



Krzysztof Balon, Joanna Staręga Piasek, Grażyna Rutkiewicz,  
Katarzyna Stec,  
Izabela Szmaglińska, Mirosława Zielony

## **Standard usług opiekuńczych świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## Spis treści

Wprowadzenie .....	4
1. Usługi opiekuńcze jako przedmiot standaryzacji .....	5
1.1. Definicja usług .....	5
1.2. Podstawy prawne .....	5
1.3. Cel usług i zakładane efekty .....	5
2. Zakres usług opiekuńczych .....	6
2.1. Zakres przestrzenny .....	6
2.2. Zakres podmiotowy .....	6
2.2.1 Procedura czynności dotyczących ustalania zakresu usług opiekuńczych .....	7
2.3. Zakres rzeczowy .....	9
2.3.1 Obowiązkowy zakres czynnościowy .....	9
3. Czynności organizacyjne: .....	10
2.3.2 Przykładowe czynności w wersji optymalnej (katalog otwarty, uzależniony od możliwości zarówno organizatora, jak i osoby starszej oraz jej otoczenia) .....	11
3. Proponowane narzędzia .....	16
4 Warunki realizacji usługi .....	17
4.1 Warunki materialne .....	17
4.2 Warunki żywieniowe .....	18
4.3. Wymagania dotyczące świadczenia usług (również przez podmioty niepubliczne) .....	18
4.3.1. Wymogi wobec podmiotu realizującego usługi .....	18
4.3.2. Wymogi wobec osoby realizującej usługi .....	19
4.4. Kwalifikacje realizatorów usług .....	20
4. Monitoring i ewaluacja .....	21
6. Typowe problemy związane z realizacją usług .....	23
Podsumowanie .....	25
Bibliografia .....	26
ZAŁĄCZNIKI .....	28
Załącznik 1 .....	28
Załącznik 2 .....	29
Załącznik 3 .....	31
Załącznik 4 .....	32
Załącznik 5 .....	33
Załącznik 6 .....	34
Załącznik 7 .....	38

## Wykaz skrótów:

**GUS** – Główny Urząd Statystyczny.

**JOPS** – jednostka organizacyjna pomocy społecznej.

**MŚP** – małe i średnie przedsiębiorstwa.

**NGO** – organizacja pozarządowa.

**NSP** □ Narodowa Strategia Spójności.

**OPS** □ Ośrodek Pomocy Społecznej.

**OS** □ osoba starsza.

**PCPR** □ Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie.

**PES** □ podmiot ekonomii społecznej

**PFRON** □ Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

**PS** – pracownik socjalny.

**R** □ rodzina.

**RTV** sprzęt □ sprzęt radiowy i telewizyjny.

**PZP** – ustawa prawo zamówień publicznych.

**Ustawa** – ustawa o pomocy społecznej.

**Usługa** – usługa opiekuńcza wobec osoby starszej w miejscu zamieszkania na poziomie minimalnym.

**ZOL** – zakład opiekuńczo-leczniczy.

**ZOZ** –zakład opieki zdrowotnej.

**ZPO** – zakład pielęgnacyjno-opiekuńczy.

## Wprowadzenie

Postępujący proces starzenia się populacji, zwiększający się udział osób starszych 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, w szczególności osób samotnych<sup>1</sup> □ to czynniki, które powodują, że usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania ze strony gminy to forma usług społecznych o coraz większym zasięgu i znaczeniu społecznym. Jednak wciąż nie funkcjonuje ogólnopolski standard dla tych usług. Zapewnienie ich odpowiedniej jakości to istotne wyzwanie, nie tylko z punktu widzenia interesu korzystającej z nich osoby starszej (i jej rodziny), ale również z perspektywy całej społeczności i społeczeństwa. Usługi te przyczyniają się bowiem do utrzymania odpowiedniego poziomu życia osób starszych, które w codziennym życiu doświadczają ograniczeń w zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb w miejscu zamieszkania, a poprzez to w dłuższej perspektywie przyczyniają się opóźnienia momentu umieszczenia w placówkach całodobowej opieki.

Analiza warunków i zasad realizacji usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania wskazuje na ich niewielką obudowę formalno-prawną. Zapisy ustawy o pomocy społecznej wskazują jedynie komu mogą być te usługi przyznane i jaki jest ich ogólny zakres. W kompetencji rad gmin ustawodawca pozostawił określenie szczegółowych warunków przyznawania usług, ustalania i pobierania odpłatności za nie oraz zasad częściowego lub całkowitego zwalniania od opłat za ich realizację. Według informacji zawartych w KRB<sup>2</sup> co druga (57%) jednostka organizacyjna pomocy społecznej nie ma opracowanych żadnych procedur w zakresie sposobu świadczenia usług opiekuńczych, a jeśli już takie dokumenty są opracowywane, to zwykle na poziomie stosunkowo ogólnym, na potrzeby przygotowania specyfikacji przy zlecaniu wykonania usługi podmiotom zewnętrznym w postępowaniu konkursowym lub przetargowym. Działania standaryzacyjne podejmowały dotychczas nieliczne ośrodki pomocy społecznej, najczęściej miejskie i wielkomiejskie.

Należy pamiętać, że na poziomie lokalnym powinien zostać ustalony szczegółowy zakres rzeczowy usług, narzędzia (w tym rodzaje i wzory dokumentów z wyłączeniem wywiadu środowiskowego i kontraktu socjalnego), warunki realizacji usług, wymogi dotyczące kwalifikacji osób je świadczących oraz odpowiedzialnych za ich koordynację, a także szczegółowe zasady oraz sposoby monitorowania i ewaluacji usług. Niniejszy dokument nie narusza więc kompetencji rad gminy □ stanowi materiał traktowany jako narzędzie w kształtowaniu lokalnej polityki w odniesieniu do problematyki starzenia się społeczności.

Wdrożenie standardu usług opiekuńczych dla osób starszych świadczonych w miejscu zamieszkania ma za zadanie przyczynić się do ujednolicenia i uporządkowania oferty wsparcia i pomocy w tym zakresie. Z jednej strony standaryzacja daje szansę na dostarczanie przez wszystkie podmioty w miarę zbliżonej usługi (o podobnych podstawowych cechach i określonej jakości), z drugiej strony, sprzyja konkutowaniu między realizatorami usług (wyższym) standardem usługi. Tak rozumiany standard nie oznacza całkowitej jednolitości □ zakłada elementy o charakterze obowiązkowym (minimalnym) oraz optymalnym czy przedziałowym<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Według danych ZUS i IPiSS, w 2010 roku ponad 13,6% emerytów otrzymywało świadczenia nieprzekraczające kwoty średniorocznego miesięcznego minimum socjalnego dla jednoosobowego gospodarstwa emeryckiego (tj. 943,52 zł netto), zaś świadczenia ponad 55% emerytów nie przekraczały kwoty przeciętnej emerytury (tj. 1353,47 zł netto).

<sup>2</sup> Krajowy Raport Badawczy, Warszawa 2010.

<sup>3</sup> Por. R. Szarfenberg, *Standaryzacja usług społecznych*, zob.

<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf> (dostęp kwiecień 2011 r.).

# **1. Usługi opiekuńcze jako przedmiot standaryzacji**

Przedmiotem standaryzacji są usługi opiekuńcze dla osób starszych świadczone w miejscu zamieszkania.

## **1.1. Definicja usług**

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

Wymiar i zakres usług opiekuńczych uzależniony jest od stanu zdrowia osoby starszej, jej sytuacji rodzinnej i materialnej, sprawności psychofizycznej, jak również możliwości wsparcia i udzielenia pomocy ze strony rodziny i środowiska. Usługi opiekuńcze mogą być świadczone przez instytucje pomocy społecznej lub inne instytucje działające na rzecz osób starszych wymagających takiej pomocy, jak również wyspecjalizowane organizacje pozarządowe oraz podmioty komercyjne.

## **1.2. Podstawy prawne**

Podstawowymi aktami prawa polskiego normującymi na poziomie ogólnym kwestie dotyczące przyznania usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania dla osób starszych są:

- Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (art. 17, ust. 1, pkt. 11, art. 50) wraz z aktami wykonawczymi.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego.

Ponadto kształtując lokalny standard usług opiekuńczych, uwzględnić należy:

- Uchwały rady gminy bądź rady miasta określające szczegółowe zasady przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze.
- Lokalne strategie rozwiązywania problemów społecznych i programy osłonowe na rzecz osób starszych w zakresie opieki i wsparcia w miejscu zamieszkania.
- Dokumenty organizacyjne jednostek/podmiotów odpowiedzialnych za organizację i realizację zadania (np. statuty, regulaminy, procedury).

## **1.3. Cel usług i zakładane efekty**

Celem usług opiekuńczych świadczonych dla osób starszych 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. Poprzez odpowiednie wsparcie zapewniane osobie starszej w formie usług opiekuńczych powyższe ograniczenia oraz bariery powinny być niwelowane, przyczyniając się do zachowania (mimo postępującego procesu starzenia)

lub podnoszenia poziomu jej 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 (zgodnie z zasadą pomocniczości).

Efektem usług opiekuńczych o odpowiedniej jakości jest:

- podtrzymanie lub poprawa sprawności fizycznej osoby starszej, 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.

## **2. Zakres usług opiekuńczych**

### **2.1. Zakres przestrzenny**

Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez gminę na jej terenie (jako zadanie własne gminy z zakresu pomocy społecznej o charakterze obowiązkowym). Realizacja usług opiekuńczych odbywa się w miejscu zamieszkania osoby starszej i w jej najbliższym otoczeniu. W uzasadnionych wypadkach wybrane usługi mogą być świadczone w miejscu czasowego pobytu osoby starszej na terenie gminy, w szczególności w miejscu zamieszkania członka rodziny, u którego osoba starsza przebywa czasowo, lub w szpitalu (jako uzupełnienie dostępnej tam oferty usług).

### **2.2. Zakres podmiotowy**

Wsparcie w formie usług opiekuńczych przysługuje starszej osobie samotnej<sup>1</sup>, która wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości. Wsparcie w tej formie może być również przyznane:

- starszej osobie samotnie gospodarującej<sup>1</sup>, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości;
- osobie starszej w rodzinie, gdy wymaga pomocy innych osób, a rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości.

### 2.2.1 Procedura czynności dotyczących ustalania zakresu usług opiekuńczych

Procedura przyznawania i ustalania odpłatności za usługi opiekuńcze dla osób starszych świadczone w miejscu zamieszkania obejmuje:

1. Przyjęcie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy (pisemny wniosek o przyznanie usług opiekuńczych lub pisemne potwierdzenie ustnego/telefonicznego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy).
2. Przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego. W trakcie wywiadu środowiskowego kompletuje się dokumenty istotne z punktu widzenia określenia zasadności usług, w szczególności:
  - a. zaświadczenie lekarskie wydane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie usług opiekuńczych wymaga pomocy innych osób;
  - b. kserokopię orzeczenia o niepełnosprawności (jeżeli jest).

W trakcie przeprowadzania wywiadu środowiskowego u osoby ubiegającej się o przyznanie usług opiekuńczych powinno się ustalić imiona i nazwiska, adresy zamieszkania osób zobowiązanych do alimentacji (małżonka, zstępnych i wstępnych) oraz zakres pomocy udzielanej przez te osoby. Osoba ubiegająca się o przyznanie usług opiekuńczych powinna otrzymać wyczerpującą informację, ze szczególnym uwzględnieniem zasad ponoszenia odpłatności za świadczone usługi.

Czas realizacji: niezwłocznie od przyjęcia zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy.

3. Dokonanie analizy sytuacji osoby ubiegającej się o wsparcie i ustalenie możliwości zapewnienia wsparcia poprzez wykorzystanie własnych zasobów i uprawnień:
  - a. po zgromadzeniu wszystkich wymaganych dokumentów, łącznie z rodzinnymi wywiadami środowiskowymi (osób zobowiązanych do alimentacji), pracownik socjalny analizując sytuację rodzinną (pod kątem zapewnienia opieki przez rodzinę) i zdrowotną osoby ubiegającej się o przyznanie usług opiekuńczych dokonuje oceny-diagnozy sytuacji życiowej i ocenia zasadność przyznania usług opiekuńczych;
  - b. na podstawie oceny-diagnozy sytuacji życiowej osoby starszej pracownik socjalny zobowiązany jest do przygotowania informacji obejmującej, m.in.:
    - ☐ indywidualny zakres usług opiekuńczych, opracowany z udziałem osoby starszej oraz realizatora usług;
    - ☐ wymiar usług (ilość godzin dziennie, ilość dni świadczenia usług w tygodniu);
    - ☐ zakres i formy pracy socjalnej, z wykorzystaniem dostępnych narzędzi pracy socjalnej;
  - c. przy ustalaniu wymiaru godzin i zakresu świadczonych usług opiekuńczych pracownik socjalny powinien uwzględnić w szczególności:
    - ☐ rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną OS,
    - ☐ warunki mieszkaniowe OS,
    - ☐ sytuację rodzinną i materialną OS,
    - ☐ uwarunkowania środowiskowe OS (np. miejsce zamieszkania),
    - ☐ wydolność opiekuńczą rodziny OS;
  - d. zakres przyznanych usług powinien wynikać ze stanu zdrowia osoby starszej oraz jej sytuacji rodzinnej.

Czas realizacji: niezbędna do wydania decyzji analiza sytuacji rodziny musi zakończyć się

niezwłocznie po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego i przygotowaniu oceny- diagnozy sytuacji życiowej. W przypadku konieczności natychmiastowego objęcia usługami opiekuńczymi usługi przyznaje się na okres przejściowy jedynie na podstawie wywiadu środowiskowego i podstawowego dokumentu - zaświadczenia lekarskie wydane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie usług opiekuńczych wymaga pomocy innych osób.

#### 4. Rozstrzygnięcie sprawy:

- a. na podstawie zebranych przez pracownika socjalnego dokumentów kierownik OPS wydaje niezwłocznie decyzję o przyznaniu usług opiekuńczych (bądź decyzję o odmowie), która zawiera w szczególności:
  - ☐ oznaczenie organu wydającego decyzję oraz datę i miejsce jej wydania,
  - ☐ oznaczenie adresata lub adresatów decyzji,
  - ☐ podstawę prawną z przywołaniem konkretnych przepisów prawa,
  - ☐ rozstrzygnięcie, zawierające w szczególności:
    - zasady przyznania (zakres świadczonych usług, czas trwania);
    - zasady odpłatności adekwatne do przyznanej pomocy oraz tryb ich pobierania;
    - zasady częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również tryb ich pobierania;
- b. uzasadnienie faktyczne i prawne przyznania lub odmowy przyznania usług;
- c. pouczenie o przysługującym prawie do odwołania podpis osoby uprawnionej do reprezentowania organu (imię i nazwisko) wraz z podaniem stanowiska służbowego;
- d. zmiana decyzji dotyczącej zwiększenia lub zmniejszenia liczby godzin usług opiekuńczych następuje w przypadku zmiany sytuacji rodzinnej i dochodowej, pogorszenia lub polepszenia stanu zdrowia osoby starszej (co wiąże się z dokonaniem aktualizacji rodzinnego wywiadu środowiskowego) oraz w związku z wynikami okresowego monitoringu realizacji usługi;
- e. 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;
- f. informacje niezbędne do wykonania usług przekazuje się realizatorowi usług.

Czas realizacji: wydanie decyzji następuje niezwłocznie po zebraniu kompletu dokumentów stanowiących podstawę przyznania lub odmowy przyznania usług opiekuńczych.

#### 5. Postępowanie dodatkowe w sprawie ustalania rodzaju i zakresu usług opiekuńczych oraz odpłatności:

- a. w przypadku ubiegania się o przyznanie usług opiekuńczych dla członka rodziny kierownik ośrodka pomocy społecznej (OPS) może w drodze umowy ustalić z małżonkiem, zstępnymi lub wstępnymi rodzaj i zakres świadczonej przez nich pomocy na rzecz osoby ubiegającej się o przyznanie świadczenia zgodnie z art. 103 ust.1 ustawy o pomocy społecznej. Przedmiotem umowy jest dobrowolne zobowiązanie się do świadczenia pomocy w formie pieniężnej lub w naturze na rzecz osoby starszej ubiegającej się o przyznanie usług opiekuńczych;
- b. przygotowaną przez pracownika socjalnego umowę podpisuje kierownik OPS oraz wyżej wymienione osoby zobowiązane do alimentacji.

Czas realizacji: w wypadkach szczególnie uzasadnionych, tj. gdy dana osoba powinna zostać niezwłocznie objęta formą pomocy usługowej ze względu na sytuację zdrowotną lub społeczną,



wywiad środowiskowy przeprowadzony u osób zobowiązanych do alimentacji może być przeprowadzony w terminie późniejszym.

### 2.3. Zakres rzeczowy

Zakres rzeczowy usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania obejmuje różnorodne czynności o charakterze wspomagającym, opiekuńczym i pielęgnacyjnym. Ze względu na różnorodność społeczności lokalnych i możliwości finansowych poszczególnych gmin katalog czynności powinien być dookreślony na szczeblu lokalnym. Prezentowany poniżej katalog czynności zawiera elementy o charakterze obowiązkowym (uznane jako konieczne do zawarcia w katalogu gminnym) oraz przykładowe czynności w wersji optymalnej.

Przyznając usługi opiekuńcze osobie starszej ośrodek pomocy społecznej ustala indywidualny zakres usług ze wskazaniem konkretnych czynności, biorąc pod uwagę w szczególności:

1. Konieczność zaspokojenia niezbędnych potrzeb:
  - a. inne uzasadnione potrzeby osoby starszej, odpowiadające celom i mieszczące się w możliwościach pomocy społecznej.
2. Sytuację socjalno-bytową (w tym warunki mieszkaniowe) i rodzinną osobę starszej (np. osoba samotna, wydolność opiekuńcza rodziny osoby starszej).
3. Rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną osoby starszej.
4. Możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów osoby starszej i jej otoczenia (np. pomoc sąsiedzka, wolontariat).

#### 2.3.1 Obowiązkowy zakres czynnościowy

##### I. 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 osoba starsza, 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;
- 4. Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb osoby starszej.

## II. Opieka higieniczna:

- 1. Czynności higieniczne :
  - 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 oparzeń;
  - h) zmiana pieluch-majtek;
  - i) czyszczenie protez zębowych.
- 2. Zmiana bielizny osobistej i pościelowej.
- 3. Słanie łóżka.
- 4. Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych zaleceń lekarskich, uzupełniające w stosunku do pielęgniarskiej opieki środowiskowej.

## III. Pielęgnacja zalecona przez lekarza:

- 1. Czynności pielęgnacyjne:
  - a) oklepywanie;
  - b) stosowanie okładów i kompresów;
  - c) zmiana opatrunków.
- 2. Podawanie leków drogą doustną, doodbytniczą, wziewną (inhalacje) lub przez skórę (wcieranie).
- 3. Mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru itp.
- 4. Inne czynności wynikające z indywidualnych zaleceń lekarskich uzupełniające w stosunku do pielęgniarskiej opieki środowiskowej.

## IV. 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.
- 5. Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb osoby starszej.

### **2.3.2 Przykładowe czynności w wersji optymalnej (katalog otwarty, uzależniony od możliwości zarówno organizatora, jak i osoby starszej oraz jej otoczenia)**

1. Utrzymanie w czystości otoczenia osoby starszej, w tym ciężkie prace porządkowe (np. trzepanie dywanów, mycie glazury, mycie klatki schodowej, mycie lamp i żyrandoli, sprzątanie przynależnych pomieszczeń użytkowych, ogródków).
2. Transport specjalistyczny, np. dojazd na wizytę lekarską.
3. Usługi fryzjerskie, manicure i pedicure.
4. Usługi kosmetyczne.
5. Zabiegi relaksujące.
6. Organizacja czasu wolnego.
7. Towarzyszenie osobie starszej (np. wspólne wyjścia do teatru, kina, na koncerty, wyjazdy).
8. Opieka nad zwierzętami domowymi.
9. Instruktaż pielęgnacyjny wraz z zasadami bezpiecznego przemieszczania.
10. Trening dietetyczny i porady dietetyczne.
11. Trening ekonomiczny.
12. Porady ergonomiczne, czyli jak zaplanować mieszkanie dla osoby starszej.
13. Zapewnienie dostępu do Internetu.

Osoba świadcząca usługi musi unikać sytuacji, gdy tylko ona jest stroną aktywną, wyręczając bądź wręcz eliminując świadomy wysiłek i jakąkolwiek samodzielność osoby starszej. Jest zobowiązana dbać nie tylko o bezpieczeństwo osoby starszej, 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 oraz nie dysponuje sprzętem wspomagającym. Osoba świadcząca usługi ma również prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych czynności i etyką zawodową. Opiekując się osobą starszą zwłaszcza jeśli jest to osoba unieruchomiona, niezbędne jest takie zorganizowanie przestrzeni i codziennych czynności wykonywanych wokół chorego, aby maksymalnie ograniczyć możliwe przeszkody, urazy pleców, nadwyrężenia mięśni itp.

#### **Porady praktyczne:**

1. Organizacja przestrzeni. Jeśli to możliwe, osoba starsza powinna mieć osobny pokój z łatwym dostępem do łazienki. Gdy sama nie może korzystać z toalety, blisko łóżka powinien być basen i/lub kaczka. Meble warto przestawić tak, aby w pomieszczeniu było jak najwięcej przestrzeni a na drodze do toalety czy innych pomieszczeń nie stały niepotrzebne sprzęty. W miarę możliwości należy zainstalować specjalne uchwyty, które pozwolą osobom starszym o ograniczonej mobilności przemieszczać się, podporać przy podnoszeniu itp. Zaleca się umieszczenie w pokoju szafki, w której w jednym miejscu zebrane byłyby wszystkie niezbędne do pielęgnacji przedmioty oraz leki.
2. Zasady przemieszczania i układania osoby starszej obłożnie chorej:
  - ☐ należy określić cel zmiany położenia;
  - ☐ wybierać technikę właściwą do sytuacji;
  - ☐ należy ocenić swoje możliwości fizyczne;

- ☐ ustalić czy w czasie podnoszenia lub przemieszczania będą wykonywane inne czynności np. zmiana pielucho-majtek;
  - ☐ należy pamiętać o stroju, który nie krępuje ruchów oraz odpowiednim obuwiu;
  - ☐ osoba, która podnosi chorego musi pewnie stać lub klęczeć na łóżku i przyjąć właściwą pozycję;
  - ☐ nogi osoby przemieszczającej powinny być ugięte;
  - ☐ należy unikać skręceń kręgosłupa i pochyleń na boki;
  - ☐ nie można pozwolić na chwyt za odcinek szyjny kręgosłupa opiekunki przez osobę starszą;
  - ☐ jeżeli to możliwe należy korzystać ze sprzętu pomocniczego.
3. Organizacja czasu. Aby zapewnić osobie starszej poczucie stałości i bezpieczeństwa należy przestrzegać ustalonych godzin posiłków, zabiegów higienicznych, przyjmowania leków itp. Zaplanowanie czynności zapobiega nerwowemu i pośpiesznemu działaniu co znacznie poprawia atmosferę panującą wokół osoby starszej.
4. Komunikacja. Związane z wiekiem pogorszenie sprawności fizycznej może utrudniać komunikację. Jednym z najpowszechniejszych problemów jest niedosłuch, który sprawia, że trudniej zrozumieć rozmówcę. Dlatego należy wyrażać się jasno, mówić głośno, wyraźnie, bez pośpiechu. Być może warto pomyśleć też o aparacie słuchowym przy znacznym pogorszeniu słuchu. Niektóre osoby starsze doświadczają niekorzystnych zmian w zdolności mówienia, ich głos staje się słabszy, mniej wyraźny, trudniejszy do zrozumienia. Problemem może być także pogarszający się wzrok. Normą jest także to, iż wielu starszych ludzi doświadcza kłopotów z pamięcią. W większości przypadków pogorszeniu ulega pamięć krótkotrwała (służąca do czasowego zapamiętywania danych zmysłowych lub informacji pobranej z pamięci długotrwałej), co czyni trudniejszym zapamiętanie wydarzeń mających miejsce ostatnio. Trzeba więc wykazać się cierpliwością, aby nie intensyfikować nieporozumień i irytacji z obu stron. Należy pamiętać o tym, że komunikować się można również niewerbalnie, często dotyk znaczy więcej niż słowa. Miły gest, uścisk dłoni, pogłaskanie po policzku mogą być dla osoby starszej źródłem pozytywnych emocji i znacznie poprawić jej samopoczucie.

**Ważne:** W przypadku zlecenia zadania w drodze konkursu bądź przetargu standard usług opiekuńczych powinien stanowić istotny element specyfikacji zamówienia/konkursu.

Tabela 1. Przykładowa sekwencja usługi: II.1.a – opieka higieniczna/czynności pielęgnacyjne/utrzymanie higieny (mycie ciała, mycie głowy, kąpiel).

Utrzymanie higieny - mycie ciała, mycie głowy, kąpiel			
Osoba niezdolna do poruszania się		Osoba zdolna do poruszania się (w tym z użyciem sprzętu pomocniczego lub z pomocą innych osób)	
samotna lub samotnie gospodarująca	w rodzinie	samotna lub samotnie gospodarująca	w rodzinie
1	2	3	4
<input type="checkbox"/> kąpiel w wannie przy użyciu specjalistycznego sprzętu pomocniczego lub przy pomocy osoby drugiej, w zależności od potrzeb, co najmniej raz w tygodniu; <input type="checkbox"/> całkowite lub częściowe mycie ciała w łóżku, w zależności od potrzeb; <input type="checkbox"/> mycie głowy co najmniej raz w tygodniu oraz w zależności od potrzeb; <input type="checkbox"/> toaleta okolic intymnych nie rzadziej niż raz w trakcie wizyty osoby świadczącej usługi, a w przypadku korzystania z pieluch-majtek <input type="checkbox"/> każdorazowo po ich zmianie; <input type="checkbox"/> mycie rąk i twarzy <input type="checkbox"/> każdorazowo w związku z przyjmowaniem posiłków oraz w zależności od potrzeb; <input type="checkbox"/> toaleta jamy ustnej co najmniej dwa razy dziennie oraz w zależności od potrzeb;	<p>Jeśli rodzina z uzasadnionych przyczyn nie może zabezpieczyć wykonania czynności wymienionych w kolumnie 1, otrzymuje pomoc w ustalonym zakresie.</p>	<p>Osoba świadcząca usługę wspiera osobę starszą w wykonywaniu toalety ciała:</p> <input type="checkbox"/> kąpieli w wannie, w zależności od potrzeb (również przy użyciu specjalistycznego sprzętu pomocniczego), co najmniej raz w tygodniu; <input type="checkbox"/> myciu ciała pod prysznicem, w zależności od potrzeb, co najmniej raz dziennie (przy uwzględnieniu ryzyka upadku osoby starszej z powodu braku udogodnień i zabezpieczeń); <input type="checkbox"/> myciu przy umywalce lub miednicy, co najmniej raz dziennie;	<p>Jeśli rodzina z uzasadnionych przyczyn nie może zabezpieczyć wykonania czynności wymienionych w kolumnie 3, otrzymuje pomoc w ustalonym zakresie.</p>

<p>Sposób i czas mycia uwarunkowany jest ogólnym stanem zdrowia.</p> <p>Sekwencja czynności wykonywanych przez osobę świadczącą usługę:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) przygotowanie łazienki lub stanowiska do wykonania czynności - wietrzenie pomieszczenia, uregulowanie temperatury otoczenia i wody, skompletowanie przyborów (środki myjące i pielęgnacyjne, ręczniki), przygotowanie czystej bielizny / pościeli</li> <li>(2) przygotowanie osoby starszej do wykonania czynności</li> <li>(3) umycie rąk i założenie jednorazowych rękawiczek</li> <li>(4) mycie ciała osoby starszej (należy zmieniać wodę do mycia zawsze, gdy jest brudna lub zbyt chłodna): <ul style="list-style-type: none"> <li>- twarz, uszy, szyja</li> <li>- klatka piersiowa</li> <li>- pachy i kończyny górne</li> <li>- brzuch (w tym pępek)</li> <li>- plecy i pośladki</li> <li>- krocze</li> <li>- kończyny dolne</li> </ul> </li> <li>(5) wytarcie lub osuszenie skóry i uszu, czesanie,</li> <li>(6) natłuczenie skóry - w zależności od potrzeb</li> <li>(7) ubranie osoby starszej w czystą odzież i zapewnienie odpowiedniej bezpiecznej pozycji ciała</li> <li>(8) posprzątanie stanowiska pracy</li> <li>(9) umycie rąk</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> myciu głowy co najmniej raz w tygodniu oraz w zależności od potrzeb;</li> <li><input type="checkbox"/> toalecie okolic intymnych nie rzadziej niż raz w trakcie wizyty osoby świadczącej usługi, a w przypadku korzystania z pieluch-majtek każdorazowo po ich zmianie;</li> <li><input type="checkbox"/> myciu rąk i twarzy, każdorazowo w związku z przyjmowaniem posiłków oraz w zależności od potrzeb;</li> <li><input type="checkbox"/> toalecie jamy ustnej co najmniej dwa razy dziennie oraz w zależności od potrzeb.</li> </ul> <p>Sekwencja czynności wykonywanych przez osobę świadczącą usługę:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) pomoc w przygotowaniu łazienki lub stanowiska do wykonania czynności <input type="checkbox"/> wietrzenie pomieszczenia;</li> <li>(2) uregulowanie temperatury otoczenia i wody;</li> <li>(3) skompletowanie przyborów (środki myjące i pielęgnacyjne</li> </ol>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		(ręczniki); (4) przygotowanie czystej bielizny / pościeli; (5) pomoc OS w przygotowaniu się do toalety; (6) umycie rąk; (7) założenie jednorazowych rękawiczek; (8) pomoc w myciu ciała OS; (9) pomoc przy wytarciu, osuszeniu i zabezpieczeniu skóry środkami pielęgnacyjnymi, w zależności od potrzeb; (10) pomoc przy ubieraniu; (11) pomoc przy sprzątaniu stanowiska pracy; (12) umycie rąk.	
Niezbędna jest znajomość zasad prawidłowego podnoszenia i przemieszczania osób z dysfunkcją narządu ruchu. Znając miejsca szczególnie zagrożone, należy układać ciało w prawidłowej pozycji unikając długotrwałego ucisku i tarcia ciała o powierzchnię łóżka, fotela czy wózka inwalidzkiego. U osób leżących zalecane jest stosowanie materaców przeciwoleżynowych.			

Czas wykonywania poszczególnych czynności usługi jest zróżnicowany w zależności od:

- stanu psychofizycznego osoby starszej;
- 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).

### 3. Proponowane narzędzia

Podstawowym i obowiązkowym narzędziem stosowanym w fazie diagnozy i przyznawania usług opiekuńczych osobie starszej oraz weryfikowania planu pracy jest wywiad środowiskowy<sup>4</sup>. Istotnym narzędziem pracy z osobą starszą i jej rodziną/otoczeniem jest również kontrakt socjalny<sup>5</sup>.

Proponowane narzędzia do wykorzystania w procesie organizowania i realizacji usług opiekuńczych.

#### 1. W fazie diagnozy i przyznania usług opiekuńczych:

- a. Zaświadczenie lekarskie kierowane do OPS celem przyznania usług opiekuńczych - niezbędny załącznik do wywiadu środowiskowego, brak ujednoliconego wzoru tego dokumentu (załącznik 1).
- b. Indywidualny zakres usług opiekuńczych – dokument sporządzany przez pracownika socjalnego z udziałem osoby starszej oraz realizatora usługi, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron (załącznik 2) Uwaga: decyzja o przyznaniu usług opiekuńczych nie musi zawierać szczegółowych czynności opiekuńczych, a jedynie ich zakres (w tym wymiar godzinowy, okres i miejsce świadczenia). Proponowane narzędzie może stanowić załącznik do decyzji administracyjnej. Nie oznacza to, że zakres usług ustalany jest przez realizatora. Zakres czynnościowy zawsze jest dookreślany indywidualnie.

#### 2. W fazie realizacji usługi:

- a. Harmonogram świadczenia usług opiekuńczych – dokument służący planowaniu i weryfikacji czasu pracy osób świadczących usługę (załącznik 3).
- b. Karta pracy osoby świadczącej usługi – dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi (załącznik 4).
- c. Dziennik czynności opiekuńczych – dokument stanowiący ewidencję wykonywanych czynności opiekuńczych, w tym rozliczeń finansowych z osobą starszą, np. w związku z dokonanymi zakupami lub opłatą rachunków - wklejanie paragonów, potwierdzonych przez osobę starszą (załącznik 5).

#### 3. W fazie monitoringu i ewaluacji realizacji usługi:

- a. Formularz oceny realizacji usług opiekuńczych (załącznik 6).
- b. Ankieta monitorująca (załącznik 7).

<sup>4</sup> Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. nr 27, poz. 138).

<sup>5</sup> Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz.U z 2010 r., nr. 218, poz. 1439).



## 4 Warunki realizacji usługi

### 4.1 Warunki materialne

Warunki materialne niezbędne do zapewnienia realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania osoby starszej zapewnia podopieczny i jego rodzina. Jeżeli osoba starsza posiada orzeczenie o niepełnosprawności może zwrócić się z wnioskiem do PCPR o dofinansowanie likwidacji barier architektonicznych i technicznych ze środków PFRON.

Niezależnie od sytuacji materialnej osoby starszej, usługa musi być realizowana z dostosowaniem do indywidualnych warunków (np. brak łazienki nie może być powodem odmowy realizacji czynności kąpieli).

Dla standardu podstawowego:

1. Stan sanitarny lokalu umożliwiający świadczenie usług opiekuńczych.
2. Wyposażenie niezbędne do wykonania zleconych czynności opiekuńczych, w szczególności:

- ☐ podstawowe sprzęty gospodarstwa domowego;
- ☐ miska, myjka, ręczniki, rękawiczki;
- ☐ środki czystości i przybory toaletowe;
- ☐ środki kosmetyczne, materiały higieniczne, preparaty pielęgnacyjne.
- ☐ niezbędne środki pomocnicze, w tym pielucho-majtki, wkładki urologiczne, podkłady zabezpieczające pościel i łóżko (wg potrzeb).

Ponadto dla standardu optymalnego zaleca się, aby mieszkanie było wyposażone w przedmioty/sprzęt wspomagający lub ułatwiający wykonywanie czynności usługowych oraz zwiększający bezpieczeństwo zarówno osoby korzystającej z usług, jak i je świadczącej (wg potrzeb), np.:

- ☐ prysznic lub spad łazienkowy z uchwytami zabezpieczającymi przed upadkiem;
- ☐ podnośnik, krzesło sanitarne, umywalka z uchwytami, zawieszona na wysokości umożliwiającej osobie siedzącej na wózku inwalidzkim dokonywanie czynności higienicznych;
- ☐ odpowiednio umocowane lustro, podręczna półka na przybory toaletowe.

W sytuacji, gdy nie ma takich elementów wyposażenia – ops musi dążyć do tego, aby osoba korzystająca ze wsparcia w miarę możliwości i posiadanych środków otrzymała wymagane wsparcie ze strony rodziny lub ośrodka (niezależnie od tego, czy realizatorem usługi jest ops czy też inny podmiot niepubliczny). Realizator usług (poza wyjątkami wynikającymi z warunków zawartych w umowie na realizację zadania) jest odpowiedzialny za prawidłowe wykonanie usług opiekuńczych, natomiast warunki do realizacji usługi zapewnia w kolejności: osoba starsza, jej rodzina, właściwy ops (np. zasiłek celowy, pomoc w wystąpieniu do PFRON o dofinansowanie sprzętu pomocniczego, likwidacji barier itp.).

## 4.2 Warunki żywieniowe

W miarę swoich możliwości osoba starsza powinna spożywać posiłki i napoje samodzielnie, siedząc przy stole. W zależności od rodzaju niesprawności należy stosować sprzęt pomocniczy: specjalistyczne kubki, pojniki, serwetki gumowe, stoliki przyłóżkowe, sztucce mające kształty dostosowane do potrzeb osób z przykurczami lub porażeniami dłoni. Na ich trzonki mogą być nakładane nasadki kompensujące nieumiejętność wykonania precyzyjnego chwytu. Przy udzielaniu pomocy opiekunka stosuje zasadę aktywizującą (bez zbędnego wyręczania), polegającą na wzmacnianiu samodzielności podopiecznego i w efekcie jego niezależności oraz indywidualnego podejścia do osoby starszej. W przypadku osób samotnych wskazane jest, aby określony w decyzji czas pracy opiekunki podzielić na dwa lub trzy wejścia do osoby starszej, np. w porze śniadania, obiadu i kolacji, najlepiej przez co najmniej dwie opiekunki.

## 4.3. Wymagania dotyczące świadczenia usług (również przez podmioty niepubliczne)

### 4.3.1. Wymogi wobec podmiotu realizującego usługi

Podmiot realizujący usługi opiekuńcze zobowiązany jest do:

- a) zapewnienia świadczenia usług w wymiarze i zakresie określonym przez OPS;
- b) zapewnienia nieprzerwanego i właściwego pod względem jakości procesu świadczenia usług; przez 7 dni w tygodniu, w godzinach ustalonych przez OPS;
- c) zapewnienia kadry do świadczenia usług opiekuńczych, spełniającej określone wymogi co do kwalifikacji, predyspozycji i wieku;
- d) zapoznania kadry świadczącej usługi (w formie pisemnej) z zakresem obowiązków;
- e) zapewnienia kadrze świadczącej usługi opiekuńcze:
  - odpowiednich warunków pracy, w tym: zabezpieczenia odzieży ochronnej, rękawiczek jednorazowych i środków higienicznych do mycia rąk (zamiennie: ekwiwalent), zabezpieczenia zwrotu kosztów za przejazdy związane z wykonywaniem obowiązków służbowych, ryczałtu za te przejazdy lub środka transportu, zabezpieczenia możliwości kontaktu telefonicznego i pokrycia kosztów usług telekomunikacyjnych związanych z wykonywaniem obowiązków służbowych (zamiennie: ryczałt, ekwiwalent);
  - dostępu do informacji na temat zagrożeń i ryzyk związanych z wykonywaniem pracy;
  - warunków do ustawicznego doskonalenia poprzez dostęp do różnorodnych materiałów edukacyjnych (np. czasopism, publikacji naukowych) oraz ofert edukacyjnych;
  - systematycznych szkoleń uaktualniających oraz podnoszących wiedzę i umiejętności;
  - superwizji i doradztwa metodycznego.
- f) wyposażenia kadry świadczącej usługi opiekuńcze w identyfikatory lub legitymacje służbowe<sup>6</sup>;
- g) zapewnienia możliwości kontaktu telefonicznego (wariant obowiązkowy: w godzinach realizacji usług, wariant optymalny: całodobowo);
- h) dokumentowania procesu świadczenia usług opiekuńczych;
- i) regularnego monitorowania jakości świadczonych usług.

<sup>6</sup> Legitymacja służbowa powinna uprawniać do obsługi spraw osoby starszej objętej usługami poza kolejnością w przychodniach lekarskich, aptekach i na poczcie.

#### 4.3.2. Wymogi wobec osoby realizującej usługi

Osoba realizująca usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:

- a) przestrzegania zasad w tym etycznych świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez zlecniodawcę;
- b) zachowania tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat osoby starszej korzystającej z usług (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), jej rodziny i otoczenia;
- c) dbałości o dobro osoby starszej 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 starszą 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;
- f) posiadania i okazywania podczas wykonywania obowiązków służbowych legitymacji lub identyfikatora wystawionego przez podmiot odpowiedzialny za realizację usług oraz urzędowego dokumentu potwierdzającego tożsamość;
- 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 starszej objętej usługami
  - czasowej rezygnacji osoby starszej z usług (np. ze względu na jej wyjazd lub przyjazd rodziny);
- h) rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od osoby starszej 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 starszej korzystającej z usług osobistymi problemami, w tym przestrzegania zasady nie pożyczania od osoby starszej środków pieniężnych;
- j) szanowania woli osoby starszej korzystającej z usług w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych;
- k) dokumentowania wykonania czynności opiekuńczych;
- l) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką środowiskową przy opracowaniu i realizacji indywidualnego planu pracy z osobą starszą.

Osoby świadczące usługi opiekuńcze dla osób starszych 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.

Należy przestrzegać zasady zachowań etycznych, a w szczególności:

- niedopuszczalne jest czerpanie korzyści materialnych lub osobistych z tytułu wykonywanej pracy;
- usługodawca korzysta z uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały mu powierzone;
- usługodawca wykonuje powierzone mu obowiązki rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poszanowaniem godności osoby starszej oraz własnej;
- usługodawca nie przyjmuje żadnych nieetycznych zobowiązań;
- usługodawca rozwija swoje kompetencje i wiedzę zawodową, potrzebne do wykonywania swoich obowiązków, a pracodawca stwarza mu do tego możliwości.

#### 4.4. Kwalifikacje realizatorów usług

Tabela 2. Kwalifikacje realizatorów usług.

lp	Stanowisko	Kwalifikacje wymagane przy zatrudnieniu		Ustawiczne doskonalenie zawodowe
		Standard obowiązkowy	Standard optymalny	Standard obowiązkowy i optymalny
1.	<b>Opiekun/opiekunka</b>	<p>☑ ukończone min. 50-godzinne szkolenie, którego cele i treści kształcenia są zgodne z zapisami ujętymi w bloku programowym „OPIEKUŃCZY” w Podstawie programowej kształcenia w zawodzie opiekun osoby starszej, określonej przez Ministerstwo Edukacji Narodowej;</p> <p>☑ ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej;</p> <p>☑ udokumentowana praktyka w świadczeniu usług opiekuńczych (w tym wolontarystyczna) w wymiarze</p>	<p>☑ dyplom w zawodzie: opiekun osoby starszej, opiekunka środowiskowa, opiekun medyczny, asystent osoby niepełnosprawnej, asystent medyczny, pielęgniarka, opiekun w domu pomocy społecznej;</p> <p>☑ ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.</p>	<p>☑ kursy specjalistyczne przydatne w wykonywaniu obowiązków zawodowych- np:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa sprzętu specjalistycznego (wózki inwalidzkie elektryczne i mechaniczne, schodolazy, podnośniki, aparaty pomiarowe itp.);</li> <li>• uzupełnianie wiedzy z zakresu bhp;</li> <li>• dietetyka wieku starszego i w poszczególnych chorobach somatycznych;</li> <li>• praca z osobami niewidomymi, niedosłyszącymi i głuchymi oraz z innymi niepełnosprawnościami;</li> <li>• pogłębianie wiedzy i umiejętności , poznanie nowych technik i metod pracy z osobami starszymi- w tym z chorobą Alzheimera, Parkinsona i innymi zespołami otępiennymi.</li> </ul>

		min. 80 godzin odbyta w jednostkach świadczących tego typu usługi (również w ośrodkach wsparcia, domach pomocy społecznej, rodzinnych domach pomocy, hospicjach).		
2.	<b>Pracownik koordynujący pracę opiekunów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ min. wykształcenie średnie;</li> <li>☑ udokumentowana min. 2-letnia praktyka zawodowa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ wykształcenie wyższe;</li> <li>☑ udokumentowana min. 3-letnia praktyka zawodowa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ kursy specjalistyczne przydatne w wykonywaniu obowiązków zawodowych, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mediacji;</li> <li>• zarządzania czasem;</li> <li>• aktualizacji wiedzy o problemach osób starszych;</li> <li>• aktualnej legislacji;</li> <li>• kierowania zespołem.</li> </ul> </li> </ul>

Bezwzględnie wszystkie osoby świadczące usługi powinny podlegać tym samym zasadom dotyczącym kwalifikacji. Przedmiotem standaryzacji są usługi opiekuńcze, a nie usługi sprzątania, prania, zaś opiekunka to nie sprzątaczk/praczk. Usługi opiekuńcze, zgodnie z zapisami standardu, to pomoc osobie starszej w różnego rodzaju czynnościach (nie wyręczanie). To pomoc zakładająca realizację konkretnych celów. Dla prawidłowej realizacji usług opiekuńczych konieczne jest więc nie tylko utrzymanie czystości (pomieszczeń i podopiecznego), ale także znajomość zasad udzielania pierwszej pomocy, wiedzy na temat schorzeń i ich objawów, typowych zachowań osób starszych i niepełnosprawnych oraz ich ograniczeń. Wykonywanie powyższych czynności to przede wszystkim kontakt osobisty z osobą starszą. Należy także pamiętać, że wiele czynności może być wykonywanych w ramach pomocy sąsiedzkiej lub wolontariatu – w takim przypadku osoba je wykonująca nie jest zobowiązana do posiadania stosownych kwalifikacji. Rolą pracownika socjalnego jest diagnoza środowiska oraz podjęcie pracy socjalnej w obszarze animowania działań środowiska lokalnego na rzecz osoby starszej. Osoby realizujące usługi opiekuńcze poza wiedzą i kwalifikacjami powinny posiadać również psychiczne i fizyczne predyspozycje do wykonywania zawodu opiekunki osób starszych – między innymi charakteryzować się cierpliwością, komunikatywnością i empatią, które są niezbędne w pracy z ludźmi – zwłaszcza starszymi. Należy też pamiętać, że realizator usługi powinien być zobowiązany do bieżącego przekazywania szczegółowej wiedzy o ryzyku zawodowym jakie wiąże się z zakresem wykonywanych usług przez opiekunki, poprzez stałe uaktualnianie wiedzy i umożliwienie doksztalcenia. Każdy standard powinien uwzględniać kwestię bezpieczeństwa osoby starszej i jego opiekuna, jak również pogłębiać świadomość zagrożeń związanych z działaniami opiekuńczymi.

## 4. Monitoring i ewaluacja

1. Celem monitoringu i ewaluacji jest:

- wybór skutecznych działań, testowanie nowych rozwiązań;
- uzyskanie dowodów na to, że realizowana usługa była zbędna/niezbędna;
- ocena skuteczności, efektywności, odpowiedniości, użyteczności, trwałości efektów realizowanej usługi;

- lepsze rozumienie przebiegu i ewentualna korekta realizacji usługi.

2. Przygotowując monitoring i ewaluację należy przestrzegać następujących zasad:

- monitoring i ewaluacja realizacji zaplanowanych działań są obowiązkowe;
- monitoring i ewaluacja dokonywane są w oparciu o współpracę z realizatorem i odbiorcą usług;
- monitoring i ewaluacja muszą być zaplanowane;
- ewaluacja musi być niezależna;
- ewaluacja nie jest kontrolą.

Tabela 3. Sposoby monitorowania i ewaluacji realizowania usług opiekuńczych.

Lp	działanie	Zalecana częstotliwość	realizujący monitoring/ewaluację
1	Wizyty monitorujące realizację usług.	Przez pierwszy kwartał realizacji usług: co najmniej raz w miesiącu.  Po pierwszym kwartale realizacji usług: co najmniej raz na pół roku lub zgodnie ze zdiagnozowanymi i zgłaszanymi potrzebami.	Upoważniony pracownik zlecniodawcy.
2	Bieżąca wymiana informacji pracownik socjalny–osoba starsza□realizator usługi□rodzina.	Nie rzadziej niż 1 raz w miesiącu.	Pracownik socjalny w porozumieniu z osobą wykonującą usługę opiekuńczą (opiekunem) i rodziną.
3	Nadzór nad realizacją usług zgodnie ze zleceniem.	Nie rzadziej niż 1 raz w miesiącu.	Upoważniony pracownik zlecniodawcy.
4	Korygowanie i modyfikowanie zleconego zakresu usług (jeśli zadanie jest zlecane podmiotowi zewnętrznemu-kontrola realizatora usług).	Przez pierwszy kwartał realizacji usług: co najmniej raz w miesiącu.  Po pierwszym kwartale realizacji usług: co najmniej raz na pół roku lub częściej, zgodnie ze zdiagnozowanymi i zgłaszanymi potrzebami.	Pracownik socjalny.
6	Sprawdzanie kwalifikacji oraz	Każdorazowo przy zatrudnieniu oraz co najmniej raz w roku w zakresie	Upoważniony pracownik

	doskonalenia zawodowego osób realizujących usługi (opiekunek).	doskonalenia zawodowego.	zlecniodawcy.
6	Analiza i sprawdzanie terminowości realizacji harmonogramów pracy opiekunek.	Co najmniej raz w miesiącu lub częściej, zgodnie ze zdiagnozowanymi i zgłaszanymi potrzebami.	Upoważniony pracownik zlecniodawcy.
7	Analiza poprawności prowadzenia dokumentacji.	Przez pierwszy kwartał realizacji usług: co najmniej raz w miesiącu.  Po pierwszym kwartale realizacji usług: co najmniej raz na pół roku lub częściej, zgodnie ze zdiagnozowanymi i zgłaszanymi potrzebami.	Upoważniony pracownik zlecniodawcy.
8	Analiza skuteczności realizacji usług opiekuńczych – formułowanie wniosków do dalszej pracy.	Nie rzadziej niż raz w roku.	Kierownik OPS lub Zespół ds Osób Starszych.

Z wynikami monitoringu/ewaluacji powinny być zapoznawane wszystkie osoby zainteresowane, dla których informacje te są istotne. Podstawowym celem monitoringu i ewaluacji jest ich użyteczność, należy więc zadbać o to, by jej efekty były wykorzystane dla polepszenia jakości działań.

## 6. Typowe problemy związane z realizacją usług

### 1. Bariery funkcjonalne:

- architektoniczne (np. brak podjazdów);
- w komunikowaniu się (np. brak komputera);
- techniczne (np. brak windy);
- komunikacyjno-transportowe;
- brak umiejętności posługiwania się i korzystania z nowoczesnych urządzeń i technologii np. (bankomat, komputer, sprzęt RTV).

Jednym z bardzo ważnych problemów z jakimi w swoim życiu spotykają się osoby starsze są bariery funkcjonalne, które niejednokrotnie całkowicie uniemożliwiają im dotarcie do pewnych miejsc. Stanowią również istotną barierę w miejscu zamieszkania. Odpowiednie dostosowanie mieszkania osoby starszej jest istotnym czynnikiem jej samodzielnego funkcjonowania. Wpływa na ograniczenie liczby urazów i wypadków w domu oraz zwiększa poczucie bezpieczeństwa i niezależności. W związku z tym należy podejmować wszelkiego rodzaju działania, zmierzające do likwidacji barier funkcjonalnych, rozumianych jako brak dostępu lub utrudnienie w korzystaniu przez osobę starszą - niepełnosprawną z przestrzeni życiowej człowieka, na którą składa się architektura, urbanistyka, transport, komunikowanie się, a także urządzenia techniczne. Na likwidację barier funkcjonalnych można starać się o dofinansowanie ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych jeśli osoba posiada orzeczenie o stopniu niepełnosprawności wydane przez Powiatowy Zespół ds. orzekania o niepełnosprawności lub orzeczenie równoważne wydane przez ZUS lub KRUS do 1997 r.

Problemy zdrowotne:

- wielochorobowość;
- niepełnosprawność;
- zaburzenia zachowania;
- nadużywanie alkoholu.

Sytuacja zdrowotna osoby starszej ma znaczący wpływ na całokształt funkcjonowania tej osoby. Dlatego należy położyć szczególny nacisk na profilaktykę i działania zmierzające do zapobiegania powstawaniu chorób.

3. Problemy rodzinne:

- brak kontaktu z rodziną;
- utrata najbliższych osób, samotność;
- izolacja od rodziny, brak więzi;
- konflikty rodzinne;
- niechęć do współpracy;
- dysfunkcja rodziny.

W Polsce coraz mniej jest rodzin wielopokoleniowych, które utrzymują bliskie kontakty. Ich brak prowadzi do izolacji międzypokoleniowej i osamotnienia osób starszych.

4. Problemy społeczno-ekonomiczne:

- brak tolerancji i akceptacji, niechęć środowiska wobec osób starszych;
- brak wiedzy;
- niskie dochody osoby starszej.

Zmiana stereotypowego wizerunku osób starszych to proces wymagający czasu i podejmowania właściwych działań. Szczególnie chodzi tu o wskazywanie potencjału osób starszych, mających wiedzę, umiejętności i ogromne doświadczenie. Sytuacja socjalno-bytowa osób starszych w całym kraju jest zróżnicowana. Osoby o niskich dochodach powinny być objęte Pakietem usług III – Usługi bytowe.



## 5. Inne bariery:

Bezradność osoby starszej. Opiekunka powinna udzielać pomocy w taki sposób, aby podopieczny mógł również pomóc samemu sobie. Bezradność przejawia się niekiedy agresją ale najczęściej biernością, rezygnacją, niechęcią do wszelkiej aktywności, apatią, lękiem, depresją i uczuciem zmęczenia. Najczęściej występujące przyczyny bezradności osoby wspomaganej to:

- nadmierne ochranianie osoby starszej;
- zaspakajanie własnej potrzeby władzy i przewagi;
- poczucie bezsilności opiekunki oraz brak wiary w skuteczność udzielanej pomocy;
- brak poczucia kontroli osoby starszej nad sobą i nad otoczeniem;
- niemożność wpływu na swoją sytuację życiową.

## Podsumowanie

Zapewnienie standardu pakietu usług oraz pracy socjalnej osobom starszym jest istotne nie tylko z punktu widzenia interesu indywidualnego osoby z nich korzystającej (i jej rodziny), ale również z perspektywy całej społeczności i społeczeństwa. Wsparcie seniorów w codziennym funkcjonowaniu w środowisku zamieszkania jest jednym z działań na rzecz utrzymywania odpowiedniej jakości ich życia i opóźniania momentu korzystania z kosztownej i wymagającej zmiany dotychczasowego życia i środowiska zamieszkania – pomocy instytucjonalnej. Stąd istotne jest określenie standardu usług oraz pracy socjalnej dla osób w podeszłym wieku, który będzie gwarantował obowiązkowe działania w stosunku do nich (standard obowiązkowy) oraz określał standard optymalny dla tej grupy beneficjentów. Opieka gwarantująca wysoką jakość życia to efekt skutecznie funkcjonującego systemu pomocy społecznej i opieki geriatrycznej, instytucji ochrony zdrowia oraz aktywności samorządu we współpracy z organizacjami pozarządowymi, które to instytucje wypełniają swoje zadania komplementarnie, jako partnerzy realizujący wspólny cel. Tylko tak ukierunkowane działania pozwolą także na racjonalizację wydatków publicznych związanych z zapewnieniem opieki osobom jej wymagającym

## Bibliografia

1. B. Bień, Z. Wojszel, J. Wilmańska, J. Sienkiewicz, *Starość pod ochroną. Opiekunowie rodzeni niesprawnych osób starych w Polsce. Porównawcze studium środowiska miejskiego i wiejskiego*, Białystok–Kraków, 2001.
2. P. Błędowski, *Lokalna polityka społeczna wobec ludzi starych*, Warszawa 2002.
3. P. Błędowski, *Polityka społeczna wobec ludzi starych w Polsce a w Unii Europejskiej*, [w:] *Starzenie się populacji wyzwaniem dla polityki społecznej*, materiały konferencyjne [http://www.rops.krakow.pl/publikacje/1\\_21.pdf](http://www.rops.krakow.pl/publikacje/1_21.pdf) (dostęp listopad 2010).
4. W. W. Boehm, *Objectives of the Social Work Curriculum of the Future, Curriculum Study*, [w:] *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, R. A. Skidmore, M. G. Thackeray (red.), Katowice 1998.
5. J. Boczoń, *Poradnik standaryzacji usług społecznych*, SPLOT, Warszawa 2004.
6. *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, D. Lalak, T. Pilch (red.), Warszawa 1999.
7. *Ekonomia społeczna. Perspektywa rynku pracy i pomocy społecznej*, J. Staręga-Piasek (red.), Warszawa 2007.
8. G. Firli-Fesnak, B. Szatur-Jaworska, *Leksykon Pojęć socjalnych. Wybrane terminy z polskiej i niemieckiej polityki społecznej, pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Warszawa 1995.
9. *Krajowy Raport Badawczy*, Warszawa 2010.
10. I. Lipowicz, *Osoby starsze – prawo do samodzielności*, <http://www.rpo.gov.pl/pliki/12809291080.pdf> (dostęp listopad 2010).
11. R. Szarfenberg, *Standaryzacja usług społecznych*, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf>, (dostęp kwiecień 2011 r.).
12. Z. Szarota, *Gerontologia społeczna i oświatowa. Zarys problematyki*, Kraków 2004.
13. B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*. [w:] T. Pilch, I. Lepalczyk, *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Warszawa 1993.
14. B. Szatur-Jaworska, *Ludzie starzy i starość w polityce społecznej*, Warszawa 2000.
15. B. Szatur-Jaworska, *Stan przestrzegania praw osób starszych w Polsce. Analiza i rekomendacje działań*, Warszawa 2008.
16. *To idzie starość. Polityka społeczna a przygotowanie do starzenia się ludności Polski*, praca naukowo-badawcza przygotowana przez zespół ekspertów Fundacji Instytut Spraw Publicznych na zlecenie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Warszawa 2008.
17. L. Turowski, *Andragogika ogólna*, Warszawa 1999.
18. Z. Woźniak, *Priorytety w programach gerontologicznych organizacji międzynarodowych i struktur europejskich jako przesłanka budowy polityki społecznej wobec starości i osób*

starszych [w:] *Starzenie się populacji wyzwaniem dla polityki społecznej*, materiały konferencyjne, Kraków 2003, [http://www.rops.krakow.pl/publikacje/1\\_21.pdf](http://www.rops.krakow.pl/publikacje/1_21.pdf) (dostęp listopad 2010).

19. K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Katowice 1998.
20. [http://www.owies.org.pl/media/file/aktualnosci-pliki/zaleceniaMRR\\_dot\\_klauzul\\_spoecznych\\_20X2009.pdf](http://www.owies.org.pl/media/file/aktualnosci-pliki/zaleceniaMRR_dot_klauzul_spoecznych_20X2009.pdf) (dostęp kwiecień 2011).
21. <http://www.ptps.ops.pl/kacik.html> (dostęp, październik 2010 r.).
22. <http://pl.wikipedia.org/wiki/Staro%C5%9B%C4%87> (dostęp październik 2010).
23. [http://www.mrr.gov.pl/rozwoj\\_regionalny/poziom\\_krajowy/strategia\\_rozwoju\\_kraju\\_2007\\_2015/strony/srk\\_0715.aspx](http://www.mrr.gov.pl/rozwoj_regionalny/poziom_krajowy/strategia_rozwoju_kraju_2007_2015/strony/srk_0715.aspx) (dostęp grudzień 2010 r.).
24. <http://www.ptps.ops.pl/kacik.htm> (dostęp, październik 2010r.).

#### **Ustawy i rozporządzenia wykorzystane w niniejszym opracowaniu**

1. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. nr 27, poz. 138).
2. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz.U z 2010 r., nr. 218, poz. 1439).
3. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. z 2009r., nr 175, poz. 1362 ze zm.).

#### **Spis tabel**

1. Tabela 1. Przykładowa sekwencja usługi: II.1.a – opieka higieniczna/czynności pielęgnacyjne/utrzymanie higieny (mycie ciała, mycie głowy, kąpiel).
2. Tabela 2. kwalifikacje realizatorów usług.
3. Tabela 3. sposoby monitorowania i ewaluacji realizowania usług opiekuńczych.

## ZAŁĄCZNIKI

### Załącznik 1

Pieczęć ZOZ:

....., dnia

.....

#### ZASWIADCZENIE LEKARSKIE KIEROWANE DO OPS CELEM PRZYZNANIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Imię i nazwisko pacjenta:

..... Wiek: ..... lat

Adres zamieszkania:

.....

Diagnoza ☐ rozpoznanie:

.....

.....

Konieczność stosowania diety:

☐ nie ☐ tak ☐ jakiej?

.....

.....

Zdolność pacjenta do poruszania się

po mieszkaniu:

☐ zdolny do poruszania się samodzielnie bez  
użycia

lub z użyciem sprzętu ortopedycznego

☐ zdolny do poruszania się z pomocą innych  
osób

☐ niezdolny do poruszania się

w środowisku:

☐ zdolny do poruszania się samodzielnie bez  
użycia

lub z użyciem sprzętu ortopedycznego

☐ zdolny do poruszania się z pomocą innych osób

☐ niezdolny do poruszania się

Zalecane czynności pielęgnacyjne:

☐ układanie chorego w łóżku, pomoc przy zmianie pozycji ciała, ☐ opróżnianie cewnika, ☐  
podawanie leków,

☐ pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo: smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych  
opatrunków, zakładanie kompresów i okładów, ☐ mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, ☐  
oklepywanie, ☐ inhalacje.

Pieczęć i podpis lekarza:

Zgodnie art. 50 ust.5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej  
**Ośrodek pomocy społecznej, przyznając usługi opiekuńcze, ustala ich zakres, okres i miejsce  
świadczenia.**

Źródło: Opracowanie na podstawie dokumentacji MOPS w Gdyni.

## Załącznik 2

### INDYWIDUALNY ZAKRES USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Imię i nazwisko osoby starszej:

.....

Adres zamieszkania:

.....

Sytuacja rodzinna:

- [ ] osoba samotna/samotnie gospodarująca  
 [ ] posiadająca rodzinę zamieszkałą w danej miejscowości lub okolicach  
 [ ] zamieszkująca z rodziną/inną osobą

Zakres usług		Uwagi	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
Katalog czynności opiekuńczych stanowiący ofertę Ośrodka ze wskazaniem, które usługi przysługują poszczególnym profilom osób starszych (o ile Ośrodek różnicuje zakres przyznawanych usług ze względu na sytuację rodzinną osoby starszej lub jej mobilność).			Przyznane usługi zaznaczyć krzyżykiem		
Przykładowy sposób ujęcia wybranych czynności:					
1.	Czynności pielęgnacyjne <input type="checkbox"/> pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych: • odprowadzenie do toalety • zakładanie i zmiana pielucho-majtek, zapobieganie powstawaniu odleżyn i oparzeń			[ ] [ ]	[ ]
2. lub lub	Czynności żywieniowe: • przygotowywanie posiłków (w tym jednego gorącego) lub produktów na pozostałą część dnia, z uwzględnieniem zalecanej diety • pomoc przy przygotowywaniu posiłków • dostarczanie gotowych posiłków			[ ] [ ] [ ]	[ ] [ ] [ ]
3.	Czynności gospodarcze: • przynoszenie opału • palenie w piecu • pranie odzieży, bielizny osobistej i pościelowej lub	dla osób samotnych/ samotnie gospodaruj	[ ] [ ]	[ ] [ ]	[ ] [ ]



## Załącznik 3

### HARMONOGRAM ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH W MIESIĄCU ..... 20... r.

#### UWAGA

W przypadku świadczenia usług przez np. dwóch opiekunów u jednej osoby starszej, osobę starszą objętą usługami należy wykazać dwukrotnie (w osobnych wierszach tabeli), przyporządkowując nazwisko osoby świadczącej usługi.

lp.	Nazwisko i imię osoby starszej (odbiorcy usług)	Adres osoby starszej (odbiorcy usług)	Nazwisko i imię osoby świadczącej usługi	Dni tygodnia	Godziny pracy osoby świadczącej usługi (od / do)	Suma godzin planowanych do wykonania w danym miesiącu	Liczba godzin wypracowana przez osobę świadczącą usługi u danej osoby starszej w poprzednim miesiącu	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Razem:								

Sporządził: \_\_\_\_\_

data,  
podpis

Źródło: Opracowanie na podstawie dokumentacji MOPS w Gdyni.

## Załącznik 4

### KARTA PRACY OSOBY ŚWIADCZĄCEJ USŁUGI OPIEKUŃCZE DLA OSÓB STARSZYCH

Ośrodek Pomocy Społecznej zleca osobie  
świadczącej usługi opiekuńcze

świadczanie usługi u Pani/Pana:

zamieszkałej/zamieszkałego:

w dniach od do

w godzinach od do

(bez niedziel i świąt – z niedzielami i świątami – niepotrzebne skreślić)

	Data	Godziny od – do	Podpis osób starszej lub członka rodziny
1.			
2.			
3.			
...			
31.			

Stwierdzam obecność u osoby starszej  
zgodnie z liczbą dni i godzin wymienionych  
w karcie pracy

Potwierdzam wykonanie pracy

podpis osoby  
świadczącej usługi opiekuńcze dla osób  
starszych

data i podpis



## **Załącznik 5**

### **DZIENNIK CZYNNOSCI OPIEKUŃCZYCH**

**Strona pierwsza:** zaleca się ujęcie następujących informacji:

1. Osoba starsza objęta usługami ☐ nazwisko i imię.
2. Osoby świadczące usługi ☐ nazwisko i imię, wzór podpisu, telefon.
3. Inne osoby stale zaangażowane w opiekę (np. wolontariusze) – nazwisko i imię, telefon.
4. Pielęgniarka środowiskowa ☐ nazwisko i imię, telefon .
5. Pracownik socjalny ☐ nazwisko i imię, telefon.
6. Osoba do powiadomienia w nagłym wypadku ☐ nazwisko i imię, telefon.

**Strona druga:**

Cele pracy z osobą starszą, zadania, planowane rezultaty i termin realizacji.

**Kolejne strony dziennika:**

Wpisy potwierdzające wykonanie zleconych czynności opiekuńczych wg schematu:

1. Data.
2. Wykonane czynności:
  - ☐ w wypadku realizacji zakupów na rzecz osoby starszej wpis obejmuje:
    - a) informację o kwocie pobranej na zakupy od osoby starszej;
    - b) wklejony paragon za dokonane zakupy;
    - c) informację o kwocie podlegającej rozliczeniu z osobą starszą po dokonaniu zakupów;
    - d) podpis osoby starszej potwierdzający rozliczenie się osoby świadczącej usługi ze środków pieniężnych.
3. Uwagi, spostrzeżenia, informacje dot. kontaktów, wizyt.
4. Podpis osoby świadczącej usługi (dokonującej wpisu).

## Załącznik 6

### FORMULARZ OCENY REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH DLA OSOBY STARSZEJ W MIEJSCU ZAMIESZKANIA

1. Pracownik socjalny (PS) monitoruje i ocenia za pomocą Formularza realizację Usług wobec osób starszych:

1. przez pierwszy kwartał realizacji usług: co najmniej raz w miesiącu;
2. po pierwszym kwartale realizacji usług: co najmniej raz na pół roku lub częściej – zgodnie ze zdiagnozowanymi i zgłaszanymi potrzebami.

2. PS przekazuje informacje dotyczące oceny realizacji usług kierownikowi OPS lub powołanemu przez niego Zespołowi ds Osób Starszych.

3. Kierownik OPS lub Zespół ds Osób Starszych dokonuje oceny realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania wobec osób starszych wraz ze sporządzeniem wniosków i wskazówek do dalszej pracy z tymi osobami ☐ nie rzadziej niż raz na pół roku (za okres I–VI i VII–XII), po analizie Kart Osób Starszych, formularzy oceny realizacji usług w miejscu zamieszkania osób starszych oraz wywiadów środowiskowych i innych dostępnych dokumentów.

**OS**- osoba starsza.

**PS**- pracownik socjalny.

**R** – rodzina osoby starszej.

Miejscowość, data: .....

1. Dotyczy OS ) : .....

Imię i nazwisko, miejsce zamieszkania, wiek w latach

2. Data objęcia OS usług.....

### 3. ANALIZA POTRZEB W ZAKRESIE USŁUG OPIEKUŃCZYCH

lp	Zgłaszane przez OS/R niezbędne usługi opiekuńcze	Zdiagnozowane przez PS niezbędne dla OS usługi opiekuńcze	Usługi opiekuńcze realizowane przez R lub środowisko	Usługi opiekuńcze realizowane lub zlecane przez OPS	uwagi

4. EWALUACJA REALIZACJI USŁUGI (w skali 0-10, gdzie 10 oznacza niezaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług, a 0 oznacza pełne zaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług )

lp	Realizowana usługa/założone cele realizacji usługi	Kryterium skuteczności realizowanej usługi (skala 0-10)  Ocena, czy i w jakim stopniu zrealizowano zakładane cele.	Kryterium efektywności realizowanej usługi (skala 0-10)  Czy działania zrealizowano zgodnie z przyjętym harmonogramem, a wykorzystane zasoby zużyto w ekonomicznie uzasadniony sposób (stosunek nakładów do efektów)?	Kryterium odpowiedniości Realizowanej usługi (skala 0-10)  Na ile założone cele i zaplanowane działania są zgodne z aktualnie identyfikowanymi potrzebami OS?

## 5.SKALA OCENY REALIZACJI USŁUGI WOBEC OS

### a) wypełnia OS

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

(gdzie 0 oznacza niezaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług, a 10 oznacza pełne zaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług)

### b) wypełnia PS

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

(gdzie 0 oznacza niezaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług, a 10 oznacza pełne zaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług)

## 6. INNE ZGŁASZANE PRZEZ OS UWAGI/WNIOSKI DOTYCZĄCE USŁUG I ICH REALIZACJI

## 7. PLANOWANE DZIAŁANIA PS

(Gdy na skali oceny realizacji usługi wobec OS mamy wartość powyżej 0).

lp	Co musiałoby się zmienić, aby OS zapewnić realizację usług?	Zadania dla OS/R	Zadania dla OPS	Co pokaże PS?	Uwagi

8. INNE UWAGI PS, W TYM PLANOWANY TERMIN NASTĘPNEJ WIZYTY

9. WNIOSKI I WSKAZÓWKI DO DALSZEJ PRACY Z OS (wypełnia kierownik OPS lub Zespół d.s Osób Starszych)

## Załącznik 7

### ANKIETA MONITORUJĄCA

(wypełnia samodzielnie osoba starsza lub na jej prośbę pracownik monitorujący realizację usługi lub inny upoważniony pracownik OPS)

Uprzejmie prosimy o wypełnienie anonimowej ankiety oceniającej realizowanie usług opiekuńczych organizowanych przez .....

Wyniki ankiety posłużą do badań prowadzonych przez tutejszy ośrodek w celu polepszenia jakości świadczonej pomocy.

Dziękujemy ☺

**Płeć:**

☐ kobieta

☐ mężczyzna

**Grupa wiekowa:**

☐ do 50 lat

☐ powyżej 50 do 60 lat

☐ powyżej 60 do 70 lat

☐ powyżej 70 do 80 lat

☐ powyżej 80 lat do 90 lat

☐ 90 i więcej

**Obszar zamieszkania:**

☐ miasto

☐ wieś

**Od którego roku korzysta Pani/Pan z usług opiekuńczych?**

.....

**Jak ocenia Pani/Pan swój stan zdrowia:**

☐ bardzo dobry

☐ dobry

☐ średni

☐ zły

☐ bardzo zły

**Wykształcenie, zawód:**

☐ wyższe

☐ podstawowe

☐ średnie

☐ brak wykształcenia

☐ zawodowe

Zawód wyuczony: .....

**Główne źródło dochodu osoby/rodziny wspólnie gospodarującej:**

☐ wynagrodzenie za pracę

☐ świadczenie emerytalne

- ☐ świadczenie rentowe
- ☐ alimenty
- ☐ świadczenia pomocy społecznej

- ☐ dochód z oszczędności własnych
- ☐ brak dochodów
- ☐ inne dochody, jakie.....

#### Struktura gospodarstwa domowego:

- ☐ osoba samotna (bez rodziny)
- ☐ osoba samotnie gospodarująca (posiada rodzinę wspólnie niezamieszkującą)
- ☐ osoba wspólnie zamieszkująca z rodziną

Liczba osób wspólnie gospodarujących .....

#### Z kim Pani/Pan zamieszkuje?

- ☐ z mężem/żoną/partnerem
- ☐ z innym członkiem rodziny
- ☐ z dziećmi/wnukami
- ☐ z innymi osobami (jakimi?).....

#### Czy ma Pani/Pan dzieci?

- ☐ TAK
- ☐ NIE

#### Czy otrzymuje Pani/Pan z nimi kontakt?

- ☐ TAK
- ☐ NIE

#### Czy utrzymuje Pani/Pan kontakt z kimś z rodziny?

- ☐ TAK
- ☐ NIE

#### Z kim z rodziny utrzymuje Pani/Pan kontakt?

- ☐ dzieci
- ☐ wnuki
- ☐ dalsza rodzina, jaka?

.....  
.....

#### Czy może Pani/Pan liczyć na pomoc swojej najbliższej rodziny?

- ☐ TAK
- ☐ NIE

#### Czy ta pomoc jest dla Pani/Pana wystarczająca?

- ☐ TAK
- ☐ NIE

#### W jakim zakresie jest Pani/Pan objęty usługą opiekuńczą?

(W tej części ankiety organizator wpisuje ustalony we własnym zakresie katalog usług, oceniając ich przydatność dla osoby starszej).

L.p	Katalog świadczonych usług	W jakim zakresie jest Pani/Pan objęta/objęty usługą opiekuńczą		Czy jest Pani/Pan zadowolony ze świadczenia usługi		
		tak	nie	tak	nie wiem	nie

#### Czy zakres świadczonych usług jest dla Pani/Pan wystarczający?

☐tak

☐nie

☐jeżeli nie, to proszę opisać:

- co jest niewystarczające:

.....

.....

- jakiej usługi brakuje:

.....

.....

#### Czy Pani/Pana zdaniem osoba wykonująca usługi opiekuńcze jest:

1. punktualna ☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie ☐ raczej nie

sumienna ☐ tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie

☐ nie

2. fachowa ☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie ☐ raczej nie

kulturalna ☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie ☐ raczej nie

pomocna ☐ tak ☐ raczej tak ☐ nie ☐ raczej nie

#### Czy Pani/Pana zdaniem osoba wykonująca usługi opiekuńcze w pełni wykorzystuje czas świadczenia usługi opiekuńczej?

☐ tak

☐ raczej tak

☐ nie

☐ raczej nie

#### Czy wyraża Pani/Pan zastrzeżenia w stosunku do pracy osoby wykonującej usługi opiekuńcze?

☐ tak

☐ nie

Jeżeli tak, proszę opisać, czego dotyczą zastrzeżenia.

.....

#### Komu Pani/Pan zgłaszał(a) zastrzeżenia do pracy osoby wykonującej usługi opiekuńcze?

☐ jej samej

☐ pracownikowi socjalnemu

☐ Dyrektorowi Ośrodka



☐ innej osobie, komu?

.....  
.....

**Czy Pani/Pana zdaniem pracownik socjalny kontaktujący się w sprawie świadczonych usług jest:**

- |               |                              |                                     |                              |                                     |
|---------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. sumienny   | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 2. fachowy    | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 3. kulturalny | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 4. pomocny    | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |

**Czy Pani/Pana oczekiwania zostały uwzględnione przez pracownika socjalnego podczas przyznawania usługi opiekuńczej?**

☐ tak            ☐ raczej tak            ☐ nie            ☐ raczej nie

**Czy wyraża Pani/Pan zastrzeżenia w stosunku do pracy pracownika socjalnego?**

☐ tak            ☐ nie

Jeżeli tak, proszę opisać czego dotyczą zastrzeżenia.

.....

**Komu Pani/Pan zgłaszał(a) zastrzeżenia do pracy pracownika socjalnego?**

- ☐ jemu samemu  
☐ osobie wykonującej usługi opiekuńcze  
☐ dyrektorowi Ośrodka  
☐ innej osobie, komu?

.....  
.....

**Czy ponosi Pani/Pan odpłatność za usługi opiekuńcze ?**

☐ tak            ☐ nie

Jeżeli tak, proszę określić czy ponoszona odpłatność jest:

- ☐ zdecydowanie za wysoka  
☐ raczej wysoka  
☐ w sam raz  
☐ raczej niska  
☐ zdecydowanie niska  
☐ trudno powiedzieć

**Jak Pani/Pan ogólnie ocenia świadczoną usługę opiekuńczą ?**

- ☐ bardzo dobrze  
☐ dobrze  
☐ średnio  
☐ źle

☐ bardzo źle

**Czy poleciłaby Pani/Pan usługi opiekuńcze innej osobie potrzebującej ?**

- ☐ tak
- ☐ raczej tak
- ☐ nie wiem
- ☐ raczej nie
- ☐ nie

**Co chciałaby Pani/Pan zmienić w świadczonej usłudze opiekuńczej ?**

.....

.....

.....

.....