

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 0020.11.2026
Dyrektora Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Suchedniowie
z dnia 1 września 2026 r.

**PROCEDURY MONITOROWANIA I OCENY
ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH
W MIEJSCU ZAMIESZKANIA**

**Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
w Suchedniowie**

Rozdział I. Postanowienia Ogólne

§ 1. 1. Procedury określają wewnętrzne sposoby i zasady weryfikacji zapewnienia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zgodnie ze standardem i sposobem świadczenia tych usług, o których mowa w § 5 pkt 1 rozporządzenia, a także sposób monitorowania i oceny świadczenia tych usług w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Suchedniowie.

2. Celem Procedury jest zapewnienie odpowiedniej jakości usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, świadczonych zgodnie ze standardem, z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb i możliwości psychofizycznych osób korzystających z tych usług, oraz udokumentowanie wykonania obowiązku, o którym mowa w art. 50b ust. 2 ustawy.

3. Procedura stanowi element kontroli zarządczej w Jednostce.

§ 2. Ileż w Procedurze jest mowa o:

- 1) ustawie – rozumie się przez to ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.);
- 2) rozporządzeniu – rozumie się przez to 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);
- 3) Jednostce – rozumie się przez to Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Suchedniowie;
- 4) Dyrektorze – rozumie się przez to Dyrektora Miejsko –Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Suchedniowie;
- 5) usługach – rozumie się przez to usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania w rozumieniu art. 50 ust. 1a ustawy, przyznane decyzją administracyjną;
- 6) odbiorcy usług – rozumie się przez to osobę, na rzecz której świadczone są usługi;
- 7) osobie wykonującej usługi – rozumie się przez to osobę spełniającą wymagania art. 50 ust. 4a ustawy, faktycznie świadczącą usługi u odbiorcy usług;
- 8) wykonawcy – rozumie się przez to podmiot zewnętrzny, któremu powierzono realizację usług, jeżeli usługi nie są realizowane wyłącznie przez pracowników Jednostki;
- 9) standardzie – rozumie się przez to standard świadczenia usług określony w § 2 rozporządzenia, wraz ze sposobem świadczenia usług określonym w § 3 i § 4 rozporządzenia.

§ 3. 1. Procedurę stosuje się do wszystkich usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania przyznanych na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy, niezależnie od tego, czy są realizowane przez pracowników Jednostki, czy przez wykonawcę.

Rozdział II. Przedmiot weryfikacji standard i sposób świadczenia usług

§ 4. 1. Weryfikacji podlega zapewnienie usług w czterech obszarach określonych w art. 50 ust. 1a ustawy i skonkretyzowanych w § 2 rozporządzenia:

- 1) zaspokajanie codziennych potrzeb życiowych – podstawowe czynności samoobsługowe, czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego oraz inne czynności samoobsługowe;
- 2) opieka higieniczna;
- 3) zalecona przez lekarza pielęgnacja w zakresie niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji;
- 4) zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

2. Weryfikacja obejmuje zgodność faktycznie wykonywanych czynności z zakresem, okresem i miejscem świadczenia usług ustalonymi w decyzji administracyjnej oraz z indywidualnymi potrzebami i możliwościami psychofizycznymi odbiorcy usług.

§ 5. 1. Weryfikacji podlega także sposób świadczenia usług, w szczególności:

- 1) ciągłość świadczenia usług oraz zapewnienie zastępstwa w razie nieobecności osoby wykonującej usługi, przy czym osoba zastępująca musi spełniać wymagania art. 50 ust. 4a ustawy (§ 3 ust. 1 rozporządzenia);
- 2) świadczenie czynności wskazanych w § 3 ust. 2 rozporządzenia w różnych porach dnia i adekwatnie do występujących potrzeb, przez 7 dni w tygodniu, w godzinach od 6:00 do 21:00, z wyłączeniem dni świątecznych;
- 3) świadczenie usług w dni świąteczne wyłącznie w uzasadnionych przypadkach (§ 3 ust. 3 rozporządzenia) – wraz z udokumentowaniem przyczyny;

2. Uzasadniony przypadek, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 i 4, odnotowuje się w dokumentacji odbiorcy usług wraz ze wskazaniem okoliczności uzasadniających odstępstwo; ocena uzasadnionego przypadku należy do Dyrektora.

§ 6. Weryfikacji podlega także sposób świadczenia usług w sposób:

- 1) kierowanie się zasadą dobra odbiorcy usług;
- 2) poszanowanie intymności i godności osobistej odbiorcy usług oraz respektowanie jego prawa do autonomii w podejmowaniu decyzji i samostanowienia;
- 3) dbałość o bezpieczeństwo świadczonych usług przez przestrzeganie zasad higieny;
- 4) potwierdzanie wykonanych czynności, podlegających weryfikacji w Karcie Pracy.

Rozdział III. Monitorowanie i ocena

§ 7. 1. Monitorowanie usług obejmuje sprawdzenie sposobu realizacji usług opiekuńczych świadczonych na rzecz odbiorcy i jest przeprowadzana nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy w miejscu zamieszkania odbiorcy usług na podstawie ankiet oceniających.

2. W uzasadnionych przypadkach monitoring prowadzi się częściej. Za uzasadniony przypadek uznaje się w szczególności:

- 1) zgłoszenie uwag przez odbiorcę usług, jego rodzinę lub zgłoszenie anonimowe wskazujące na nieprawidłowość;
- 2) wystąpienie zdarzenia niepożądanego, w szczególności odleżyny, odparzenia, upadku, zaniedbania higienicznego, niepodania leków, hospitalizacji w okolicznościach mogących wiązać się ze sposobem świadczenia usług;
- 3) zmianę osoby wykonującej usługi u odbiorcy o znacznym stopniu zależności lub u osoby leżącej;
- 4) wynik ankiety wskazujący na ocenę negatywną w zakresie bezpieczeństwa lub skuteczności usług.

3. Okresową (roczną) ocenę jakości usług opiekuńczych sporządza się w celu zapewnienia odpowiedniej jakości usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania świadczonych zgodnie ze standardem tych usług i obejmuje w szczególności ocenę bezpieczeństwa, skuteczności i celowości usług.

Rozdział IV. Ankiety

§ 8. 1. Ankiety oceniającą prawidłowość realizacji usług przeprowadza się nie rzadziej niż jeden raz na pół roku u każdej osoby, na rzecz której świadczone są usługi.

2. Obowiązek dotyczy każdego odbiorcy usług indywidualnie; nie jest dopuszczalne badanie wyłącznie próby odbiorców.

3. Ankiety przeprowadza się z wykorzystaniem wzorów stanowiących załączniki nr 3 i 4 do zarządzenia.

4. Ankieta nie może być przeprowadzana przez osobę wykonującą usługi u danego odbiorcy ani w jej obecności, chyba że odbiorca usług wyraźnie sobie tego życzy; okoliczność tę odnotowuje się w ankiecie.

5. Odmowę udziału w ankiecie odnotowuje się w adnotacjach ankiety ze wskazaniem daty i przyczyny; odmowa nie zwalnia z obowiązku podjęcia próby przeprowadzenia ankiety w kolejnym cyklu.

Rozdział V. Możliwość zgłaszania uwag

§ 9 1. Jednostka wskazuje odbiorcy usług i jego rodzinie możliwość zgłoszenia uwag do sposobu realizacji usług, również anonimowo.

2. Informację o możliwości zgłaszania uwag (załącznik nr 5) doręcza się odbiorcy usług przy rozpoczęciu świadczenia usług, pozostawia w miejscu zamieszkania odbiorcy usług w postaci umożliwiającej stały dostęp oraz publikuje na stronie internetowej i tablicy ogłoszeń Jednostki.

3. Uwagi mogą być zgłaszane w sposób podany w informacji.

4. Zgłaszającemu, który podał dane kontaktowe, udziela się informacji bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.

5. Zgłoszenie wskazujące na zagrożenie życia lub zdrowia odbiorcy usług podlega niezwłocznemu rozpatrzeniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych, i stanowi podstawę kontroli doraźnej.

Rozdział VI. Potwierdzenie wykonanych czynności

§ 10. 1. Osoba wykonująca usługi potwierdza wykonanie czynności w Karcie Pracy (załącznik nr 2), prowadzonej odrębnie dla każdego odbiorcy usług.

2. Karta zawiera datę, godziny rozpoczęcia i zakończenia usługi, ilość godzin, podpis odbiorcy usług.

3. Jeżeli odbiorca usług nie jest w stanie potwierdzić wykonania czynności ze względu na stan zdrowia, potwierdzenia może dokonać członek rodziny albo opiekun faktyczny; w braku takiej możliwości osoba wykonująca usługi zamieszcza adnotację w Karcie pracy.

4. Karty Pracy przekazuje się Dyrektorowi w cyklu miesięcznym, w terminie do 5 dnia miesiąca następnego. Karty stanowią materiał dowodowy do oceny usług opiekuńczych.

Rozdział VII. Ocena – kryteria

§ 11. 1. Ocena świadczenia usług obejmuje w szczególności ocenę bezpieczeństwa, skuteczności i celowości usług.

2. Kryteria oceny stosuje się w brzmieniu:

Kryterium	Treść kryterium
Bezpieczeństwo	Usługi są świadczone bez narażenia odbiorcy na uszczerbek na zdrowiu lub mieniu; przestrzegane są zasady higieny i profilaktyki (odleżyny, odparzenia); osoba wykonująca usługi spełnia wymagania art. 50 ust. 4a ustawy, w tym ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy; zapewniona jest ciągłość i prawidłowe zastępstwa; czynności pielęgnacyjne są wykonywane wyłącznie w zakresie zaleconym przez lekarza i niewymagającym specjalistycznej wiedzy.
Skuteczność	Czynności objęte decyzją są faktycznie wykonywane, w ustalonym wymiarze i porach, a potrzeby odbiorcy w czterech obszarach standardu są zaspokajane; stwierdzone nieprawidłowości są usuwane.
Celowość	Zakres i wymiar usług odpowiadają aktualnym, indywidualnym potrzebom i możliwościom psychofizycznym odbiorcy; usługi nie są świadczone w zakresie zbędnym ani nie pomijają potrzeb rzeczywistych; w razie zmiany sytuacji podejmowane są czynności zmierzające do zmiany decyzji.

3. Ocena w każdym kryterium jest formułowana jako: pozytywna, pozytywna z uwagami albo negatywna. Ocena negatywna w kryterium bezpieczeństwa skutkuje niezwłocznym powiadomieniem Dyrektora oraz podjęciem działań.

Rozdział VIII. Ochrona danych osobowych

§ 12. 1. Dane przetwarzane w ramach monitorowania i oceny obejmują dane dotyczące zdrowia oraz sytuacji rodzinnej odbiorców usług, stanowiące szczególne kategorie danych osobowych w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO.

2. Przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i e oraz art. 9 ust. 2 lit. b, g i h RODO w związku z przepisami ustawy i rozporządzenia; szczegółowe informacje zawierają klauzule informacyjne stanowiące załącznik nr 16.

3. Dokumentację monitorowania przechowuje się w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych; dostęp mają wyłącznie osoby posiadające upoważnienie do przetwarzania danych.