



OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ w Świebodzicach

Standardy usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania w Gminie Świebodzice

Zatwierdzam:
Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej
w Świebodzicach
Robert Sysa

2024 r.

Wprowadzenie standardu usług opiekuńczych dla osób starszych lub chorych lub posiadających niepełnosprawność i wymagających pomocy innych osób, świadczonych w miejscu zamieszkania ma na celu ujednolicenie i uporządkowanie oferty wsparcia i pomocy w tym zakresie oraz zapewnienie pełnej, profesjonalnej usługi opiekuńczej realizowanej przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Świebodzicach.

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Ilekroć w niniejszych standardach jest mowa o:
 - 1) OPS – należy przez to rozumieć Ośrodek Pomocy Społecznej w Świebodzicach,
 - 2) PS – należy przez to rozumieć pracownika socjalnego,
 - 3) OS – należy przez to rozumieć osobę objętą usługami opiekuńczymi,
 - 4) Usługa – należy przez to rozumieć usługę opiekuńczą wobec osoby starczej lub chorej lub osoby z niepełnosprawnościami, a wymagającej pomocy innych osób, świadczoną w miejscu zamieszkania, na poziomie minimalnym.

§ 2

Cel usług i zakładane efekty

1. Usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania dla osób starszych lub chorych lub osób posiadających niepełnosprawność, wymagających pomocy innych osób mają na celu umożliwienie tym osobom funkcjonowanie w dotychczasowym środowisku, pomimo ograniczeń, pokonywanie barier oraz integrację ze środowiskiem lokalnym.
2. Celem wsparcia w formie usług opiekuńczych jest ograniczenie lub niwelowanie barier, a także przyczynianie się do podnoszenia lub zachowania dotychczasowego poziomu życia osób starszych lub chorych lub osób z niepełnosprawnościami.
3. Efektem usług opiekuńczych jest:
 - 1) zaspokojenie niezbędnych potrzeb życiowych,
 - 2) zachowanie lub polepszenie jakości codziennego funkcjonowania,
 - 3) osiągnięcie i utrzymanie na najlepszym z możliwych w danych warunkach poziomie aktywności i samodzielności,
 - 4) polepszenie jakości życia,
 - 5) uniknięcie powikłań długotrwałej hospitalizacji,
 - 6) zmniejszenie izolacji społecznej.

§ 3

Procedura czynności dotyczących ustalenia zakresu usług opiekuńczych

1. Procedura przyznawania usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania oraz ustalenia za nie odpłatności obejmuje:
 - 1) przyjęcie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy,
 - 2) przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego,
 - 3) analizę sytuacji życiowej osoby ubiegającej się o wsparcie,
 - 4) ustalenie wymiaru godzin i zakresu świadczonych usług opiekuńczych,
2. Na podstawie zebranych przez pracownika socjalnego dokumentów Dyrektor OPS lub osoba upoważniona wydaje niezwłocznie decyzję o przyznaniu usług opiekuńczych (bądź decyzję o odmowie).

§ 4

Realizacja usług opiekuńczych

1. Realizacja usług opiekuńczych odbywa się w miejscu zamieszkania OS i w jej najbliższym otoczeniu, w godzinach od 8:00 do 20:00 we wszystkie dni tygodnia (od poniedziałku do niedzieli), także w święta.

2. Świadczenie usług opiekuńczych obejmuje w szczególności:
 - 1) podstawową pielęgnację tj. higienę ciała, ubieranie i rozbieranie, pomoc w czynnościach fizjologicznych, pomoc w przemieszczaniu się, pomoc w przygotowywaniu i spożywaniu posiłków, zapobieganie, pielęgnacja odleżyn i oparzeń,
 - 2) podtrzymywanie aktywności społecznej, obejmuje pomoc w utrzymywaniu więzi rodzinnych i społecznych oraz motywowanie do aktywności fizycznej, dbanie o kondycję fizyczną i psychiczną OS poprzez zapewnienie kontaktów z otoczeniem,
 - 3) wspieranie procesu leczenia, obejmuje pomoc w dotarciu do zakładów opieki zdrowotnej, umawianie wizyt lekarskich i pielęgniarskich, realizację recept, nadzór nad przyjmowaniem leków zgodnie z zaleceniami lekarza, powiadamianie rodziny lub osób wskazanych przez OS lub lekarza rodzinnego o istotnych zmianach w zachowaniu OS wskazujących na pogorszenie stanu zdrowia,
 - 4) okazywanie wsparcia emocjonalnego w doświadczeniach egzystencjalnych: samotności, cierpieniu i umieraniu,
 - 5) pomoc w prowadzeniu gospodarstw domowego, obejmująca zapewnienie posiłków (przygotowywanie posiłków z uwzględnieniem diety, bądź dostarczenie, podawanie posiłku oraz w razie potrzeby nakarmienie), załatwianie spraw urzędowych, zakupy (w możliwie najbliższym miejscu zamieszkania OS sklepie), utrzymanie czystości otoczenia / miejsca zamieszkania, wyrzucanie śmieci, zabezpieczenie ogrzewania, dostarczenie opału, palenie w piecu, dostarczenie wody (w razie potrzeby), pomoc w regulowaniu opłat za media i płatności za usługi opiekuńcze,
 - 6) wykonywanie innych czynności w ramach usług opiekuńczych, zgodnie z potrzebami OS,
 - 7) utrzymywanie osobistego oraz telefonicznego kontaktu z lekarzem, pielęgniarką oraz pracownikiem socjalnym,
 - 8) w przypadku zgonu OS wezwanie lekarza celem stwierdzenia zgonu, zawiadomienie rodziny lub osób wskazanych przez Klienta, zawiadomienie OPS w Świebodzicach,
 - 9) załatwianie niezbędnych spraw urzędowych (poczta, bank, administracja).
3. **Wymagania w stosunku do osób świadczących usługi opiekuńcze.** Osoby świadczące usługi opiekuńcze powinny spełniać poniższe wymagania:
 - 1) nie mogą być karane, zobowiązane są to przedłożenia oświadczenia o niekaralności,
 - 2) posiadać stan zdrowia pozwalający na świadczenie usług opiekuńczych, w tym wykonywanie prac fizycznych,
 - 3) być sprawne intelektualnie, obsługiwać podstawowy sprzęt gospodarstwa domowego (pralka automatyczna, lodówka, odkurzacz, czajnik elektryczny, urządzenia grzewcze, itp.),
 - 4) posiadać umiejętności nawiązywania i utrzymywania prawidłowych kontaktów interpersonalnych,
 - 5) zachować trzeźwość, nie palić papierosów, tytoniu, nie pozostawać pod wpływem środków odurzających w czasie świadczenia usług,
 - 6) władać językiem polski w stopniu komunikatywnym.
4. **Obowiązki osób świadczących usługi opiekuńcze:**
 - 1) Osoby świadczące usługi opiekuńcze powinny działać zgodnie z zasadami: praworządności, bezstronności i bezinteresowności, obiektywności, uczciwości i rzetelności oraz odpowiedzialności.
 - 2) Osoba realizująca usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:
 - a) świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez OPS,
 - b) przestrzegania zasad etycznych,
 - c) zachowania tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat OS korzystającej z usług (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), jej rodziny i otoczenia,
 - d) dbałości o dobro OS korzystającej z usług, w tym o jej mienie,
 - e) przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z osobą korzystającą z usług oraz jej rodziną, w tym stosowania zwrotów grzecznościowych,
 - f) przestrzegania przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych,

- g) prowadzenia dziennika czynności opiekuńczych (załącznik nr 4),
 - h) rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od OS korzystającej z usług z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków – tego samego dnia, na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty. Wyznaczony przez Dyrektora OPS pracownik ma możliwość kontrolowania prawidłowości dokonywanych wydatków,
 - i) nie obarczania OS korzystającej z usług osobistymi problemami,
 - j) współpracy z pracownikiem socjalnym OPS i OS przy realizacji usług,
 - k) godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim,
 - l) a w szczególności osoba świadcząca usługi opiekuńcze:
 - nie czerpie dodatkowych korzyści materialnych lub osobistych w związku z wykonywanymi usługami,
 - korzysta z uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów dla których uprawnienia te zostały jej powierzone,
 - wykonuje powierzone jej obowiązki rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poszanowaniem godności OS oraz własnej,
 - nie przyjmuje żadnych nieetycznych zobowiązań.
- 3) Osoba świadcząca usługi opiekuńcze nie może:**
- a) wykonywać czynności związanych z rehabilitacją medyczną chorego,
 - b) wykonywać zabiegów wymagających kwalifikacji medycznych z wyjątkiem udokumentowanego posiadania kwalifikacji do podejmowania takich zabiegów,
 - c) wykonywać prac remontowych w domu podopiecznego np. malowanie,
 - d) wykonywać ciężkich prac związanych z generalnymi porządkami w tym np. przesuwanie mebli, noszenie ciężkich przedmiotów itp.,
 - e) przygotowywać posiłków dla innych niż podopieczni osób wspólnie bądź oddzielnie zamieszkałych,
 - f) robić zakupy dla innych osób niż podopieczny,
 - g) pracować przy bieliznie i ubrań należących do innych osób niż podopieczny,
 - h) inicjować działań wykraczających poza wskazany w decyzji zakres obowiązków w szczególności takich jak: ułatwianie zaciągania zobowiązań, zbywania majątku, zawierania umów,
 - i) wykorzystywać zasoby majątkowe OS bez konsultacji z najbliższą rodziną, opiekunem prawnym a w wypadku braku ww. z pracownikiem socjalnym,
 - j) wprowadzać do domu osób trzecich.

5. Prawa osób świadczących usługi:

- 1) Osoba świadcząca usługi opiekuńcze 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.
- 2) Osoba świadcząca usługi ma prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych czynności i etyką zawodową.

6. Osoba objęta świadczeniem usług opiekuńczych jest zobowiązana do:

- 1) współpracy z osobą świadczącą usługi opiekuńcze przy realizacji czynności opiekuńczych w miarę możliwości,
- 2) umożliwienia osobie świadczącej usługi opiekuńcze wejścia do mieszkania w ustalonych godzinach realizacji usług opiekuńczych,
- 3) traktowania osoby świadczącej usługi opiekuńcze z należyтым szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych i zasad kultury osobistej,
- 4) współpracy z przydzieloną osobą do świadczenia usług bez względu na wygląd, pochodzenie, wiek, płeć, itp.,
- 5) nieprzekraczania granic prywatności w relacjach z osobą świadczącą usługi opiekuńcze oraz niewykorzystywania relacji z tą osobą do realizacji własnych interesów,

- 6) wymagania od osoby świadczącej usługi opiekuńcze jedynie tych świadczeń, które zostały uwzględnione w zakresie usług przyznanych decyzją administracyjną,
- 7) udostępniania osobie świadczącej usługi opiekuńcze artykułów gospodarstwa domowego np. mop, szczerbka, wiadro, sztućce, talerze itp. oraz materiałów i środków czystości niezbędnych do wykonywania czynności w ramach przyznanych usług,
- 8) przekazywania osobie świadczącej usługi opiekuńcze środków finansowych na niezbędne zakupy realizowane wyłącznie na rzecz odbiorcy usług, także w przypadku osoby mieszkającej z rodziną, w sklepach położonych najbliżej miejsca zamieszkania odbiorcy usług, w tym m.in.: artykułów żywnościowych, środków czystości, środków higienicznych, realizacja recept, opłat, (np. za usługi opiekuńcze, czynsz itp.),
- 9) w sytuacji posiadania zwierzęcia domowego – posiadania aktualnego świadectwa szczepienia (o ile jest wymagane np. psy, koty) oraz zapewnienia osobie świadczącej usługi opiekuńcze możliwości bezpiecznych warunków świadczenia usług np. poprzez zamknięcie zwierzęcia w innym pomieszczeniu (w szczególności, gdy przejawia zachowanie agresywne lub inne uniemożliwiające wykonywanie usług),
- 10) zachowania trzeźwości, nie palenia papierosów, tytoniu, nie pozostawiania pod wpływem środków odurzających w czasie świadczenia usług opiekuńczych,
- 11) nie wydawania poleceń osobie świadczącej usługi opiekuńcze,
- 12) pisemnego potwierdzenia zapoznania się i zobowiązania do przestrzegania niniejszych Standardów.

§ 5

Monitoring i ewaluacja usług opiekuńczych

1. Monitoring i ewaluacja jest działaniem obowiązkowym, zaplanowanym, niezależnym, przeprowadzonym w oparciu o współpracę z osobą świadczącą usługi oraz odbiorcą usług.
2. Monitoring i ewaluacja usług opiekuńczych ma na celu:
 - 1) wybór skutecznych działań oraz testowanie nowych rozwiązań,
 - 2) ocenę skuteczności, efektywności, odpowiedzialności, użyteczności oraz trwałości efektów zrealizowanych usług,
 - 3) potwierdzenie faktu, że realizowana usługa była niezbędna lub zbędna.
3. Wyniki monitoringu/ewaluacji powinny być przedstawione wszystkim osobom zainteresowanym, dla których informacje są istotne oraz powinny być wykorzystane dla polepszenia jakości działań.
4. Monitorowanie i ewaluacja realizowanych usług opiekuńczych odbywa się poprzez:
 - 1) wymianę informacji pomiędzy pracownikiem socjalnym, osobą na rzecz której świadczone są usługi opiekuńcze i jej rodziną oraz osobą świadczącą usługi opiekuńcze (opiekunką),
 - 2) nadzór, poprzez wizyty monitorującą, nad realizacją usług zgodnie z wydaną przez OPS decyzją przyznającą usługi opiekuńcze przez upoważnionego pracownika/pracownika socjalnego wizyty nie rzadziej niż 1 raz w miesiącu (załącznik nr 5),
 - 3) przeprowadzanie ankiety monitorującej przez upoważnionego pracownika/pracownika socjalnego raz na pół roku (załącznik nr 6).

§ 6

Narzędzia standardów usług opiekuńczych

Standardy usług opiekuńczych wprowadzone w Ośrodku Pomocy Społecznej w Świebodzicach zawierają wykaz dokumentów do stosowania w poszczególnych etapach świadczenia usług:

- 1) na etapie przyznawania usług opiekuńczych: wywiad środowiskowy jako podstawowe i obowiązkowe narzędzie;

- 2) w procesie przyznania usług opiekuńczych: indywidualny zakres usług opiekuńczych – dokument sporządzany przez pracownika socjalnego z udziałem osoby objętej usługami oraz osoby która będzie świadczyć usługi, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron (załącznik nr 1);
- 3) na etapie organizacji i realizacji usług opiekuńczych:
 - zbiorczy harmonogram świadczenia usług opiekuńczych w formie miesięcznego zestawienia (załącznik nr 2),
 - karta pracy osoby świadczącej usługi - dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi (załącznik nr 3),
 - dziennik czynności opiekuńczych – dokument stanowiący ewidencję wykonywanych czynności opiekuńczych, w tym rozliczeń finansowych z osobą objętą usługami np. w związku z dokonanymi zakupami lub opłatą rachunków- wklejanie paragonów, potwierdzeń zapłaty, potwierdzonych przez osobę objętą usługą. (załącznik nr 4);
- 4) na etapie monitoringu i ewaluacji realizacji usług:
 - protokół z czynności kontroli usług opiekuńczych (załącznik nr 5)
 - ankieta monitorująca (załącznik nr 6).

Indywidualny zakres usług opiekuńczych

Imię i nazwisko usługobiorcy:

Adres usługobiorcy:

Lp.	Zakres czynności	Usługa obejmuje:
1.	<i>Podstawowa pielęgnacja:</i>	
1.1	higiena ciała	
1.2	ubieranie i rozbieranie	
1.3	czynności fizjologiczne	
1.4	pomoc w przemieszczaniu się	
1.5	pomoc w przygotowywaniu i spożywaniu posiłków	
1.6	zapobieganie, pielęgnacja odleżyn i oparzeń	
2.	<i>Pomoc w prowadzeniu gospodarstwa domowego</i>	
2.1	zapewnienie posiłków (przygotowywanie posiłków z uwzględnieniem diety, bądź ich dostarczenie, podawanie posiłku oraz w razie potrzeby nakarmienie chorego)	
2.2	załatwianie spraw urzędowych	
2.3	zakupy	
2.4	utrzymanie czystości otoczenia	
2.5	zabezpieczenie ogrzewania, palenie w piecu	
2.6	pomoc w regulowaniu opłat mieszkaniowych i płatności za usługi opiekuńcze	
3.	<i>Wspieranie procesu leczenia</i>	
3.1	pomoc w dotarciu do zakładów opieki zdrowotnej	
3.2	umawianie wizyt lekarskich i pielęgniarских	
3.3	realizacja recept	
3.4	nadzór nad przyjmowaniem leków zgodnie z zaleceniem lekarza	

4.	<i>Podtrzymywanie aktywności społecznej:</i>	
4.1	pomoc w utrzymywaniu więzi rodzinnych i społecznych	
4.2	dbanie o kondycję fizyczną i psychiczną klienta poprzez zapewnienie kontaktów z otoczeniem	
4.3	motywowanie do aktywności fizycznej	
5.	<i>Wykonywanie innych czynności w ramach usług opiekuńczych, zgodnie z potrzebami osób wymagających tej formy wsparcia</i> <i>tj.</i> <i>.....</i> <i>...</i>	

Wymiar:.....

.....

Odpłatność usługobiorcy za 1 godzinę świadczonych usług.....

Okres na który przyznane są usługi opiekuńcze:.....

Zmiana decyzji od dnia.....

Zmiana decyzji w części.....

**Zbiorczy harmonogram świadczenia usług opiekuńczych
w miesiącu 2024 r.**

Lp.	Imię i Nazwisko osoby u której świadczone są usługi	Adres świadczenia usługi	Nazwisko i imię osoby świadczącej usługi opie- kuńcze	Dni tygodnia	Godziny pracy (od/do)	Planowana suma godzin do wykona- nia w danym miesiącu	Uwagi
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							

Sporządził:
(data i podpis)

Karta pracy Osoby świadczącej usługi opiekuńcze

Miesiąc: 2024 r.

.....
(imię i nazwisko osoby świadczącej usługi opiekuńcze)

Imię i nazwisko osoby objętej pomocą:

Miejsce świadczenia usług:

Dni tygodnia:

W godzinach:

Liczba godzin:

Data	Godziny	Podpis osoby objętej pomocą lub osoby upoważnionej	Data	Godziny	Podpis osoby objętej pomocą lub osoby upoważnionej

Potwierdzam wykonanie usług w miesiącu: w ilości godz.

Dziennik Realizacji Usług Opiekuńczych

Osoba objęta usługami:
(imię i nazwisko)

Osoby świadczące usługi:
(imię i nazwisko)

Telefon kontaktowy:

Inne osoby zaangażowane w opiekę (np. wolontariusz):
(imię, nazwisko, telefon)

Pracownik socjalny:
(imię, nazwisko, telefon)

Osoba do powiadomienia w nagłym wypadku:
(imię, nazwisko, telefon)

Kolejne strony powinny zawierać:

1. Wpisy osób świadczących usługi opiekuńcze potwierdzające wykonanie zleconych czynności wg schematu:
 - a) Data.
 - b) Wykonane czynności:

W wypadku realizacji zakupów na rzecz osoby starszej wpis obejmuje:

 - informację o kwocie pobranej na zakupy od osoby objętej usługą,
 - wklejony paragon za dokonane zakupy,
 - informację o kwocie podlegającej rozliczeniu z osobą objętą usługą po dokonaniu zakupów,
 - podpis osoby potwierdzający rozliczenie się osoby świadczącej usługi ze środków pieniężnych
 - c) Uwagi, spostrzeżenia, informację dot. kontaktów, wizyt.
 - d) Podpis osoby dokonującej wpisu.
2. Wpisy innych osób potwierdzające fakt monitorowania środowiska i świadczonych usług opiekuńczych.

Data:	Wykonane czynności (np. sprzątanie, zakupy, sprawy urzędowe, palenie w piecu, higiena ciała, zapewnienie posiłków, realizacja recept, umawianie wizyt lekarskich):	Uwagi	Podpis

Data:	Wykonane czynności (np. sprzątanie, zakupy, sprawy urzędowe, palenie w piecu, higiena ciała, zapewnienie posiłków, realizacja recept, umawianie wizyt lekarskich): :	Uwagi	Podpis

Data:	Wykonane czynności (np. sprzątanie, zakupy, sprawy urzędowe, palenie w piecu, higiena ciała, zapewnienie posiłków, realizacja recept, umawianie wizyt lekarskich)::	Uwagi	Podpis

Data:	Wykonane czynności (np. sprzątanie, zakupy, sprawy urzędowe, palenie w piecu, higiena ciała, zapewnienie posiłków, realizacja recept, umawianie wizyt lekarskich)::	Uwagi	Podpis

Protokół z czynności kontroli usług opiekuńczych

Data przeprowadzonej kontroli:

Miejsce przeprowadzonej kontroli: Świebodzice ul.

Imię i nazwisko osoby objętej usługami opiekuńczymi:

Imię i nazwisko osoby świadczącej usługi opiekuńcze:

W trakcie kontroli stwierdzono, że usługi opiekuńcze są świadczone w sposób:

- ☐ Zadawalający, zgodnie z zakresem i wymiarem określonym w decyzji przyznającej usługi opiekuńcze.
- ☐ Niezadawalającym

Uwagi i zastrzeżenia do świadczonych usług opiekuńczych:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(data i podpis pracownika socjalnego)

Ankieta monitorująca usługi opiekuńcze

Data wizyty pracownika OPS:

Imię i nazwisko odbiorcy usługi:

Adres (miejsce realizacji usługi): 58-160 Świebodzice ul.

Imię i nazwisko aktualnej opiekuna/ki:

Dni i godziny pracy opiekuna/ki:

Poniedziałek	Wtorek	Środa	Czwartek	Piątek	Sobota	Niedziela

Czy opiekun/ka był/a obecny/a w trakcie kontroli? *

- ☐ Tak
☐ Nie

Ocena odbiorcy usług**

1. Jak ogólnie ocenia Pani/Pan jakość świadczonych usług? Proszę wziąć pod uwagę wszystkie usługi, z których Pani/Pan korzysta:

- ☐ Bardzo dobrze ☐ Dobrze ☐ Źle ☐ Bardzo źle ☐ Trudno powiedzieć

2. Czy Pani/Pan aktualna osoba wykonująca usługi opiekuńcze jest:

a) Punktualna:

- ☐ Tak ☐ Raczej tak ☐ Raczej nie ☐ Nie ☐ Trudno powiedzieć

b) Kulturalna:

- ☐ Tak ☐ Raczej tak ☐ Raczej nie ☐ Nie ☐ Trudno powiedzieć

c) Pomocna:

- ☐ Tak ☐ Raczej tak ☐ Raczej nie ☐ Nie ☐ Trudno powiedzieć

d) Zaangażowana w wykonywanie swoich obowiązków:

- ☐ Tak ☐ Raczej tak ☐ Raczej nie ☐ Nie ☐ Trudno powiedzieć

3. Czy usługi opiekuńcze są świadczone zgodnie z decyzją przyznającą usługi (zakres, wymiar)?

- ☐ Tak
☐ Nie

☐ Trudno powiedzieć

4. Czy zakres świadczonych usług jest dla Pani/Pana wystarczający?

☐ Tak

☐ Nie

☐ Trudno powiedzieć

Jeżeli nie to proszę wskazać co jest niewystarczające:

.....
.....
.....

Jakiej usługi brakuje:

.....
.....

5. Czy ma Pani/Pan uwagi do pracy osoby wykonującej usługi opiekuńcze?

☐ Tak (jakie?

.....
.....
.....

☐ Nie

6. Co chciał/aby Pani/Pan zmienić w świadczonej usłudze opiekuńczej?

.....
.....
.....
.....

*zaznaczyć właściwe

**pytania od 1 do 6 zadajemy tym odbiorcom usług, których stan zdrowia i stopień komunikatywności pozwala na udzielenie miarodajnej odpowiedzi. Pytania te pracownik OPS odczytuje obiorcy usług, w pełnym brzemieniu i zaznacza lub zapisuje otrzymane odpowiedzi.