Zarządzenie nr D.021.22.2026
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bieruniu
z dnia 17 września 2026 r.

w sprawie: wprowadzenia zasad organizacji, świadczenia, dokumentowania, monitorowania i oceny usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.

Na podstawie art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.), art. 50b ustawy o pomocy społecznej oraz § 1–5 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), zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bieruniu zasady organizacji, świadczenia, dokumentowania, monitorowania i oceny usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, określone w niniejszym zarządzeniu oraz załącznikach do zarządzenia.

§ 2

1. Usługi opiekuńcze świadczone są na zasadach określonych w ustawie o pomocy społecznej, przepisach wykonawczych oraz decyzji administracyjnej przyznającej świadczenie.
2. Zakres i wymiar usług wynikają w szczególności z indywidualnych potrzeb osoby korzystającej z usług oraz ustaleń dokonanych w toku postępowania prowadzonego na podstawie przepisów o pomocy społecznej.
3. Usługi świadczy się z poszanowaniem dobra, godności, intymności, autonomii i prawa osoby korzystającej z usług do samostanowienia.
4. Podstawą świadczenia usług opiekuńczych jest decyzja administracyjna wydana po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego.
5. W przypadku potrzeby wykonywania usług opiekuńczych przy użyciu środków zabezpieczenia medycznego lub sprzętu medycznego, takich jak np. termometr, ciśnieniomierz, glukometr, saturator itp. ich dostarczenie osobie wykonującej usługi opiekuńcze należy do obowiązków osoby, na rzecz której ww. usługi są wykonywane.

§ 3

1. Standard usług opiekuńczych określa rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 sierpnia 2026 r. w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.
2. Szczegółowy zakres czynności wykonywanych w ramach usług opiekuńczych określa załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
3. Zakres czynności wykonywanych wobec konkretnej osoby dostosowuje się do jej potrzeb i zakresu usług określonego w decyzji administracyjnej.

§ 4

1. Osoba wykonująca usługi opiekuńcze jest zobowiązana do:

    a) wykonywania usług zgodnie z decyzją administracyjną;
    b) przestrzegania ustalonego zakresu i wymiaru usług;
    c) przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny;
    d) dokumentowania wykonanych usług;

e) niezwłocznego zgłaszania zmian w sytuacji osoby korzystającej z usług;
f) niezwłocznego zgłaszania sytuacji zagrażających zdrowiu lub bezpieczeństwu;
g) zachowania poufności informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem usług.

§ 5

1. W przypadku nieobecności osoby wykonującej usługi opiekuńcze zapewnia się zastępstwo przez osobę spełniającą wymagania określone w art. 50 ust. 4a ustawy o pomocy społecznej.
2. Zastępstwo powinno zapewniać ciągłość realizacji usług, w szczególności w sytuacjach, w których przerwanie świadczenia usług mogłoby spowodować zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa osoby korzystającej.

§ 6

1. Wykonanie usług opiekuńczych potwierdza osoba, na rzecz której są one świadczone, w sposób określony przez MOPS.
2. Do potwierdzania wykonanych usług stosuje się Kartę realizacji usług opiekuńczych, stanowiącą załącznik nr 2.
3. W przypadku gdy stan zdrowia osoby korzystającej z usług uniemożliwia jej potwierdzanie wykonanych czynności, sposób dokumentowania ustala kierownik właściwej komórki organizacyjnej, z zachowaniem możliwości zweryfikowania faktycznej realizacji usług.
4. W przypadku niezrealizowania usług opiekuńczych osoba wykonująca usługi dokumentuje przyczynę ich niezrealizowania w załączniku nr 2.
5. Pracownik wykonujący usługi jest zobowiązany do przedłożenia określonych przez kierownika dokumentów niezbędnych do prawidłowej realizacji rozliczenia usług.

§ 7

1. W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bieruniu prowadzi się monitoring świadczenia usług opiekuńczych.
2. Monitoring obejmuje w szczególności:
    a. wizyty w miejscu zamieszkania osoby korzystającej z usług;
    b. pozyskiwanie opinii osoby korzystającej z usług;
    c. w uzasadnionych przypadkach pozyskiwanie opinii członków rodziny;
    d. bieżącą analizę dokumentacji dotyczącej realizacji usług;
    e. analizę liczby niezrealizowanych godzin;
    f. analizę zmian osób wykonujących usługi;
    g. analizę skarg i zgłoszeń, w tym anonimowych.
3. Monitoring obejmuje również ocenę przestrzegania zasad bezpieczeństwa, higieny, poszanowania godności, intymności i autonomii osoby korzystającej z usług, zgodnie z § 5 rozporządzenia.
4. Wizyty monitorujące przeprowadzają pracownicy socjalni, zgodnie z potrzebami, **nie rzadziej niż raz na pół roku**.
5. Opinię osoby korzystającej z usług pozyskują pracownicy socjalni **nie rzadziej niż raz na pół roku**, o ile stan zdrowia tej osoby pozwala na wyrażenie opinii.

§ 8

1. Do dokumentowania monitoringu stosuje się:

    a) Kartę wizyty monitorującej – załącznik nr 3;

b) Formularz opinii osoby korzystającej z usług – załącznik nr 4;
c) Formularz opinii członka rodziny – załącznik nr 5;
d) Rejestr zmian osób wykonujących usługi – załącznik nr 6;
e) Rejestr skarg i zgłoszeń – załącznik nr 7;
f) Ocena świadczenia usług opiekuńczych – załącznik nr 8.

§ 9

1. Ocena świadczenia usług opiekuńczych obejmuje w szczególności:

   a) bezpieczeństwo;
   b) celowość;
   c) skuteczność;
   d) terminowość;
   e) rzetelność;
   f) adekwatność wsparcia do potrzeb osoby;
   g) zgodność realizacji usług z decyzją administracyjną;
   h) przestrzeganie zasad określonych w § 4 rozporządzenia.

2. Przy ocenie uwzględnia się również wnioski przeprowadzonego monitoringu.
3. Do oceny stosuje się Arkusz oceny świadczenia usług opiekuńczych, stanowiący załącznik nr 8.

§ 10

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podejmuje się działania adekwatne do ich rodzaju i stopnia.
2. Działania mogą obejmować w szczególności:

   a) rozmowę wyjaśniającą;
   b) wydanie zaleceń;
   c) zmianę organizacji świadczenia usług;
   d) zmianę osoby wykonującej usługi;
   e) zwiększenie częstotliwości monitoringu;
   f) ponowne rozpoznanie sytuacji osoby korzystającej;
   g) podjęcie działań przewidzianych w przepisach prawa.

3. Poważne nieprawidłowości dotyczące bezpieczeństwa osoby korzystającej zgłasza się niezwłocznie kierownikowi właściwej komórki organizacyjnej.

§ 11

1. Pracownik odpowiedzialny za organizację usług dokonuje bieżącej analizy informacji dotyczących realizacji usług.
2. Co najmniej raz w roku sporządza się zbiorcze podsumowanie monitorowania i oceny usług opiekuńczych.
3. Podsumowanie zawiera w szczególności:

   a) liczbę osób korzystających z usług;
   b) liczbę zrealizowanych i niezrealizowanych godzin;
   c) liczbę zmian osób wykonujących usługi;
   d) liczbę skarg i zgłoszeń;

e) najczęściej występujące problemy;
f) podjęte działania naprawcze;
g) wnioski dotyczące poprawy jakości usług.

§ 12

Dokumentację dotyczącą świadczenia i monitorowania usług przechowuje się zgodnie z przepisami kancelaryjno-archiwalnymi, przepisami o ochronie danych osobowych oraz obowiązującą w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bieruniu instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt.

§ 13

1. Zobowiązuję pracownika Działu Usług Społecznych i Administracji do przekazania niniejszego zarządzenia osobom odpowiedzialnym za organizowanie pracy w poszczególnych komórkach organizacyjnych MOPS oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach.
2. Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych do zapoznania z treścią niniejszego zarządzenia podległych pracowników.

§ 14

Z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia nie stosuje się dotychczasowych wewnętrznych zasad organizacji usług opiekuńczych w zakresie uregulowanym niniejszym zarządzeniem.

§ 15

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 października 2026 r.

Elektronicznie podpisany przez:

Bogusława Miernik

Data:
2026-9-17 14:1:47

Załącznik nr 1

STANDARD I ZAKRES CZYNNOŚCI W RAMACH USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Zakres należy zawsze dostosować do indywidualnej sytuacji osoby i decyzji administracyjnej.

I. Zaspokajanie codziennych potrzeb życiowych

W szczególności:

1. ubieranie i zmiana odzieży oraz bielizny osobistej;
2. przygotowanie prostych posiłków, w tym jednego gorącego, z uwzględnieniem zalecanej diety;
3. pomoc przy spożywaniu posiłków, karmieniu i pojeniu;
4. ścielenie łóżka i zmiana pościeli;
5. porządkowanie i sprzątanie w niezbędnym zakresie;
6. czyszczenie urządzeń codziennego użytku i urządzeń sanitarnych;
7. wynoszenie śmieci;
8. przynoszenie wody i opału;
9. ogrzewanie pomieszczeń przy użyciu dostępnego urządzenia grzewczego, w tym palenie w piecu i wybieranie popiołu, z uwzględnieniem preferencji osoby, na rzecz której świadczone są usługi, w zakresie temperatury;
10. dokonywanie niezbędnych zakupów lub towarzyszenie podczas zakupów lub podczas korzystania z usług w sklepach, aptekach, punktach usługowych lub gastronomicznych położonych najbliżej miejsca zamieszkania osoby, na rzecz której są świadczone usługi opiekuńcze, a także dostarczanie pomocy rzeczowej;
11. utrzymywanie w czystości i sprawności sprzętu ułatwiającego codzienne funkcjonowanie, takiego jak wózek, balkonik, podnośnik, kule;
12. pranie odzieży i pościeli, niezbędne ich prasowanie, oddawanie i odbieranie rzeczy z pralni;
13. towarzyszenie w załatwianiu spraw związanych z procesem leczenia lub rehabilitacji i profilaktyki zdrowotnej;
14. towarzyszenie w załatwianiu spraw urzędowych i płaceniu rachunków;
15. pomoc przy zmianie pozycji ciała, w tym przesiadanie się z łóżka lub na łóżko, z krzesła lub na krzesło, ułożenie się w łóżku, usadzenie w wózku;
16. pomoc w korzystaniu ze sprzętu rehabilitacyjnego i przedmiotów ortopedycznych, innych wyrobów medycznych lub środków pomocniczych niewymagających specjalistycznej wiedzy i kompetencji.

Zakres ten odpowiada standardowi określonemu w § 2 rozporządzenia.

II. Opieka higieniczna

W szczególności:

1. toaleta poranna i wieczorna;
2. golenie maszynką do golenia;
3. czesanie;
4. higiena jamy ustnej i uszu;
5. toaleta osoby leżącej w łóżku;
6. kąpiel i mycie głowy;
7. pielęgnacja niezmienionych chorobowo paznokci rąk i nóg;
8. pomoc w korzystaniu z toalety i naczyń sanitarnych;

9. zmiana pieluchomajtek i wkładów higienicznych;
10. czynności zapobiegające odleżynom i odparzeniom.

III. Zalecona przez lekarza pielęgnacja wynikająca z wystawionego przez lekarza dokumentu w formie np. recepty, zaświadczenia

Wyłącznie w zakresie niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji:

1. przygotowanie i przyjmowanie leków;
2. smarowanie i zmiana drobnych opatrunków;
3. pomiar temperatury;
4. pomiar tętna;
5. pomiar ciśnienia;
6. pomiar glikemii;
7. pomiar saturacji;
8. obserwacja stanu zdrowia;
9. reagowanie adekwatnie do potrzeb w razie pogorszenia stanu zdrowia.

IV. Kontakty z otoczeniem

1. pomoc w przebywaniu na świeżym powietrzu;
2. towarzyszenie podczas spacerów;
3. rozmowy;
4. pomoc w kontaktach z rodziną;
5. pomoc w kontaktach ze społecznością lokalną;
6. pomoc w korzystaniu ze środków komunikacji;
7. pomoc w czytaniu prasy i książek;
8. pomoc w wymianie książek w bibliotece;
9. towarzyszenie w drodze do instytucji kultury i rekreacji oraz podczas pobytu w nich.

V. Czynności wykonywane w ramach usług opiekuńczych nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających kwalifikacji zawodów medycznych.

Załącznik nr 2

KARTA REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Imię i nazwisko osoby korzystającej: .....
Nr decyzji: .....
Okres: .....
Osoba wykonująca usługi: .....

Data	Godzina wejścia	Godzina wyjścia	Liczba godzin	Sposób i zakres realizacji usług opiekuńczych	Potwierdzenie wykonania usług

Suma wykonanych godzin usług opiekuńczych w miesiącu ……

Liczba niezrealizowanych godzin usług opiekuńczych w miesiącu ……

Odmowa wykonania usług nastąpiła ze strony osoby korzystającej – TAK/NIE

Powód niezrealizowania godzin usług opiekuńczych:

……

……

Podpis osoby wykonującej usługi: .....

Załącznik nr 3

KARTA WIZYTY MONITORUJĄCEJ

Data wizyty: .....
Osoba korzystająca z usług: .....
Osoba przeprowadzająca wizytę: .....

1. Faktyczna realizacja usług:

Element	Tak	Nie	Uwagi
Usługi są faktycznie realizowane	☐	☐	
Zakres odpowiada decyzji	☐	☐	
Wymiar odpowiada decyzji	☐	☐	
Usługi realizowane są terminowo, rzetelnie	☐	☐	
Dokumentacja jest prowadzona prawidłowo	☐	☐	

2. Ocena bezpieczeństwa:

Element	Tak	Nie	Uwagi
Czy przestrzegane są zasady higieny?	☐	☐	
Czy osoba korzystająca z usług czuje się bezpiecznie?	☐	☐	
Czy szanuje się intymność i godność osobistą?	☐	☐	
Czy szanuje się autonomię?	☐	☐	

3. Ocena adekwatności świadczonego wsparcia :

☐ pozostaje bez zmian
☐ wymaga ponownej analizy

4. **Ocena końcowa :**

☐ pozytywna
☐ negatywna

5. **Wnioski :** Na podstawie monitorowania stwierdzono zgodność/brak zgodności realizowanych usług opiekuńczych z ustalonym zakresem i aktualnymi potrzebami osoby korzystającej.

Podpis osoby korzystającej: .....

Podpis pracownika: .....

Załącznik nr 4

OPINIA OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z USŁUG

Data wizyty: .....
Osoba korzystająca z usług: .....
Osoba przeprowadzająca wizytę: .....

Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź:

Pytanie	Tak	Nie
Czy usługi są wykonywane zgodnie z ustaleniami?	☐	☐
Czy opiekun przychodzi w ustalonym czasie?	☐	☐
Czy zakres pomocy odpowiada Pani/Pana decyzji?	☐	☐
Czy usługi są realizowane terminowo i rzetelnie?	☐	☐
Czy Pani/Pana godność i intymność są respektowane?	☐	☐
Czy sposób świadczenia usług jest odpowiedni?	☐	☐
Czy czuje się Pani/Pan bezpiecznie?	☐	☐
Czy przestrzegane są zasady higieny?	☐	☐
Czy Pani/Pana prawo do samostanowienia w podejmowaniu decyzji i samostanowienia jest respektowane?	☐	☐

Podpis osoby korzystającej: .....

Podpis pracownika: .....

Załącznik nr 5

OPINIA CZŁONKA RODZINY

Data wizyty: .....
Osoba korzystająca z usług: .....
Osoba udzielająca opinii: .....
Pokrewieństwo: .....
Osoba przeprowadzająca wizytę: .....

Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź:

Pytanie	Tak	Nie	Nie wiem
Czy usługi są wykonywane zgodnie z ustaleniami?	☐	☐	☐
Czy opiekun przychodzi w ustalonym czasie?	☐	☐	☐
Czy zakres pomocy odpowiada decyzji?	☐	☐	☐
Czy usługi są realizowane terminowo i rzetelnie?	☐	☐	☐
Czy godność i intymność są respektowane?	☐	☐	☐
Czy sposób świadczenia usług jest odpowiedni?	☐	☐	☐
Czy osoba korzystająca z usług czuje się bezpiecznie?	☐	☐	☐
Czy przestrzegane są zasady higieny?	☐	☐	☐
Czy prawo do samostanowienia w podejmowaniu decyzji i samostanowienia jest respektowane?	☐	☐	☐

Podpis członka rodziny: .....

Podpis pracownika: ……

Załącznik nr 6

REJESTR ZMIAN OSÓB WYKONUJĄCYCH USŁUGI

Lp.	Osoba korzystająca	Osoba dotychczas wykonująca usługi	Nowa osoba	Data zmiany	Przyczyna	Uwagi

Załącznik nr 7

REJESTR SKARG I ZGŁOSZEŃ

Lp.	Data	Sposób zgłoszenia	Osoba/anonimowe	Przedmiot	Podjęte działania	Wynik	Data zakończenia

Załącznik nr 8

OCENA ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Rok: .....

1. Liczba osób korzystających z usług: .....
2. Liczba godzin zrealizowanych: .....
3. Liczba godzin niezrealizowanych: .....
4. Liczba zmian osób wykonujących usługi: .....
5. Liczba wizyt monitorujących: .....
6. Liczba pozyskanych opinii osób korzystających: .....
7. Liczba opinii członków rodzin: .....
8. Liczba skarg i zgłoszeń: .....
9. Liczba zgłoszeń anonimowych: .....
10. Liczba stwierdzonych nieprawidłowości: .....
11. Liczba podjętych działań naprawczych: .....

Wnioski:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

sporządził

.....

zatwierdził