darowizny, kredytu, pożyczki lub innych czynności powodujących przysporzenie korzyści majątkowych dla osoby świadczącej usługi kosztem usługobiorcy oraz innych czynności wykorzystujących ograniczoną możliwość oceny sytuacji przez usługobiorcę, które prowadzą do szkody dla niego lub jego bliskich),
- 2) dokonywania meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) usługobiorcy,
- 3) organizowania pochowku zmarłego usługobiorcy. Sprawieniem pogrzebu osób samotnych zajmuje się w imieniu Gminy Kędzierzyn-Koźle – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu,
- 4) posługiwania się kartą płatniczą lub kredytową usługobiorcy,
- 5) przekazywania przez osobę świadczącą usługi, osobom nieupoważnionym i bez zgody usługobiorcy informacji jego dotyczących, w szczególności dotyczących pochodzenia rasowego lub etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub filozoficznych, przynależności wyznaniowej, partyjnej lub związkowej, jak również danych o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym oraz danych dotyczących skazań, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym,
- 6) korzystania z telefonu usługobiorcy w celach prywatnych.

28. Prawa osób świadczących usługi:

- 1) osoba świadcząca usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, ma prawo odmówić wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu, np. dźwigania podopiecznego unieruchomionego przy przemieszczaniu go z łóżka na fotel, jeżeli jest sama i nie może skorzystać z pomocy innych osób oraz nie dysponuje sprzętem wspomagającym;

- 2) osoba świadcząca usługi ma prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych czynności i etyką zawodową;

**Załącznik nr 1 do Standardów
dotyczących usług opiekuńczych oraz
specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem
specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi,
świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
w Kędzierzynie-Koźlu**

USTALENIE ZAKRESU CZYNNOŚCI W RAMACH USŁUG OPIEKUŃCZYCH ŚWIADCZONYCH W MIEJSCU ZAMIESZKANIA USŁUGOBIORCY			
Nazwisko i imię			
Adres zamieszkania:			
Zakres usług opiekuńczych obejmuje:		Osoby samotne	Osoby w rodzinie
1.	Czynności pielęgnacyjne, w tym:		
a)	kąpiel lub toaleta w łóżku osób leżących lub z problemami w przemieszczaniu się (m.in. toaleta całego ciała lub pomoc przy kąpieli, mycie i czesanie włosów, higiena paznokci u rąk i nóg)		
b)	pomoc w utrzymaniu higieny osobistej (m.in. podmywanie, czesanie włosów, pielęgnacja jamy ustnej, czyszczenie protez zębowych, golenie)		
c)	zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń		
d)	pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych		
e)	zmiana pieluchomajtek		
f)	mierzenie ciśnienia, temperatury		
g)	rozbieranie, ubieranie i przebieranie, bądź wsparcie w wykonywaniu czynności		
h)	zmiana bielizny pościelowej		
i)	zgłaszanie wizyt lekarskich lub pielęgniarki środowiskowej		
j)	realizacja recept ze środków pieniężnych klienta		
k)	pomoc w dozowaniu leków (nadzór nad ich przyjmowaniem)		
l)	dostarczanie posiłków w dedykowanych do tego naczyniach, będących własnością usługobiorcy (misa) z uwzględnieniem zalecanej diety		
m)	przygotowanie posiłków (śniadanie, podwieczorek, kolacja)		
n)	pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie (o ile wymaga tego stan zdrowia klienta)		
o)	słanie łóżka		
2.	Czynności gospodarcze, w tym:		
a)	utrzymanie w czystości pomieszczeń, z których korzysta usługobiorca, m.in. odkurzanie, zmywanie podłóg mopem, wycieranie kurzu (raz w tygodniu lub według potrzeb) przy użyciu środków czystości klienta, w zakres wchodzi cztery pomieszczenia: kuchnia, łazienka, 1 pokój, przedpokój		nie dotyczy
b)	utrzymywanie w czystości pomieszczeń, w zakres wchodzi 1 pomieszczenie, tj. pokój, w którym przebywa usługobiorca	nie dotyczy	
c)	utrzymanie czystości w toalecie (wanny lub brodzika, muszli sedesowej, zlewu i baterii) i sprzętu sanitarnego (np. miednicy, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego (np. wózka inwalidzkiego, podnośnika)		nie dotyczy
d)	pozostawianie w porządku pomieszczeń po wykonanej usłudze, np. łazienki po kąpieli czy kuchni po przygotowaniu posiłków, itp.		

e)	pranie odzieży lub bielizny pościelowej lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni		
f)	rozwieszanie prania		
g)	prasowanie prania		nie dotyczy
h)	donoszenie wody, opału, wynoszenie popiołu		nie dotyczy
i)	wynoszenie śmieci		
3.	Czynności opiekuńcze, w tym:		
a)	uiszczanie opłat ze środków pieniężnych klienta		
b)	dokonywanie zakupów i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym artykułów w sklepach w pobliżu miejsca zamieszkania usługobiorcy lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu		nie dotyczy
c)	dokonywanie drobnych zakupów i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym artykułów w sklepach w pobliżu miejsca zamieszkania usługobiorcy lub towarzyszenie przy ich dokonywaniu	nie dotyczy	
d)	prowadzenie ewidencji wydatków i rozliczanie się z wydatkowanymi pieniędzmi		
e)	mobilizowanie klienta do codziennych czynności		
f)	rozmowa z klientem, wysłuchanie, wspieranie		
4.	Inne niezbędne czynności do prawidłowego funkcjonowania usługobiorcy, które nie zostały wyżej opisane (np. doprowadzenie na zabiegi rehabilitacyjne, do przychodni czy spacer) :		
a)			

OSOBY ŚWIADCZĄCE USŁUGI NIE WYKONUJĄ NIŻEJ WYMIENIONYCH USŁUG :

- sprzątanie balkonów, klatek schodowych, piwnic, strychów, ogródków, odśnieżanie,
- palenie w piecu, piecu centralnego ogrzewania,
- podawanie insuliny, zastrzyków, zmiana opatrunków,
- gruntowne porządki w szafach i za meblami, po remontach,
- pranie, trzepanie dywanów, wykładzin,
- nie chodzą z klientami na wizyty lekarskie.

Ustalony zakres czynności realizowany będzie w trakcie obowiązywania decyzji z podziałem pracy rozłożonym na tydzień, miesiąc. Środki czystości, przybory toaletowe, materiały higieniczne, niezbędne środki pomocnicze, w tym pieluchomajtki, wkładki urologiczne, podkłady zabezpieczające pościel i łóżko, urządzenia, przybory do wykonywania w/w czynności usługobiorca jest zobowiązany udostępnić osobie świadczącej usługi.

W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że usługobiorca może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, osoba świadcząca usługi zobowiązana jest do natychmiastowego powiadomienia odpowiednich służb pod numerem alarmowym 112 oraz poinformowania o tym zdarzeniu rodziny, opiekuna prawnego, jeśli klient posiada.

Ze względu na nieobecność w pracy osoby świadczącej usługi Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu zastrzega sobie możliwość zmiany ilości godzin udzielanej pomocy usługowej i osoby świadczącej usługi oraz godziny świadczenia usług.

Pomoc usługowa udzielana będzie w godzinach ustalonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu. Zaznacza się, iż nie ma możliwości wyboru godziny świadczenia usługi, zależna jest ona od rodzaju wykonywanej czynności a także od grafiku pracy osoby wykonującej usługę a także osoby świadczącej usługi.

Usługobiorca zobowiązany jest być w miejscu zamieszkania w ustalonej godzinie świadczenia usługi, tak aby osoba świadcząca usługi mogła udzielać wsparcia w jego obecności. W przypadku planowanej nieobecności usługobiorca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia osoby świadczącej usługi, kierownika Działu Usług Opiekuńczych, pracownika administracyjnego lub pracownika socjalnego (telefonicznie lub osobiście) o zmianach w swojej sytuacji życiowej a w szczególności o pobycie w szpitalu lub zakładzie opiekuńczo-leczniczym, stałym lub czasowym opuszczeniu miejsca zamieszkania (np. przeprowadzka do domu pomocy społecznej bądź do krewnych), rezygnacji z usług opiekuńczych i innych sytuacjach związanych z zagrożeniem jego zdrowia lub życia.

Każdego dnia realizacji usługi usługobiorca lub opiekun prawny potwierdza własnoręcznym podpisem wykonanie usług przez osobę świadczącą usługi w karcie pracy. Przyjąłem / Przyjęłam do wiadomości i stosowania

data..... podpis.....

**Załącznik nr 2 do Standardów
dotyczących usług opiekuńczych oraz
specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem
specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi,
świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
w Kędzierzynie-Koźlu**

<p style="text-align: center;">zdjęcie formatu 3,5x4,5mm</p> <p style="text-align: center;">..... (podpis Pracownika)</p> <p style="text-align: center;">..... (Imię i Nazwisko)</p> <p style="text-align: center;">jest pracownikiem</p> <p style="text-align: center;">Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu</p>	<p>Osoba świadcząca Usługi Opiekuńcze upoważniona jest do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opieki nad klientem w domu - załatwiania potrzeb bytowych klientów na terenie miasta Kędzierzyn-Koźle <p>.....</p> <p style="text-align: center;">(data i podpis osoby wydającej)</p> <p>Ważna na rok wystawienia</p> <p>Ważność legitymacji przedłuży się na rok:</p> <p style="text-align: center;">Mp. Mp.</p> <p style="text-align: center;">Mp. Mp.</p>
--	--

<p style="text-align: center;">Mp. Mp.</p> <p style="text-align: center;">Mp. Mp.</p> <p style="text-align: center;">Mp. Mp.</p>	<p>(pieczęć jednostki wydającej)</p> <p>Legitymacja Osoby Świadczącej Usługi Opiekuńcze nr</p>
---	---

Załącznik nr 3 do Standardów
dotyczących usług opiekuńczych oraz
specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem
specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi,
świadczonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
w Kędzierzynie-Koźlu

KARTA PRACY

.....
Imię i nazwisko klienta

ul.
w Kędzierzynie-Koźlu

miesiąc: 20.... r.

osoba świadcząca usługi:

Data	Czas pracy od - do	Ilość godzin	Podpis klienta
1.....20....			
2.....20....			
3.....20....			
4.....20....			
5.....20....			
6.....20....			
7.....20....			
8.....20....			
9.....20....			
10.....20....			
11.....20....			
12.....20....			

Data	Czas pracy od - do	Ilość godzin	Podpis klienta
13.....20....			
14.....20....			
15.....20....			
16.....20....			
17.....20....			
18.....20....			
19.....20....			
20.....20....			
21.....20....			
22.....20....			
23.....20....			
24.....20....			
25.....20....			
26.....20....			
27.....20....			
28.....20....			
29.....20....			
30.....20....			
31.....20....			
Podpis osoby świadczącej usługi:			