



Wewnętrzne standardy organizacyjne świadczenia usług opiekuńczych, w projekcie pn. „1, 2, 3 działamy!”

Tytuł projektu: „Raz, dwa, trzy działamy!”

Nr wniosku: FESL.07.04-IZ.01-05D6/23

Priorytet: Fundusze Europejskie dla społeczeństwa

Działanie: 7.4 Usługi społeczne

Typ: Usługi opiekuńcze, asystenckie, wytnieniowe i wsparcie opiekunów faktycznych

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa wewnętrzne standardy organizacyjne świadczenia usług opiekuńczych obowiązujące w projekcie „Raz, dwa, trzy działamy!”

(nr wniosku: FESL.07.04-IZ.01-05D6/23), realizowanym przez Spółdzielnię Socjalną "Prospołeczna" z Zabrze w partnerstwie z Fundacją Więcej z Życia z Wągrowca. Projekt realizowany jest w terminie: od 01.01.2025 r. do 31.12.2026 r. w Zabrzu i Gliwicach.

1. Szczegółowe informacje oraz zgłoszenia do projektu:

- Spółdzielnia Socjalna "Prospołeczna"
Plac Dworcowy 7, 41-800 Zabrze,
e-mail: piotr_bak@wp.pl ; tel. 603-063-136;
- Fundacja Więcej z Życia
Osiedle przy Skrzyżowaniu Rzek 1A/6, 62-100 Wągrowiec,
e-mail: fundacja.wiecej.z.zycia@wp.pl ; tel. 506-507-193
- Lider Wsparcia: Gabriela Iwaniec, tel. 663 128 296,
e-mail: prospoleczna.zabrze@gmail.com

2. Wewnętrzne standardy organizacyjne świadczenia usług opiekuńczych w ramach projektu „Raz, dwa, trzy działamy!” podano do publicznej wiadomości na stronie <https://www.wiecej-z-zycia.pl>, oraz udostępniono w biurze Lidera Wsparcia.

§ 2

Cele standaryzacji usług

1. Wykonawcy zaangażowani do realizacji / świadczenia usług opiekuńczych, zobowiązani są do przestrzegania ustalonych poniżej standardów działania.

2. Standardy mają na celu określić sposób zachowania wykonawcy usługi w stosunku do osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu w miejscu jej zamieszkania. Mają przyczynić się do ujednolicenia i uporządkowania oferty pomocy proponowanej w ramach projektu osobom objętym wsparciem. Co daje szansę na dostarczanie przez wszystkich wykonawców w miarę jednolitej usługi (o podobnych podstawowych cechach i określonej jakości).

3. Przedmiotem standaryzacji są usługi opiekuńcze dla osób potrzebujących wsparcie w codziennym funkcjonowaniu świadczone w miejscu zamieszkania.

✓ Usługi opiekuńcze obejmują:

„Raz, dwa, trzy działamy!”



- a) pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych;
 - b) opiekę higieniczną;
 - c) pielęgnację zaleconą przez lekarza, która obejmuje czynności pielęgnacyjne wynikające z przedłożonego zaświadczenia lekarskiego lub dokumentacji medycznej, uzupełniające w stosunku do pielęgniarstwa opieki środowiskowej;
 - d) zapewnienie kontaktów z otoczeniem, w tym ew. pomoc w obsłudze komputera.
- ✓ Usługi opiekuńcze wynikają z potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu.
 - ✓ Wymiar i zakres usług uzależniony jest od stanu zdrowia osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, jego sytuacji rodzinnej i materialnej, sprawności psychofizycznej jak również możliwości wsparcia i udzielenia pomocy ze strony rodziny i środowiska.
 - ✓ Usługi w ramach projektu mogą być realizowane przez wykonawców tj. osoby fizyczne/podmioty prowadzące działalność gospodarczą/osoby prawne/jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie do wykonania usługi lub dysponują osobami spełniającymi określone wymagania ze względu na specyfikę potrzebnych usług
 - ✓ Celem usług świadczonych dla osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu w miejscu zamieszkania jest umożliwienie tym osobom dalszego (jak najdłuższego) funkcjonowania w swoim dotychczasowym środowisku, mimo doświadczanych ograniczeń w samodzielnym zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb oraz barier w integracji ze środowiskiem. 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 wyręczający) oraz ścisłą współpracę w realizacji usług z najbliższym otoczeniem osoby starszej (zgodnie z zasadą pomocniczości).
 - ✓ Efektem usług o odpowiedniej jakości jest:
 - podtrzymanie lub poprawa sprawności fizycznej osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, jej dobra kondycja psychiczna oraz integracja ze społecznością w stopniu adekwatnym do indywidualnych możliwości i potrzeb
 - utrzymanie stabilnego stanu zdrowia
 - uniknięcie powikłań związanych z hospitalizacją, długotrwałą lub przewlekłą chorobą
 - uniknięcie powikłań wynikających z długotrwałego unieruchomienia (odparzenia, odleżyny, przykurcze, powikłania układu oddechowego, pokarmowego, krążenia)
 - kompensowanie ograniczonej zdolności do samodzielnego poruszania się przy pomocy osoby drugiej



- poprawa samopoczucia
- podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności
- podtrzymanie lub zwiększenie aktywności
- zmniejszenie izolacji społecznej

§ 3

Odbiorcy usług

1. Odbiorcami usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania są osoby, które ze względu na wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność wymagają opieki lub wsparcia w związku z niemożnością samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego – w szczególności do:

- osób o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności,
- osób z niepełnosprawnością sprzężoną,
- osób z chorobami psychicznymi,
- osób z niepełnosprawnością intelektualną,
- osób z całościowymi zaburzeniami rozwojowymi,
- osób korzystających z programu FE PŻ,
- osób zamieszkujących samotnie.

2. W większości są to osoby w zaawansowanym wieku, ale o objęciu wsparciem decydować będzie głównie stan zdrowia, stopień samodzielności, czy sytuacja rodzinna lub dochodowa. Inne cechy, w tym wiek, status na rynku pracy, czy wykształcenie nie są istotne dla objęcia wsparciem.

3. Usługi w ramach projektu realizowane są na terenie powiatu tarnogórskiego, w miejscu zamieszkania osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu.

§ 4

Procedura czynności dotyczących przyznawania i ustalania odpłatności za usługi opiekuńcze.

Procedura przyznawania i ustalania odpłatności za usługi dla osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu świadczone w miejscu zamieszkania obejmuje:

1. Przyjęcie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy - złożenie formularza zgłoszeniowego przez osobę zainteresowaną wybranym rodzajem usług opiekuńczych/ osobę zgłaszającą potrzebę objęcia usługami.

2. Lider wsparcia w ramach rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz w toku bieżących kontaktów z osobami objętymi wsparciem, zdiagnozuje ewentualną potrzebę i zakres usług opiekuńczych, a następnie zleci ich wykonanie.

Lider wsparcia przeprowadzający wywiad rodzinny z osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu/ osoba upoważnioną/ opiekunem prawnym tej osoby kompletuje w szczególności następujące dokumenty:



- a. zaświadczenie lekarskie wydane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej/ lekarza specjalistę stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie usług wymaga pomocy innych osób/ pomocy specjalisty,
 - b. kserokopię orzeczenia o niepełnosprawności (jeżeli jest),
 - c. dokumenty potwierdzające wysokość dochodu osoby/rodziny wspólnie gospodarującej z miesiąca poprzedzającego miesiąc złożenia wniosku o pomoc,
 - d. dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający tożsamość wnioskodawcy (do wglądu).
3. W trakcie przeprowadzania rodzinnego wywiadu środowiskowego u osoby ubiegającej się o przyznanie usług Lider wsparcia powinien ustalić zakres pomocy udzielanej osobie potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu.
4. Lider wsparcia jest zobowiązany do udzielenia wyczerpującej informacji osobie ubiegającej się o przyznanie usług, ze szczególnym uwzględnieniem zasad ponoszenia odpłatności za świadczone usługi.
5. Od momentu przyjęcia zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy, Lider wsparcia wchodzi w środowisko – miejsce zamieszkania osoby potrzebującej wsparcie w codziennym funkcjonowaniu niezwłocznie w celu przeprowadzenia wywiadu (do 14 dni od powzięcia wiadomości o konieczności przeprowadzenia wywiadu).
6. Dokonanie analizy sytuacji osoby ubiegającej się o wsparcie:
- a. po zgromadzeniu wszystkich wymaganych dokumentów Lider wsparcia analizując sytuację rodzinną (pod kątem zapewnienia opieki przez rodzinę), inne instytucje (OPS) i zdrowotną osobę ubiegającą się o przyznanie usług wnioskuje o przyznanie tej formy pomocy, bądź jej odmowę,
 - b. rodzinny wywiad środowiskowy powinien zawierać diagnozę sytuacji osoby/rodziny ubiegającej się o przyznanie pomocy oraz wnioski Lidera wsparcia, w kwestii zasadności ubiegania się o przyznanie usług
 - c. na podstawie zebranych dokumentów i oceny sytuacji osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu Lider wsparcia zobowiązany jest do przygotowania kontraktu trójstronnego obejmującego m.in:
 - indywidualny zakres usług opiekuńczych, opracowany z udziałem osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu oraz realizatora usług stanowiący indywidualny plan wsparcia i pracy z osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu,
 - wymiar usług (ilość godzin dziennie, ilość dni świadczenia usług w tygodniu/ miesiącu)
 - wysokość odpłatności (zgodne cennikiem usług stanowiącym załącznik do Regulaminu naboru i uczestnictwa)
 - d. przy ustalaniu wymiaru godzin i zakresu świadczonych usług opiekuńczych Lider wsparcia powinien uwzględnić w szczególności:
 - rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu,
 - warunki mieszkaniowe,
 - sytuację rodzinną i materialną ,
 - uwarunkowania środowiskowe (np. miejsce zamieszkania),
 - wydolność opiekuńczą rodziny.



- e. zakres przyznanych usług powinien wynikać ze stanu zdrowia osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu oraz jej sytuacji rodzinnej.
- f. organizacja świadczenia usług uwzględnia podmiotowość osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, w tym respektowanie prawa do poszanowania i ochrony godności, intymności, w szczególności w przypadku czynności o charakterze opieki higienicznej i pielęgnacji oraz poczucia bezpieczeństwa i ochrony dóbr osobistych
- g. niezbędna do wydania decyzji analiza sytuacji rodziny musi zakończyć się niezwłocznie po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego i zebraniu niezbędnych dokumentów.
- h. na podstawie zebranych przez Lidera wsparcia dokumentów koordynator merytoryczny wydaje decyzję o przyznaniu bądź odmowie usług opiekuńczych, która zawiera rozstrzygnięcie, zawierające w szczególności: zasady przyznania (zakres świadczonych usług, czas trwania), wysokość odpłatności adekwatne do przyznanej pomocy
- i. w przypadku zmiany dochodu osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu lub jego sytuacji rodzinnej ustalona pierwotnie odpłatność może ulec zmianie.
- j. gdy po analizie dokumentów koordynator merytoryczny wyda pozytywną decyzję wówczas informacje niezbędne do wykonania usług przekazuje się realizatorowi usług. Wydanie decyzji następuje niezwłocznie po zebraniu kompletu dokumentów stanowiących podstawę przyznania lub odmowy przyznania usług opiekuńczych.

§ 5

Zakres usług świadczonych w miejscu zamieszkania

Usługi opiekuńcze obejmują:

Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:

1. Czynności żywieniowe:

- a) przygotowanie lub dostarczenie posiłków (w tym minimum jednego gorącego) oraz produktów żywnościowych na pozostałą część dnia, z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności
- b) pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, o ile wymaga tego jej stan zdrowia

2. Czynności gospodarcze:

- a) przynoszenie opału, palenie w piecu
- b) sprzątanie:
 - utrzymywanie w czystości najbliższego otoczenia osoby starszej (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych)
 - wynoszenie śmieci
 - utrzymywanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych
 - mycie okien



- c) utrzymywanie w czystości naczyń stołowych i kuchennych
 - d) utrzymywanie w czystości sprzętu pomocniczego ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek inwalidzki, balkonik, podnośnik)
 - e) robienie zakupów
 - f) pranie odzieży, bielizny pościelowej, niezbędne prasowanie lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni
3. Czynności organizacyjne:
- a) ustalanie wizyt lekarskich i towarzyszenie w nich jeżeli zachodzi taka potrzeba
 - b) realizacja recept lekarskich
 - c) załatwianie spraw urzędowych lub towarzyszenie podczas wizyt w urzędach lub innych instytucjach i organizacjach
 - d) pomoc w regulowaniu opłat (na życzenie)
 - e) pomoc w organizacji czasu wolnego
 - f) zgłaszanie do naprawy urządzeń i instalacji domowych

Opiekę higieniczną:

1. Czynności pielęgnacyjne:
- a) utrzymanie higieny – mycie ciała, mycie głowy, kąpiel
 - b) czesanie
 - c) obcinanie paznokci
- d) golenie
- e) pomoc w załatwianiu potrzeb fizjologicznych
 - f) układanie osoby chorej w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji
 - g) zapobieganie powstaniu odleżyn lub odparzeń
 - h) zmiana pieluchomajtek,
 - i) czyszczenie protez zębowych
2. Zmiana bielizny osobistej i pościelowej
3. Ślanie łóżka

Zapewnienie kontaktów z otoczeniem:

- 1. Inicjowanie, ułatwianie kontaktu z rodziną i środowiskiem lokalnym
 - 2. Organizacja wyjść z mieszkania
 - 3. Pomoc w zaspokajaniu potrzeb duchowych, w tym religijnych
 - 4. Pomoc w zaspokojeniu potrzeb kulturalno - sportowo - rekreacyjnych
- Usługi treningowe w zakresie uczenia i rozwijania umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia.
- Pielęgnację zaleconą przez lekarza na poziomie, nieobjętym zakresem usług specjalistycznych.
- Inne czynności wynikające z indywidualnych potrzeb osoby potrzebującej wsparcie w codziennym funkcjonowaniu.

Organizacja świadczenia usług opiekuńczych, w tym organizacja przestrzeni, uwzględnia jak najwyższy stopień bezpieczeństwa zarówno osoby potrzebującej



wsparcie w codziennym funkcjonowaniu, jak i osoby świadczącej usługi. Jeśli konieczne jest np. dźwiganie osoby unieruchomionej, osobie świadczącej usługi opiekuńcze powinien być zapewniony sprzęt wspomagający lub pomoc drugiej osoby.

Osoba świadcząca usługi jest zobowiązana dbać nie tylko o bezpieczeństwo osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, ale również o własne. Ma prawo odmówić wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu, np. dźwigania podopiecznego unieruchomionego przy przemieszczaniu go z łóżka na fotel, jeżeli jest sama i nie może skorzystać z pomocy innych osób, nie dysponuje sprzętem wspomagającym i nie zna technik bezpiecznego przemieszczania osoby unieruchomionej. Podczas pracy osoba świadcząca usługi ma również prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych czynności i etyką zawodową.

Czas wykonywania poszczególnych czynności usługi jest zróżnicowany w zależności od:

- stanu psychofizycznego osoby objętej usługami,
- warunków lokalowych i niezbędnego wyposażenia mieszkania (w tym dostępności przedmiotów ułatwiających wykonanie usługi),
- liczby osób zaangażowanych w realizację usługi (np. osoby świadczące usługę, członkowie rodziny).

§ 6

Wymagania względem wykonawców usług opiekuńczych.

1. Wymagania dotyczące wykonawców świadczenia usług opiekuńczych:

Wykonawca realizujący usługi opiekuńcze, zobowiązany jest do:

- a) zapewnienia świadczenia usług w wymiarze i zakresie określonym w umowie świadczenia usług,
- b) zapewnienia nieprzerwanego i właściwego pod względem jakości procesu świadczenia usług, w terminach i czasie określonym przez Spółdzielnię Socjalną „PROSPOŁECZNA”,
- c) spełniać określone wymagania co do kwalifikacji, doświadczenia lub zapewniać kadrę do świadczenia usług opiekuńczych spełniającą określone wymogi co do kwalifikacji, doświadczenia,
- d) dokumentowania procesu świadczenia usług.

2. Osoba realizująca usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:

- a) przestrzegania zasad w tym etycznych świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez zleceniodawcę,
- b) zachowania tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat osoby korzystającej z usług (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), jej rodziny i otoczenia,
- c) dbałości o dobro osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu korzystającej z usług, w tym o jej mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jej mieszkania, a także



udostępniania powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami kluczy do mieszkania,

d) przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z osobą korzystającą z usług oraz jej rodziną, w tym stosowania zwrotów grzecznościowych, o ile osoby te nie wyraziły woli zwracania się do nich w inny sposób,

e) przestrzegania przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych,

g) niezwłocznego informowania swojego przełożonego o:

- braku możliwości świadczenia usług, np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu, nagłego zdarzenia losowego,

- braku możliwości wejścia do mieszkania osoby objętej usługami,

- czasowej rezygnacji osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu z usług (np. ze względu na jej wyjazd lub przyjazd rodziny)

h) rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu korzystającej z usług z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków – tego samego dnia, na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty

i) nie obarczania osoby korzystającej z usług osobistymi problemami, w tym przestrzegania zasady nie pożyczania od niej środków pieniężnych

j) szanowania woli osoby korzystającej z usług w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych

k) dokumentowania wykonania czynności opiekuńczych

l) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką środowiskową .

3. Osoby świadczące usługi opiekuńcze dla osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu powinny działać zgodnie z zasadami:

- praworządności

- bezstronności i bezinteresowności

- obiektywności

- uczciwości i rzetelności

- odpowiedzialności

- godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim

- uprzejmości i życzliwości w kontaktach z osobami starszymi

4. Usługa opiekuńcza świadczona jest przez osoby, które posiadają:

a) kwalifikacje do wykonywania jednego z zawodów: opiekun środowiskowy, asystent osoby niepełnosprawnej, pielęgniarz, opiekun osoby starszej, opiekun medyczny, opiekun kwalifikowany w domu pomocy społecznej lub

b) doświadczenie w realizacji usług opiekuńczych, w tym zawodowe, wolontariackie lub osobiste wynikające z pełnienia roli opiekuna faktycznego i odbyła minimum 80-godzinne szkolenie z zakresu realizowanej usługi, w tym udzielania pierwszej pomocy lub pomocy przedmedycznej.

5. Organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych podlega indywidualnemu dokumentowaniu w formie papierowej lub elektronicznej i obejmuje w szczególności:



a) indywidualny zakres usług opiekuńczych – Kontrakt trójstronny - stanowiący równocześnie – indywidualny plan wsparcia i pracy z osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu– opracowywany przez osobę świadczącą usługę opiekuńczą we współpracy z podmiotem realizującym usługi i osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (lub jej opiekunem faktycznym lub prawnym). Dokument ten jest aktualizowany w przypadku zmiany sytuacji życiowej, zdrowotnej osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu

b) karty pracy – zawierający ewidencję wykonania zleconych czynności opiekuńczych prowadzoną na bieżąco przez osobę świadczącą usługi opiekuńcze, obejmującą datę oraz podpis osoby dokonującej wpisu.

6. Świadczenie usług opiekuńczych podlega monitoringowi i okresowej ewaluacji podmiotu realizującego usługę opiekuńczą.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy dokument wchodzi w życie z dniem podpisania i obowiązuje przez czas trwania projektu.

2. Niniejszy dokument może ulec zmianie w przypadku, gdy będzie to konieczne z uwagi na zmiany wprowadzone do wniosku o dofinansowanie projektu, zmianę przepisów prawa lub warunków umowy o dofinansowanie projektu, a także pisemnego zlecenia wprowadzenia określonych zmian ze strony organów lub instytucji uprawnionych do dokonania oceny i kontroli realizacji projektu.

3. W kwestiach nieujętych w Wewnętrznych standardach ostateczną decyzję podejmuje Kierownik Projektu, od jego decyzji nie przysługuje odwołanie.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem stosuje się przepisy kodeksu cywilnego