

**Standardy usług opiekuńczych świadczonych na rzecz klienta
Miejskiego Centrum Pomocy Społecznej w Pabianicach**

Standardy usług opiekuńczych mają na celu zapewnienie w miejscu zamieszkania odpowiedniej jakości usług opiekuńczych uwzględniających indywidualne potrzeby i możliwości psychofizyczne osób korzystających z tych usług.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1. Użyte w niniejszym dokumencie określenia oznaczają:

MCPS - Miejskie Centrum Pomocy Społecznej w Pabianicach,

WPŚ - Wydział Pomocy Środowiskowej w Miejskim Centrum Pomocy Społecznej,

Usługi - usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania,

Wnioskodawca – osoba ubiegająca się o przyznanie usług opiekuńczych,

Świadczeniobiorca - osoba wskazana w decyzji administracyjnej, na mocy której przyznawane są usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze,

Realizator – zewnętrzny wykonawca wyłoniony w drodze otwartego konkursu ofert lub przetargu do realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania lub wykonawca wewnętrzny,

Opiekunka - osoba realizująca usługi opiekuńcze, posiadająca odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie w pracy z osobami starszymi, chorymi, niepełnosprawnymi,

Ustawa - ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 2. 1. Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania przyznawane są na podstawie art. 50, art. 50a, art. 50b ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004r. (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 sierpnia 2026 r. w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania (Dz. U. z 2026 r. poz. 1067) oraz rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 08 kwietnia 2021 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 14 maja 2021 r. poz. 893).

2. Osobie, która wymaga pomocy innych osób z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn:

- 1) przysługuje pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych, jeżeli jest osobą samotną i jest pozbawiona pomocy, której wymaga;
- 2) może być przyznana pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych, jeżeli jej rodzina, a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni ani zstępni nie mogą zapewnić pomocy, której wymaga.

3. Usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację w zakresie niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

4. Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania przyznawane są na podstawie decyzji administracyjnej. W decyzji o przyznaniu usług opiekuńczych ustala się ich zakres, okres i miejsce świadczenia oraz odpłatność.

5. Zakres, okres oraz ilość godzin usług opiekuńczych uzależniony jest od stanu zdrowia Wnioskodawcy, jego sytuacji rodzinnej, sprawności psychofizycznej oraz możliwości wsparcia i udzielania pomocy ze strony rodziny i środowiska.

6. Usługi świadczone są w dni robocze i dni wolne od pracy w godzinach 7⁰⁰– 20⁰⁰.

7. Usługi, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 sierpnia 2026 r. w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, w § 2 pkt 1 lit. a tiret drugie i trzecie, lit. c tiret pierwsze, pkt 2 lit. a, d, e oraz pkt 3 lit. a, mogą być świadczone na rzecz osób ich wymagających w różnych porach dnia i adekwatnie do występujących potrzeb przez 7 dni w tygodniu w godzinach od 6⁰⁰ do 21⁰⁰ z wyłączeniem dni świątecznych.

8. W przypadkach uzasadnionych koniecznością nieprzerwanego świadczenia usług opiekuńczych w szczególności u osób samotnych, leżących, pampersowanych usługi mogą być świadczone również w dni świąteczne.

9. Usługi w miejscu zamieszkania świadczy się zgodnie ze standardem świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, uwzględniającym czynności wykonywane w obszarach wskazanych w pkt. 3 w sposób zapewniający uwzględnienie potrzeb osoby, na rzecz której są świadczone Usługi.

CEL USŁUG I ZAKŁADANE EFEKTY

§ 3. 1. Usługi opiekuńcze realizowane dla Świadczeniobiorcy w miejscu zamieszkania/pobytu mają na celu umożliwienie funkcjonowania Świadczeniobiorcy w dotychczasowym środowisku pomimo ograniczeń w samodzielnym funkcjonowaniu, podniesienie lub utrzymanie dotychczasowej jakości życia odbiorców usług oraz pokonywanie barier w integracji ze środowiskiem.

2. Usługi świadczone adekwatnie do rozpoznanych potrzeb zakładają udział Świadczeniobiorcy podczas wykonywania czynności wchodzących w zakres Usług w ramach możliwości Świadczeniobiorcy.

3. Usługi zakładają współpracę opiekunki, podczas realizacji Usług, z najbliższym otoczeniem Świadczeniobiorcy.

4. Efekty usług:

- 1) wydłużenie okresu samodzielnego funkcjonowania odbiorców Usług w dotychczasowym środowisku;
- 3) poprawa stanu fizycznego i samopoczucia psychicznego Świadczeniobiorcy;
- 4) utrzymanie lub poprawa samodzielności Świadczeniobiorcy;
- 5) zmniejszenie izolacji społecznej.

PROCEDURA PRYZNAWANIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

§ 4. Procedura przyznawania przez MCPS usług opiekuńczych oraz ustalania odpłatności za usługi obejmuje:

1. Przyjęcie zgłoszenia dotyczącego potrzeby udzielenia pomocy na podstawie:

- 1) pisemnego wniosku o przyznanie Usług; lub
- 2) ustnego wniosku o przyznanie Usług utrwalonego w protokole (załącznik nr 1); lub
- 3) telefonicznego zgłoszenia wniosku o przyznanie Usług potwierdzonego protokołem sporządzonym przez pracownika socjalnego (załącznik nr 2).

2. Przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego:

- 1) wywiad środowiskowy przeprowadzany jest przez pracownika socjalnego Wydziału Pomocy Środowiskowej - zespołu ds. usług opiekuńczych, w terminach 14 dni roboczych od daty zgłoszenia a w sprawach niecierpiących zwłoki, niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy, nie dłużej niż w terminie 2 dni roboczych;
- 2) w trakcie wywiadu pracownik socjalny kompletuje dokumenty istotne dla określenia zasadności Usług oraz ustalenia ich zakresu i odpłatności w szczególności:

a. zaświadczenie lekarskie stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie Usług wymaga pomocy innych osób lub kserokopię orzeczenia o niepełnosprawności ze wskazaniem zawartym w punkcie 6 orzeczenia,

b. zaświadczenie lekarskie stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie usług specjalistycznych z uzasadnieniem konieczności ich przyznania i określeniem jakie wsparcie jest konieczne oraz zalecenia dotyczące pielęgnacji w zakresie niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji,

c. dokumenty potwierdzające dochód osoby ubiegającej się o przyznanie Usług oraz wszystkich osób zamieszkujących i prowadzących z Wnioskodawcą gospodarstwo domowe.

3) podczas wywiadu środowiskowego w sprawie przyznania Usług pracownik socjalny ustala imiona i nazwiska, adresy zamieszkiwania osób zobowiązanych do alimentacji Wnioskodawcy (małżonka, zstępnych, wstępnych) oraz zakres pomocy udzielanej przez te osoby;

4) Wnioskodawca otrzymuje wyczerpującą informację na temat zasad ponoszenia odpłatności (załącznik nr 3);

5) Wnioskodawca otrzymuje od pracownika socjalnego pisemną informację zawierającą numery telefonów do pracownika socjalnego i realizatora Usług.

3. Analiza sytuacji Wnioskodawcy

1) po zgromadzeniu wszystkich wymaganych dokumentów, pracownik socjalny, analizując sytuację osobistą, rodzinną, zdrowotną, dochodową i majątkową Wnioskodawcy dokonuje:

a. oceny sytuacji życiowej, w tym ustala możliwość wykorzystania własnych zasobów i możliwości,

b. oceny sytuacji życiowej członków rodziny Wnioskodawcy w zakresie możliwości wsparcia Wnioskodawcy,

c. oceny zasadności przyznania Usług.

2) na podstawie oceny sytuacji wnioskodawcy pracownik socjalny zobowiązany jest do przygotowania informacji, które obejmują min:

a. indywidualny zakres Usług (załącznik nr 4), który powinien być adekwatny do stanu zdrowia Wnioskodawcy i jego sytuacji rodzinnej,

b. wymiar usług (ilość godzin w tygodniu), przy ustalaniu wymiaru godzin i zakresu świadczonych Usług pracownik socjalny uwzględnia w szczególności:

- rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną wnioskodawcy,
- sytuację rodzinną i materialną osoby ubiegającej się o przyznanie Usług,
- uwarunkowania środowiskowe (w tym warunki mieszkaniowe) Wnioskodawcy,
- możliwości opiekuńcze rodziny Wnioskodawcy,

c. okres na jaki Usługi powinny być przyznane,

d. wysokość odpłatności za godzinę Usługi zgodnie z obowiązującą uchwałą Rady Miejskiej w Pabianicach określającą szczegółowe warunki przyznania i odpłatności za usługi opiekuńcze oraz szczegółowe warunki częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat.

e. w przypadku konieczności przyznania Usług bez zbędnej zwłoki a wystąpieniu problemu z uzyskaniem dokumentów potwierdzających dochód Wnioskodawcy, dopuszcza się ustalenie odpłatności na podstawie oświadczenia Wnioskodawcy i zweryfikowanie tej odpłatności, za zgodą Świadczeniobiorcy, po otrzymaniu stosownych dokumentów o dochodzie.

PRYZNANIE USŁUG W TRYBIE PILNYM

§ 5.1. W szczególnie uzasadnionych przypadkach osobom, o których mowa w art. 50 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej w szczególności gdy doszło do nagłego pogorszenia stanu zdrowia lub, gdy objęcie osób usługami opiekuńczymi lub specjalistycznymi usługami opiekuńczymi wynika z konieczności zapewnienia takim osobom odpowiedniej opieki, usługi te mogą być przyznane w trybie pilnym.

2. Przyznanie Usług w trybie pilnym następuje niezwłocznie po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego, a wydanie decyzji o przyznaniu Usług oraz decyzji ustalającej odpłatność za przyznane Usługi może nastąpić po rozpoczęciu ich rzeczywistego świadczenia, nie później jednak niż w terminie 10 dni od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług.

DECYZJE W SPRAWIE USŁUG

§ 6. 1. W decyzji w sprawie przyznania usług opiekuńczych ustala się w szczególności :

- 1) okres trwania usług;
- 2) wymiar godzin w tygodniu;
- 3) zakres czynności opiekuńcze;
- 4) wysokości odpłatności za godzinę;
- 5) miejsce świadczenia usług.

2. Na wniosek Świadczeniobiorcy lub z urzędu za zgodą Świadczeniobiorcy zmienia się decyzję w części dotyczącej wymiaru (zmniejszenia lub zwiększenia liczby godzin Usług) w przypadku zmiany sytuacji rodzinnej, pogorszenia lub poprawy stanu zdrowia Świadczeniobiorcy lub w związku z wynikami okresowego monitoringu realizacji Usług.

3. Zmiana decyzji w części dotyczącej odpłatności następuje w przypadku:

- 1) zmiany dochodu Świadczeniobiorcy lub jego sytuacji rodzinnej, przy czym dane niezbędne do zmiany decyzji w tym zakresie ustala się na podstawie rodzinnego wywiadu środowiskowego;
- 2) zmiany z urzędu na mocy Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie zweryfikowanych kryteriów dochodowych, oraz kwot świadczeń z pomocy społecznej, przy czym dane niezbędne do zmiany decyzji w tym zakresie zawiera się w formularzu zgłoszenia zmiany z urzędu (załącznik nr 12);

4. Wygaszenie decyzji administracyjnej w przedmiocie przyznania Usług następuje w przypadku:

- 1) umieszczenia Świadczeniobiorcy w placówce zapewniającej całodobową opiekę; dane niezbędne do wydania decyzji uchylającej oraz uzasadnienie uchylecia zawiera się w formularzu zgłoszenia zmiany sytuacji Świadczeniobiorcy (załącznik nr 11);
- 2) zgonu Świadczeniobiorcy; dane niezbędne do wydania decyzji uchylającej oraz uzasadnienie uchylecia zawiera się w formularzu zgłoszenia zmiany sytuacji Świadczeniobiorcy (załącznik nr 11).

5. Umorzenie sprawy w przedmiocie przyznania Usług następuje w przypadku, gdy Wnioskodawca przed wydaniem decyzji zrezygnował z usług, został umieszczony w placówce zapewniającej całodobową opiekę lub zmarł.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 7. 1. Usługi opiekuńcze świadczy się w sposób zapewniający:

- 1) kierowanie się zasadą dobra osoby, na rzecz której są świadczone usługi opiekuńcze;
- 2) poszanowanie intymności i godności osobistej osoby, na rzecz której są świadczone usługi opiekuńcze, i respektowanie jej prawa do autonomii w podejmowaniu decyzji i samostanowienia;
- 3) dbałość o bezpieczeństwo świadczonych usług opiekuńczych przez przestrzeganie zasad higieny;

2. Osobą wykonującą usługi opiekuńcze może być osoba, która:

- 1) jest pełnoletnia;
- 2) nie jest członkiem rodziny osoby, na rzecz której są świadczone usługi opiekuńcze;
- 3) nie jest oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym osoby, na rzecz której są świadczone usługi opiekuńcze;
- 4) złożyła podmiotowi świadczącemu usługi opiekuńcze oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia takich usług;

- 5) posiada doświadczenie w pracy z osobami starszymi, chorymi, niepełnosprawnymi lub powinna być przeszkolona w tym zakresie;
- 5) ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy,
- 6) jest osobą niekaraną.

REALIZACJA USŁUG

§ 8. 1. Realizator usług rozpoczyna świadczenie Usług z datą wskazaną w decyzji o przyznaniu Usług lub w trybie natychmiastowym- w uzasadnionych przypadkach.

2. Informacje niezbędne do wykonywania Usług MCPS przekazuje Realizatorowi w formie pisemnej zawierającej dane Świadczeniobiorcy, czas trwania Usługi, tygodniowy wymiar godzin, zakres czynności Usług na rzecz danego Świadczeniobiorcy z datą wskazaną w decyzji o przyznaniu Usług lub w trybie natychmiastowym - w uzasadnionych przypadkach.

3. Realizator jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania do MCPS drogą telefoniczną potwierdzoną następnie wiadomością e-mail na adres rozpoczęcie realizacji Usług przez Opiekunkę wraz z podaniem imienia, nazwiska opiekunki oraz godzin wizyt w środowisku.

4. Realizator zobowiązany jest do przedstawienia miesięcznego zestawienia zrealizowanych Usług u poszczególnych Świadczeniobiorców (załącznik nr 8).

5. Realizator zobowiązany jest do powiadomienia MCPS o każdym przypadku zmiany Opiekunki, zawieszenia realizacji lub wstrzymania Usług, z podaniem przyczyny oraz zaktualizowany harmonogram pracy Opiekunki.

7. W przypadku osób samotnych świadczenie Usług może być podzielone na dwie lub trzy wizyty w ciągu dnia, uwzględniając pory posiłków i potrzeby Świadczeniobiorcy przy czym każda wizyta musi trwać co najmniej 60 minut.

8. Opiekunka realizująca Usługi powinna:

- 1) dokumentować wykonywane Usługi w Dzienniczku czynności opiekunki (załącznik nr 5);
- 2) świadczyć usługi sumiennie, starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez MCPS;
- 3) zachować tajemnicę w zakresie informacji uzyskanych na temat świadczeniobiorcy w szczególności dotyczących jego sytuacji życiowej, zdrowotnej, materialnej;
- 4) dbać o dobro Świadczeniobiorcy, w tym o jego mienie, przestrzegać zakazu wprowadzania osób trzecich do jego mieszkania, udostępniania innym osobom, powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami, kluczy do mieszkania;
- 5) przestrzegać zasad współżycia społecznego w kontaktach ze Świadczeniobiorcą oraz jego rodziną;
- 6) przestrzegać przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych, używać jednorazowych rękawiczek (posiadanie rękawiczek jednorazowych zapewnia realizator Usług) podczas wykonywania czynności, przy których dochodzi do kontaktu z materiałem biologicznym;
- 7) niezwłocznie informować przełożonego o:
 - a. braku możliwości świadczenia Usług np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu, nagłego zdarzenia losowego po stronie Świadczeniobiorcy,
 - b. braku możliwości wejścia do mieszkania Świadczeniobiorcy,
 - c. czasowej rezygnacji Świadczeniobiorcy z Usług np. pobyt w szpitalu, wyjazd do rodziny).
- 8) rozliczyć się z pieniędzy otrzymanych od Świadczeniobiorcy z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept, opłacenie rachunków – tego samego dnia na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty, w Dzienniczku pracy opiekunki (załącznik nr 5);
- 9) nie obarczać Świadczeniobiorcy osobistymi problemami;
- 10) szanować wolę Świadczeniobiorcy w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych o ile to nie godzi w słuszenie pojęte dobro Świadczeniobiorcy;

13) współpracować z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką środowiskową.

7. Opiekunka ma prawo:

- 1) odmówić wykonywania czynności zagrażającej jej zdrowiu;
- 2) odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych Usług lub etyką zawodową.

9. W przypadku, gdy Świadczeniobiorca jest niezadowolony z jakości Usług ma prawo zgłosić swoje uwagi do Kierownika Wydziału Pomocy Środowiskowej lub pracownika socjalnego w formie pisemnej lub ustnej. W zależności od sytuacji pracownik socjalny jest zobowiązany do podjęcia następujących działań:

- 1) sporządzenie notatki służbowej dotyczącej zgłoszenia uwag w formie ustnej;
- 2) powiadomienie o uwagach kierownika WPŚ;
- 3) nawiązanie kontaktu ze Świadczeniobiorcą, Opiekunką, Realizatorem Usług w celu ustalenia przyczyn i rozwiązania istniejącego sporu oraz w razie zaistnienia potrzeby podjęcia rozmów o charakterze mediacyjnym w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag;
- 4) poinformowanie Świadczeniobiorcy o sposobie załatwienia sprawy.

ZASADY KOMUNIKOWANIA Z RODZINĄ ŚWIADCZENIOBIORCY

§ 9. 1. Pracownik socjalny nawiązuje kontakt z rodziną Wnioskodawcy po przeprowadzeniu pierwszego wywiadu z Wnioskodawcą.

2. Podczas świadczenia Usług opiekunka nawiązuje kontakt z rodziną Świadczeniobiorcy w zależności od bieżących potrzeb.

3. Przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego część II następuje zgodnie z postanowieniami Ustawy.

4. Każdy kontakt Opiekunki z rodziną Świadczeniobiorcy odnotowywany jest w Dzienniczku czynności opiekunki.

5. Każdą formę kontaktu pracownika socjalnego z rodziną Świadczeniobiorcy odnotowuje się w Karcie pracy pracownika socjalnego (załącznik nr 6), w sytuacji szczególnej sporządzana jest notatka służbowa.

MONITOROWANIE I OCENA USŁUG

§ 10. 1. W zakresie monitorowania świadczenia usług opiekuńczych podejmowane są działania polegające na zbieraniu i analizowaniu informacji na temat świadczonych usług opiekuńczych, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości usług, w szczególności przez:

- 1) bieżącą wymianę informacji telefonicznie lub osobiście pomiędzy pracownikiem socjalnym a Świadczeniobiorcą i jego rodziną oraz opiekunką a także dokumentowanie czynności opiekuńczych w Karcie pracy pracownika socjalnego (załącznik nr 6);
- 2) wizyty monitorujące prowadzone przez pracownika socjalnego u Świadczeniobiorców, w stosunku do których decyzję o przyznaniu Usług wydano po raz pierwszy, w miejscu świadczenia Usług, co najmniej raz w miesiącu przez pierwszy kwartał, następnie co najmniej raz na sześć miesięcy, w uzasadnionych wypadkach kontrole w miejscu świadczenia Usług mogą odbywać się częściej (załącznik nr 6);
- 3) pozyskiwanie opinii dotyczących prawidłowości realizacji usług opiekuńczych również od członków rodziny osoby, na rzecz której świadczone są te usługi, posiadających wiedzę na temat ich realizacji na bieżąco (załącznik nr 6 lub notatki służbowe);
- 4) bieżącą analizę informacji, w tym w postaci elektronicznej, potwierdzających sposób i zakres realizowanych usług opiekuńczych, w tym liczbę niezrealizowanych godzin usług opiekuńczych, zmiany osób wykonujących usługi opiekuńcze, liczbę skarg, zgłoszeń, w tym anonimowych, o nieprawidłowym świadczeniu usług opiekuńczych dokumentowaną w Karcie pracy pracownika socjalnego (załącznik nr 6);

3. Kontrolę nad prawidłową realizacją usług sprawuje MCPS poprzez:

- 1) analizę skuteczności realizacji Usług na podstawie Formularza oceny realizacji Usług (załącznik nr 7),
- 2) analizę realizacji Usług w danym miesiącu na podstawie Miesięcznego zestawienia zrealizowanych Usług u poszczególnych Świadczeniobiorców prowadzoną przez wskazanego pracownika MCPS (załącznik nr 8),

3) w formie zapowiadzianych lub niezapowiadzianych wejść do środowiska także w trakcie wykonywania Usługi. Podczas wizyty pracownik MCPS sprawdza fakt obecności opiekuna, czas jego przebywania w środowisku, a także jakość i sposób realizacji świadczonych Usług, uwzględniając przy tym opinię odbiorcy Usług, o ile możliwość wyrażenia opinii nie jest utrudniona z powodu stanu zdrowia. Wyniki procedury sprawdzającej są zapisywane w Karcie kontroli usług. (załącznik nr 10),

4) Wnioski z kontroli mogą stanowić podstawę do weryfikacji zakresu i wymiaru przyznanych usług.

2. W zakresie oceny świadczenia usług opiekuńczych, w tym w zakresie bezpieczeństwa, celowości i skuteczności, bierze się pod uwagę w szczególności:

- 1) zakres i wymiar faktycznie realizowanych usług opiekuńczych zgodnie z decyzją administracyjną o przyznaniu świadczenia, w tym terminowość i rzetelność realizacji takich usług;
- 2) adekwatność świadczonego wsparcia do potrzeb osoby, na rzecz której są świadczone usługi opiekuńcze;
- 3) zapewnienie realizacji usług opiekuńczych w sposób, o którym mowa w § 7 ust.1;
- 4) wnioski z monitorowania, o którym mowa w § 10 ust. 1.

NARZĘDZIA DO STANDARDÓW USŁUG

§ 11. 1. Standardy Usług wprowadzone w Miejskim Centrum Pomocy Społecznej w Pabianicach zawierają wykaz dokumentów do stosowania w poszczególnych fazach świadczenia usług:

2. W fazie diagnozy i przyznania Usług stosuje się:

- 1) Rodzinny wywiad środowiskowy jako podstawowe i obowiązkowe narzędzie (część I, II, III, IV);
- 2) Wniosek; lub
- 3) Protokół z przyjęcia wniosku ustnego o przyznanie Usług (załącznik nr 1); lub
- 4) Protokół z telefonicznego zgłoszenia wniosku o przyznanie Usług (załącznik nr2);
- 5) Zaświadczenie lekarskie stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie Usług wymaga pomocy innych osób; lub
- 6) Orzeczenia o niepełnosprawności ze wskazaniem zawartym w punkcie 6 orzeczenia;
- 7) Zaświadczenie lekarskie o potrzebie przyznania specjalistycznych usług opiekuńczych stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie usług specjalistycznych z uzasadnieniem konieczności ich przyznania i określeniem jakie wsparcie jest konieczne oraz zalecenia dotyczące pielęgnacji w zakresie niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji,
- 8) Dokumenty potwierdzające dochód osoby ubiegającej się o przyznanie Usług oraz wszystkich osób zamieszkujących i prowadzących z wnioskodawcą gospodarstwo domowe;
- 9) Indywidualny zakres Usług (załącznik nr 4).

3. W fazie organizacji i realizacji Usług stosuje się:

- 1) Dzienniczek czynności opiekunki(załącznik nr 5);
- 2) Karta pracy pracownika socjalnego dot. Świadczeniobiorcy (załącznik nr 6);
- 3) Formularz zgłoszenia potrzeby zmiany z urzędu(załącznik nr 12);
- 4) Formularz zmiany sytuacji Świadczeniobiorcy usług opiekuńczych (załącznik nr 11);
- 5) Formularz oświadczenia o wyrażeniu zgody na ponoszenie opłaty za usługi opiekuńcze (załącznik nr 3).

5. W fazie monitoringu i oceny realizacji Usług stosuje się:

- 1) Formularz oceny realizacji usług opiekuńczych (załącznik nr 7);
- 2) Zbiorcze miesięczne zestawienie zrealizowanych godzin Usług u poszczególnych Świadczeniobiorców (załącznik nr 8);
- 3) Ankieta (załącznik nr 9) ankieta przeprowadzona będzie przez pracowników socjalnych w okresie październik - listopad każdego roku spośród 20% ogólnej liczby Świadczeniobiorców korzystających

z Usług do września danego roku, losowo wybranych przez Kierownika WPŚ. Świadczeniobiorcy otrzymają formularz ankiety lub w przypadku braku takiej możliwości dopuszcza się wykorzystanie drogi telefonicznej.

4) Karta kontroli usług (załącznik nr 10);

Dyrektor Miejskiego Centrum Pomocy Społecznej
w Pabianicach

Katarzyna Cegiełka

Załączniki:

1. Protokół z przyjęcia wniosku ustnego o przyznanie usług.
2. Protokół z telefonicznego zgłoszenia wniosku o przyznanie usług.
3. Oświadczenie o wyrażeniu zgody na ponoszenie odpłatności za Usługi.
4. Zakres usług.
5. Dzienniczek czynności opiekunki.
6. Karta pracy pracownika socjalnego ze Świadczeniobiorcą.
7. Formularz oceny realizacji Usług.
8. Zestawienie miesięczne zrealizowanych godzin Usług u poszczególnych Świadczeniobiorców.
9. Ankieta
10. Karta kontroli usług.
11. Formularz zmiany sytuacji Świadczeniobiorcy.
12. Formularz zgłoszenia potrzeby zmiany z urzędu.