

Standard opiekuńczych usług sąsiedzkich – procedury opieki i postępowania dla sąsiedzkich usług opiekuńczych



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Dokument przygotowany w ramach projektu „Dobre Wsparcie dla NGO” numer projektu FERS.04.12-IP.04-0042/24 (dalej Projekt), współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS 2021-2027).



Standard opiekuńczych usług sąsiedzkich – procedury opieki i postępowania dla sąsiedzkich usług opiekuńczych

Wprowadzenie

Opracowany dokument zawiera standardy opiekuńczych usług sąsiedzkich, realizowanych na rzecz osób wymagających pomocy w miejscu zamieszkania, z wyłączeniem usług opiekuńczych i specjalistycznych. Zasady wykonywania sąsiedzkich usług opiekuńczych określa ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004r wraz z dalszymi nowelizacjami.

Rozwój usług społecznych ma na celu zaspokojenie potrzeb życiowych osób wymagających wsparcia.

Wykonaniem i koordynacją usług sąsiedzkich będą zajmowały się poszczególne jednostki samorządowe, w tym ośrodki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe, przedsiębiorstwa ekonomii społecznej i inne. Koordynacja usług sąsiedzkich będzie polegała na organizacji, zatrudnianiu personelu, przyznawaniu usług, kontroli i rozliczaniu realizacji usług sąsiedzkich.

Celem opracowania niniejszych standardów jest zapewnienie odpowiedniej jakości sąsiedzkich usług opiekuńczych i społecznych, ujednolicenie sposobu ich realizacji oraz zapewnienie jednolitych zasad dostępu do korzystania ze świadczeń dla mieszkańców. Dokument zawiera m.in. katalog usług sąsiedzkich oraz ich zakres i czynności, a także wymogi dla wykonawców i kodeks etyczny opiekunów. Ponadto określa wybrane procedury organizacyjne i administracyjne, związane ze świadczeniem tych usług.

Standardy będą podlegać okresowej ewaluacji. Ewaluacja może mieć również charakter ewaluacji wewnętrznej (np. „on-going”). W ramach procedury oceniającej zweryfikowane zostaną założenia, a także stosowanie proponowanych w dokumencie rozwiązań w praktyce. Ważnym aspektem będzie również analiza wykorzystania nowoczesnych technologii i narzędzi na rzecz realizacji usług opiekuńczych, a w szczególności systemu informatycznego stworzonego w ramach projektu „dobre wsparcie”.

1. Podstawowe pojęcia:

Usługi społeczne - to świadczenie o charakterze niepieniężnym realizowane przez organizacje pomocowe, w tym jednostki wskazane przez jednostki samorządowe oraz organizacje pozarządowe

Usługi opiekuńcze – pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych osobom, które nie mogą samodzielnie i we własnym zakresie ich zaspokoić wykorzystując wszelkie posiadane uprawnienia, zasoby i możliwości.

Usługi specjalistyczne – usługi dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym, za wyjątkiem usług specjalistycznych świadczonych osobom z zaburzeniami psychicznymi.

Sąsiedzkie usługi opiekuńcze - świadczenia pomocy społecznej o charakterze opiekuńczym, które organizowane są w miejscu zamieszkania. Są formą wsparcia świadczoną przez osoby blisko mieszkające, które wynagradzane są w formie pieniężnej przez gminę.

Podopieczny - osoba wymagająca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu z powodu wieku, choroby, niepełnosprawności lub trudnej sytuacji życiowej, która korzysta z pomocy w ramach usług sąsiedzkich



Opiekun / Opiekunka, osoba świadcząca sąsiedzkie usługi opiekuńcze - osoba fizyczna, posiadająca predyspozycje do niesienia pomocy innym, która na podstawie zawartej umowy lub porozumienia świadczy usługi sąsiedzkie na rzecz podopiecznego

Jednostka prowadząca – instytucja / organizacja odpowiedzialna za organizowanie, monitorowanie i nadzorowanie przebiegu usług sąsiedzkich

Koordinator usług sąsiedzkich - osoba wyznaczona przez ośrodek pomocy społecznej lub inną upoważnioną instytucję/organizację, odpowiedzialna za organizowanie, monitorowanie i nadzorowanie przebiegu usług sąsiedzkich

Ewaluacja usług - systematyczny proces oceny jakości, skuteczności i adekwatności świadczonych usług w stosunku do potrzeb podopiecznych, obejmujący gromadzenie informacji, analizę wyników oraz formułowanie wniosków i rekomendacji służących doskonaleniu wsparcia

2. Postanowienia ogólne

1. Sąsiedzkie usługi opiekuńcze to świadczenia pomocy społecznej o charakterze opiekuńczym, które organizowane są w miejscu zamieszkania. Są formą wsparcia świadczoną przez osoby blisko mieszkające, które wynagradzane są w formie pieniężnej przez gminę.
2. W ramach usług sąsiedzkich może być świadczona pomoc w następującym zakresie:
 - a. pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych,
 - b. prostą podstawową opiekę higieniczno-pielęgniacyjną – czynności podstawowe, które nie wymagają specjalistycznego przygotowania, w miarę potrzeb oraz możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem.
3. Celem sąsiedzkich usług opiekuńczych jest zapewnienie osobie niesamodzielnej pomocy w codziennym funkcjonowaniu, wsparcia emocjonalnego oraz zapobieganie izolacji społecznej.
4. Usługi świadczone są w miejscu zamieszkania osoby potrzebującej przez osoby mieszkające w jej najbliższym otoczeniu sąsiedzkim.

3. Adresaci usług - Podopieczni

1. Odbiorcami sąsiedzkich usług opiekuńczych są osoby samotne, starsze, chore lub z niepełnosprawnością, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają częściowej pomocy w codziennym życiu.
2. Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej świadczenia w formie usług przysługują osobom samotnym, wymagającym pomocy innych osób, której nie mogą otrzymać, mimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości
3. Za osobę samotną uznaje się osobę, która:
 - a. samotnie prowadzi gospodarstwo domowe,
 - b. nie znajduje się w związku małżeńskim,
 - c. nie posiada zstępnych ani wstępnych, czyli dzieci, wnuków, rodziców, dziadków
4. Odbiorcami sąsiedzkich usług opiekuńczych mogą być osoby, których potrzeby nie uzasadniają przyznania specjalistycznych usług opiekuńczych lub całodobowej opieki instytucjonalnej.



5. Osoby świadczące sąsiedzkie usługi opiekuńcze - Opiekunowie

Świadczeniem usług sąsiedzkich może zajmować się osoba, które spełnią poniższe wymagania:

- jest pełnoletnia;
- nie jest członkiem rodziny osoby, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie;
- nie jest oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym osoby, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie;
- złożyła organizatorowi usług sąsiedzkich oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia takich usług;
- zamieszkuje w najbliższej okolicy osoby, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie;
- ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy;
- została zaakceptowana przez osobę, na rzecz której są świadczone usługi sąsiedzkie;
- została zaakceptowana przez organizatora usług sąsiedzkich
- jest zdolna do świadczenia usług opiekuńczych, co oznacza, że musi mieć odpowiednią kondycję fizyczną i psychiczną do opieki nad osobami.

6. Zakres sąsiedzkich usług opiekuńczych

Usługi sąsiedzkie są świadczone 7 dni w tygodniu. Usługi sąsiedzkie są realizowane w godzinach 7:00–20:00 (w uzasadnionych przypadkach dopuszcza się możliwość realizacji usług w innych godzinach), zgodnie z zakresem i terminem określonym przez instytucję prowadzącą.

Zakres realizowanych usług jest ustalany przez pracownika socjalnego w trakcie rodzinnego wywiadu środowiskowego. Czynności mogą być wykonywane zamiennie tj. nie wszystkie muszą być realizowane podczas każdego dyżuru, o czym pracownik socjalny powinien poinformować podopiecznego.

Do podstawowych czynności w ramach usług sąsiedzkich należą usługi związane z zaspokojeniem codziennych potrzeb życiowych:

Zakupy

- a. Dokonywanie zakupów i dostarczanie niezbędnych do codziennej egzystencji artykułów w sklepach/aptekach, punktach usługowych, gastronomicznych położonych najbliżej jego miejsca zamieszkania, w tym m.in.: artykułów żywnościowych, środków czystości, środków higienicznych, realizacja recept.
- b. Dokonywanie zakupów karmy i akcesoriów dla małych zwierząt domowych, które są własnością podopiecznego
- c. Odbiór i dostarczenie pomocy rzeczowej,
- d. Pomoc w terminowym regulowaniu opłat
- e. Pozostała pomoc związana z finansami i budżetem domowym

Wszystkie zakupy i opłaty Opiekun dokonuje po wcześniejszym otrzymaniu środków finansowych od podopiecznego. Wszelkie rozliczenia będą dokonywane na podstawie



dowodów zakupu – paragonów, faktur, potwierdzeń opłacenia rachunków, itp. Opiekun zobowiązany jest prowadzić ewidencję rozliczeń w formie zeszytu lub zapisu cyfrowego.

Posiłki

- a. Pomoc w przygotowaniu prostych posiłków dla podopiecznego, z uwzględnieniem diety i preferencji żywieniowych.
- b. Towarzystwo podopiecznemu w dotarciu do punktu gastronomicznego lub dostarczenie gotowego posiłku z punktów gastronomicznych
- c. Podanie posiłku podopiecznemu
- d. Pomoc przy spożywaniu posiłku lub karmienie.
- e. Sprzątanie po posiłkach.

Czynności porządkowe

Sprzątanie wykonywane jest przy użyciu sprzętów, materiałów i środków czystości podopiecznego. Usługa nie obejmuje: gruntownego sprzątania mieszkania (m.in. sprzątania po remontach), mycia lamp wiszących i żyrandoli, mycia klatki schodowej, mycia krat i rolet zewnętrznych, trzepania i prania dywanów, chodników dywanowych, sprzątania balkonów, tarasów, ogródków, prac sezonowych (m.in. zagrabiania liści, odśnieżania), za wyjątkiem sytuacji, kiedy obie strony zgodzą się na wykonywanie tych czynności.

- a. Sprzątanie mieszkania podopiecznego (m.in.: wycieranie kurzu, odkurzanie, zamiatanie, umycie podłogi przy użyciu mopa), kuchni (m.in.: mycie blatów szafek, stołu, czyszczenie lodówki, kuchenki), łazienki i urządzeń sanitarnych (m.in.: wanny, brodzika, muszli sedesowej, umywalki, baterii), sprzętu sanitarnego (np. miski do mycia, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (m.in. wózka, balkonika, podnośnika), mycie drzwi i framug oraz lampki nocnej.
- b. Wynoszenie śmieci.
- c. Zmiana bielizny pościelowej, prześcielenie łóżka.
- d. Pranie odzieży i bielizny pościelowej w pralce.
- e. Zanoszenie do pralni i odbiór poszczególnych części odzieży, które wymagają specjalistycznego czyszczenia, np. płaszcze – koszt pralni ponosi podopieczny
- f. Prasowanie drobnej odzieży
- g. Przynoszenie wody, w przypadku gdy w mieszkaniu nie ma dostępu do wody bieżącej i wynoszenie nieczystości, jeśli nie ma dostępu do kanalizacji.
- h. Przynoszenie opału, palenie w piecu, wynoszenie popiołu.

Usługi społeczne, w tym zapewnienie kontaktów z otoczeniem:

- a. Umawianie wizyt lekarskich, pilnowanie terminu umówionych wizyt lekarskich, zgłoszenie potrzeby wizyty w środowisku pielęgniarce środowiskowej.
- b. Wzywanie pomocy medycznej w przypadku zagrożenia zdrowia i życia podopiecznego
- c. Pomoc w uzasadnionych przypadkach związanych ze stanem zdrowia, w dotarciu i powrocie z placówek ochrony zdrowia, ośrodka wsparcia itp.
- d. Towarzystwo odbiorcy usług w placówkach ochrony zdrowia
- e. Pomoc w załatwianiu spraw urzędowych w uzasadnionych przypadkach, jeżeli stan zdrowia uniemożliwia samodzielne wykonanie tej czynności.
- f. Zapewnienie kontaktu z otoczeniem oraz wspólne spędzanie czasu, w tym m.in.:
 - towarzyszenie podczas spacerów,
 - prowadzenie rozmów,



- czytanie prasy, książek i ich wymiana w bibliotece,
 - towarzyszenie podczas drogi i pobytu do instytucji kultury, ośrodka rekreacji itp.,
 - inne, dostosowane do sytuacji życiowej i zdrowotnej odbiorcy usług, lub których rodzina nie może zapewnić.
- g. Pomoc w opiece nad zwierzęciem domowym w wyjątkowych sytuacjach (nie jako samodzielna czynność, wyłącznie w połączeniu z innymi usługami), jeżeli jego posiadanie jest życiowo uzasadnione, pod warunkiem, że:
- właścicielem zwierzęcia jest podopieczny,
 - zwierzę nie przejawia agresji,
 - podopieczny przedstawi aktualne, obowiązkowe szczepienia zwierzęcia,
 - podopieczny udostępni niezbędne akcesoria do wyprowadzenia zwierzęcia: smycz, obrożę/szelki, kaganiec,
 - podopieczny zapewni karmę dla zwierzęcia oraz akcesoria i środki niezbędne do zapewnienia jego higieny np. kuweta, żwirek, torebki na odchody.

Opieka higieniczno-pielęgnacyjna

- a. Czynności higieniczno-pielęgnacyjne:
- pomoc w przygotowaniu przyborów toaletowych,
 - asystowanie w czasie mycia i kąpieli, w tym: mycie pleców, mycie głowy,
 - czesanie,
 - pomoc przy higienie jamy ustnej, protez zębowych,
 - pomoc przy goleniu zarostu twarzy,
 - pielęgnację paznokci rąk i nóg,
 - pomoc w ubieraniu się, zmiana odzieży, bielizny osobistej,
 - pomoc przy mierzeniu ciśnienia tętniczego, glikemii i temperatury ciała (aparaturą należącą do podopiecznego),
 - zmiana drobnych opatrunków,
 - wsparcie przy przejściu odbiorcy usług na wózek,
 - inna, zalecona przez lekarza pielęgnacja – nie wymagająca medycznych kwalifikacji.
- b. Pomoc w załatwianiu czynności fizjologicznych, w tym m.in.: pomoc w zaprowadzaniu do toalety, pomoc w toalecie intymnej, pomoc w zmianie pieluchy/pieluchomajtek, podanie i utrzymanie w czystości basenu/ kaczki/ krzesła sanitarnego oraz wyniesienie nieczystości (pieluchy, pieluchomajtki, wkładki itp.) do zewnętrznego pojemnika na odpady.
- c. Pilnowanie podopiecznego w czasie przygotowania leków

7. Zasady etyczne opiekunów świadczących usługi sąsiedzkie

Opiekunowie świadczący sąsiedzkie usługi opiekuńcze są zapoznawani z zasadami pracy, zakresem obowiązków, standardami przechowywania i przetwarzania danych osobowych oraz zasadami etycznymi przez jednostkę prowadzącą. Po zapoznaniu z ww dokumentami, opiekun powinien podpisać oświadczenia o przestrzeganiu zapisów.

Zasady etyczne obejmują:

- budowanie i utrzymywanie pozytywnych relacji międzyludzkich,
- zachowanie zasad kultury osobistej,



- zachowanie estetycznego wyglądu oraz zasad higieny osobistej,
- traktowanie podopiecznego z należyтым szacunkiem, w tym poszanowanie intymności i godności również w relacjach z osobami o ograniczonym stanie świadomości,
- odpowiedni sposób prowadzenia rozmowy, w tym zwracanie się do odbiorcy usług z okazaniem szacunku i sympatii, z zachowaniem adekwatnych form grzecznościowych oraz przekazywanie informacji w sposób zrozumiały, z upewnieniem się, że odbiorca usług zrozumiał przekazaną treść, unikając infantylizacji wypowiedzi,
- uwzględnienie woli, opinii, potrzeb i oczekiwań podopiecznego wraz z możliwością odmowy lub wyrażenia braku zgody na wykonanie jakiejś czynności lub sposobu jej realizacji, o ile nie koliduje to z ogólnie przyjętymi normami i nie naraża bezpieczeństwa, zdrowia i życia opiekuna i podopiecznego
- wykonywanie usług w sposób, niepowodujący dyskomfortu psychicznego lub fizycznego u odbiorcy usług,
- przestrzeganie zasad systemu zarządzania informacją oraz ochrony danych osobowych
- zachowania dyskrecji na temat podopiecznego, jego sytuacji życiowej i rodzinnej,
- przestrzeganie zasad zakazujących: przekraczania granic i wykorzystywania relacji z podopiecznym do realizacji własnych interesów, składania niemożliwych do spełnienia obietnic, wprowadzania do mieszkania odbiorcy osób nieupoważnionych lub własnych zwierząt, palenia papierosów w mieszkaniu podopiecznego, używania alkoholu lub innych środków psychoaktywnych przed rozpoczęciem i w trakcie realizacji usług, udostępniania odbiorcy alkoholu lub innych środków psychoaktywnych, przyjmowania korzyści materialnych, podejmowania jakichkolwiek zobowiązań w imieniu podopiecznego
- dbanie o rzeczy osobiste odbiorcy usług oraz powierzone środki finansowe, w tym bieżące i niezwłoczne rozliczanie pieniędzy przekazanych przez podopiecznego na zakupy i opłaty
- interweniowanie w sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu odbiorcy usług,
- zachęcanie do podejmowania lub podtrzymywania relacji interpersonalnych
- stały kontakt z koordynatorem sąsiedzkich usług opiekuńczych oraz bieżące przekazywanie informacji na temat sytuacji podopiecznego, jeżeli zaistnieje taka konieczność

8. Organizacja, nadzór i finansowanie sąsiedzkich usług opiekuńczych

Usługi sąsiedzkie organizuje i finansuje gmina właściwa dla miejsca zamieszkania podopiecznego poprzez ośrodek pomocy społecznej, centrum usług społecznych lub powiatowe centrum pomocy rodzinie. Zasady organizacji sąsiedzkich usług opiekuńczych oraz wysokość świadczenia dla opiekuna są ustalane na zasadach określonych w ustawie o pomocy społecznej i uchwale rady gminy.

Opiekun jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia koordynatora sąsiedzkich usług opiekuńczych o nierealizowanym dyżurze u odbiorcy usług oraz o zmianach w sytuacji życiowej odbiorcy usług, to jest o:

- zgonie,
- umieszczeniu w domu pomocy społecznej,



- pobycie w zakładzie opiekuńczo-leczniczym lub szpitalu,
- nieobecności i/lub stałym opuszczeniu miejsca zamieszkania,
- pisemnej rezygnacji podopiecznego lub opiekuna
- innej znaczącej zmianie mającej wpływ na wykonywanie usług.

Obowiązkiem opiekuna jest udzielenie pomocy podopiecznemu oraz wezwanie odpowiednich służb w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia podopiecznego. W takiej sytuacji do obowiązków opiekuna należy:

- wezwanie odpowiednich służb ratunkowych,
- udzielenie pierwszej pomocy przedmedycznej,
- przygotowanie niezbędnych dokumentów i rzeczy potrzebnych przy ewentualnej hospitalizacji,
- towarzyszenie podopiecznemu do czasu przyjazdu odpowiednich służb,
- powiadomienie członków rodziny lub osobę wskazaną do kontaktu przez podopiecznego oraz koordynatora sąsiedzkich usług opiekuńczych o zaistniałej sytuacji.

Procedura przyznawania świadczenia w postaci sąsiedzkich usług opiekuńczych

Procedura przyznawania świadczenia w postaci sąsiedzkich usług opiekuńczych jest wszczynana na wniosek podopiecznego lub jego otoczenia. Pomoc zostaje przyznana zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi (w szczególności ustawą o pomocy społecznej oraz rozporządzeniem w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego).

Wskazany przez ośrodek pomocy właściwy dla miejsca zamieszkania podopiecznego pracownik socjalny dokonuje analizy sytuacji osoby ubiegającej się o przyznanie świadczenia oraz ustalenie zasadności przyznania pomocy w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych lub sąsiedzkich. Pracownik socjalny przeprowadza rodzinny wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania osoby ubiegającej się o przyznanie świadczenia.

Wywiad przeprowadza się z podopiecznym w miejscu zamieszkania, w dniach roboczych, w godzinach pracy ośrodka pomocy społecznej, albo w innym terminie uzgodnionym z podopiecznym, za zgodą kierownika jednostki organizacyjnej pomocy społecznej w terminie 14 dni roboczych od dnia powzięcia wiadomości o konieczności jego przeprowadzenia. W sprawach niecierpiących zwłoki, wymagających pilnej interwencji pracownika socjalnego, wywiad przeprowadza się niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia powzięcia wiadomości o potrzebie przyznania świadczenia z pomocy społecznej.

Pracownik socjalny określa:

- indywidualne potrzeby podopiecznego, uwzględniając jego stopień samodzielności;
- stopień samodzielności w miejscu zamieszkania;
- własne możliwości odbiorcy usług;
- sytuację rodzinną i materialno-bytową;
- możliwości uzyskania wsparcia ze strony rodziny i środowiska, uwzględniając przy tym możliwości systemu pomocy społecznej;
- rodzaj usług tj.: opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze, sąsiedzkie;
- zakres usług w ramach przyznanego rodzaju usług;
- okres realizacji usług;
- wymiar godzinowy (dzienny, tygodniowy, miesięczny);



- miejsce świadczenia usług;

Pracownik socjalny powinien poinformować podopiecznego o stawce za jedną godzinę usług lub o możliwości zwolnienia z odpłatności oraz o zakresie sąsiedzkich usług opiekuńczych.

Pracownik socjalny powinien zapoznać osobę ubiegającą się o wsparcie z regulaminem świadczenia usług opiekuńczych.

Podczas wywiadu środowiskowego pracownik socjalny powinien ocenić, czy warunki mieszkaniowe (higieniczne i sanitarne) oraz posiadane przez podopiecznego lub jego rodzinę zasoby pozwalają na świadczenie sąsiedzkich usług opiekuńczych w godziwych warunkach. Mieszkanie odbiorcy usług powinno zostać przygotowane do świadczenia usług, przed datą ich rozpoczęcia. W mieszkaniu powinno być umożliwione swobodne wejście do mieszkania i przemieszczania się.

Dopuszczalne jest świadczenie usług w niepełnym wymiarze i zakresie, w celu zabezpieczenia podstawowych potrzeb życiowych odbiorcy usług.

W przypadku sąsiedzkich usług opiekuńczych nie wymaga się od podopiecznego zaświadczeń lekarskich.

W przypadku usług sąsiedzkich, ośrodek pomocy społecznej wydaje decyzję administracyjną i podpisuje z wybranym przez podopiecznego sąsiadem umowę zlecenie o świadczenie usług. Załącznikiem do umowy zlecenie jest zlecenie realizacji usług sąsiedzkich wraz z wykazem podstawowych czynności, które opiekun powinien wykonywać. Przyznany zakres usług powinien być odpowiedni do przeprowadzonej przez pracownika socjalnego diagnozy, tzn. powinien obejmować wszystkie niezbędne czynności. Zakres powinien być także odpowiedni do warunków i możliwości wykonania usług w miejscu zamieszkania odbiorcy usług. Zakres czynności może ulec zmianie wraz ze zmianą sytuacji i stanu zdrowia podopiecznego.

Jednostka prowadząca może wyposażać podopiecznych w urządzenia elektroniczne wspomagające sąsiedzkie usługi opiekuńcze, np. opaski i czujniki bezpieczeństwa, skrzynki na klucze, tablety, a także drobne, dodatkowe akcesoria ułatwiające codzienne funkcjonowanie np. podajnik na tabletki, gilotyny do tabletek, termometr elektroniczny, koperty życia, kalendarze itp. Wyposażenie w sprzęt wspomagający może odbywać się na podstawie decyzji administracyjnej ośrodka pomocy społecznej (np. usługa teleopieki), umowy użyczenia oraz w innej formie określonej dla danego sprzętu.

Jednostka prowadząca może wyposażać opiekunów w urządzenia elektroniczne wspomagające sąsiedzkie usługi opiekuńcze w postaci tabletu lub smartfona, wyposażonego w aplikację do rejestracji godzin pracy, zakresu wykonanych usług, rejestracji spraw finansowych, zapisywania uwag na temat sytuacji podopiecznego oraz jego stanu zdrowia.

Dokumentacja organizowania i świadczenia usług

Harmonogram pracy opiekunów

Opiekun ustala harmonogram pracy biorąc pod uwagę swoje możliwości czasowe, zakres ustalonych przez pracownika socjalnego usług oraz oczekiwań i możliwości podopiecznego. Harmonogram jest ustalany na okres miesiąca kalendarzowego i przedkładany koordynatorowi sąsiedzkich usług opiekuńczych. Wszelkie zmiany w harmonogramie powinny być natychmiast zgłaszane do koordynatora sąsiedzkich usług opiekuńczych.



Ewidencja zrealizowanych godzin sąsiedzkich usług opiekuńczych

Opiekun jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji godzin zrealizowanego wsparcia. Ewidencja godzin powinna być podpisana przez opiekuna i podopiecznego oraz potwierdzona przez koordynatora sąsiedzkich usług opiekuńczych. W sytuacji odmowy podpisania karty realizacji usług przez podopiecznego, mimo wykonania usługi, opiekun powinien niezwłocznie poinformować o danej sytuacji wykonawcę, a ten przekazać taką informację niezwłocznie koordynatorowi sąsiedzkich usług opiekuńczych. Nie dopuszcza się używania korektora na karcie realizacji usług. Poprawki nanosi się poprzez przekreślenie błędnej treści i nadpisanie nad nią lub obok treści właściwej. Nanoszone poprawki wymagają czytelnego podpisu osoby dokonującej poprawki oraz daty jej naniesienia.

W przypadku korzystania przez jednostkę prowadzącą cyfrowej aplikacji do realizacji sąsiedzkich usług opiekuńczych, ewidencja godzin pracy będzie generowana jako raport z systemu. W taki przypadku nie wymaga się ręcznych podpisów opiekuna i podopiecznego.

Karta kontroli / ewaluacji sąsiedzkich usług opiekuńczych

Koordynator sąsiedzkich usług opiekuńczych lub pracownik socjalny wskazany przez jednostkę prowadzącą (ośrodek pomocy społecznej) może przeprowadzić kontrolę pracy opiekuna w godzinach wskazanych w harmonogramie. Podczas kontroli powinna zostać uzupełniona karta kontroli wraz ze wskazaniem nieprawidłowości, o ile takie zaistniały. Karta kontroli powinna być podpisana przez wszystkie strony, to jest przez osobę kontrolującą oraz przez opiekuna i podopiecznego.

Koordynator sąsiedzkich usług opiekuńczych monitoruje prawidłowość świadczenia usług sąsiedzkich, nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

Rozliczenie realizacji przyznanych usług opiekuńczych

Opiekun świadczący sąsiedzkie usługi opiekuńcze przygotowuje zestawienie zrealizowanych usług w oparciu o przedłożony wcześniej harmonogram oraz ilość godzin świadczenia oraz zakres usług przyznanych przez ośrodek pomocy społecznej. Rozliczenie obejmuje wyłącznie wykaz osób, którym świadczone w danym miesiącu usługi i które posiadają obowiązującą decyzję administracyjną. Rozliczenie jest dokonywane na podstawie rachunku do umowy zlecenia wystawionego na podstawie faktycznie przepracowanej ilości godzin. Przy czym, jeżeli w dany miesiąc opiekun nie przepracował pełnej ilości godzin, zostaną one zaokrąglone „w górę”.

Koordynator sąsiedzkich usług opiekuńczych weryfikuje dokumenty przedłożone przez opiekuna, to jest ewidencję godzin wsparcia z harmonogramem oraz wydaną decyzją administracyjną. Prawidłowość danych zawartych w dokumentach przedstawionych do rozliczenia, potwierdza własnym podpisem.

Rozliczenie z opiekunem następuje w terminie określonym w decyzji administracyjnej.

Ewaluacja sąsiedzkich usług opiekuńczych

Ewaluacja sąsiedzkich usług opiekuńczych to systematyczny proces oceny jakości, skuteczności i adekwatności świadczonych usług w stosunku do potrzeb podopiecznego, obejmujący gromadzenie informacji, analizę wyników oraz formułowanie wniosków i rekomendacji służących doskonaleniu wsparcia.



W procesie ewaluacji biorą udział wszystkie strony umowy o świadczenie usług, przy czym opiekun dokonuje ewaluacji poprzez wypełnienie arkusza samooceny.

Podopieczny może dokonać oceny pracy opiekuna w formie ustnej lub pisemnej – listownie lub elektronicznie. Ośrodek pomocy społecznej może zwrócić się do podopiecznego z prośbą o dokonanie ewaluacji pracy opiekuna przy pomocy udostępnionych mu narzędzi, np. ankiety ewaluacyjnej, arkusza oceny.

Koordynator sąsiedzkich usług opiekuńczych dokonuje ewaluacji pracy opiekuna w terminach i przy pomocy narzędzi wskazanych w decyzji administracyjnej. Koordynator sąsiedzkich usług opiekuńczych monitoruje prawidłowość świadczenia usług sąsiedzkich, nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

W przypadku zauważenia nieprawidłowości w wykonywaniu sąsiedzkich usług opiekuńczych, koordynator niezwłocznie informuje o tym ośrodek pomocy społecznej i opiekuna. W takim przypadku ustalane są czynności naprawcze. Jeżeli praca opiekuna nie ulegnie poprawie, ośrodek pomocy społecznej może rozwiązać umowę na sąsiedzkie usługi opiekuńcze w trybie natychmiastowym. W przypadku rażącego zaniedbania obowiązków ośrodek pomocy społecznej może rozwiązać umowę z opiekunem bez wypłacania wynagrodzenia.