

**Zarządzenie Nr 25/2024**  
**Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Kędzierzynie-Koźlu**  
**z dnia 09.09.2024 r.**

**w sprawie wprowadzenia zmian 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**

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

**§ 1.** W załączniku nr 1 do Zarządzenia nr 9/2024 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu 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 wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 6 po ustępie 4 dodaje się ustęp 5 w brzmieniu:

*5. Usługobiorcy przysługuje prawo do czasowego zawieszenia usług, ze względu na wyjazd, przyjazd rodziny, pobyt w szpitalu, sanatorium, itd. Zwieszenie usług powinno zostać złożone na piśmie z określeniem konkretnego okresu zawieszenia. W przypadku potrzeby podjęcia usług przed uprzednio zgłoszonym terminem, ustala się wznowienie przedmiotowych usług w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia.*

2) w § 7 po ustępie 16 dodaje się ustęp 16.1 w brzmieniu:

*16.1. Prowadzenie dziennika usług opiekuńczych, który przechowywany będzie w miejscu zamieszkania osoby objętej usługami opiekuńczymi (w okolicach lodówki) i zawierać będzie następujące informacje: niezbędne dane osobowe, m.in. imię i nazwisko osoby objętej usługami opiekuńczymi, nr pesel, nr telefonu, imię i nazwisko oraz nr telefonu członka rodziny zaangażowanego w opiekę nad beneficjentem usług, informacje dotyczące przyznanych usług, tj. okres obowiązywania decyzji przyznającej usługi opiekuńcze a także stawka odpłatności, stawka odpłatności za obiady, nr rachunku bankowego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu, na który powinny być uiszczane opłaty za usługi*

*opiekuńcze a także informacje dotyczące potrzeb podopiecznego, ustalonego rytmu dnia i pracy osoby świadczącej usługi, wykonywanych czynności z podziałem na dni tygodnia, zgodnych z ustalonym zakresem czynności w ramach usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania usługobiorcy a także wszystkie inne informacje mające na celu zaspokojenie potrzeb osoby objętej usługami.*

3) w § 7 po ustępie 28 dodaje się ustęp 29 w brzmieniu:

*29. W przypadku przekazania stanowiska pracy (środowiska) innemu pracownikowi (zwanemu dalej pracownikiem przejmującym) w sytuacji przejęcia stanowiska pracy (środowiska) na stałe lub czas pełnienia zastępstwa w trakcie nieobecności pracownika (zwanego dalej pracownikiem przekazującym), pracownik przekazujący zobowiązany jest poinformować pracownika przejmującego o stanie załatwionych spraw a także o planowanych działaniach na najbliższe 7 dni pracy. W sytuacji trudnej, gdzie nie możliwe było zabezpieczenie potrzeb osoby objętej usługami pracownik przekazujący składa Kierownikowi Działu Usług Opiekuńczych pisemną informację wraz ze szczegółowymi wyjaśnieniami. W przypadku zastania stanowiska pracy (środowiska) przez pracownika przejmującego z podejrzeniem nieprawidłowości świadczenia usług opiekuńczych, bądź powzięcia informacji o nieprawidłowym wykonywaniu usług przez pracownika przekazującego, pracownik ten zobowiązany jest do sporządzenia pisemnej notatki z przejęcia środowiska. W następstwie powzięcia informacji Kierownik Działu Usług Opiekuńczych podejmuje działania analogiczne do opisanych w §8.4 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.*

4) dodaje się § 8 w brzmieniu:

#### *§8. Kontrola i monitorowanie realizacji usług*

*1. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu przeprowadza działania kontrolujące i monitorujące realizację usług poprzez prowadzenie analizy dokumentacji osób świadczących usługi, oraz wizyty w środowisku. Z kontroli w środowisku sporządzany jest protokół (wzór protokołu stanowi załącznik nr 4 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). Podczas wizyty upoważniony pracownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu sprawdza obecność osoby*

*świadczącej usługi, czas jego/jej przebywania w środowisku, jakość i sposób realizacji usługi, rzetelność prowadzenia niezbędnej dokumentacji (tj. karty pracy, zakres czynności w ramach usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania usługobiorcy dostosowany do aktualnych jego potrzeb, prawidłowość prowadzenia dziennika czynności opiekuńczych), poddaje się również ocenie aktualny stan zaopiekowania osoby objętej usługami opiekuńczymi oraz specjalistycznymi usługami opiekuńczymi, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.*

*2. Usługobiorca ma prawo wyrazić opinię dotyczącą sposobu realizacji oraz jakości wykonywanych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi. Opinia ta może być wyrażona w formie pisemnej, elektronicznej a także telefonicznej bądź ustnej.*

*3. W przypadku:*

*a) powzięcia negatywnej opinii (o której mowa w punkt 8.2);*

*b) stwierdzenia przez pracownika socjalnego nieprawidłowości bądź powzięcia informacji o nieprawidłowym wykonywaniu usług w trakcie przeprowadzanego wywiadu środowiskowego;*

*c) stwierdzenia przez pracownika przejmującego środowisko, w sytuacji jego przejścia na stałe lub na czas pełnienia zastępstwa w trakcie nieobecnego pracownika, nieprawidłowości bądź powzięcia informacji o nieprawidłowym wykonywaniu usług;*

*podejmowane są następujące czynności:*

*1) odpowiednio pracownik socjalny lub pracownik przejmujący środowisko na stałe lub na czas pełnienia zastępstwa w trakcie nieobecnego pracownika obligatoryjnie sporządza notatkę służbową, którą przekazuje Kierownikowi Działu Usług Opiekuńczych celem wyjaśnienia wskazanych nieprawidłowości,*

*2) upoważniony pracownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu udaje się do środowiska celem przeprowadzenia kontroli,*

*3) podejmowane są czynności wyjaśniające; w których osoba świadcząca usługi bierze czynny udział, w tym składając pisemne wyjaśnienia wobec stawianych jej zarzutów; które składa Kierownikowi Działu Usług Opiekuńczych niezwłocznie, nie później niż 7 dni od wpływu w/w informacji,*

*4) niezwłocznie ustala się plan wsparcia z osobą aktualnie świadczącą usługi u tej osoby.*

4. W przypadku stwierdzenia wobec osoby świadczącej usługi nieprawidłowości w realizacji usług, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące (w szczególności przepisy Kodeksu Pracy).

5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w realizacji usług osoba aktualnie świadcząca usługi wraz z osobą objętą usługami ustala aktualny zakres czynności w ramach usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania usługobiorcy, następnie wraz z Kierownikiem Działu Usług Opiekuńczych ustala plan wsparcia mający na celu zaspokojenie niezbędnych potrzeb. Kierownik w terminie nie później niż 30 dni od ustalenia planu wsparcia udaje się na kolejną wizytę kontrolną, celem zweryfikowania poprawy jakości świadczonych usług.

5) dodaje się załącznik nr 4 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 pn. Protokół z kontroli realizacji oraz jakości wykonywanych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

6) dodaje się załącznik nr 5 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 pn. Ocena wdrożonego i realizowanego planu wsparcia wykonana w terminie nie później niż 30 dni od ustalonego planu wsparcia

**§ 2.** Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom działów odpowiedzialnych merytorycznie za realizację zadania.

**§ 3.** 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 (-)

**Załącznik nr 4 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**

**Protokół z kontroli realizacji oraz jakości wykonywanych usług opiekuńczych oraz  
specjalistycznych usług opiekuńczych, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych  
dla osób z zaburzeniami psychicznymi**

1. Jak ocenia Pan(i) jakość świadczonych usług przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Kędzierzynie-Koźlu?

.....

.....

.....

.....

2. Jaka(i) jest Pana(i) aktualny opiekun(opiekunka)? Proszę podać cechy charakteru, sposób zachowania

.....

.....

.....

3. Czy usługi świadczone są zgodnie z decyzją przyznającą (zakres, wymiar)?

.....

.....

.....

.....

4. W jakie dni przychodzi opiekun(opiekunka) i jak długo u Pana(Pani) jest?

.....

.....

5. Czy ma Pan (Pani) uwagi do pracy opiekuna(opiekunki)?

.....

.....

.....

.....

6. Jak często podpisuje Pan(Pani) kartę realizacji usług?

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

7. Co należy według Pana(Pani) zmienić lub poprawić w pracy opiekunki?

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

8. Jakie czynności wykonuje u Pana (Pani) opiekun (opiekunka)?

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

9. Kto wnosi opłaty za usługi?

.....  
.....

10. Czy opiekun(opiekunka) rozlicza się z powierzonych za zakupy/opłaty pieniędzy?

.....  
.....

11. Inne

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

.....

Podpis usługobiorcy

**Ocena aktualnego stanu zaopiekowania osoby objętej usługami opiekuńczymi oraz specjalistycznymi usługami opiekuńczymi, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi**

1) Ocena prawidłowości prowadzenia dziennika czynności opiekuńczych, zeszytu rozliczeń finansowych.

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

2) Ocena rzetelności prowadzenia niezbędnej dokumentacji

Karty pracy.....

.....

Zakres usług dostosowany do aktualnych potrzeb osoby objętej usługami.....

.....

3)      Prawidłowość prowadzenia dziennika czynności opiekuńczych, zeszytu rozliczeń finansowych.

.....

4) Ocena kontrolowanego środowiska (ocena czystości w mieszkaniu, stanu zdrowia osoby objętej usługami oraz stopnia zaopiekowania).

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

5) Inne

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

.....  
Podpis osoby sporządzającej protokół

**Załącznik nr 5 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**

**Ocena wdrożonego i realizowanego planu wsparcia wykonana w terminie nie później niż  
30 dni od ustalonego planu wsparcia**

1. Założenia planu wsparcia celem zaspokojenia niezbędnych potrzeb osoby objętej usługi

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

2. Jakiego wsparcia wymaga osoba objęta usługami?

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

3. Ocena rezultatów aktualnie realizowanego zakresu usług.

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

4. Czy zauważa się obszary, w których należałoby zwiększyć wsparcie?

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

5. Ocena zaangażowania w realizację planu wsparcia opiekuna (opiekunki)?

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

.....  
Podpis osoby sporządzającej protokół