

**Zarządzenie nr 23/2022**  
**Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie**  
**z dnia 14.07.2022 r.**

**w sprawie:** w sprawie wprowadzenia „Procedur organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług”

Na podstawie § 3 pkt 1 i 3 Statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie wprowadzonego Uchwałą Rady Miasta Radzionków nr XV/161/2020 z dnia 30 stycznia 2020 r. oraz w oparciu o § 7 pkt 3.3 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie wprowadzonego Zarządzeniem nr 18/2021 Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej z dnia 01.10.2021r. w sprawie wprowadzenia do stosowania Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie

**zarządzam, co następuje:**

**§1.**

Wprowadzam do stosowania „Procedury organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§2.**

Traci moc Zarządzenie Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie nr 13/2017 z dnia 28.04.2017 r. w sprawie wprowadzenia „Procedur organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług”.

**§3.**

Zobowiązuję pracowników Działu Wspierania Rodziny Ośrodka Pomocy Społecznej w Radzionkowie do zapoznania się z wprowadzonymi „Procedurami organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz kontroli tych usług” oraz do ich stosowania.

**§4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**DYREKTOR**  
Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Radzionkowie  
*mgr Jakub Janiak*

1998-1999  
1999-2000  
2000-2001

1998-1999  
1999-2000  
2000-2001

## PROCEDURY ORGANIZOWANIA I ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH, SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH ORAZ KONTROLI TYCH USŁUG

### § 1

Usługi opiekuńcze przyznawane są osobie samotnej lub osobie w rodzinie, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, zgodnie z art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, rozporządzeniem Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 roku w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych oraz Uchwałą Nr XIII/140/2019 Rady Miasta Radzionków z dnia 28 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usług opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania.

### § 2

1. Po uzyskaniu zgłoszenia o potrzebie uruchomienia pomocy, o której mowa w pkt 1., **pracownik socjalny:**

- przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania osoby zainteresowanej,
- zbiera dokumentację zawierającą informacje o stanie zdrowia klienta (m.in. karty wypisu ze szpitala, odpis orzeczenia o stopniu niepełnosprawności),
- ustala rodzaj usług, ich zakres (**załącznik nr 2 lub załącznik nr 2a**), niezbędną liczbę godzin,
- udziela szczegółowej informacji o zasadach odpłatności za usługi opiekuńcze i dołącza do wywiadu środowiskowego „Oświadczenie o wyrażeniu zgody na ponoszenie odpłatności za usługi opiekuńcze” zgodnie ze wzorem **stanowiącym załącznik nr 3**.

2. Rodzaj usług, zakres, niezbędna liczba godzin usług oraz odpłatność winna być skonsultowana z Kierownikiem Działu Wspierania Rodziny, a w przypadku jego nieobecności – Zastępcą Kierownika Działu Wspierania Rodziny.

Wywiad środowiskowy **musi zawierać:**

- opis sytuacji zdrowotnej klienta (m.in. rodzaje schorzeń),
- ocenę samodzielności klienta,
- ocenę funkcjonowania w środowisku,
- możliwość zapewnienia pomocy ze strony członków rodziny.

### § 3

Na podstawie zebranych informacji, opisie sytuacji klienta, dokonanej diagnozy oraz określeniu rodzaju usług i ich zakresu, pracownik socjalny przygotowuje „Zgłoszenie wejścia w środowisko”, które stanowi **załącznik nr 1** do Procedur i jest dokumentem niezbędnym przy sporządzaniu decyzji oraz realizacji usług.

„Zgłoszenie wejścia w środowisko” pracownik socjalny przekazuje firmie świadczącej usługi na podany adres e-mail lub pocztą tradycyjną.

### § 4

W przypadku klientów, posiadających osoby zobowiązane do alimentacji, tj. małżonek, zstępni, wstępni, pracownik socjalny przeprowadza wywiad środowiskowy część II: dotyczący małżonka, zstępnych lub wstępnych, o których mowa w art. 103 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Wskazany wywiad zostaje przeprowadzony w terminie jednego miesiąca i winien zawierać m. in. szczegółową informację o możliwości i zakresie świadczonej pomocy usługowej przez osoby zobowiązane na rzecz klienta.

### § 5

Uruchomienie usług opiekuńczych następuje w terminie do 3 dni od dnia zgłoszenia a w sytuacjach szczególnych (np. zły stan zdrowia oraz bezpośrednie zagrożenie życia), uruchomienie usług następuje w dniu zgłoszenia. Pracownik socjalny przekazuje Inspektorowi wywiad środowiskowy wraz z wymaganą dokumentacją w terminie do 5 dni roboczych od dnia uruchomienia usług.

### § 6

Inspektor w terminie do 7 dni roboczych sporządza i przekazuje do wysłania decyzję administracyjną, przyznającą usługi i określającą odpłatność za usługi.

W sytuacjach szczególnych, wymagających uruchomienia natychmiastowego usług i niemożności ustalenia odpłatności, decyzja o odpłatności za usługi zostaje wydana w terminie późniejszym, nie dłuższym niż 30 dni. W sytuacjach konieczności natychmiastowego uruchomienia usług opiekuńczych, w trakcie wydawania decyzji administracyjnej dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne uruchomienia usług firmie świadczącej usługi opiekuńcze. Zgłoszenia telefonicznego dokonuje pracownik Działu Wspierania Rodziny.

### § 7

W okresie realizacji przyznanych usług, pracownik socjalny z danego rejonu utrzymuje kontakt z opiekunką świadczącą usługi opiekuńcze, a także z osobą objętą tą formą wsparcia. W przypadku zauważenia nieprawidłowości bądź powzięcia informacji o nieprawidłowym wykonywaniu usług, pracownik socjalny sporządza notatkę służbową lub protokół przesłuchania świadka/strony, który przekazuje Kierownikowi Działu Wspierania Rodziny lub w przypadku jego nieobecności Zastępcy Kierownika Działu Wspierania Rodziny celem wyjaśnienia wskazanych nieprawidłowości. Na podstawie uzyskanych informacji z notatki służbowej lub protokołu Kierownik Działu Wspierania Rodziny lub w przypadku jego nieobecności Zastępca Kierownika Działu Wspierania Rodziny podejmuje czynności wyjaśniające.

## § 8

Inspektor prowadzi ewidencję usług opiekuńczych. Do jego obowiązków należy sprawdzenie przedłożonych rozliczeń realizacji świadczonych usług pod względem zgodności z zakresem zleczanych w decyzji administracyjnej usług. Po stwierdzeniu zgodności wykazanych kwot przekazuje fakturę za zrealizowane usługi do zapłaty do Działu Finansowo-Księgowego, potwierdzając podpisem zgodność pod względem merytorycznym.

## § 9

Dział Finansowo-Księgowy przekazuje informację o dokonaniu/lub nie dokonaniu wpłaty należności za świadczone usługi opiekuńcze przez osobę korzystającą z w/w usług, zobowiązaną do ponoszenia odpłatności na podstawie otrzymanej decyzji administracyjnej, pracownikowi prowadzącemu ewidencję usług opiekuńczych.

## § 10

W przypadku stwierdzenia braku wpłaty, Inspektor przygotowuje pisemną informację o należnej Ośrodkowi kwocie i wysyła osobie korzystającej z usług opiekuńczych. Kopia informacji przekazywana jest pracownikowi socjalnemu, który zlecił świadczenie usług opiekuńczych.

## § 11

1. Po 2-ch miesiącach nie wnoszenia odpłatności pracownik socjalny jest zobowiązany do przeprowadzenia wizyty kontrolnej w środowisku w celu ustalenia przyczyny powstałych zaległości. Pracownik socjalny podejmuje działania w ramach pracy socjalnej, mające na celu uregulowanie zaległości za usługi opiekuńcze. Podjęte działania pracownik socjalny odnotowuje w notatce służbowej, którą dołącza się do akt sprawy.
2. W sytuacjach szczególnych, w razie pogorszenia się sytuacji materialnej lub wystąpienia znacznych obciążeń finansowych osoba korzystająca z usług opiekuńczych może złożyć wniosek o odstąpienie od opłaty za usługi lub rozłożenie na raty. Wniosek klienta winien zawierać zobowiązanie w ilu ratach i w jakiej wysokości będzie dokonywana opłata.
3. Kierownik Działu Wspierania Rodziny lub w przypadku jego nieobecności Zastępca Kierownika Działu Wspierania Rodziny w porozumieniu z pracownikiem socjalnym, który przeprowadza wywiad środowiskowy podejmuje decyzje o odstąpieniu od opłaty za usługi lub rozłożeniu jej na raty.
4. Nie dokonanie odpłatności za 3 pełne miesiące uruchamia procedurę egzekucji administracyjnej. Osobie zobowiązanej do zapłaty wysyła się wykaz należności w rozbiciu na poszczególne miesiące, oraz wyznacza jej ostateczny termin do wniesienia wpłaty, z pouczeniem, że niedokonanie wpłaty w wyznaczonym terminie spowoduje skierowanie sprawy na drogę egzekucji. Procedura egzekucji prowadzona jest w trybie i na zasadach określonych ustawą.

## § 12

Kontrolę jakości i terminowości wykonywania usług opiekuńczych przeprowadza Kierownik Działu Wspierania Rodziny, który o terminie kontroli powiadamia firmę wykonującą usługi opiekuńcze. W kontroli może uczestniczyć osoba wskazana przez Dyrektora Ośrodka.

Kontrola jakości i terminowości wykonywania usług opiekuńczych winny być przeprowadzone w następujących terminach i z następującą częstotliwością:

- a) kontrola wszystkich środowisk raz w roku
- b) kontrole doraźne 1 raz na 6 miesięcy na próbie 30% świadczeniobiorców,
- c) kontrole bieżące w ramach przeprowadzanych wywiadów środowiskowych.

### § 13

Dokumentację kontroli stanowią:

- a) w przypadku przeprowadzania kontroli, o której mowa w § 12 pkt a – protokół z wizyty kontrolnej, stanowiący **załącznik nr 4** do niniejszych procedur,
- b) w przypadku przeprowadzenia kontroli, o której mowa § 12 pkt b - karta kontroli usług opiekuńczych, stanowiąca **załącznik nr 5** do niniejszych procedur,
- c) karta kontroli usług opiekuńczych, dołączona do wywiadu środowiskowego, stanowiąca **załącznik nr 6** do niniejszych procedur.

.....  
*Pieczętka jednostki organizacyjnej*

### Zgłoszenie wejścia w środowisko

Wykonawca usług

.....  
.....  
w dniu ..... pracownik socjalny .....  
(imię i nazwisko)

.....  
zglasza konieczność objęcia pomocą w formie  
usług

.....  
(podać rodzaj usług)

Pana/Pani .....  
(imię i nazwisko )

zamieszkałego/ej w Radzionkowie przy ul. ....

zakresie.....  
(podać zakres)

.....  
w ilości.....

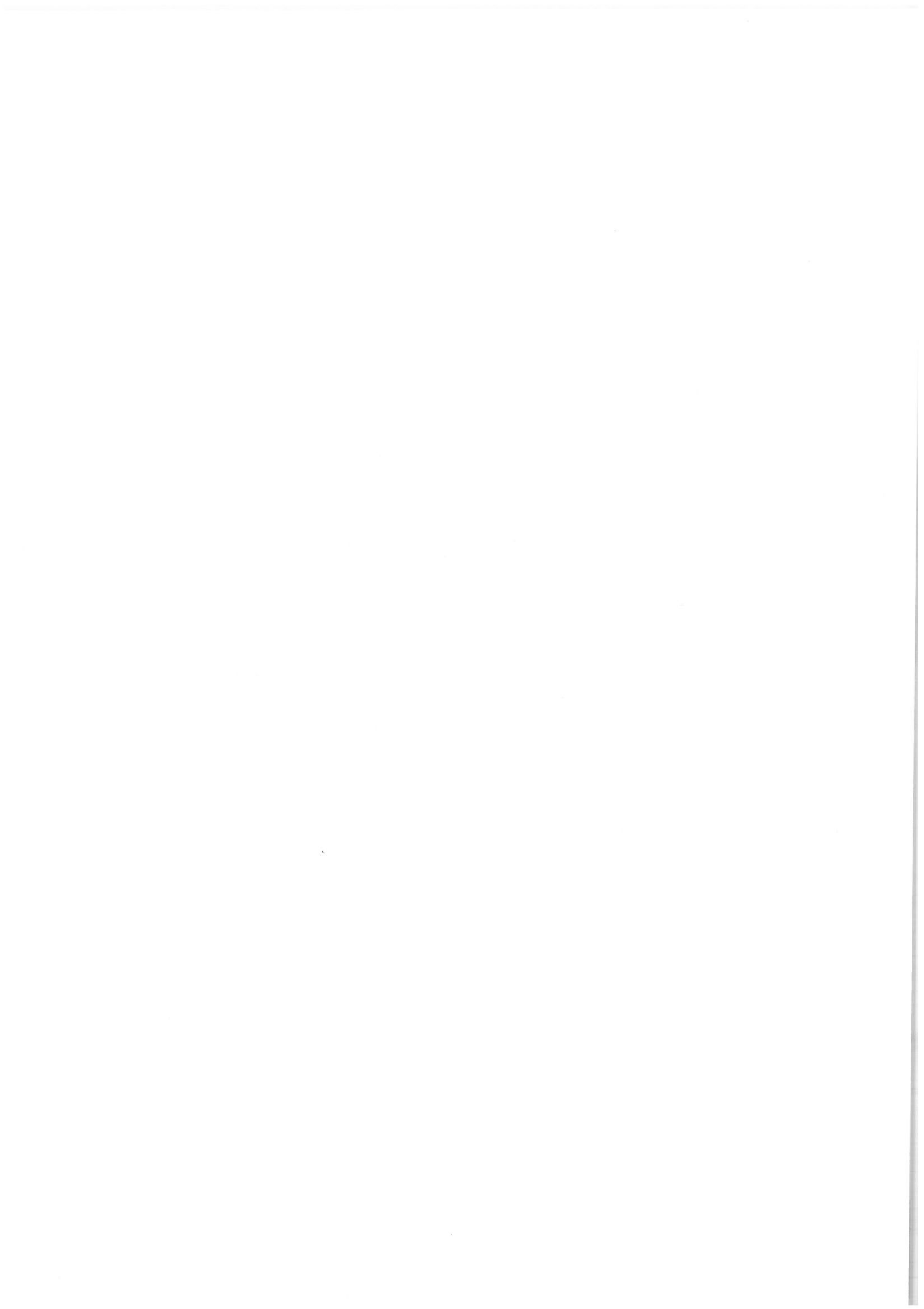
Termin rozpoczęcia świadczenia usług .....

Telefon kontaktowy pracownika socjalnego .....

.....  
(data)

.....  
(podpis i pieczętka Kierownika  
Działu Wspierania Rodziny)

Zgłoszenie przyjął: .....  
(imię i nazwisko pracownika Wykonawcy usług)





**Zakres usług opiekuńczych**

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy.....

Adres zamieszkania.....

	Wymaga znak „X” Nie wymaga znak „-”	Uwagi
<b>Pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb bytowych</b>		
Dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i innych potrzebnych w gospodarstwie domowym		
Dostarczanie posiłków z placówki gastronomicznej		
Przygotowanie posiłku (w tym jednego gorącego) także z uwzględnieniem diety)		
a) śniadania		
b) obiadu		
c) kolacji		
Podanie, pomoc w podgrzaniu i zmycie naczyń po posiłku		
a) śniadaniu		
b) obiedzie		
c) kolacji		
Pomoc przy spożyciu posiłku/lub karmienie o ile wymaga tego stan zdrowia		
<b>Pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb bytowych – usługi o charakterze gospodarczym</b>		
Przynoszenie opału, palenie w piecu, wynoszenie popiołu		
Sprzątanie i utrzymanie w czystości pomieszczeń użytkowanych przez osobę objętą usługami (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych*) Odkurzanie (raz w tygodniu lub wg. potrzeb), wycieranie kurzu (2x w tygodniu lub według potrzeb), mycie okien (2 x w roku)		
a) pokoju klienta		
b) kuchni		
c) wc, łazienki i urządzeń sanitarnych (mycie wanny/brodzika, muszli sedesowej, zlewu, baterii, miednicy, kaczki, basenu, nocnika		
d) wynoszenie śmieci		
Drobne pranie ręczne/pralka bielizny osobistej, lekkiej odzieży, pranie w pralce/pralni bielizny pościelowej		
<b>Pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb bytowych - inne</b>		
Zamawianie wizyt lekarskich, realizacja recept		

Monitorowanie przyjmowania leków w postaci syropów i tabletek - zgodnie z zaleceniem lekarza		
Załatwianie spraw urzędowych		
a) opłacanie czynszu		
b) opłacenie rachunków za media		
c) wyrabianie dokumentów		
d) realizowanie odpłatności za usługi		
Podejmowanie działań mających na celu przyznanie lub utrzymanie kontynuacji dodatku mieszkaniowego, energetycznego		
Prowadzenie zeszytu wydatków oraz rozliczanie się z podopiecznym z wydawanych pieniędzy		
<b>Usługi (opieka) higieniczna</b>		
Pomoc w utrzymaniu higieny osobistej		
a) mycie twarzy i rąk, mycie głowy, higiena jamy ustnej, czesanie		
b) golenie, higiena paznokci rąk i nóg, czyszczenie protez zębowych		
c) pomoc przy kąpieli		
d) mycie chorego w łóżku, wannie, pod prysznicem		
Zmiana bielizny osobistej i pościelowej, prześcielenie łóżka		
Pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych		
a) doprowadzenie do toalety		
b) zakładanie i zmiana pampersa z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i odparzeń		
<b>Zapewnienie kontaktów z otoczeniem</b>		
a) organizowanie spacerów		
b) prowadzenie rozmów		
c) podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań czytanie lub dostarczanie prasy, książek		

.....  
Data, pieczęć i podpis pracownika socjalnego

.....  
Podpis osoby wymagającej pomocy

Sporządzono w 3 egzemplarzach – otrzymują:

1. Ośrodek Pomocy Społecznej,
2. Osoba wymagająca pomocy w formie usług opiekuńczych,
3. Realizator usług opiekuńczych.

Ciężkie prace porządkowe obejmują: odśnieżanie, mycie klatki schodowej, gruntowne sprzątnięcie mieszkania (w tym po remontach), trzepanie i pranie dywanów oraz chodników, sprzątnięcie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków).

## ZAKRES SPECJALISTYCZNYCH USŁUG OPIEKUŃCZYCH- PIELĘGNACYJNYCH\*

Imię i nazwisko osoby wymagającej pomocy.....

Adres zamieszkania.....

Przez specjalistyczne usługi opiekuńcze-pielęgnacyjne należy rozumieć usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności (art. 50 ust. 4 ustawy z dnia 12 marca 2004r o pomocy społecznej)

Pielęgnacja – jako wspieranie procesu leczenia, w tym:

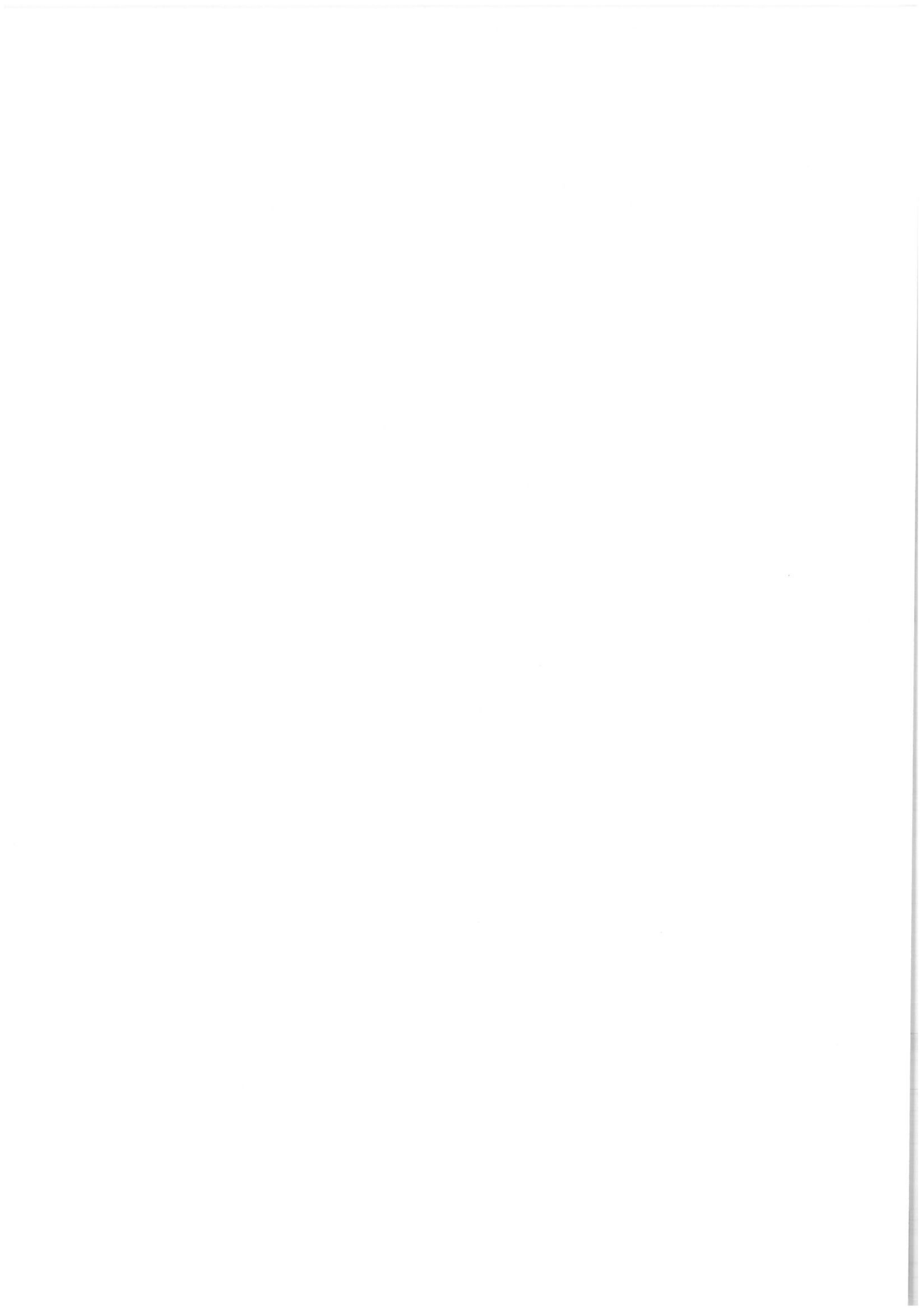
Zakres usług	Wymaga znak „X” Nie wymaga znak „-”	Uwagi
Pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych		
Uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych		
Pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece		
Pilnowanie przyjmowania leków oraz obserwowanie ewentualnych skutków ubocznych ich stosowania		
Zmiana opatrunków, pomoc w użyciu środków pomocniczych i materiałów medycznych, przedmiotów ortopedycznych, a także w utrzymaniu higieny		
Pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia		
Pomoc w dotarciu do placówek rehabilitacyjnych		

.....  
Data, pieczęć i podpis pracownika socjalnego

.....  
Podpis osoby wymagającej pomocy

Sporządzono w 3 egzemplarzach – otrzymują:

1. Ośrodek Pomocy Społecznej,
2. Osoba wymagająca pomocy w formie usług opiekuńczych,
3. Realizator usług opiekuńczych.



Załącznik nr 3  
do Procedur organizowania i świadczenia  
usług opiekuńczych i specjalistycznych usług  
opiekuńczych oraz kontroli tych usług

Radzionków dnia.....

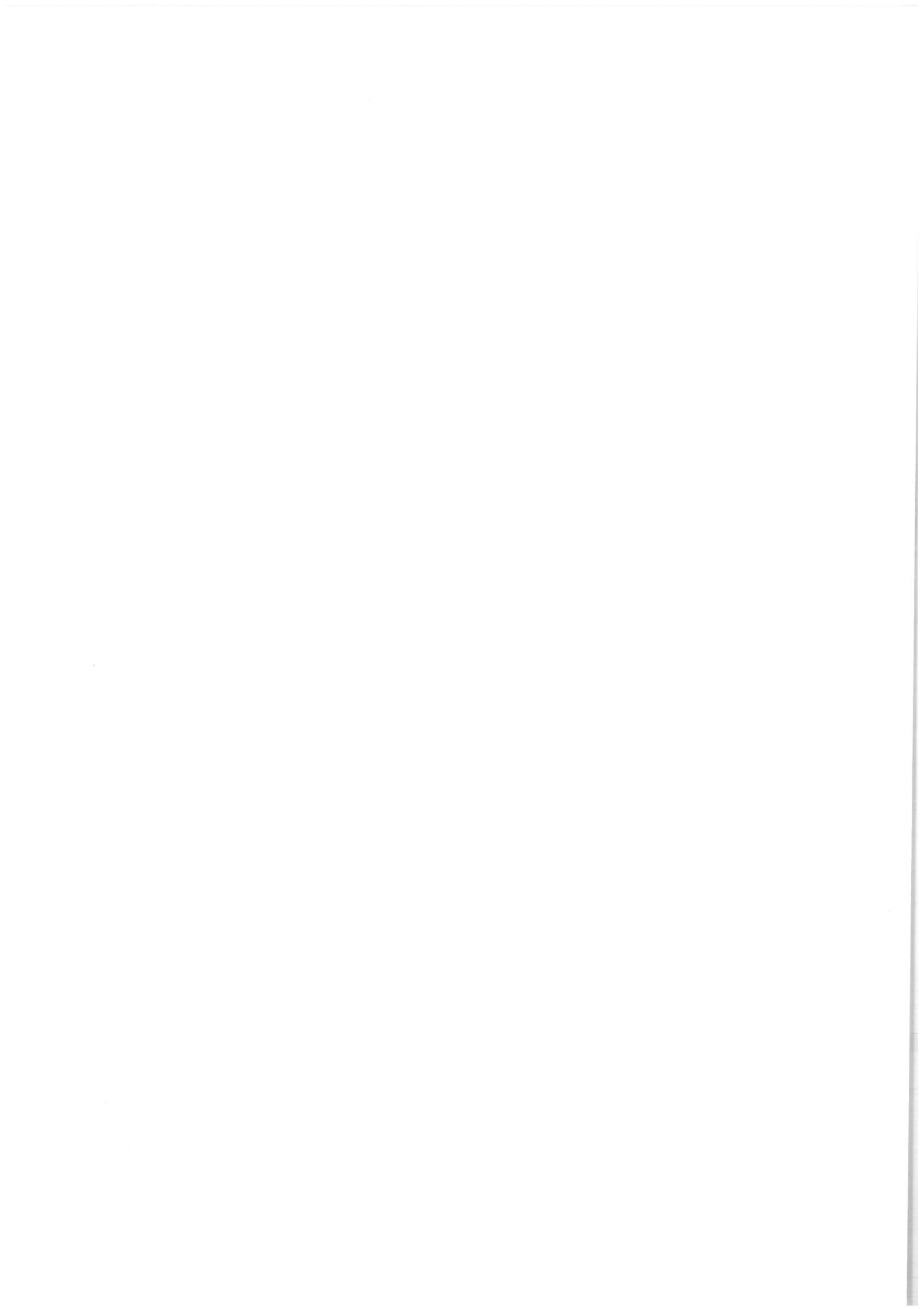
.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres zamieszkania)

**Oświadczenie o wyrażeniu zgody i zobowiązaniu się do ponoszenia odpłatności za świadczone usługi opiekuńcze**

W związku z ubieganiem się o pomoc w postaci usług opiekuńczych wyrażam zgodę i zobowiązuję się do ponoszenia odpłatności za świadczone usługi opiekuńcze w wysokości naliczonej zgodnie z tabelą w § 3 ust. 3 Uchwały Nr XIII/140/2019 Rady Miasta Radzionków z dnia 28 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania.





## PROTOKÓŁ

kontrolnej wizyty w miejscu zamieszkania Pana/Pani .....  
zam. Radzionków ul. ....

dotyczący sprawowanych usług opiekuńczych

W dniu ..... Kierownik Działu Wspierania Rodziny złożył wizytę w środowisku  
zamieszkania Pana/Pani ..... zam. w Radzionkowie  
przy ul. ....

Celem wizyty, zgodnie z § ..... Umowy nr ..... z dnia .....  
była kontrola jakości i terminowości wykonywania usług opiekuńczych, tj. zgodności ilości godzin oraz  
zakresu udzielanej pomocy, przyznanych decyzją nr .....  
z dnia .....

Osoby obecne w trakcie wizyty:

1. ....
2. ....
3. ....

Podczas wizyty stwierdzono:

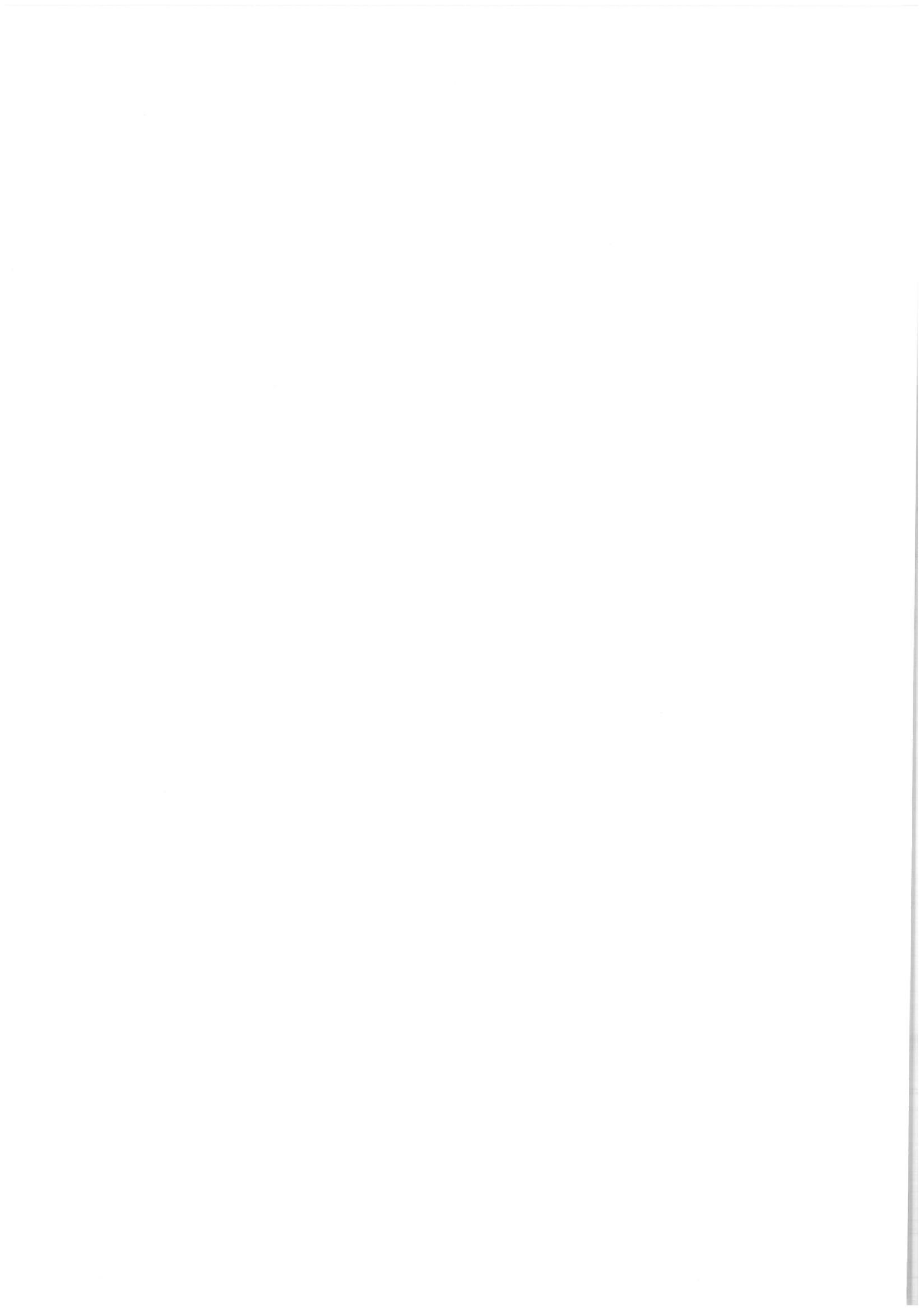
.....  
.....  
.....

Uwagi:.....  
.....  
.....

Powyższy protokół odczytano i podpisano.

.....  
(podpis Kierownika Działu  
Wspierania Rodzina)

1. ....
2. ....
3. ....  
(podpisy osób biorących udział w czynności urzędowej)





## KARTA KONTROLI USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Nazwisko i imię: .....

Adres: .....

Zakres: .....

Imię i nazwisko opiekunki: .....

obecna / nieobecna

Przygotowanie zawodowe opiekunki: .....

Data wizyty: .....

1. Stopień samodzielności podopiecznego .....

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

2. Stan higieny osobistej i stan sanitarny mieszkania .....

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

3. Czy usługi są świadczone zgodnie z decyzją i zakresem .....

.....  
.....

8. Data ostatniej kontroli zeszytu rozliczeń (jeśli był wymagany) .....

9. Kiedy była ostatnia wizyta klienta u lekarza? .....

10. Wnioski i uwagi:

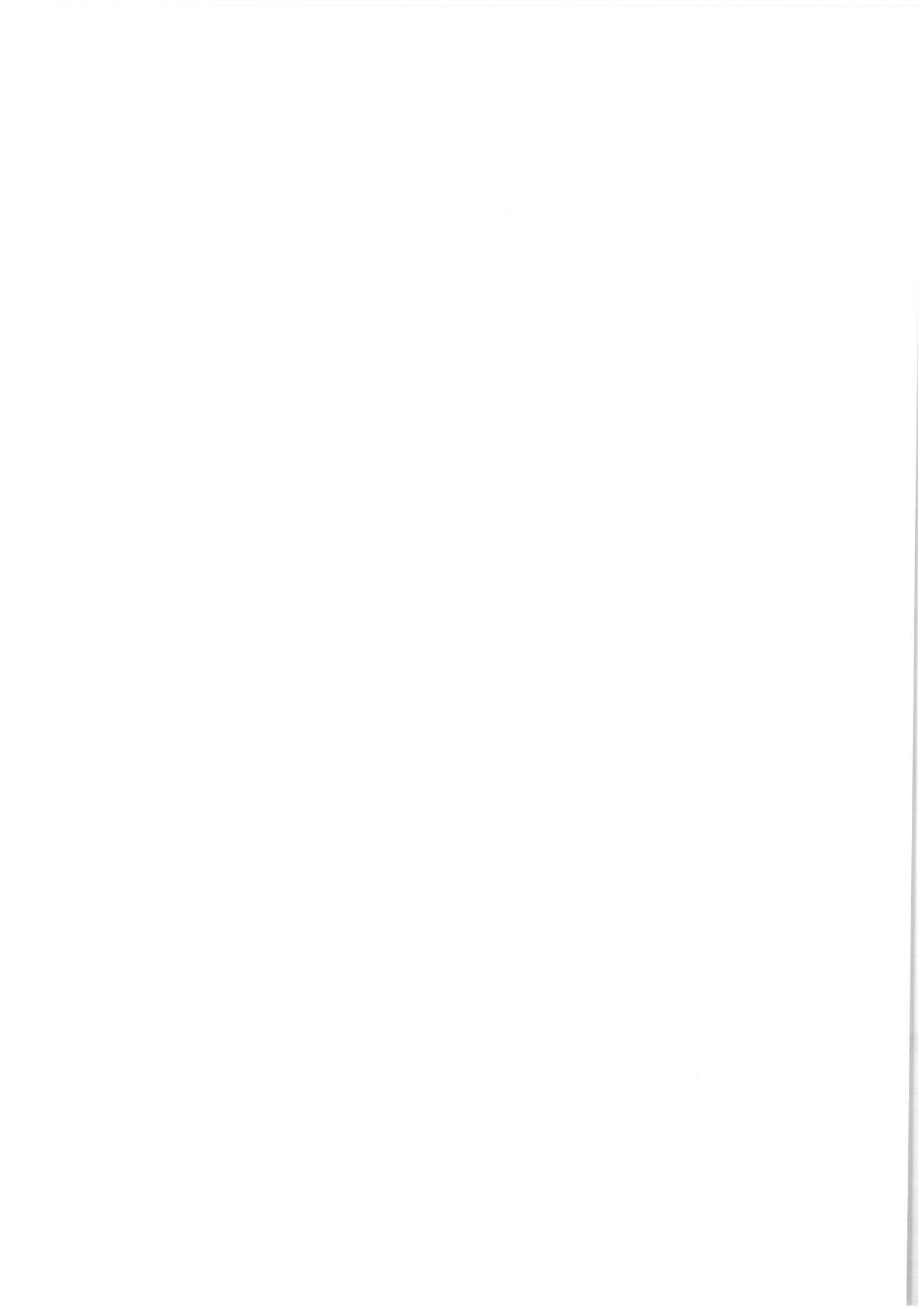
- Klienta .....

.....  
.....

- osoby kontrolującej .....

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

.....  
(data, podpis osoby kontrolującej)



**KARTA KONTROLI USŁUG OPIEKUŃCZYCH  
do wywiadu środowiskowego**

Nazwisko i imię: .....

Adres: .....

Zakres: .....

Imię i nazwisko opiekunki: .....

1. Jak Pani ocenia świadczone usługi opiekuńcze

- a) bardzo dobrze      b) dobrze      c) źle

2. Co Pana/Pani zdaniem należałoby poprawić w celu polepszenia jakości sprawowanych usług opiekuńczych?

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

.....  
(data, podpis klienta)

.....  
(data, podpis pracownika socjalnego)

