

Standard usług opiekuńczych w Gdańsku

I. Wprowadzenie

Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

Do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym należy organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych, w miejscu zamieszkania, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, które są realizowane zgodnie z rozporządzeniem Ministra Polityki Społecznej w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych.

Osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, przysługuje pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych. Przedmiotem niniejszego standardu są usługi opiekuńcze z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych.

Usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania to świadczenie niepieniężne z pomocy społecznej przyznawane osobom wymagającym pomocy innych osób, obejmujące wsparcie w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

Na zakres przyznanych usług mają wpływ stopień samodzielności osoby, jej zasoby oraz możliwości. Usługi mają charakter wspierający osobę w wykonywaniu poszczególnych czynności. Ostatecznością jest wykonywanie czynności przez opiekuna/opiekunkę. Sposób wykonywania czynności zakłada jak najszersze możliwe uczestnictwo usługobiorcy. Założeniem jest również bliska współpraca z otoczeniem osoby objętej usługami opiekuńczymi. Zaspokojenie podstawowych potrzeb osobie wymagającej wsparcia musi odpowiadać celom i mieścić się w możliwościach pomocy społecznej.

Proces starzenia się społeczeństwa oraz prognozowany znaczny wzrost liczby mieszkańców w wieku poprodukcyjnym jest wyzwaniem dla pomocy społecznej. Niniejszy dokument wprowadza uzgodnione zasady realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania. Opisuje on optymalny w obecnym czasie sposób realizacji usług w typowych, powtarzalnych sytuacjach - obowiązujący standard realizacji poszczególnych czynności i zadań. W przypadku sytuacji spoza standardu są one rozpatrywane indywidualnie. Standard jako załącznik do zarządzenia Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku reguluje sposób świadczenia usług.

Prace nad aktualizacją Standardów Usług Opiekuńczych trwały od kwietnia 2018 roku do listopada 2019 roku. Analizie poddano wszystkie elementy systemu świadczenia usług. W regularnych spotkaniach brały udział osoby zaangażowane w organizację i realizację usług opiekuńczych na terenie Gdańska. Uczestnikami spotkań byli pracownicy socjalni, koordynatorzy Zespołu Usług i Świadczeń w Centrach Pracy Socjalnej oraz dyrekcja Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku wraz z pracownikami i dyrekcją Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej i Gdańskiej Spółdzielni Socjalnej - realizatorów usług. W październiku 2018 roku przeprowadzono zogniskowane wywiady grupowe (inaczej badania fokusowe) z opiekunami pracującymi w obu organizacjach. Celem badania było ukazanie specyfiki pomocy oraz problemów, jakie opiekunowie środowiskowi napotykają w codziennej pracy. W toku dyskusji na spotkaniach roboczych ustalono kwestie, w których działania i standardy nie są spójne i możliwe do realizacji.

Opracowany standard przekazano do konsultacji podmiotom zaangażowanym w realizację usług.

II. Definicje

1. **CPS** - Centrum Pracy Socjalnej, komórka Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku;
2. **koordynator usług** - osoba koordynująca pracę opiekunów/opiekunek, pracownik zatrudniony przez realizatora usług;
3. **MOPR** - Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku, jednostka organizacyjna miasta Gdańska, finansowany w formie jednostki budżetowej;
- 4) **koordynator ZUS** - koordynator Zespołu Usług i Świadczeń w Centrum Pracy Socjalnej, komórce Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku;
5. **opiekun/opiekunka** - osoba świadcząca usługi, pracownik zatrudniony przez realizatora usług;
6. **organizator usług, Zleceniodawca** - gmina, w przypadku miasta Gdańska reprezentowana przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie;
7. **POMOST Std** - system informatyczny wspomagający działalność pracowników jednostek pomocy społecznej w realizacji ustawowych zadań;
8. **realizator usług, Zleceniobiorca** - podmiot realizujący usługi, któremu zlecono zadanie w wybranym trybie;
9. **rodzina** - osoby spokrewnione z usługobiorcą wspólnie zamieszkujące lub nie oraz osoby niespokrewnione pozostające w faktycznym związku, wspólnie zamieszkujące i gospodarujące;
10. **SAMRU** - Samodzielny Referat Usług, komórka Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku;
11. **środowisko** - gospodarstwo domowe, w którym realizowane są usługi;
12. **otoczenie** - osoby wspierające usługobiorcę m.in. sąsiedzi, osoby niespokrewnione, wolontariusze, przyjaciele, itd.;
13. **usługobiorca** - osoba objęta usługami opiekuńczymi w miejscu zamieszkania na podstawie decyzji administracyjnej przyznającej usługi.

III. Cel usług

1. Celem usług opiekuńczych jest umożliwienie jak najdłuższego funkcjonowania w dotychczasowym środowisku zamieszkania osoby, która doświadcza ograniczeń w samodzielnym zaspokojeniu podstawowych i niezbędnych potrzeb ze względu na wiek, chorobę lub inną przyczynę.

2. Usługi świadczone są adekwatnie do rozpoznanych potrzeb i zakładają partycypację osoby objętej usługami w wykonywaniu poszczególnych czynności (mają charakter wspierający, a nie wyręczający) oraz współpracę z rodziną i najbliższym otoczeniem osoby.

IV. Zakres podmiotowy

1. Usługi opiekuńcze realizowane są na rzecz osób zamieszkujących na terenie Gdańska.

2. Uprawnione do korzystania z usług opiekuńczych są osoby:

- 1) samotne (samotnie gospodarujące, nie pozostające w związku małżeńskim i nie posiadające wstępnych ani zstępnych);
- 2) samotnie gospodarujące w sytuacji, gdy wspólnie nie zamieszkujący małżonek, wstępni lub zstępni nie mogą zapewnić odpowiedniej pomocy;
- 3) w rodzinie, w sytuacji, gdy rodzina a także wspólnie zamieszkujący małżonek, wstępni lub zstępni, nie mogą zapewnić odpowiedniej pomocy.

3. Usługobiorcom świadczone są usługi w zakresie i wymiarze pozwalającym na zaspokojenie podstawowych potrzeb.

4. Sytuację usługobiorcy można opisać ze względu na występowanie dwóch cech tj. poziom samoobsługi: od częściowo samodzielnej do całkowicie niesamodzielnej oraz zapewnionego wsparcia rodziny i otoczenia - od osoby całkowicie samotnej do osoby posiadającej rodzinę. Wyróżniono cztery typy środowisk:

- 1) osoba samotna niesamodzielna - osoba bez wsparcia i niezdolna do samoobsługi;
- 2) osoba samotna częściowo samodzielna - osoba bez wsparcia i zdolna do samoobsługi;
- 3) osoba ze wsparciem niesamodzielna - osoba ze wsparciem i niezdolna do samoobsługi;
- 4) osoba ze wsparciem częściowo samodzielna - osoba ze wsparciem i zdolna do samoobsługi.

W przypadku realizowania usług na rzecz osób samotnych niesamodzielnych wskazany jest szczególnie monitoring świadczenia usług. Usługi świadczone osobom ze wsparciem częściowo samodzielnym polegają na wspieraniu rodziny w opiece.

<i>symbol „!” wskazuje na relatywną liczbę godzin usług</i>		wsparcie rodziny i otoczenia	
		osoba całkowicie samotna/brak wsparcia	osoba posiadająca wsparcie
samoobsługa	osoba całkowicie niesamodzielna	!!!!	!!
	osoba częściowo samodzielna	!!!	!

V. Zakres przestrzenny

1. Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez miasto Gdańsk na jego terenie dla jego mieszkańców.

2. Usługi opiekuńcze świadczone są w miejscu zamieszkania osoby objętej pomocą oraz w najbliższym otoczeniu miejsca zamieszkania usługobiorcy (przychodnia, sklep, urząd).

VI. Zakres rzeczowy

1. Zakres usług obejmuje pomoc w zaspakajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości zapewnienie kontaktu z otoczeniem.

2. Indywidualny zakres usług musi być dostosowany do potrzeb usługobiorcy uwzględniając:

- 1) zasoby i możliwości rodziny oraz otoczenia usługobiorcy;
- 2) zasoby i możliwości usługobiorcy - sytuację socjalno-bytową, stan zdrowia, stopień samodzielności i sprawność psychofizyczną;
- 3) konieczność zaspokojenia podstawowych i niezbędnych potrzeb.

3. Integralną częścią każdej usługi jest budowanie relacji z usługobiorcą, przygotowanie do wykonania poszczególnych czynności i ich realizacja.

4. Świadczenie usług opiekuńczych może odbywać się w godzinach 6:00 - 22:00, siedem dni w tygodniu, zgodnie ze standardami usług opiekuńczych, na podstawie wydanej decyzji administracyjnej oraz zlecenia.

5. Przez 1 godzinę usług należy rozumieć godzinę zegarową tj. 60 minut.

6. Pod pojęciem wymiaru godzin świadczenia usług należy rozumieć wyłącznie rzeczywisty czas świadczenia usług, bez czasu dojazdu lub przejazdu do usługobiorcy.

7. Godzinowy wymiar przyznanych usług opiekuńczych powinien być adekwatny do indywidualnych potrzeb usługobiorcy oraz możliwości pomocy społecznej z jednoczesnym uwzględnieniem zakresu usług.

8. Zakres usług opiekuńczych obejmuje:

- 1) pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:
 - a) zakup niezbędnych artykułów spożywczych, higienicznych, przemysłowych dokonywany w sklepach w pobliżu miejsca zamieszkania usługobiorcy,
 - b) towarzyszenie podczas niezbędnych zakupów,
 - c) pomoc w przygotowaniu lub przygotowywanie posiłków dla usługobiorcy (w tym jednego gorącego) z wykorzystaniem artykułów spożywczych zapewnionych przez usługobiorcę,
 - d) przynoszenie obiadów z punktu gastronomicznego znajdującego się w pobliżu miejsca zamieszkania, w naczyniach przygotowanych przez usługobiorcę,
 - e) karmienie i pojenie osób, które nie mogą jeść i pić samodzielnie lub pomoc przy spożywaniu posiłków i płynów,
 - f) pomoc w ubieraniu się,
 - g) przynoszenie węgla,
 - h) palenie w piecu,
 - i) przynoszenie wody do mieszkań pozbawionych bieżącej wody,
 - j) realizacja recept w najbliższej aptece;
- 2) opieka higieniczna obejmująca zapewnienie higieny osobistej i higieny pomieszczeń:
 - a) pomoc w wykonywaniu czynności higieny osobistej (pomoc w samoobsłudze): mycie, ubieranie, golenie, czesanie, higiena jamy ustnej, toaleta w łóżku osób leżących, pomoc przy kąpieli lub kąpiel w asyście członków rodziny,
 - b) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, w tym zmiana pieluchomajtek,
 - c) dbanie o higienę paznokci kończyn dolnych i górnych,
 - d) zmiana bielizny pościelowej,
 - e) pranie w pralce odzieży i bielizny pościelowej należącej do usługobiorcy,
 - f) zanoszenie i odbiór bielizny pościelowej i odzieży należącej do usługobiorcy do/z pralni,
 - g) pomoc w utrzymywaniu w czystości pomieszczeń usługobiorcy (w tym sprzątanie po wykonywanych pracach domowych, wynoszenie śmieci); w zakres wchodzi 3 pomieszczenia: kuchnia, łazienka/WC, jeden pokój, u osób samotnych również przedpokój,
 - h) mycie okien oraz pranie i wieszanie firan/zasłon u osób samotnych 2 razy w roku w 3 pomieszczeniach: kuchnia, łazienka/WC, jeden pokój, u osób samotnych również w przedpokoju (po realizacji usługi mycia okien powinno odnotować się ten fakt z podpisem usługobiorcy na karcie opiekuna);
- 3) zalecona pielęgnacja:
 - a) pomoc w zmianie pozycji ciała osoby mającej trudności z poruszaniem się bądź nie poruszającej się,
 - b) pomoc w przygotowaniu leków i pomoc w ich przyjmowaniu,
 - c) pomoc przy mierzeniu temperatury, tętna, ciśnienia, poziomu cukru.
- 4) zapewnienie kontaktów z otoczeniem obejmujące pomoc w komunikowaniu się z innymi osobami oraz pomoc w poruszaniu się:
 - a) pomoc w załatwianiu niezbędnych spraw urzędowych, pomoc w terminowym regulowaniu opłat,
 - b) zamawianie wizyt lekarskich i pielęgniarki środowiskowej,
 - c) pomoc w dotarciu do lekarza i na badania, w razie potrzeby zamówienie dowozu medycznego,
 - d) pomoc w poruszaniu się po mieszkaniu i na spacerach,
 - e) pomoc w dotarciu do ośrodków wsparcia,
 - f) pomoc w utrzymywaniu kontaktu z rodziną i otoczeniem,

g) czytanie prasy i książek;

5) wykonywanie innych czynności niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania usługobiorcy, które są dokładnie opisane w indywidualnym zakresie usług.

VII. Warunki świadczenia usług

1. Optymalne warunki miejsca świadczenia usług:

1) dostęp do bieżącej wody (zimnej i ciepłej), dostęp do energii elektrycznej, a gdy w mieszkaniu jest piec - zabezpieczone środki materialne na zakup opału do ogrzania mieszkania;

2) brak barier architektonicznych i technicznych, jeśli to możliwe;

3) zapewnienie podstawowych sprzętów gospodarstwa domowego m.in. pralka, odkurzacz, kuchenka;

4) stan higieniczny i sanitarny lokalu umożliwiający świadczenie usług opiekuńczych;

5) dostęp do narzędzi tj. miotła i szufelka, mop z wiadrem, ścierki;

6) zapewnienie środków czystości;

7) wyposażenie w podstawowe akcesoria m.in. ręczniki, pościel, garnki, naczynia, sztućce;

8) środki kosmetyczne, materiały higieniczne, preparaty pielęgnacyjne.

2. Usługobiorca może wnioskować i korzystać z innych form wsparcia poza usługami opiekuńczymi m.in. osoba z niepełnosprawnościami może wnioskować o dofinansowanie na likwidację barier architektonicznych, barier w komunikowaniu się i technicznych oraz pomoc finansową w celu zakupu sprzętu rehabilitacyjnego i ortopedycznego, a także środki pomocnicze z funduszy Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Na prośbę zainteresowanego pracownik socjalny przekazuje informację na temat możliwości skorzystania z dostępnych form pomocy.

3. Pracownik socjalny działa w ramach swoich kompetencji i możliwości w kierunku zapewnienia optymalnych warunków świadczenia usług w środowisku.

VIII. Procedura przyznawania usług opiekuńczych i ustalania odpłatności

1. Usługi przyznawane są na wniosek osoby zainteresowanej lub z urzędu, po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego przez pracownika socjalnego oraz skompletowaniu wymaganej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu administracyjnym.

2. Zaświadczenie lekarskie wymagane jest:

1) w przypadku zaleconej przez lekarza pielęgnacji w ramach usług opiekuńczych;

2) w sytuacji budzącej wątpliwość pracownika socjalnego.

3. Podczas przeprowadzania środowiskowego wywiadu rodzinnego pracownik socjalny ustala sytuację finansową i miesięczne obciążenia osoby/rodziny, ocenia sytuację socjalno-bytową, stan zdrowia, poziom samodzielności.

4. Pracownik socjalny dokonuje oceny możliwości wsparcia i pomocy ze strony rodziny. W tym zakresie może porozumieć się z innymi osobami np. z członkami dalszej rodziny.

5. Usługi przyznawane są na podstawie decyzji administracyjnej określającej ich okres, miejsce, wymiar godzin i wysokość odpłatności.

6. Odpłatność za usługi opiekuńcze reguluje odpowiednia uchwała Rady Miasta Gdańska.

7. Zakres i wymiar usług ustala MOPR indywidualnie dla każdego usługobiorcy podczas przeprowadzania wywiadu środowiskowego. Pracownik socjalny oraz usługobiorca składają podpisy pod ustalonym indywidualnym zakresem usług w 3 egzemplarzach. 1 egzemplarz pozostaje u usługobiorcy.

8. Pracownik socjalny zapoznaje usługobiorcę z treścią regulaminu korzystania z usług opiekuńczych na terenie Gdańska. Usługobiorca potwierdza zapoznanie się z regulaminem na

2 egzemplarzach. 1 egzemplarz pozostaje u usługobiorcy.

9. W uzasadnionych przypadkach, w tym do wykonywania czynności higienicznych, za zgodą Dyrektora MOPR dopuszcza się jednocześnie wsparcie dwóch opiekunów.

10. Pracownik socjalny CPS przekazuje do realizatora usług zlecenie w 1 egzemplarzu i indywidualny zakres usług opiekuńczych w 2 egzemplarzach osobiście lub ich kopie za pośrednictwem faksu, poczty elektronicznej. W przypadku przekazania dokumentów drogą elektroniczną pracownik socjalny niezwłocznie przekazuje oryginały realizatorowi usług. W przypadku przesyłania danych osobowych drogą elektroniczną należy wysyłać pliki zaszyfrowane i zahasłowane.

11. Realizator usług rozpoczyna świadczenie usług zgodnie z datą wskazaną w zleceniu lub w trybie natychmiastowym - w uzasadnionych nagłych przypadkach.

12. Pracownik socjalny jest zobowiązany do przekazania realizatorowi usług oryginału zlecenia do 7 dni roboczych.

13. Realizator usług zapoznaje opiekuna z indywidualnym zakresem usług opiekuńczych dla danej osoby objętej usługami.

14. Realizator usług akceptuje ustalony indywidualny zakres usług poprzez złożenie podpisu na otrzymanych 2 egzemplarzach w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia rozpoczęcia usług. 1 egzemplarz przekazuje do MOPR.

15. W przypadku braku akceptacji realizatora usług w ciągu 7 dni organizowane jest spotkanie trójstronne, w którym udział biorą pracownik socjalny, pracownik realizatora usług oraz usługobiorca. Na spotkaniu ustalony zostaje indywidualny zakres usług opiekuńczych. Wszyscy uczestnicy spotkania składają podpisy na dokumencie w 3 egzemplarzach.

16. W sytuacji braku akceptacji zakresu usług przez realizatora usług świadczenie usług jest kontynuowane w zakresie wskazanym w indywidualnym zakresie usług opiekuńczych do czasu spotkania wskazanego w ust. 15.

17. Do pierwszego zlecenia w danym roku kalendarzowym dołączany jest indywidualny zakres usług opiekuńczych dostosowany do konkretnej osoby. Do kolejnego zlecenia w danym roku kalendarzowym indywidualny zakres jest dołączany, jeśli uległ zmianie.

18. Zmiana zakresu usług nie powodująca zmiany w decyzji administracyjnej wymaga uzgodnień pomiędzy usługobiorcą, realizatorem usług i pracownikiem socjalnym zgodnie ze ścieżką postępowania wskazaną od ust. 7.

IX. Monitorowanie i ewaluacja, weryfikacja i rozliczanie realizacji usług

1. Za monitoring i ewaluację realizacji usług opiekuńczych odpowiedzialny jest zarówno organizator usług, jak i realizator usług.

2. CPS aktywnie współpracuje z realizatorem usług, w tym organizuje co najmniej raz w miesiącu spotkanie z koordynatorem usług w celu wymiany informacji, doświadczeń, omówienia trudnych przypadków.

3. Koordynator usług realizatora usług właściwie realizuje zadania, w tym utrzymuje comiesięczne kontakty z wyznaczonymi pracownikami CPS.

4. W ramach monitoringu i ewaluacji realizowane są:

1) pracownik socjalny co do zasady minimum 1 raz w miesiącu monitoruje stan realizacji usług opiekuńczych w środowisku tj. przeprowadza wizytacje środowisk i potwierdza ten fakt wpisem i podpisem w karcie usług. Szczególny monitoring i wzmożony nadzór obejmuje przede wszystkim osoby samotne i niesamodzielne, o których mowa w rozdziale IV ust. 4 pkt 1 oraz osoby nie potwierdzające samodzielnie wykonania usług na karcie usług. W wyjątkowych sytuacjach (brak karty w środowisku) potwierdzenie usług może nastąpić drogą elektroniczną przez pracownika socjalnego, który przesyła je do SAMRU. W przypadku przesyłania danych osobowych drogą elektroniczną należy wysyłać pliki zaszyfrowane i zahasłowane;

- 2) pracownik socjalny koryguje i modyfikuje realizację, w tym zakres usług u usługobiorcy w wyniku prowadzonego monitoringu. Wdrożenie zmian objętych zakresem decyzji administracyjnej wymaga dokonania aktualizacji rodzinnego wywiadu środowiskowego;
- 3) organizator usług lub niezależny podmiot zewnętrzny zbierają opinie i oceny jakości usług opiekuńczych.

5. Wykonanie czynności w ramach usług jest każdorazowo potwierdzane na karcie usług. Karta usług jest podpisywana przez usługobiorcę lub w przypadku braku możliwości podpisu przez usługobiorcę przez osobę upoważnioną wskazaną w zleceniu. W wyjątkowych przypadkach kiedy usługobiorca nie potwierdza realizacji usług z uwagi na zły stan zdrowia pracownik socjalny na karcie uzasadnia wpisem brak podpisu klienta oraz potwierdza realizację usług.

6. W ciągu pierwszych 10 dni każdego miesiąca realizator usług przedstawia MOPR za miesiąc poprzedni:

- 1) zestawienie rzeczywistego wykonania usług opiekuńczych;
- 2) listę usługobiorców;
- 3) harmonogram wykonanych godzin świadczonych usług opiekuńczych, sporządzony na podstawie kart usług;
- 4) kserokopie kart usług potwierdzone za zgodność z oryginałem na potwierdzenie zrealizowanych godzin usług opiekuńczych u usługobiorcy.

7. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest złożenie przez realizatora korekty dot. świadczonych usług. Korektę można złożyć w ciągu 1 miesiąca od zaakceptowania rozliczenia za dany miesiąc. Korekty obejmujące wcześniejsze okresy nie będą uwzględniane.

8. Pracownik SAMRU co miesiąc przygotowuje z POMOST Std listy osób wraz z odpłatnościami (planowanymi odpłatnościami oraz nieplanowanymi odpłatnościami) z podziałem na poszczególne CPS-y lub umowy i przekazuje do Wydziału Finansowego MOPR w wyznaczonych terminach.

9. Pracownik SAMRU na podstawie dostarczonych dokumentów weryfikuje poszczególne elementy karty np. liczbę zrealizowanych godzin porównując ją z liczbą godzin potwierdzonych na karcie oraz ze zleceniem. Sprawdza podpisy odbiorcy/osoby upoważnionej przy zrealizowanych usługach. Pracownik SAMRU potwierdza podpisem akceptację rozliczenia na kserokopii karty usług.

10. Zgodność kart usług z harmonogramem oraz kwalifikacje osób świadczących usługi weryfikowana jest co miesiąc losowo.

11. Zweryfikowane i zaakceptowane przez organizatora usług dokumenty są podstawą rozliczeń pomiędzy organizatorem a realizatorem.

12. Po zaakceptowaniu złożonego rozliczenia za dany miesiąc pracownik SAMRU wprowadza faktyczną realizację usług do systemu informatycznego POMOST Std, który jest dostępny dla każdego pracownika socjalnego.

X. Kontrola usług, rozpatrywanie skarg

1. Organizator usług prowadzi działania kontrolne niezależnie od realizatora usług.

2. W ramach kontroli:

- 1) pracownik socjalny prowadzi nadzór nad prawidłowym realizowaniem ramowego zakresu usług;
- 2) pracownik SAMRU sprawdza karty usług po każdym miesiącu;
- 3) pracownik SAMRU losowo sprawdza kwalifikacje opiekunów/opiekunek;
- 4) pracownik SAMRU losowo analizuje i sprawdza harmonogramy rzeczywiście wykonanych godzin świadczonych usług opiekuńczych przez osoby realizujące usługi opiekuńcze po każdym miesiącu;

5) w uzasadnionych przypadkach kontrole realizowane są w środowisku wspólnie przez pracownika MOPR i realizatora usług.

3. W przypadku jeżeli pisemna skarga/interwencja na realizację usług opiekuńczych złożona zostanie w MOPR, sprawę rozpatruje właściwy CPS. Po wpłynięciu skargi/interwencji CPS niezwłocznie informuje o tym fakcie SAMRU, który przekazuje ją do realizatora usług drogą elektroniczną, a w przypadkach wymagających pilnej interwencji drogą telefoniczną. Realizator usług po otrzymaniu powiadomienia ma obowiązek ustosunkowania się do tej skargi, niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości i poinformowania o tym fakcie SAMRU, który przekazuje pisemne wyjaśnienie do właściwego CPS. W przypadkach koniecznych SAMRU udostępnia kserokopie kart usług CPS. Odpowiedź z rozpatrzenia skargi/interwencji przygotowuje właściwy CPS. W przypadku przesyłania danych osobowych drogą elektroniczną należy wysyłać pliki zaszyfrowane i zahasłowane.

4. Skargi na realizację usług opiekuńczych świadczonych przez opiekuna/opiekunkę, które wpłyną do realizatora, realizator załatwia we własnym zakresie. Realizator zobowiązany jest powiadomić właściwy CPS o wpłynięciu skargi oraz sposobie jej załatwienia.

5. Opiekun powinien zostać każdorazowo poinformowany o wpłynięciu skargi dot. świadczonych przez niego usług.

XI. Wymagania wobec opiekunów

1. Realizator usług odpowiada za zapewnienie osób posiadających kwalifikacje i umiejętności dostosowane do realizowanego zakresu usług opiekuńczych.

2. Wymagania w zakresie kwalifikacji opiekuna/opiekunki wykonującego/ej czynności w ramach usług opiekuńczych:

1) dyplom uprawniający do posługiwania się tytułem opiekunki środowiskowej, siostry PCK, pielęgniarki, opiekuna osoby starszej, opiekuna medycznego, opiekuna w domu pomocy społecznej

lub

2) kwalifikacje potwierdzone dokumentem ukończenia kursu dla opiekunów (kursu sióstr pogotowia PCK bądź innego równoważnego).

3. Realizator usług przedstawia MOPR dokumenty potwierdzające kwalifikacje osób realizujących usługi opiekuńcze. Przechowuje kopie dokumentów przez cały czas realizacji usług.

4. Osoby wykonujące usługi opiekuńcze powinny:

1) być w stanie zdrowia pozwalającym na świadczenie usług opiekuńczych; zatrudnienie osób w wieku emerytalnym może mieć miejsce wyłącznie w przypadku przedstawienia zaświadczenia wydanego przez lekarza o braku przeciwwskazań do wykonywania pracy w charakterze opiekuna;

2) posiadać predyspozycje do pracy z ludźmi starszymi i niepełnosprawnymi;

3) kierować się zasadą dobra osoby, na rzecz której są wykonywane usługi, szanować godność osobistą tej osoby i respektować jej prawa do samostanowienia (nacechowanie współczuciem wobec osób chorych i cierpiących), zrównoważona osobowość, uczciwość, gospodarność, sumienność, schludność;

4) zachować trzeźwość, nie palić papierosów, tytoniu, nie pozostawać pod wpływem narkotyków w czasie świadczenia usług;

5) zachowywać tajemnicę służbową w zakresie informacji uzyskanych na temat usługobiorcy i osób z jego otoczenia, w szczególności informacji dotyczących stanu zdrowia, sytuacji życiowej i materialnej;

6) nie wprowadzać osób trzecich, nieupoważnionych do mieszkania usługobiorców;

7) posiadać przy sobie identyfikator.

5. Opiekun nie powinien obarczać usługobiorców swoimi problemami finansowymi, zdrowotnymi, szanować wolę usługobiorcy w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych, traktować usługobiorcę zgodnie z przyjętymi zasadami współżycia społecznego tj. z szacunkiem, zwracać się do usługobiorcy stosując zwroty grzecznościowe, o ile osoba ta nie wyrazi życzenia zwracania się do niej w inny sposób.

XII. Zobowiązania

1. Organizator usług zobowiązany jest do:

- 1) zapoznania pracowników MOPR, w tym pracowników socjalnych ze Standardem usług i zobowiązania ich do jego stosowania;
- 2) zapewnienia warunków do współpracy realizatora usług z pracownikami MOPR;
- 3) przygotowania środowiska usługobiorcy do świadczenia usług;
- 4) stosowania i przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych.

2. Realizator usług zobowiązany jest do:

- 1) zabezpieczenia kadry z przygotowaniem zawodowym umożliwiającym świadczenie usług opiekuńczych w warunkach domowych;
- 2) zabezpieczenia koordynatora/ów usług, który/rzy jest/są odpowiedzialny/i za właściwą realizację zadania;
- 3) zapewnienia opiekunowi/opiekunce odpowiedniego ubrania ochronnego (np. rękawiczki, fartuch);
- 4) współpracy w zakresie realizacji usług opiekuńczych ze wskazanym CPS;
- 5) przeprowadzenia szkolenia wstępnego dla opiekunów/opiekunek w zakresie ochrony danych osobowych;
- 6) zapewnienia opiekunom szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje;
- 7) przekazania opiekunowi/opiekunce imiennego identyfikatora;
- 8) prowadzenia szczegółowej dokumentacji (m.in. rejestr skarg, dokumentacja dot. nierealizowania usług u danego usługobiorcy, karty usług itp.);
- 9) stosowania i przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych.

XIII. Załączniki - wzory dokumentów

Załącznik 1 - wzór Zlecenia

Załącznik 2 - wzór Indywidualnego zakresu usług opiekuńczych

Załącznik 3 - wzór Karty usług

Załącznik 4 - Regulamin korzystania z usług opiekuńczych na terenie miasta Gdańska

Załącznik 5 - wzór Zestawienia rzeczywistego wykonania usług opiekuńczych

Załącznik 6 - wzór Listy usługobiorców

Załącznik 7 - wzór Harmonogramu wykonanych godzin świadczonych usług opiekuńczych przez osoby realizujące usługi opiekuńcze

W przypadku pozyskania dodatkowych środków finansowych na realizację usług przez organizatora usług możliwe jest umieszczenie wymaganych adnotacji na wybranych załącznikach.

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Małgorzata Niemkiewicz

Gdańsk, dnia

(pieczęć Centrum Pracy Socjalnej)

.....
(podmiot realizujący usługi)

ZLECENIE

Pracownik socjalny Centrum Pracy Socjalnej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku prosi o objęcie pomocą w formie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania Panią/Pana* :

(imię i nazwisko usługobiorcy)

zamieszkałej/ego* w Gdańsku ul.
zgodnie z wydaną decyzją administracyjną, przyznającą/zmieniającą* od dnia Realizacja powinna przedstawiać się następująco:

miesiąc	dzień tygodnia - zakres godzinowy zleconych usług opiekuńczych	liczba godzin zleconych w miesiącu		
		dni pracujące (poniedziałek - sobota)	niedziele i święta	razem liczba godzin w miesiącu

Informacje dodatkowe konieczne do realizacji usług** :

- 1) osoba samotnie zamieszkująca/osoba z rodziną*
- 2) nr telefonu do osoby objętej usługami opiekuńczymi:
- 3) nr telefonu do rodziny/innej osoby:
- 4) sposób dostania się do mieszkania:
- 5) osoba: poruszająca się samodzielnie/osoba poruszająca się na wózku/osoba poruszająca się z balkonikiem/osoba leżąca*
- 6) osoba podpisująca Kartę usług
- 7) inne istotne informacje konieczne do prawidłowej realizacji usług:
.....
.....
- 8) w załączeniu Indywidualny zakres usług opiekuńczych/Indywidualny zakres bez zmian*

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

tel. kontaktowy pracownika socjalnego

* niepotrzebne skreślić

** konieczność uzupełnienia wszystkich punktów

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Małgorzata Niemkiewicz

Indywidualny zakres usług opiekuńczych

Imię i nazwisko usługobiorcy:

<i>Lp.</i>	<i>Zakres czynności:</i>	<i>Usługa obejmuje: wpisać odpowiednio tak/nie</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:	
1.1.	zakup niezbędnych artykułów spożywczych, higienicznych, przemysłowych dokonywany w sklepach w pobliżu miejsca zamieszkania usługobiorcy	
1.2.	towarzyszenie podczas niezbędnych zakupów	
1.3.	pomoc w przygotowaniu lub przygotowywanie posiłków dla usługobiorcy (w tym jednego gorącego) z wykorzystaniem artykułów spożywczych zapewnionych przez usługobiorcę	
1.4.	przynoszenie obiadów z punktu gastronomicznego znajdującego się w pobliżu miejsca zamieszkania, w naczyniach przygotowanych przez usługobiorcę	
1.5.	karmienie i pojenie osób, które nie mogą jeść i pić samodzielnie lub pomoc przy spożywaniu posiłków i płynów	
1.6.	pomoc w ubieraniu się	
1.7.	przynoszenie węgla	
1.8.	palenie w piecu	
1.9.	przynoszenie wody do mieszkań pozbawionych bieżącej wody	
1.10.	realizacja recept w najbliższej aptece	
2	Opieka higieniczna obejmująca zapewnienie higieny osobistej i higieny pomieszczeń:	
2.1.	pomoc w wykonywaniu czynności higieny osobistej (pomoc w samoobsłudze): mycie, ubieranie, golenie, czesanie, higiena jamy ustnej, toaleta w łóżku osób leżących, pomoc przy kąpieli lub kąpiel w asyście członków rodziny	
2.2.	pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, w tym zmiana pieluchomajtek	
2.3.	dbanie o higienę paznokci kończyn dolnych i górnych	
2.4.	zmiana bielizny pościelowej	
2.5.	pranie w pralce odzieży i bielizny pościelowej należącej do usługobiorcy	
2.6.	zanoszenie i odbiór bielizny pościelowej i odzieży należącej do usługobiorcy do/z pralni	
2.7.	pomoc w utrzymywaniu w czystości pomieszczeń usługobiorcy (w tym sprzątanie po wykonywanych pracach domowych, wynoszenie śmieci); w zakres wchodzi 3 pomieszczenia: kuchnia, łazienka/WC, jeden pokój, u osób samotnych również przedpokój	
2.8.	mycie okien oraz pranie i wieszanie firan/zasłon u osób samotnych 2 razy w roku w 3 pomieszczeniach: kuchnia, łazienka/WC, jeden pokój, u osób samotnych również w przedpokoju (po realizacji usługi mycia okien powinno odnotować się ten fakt z podpisem usługobiorcy na karcie opiekuna)	
3.	Zalecona pielęgnacja:	
3.1.	pomoc w zmianie pozycji ciała osoby mającej trudności z poruszaniem się bądź nie poruszającej się	
3.2.	pomoc w przygotowaniu leków i pomoc w ich przyjmowaniu	
3.3.	pomoc przy mierzeniu temperatury, tętna, ciśnienia, poziomu cukru	
4.	Zapewnienie kontaktów z otoczeniem obejmujące pomoc w komunikowaniu się z innymi osobami oraz pomoc w poruszaniu się:	
4.1.	pomoc w załatwianiu niezbędnych spraw urzędowych, pomoc w terminowym regulowaniu opłat	
4.2.	zamawianie wizyt lekarskich i pielęgniarstwa środowiskowego	
4.3.	pomoc w dotarciu do lekarza i na badania, w razie potrzeby zamówienie dowozu medycznego	
4.4.	pomoc w poruszaniu się po mieszkaniu i na spacerach	

4.5.	pomoc w dotarciu do ośrodków wsparcia	
4.6.	pomoc w utrzymywaniu kontaktu z rodziną i otoczeniem	
4.7.	czytanie prasy i książek	
5.	Wykonywanie innych czynności niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania usługobiorcy (określić jakich) (określić jakich)	

Zasady realizacji usług:

- 1) w sytuacjach zagrażających życiu i zdrowiu usługobiorcy, opiekun ma obowiązek wezwania służb ratowniczych;
- 2) wszystkie czynności wykonywane przez opiekuna są realizowane wyłącznie w ramach przyznanych godzin usług;
- 3) w przypadku osób mieszkających z rodziną czynności realizowane są wyłącznie na rzecz odbiorcy usług i nie obejmują sprzątnięcia całego mieszkania na rzecz wspólnie zamieszkałych innych osób/rodziny;
- 4) wszystkie zakupy, płatności, koszty przejazdu, itp. w zakresie czynności dokonywanych na rzecz usługobiorcy pokrywane są ze środków finansowych usługobiorcy;
- 5) prowadzenie rejestru przekazanych opiekunowi przez usługobiorcę środków finansowych i wydatków potwierdzonych paragonami bądź innymi dokumentami, rozliczenia finansowe są potwierdzane przez usługobiorcę i opiekuna;
- 6) zapewnienie przez usługobiorcę podstawowych środków czystości i narzędzi tj. miotła i szufelka, mop z wiadrem, ścierki;
- 7) wszystkie czynności higieniczne i gospodarcze realizowane są w rękawiczkach ochronnych zapewnionych przez realizatora usług.

Usługa nie obejmuje: gruntownego sprzątnięcia mieszkania (m.in. sprzątnięcia po remontach), mycia lamp wiszących i żyrandoli, mycia klatki schodowej, mycia krat i rolet zewnętrznych, trzepania i prania dywanów, chodników dywanowych, sprzątnięcia balkonów, tarasów, ogródków, prac sezonowych (m.in. grabienie liści, odśnieżanie).

Usługobiorca: <i>data i podpis</i>	Pracownik socjalny: <i>data i czytelny podpis</i>	Przedstawiciel realizatora usług: <i>data i czytelny podpis</i>
	Dane kontaktowe: <i>(odpłatność za usługi, jakość usług)</i>	Dane kontaktowe: <i>(opiekun/opiekunka, jakość usług)</i>

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Małgorzata Niemkiewicz

Opiekun/ka:					Rozliczenie wykonania usług				
..... (imię i nazwisko osoby realizującej usługi)					Wizyty pracownika socjalnego				
Usługobiorca:					data i podpis		Uwagi, informacja o osobie upoważnionej do potwierdzania realizacji usług na Karcie		
..... (imię i nazwisko osoby objętej pomocą)									
zam.									
dni tyg. i godz. wg zlecenia									
Dzień tygodnia	Data	Liczba godzin	w godzinach od do.....	Podpis osoby objętej pomocą lub osoby upoważnionej	Dzień tygodnia	Data	Liczba godzin	w godzinach od do.....	Podpis osoby objętej pomocą lub osoby upoważnionej
poniedziałek					sobota				
wtorek					niedziela				
środa					poniedziałek				
czwartek					wtorek				
piątek					środa				
sobota					czwartek				
niedziela					piątek				
poniedziałek					sobota				
wtorek					niedziela				
środa					poniedziałek				
czwartek					wtorek				
piątek					środa				
sobota					czwartek				
niedziela					piątek				
poniedziałek					sobota				
wtorek					niedziela				
środa					razem	dni pracujące		godziny.....	Podpis Zleceniobiorcy
czwartek					razem	niedziele i święta		godziny.....	
piątek					Razem: dni	godziny			
data i podpis		Akceptacja wykonania usług, uwagi i wnioski Zleceniodawcy							

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Małgorzata Niemkiewicz

Regulamin korzystania z usług opiekuńczych na terenie miasta Gdańska

§ 1. 1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług opiekuńczych na terenie miasta Gdańska przyznanych na podstawie decyzji Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

2. Realizatorem usług jest podmiot realizujący usługi, któremu zlecono zadanie.

§ 2. Zwroty i wyrażenia użyte w Regulaminie:

- 1) MOPR - Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku;
- 2) Realizator usług - podmiot realizujący usługi, któremu zlecono zadanie w wybranym trybie; rozstrzygnięcie sposobu zlecenia zadań przepisami prawa pozostawiają decyzji właściwych organów jednostek samorządu terytorialnego (ustawa Prawo zamówień publicznych, ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie);
- 3) decyzja - decyzja administracyjna wydana przez MOPR przyznająca usługi opiekuńcze;
- 4) usługobiorca - osoba, której zostały przyznane usługi opiekuńcze zgodnie z decyzją;
- 5) opiekunka/opiekun - osoba imiennie wyznaczona przez realizatora usług do wykonywania czynności w ramach usług opiekuńczych, przyznanych na podstawie decyzji MOPR.

§ 3. Usługobiorca ma prawo do:

- 1) wymagania od opiekunki/opiekuna okazania identyfikatora;
- 2) korzystania z pomocy opiekunki/opiekuna w wymiarze i zakresie określonym w decyzji oraz w harmonogramie realizacji usług;
- 3) wymagania, aby usługi opiekuńcze były świadczone sumiennie i starannie;
- 4) zachowania przez opiekunkę/opiekuna zasad poufności w zakresie informacji pozyskanych na jej temat oraz na temat osób z jej otoczenia, w szczególności informacji dotyczących stanu zdrowia, sytuacji życiowej i materialnej;
- 5) traktowania przez opiekunkę/opiekuna zgodnie z przyjętymi zasadami współżycia społecznego tj. z szacunkiem, stosowanie zwrotów grzecznościowych itp.;
- 6) wymagania od opiekunki/opiekuna wykonywania czynności opiekuńczych zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy m.in. w rękawiczkach ochronnych;
- 7) informacji od realizatora usług o braku możliwości wykonywania czynności opiekuńczych w danym dniu/tygodniu przez opiekunkę/opiekuna lub o ewentualnym jej/jego zastępstwie (np. choroba opiekuna, sytuacja losowa);
- 8) wymagania od opiekunki/opiekuna terminowego i rzetelnego rozliczenia się z pobranych pieniędzy na dokonanie zakupów, realizację recept czy opłacenie rachunków; w tym żądania przedłożenia paragonów, rachunków czy faktur;
- 9) wymagania od opiekunki/opiekuna zachowania trzeźwości, nie palenia tytoniu, w trakcie realizacji usług oraz nie wprowadzania do miejsca świadczenia usług osób nieupoważnionych i zwierząt;
- 10) zgłaszania swoich spostrzeżeń i uwag dotyczących świadczonych usług, a także prawo do złożenia wniosku o zmianę opiekunki/opiekuna. W przypadku złożenia wniosku o zmianę opiekunki/opiekuna należy uzasadnić taką potrzebę.

§ 4. 1. Do obowiązków usługobiorcy należy:

- 1) współpraca z opiekunką/opiekunem, zgodnie z możliwościami zdrowotnymi, przy realizacji przez nią czynności opiekuńczych;
- 2) zapewnienie opiekunce/opiekunowi warunków umożliwiających wykonywanie ustalonych czynności w ramach usług, w szczególności udostępnianie sprzętów i środków niezbędnych

do ich wykonywania (np. sprzętu agd, środków czystości), a także środków finansowych na niezbędne zakupy (np. żywności, lekarstw);

- 3) wpuszczanie opiekunki/opiekuna do mieszkania w godzinach świadczenia usług;
- 4) informowanie opiekunki/opiekuna o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na realizację usług, w szczególności o chorobach zakaźnych, innych zagrożeniach ze strony usługobiorcy lub innych osób wspólnie zamieszkujących;
- 5) niezwłoczne informowanie opiekunki/opiekuna o planowanych lub niespodziewanych nieobecnościach i przerwach w korzystaniu z usług opiekuńczych, np. wyjazd do rodziny, konieczność pobytu w szpitalu, sanatorium itp.;
- 6) każdorazowe potwierdzanie wykonania czynności w ramach usług na karcie usług lub wskazanie osoby/osób upoważnionej/ych do tej czynności;
- 7) regulowanie należności za usługi opiekuńcze, zgodnie z decyzją MOPR, w przypadku nieregulowania należności lub nieterminowego dokonywania wpłat za usługi opiekuńcze, wszczynane będzie postępowanie w celu wyegzekwowania należności;
- 8) w sytuacji posiadania zwierząt domowych, zapewnienie opiekunce/opiekunowi bezpiecznych warunków wykonywania czynności opiekuńczych np. poprzez zamknięcie zwierzęcia w innym pomieszczeniu, założenie kagańca, za ewentualne szkody wyrządzone przez zwierzę opiekunce/opiekunowi odpowiedzialność ponosi usługobiorca;
- 9) traktowanie opiekuna/opiekunki zgodnie z przyjętymi zasadami współżycia społecznego, tj. okazywanie należytego szacunku, stosowanie zwrotów grzecznościowych itp., niedopuszczalne jest podnoszenie głosu, stosowanie obraźliwych zwrotów;
- 10) zachowanie trzeźwości, nie palenia papierosów, tytoniu, niepozostawianie pod wpływem narkotyków w czasie świadczenia usług.

2. Opiekunka/opiekun świadczy usługi wyłącznie na rzecz osoby, której przyznano usługi opiekuńcze na podstawie decyzji MOPR zgodnie z indywidualnym zakresem usług. Usługi nie są świadczone na rzecz innych osób wspólnie zamieszkałych z klientem.

3. Usługobiorca nie może pożyczać pieniędzy opiekunce/opiekunowi oraz nie może pożyczać pieniędzy od tejże osoby. Ponadto nie może przekazywać opiekunce/opiekunowi korzyści majątkowych, w szczególności pieniędzy, cennych przedmiotów. MOPR i realizator usług nie ponoszą odpowiedzialności za pożyczki.

§ 5. Usługobiorca dokłada starań, aby członkowie jego rodziny, szczególnie wspólnie zamieszkujący:

- 1) utrzymywali czystość kuchni i sanitariatów, sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych, a także utrzymywali czystość naczyń stołowych i kuchennych, jeśli są one współużytkowane z usługobiorcą;
- 2) umożliwiali opiekunce/opiekunowi wykonywanie usług opiekuńczych zgodnie z ustalonymi warunkami ich realizacji;
- 3) traktowali opiekunkę/opiekuna zgodnie z przyjętymi zasadami współżycia społecznego tj. okazywali jej należyty szacunek, stosowali zwroty grzecznościowe itp.

§ 6. Niewywiązywanie się przez usługobiorcę z obowiązków określonych w § 4 ust. 1 Regulaminu:

- 1) może być podstawą do stwierdzenia marnotrawienia przyznanych świadczeń, co zgodnie z brzmieniem art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, może skutkować ograniczeniem świadczeń lub odmową ich przyznania;
- 2) może zostać ocenione jako brak współdziałania osoby z pracownikiem socjalnym w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej, co zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy o której mowa w pkt 1 powyżej, może skutkować odmową przyznania świadczenia lub uchycieniem decyzji o przyznaniu świadczenia.

§ 7. Regulamin sporządzany jest w dwóch egzemplarzach - jeden dla usługobiorcy i jeden dla MOPR.

Potwierdzenie otrzymania Regulaminu:

data i podpis usługobiorcy

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Małgorzata Niemkiewicz

Gdańsk, dnia

**Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
Gdańsk**

Zestawienie rzeczywistego wykonania usług opiekuńczych

.....
(nazwa Zleceniobiorcy)
przedstawia zestawienie rzeczywistego świadczenia usług opiekuńczych w miesiącu
.....

Centrum Pracy Socjalnej	dni pracujące			niedziele i święta			wartość razem
	godziny	cena brutto za 1 godzinę	wartość	godziny	cena brutto za 1 godzinę	wartość	
Razem							

Razem: kwota słownie

.....
(podpis Zleceniobiorcy)

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Małgorzata Niemkiewicz

Gdańsk, dnia

Harmonogram
wykonanych godzin świadczonych usług opiekuńczych
przez osoby realizujące usługi opiekuńcze
w miesiącu
sporządzony na podstawie Kart usług opiekuńczych

L.p.	nazwisko i imię osoby realizującej usługi	nazwisko i imię usługobiorcy	Adres usługobiorcy	Dni tygodnia	Godziny pracy osoby realizującej usługi od do	Liczba godzin u usługobiorcy			Liczba godzin osoby realizującej usługi			<u>Uwagi</u>
						pon. – sob.	nd. i święta	razem	pon. – sob.	nd. i święta	razem	
Razem:												

.....
(podpis Zleceniobiorcy)

Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie

Małgorzata Niemkiewicz

