

## Standardy usług opiekuńczych świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania

### PREAMBUŁA

Wdrożenie standardu usług opiekuńczych dla osób starszych świadczonych w miejscu zamieszkania ma na celu ujednoczenie i uporządkowanie oferty wsparcia i pomocy w tym zakresie przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Zbąszynku oraz stanowi narzędzie w kształtowaniu lokalnej polityki wsparcia osób starszych i niepełnosprawnych na terenie Gminy Zbąszynek.

### POSTANOWIENIA WSTĘPNE

#### § 1

Ilekroć w niniejszych standardach jest mowa o:

1. **OPS** – należy przez to rozumieć Ośrodek Pomocy Społecznej w Zbąszynku,
2. **PS** – pracownik socjalny,
3. **OS** – osoba starsza,
4. **R** – rodzina,
5. **Usługa** – usługa opiekuńcza wobec osoby starszej, świadczona w miejscu zamieszkania, na poziomie minimalnym,
6. **Ustawa** – ustawa o pomocy społecznej.

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 2

1. Usługi opiekuńcze to niepieniężne świadczenie z pomocy społecznej, obejmujące pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem osobie starszej, która wymaga pomocy innych osób w tym zakresie.

2. Zakres usług opiekuńczych oraz ilość godzin uzależnione są od stanu zdrowia osoby starszej, jej sytuacji rodzinnej i materialnej, sprawności psychofizycznej, oraz możliwości wsparcia i udzielenia pomocy ze strony rodziny i środowiska.

## **CEL USŁUG I ZAKŁADANE EFEKTY**

### **§ 3**

1. Usługi opiekuńcze świadczone dla osób starszych w miejscu zamieszkania mają na celu umożliwienie tym osobom funkcjonowania w dotychczasowym środowisku, pomimo ograniczeń w samodzielnym zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb oraz barier w integracji ze środowiskiem. Poprzez odpowiednie wsparcie w formie usług opiekuńczych powyższe ograniczenia oraz bariery powinny być niwelowane oraz powinny przyczynić się do zachowania dotychczasowego lub podnoszenia poziomu życia osób starszych.

Usługi opiekuńcze świadczone są adekwatnie do rozpoznanych potrzeb, zakładają udział osoby starszej podczas wykonywania poszczególnych czynności wchodzących w zakres usług oraz zakładają ścisłą współpracę podczas usług z najbliższym otoczeniem osoby starszej.

2. Efektem usług opiekuńczych jest:

- poprawa sprawności fizycznej osoby starszej lub utrzymanie na dotychczasowym poziomie, dobra kondycja psychiczna oraz integracja ze społecznością adekwatnie do indywidualnych możliwości i potrzeb;
- utrzymanie stabilnego stanu zdrowia;
- uniknięcie powikłań związanych z hospitalizacją, długotrwałą lub przewlekłą chorobą;
- uniknięcie powikłań wynikających z długotrwałego unieruchomienia (odparzenia, odleżyny, przykurcze, powikłania układu: oddechowego, pokarmowego, krążenia);
- kompensowanie ograniczonej zdolności do samodzielnego poruszania się przy pomocy osoby drugiej;
- poprawa samopoczucia;
- podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności;
- podtrzymanie lub zwiększenie aktywności;
- zmniejszenie izolacji społecznej.

## PROCEDURA CZYNNOŚCI DOTYCZĄCYCH USTALANIA ZAKRESU USŁUG OPIEKUŃCZYCH

### § 4

Procedura przyznawania i ustalania odpłatności za usługi opiekuńcze dla osób starszych świadczonych w miejscu zamieszkania obejmuje:

1. Przyjęcie zgłoszenia dotyczącego udzielenia pomocy (pisemny wniosek o przyznanie usług opiekuńczych lub pisemne potwierdzenie ustnego/telefonicznego/mailowego zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy – notatka służbowa);

2. Przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego:

1) Wywiad środowiskowy przeprowadza się niezwłocznie od przyjęcia zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy.

2) W trakcie wywiadu kompletuje się dokumenty istotne z punktu widzenia określenia zasadności przyznania usług opiekuńczych, w szczególności:

a) zaświadczenie lekarskie wydane przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej stwierdzające, iż osoba ubiegająca się o przyznanie usług opiekuńczych wymaga pomocy innych osób;

b) kserokopię orzeczenia o niepełnosprawności (w przypadku posiadania orzeczenia).

3) Podczas wywiadu środowiskowego dotyczącego przyznania usług opiekuńczych należy ustalić imiona i nazwiska, adresy zamieszkania osób zobowiązanych do alimentacji (małżonka, zstępnych i wstępnych) oraz zakres pomocy udzielanej przez te osoby. Osoba ubiegająca się o przyznanie usług opiekuńczych powinna otrzymać wyczerpującą informację na temat zasad ponoszenia odpłatności za usługi opiekuńcze.

3. Dokonanie analizy sytuacji osoby ubiegającej się o wsparcie:

a) po zgromadzeniu wszystkich wymaganych dokumentów, pracownik socjalny analizując sytuację rodzinną i zdrowotną osoby ubiegającej się o przyznanie usług opiekuńczych dokonuje:

- oceny sytuacji życiowej, w tym ustala możliwość wykorzystania własnych zasobów i uprawnień;
- ustala zasadność przyznania usług opiekuńczych;

b) na podstawie oceny sytuacji życiowej osoby starszej pracownik socjalny zobowiązany jest do przygotowania informacji obejmującej, m.in:

- indywidualny zakres usług opiekuńczych, opracowany z udziałem osoby starszej,

- wymiar usług (ilość godzin w tygodniu , wyznaczenie dni tygodnia świadczenia usług);
  - zakres i formy pracy socjalnej, z wykorzystaniem dostępnych narzędzi pracy socjalnej;
- c) przy ustalaniu wymiaru godzin i zakresu świadczonych usług opiekuńczych pracownik socjalny powinien uwzględnić w szczególności:
- rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną OS,
  - warunki mieszkaniowe OS,
  - sytuację rodzinną i materialną OS,
  - uwarunkowania środowiskowe OS (w tym miejsce zamieszkania),
  - wydolność opiekuńczą rodziny OS;

Zakres przyznanych usług powinien być adekwatny do stanu zdrowia osoby starszej oraz jej sytuacji rodzinnej.

- d) Pracownik socjalny podczas wywiadu środowiskowego dokonuje analizy i oceny sytuacji życiowej członków rodziny w zakresie możliwości wsparcia OS.

4. Na podstawie zebranych przez pracownika socjalnego dokumentów kierownik OPS wydaje niezwłocznie decyzję o przyznaniu usług opiekuńczych (bądź decyzję o odmowie), która zawiera w szczególności:

- a) oznaczenie organu wydającego decyzję oraz datę i miejsce jej wydania,
- b) oznaczenie adresata lub adresatów decyzji,
- c) podstawę prawną z przywołaniem konkretnych przepisów prawa,
- d) rozstrzygnięcie, zawierające w szczególności:
  - zasady przyznania (zakres świadczonych usług, czas trwania);
  - zasady odpłatności adekwatne do przyznanej pomocy oraz tryb ich pobierania;
  - zasady częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również tryb ich pobierania;
- e) uzasadnienie faktyczne i prawne przyznania lub odmowy przyznania usług;
- f) pouczenie o przysługującym prawie do odwołania podpis osoby uprawnionej do reprezentowania organu (imię i nazwisko) wraz z podaniem stanowiska służbowego;
- g) zmiana decyzji dotyczącej zwiększenia lub zmniejszenia liczby godzin usług opiekuńczych następuje w przypadku zmiany sytuacji rodzinnej i dochodowej,

- pogorszenia lub polepszenia stanu zdrowia osoby starszej oraz w związku z wynikami okresowego monitoringu realizacji usługi;
- h) zmiana decyzji w części dotyczącej odpłatności następuje w przypadku zmiany dochodu klienta lub jego sytuacji rodzinnej, zgodnie z zasadami zawartymi w ustawie o pomocy społecznej;
  - i) informacje niezbędne do wykonania usług przekazuje się osobie świadczącej usługi opiekuńcze.

Wydanie decyzji następuje niezwłocznie po zebraniu kompletu dokumentów stanowiących podstawę przyznania lub odmowy przyznania usług opiekuńczych.

5. Postępowanie dodatkowe w sprawie ustalania rodzaju i zakresu usług opiekuńczych oraz odpłatności:

- a) w przypadku ubiegania się o przyznanie usług opiekuńczych dla członka rodziny kierownik OPS może w drodze umowy ustalić z małżonkiem, zstępnymi lub wstępnymi rodzaj i zakres świadczonej przez nich pomocy na rzecz osoby ubiegającej się o przyznanie świadczenia zgodnie z art. 103 ust.1 ustawy o pomocy społecznej. Przedmiotem umowy jest dobrowolne zobowiązanie się do świadczenia pomocy w formie pieniężnej lub w naturze na rzecz osoby starszej ubiegającej się o przyznanie usług opiekuńczych;
- b) umowę przygotowaną przez pracownika socjalnego podpisuje kierownik OPS oraz wyżej wymienione osoby zobowiązane do alimentacji.

Postępowanie dodatkowe przeprowadza się w szczególnie uzasadnionych przypadkach, tj. gdy dana osoba powinna zostać niezwłocznie objęta formą pomocy usługowej ze względu na sytuację zdrowotną lub społeczną.

## REALIZACJA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

### § 5

#### 1. ZAKRES USŁUG OPIEKUŃCZYCH

1) **Zakres przestrzenny usług opiekuńczych.** Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez OPS na terenie gminy Zbąszynek. Realizacja usług opiekuńczych odbywa się w miejscu zamieszkania osoby starszej i w jej najbliższym otoczeniu. W uzasadnionych wypadkach wybrane

usługi mogą być świadczone w miejscu czasowego pobytu osoby starszej na terenie gminy, w szczególności w miejscu zamieszkania członka rodziny, u którego osoba starsza przebywa czasowo.

**2) Zakres podmiotowy usług opiekuńczych.** Wsparcie w formie usług opiekuńczych przysługuje:

- a) starszej osobie samotnej, która wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, pomimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości;
- b) starszej osobie samotnie gospodarującej, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości;
- c) osobie starszej w rodzinie, gdy wymaga pomocy innych osób, a rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości.

**3) Zakres rzeczowy usług opiekuńczych** świadczonych w miejscu zamieszkania obejmuje różnorodne czynności o charakterze wspomagającym, opiekuńczym i pielęgnacyjnym. Przyznając usługi opiekuńcze osobie starszej OPS ustala indywidualny zakres usług ze wskazaniem konkretnych czynności, biorąc pod uwagę w szczególności:

- a) konieczność zaspokojenia niezbędnych potrzeb oraz inne uzasadnione potrzeby osoby starszej, odpowiadające celom i mieszczące się w możliwościach OPS,
- b) sytuację socjalno-bytową (w tym warunki mieszkaniowe) i rodzinną osoby starszej (np. osoba samotna, wydolność opiekuńcza rodziny osoby starszej),
- c) rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną osoby starszej,
- d) możliwości wykorzystania uprawnień i zasobów osoby starszej i jej otoczenia (np. pomoc sąsiedzka, wolontariat).

## 2. OBOWIĄZKOWY ZAKRES CZYNNOŚCI

1) Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:

- a) Czynności żywieniowe:
  - przygotowanie lub dostarczenie posiłków oraz produktów żywnościowych na pozostałą część dnia, z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności;
  - pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie osoby starszej, o ile wymaga tego jej stan zdrowia;
- b) Czynności gospodarcze:

- sprzątanie, w tym: utrzymywanie w czystości najbliższego otoczenia osoby starszej (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych), utrzymywanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych, wynoszenie śmieci, mycie okien;
- utrzymywanie w czystości naczyń stołowych i kuchennych;
- utrzymywanie w czystości sprzętu pomocniczego ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek inwalidzki, balkonik, podnośnik);
- przynoszenie opału, palenie w piecu;
- robienie zakupów;
- pranie odzieży, bielizny pościelowej, niezbędne prasowanie.

c) Czynności organizacyjne:

- ustalanie wizyt lekarskich oraz towarzyszenie osobie starszej podczas wizyt, jeżeli zachodzi taka potrzeba;
- realizacja recept lekarskich;
- załatwianie spraw urzędowych lub towarzyszenie podczas wizyt w urzędach lub innych instytucjach i organizacjach;
- pomoc w czynnościach regulowania opłat;
- pomoc w organizacji czasu wolnego;
- zgłaszanie do naprawy urządzeń i instalacji domowych;

d) Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb osoby starszej.

2) Opieka higieniczna, w tym czynności:

a) utrzymanie higieny, obejmujące:

- mycie ciała, mycie głowy, kąpiel;
- czesanie;
- obcinanie paznokci;
- golenie;
- pomoc w załatwianiu potrzeb fizjologicznych;
- układanie osoby chorej w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji;
- zapobieganie powstaniu odleżyn lub odparzeń;
- zmiana pielucho-majtek;
- czyszczenie protez zębowych.

b) zmiana bielizny osobistej i pościelowej;

- c) sianie łóżka;
- d) w uzasadnionych przypadkach inne czynności wynikające z indywidualnych zaleceń lekarskich, które stanowią uzupełnienie pielęgniarskiej opieki środowiskowej.

3) Pielęgnacja zalecona przez lekarza:

a) czynności pielęgnacyjne:

- oklepywanie;
- stosowanie okładów i kompresów;
- zmiana opatrunków.

b) podawanie leków drogą doustną, doodbytniczą, wziewną (inhalacje) lub przez skórę (wcieranie);

c) mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru itp.;

d) inne czynności wynikające z indywidualnych zaleceń lekarskich uzupełniające w stosunku do pielęgniarskiej opieki środowiskowej.

4) Zapewnienie kontaktów z otoczeniem, w tym:

- a) inicjowanie oraz ułatwianie kontaktu z rodziną i środowiskiem lokalnym;
- b) organizowanie wyjść osoby starszej z miejsca zamieszkania;
- c) pomoc w zaspokajaniu potrzeb duchowych, w tym religijnych;
- d) pomoc w zaspokojeniu potrzeb kulturalnych, sportowych i rekreacyjnych;
- e) inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb osoby starszej.

### 3. WARUNKI REALIZACJI USŁUG

1) **Warunki materialne** niezbędne do zapewnienia realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania osoby starszej zapewnia podopieczny i jego rodzina. Niezależnie od sytuacji materialnej osoby starszej, usługa musi być realizowana z dostosowaniem do indywidualnych warunków.

Dla standardu podstawowego należy:

- a) stan sanitarny lokalu umożliwiający świadczenie usług opiekuńczych;
- b) wyposażenie niezbędne do wykonania zleconych czynności opiekuńczych, w szczególności:
  - podstawowe sprzęty gospodarstwa domowego;
  - miska, myjka, ręczniki, rękawiczki;
  - środki czystości i przybory toaletowe;
  - środki kosmetyczne, materiały higieniczne, preparaty pielęgnacyjne.

- niezbędne środki pomocnicze, w tym pielucho-majtki, wkładki urologiczne, podkłady zabezpieczające pościel i łóżko (wg potrzeb).

2) **Warunki żywieniowe.** W miarę swoich możliwości osoba starsza powinna spożywać posiłki i napoje samodzielnie, siedząc przy stole. W zależności od rodzaju niesprawności należy stosować sprzęt pomocniczy: specjalistyczne kubki, pojniki, serwetki gumowe, stoliki przyłóżkowe, sztuczne mające kształty dostosowane do potrzeb osób z przykurczami lub porażeniami dłoni. Na ich trzonki mogą być nakładane nasadki kompensujące nieumiejętność wykonania precyzyjnego chwytu. Przy udzielaniu pomocy opiekunka stosuje zasadę aktywizującą, polegającą na wzmacnianiu samodzielności podopiecznego i w efekcie jego niezależności oraz indywidualnego podejścia do osoby starszej. W przypadku osób samotnych wskazane jest, aby określony w decyzji czas pracy opiekunki podzielić na dwa lub trzy wejścia do osoby starszej, np. w porze śniadania, obiadu i kolacji.

#### 4. KWALIFIKACJE OSÓB ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI OPIEKUŃCZE.

##### 1) Kwalifikacje wymagane przy zatrudnieniu:

###### a) standard obowiązkowy:

- ukończone min. 50 godzinne szkolenie, którego cele i treści kształcenia są zgodne z zapisami ujętymi w bloku programowym „OPIEKUŃCZY” w Podstawie programowej kształcenia w zawodzie opiekun osoby starszej, określonej przez Ministerstwo Edukacji Narodowej;
- ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej;
- udokumentowana praktyka w świadczeniu usług opiekuńczych (w tym wolontarystyczna) w wymiarze min. 80 godzin odbyta w jednostkach świadczących tego typu usługi (również w ośrodkach wsparcia, domach pomocy społecznej, rodzinnych domach pomocy, hospicjach).

###### b) standard optymalny:

- dyplom w zawodzie: opiekun osoby starszej, opiekunka środowiskowa, opiekun medyczny, asystent osoby niepełnosprawnej, asystent medyczny, pielęgniarka, opiekun w domu pomocy społecznej;
- ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.

##### 2) Ustawiczne doskonalenie zawodowe osób świadczących usługi opiekuńcze obejmuje:

- a) kursy specjalistyczne przydatne podczas świadczenia czynności opiekuńczych, w tym:
- obsługa sprzętu specjalistycznego (wózki inwalidzkie elektryczne i mechaniczne, schodołazy, podnośniki, aparaty pomiarowe itp.);
  - uzupełnianie wiedzy z zakresu bhp;
  - dietetyka wieku starszego i w poszczególnych chorobach somatycznych;
  - praca z osobami niewidomymi, niedosłyszącymi i głuchymi oraz z innymi niepełnosprawnościami;
- b) pogłębianie wiedzy i umiejętności, poznanie nowych technik i metod pracy z osobami starszymi- w tym z chorobą Alzheimera, Parkinsona i innymi zespołami otępiennymi.
- 3) W przypadku dotychczas zatrudnionych osób świadczących usługi opiekuńcze wymagane kwalifikacje należy uzupełnić w okresie 3 lat od momentu wejścia w życie niniejszego zarządzenia.

## 5. OBOWIĄZKI OSÓB ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI OPIEKUŃCZE

- 1) Osoba realizująca usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:
- a) świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez zleceniodawcę;
- b) przestrzegania zasad etycznych;
- c) zachowania tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat osoby starszej korzystającej z usług (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), jej rodziny i otoczenia;
- d) dbałości o dobro osoby starszej korzystającej z usług, w tym o jej mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jej mieszkania, a także udostępniania powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami kluczy do mieszkania;
- e) przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z osobą starszą korzystającą z usług oraz jej rodziną, w tym stosowania zwrotów grzecznościowych, o ile osoby te nie wyraziły woli zwracania się do nich w inny sposób;
- f) przestrzegania przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych;
- g) używania jednorazowych rękawiczek podczas wykonywania czynności, przy których dochodzi do kontaktu z materiałem biologicznym.

h) posiadania i okazywania podczas wykonywania obowiązków służbowych legitymacji lub identyfikatora wystawionego przez OPS oraz urzędowego dokumentu potwierdzającego tożsamość (wzór legitymacji stanowi załącznik nr 8);

i) niezwłocznego informowania swojego przełożonego o:

- braku możliwości świadczenia usług, np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu, nagłego zdarzenia losowego;
- braku możliwości wejścia do mieszkania osoby starszej objętej usługami
- czasowej rezygnacji osoby starszej z usług (np. ze względu na jej wyjazd lub przyjazd rodziny);

j) rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od osoby starszej korzystającej z usług z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków – tego samego dnia, na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty;

k) nie obarczania osoby starszej korzystającej z usług osobistymi problemami, w tym przestrzegania szanowania woli osoby starszej korzystającej z usług w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych;

l) dokumentowania wykonania usług w dzienniku czynności opiekuńczych;

m) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką środowiskową przy opracowaniu i realizacji indywidualnego planu pracy z osobą starszą;

n) godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim;

o) uprzejmości i życzliwości w kontaktach z osobami starszymi;

p) przestrzegania zasady zachowań etycznych, a w szczególności osoba świadcząca usługi opiekuńcze:

- nie czerpie korzyści materialnych lub osobistych z tytułu wykonywanej pracy;
- 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 osoby starszej oraz własnej;
- nie przyjmuje żadnych nieetycznych zobowiązań;
- rozwija swoje kompetencje i wiedzę zawodową, potrzebne do wykonywania swoich obowiązków, a pracodawca stwarza jej do tego możliwości.

2) Osoby świadczące usługi opiekuńcze dla osób starszych powinny działać zgodnie z zasadami:

- praworządności;
- bezstronności i bezinteresowności;
- obiektywności;
- uczciwości i rzetelności;
- odpowiedzialności.

## 6. 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.

4) Osoby świadczące usługi opiekuńcze mają prawo do przydziału odzieży i obuwia roboczego oraz do rekompensaty za pranie odzieży ochronnej, zgodnie z Regulaminem Pracy Ośrodka Pomocy Społecznej w Zbąszynku.

## **MONITORING I EWALUACJA USŁUG OPIEKUŃCZYCH**

### § 6

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:

- wybór skutecznych działań oraz testowanie nowych rozwiązań;
- ocenę skuteczności, efektywności, odpowiedniości, użyteczności oraz trwałości efektów zrealizowanych usług;
- potwierdzenie faktu, iż 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:

- a) bieżącą wymianę informacji pomiędzy pracownikiem socjalnym, osobą starszą i jej rodziną oraz opiekunką, nie rzadziej niż 1 raz w miesiącu;
- nadzór nad realizacją usług zgodnie ze zleceniem przez upoważnionego pracownika nie rzadziej niż 1 raz w miesiącu;
  - wizyty monitorujące – przeprowadzane przez pracownika socjalnego, co najmniej 1 raz w miesiącu przez pierwszy kwartał, co najmniej 1 raz na pół roku po pierwszym kwartale świadczenia usług;
  - analizę i sprawdzanie terminowości realizacji harmonogramów pracy opiekunek, przez upoważnionego pracownika, co najmniej raz w miesiącu ;
  - analizę skuteczności realizacji usług opiekuńczych – formułowanie wniosków do dalszej pracy.

## **NARZĘDZIA STANDARDÓW USŁUG OPIEKUŃCZYCH**

### **§ 7**

Standardy usług opiekuńczych wprowadzone w Ośrodku Pomocy Społecznej w Zbąszynku zawierają wykaz dokumentów do stosowania w poszczególnych fazach świadczenia usług.

1. W fazie diagnozy i przyznawania usług opiekuńczych osobie starszej stosuje się:
  - a) wywiad środowiskowy jako podstawowe i obowiązkowe narzędzie,
  - b) kontrakt socjalny z osobą starszą i jej rodziną/otoczeniem.
2. W procesie przyznania usług opiekuńczych stosuje się:
  - a) zaświadczenie lekarskie kierowane do OPS celem przyznania usług opiekuńczych jako niezbędny załącznik do wywiadu środowiskowego (załącznik 1),
  - b) indywidualny zakres usług opiekuńczych – dokument sporządzany przez pracownika socjalnego z udziałem osoby starszej oraz realizatora usługi, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron (załącznik 2). Zakres czynnościowy jest dookreślany indywidualnie.
2. W fazie organizacji i realizacji usługi stosuje się :
  - a) zbiorczy harmonogram świadczenia usług opiekuńczych w formie miesięcznego zestawienia obejmującego wszystkie osoby świadczące usługi opiekuńcze ( załącznik nr 3),

- b) harmonogram świadczenia usług opiekuńczych – indywidualny dokument służący planowaniu i weryfikacji czasu pracy poszczególnych osób świadczących usługi (załącznik 4),
- c) Karta pracy osoby świadczącej usługi – dokument stanowiący ewidencję czasu pracy osoby świadczącej usługi u poszczególnych OS (załącznik 5),
  
- d) Dziennik czynności opiekuńczych – dokument stanowiący ewidencję wykonywanych czynności opiekuńczych, w tym rozliczeń finansowych z osobą starszą, np. w związku z dokonanymi zakupami lub opłatą rachunków - wklejanie paragonów, potwierdzonych przez osobę starszą (załącznik 6).

3. W fazie monitoringu i ewaluacji realizacji usługi obowiązują:

- a) formularz oceny realizacji usług opiekuńczych (załącznik 7),
- b) ankieta monitorująca (załącznik 8).

Pieczęć ZOZ:

..... , dnia.....

## ZAŚWIADCZENIE LEKARSKIE KIEROWANE DO OPS CELEM PRYZNANIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Imię i nazwisko pacjenta:

..... Wiek: ..... lat

Adres zamieszkania:

.....

Diagnoza – rozpoznanie:

.....

.....

Konieczność stosowania diety:

nie  tak – jakiej?

.....

.....

Zdolność pacjenta do poruszania się:

po mieszkaniu:

zdolny do poruszania się samodzielnie bez  
użycia

lub z użyciem sprzętu ortopedycznego

zdolny do poruszania się z pomocą innych  
osób

niezdolny do poruszania się

w środowisku:

zdolny do poruszania się samodzielnie bez  
użycia

lub z użyciem sprzętu ortopedycznego

zdolny do poruszania się z pomocą innych osób   
niezdolny do poruszania się

Zalecane czynności pielęgnacyjne:

układanie chorego w łóżku, pomoc przy zmianie pozycji ciała,  opróżnianie cewnika,

podawanie leków,  pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo: smarowanie, wykonywanie i  
zmiana drobnych opatrunków, zakładanie kompresów i okładów,  mierzenie temperatury ciała, tętna,  
ciśnienia,  oklepywanie,  inhalacje.

Pieczęć i podpis lekarza:

Zgodnie art. 50 ust.5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej

**Ośrodek pomocy społecznej, przyznając usługi opiekuńcze, ustala ich zakres, okres i miejsce świadczenia.**

## INDYWIDUALNY ZAKRES USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Imię i nazwisko osoby starszej:

.....

Adres zamieszkania:

.....

Sytuacja rodzinna:             osoba samotna/samotnie gospodarująca  
     posiadająca rodzinę zamieszkałą w danej miejscowości lub okolicach  
     zamieszkująca z rodziną/inną osobą

Lp.	Zakres usług	Osoba poruszająca się samodzielnie	Osoba poruszająca się z pomocą innych osób	Osoba niezdolna do poruszania się
<b>I</b>	<b>Pomoc w zaspokojeniu codziennych potrzeb życiowych</b>			
1	Czynności żywieniowe:			
	• przygotowanie posiłków (w tym jednego gorącego) lub produktów na pozostałą część dnia , z uwzględnieniem zalecanej diety;			
	• pomoc przy przygotowywaniu posiłków;			
	• dostarczenie gotowych posiłków;			
	• pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie osoby starszej, o ile wymaga tego jej stan zdrowia;			
	• inne:			
2	Czynności gospodarcze:			
	• przynoszenie opału, palenie w piecu;			
	• sprzątanie, w tym: utrzymywanie w czystości najbliższego otoczenia osoby starszej;			
	• utrzymywanie w czystości naczyń stołowych i kuchennych;			
	• pranie odzieży, bielizny osobistej i			

	pościelowej, niezbędne prasowanie;			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• robienie zakupów;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inne:</li> </ul>			
3	Czynności organizacyjne:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalanie lub towarzyszenie podczas wizyt lekarskich i badań laboratoryjnych;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• realizacja recept;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• załatwianie spraw urzędowych lub towarzyszenie podczas wizyt w urzędach lub innych instytucjach i organizacjach;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc w czynnościach regulowania opłat;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc w organizacji czasu wolnego;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zgłaszanie do naprawy urządzeń i instalacji domowych;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inne:</li> </ul>			
<b>II</b>	<b>Opieka higieniczna</b>			
1	Utrzymanie higieny osobistej:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mycie ciała, mycie głowy, kąpiel;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• czesanie;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obcinanie paznokci;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• golenie;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc w załatwianiu potrzeb fizjologicznych;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• układanie osoby chorej w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zapobieganie powstaniu odleżyn lub odparzeń;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zmiana pielucho-majtek;</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• czyszczenie protez zębowych.</li> </ul>			
2	Zmiana bielizny osobistej i pościelowej			
3	Słanie łóżka			

4	Inne czynności:			
<b>III</b>	<b>Pielęgnacja zalecona przez lekarza</b>			
1	Czynności pielęgnacyjne:			
	i. oklepywanie;			
	ii. stosowanie okładów i kompresów;			
	iii. zmiana opatrunków.			
2	Podawanie leków drogą doustną, doodbytniczą, wziewną (inhalacje) lub przez skórę (wcieranie).			
3	Mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru itp.			
4	Inne czynności wynikające z indywidualnych zaleceń lekarskich.			
<b>IV</b>	<b>Zapewnienie kontaktów z otoczeniem</b>			
1	Inicjowanie oraz ułatwianie kontaktu z rodziną i środowiskiem lokalnym.			
2	Organizowanie wyjść osoby starszej z miejsca zamieszkania -spacery na świeżym powietrzu.			
3	Pomoc w zaspokajaniu potrzeb duchowych, w tym religijnych.			
4	Pomoc w zaspokojeniu potrzeb kulturalnych, sportowych i rekreacyjnych.			
5	Inne czynności:			

.....  
data pieczęć i podpis pracownika socjalnego    podpis osoby starszej

.....

Otrzymują:

- 1) OPS
- 2) Osoba starsza
- 3) Osoba świadcząca usługi opiekuńcze





## KARTA PRACY OSOBY ŚWIADCZĄCEJ USŁUGI OPIEKUŃCZE DLA OSÓB STARSZYCH

Ośrodek Pomocy Społecznej w Zbąszynku zleca osobie świadczącej usługi opiekuńcze:

..... zam. ....

świadczenie usługi u osoby: .....

zamieszkałej / zamieszkałego: .....

od dnia ..... do dnia ..... w wymiarze ..... godzin tygodniowo

w godzinach od ..... do .....

Wysokość odpłatności .....% wartości jednej godziny usług.

Lp.	Data usług	Czas pracy	Podpis osoby	Lp.	Data usług	Czas pracy	Podpis osoby
		Ilość godz.				Ilość godz.	

Potwierdzam wykonanie usług w miesiącu ..... w ilości ..... godzin.

## **DZIENNIK CZYNNOŚCI OPIEKUŃCZYCH**

**Strona pierwsza:** zaleca się ujęcie następujących informacji:

- 1) Osoba starsza objęta usługami – nazwisko i imię.
- 2) Osoby świadczące usługi – nazwisko i imię, wzór podpisu, telefon.
- 3) Inne osoby stale zaangażowane w opiekę (np. wolontariusze) – nazwisko i imię i telefon.
- 4) Pielęgniarka środowiskowa – nazwisko i imię, telefon .
- 5) Pracownik socjalny – nazwisko i imię, telefon.
- 6) Osoba do powiadomienia w nagłym wypadku – nazwisko i imię, telefon.

**Strona druga:**

Cele pracy z osobą starszą, zadania, planowane rezultaty i termin realizacji.

**Kolejne strony dziennika:**

Wpisy potwierdzające wykonanie zleconych czynności opiekuńczych wg schematu:

1. Data.
2. Wykonane czynności:
  - w wypadku realizacji zakupów na rzecz osoby starszej wpis obejmuje:
    - a) informację o kwocie pobranej na zakupy od osoby starszej;
    - b) wklejony paragon za dokonane zakupy;
    - c) informację o kwocie podlegającej rozliczeniu z osobą starszą po dokonaniu zakupów;
    - d) podpis osoby starszej potwierdzający rozliczenie się osoby świadczącej usługi ze środków pieniężnych.
3. Uwagi, spostrzeżenia, informacje dot. kontaktów, wizyt.
4. Podpis osoby świadczącej usługi (dokonującej wpisu).

## FORMULARZ OCENY REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH DLA OSOBY STARSZEJ W MIEJSCU ZAMIESZKANIA

1. Pracownik socjalny (PS) monitoruje i ocenia za pomocą Formularza realizację Usług wobec osób starszych:
  - 1) przez pierwszy kwartał realizacji usług: co najmniej raz w miesiącu;
  - 2) po pierwszym kwartale realizacji usług: co najmniej raz na pół roku lub częściej – zgodnie ze zdiagnozowanymi i zgłaszanymi potrzebami.
2. Pracownik socjalny przekazuje informacje dotyczące oceny realizacji usług kierownikowi OPS lub osobie wyznaczonej do nadzorowania realizacji usług opiekuńczych.
3. Kierownik OPS lub osoba wyznaczona dokonuje oceny realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania wobec osób starszych wraz ze sporządzeniem wniosków i wskazówek do dalszej pracy z tymi osobami – nie rzadziej niż raz na pół roku (za okres I/VI i VII/XII), po analizie Kart Osób Starszych, formularzy oceny realizacji usług w miejscu zamieszkania osób starszych oraz wywiadów środowiskowych i innych dostępnych dokumentów.

**OS-** osoba starsza

**PS-** pracownik socjalny

**R** – rodzina osoby starszej

Miejscowość, data: .....

1. Dotyczy osoby starszej : .....

Imię i nazwisko, miejsce zamieszkania, wiek w latach

2. Data objęcia usługą OS .....

### 3. ANALIZA POTRZEB W ZAKRESIE USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Lp	Zgłaszane przez OS/R niezbędne usługi opiekuńcze	Zdiagnozowane przez PS niezbędne dla OS usługi opiekuńcze	Usługi opiekuńcze realizowane przez R lub środowisko	Usługi opiekuńcze realizowane przez OPS	Uwagi

4. EWALUACJA REALIZACJI USŁUGI (w skali 0-10, gdzie 10 oznacza niezaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług, a 0 oznacza pełne zaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług )

Lp.	Realizowana usługa/założone cele realizacji usługi	Kryterium skuteczności realizowanej usługi (skala 0-10)  Ocena, czy i w jakim stopniu zrealizowano zakładane cele.	Kryterium efektywności realizowanej usługi (skala 0-10)  Czy działania zrealizowano zgodnie z przyjętym harmonogramem, a wykorzystane zasoby zużyto w ekonomicznie uzasadniony sposób (stosunek nakładów do efektów)?	Kryterium odpowiedniości realizowanej usługi (skala 0-10)  Na ile założone cele i zaplanowane działania są zgodne z aktualnie identyfikowanymi potrzebami OS?

## 5. SKALA OCENY REALIZACJI USŁUGI WOBEC OS

### a) wypełnia OS

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

(gdzie 0 oznacza niezaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług, a 10 oznacza pełne zaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług)

### b) wypełnia PS

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

(gdzie 0 oznacza niezaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług, a 10 oznacza pełne zaspokojenie potrzeb w zakresie realizacji usług)

## 6. INNE ZGŁASZANE PRZEZ OS UWAGI/ WNIOSKI DOTYCZĄCE USŁUG I ICH REALIZACJI

## 7. PLANOWANE DZIAŁANIA PS (gdy na skali oceny realizacji usługi wobec OS mamy wartość powyżej 0).

Lp.	Co musiałoby się zmienić, aby OS zapewnić realizację usług?	Zadania dla OS/R	Zadania dla OPS	Co pokaże PS?	Uwagi

8. INNE UWAGI PS, W TYM PLANOWANY TERMIN NASTĘPNEJ WIZYTY

.....

.....

9. WNIOSKI I WSKAZÓWKI DO DALSZEJ PRACY Z OS (wypełnia kierownik OPS lub osoba wyznaczona (zespół)

.....

.....

.....

.....

## ANKIETA MONITORUJĄCA

(wypełnia samodzielnie osoba starsza lub na jej prośbę pracownik monitorujący realizację usługi lub inny upoważniony pracownik OPS)

Uprzejmie prosimy o wypełnienie anonimowej ankiety oceniającej realizowanie usług opiekuńczych organizowanych przez Ośrodek pomocy Społecznej w Zbąszynku

Wyniki ankiety posłużą do badań prowadzonych przez tutejszy ośrodek w celu polepszenia jakości świadczonej pomocy.

### 1. Płeć:

- kobieta       mężczyzna

### 2. Grupa wiekowa:

- do 50 lat                       powyżej 50 do 60 lat                       powyżej 60 do 70 lat  
 powyżej 70 do 80 lat                       powyżej 80 lat do 90 lat                       90 i więcej

### 3. Obszar zamieszkania:

- miasto                                       wieś

### 4. Od którego roku korzysta Pani/Pan z usług opiekuńczych?

.....

### 5. Jak ocenia Pani/Pan swój stan zdrowia:

- bardzo dobry  
 dobry  
 średni  
 zły  
 bardzo zły

### 6. Wykształcenie, zawód:

- wyższe                                       podstawowe                                       średnie  
 brak wykształcenia                                       zawodowe

Zawód wyuczony: .....

**7. Główne źródło dochodu osoby/rodziny wspólnie gospodarującej:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> wynagrodzenie za pracę        | <input type="checkbox"/> świadczenie emerytalne         |
| <input type="checkbox"/> świadczenie rentowe           | <input type="checkbox"/> dochód z oszczędności własnych |
| <input type="checkbox"/> alimenty                      | <input type="checkbox"/> brak dochodów                  |
| <input type="checkbox"/> świadczenia pomocy społecznej | <input type="checkbox"/> inne dochody, jakie.....       |

**8. Struktura gospodarstwa domowego:**

- osoba samotna (bez rodziny)  
 osoba samotnie gospodarująca (posiada rodzinę wspólnie niezamieszkuje)  
 osoba wspólnie zamieszkująca z rodziną

Liczba osób wspólnie gospodarujących .....

**9. Z kim Pani/Pan zamieszkuje?**

- z mężem/żoną/partnerem  
 z innym członkiem rodziny  
 z dziećmi/wnukami  
 z innymi osobami (jakimi?).....

**10. Czy ma Pani/Pan dzieci?**

- TAK  NIE

**11. Czy otrzymuje Pani/Pan z nimi kontakt?**

- TAK  NIE

**12. Czy utrzymuje Pani/Pan kontakt z kimś z rodziny?**

- TAK  NIE

**13. Z kim z rodziny utrzymuje Pani/Pan kontakt?**

- dzieci  
 wnuki  
 dalsza rodzina, jaka?  
.....

**14. Czy może Pani/Pan liczyć na pomoc swojej najbliższej rodziny?**

TAK

NIE

**15. Czy ta pomoc jest dla Pani/Pana wystarczająca?**

TAK

NIE

**16. W jakim zakresie jest Pani/Pan objęty usługą opiekuńczą?**

*(W tej części ankiety OPS wpisuje ustalony we własnym zakresie katalog usług, oceniając ich przydatność dla osoby starszej).*

L.p	Katalog świadczonych usług	W jakim zakresie jest Pani/Pan objęta/objęty usługą opiekuńczą		Czy jest Pani/Pan zadowolony ze świadczenia usługi		
		tak	nie	tak	nie wiem	nie

**17. Czy zakres świadczonych usług jest dla Pani/Pan wystarczający?**

tak

nie

jeżeli nie, to proszę opisać:

- co jest niewystarczające:

.....  
.....

- jakiej usługi brakuje:

.....  
.....

**18. Czy Pani/Pana zdaniem osoba wykonująca usługi opiekuńcze jest:**

- |               |                              |                                     |                              |                                     |
|---------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. punktualna | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 4. sumienna   | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 3. fachowa    | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 4. kulturalna | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 5. pomocna    | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |

**19. Czy Pani/Pana zdaniem osoba wykonująca usługi opiekuńcze w pełni wykorzystuje czas świadczenia usługi opiekuńczej?**

tak

raczej tak

nie

raczej nie

**20. Czy wyraża Pani/Pan zastrzeżenia w stosunku do pracy osoby wykonującej usługi opiekuńcze?**

- tak                       nie

Jeżeli tak, proszę opisać, czego dotyczą zastrzeżenia.

.....

**21. Komu Pani/Pan zgłaszał(a) zastrzeżenia do pracy osoby wykonującej usługi opiekuńcze?**

- jej samej  
 pracownikowi socjalnemu  
 Kierownikowi OPS  
 innej osobie, komu?

.....

**22. Czy Pani/Pana zdaniem pracownik socjalny kontaktujący się w sprawie świadczonych usług jest:**

- |              |                              |                                     |                              |                                     |
|--------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| 1 sumienny   | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 2 fachowy    | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 3 kulturalny | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |
| 4 pomocny    | <input type="checkbox"/> tak | <input type="checkbox"/> raczej tak | <input type="checkbox"/> nie | <input type="checkbox"/> raczej nie |

**23. Czy Pani/Pana oczekiwania zostały uwzględnione przez pracownika socjalnego podczas przyznawania usługi opiekuńczej?**

- tak                       raczej tak                       nie                       raczej nie

**24. Czy wyraża Pani/Pan zastrzeżenia w stosunku do pracy pracownika socjalnego?**

- tak                       nie

Jeżeli tak, proszę opisać czego dotyczą zastrzeżenia.

.....

.....

**25. Komu Pani/Pan zgłaszał(a) zastrzeżenia do pracy pracownika socjalnego?**

- jemu samemu  
 osobie wykonującej usługi opiekuńcze  
 Kierownikowi OPS  
 innej osobie, komu?

.....

**26. Czy ponosi Pani/Pan odpłatność za usługi opiekuńcze ?**

- tak  nie

Jeżeli tak, proszę określić czy ponoszona odpłatność jest:

- zdecydowanie za wysoka  
 raczej wysoka  
 w sam raz  
 raczej niska  
 zdecydowanie niska  
 trudno powiedzieć

**27. Jak Pani/Pan ogólnie ocenia świadczoną usługę opiekuńczą ?**

- bardzo dobrze  
 dobrze  
 średnio  
 źle  
 bardzo źle

**28. Czy poleciliby Pani/Pan usługi opiekuńcze innej osobie potrzebującej ?**

- tak  
 raczej tak  
 nie wiem  
 raczej nie  
 nie

**29. Co chciałaby Pani/Pan zmienić w świadczonej usłudze opiekuńczej ?**

.....  
.....

