

Załącznik
do Zarządzenia Nr 4/2025
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Skarżysku – Kamiennej
z dnia 13 stycznia 2025 r.

**Standardy usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych
dla osób starszych w miejscu zamieszkania
w Skarżysku - Kamiennej**

Spis treści:

Wprowadzenie	3
I. Informacje podstawowe na temat usług opiekuńczych i sąsiedzkich.....	3
1. Definicja usług.....	3
2. Cel usług	4
3. Zakładane efekty usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich	4
II. Zakres usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich	5
1. Zakres przestrzenny.....	5
2. Zakres podmiotowy.....	5
3. Zakres rzeczowy.....	5
3.1. Obowiązkowy zakres czynności usług opiekuńczych.....	6
3.2. Obowiązkowy zakres czynności usług sąsiedzkich.....	7
III. Procedura czynności dotyczących przyznania i ustalania zakresu usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich.....	8
IV. Wymogi dotyczące świadczenia usług.....	9
1. Wymogi wobec podmiotu realizującego usługi	9
2. Wymogi wobec osoby realizującej usługi.....	10
3. Wymogi wobec klienta.....	11
V. Kontrola i monitoring.....	11
Podsumowanie.....	12
Załączniki.....	12

Wprowadzenie

Opracowany dokument zawiera standardy usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich realizowanych na rzecz osób wymagających pomocy w miejscu zamieszkania, na terenie miasta Skarżyska-Kamiennej.

Celem opracowania niniejszych standardów jest zapewnienie odpowiedniej jakości usług opiekuńczych i sąsiedzkich, ujednolicenie sposobu ich realizacji oraz zapewnienie jednolitych zasad dostępu do korzystania ze świadczeń dla mieszkańców Skarżyska-Kamiennej.

Postępujący proces starzenia się populacji, zwiększający się udział osób starszych, chorych w społeczeństwie (w tym osób wymagających wsparcia), zmiany w tradycyjnym modelu rodziny (odejście od modelu rodziny wielopokoleniowej, wzrastająca liczba rodzin niepełnych) oraz niewysoki status ekonomiczny seniorów to czynniki powodujące, że usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania ze strony gminy, to forma usług społecznych o coraz większym zasięgu i znaczeniu społecznym. Zapewnienie ich odpowiedniej jakości to istotne wyzwanie, nie tylko z punktu widzenia interesu osoby korzystającej z nich, ale również z perspektywy całej społeczności i społeczeństwa.

Usługi te przyczyniają się do utrzymania odpowiedniego poziomu życia osób wymagających pomocy, które w codziennym życiu doświadczają ograniczeń w zaspakajaniu podstawowych potrzeb w miejscu zamieszkania, a poprzez to przyczyniają się do opóźnienia momentu umieszczenia w placówkach całodobowej opieki.

I. Informacje podstawowe na temat usług opiekuńczych i sąsiedzkich

1. Definicja usług

Usługi opiekuńcze to świadczenie niepieniężne z pomocy społecznej, obejmujące pomoc w zaspakajaniu podstawowych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem osobie, która w tym zakresie wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona.

Usługi sąsiedzkie to forma usług opiekuńczych obejmująca pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych, podstawową opiekę higieniczno-pielęgnacyjną, przez którą należy rozumieć formy wsparcia niewymagające specjalistycznej wiedzy i kompetencji, oraz, w miarę potrzeb i możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

Wymiar i zakres usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich uzależniony jest od stanu zdrowia osoby, jej sytuacji rodzinnej i materialnej, sprawności psychofizycznej oraz możliwości wsparcia ze strony rodziny i środowiska ustalonej przez pracownika socjalnego podczas wywiadu środowiskowego.

2. Cel usług

Celem usług opiekuńczych w tym usług sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania jest umożliwienie tym osobom możliwie jak najdłuższego funkcjonowania w swoim dotychczasowym środowisku, mimo doświadczanych ograniczeń w samodzielnym zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb oraz barier w integracji ze środowiskiem. Poprzez odpowiednie wsparcie w formie usług opiekuńczych i sąsiedzkich powyższe ograniczenia powinny być niwelowane, przyczyniając się do zachowania lub podnoszenia poziomu ich życia. Świadczenie usług w sposób zorganizowany adekwatnie do rozpoznanych potrzeb powinno zawsze zakładać partycypację osoby starszej w wykonywaniu poszczególnych czynności wchodzących w zakres usług (charakter wspierająco – aktywizujący ale nie wyřeczający) oraz ścisłą współpracę w realizacji usług z najbliższym otoczeniem osoby starszej oraz z rodziną.

3. Zakładane efekty usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich

Efektem usług opiekuńczych i sąsiedzkich jest:

- podtrzymanie lub poprawa sprawności fizycznej klienta, jego dobra kondycja psychiczna oraz integracja ze społecznością w stopniu adekwatnym do indywidualnych możliwości i potrzeb,
- utrzymanie stabilnego stanu zdrowia,
- uniknięcie powikłań związanych z hospitalizacją, przewlekłą chorobą, długotrwałym unieruchomieniem,
- kompensowanie przy pomocy osoby drugiej ograniczonej zdolności do samodzielnego poruszania się,
- podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności i aktywności oraz poprawa samopoczucia,
- zmniejszenie izolacji społecznej.

II. Zakres usług opiekuńczych i sąsiedzkich

1. Zakres przestrzenny

Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez gminę na jej terenie jako zadanie własne gminy z zakresu pomocy społecznej. Realizacja usług opiekuńczych i sąsiedzkich odbywa się w miejscu zamieszkania osoby i w jej najbliższym otoczeniu.

2. Zakres podmiotowy

Wsparcie w formie usług opiekuńczych i sąsiedzkich przysługuje osobie samotnej, która wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości. Wsparcie w tej formie może być również przyznane osobie samotnie gospodarującej wymagającej pomocy, kiedy wspólnie zamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić oraz osobie w rodzinie gdy rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości. Udzielenie pomocy w postaci usług opiekuńczych oraz usług sąsiedzkich nie zwalnia jednak dzieci oraz pozostałej rodziny z obowiązku pomagania swoim rodzicom, dziadkom na miarę posiadanych możliwości.

3. Zakres rzeczowy

Zakres rzeczowy usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych w miejscu zamieszkania obejmuje różnorodne czynności o charakterze wspomagającym, opiekuńczym oraz pielęgnacyjnym. Przyznając usługi opiekuńcze i sąsiedzkie ośrodek pomocy społecznej wspólnie z klientem ustala zakres usług ze wskazaniem konkretnych czynności (Zakres czynności usług opiekuńczych - załącznik nr 1 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania w Skarżysku – Kamiennej* oraz Zakres czynności usług sąsiedzkich - załącznik nr 2 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania w Skarżysku – Kamiennej*). Czynności mogą być wykonywane w zależności od potrzeb klienta i możliwości czasowych opieki. Ilość godzin przyznawanych usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich jest zależna od potrzeb klienta ustalonych przez pracownika socjalnego podczas wywiadu środowiskowego oraz możliwości Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

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

Aby zapewnić klientowi poczucie stałości i bezpieczeństwa, należy przestrzegać ustalonych godzin posiłków, zabiegów higienicznych, przyjmowania leków, co prowadzi do uporządkowanego działania i wzajemnych relacji oraz poprawia atmosferę panującą wokół klienta. Czas wykonywania poszczególnych czynności usługi jest zróżnicowany w zależności od: stanu psychofizycznego klienta, warunków lokalowych i wyposażenia mieszkania oraz liczby osób zaangażowanych w realizację usługi.

3.1 Obowiązkowy zakres czynności usług opiekuńczych.

Zakres usług gospodarczych:

1. Dokonywanie bieżących porządków w używanej przez podopiecznego części mieszkania (w zakresie jednego pokoju i kuchni), utrzymywanie w czystości sprzętu i urządzeń sanitarnych.
2. Utrzymywanie w czystości naczyń stołowych, kuchennych i innego sprzętu gospodarstwa domowego.
3. Przepierka rzeczy osobistych i odzieży, prasowanie.
4. Organizowanie prania bielizny pościelowej.
5. Dokonywanie lub pomoc w realizacji zakupów podstawowych artykułów spożywczych i niezbędnych dla egzystencji podopiecznego artykułów przemysłowych, prowadzenie zeszytu wydatków.
6. Dostarczanie gotowych posiłków zakupionych przez podopiecznego do domu, podgrzanie i podanie posiłku.
7. Pomoc w przygotowaniu posiłku.
8. Przygotowanie posiłków: śniadania, obiadu, kolacji.
9. Przynoszenie wody.

10. Przynoszenie opału z miejsca składowania, palenie w piecu.
11. Pomoc w opiece nad zwierzętami domowymi.
12. Wietrzenie pomieszczeń.

Zakres usług opiekuńczo-higienicznych, zaleconą przez lekarza pielęgnację:

1. Słanie łóżka.
2. Karmienie, czesanie, ubieranie, obcinanie paznokci.
3. Pomoc przy myciu, kąpaniu.
4. Zmiana bielizny pościelowej i osobistej.
5. Układanie podopiecznego w łóżku, oklepywanie, zmiana pozycji.
6. Podawanie basenu, kaczki.
7. Zmiana pampersa.
8. Zapobieganie powstawaniu odleżyn, nacieranie.
9. Zamawianie wizyt lekarskich, realizacja recept.
10. Pomoc przy poruszaniu się po mieszkaniu.

Zapewnienie kontaktu z otoczeniem:

1. Podtrzymanie kontaktów z otoczeniem, towarzyszenie w czasie spacerów.
2. Załatwienie spraw urzędowych.

3.2 Obowiązkowy zakres czynności usług sąsiedzkich.

Czynności gospodarcze – pomoc i wsparcie w czynnościach dnia codziennego:

1. Zakup artykułów spożywczych i innych niezbędnych do egzystencji.
2. Zapewnianie posiłków (w tym jednego posiłku ciepłego) lub ich przygotowanie.
3. Pomoc przy spożywaniu posiłków.
4. Utrzymywanie czystości pomieszczenia podopiecznego.
5. Utrzymanie w czystości sprzętu i urządzeń sanitarnych.
6. Pranie bielizny osobistej (diennej i nocnej) oraz lekkiej odzieży.
7. Przynoszenie opału i palenie w piecu.
8. Załatwianie spraw wynikających z potrzeb podopiecznego (opłaty czynszu, energii, gazu, telefonu oraz innych opłat).

Czynności higieniczno-pielęgnacyjne:

1. Toaleta, mycie, kąpanie.
2. Ubieranie podopiecznego.
3. Zmiana bielizny osobistej i pościelowej.
4. Pomoc w zaspakajaniu potrzeb fizjologicznych.
5. Karmienie podopiecznego, o ile stan zdrowia wymaga takiej czynności.

Wsparcie społeczne:

1. Współpraca z lekarzem i pielęgniarką środowiskową.
2. Zamawianie wizyt lekarskich i realizacja recept.
3. Załatwianie spraw urzędowych.
4. Informowanie najbliższych lub odpowiednio służb o pilnych potrzebach czy pogorszeniu się stanu zdrowia.
5. Rozmowy, wspólne spędzanie czasu wolnego.
6. Podtrzymanie indywidualnych zainteresowań (dostarczanie prasy, książek, filmów; zachęcanie do zajęć hobbistycznych, organizowanie kontaktów społecznych).

III. Procedura czynności dotyczących przyznania i ustalania zakresu usług opiekuńczych i sąsiedzkich

1. Przyznanie wsparcia w formie usług opiekuńczych, w tym usług sąsiedzkich, udziela się w związku ze zgłoszeniem na podstawie wniosku pisemnego lub protokołu z ustnego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub innej osoby.
2. Diagnoza faktycznej sytuacji życiowej pod kątem zapotrzebowania na świadczenie pomocy usługowej dokonywana jest w oparciu o rodzinny wywiad środowiskowy, przeprowadzany przez pracownika socjalnego w miejscu zamieszkania lub pobytu osoby tego wymagającej. W trakcie przeprowadzania wywiadu środowiskowego powinno się także ustalić imiona i nazwiska, adresy zamieszkania osób zobowiązanych do alimentacji – małżonka, zstępnych i wstępnych oraz zakres pomocy udzielanej przez te osoby – zgodnie z art.103 ust.1 ustawy o pomocy społecznej.
3. W przypadku osób ubiegających się o usługi opiekuńcze i usługi sąsiedzkie nie jest wymagane zaświadczenie lekarskie.

4. Na podstawie oceny sytuacji życiowej pracownik socjalny ustala: okres realizacji usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich, ich zakres, wymiar godzinowy i miejsce świadczenia oraz wysokość odpłatności za usługi opiekuńcze i sąsiedzkie.
5. Rozstrzygnięcie danej sprawy następuje poprzez wydanie przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej decyzji administracyjnej o przyznaniu lub odmowie pomocy w formie usług opiekuńczych lub sąsiedzkich.
6. Usługi opiekuńcze są realizowane przez 7 dni w tygodniu, w godz. 7:00 – 20:00 zgodnie z decyzją przyznającą pomoc oraz zakresem czynności usług opiekuńczych (załącznik nr 1 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania w Skarżysku - Kamiennej*). Usługi sąsiedzkie realizowane są przez 7 dni w tygodniu w godzinach dostosowanych do potrzeb osoby wymagającej wsparcia, zgodnie z decyzją przyznającą pomoc oraz zakresem czynności usług sąsiedzkich (załącznik nr 2 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania w Skarżysku - Kamiennej*). Do czasu świadczenia usług nie wlicza się czasu dojazdu lub dojścia do mieszkania odbiorcy usług, czasu niezbędnego na przemieszczenie się opiekunów od jednego odbiorcy usług do drugiego, jeżeli opiekun świadczy usługi u kilku osób w ciągu jednego dnia. Przez 1 godzinę usług należy rozumieć „godzinę zegarową” tj. 60 minut.
7. Ze względów organizacyjnych (ograniczenia kadrowe spowodowane nasileniem urlopów, absencją chorobową czy przyjęciem nowych podopiecznych) może nastąpić zmiana opiekunki, a także zmiana wymiaru usług lub godzin, w których świadczona będzie usługa.
8. Zmiana decyzji w części dotyczącej odpłatności następuje w przypadku zmiany dochodu klienta lub jego sytuacji rodzinnej, zgodnie z zasadami zawartymi w ustawie o pomocy społecznej.

IV. Wymogi dotyczące świadczenia usług

1. Wymogi wobec podmiotu realizującego usługi

Podmiot realizujący usługi opiekuńcze zobowiązany jest do:

- zapewnienia świadczonych usług w wymiarze i zakresie ustalonym z klientem (zakres czynność usług opiekuńczych),
- zapewnienia właściwego pod względem jakości procesu świadczenia usług przez 7 dni w tygodniu w godz. 7.00 – 20.00 w porozumieniu z klientem,
- zapewnienie kadry do świadczenia usług.

2. Wymogi wobec osoby realizującej usługi

Opiekun/osoba realizująca usługi sąsiedzkie zobowiązana jest do:

- a) przestrzegania zasad, świadczenia usług sumiennie, starannie i samodzielnie,
- b) zachowania tajemnicy w zakresie informacji uzyskanych na temat klienta,
- c) dbałość o dobro klienta w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jej mieszkania, a także udostępniania powierzonych kluczy do mieszkania klienta,
- d) przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z klientem oraz z jego rodziną,
- e) przestrzegania przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów p/pożarowych,
- f) prowadzenia zeszytu wydatków i rozliczeń wydawanych pieniędzy otrzymanych od klienta – z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenia rachunków na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty podpisane przez w/w,
- g) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarzką środowiskową,
- h) niedopuszczalne jest czerpanie korzyści materialnych lub osobistych z tytułu wykonywanej pracy.

Usługi opiekuńcze, to pomoc w różnego rodzaju czynnościach osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona. Opiekun/osoba świadcząca usługi opiekuńcze zobowiązana jest dbać nie tylko o bezpieczeństwo klienta, ale również o własne. Ma prawo odmówić wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu, np. dźwigania podopiecznego, jeżeli jest sama i nie może skorzystać z pomocy innych osób oraz nie dysponuje sprzętem wspomagającym. Opiekunka ma również prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zaleconych czynności i etyką zawodową. Opiekując się klientem, zwłaszcza jeżeli jest to osoba unieruchomiona, niezbędne jest takie zorganizowanie przestrzeni i codziennych czynności, aby maksymalnie ograniczyć możliwe przeszkody, urazy, nadwyrężenia itp. Opiekun/osoba świadcząca usługi opiekuńcze powinna charakteryzować się cierpliwością, komunikatywnością i empatią, które są niezbędne w pracy z ludźmi – zwłaszcza starszymi.

3. Wymogi wobec klienta

Warunkiem korzystania z pomocy w postaci usług opiekuńczych i sąsiedzkich jest współpraca klienta z opiekunem/osobą świadczącą usługi sąsiedzkie. Utrudnianie wykonywania zadań przez osobę wymagającą wsparcia może spowodować uchylenie decyzji przyznającej pomoc w formie usług opiekuńczych lub usług sąsiedzkich.

V. Kontrola i monitoring

Odbiorca usług opiekuńczych ma prawo wyrażać własne oceny sposobu realizacji i jakości otrzymywanych usług. Opinie te mogą być artykułowane w formie ustnej, pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej przeprowadza działania monitorujące i kontrolne realizacji usług opiekuńczych i usług sąsiedzkich, wykorzystując wszystkie dostępne metody, w tym m. in. narzędzia komunikacyjne (telefon). Działania monitorujące i kontrole są realizowane w formie zapowiadzianych lub niezapowiadzianych wejść do środowiska. Podczas wizyty pracownik MOPS sprawdza jakość i sposób realizacji świadczonych usług, uwzględniając przy tym opinię odbiorcy usług, o ile możliwość wyrażenia opinii nie jest utrudniona z powodu stanu zdrowia, a w przypadku usług opiekuńczych sprawdzana jest także obecność opiekuna w środowisku oraz czas jego przebywania u klienta. Wyniki procedury sprawdzającej są zapisywane na „Karcie kontroli usług” (załącznik nr 6 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania w Skarżysku - Kamiennej*). Sposób realizacji usług opiekuńczych i sąsiedzkich, wykonywanych na rzecz każdego odbiorcy usług jest monitorowany i kontrolowany raz na sześć miesięcy.

W okresie realizacji przyznanych usług opiekuńczych i sąsiedzkich również pracownik socjalny z danego rejonu utrzymuje kontakt z opiekunem świadczącym usługi opiekuńcze lub osobą świadczącą usługi sąsiedzkie, a także z osobą objętą tą formą wsparcia. W przypadku zauważenia nieprawidłowości bądź powzięcia informacji o nieprawidłowym wykonywaniu usług, pracownik socjalny sporządza notatkę służbową, którą przekazuje do pracownika koordynującego wykonanie usług celem wyjaśnienia wskazanych nieprawidłowości z podmiotem realizującym usługi opiekuńcze.

W procesie realizacji usług opiekuńczych stosowana jest „Karta czasu pracy opiekunki” – dokument stanowiący ewidencję czasu pracy opiekunki świadczącej usługi (załącznik nr 3 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu*

zamieszkania w Skarżysku - Kamiennej) oraz zeszyt wydatków i rozliczeń wydawanych pieniędzy klienta (załącznik nr 5 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania w Skarżysku - Kamiennej*) – dokument stanowiący ewidencję wykonywanych rozliczeń finansowych, np. w związku z dokonanymi zakupami lub opłatą rachunków.

W procesie realizacji usług sąsiedzkich stosowana jest Karta realizacji usług sąsiedzkich – dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi (załącznik nr 4 do *Standardów usług opiekuńczych i sąsiedzkich świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania w Skarżysku – Kamiennej*).

Podsumowanie

Zapewnienie standardu pakietu usług opiekuńczych i sąsiedzkich osobom wymagającym pomocy jest istotne nie tylko z punktu widzenia interesu indywidualnego osoby korzystającej z usług, ale również z perspektywy całej społeczności. Wsparcie seniorów w codziennym funkcjonowaniu w miejscu zamieszkania jest jednym z działań na rzecz utrzymania odpowiedniej jakości ich życia i opóźniania momentu korzystania z kosztownej pomocy instytucjonalnej.

Załączniki:

1. Zakres czynności usług opiekuńczych.
2. Zakres czynności usług sąsiedzkich.
3. Karta pracy opiekuna.
4. Karta realizacji usług sąsiedzkich.
5. Zeszyt wydatków i rozliczeń wydawanych pieniędzy klienta
6. Karta kontroli usług opiekuńczych/usług sąsiedzkich.