

## **Regulamin świadczenia usług opiekuńczych na terenie miasta i gminy Orzysz**

### **§ 1**

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych na terenie miasta i gminy Orzysz, przyznanych na podstawie decyzji administracyjnej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Orzyszu w oparciu o art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2019 poz. 1507 ze zm.).
2. Organizatorem i podmiotem realizującym usługi jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Orzyszu.

### **§ 2**

Zwroty i wyrażenia użyte w Regulaminie:

- 1) OPS - Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Orzyszu;
- 2) ustawa o pomocy – ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2019 poz. 1507 ze zm.);
- 3) decyzja – decyzja administracyjna wydana przez OPS przyznająca usługi opiekuńcze;
- 4) świadczeniobiorca/klient – osoba, której zostały przyznane usługi opiekuńcze zgodnie z decyzją;
- 5) wykonawca – podmiot realizujący usługi;
- 6) opiekunka – osoba imiennie wyznaczona przez wykonawcę do świadczenia usług opiekuńczych przyznanych decyzją;
- 7) usługi – usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, o których mowa w art. 17 ust. 1 pkt 11 i art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2019 poz. 1507 ze zm.);
- 8) wywiad środowiskowy – rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadzony przez pracownika socjalnego na podstawie art. 107 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2019 poz. 1507 ze zm.);
- 9) Dyrektor – dyrektor/zastępca dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Orzyszu.

### **§ 3**

Usługi świadczone są w miejscu zamieszkania świadczeniobiorcy, w dniach i godzinach ustalonych przez OPS w wymiarze określonym w decyzji.

### **§ 4**

Wymiar i zakres przyznania usług uzależniony jest od stanu zdrowia świadczeniobiorcy, jego sytuacji rodzinnej oraz sytuacji materialnej jego rodziny, ustalonej przez pracownika socjalnego w drodze wywiadu środowiskowego.

## § 5

Usługi przyznawane są przez Dyrektora lub inną osobę upoważnioną, na wniosek osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego, a także: członków rodziny lub sąsiadów, lekarza, pielęgniarkę środowiskową, pracownika socjalnego OPS, za zgodą osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego.

## § 6

Usługi mogą być przyznane także z urzędu po otrzymaniu przez OPS informacji o osobie, która wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona.

## § 7

Pierwszeństwo przy przyznawaniu usług mają osoby samotne zgodnie z art. 6 pkt. 9 ustawy o pomocy społecznej<sup>1</sup>, samotnie zamieszkujące, nie posiadające osób zobowiązanych do alimentacji lub osoby, w których wszyscy członkowie rodziny wymagają pomocy z powodu niepełnosprawności wynikającej z wieku lub choroby.

## § 8

Osoba w rodzinie wymagająca opieki i pomocy w postaci usług w pierwszej kolejności powinna oczekiwać jej od osób najbliższych.

## § 9

W przypadku osób ubiegających się o usługi, posiadających osoby zobowiązane do alimentacji, dodatkowo przeprowadzany jest wywiad środowiskowy u osób zobowiązanych do alimentacji.

## § 10

Usługi u osób w rodzinie mogą być przyznane, o ile OPS dysponuje wolnymi godzinami.

## § 11

Świadczenie usług odbywać się będzie w dni powszednie w godzinach od 7.00 – 15.00.

## § 12

Rada Miejska uchwała szczegółowe warunki przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz szczegółowe warunki częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również tryb ich pobierania.

<sup>1</sup> osoba samotna – osoba samotnie gospodarująca, niepozostająca w związku małżeńskim i nie posiadająca wstępnych ani zstępnych



## § 13

Zakres usług musi być dostosowany do indywidualnych potrzeb świadczeniobiorcy, biorąc pod uwagę:

- obiektywne i dostosowane do możliwości pomocy społecznej oczekiwania osoby objętej pomocą,
- ocenę sytuacji socjalno-bytowej,
- ocenę możliwości wsparcia świadczeniobiorcy przez rodzinę i środowisko lokalne.

## § 14

Zakres usług obejmuje:

### 1. Czynności pielęgnacyjne:

- toaleta chorego – pomoc przy kąpieli, zmiana bielizny osobistej i pościelowej, prześcielenie łóżka,
- wykonywanie niezbędnych zabiegów pielęgnacyjnych zleconych przez lekarza, wynikających z przedłożonego zaświadczenia lekarskiego lub dokumentacji medycznej, uzupełniające w stosunku do pielęgniarskiej opieki środowiskowej,
- zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń,
- pielęgnację wspierającą proces leczenia, rehabilitację i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu zgodnie z zaleceniami lekarskimi lub zaleceniami specjalisty z zakresu rehabilitacji ruchowej lub fizjoterapii,
- opiekę higieniczną: czynności związane z utrzymaniem higieny osobistej, pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, zmianę pieluch-majtek z uwzględnieniem czynności higieniczno-pielęgnacyjnych, pomoc przy ubieraniu się, zmianie bielizny osobistej, układanie osoby leżącej w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji.

### 2. Pomoc w zaspakajaniu codziennych potrzeb życiowych:

- przygotowywanie lub dostarczanie gotowych posiłków i pomoc w ich spożywaniu lub karmienie,
- pozostawienie posiłków na czas nieobecności opiekunki,
- robienie zakupów, wykup leków, mycie naczyń stołowych i kuchennych używanych przez podopiecznego.

### 3. Czynności gospodarcze:

- utrzymanie w czystości pomieszczeń, w których przebywa świadczeniobiorca, a w przypadku zamieszkiwania z rodziną, utrzymywanie w czystości pomieszczenia zajmowanego przez świadczeniobiorcę, w tym:
  - mycie okien (1 raz na pół roku) w pokoju świadczeniobiorcy,
  - sprzątanie przy użyciu sprzętu zmechanizowanego (1 raz w tygodniu),
  - pranie bielizny, odzieży, pościeli, ręczników,
  - przynoszenie opału – palenie w piecu (tylko w przypadku osób samotnie zamieszkujących).

### 4. Zapewnienie kontaktów z rodziną i otoczeniem w miarę możliwości, w tym z pracownikiem socjalnym, lekarzem.

### 5. Umawianie i zgłaszanie wizyt lekarskich.

### 6. Uiszczanie opłat.

### 7. Pomoc w załatwianiu spraw urzędowych.

8. Specjalistyczne usługi opiekuńcze obejmują np.: pielęgnację wspierającą proces leczenia, rehabilitację i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu zgodnie z zaleceniami lekarskimi lub zaleceniami specjalisty z zakresu rehabilitacji ruchowej lub fizjoterapii.

## § 15

W przypadku dźwigania osoby unieruchomionej, osobie świadczącej usługi powinien być zapewniony sprzęt wspomagający lub pomoc drugiej osoby.

## § 16

Opiekunka zobowiązana jest do rzetelnego i efektywnego wykonywania czynności usług.

## § 17

Opiekunka świadczy usługi w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.

## § 18

Opiekunce zabrania się;

- 1) czerpania korzyści finansowych i materialnych ze szkody dla klienta lub jego bliskich (działań na rzecz uzyskania spadku, darowizny, kredytu, pożyczki lub innych czynności powodujących przysporzenie korzyści majątkowych dla opiekunki kosztem klienta oraz innych czynności wykorzystujących ograniczoną możliwość oceny sytuacji przez klienta, które prowadzą do szkody dla klienta lub jego bliskich);
- 2) dokonywania meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) klienta;
- 3) organizowania pochówku zmarłego klienta;
- 4) przekazywania osobom nieupoważnionym i bez zgody klienta informacji dotyczących klienta, w szczególności dotyczących pochodzenia rasowego lub etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub filozoficznych, przynależności wyznaniowej, partyjnej lub związkowej, jak również danych o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach, życiu seksualnym, orzeczeń o karaniu, mandatach karnych, innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.

## § 19

Opiekunka zobowiązana jest do nieujawniania osobom nieuprawnionym informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług oraz do ochrony danych osobowych klienta.

## § 20

Opiekunka zobowiązana jest do bezstronnej i bezinteresownej współpracy z rodziną i instytucjami przy rozwiązywaniu problemów dotyczących opieki nad klientem.



## § 21

Pieniądze otrzymane od świadczeniobiorcy w celu dokonywania zakupów, realizacji recept lub regulowania rachunków należy rozliczać na podstawie paragonów lub potwierdzeń poniesienia opłat, każdorazowo odnotowanych w zeszycie rozliczeń.

## § 22

Świadczeniobiorca lub opiekun prawny potwierdza własnoręcznym podpisem wykonanie usługi na karcie pracy opiekunki środowiskowej.

## § 23

Rozliczenie realizacji usług nastąpi na podstawie wykazu faktycznie wykonanych usług w ramach wymiaru usług, potwierdzonych własnoręcznym podpisem przez klienta lub jego opiekuna prawnego.

## § 24

Opiekunka zobowiązana jest niezwłocznie poinformować Dyrektora lub pracownika socjalnego o:

- niemożności świadczenia usług np. z powodu choroby, nagłego zdarzenia losowego;
- niemożności wejścia do mieszkania świadczeniobiorcy;
- pobycie świadczeniobiorcy w szpitalu;
- rezygnacji świadczeniobiorcy z usług np. przyjazd rodziny, wyjazd świadczeniobiorcy - konieczne potwierdzenie pisemne przez świadczeniobiorcę.

## § 25

1. Świadczeniobiorca może zawiesić wykonywanie usług na okres do 30 dni, w przypadku pobytu w placówce leczniczej lub rehabilitacyjnej lub gdy członkowie rodziny świadczeniobiorcy podejmą opiekę nad nim w okresie np. wakacji, przerw świątecznych. W przypadku niemożności realizacji usług przez okres dłuższy niż 30 dni wszczyna się postępowanie wyjaśniające w celu ustalenia zasadności dalszego świadczenia usług.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach maksymalny okres zawieszenia usług może wynosić 60 dni.

## § 26

OPS wyposaża opiekunki środowiskowe w identyfikatory.

## § 27

OPS regularnie monitoruje jakość świadczonych usług opiekuńczych.

## § 28

Monitorowanie może być prowadzone w oparciu o:

- analizę i nadzór dokumentów;
- analizę i nadzór czasu pracy i innych elementów pracy;

- systematyczne spotkania opiekunek środowiskowych z dyrektorem;
- obserwację pracy opiekunek;
- okresowe wywiady pogłębione ze świadczeniobiorcami;
- bieżącą wymianę informacji z podmiotami współpracującymi.

## § 29

### 1. Świadczeniobiorca ma prawo do:

- 1) korzystania z pomocy opiekunki w wymiarze i zakresie określonym w decyzji,
- 2) bycia traktowanym przez opiekunkę z szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych,
- 3) wymagania od opiekunki świadczenia usług w sposób sumienny i staranny oraz wykonywania czynności zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 4) zachowania wymagania od opiekunki zachowania poufności w zakresie danych i informacji o sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej członków rodziny świadczeniobiorcy,
- 5) podjęcia przez opiekunkę niezbędnych działań w sytuacji nagłego pogorszenia stanu zdrowia, tj. wezwania odpowiednich służb ratunkowych,
- 6) wymagania od opiekunki rzetelnego rozliczania się z pobranych pieniędzy na podstawie paragonów, rachunków, faktur, odnotowywanych każdorazowo w zeszycie rozliczeń,
- 7) otrzymywania informacji o nieobecności opiekunki lub o jej zastępstwie przekazanej przez opiekunkę, pracownika socjalnego lub Dyrektora,
- 8) poszanowania uczuć i światopoglądu, a także poszanowania woli w zakresie sposobu wykonywania czynności opiekuńczych, jeśli nie wiążą się z obniżeniem jakości usług lub ich opóźnieniem,
- 9) wymagania podczas świadczenia usług od opiekunki nie palenia tytoniu w mieszkaniu, zachowania trzeźwości oraz nie wprowadzania do jego mieszkania osób nieupoważnionych oraz zwierząt,
- 10) przekazywania uwag dotyczących sposobu realizacji i jakości otrzymywanych usług,
- 11) złożenia wniosku o zmianę opiekunki wraz z uzasadnieniem zmiany w formie ustnej lub pisemnej.

### 2. Wszelkie czynności, o których mowa w decyzji administracyjnej przyznającej świadczenie w formie usług oraz prawa, o których mowa w ust. 1, przysługują wyłącznie świadczeniobiorcy i nie mogą być realizowane na rzecz innych członków rodziny.

## § 30

### 1. Świadczeniobiorca jest zobowiązany do:

- 1) współpracy z opiekunką przy realizacji czynności opiekuńczych w miarę jego możliwości,
- 2) umożliwienia opiekunce wejścia do mieszkania w ustalonych godzinach realizacji usług,



- 3) usunięcia lub wyrażenia zgody na usunięcie przeszkód i zagrożeń na drodze ciągów komunikacyjnych w mieszkaniu tak, aby umożliwić swobodne i bezpieczne przemieszczanie się opiekunki i świadczeniobiorcy,
  - 4) traktowania opiekunki z należytym szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych i zasad kultury osobistej,
  - 5) wymagania od opiekunki jedynie tych świadczeń, które zostały uwzględnione w zakresie usług ustalonych w trakcie wywiadu środowiskowego,
  - 6) podpisywania karty realizacji usług każdego dnia po zakończeniu ich świadczenia,
  - 7) udostępniania opiekunce artykułów gospodarstwa domowego, np. mop, wiadro, sztućce, talerze, itp. oraz materiałów i środków czystości niezbędnych do wykonywania czynności w ramach przyznanych usług,
  - 8) przekazywania opiekunce środków finansowych na niezbędne zakupy realizowane wyłącznie na rzecz świadczeniobiorcy, także w przypadku osoby mieszkającej z rodziną, w sklepach położonych najbliżej miejsca zamieszkania świadczeniobiorcy,
  - 9) w sytuacji posiadania zwierzęcia domowego – posiadania aktualnego świadectwa szczepienia (o ile jest wymagane, np. psy, koty) oraz zapewnienie opiekunce możliwości bezpiecznych warunków świadczenia usług,
  - 10) bezzwłocznego przekazywania opiekunce lub pracownikowi socjalnemu informacji o planowanych, a także nieprzewidzianych nieobecnościach, powodujących brak możliwości realizacji usług, np. wizyta w placówkach ochrony zdrowia, wyjazd do rodziny, pobyt w szpitalu, sanatorium, itp.
2. Świadczeniobiorca nie może spożywać alkoholu ani być pod jego wpływem w trakcie realizacji usług.
  3. Świadczeniobiorca nie może palić tytoniu w obecności opiekunki, jeśli opiekunka nie wyrazi na to zgody.
  4. Świadczeniobiorca musi udostępnić opiekunce dostęp do wody bieżącej w celu umycia rąk oraz umożliwić skorzystanie z toalety.
  5. Świadczeniobiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za usługi, zgodnie z decyzją. W przypadku nieregulowania należności lub nieterminowego dokonania wpłaty za usługi, wszczynane będzie postępowanie egzekucyjne w celu wyegzekwowania należności. Przepisy art. 96 ust. 1<sup>2</sup> i 104 ust. 1<sup>3</sup> ustawy o pomocy społecznej stosuje się.
  6. Świadczeniobiorca nie powinien:
    - 1) pożyczać pieniędzy opiekunce,
    - 2) pożyczać pieniędzy od opiekunki,

<sup>2</sup> Obowiązek zwrotu wydatków poniesionych na świadczenia z pomocy społecznej spoczywa na: 1) osobie i rodzinie korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej; 2) spadkobiercy osoby, która korzystała ze świadczeń z pomocy społecznej – z masy spadkowej; 3) małżonku, zstępnych przed wstępnymi osoby korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej – jedynie w przypadku gdy nie dokonano zwrotu wydatków zgodnie z pkt 1 i 2, w wysokości przewidzianej w decyzji dla osoby lub rodziny korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej

<sup>3</sup> Należności z tytułu wydatków na świadczenia z pomocy społecznej, z tytułu opłat określonych przepisami ustawy oraz z tytułu nienależnie pobranych świadczeń podlegają ściągnięciu w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji).

- 3) przekazywać korzyści majątkowych opiekunce, w szczególności mieszkania, pieniędzy, cennych przedmiotów, itp.,
- 4) udzielać pełnomocnictwa, w tym notarialnego opiekunce do rozporządzania swoim majątkiem ani do reprezentowania przez władzami państwowymi, urzędami, organami administracji publicznej, sądami, podmiotami gospodarczymi, osobami fizycznymi, a także do składania oświadczeń oraz wniosków procesowych w kontaktach z wymienionymi podmiotami.
- 5) Niedotrzymanie przez świadczeniobiorcę zasad określonych w ust. 4 zwalnia OPS od wszelkich ewentualnych roszczeń.
- 6) W przypadku odmowy podpisania karty realizacji usług świadczeniobiorca jest zobowiązany podać uzasadniony powód odmowy. Odmowa podpisania karty i powód odmowy odnotowywane są przez opiekunkę w karcie.

### § 31

Niewywiązywanie się przez świadczeniobiorcę usług z obowiązków określonych w § 30 może:

- 1) być podstawą do stwierdzenia marnotrawienia przyznanych świadczeń – zgodnie z brzmieniem art. 11 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej<sup>4</sup>, co może skutkować ograniczeniem świadczeń lub odmową ich przyznania;
- 2) zostać potraktowane, jako brak współdziałania z pracownikiem socjalnym w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej – zgodnie z art. 11 ust. 2<sup>5</sup> ustawy o pomocy i skutkować odmową przyznania świadczenia lub uchYLENIEM decyzji o przyznaniu świadczenia.

**DYREKTOR**  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
*mgr Jolanta Rakowska*

<sup>4</sup> W przypadku stwierdzenia przez pracownika socjalnego marnotrawienia przyznanych świadczeń, ich celowego niszczenia lub korzystania w sposób niezgodny z przeznaczeniem bądź marnotrawienia własnych zasobów finansowych może nastąpić ograniczenie świadczeń, odmowa ich przyznania albo przyznanie pomocy w formie świadczenia niepieniężnego.

<sup>5</sup> Brak współdziałania osoby lub rodziny z pracownikiem socjalnym lub asystentem rodziny, o którym mowa w przepisach o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej, odmowa zawarcia kontraktu socjalnego, niedotrzymywanie jego postanowień, nieuzasadniona odmowa podjęcia zatrudnienia, innej pracy zarobkowej przez osobę bezrobotną lub nieuzasadniona odmowa podjęcia lub przerwanie szkolenia, stażu, przygotowania zawodowego w miejscu pracy, wykonywania prac interwencyjnych, robót publicznych, prac społecznie użytecznych, a także odmowa lub przerwanie udziału w działaniach w zakresie integracji społecznej realizowanych w ramach Programu Aktywizacja i Integracja, o których mowa w przepisach o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, lub nieuzasadniona odmowa podjęcia leczenia odwykowego w zakładzie lecznictwa odwykowego przez osobę uzależnioną mogą stanowić podstawę do ograniczenia wysokości lub rozmiaru świadczenia, odmowy przyznania świadczenia, uchYLENIA decyzji o przyznaniu świadczenia lub wstrzymania świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej.