

Obowiązuje od 1.07.2023 r.

## **Zasady świadczenia usług**

w ramach projektu „Centrum wsparcia opiekunów nieformalnych i opieki nad osobami niesamodzielnymi w Miejskim Centrum Opieki w Krakowie”

### Rozdział I

#### WPROWADZENIE

1. Niniejsze **Zasady świadczenia usług** określają szczegółową organizację, zakres i zasady świadczenia usług w ramach projektu „Centrum wsparcia opiekunów nieformalnych i opieki nad osobami niesamodzielnymi w Miejskim Centrum Opieki w Krakowie” nr RPMP.09.02.02-12-0449/19 (zwanego dalej **Projektem**).
2. Podmiotem świadczącym usługi w ramach *Projektu* jest **Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych, Przewlekłe Niepełnosprawnych oraz Niesamodzielnymi w Krakowie** (zwane dalej: **Miejskie Centrum Opieki**) z siedzibą w Krakowie (kod: 30- 663) przy ul. Wielickiej 267.
3. Zakres świadczonych w ramach *Projektu* usług obejmuje usługi skierowane do opiekunów osób niesamodzielnymi, tj.: indywidualne **szkolenia opiekuńcze, usługę menadżera opieki, usługi wytchnieniowe** dla opiekunów umożliwiające czasowe całodobowe przebywanie osoby niesamodzielnej pod profesjonalną opieką, **wypożyczalnię** sprzętu medycznego oraz usługi skierowane bezpośrednio do osób niesamodzielnymi, w ramach których przewidziano prowadzenie **placówki zapewniającej dzienną opiekę i aktywizację** tych osób.
4. Wszystkie usługi świadczone są w okresie **od 1.07.2021 r. do 31.10.2023 r.**
5. Wsparcie w ramach *Projektu* oferowane jest **nieodpłatnie**, dzięki dofinansowaniu ze środków **Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020** w ramach 9. Osi priorytetowej Region spójny społecznie, Działania 9.2 usługi społeczne i zdrowotne, Poddziałania 9.2.2 usługi opiekuńcze oraz interwencja kryzysowa – ZIT (dofinansowanie z Europejskiego Funduszu Społecznego).
6. Celem *Projektu* jest zwiększenie dostępności i jakości usług społecznych na terenie Gminy Miejskiej Kraków i Gminy Wieliczka oraz zapobieganie występowaniu oraz niwelowanie przejawów wykluczenia społecznego wśród osób niesamodzielnymi i ich opiekunów nieformalnych.
7. Wsparcie w ramach *Projektu* realizowane będzie w szczególności zgodnie z *Wytocznymi w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020* oraz w oparciu o Regulamin Organizacyjny Miejskiego Centrum Opieki.

## Rozdział II

### ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. W ramach działań wspierających opiekunów nieformalnych osób niesamodzielnych *Miejskie Centrum Opieki* realizuje:
  - a. **Indywidualne szkolenia opiekuńcze** - realizowane są w miejscu świadczenia opieki nad osobą niesamodzielną. Szkolenia prowadzone są przez pielęgniarkę i fizjoterapeutę (każda z tych osób przeprowadzi 3 godzinne szkolenie praktyczne). Tematyka szkoleń obejmuje zagadnienia: od podstawowej opieki nad osobą niesamodzielną (np. opieka nad osobą leżącą - zasady przemieszczania, zmiany pościeli, mycie, dobieranie materiałów chłonnych, czy udzielanie pierwszej pomocy, profilaktyka przeciwoleżynowa), po szczegółowe zagadnienia z dziedziny konkretnych chorób.
  - b. **Usługę menadżera opieki** - ma ona charakter usługi mobilnej co oznacza, że jest realizowana w miejscu świadczenia opieki nad osobą niesamodzielną. Wsparcie realizowane jest przez zespół składający się z: lekarza, pielęgniarki, psychologa, fizjoterapeuty, pracownika socjalnego i opiekuna. Głównym celem usług doradztwa indywidualnego dla opiekunów, jest zapewnienie wsparcia merytorycznego ułatwiającego realizację opieki w środowisku domowym, a także kontrolowanie sytuacji na miejscu, służenia radą, instruktażem, informacją.
  - c. **Usługi wytchnieniowe** - polegają na czasowym całodobowym przebywaniu osoby niesamodzielnej pod profesjonalną opieką w przypadku okresowego braku możliwości sprawowania opieki przez jej opiekuna nieformalnego lub potrzeby odpoczynku opiekuna (jest to rozwiązanie czasowe). Zakres oferowanych usług obejmuje: opiekę, pielęgnację oraz rehabilitację fizyczną i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu. Czas objęcia usługą wynosi nieprzerwanie od 2 do 4 tygodni.
  - d. **Wypożyczalnię sprzętu** pielęgnacyjnego, rehabilitacyjnego i medycznego - prowadzona jest ona w siedzibie *Miejskiego Centrum Opieki* tj. w Krakowie przy ul. Wielickiej 267. Asortyment wypożyczalni stanowią: łóżka medyczne, materace przeciwoleżynowe, chodziki, balkoniki wysokie ze stabilizacją przedramion, wózki inwalidzkie, koncentratory tlenu, rotory rehabilitacyjne, pionizatory statyczne, podnośniki, laski typu trójnóg, laski typu czwórnóg. Usługi wypożyczania sprzętu obejmują również jego dowóz oraz doradztwo w zakresie jego wykorzystania (instruktaż).
2. W ramach działań wspierających osoby niesamodzielne *Miejskie Centrum Opieki* świadczy usługi Diennej Placówki Opieki i Aktywizacji Osób Niesamodzielnych, które obejmują:
  - a. **usługi opiekuńczo – pielęgnacyjne** – placówka zapewnia opiekę połączoną z terapią i procesem usprawniania w zakresie funkcjonalnym oraz procesów poznawczych. Do podstawowych kategorii usług realizowanych w placówce należą: **opieka pielęgniarska**, w tym edukacja podopiecznego dotycząca samoopieki i samopielęgnacji, **wsparcie psychologa i dietetyka**. Podopiecznym korzystającym z usług placówki zapewnia się przede wszystkim możliwość pobytu w miejscu spełniającym odpowiednie warunki lokalowe, gwarantującym prawidłową

realizację usług. Placówka zapewnia także udzielanie pomocy w podstawowych czynnościach życiowych oraz opiekę higieniczną w niezbędnym zakresie (**wsparcie opiekuna**).

- b. **usługi aktywizujące – usprawniające** – placówka zapewnia m.in. organizację czasu wolnego, udział w zajęciach terapeutycznych, udział w zajęciach podnoszących sprawność i aktywizujących do uczestnictwa w życiu społecznym. Do podstawowych kategorii świadczeń realizowanych w placówce w tym zakresie należą: doradztwo w doborze odpowiednich wyrobów medycznych, usprawnianie ruchowe oraz stymulacja procesów poznawczych, realizowane przez **fizjoterapeutów i terapeutów zajęciowych**. W placówce prowadzona jest terapia w formie indywidualnej pracy terapeutycznej, dostosowanej do indywidualnych potrzeb pacjenta, jak i terapia grupowa. Realizowane są następujące terapie: arteterapia, muzykoterapia, biblioterapia, choreoterapia, terapia kulinarna, terapia reminiscencyjna, terapia informatyczna, terapia rozrywkowa, ergoterapia i terapia ruchowa. Zajęcia prowadzone są zgodnie z zapotrzebowaniem. Dodatkowo pacjenci placówki mają zapewniony udział w imprezach integracyjnych i rekreacyjno – turystycznych (np. obchody świąt, uroczystości okazjonalne wynikające z tradycji i obyczajów).
- c. **usługi wspomagające** polegające na udzielaniu informacji, edukacji, wsparciu i poradnictwu, zarówno dla uczestników, jak i ich rodzin. Powyższe ma na celu przygotowanie rodziny i opiekunów podopiecznego do kontynuacji opieki w domu. Działania te mają wymiar indywidualny i polegają na współpracy z rodziną w zakresie rozwiązywania problemów podopiecznych, wskazywaniu rozwiązań mających na celu poprawę funkcjonowania podopiecznego, udzielaniu wsparcia w zachowaniu więzi rodzinnych i nawiązywaniu kontaktów z współuczestnikami, przeprowadzaniu rozmów wspierających, udzielaniu wskazówek i informacji pomagających w opiece. Wsparcie to udzielane jest przede wszystkim przez **psychologa**, ale również przez **pielęgniarkę i fizjoterapeutę**. Wsparciem objęci są opiekunowie pacjentów przebywających w placówce w formie indywidualnych spotkań z ww. personelem. Personel oprócz ww. wsparcia, wskazuje uczestnikom i ich rodzinom możliwości spędzania czasu wolnego poza placówką, motywuje ich do podjęcia aktywności i uczestnictwa w zajęciach, imprezach organizowanych poza placówką.

### Rozdział III

#### SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

##### I. Indywidualne szkolenia opiekuńcze

1. **Celem szkoleń** jest zwiększanie kompetencji opiekuńczych opiekunów nieformalnych/faktycznych osób niesamodzielnych.
2. **Miejsce szkolenia** - w miejscu świadczenia opieki nad osobą niesamodzielną.
3. **Termin** szkolenia ustalany jest indywidualnie z każdym uczestnikiem.
4. Planowana do przeszkolenia liczba osób: **48 opiekunów**.
5. Jeden uczestnik może wziąć udział **w szkoleniu tylko jeden raz**.
6. **Personel szkolący**: pielęgniarka i fizjoterapeuta (każda z tych osób przeprowadzi 3 godzinne szkolenie praktyczne). Do zakresu ich obowiązków należeć będzie



w szczególności:

- a. ocena sytuacji opiekuna i podopiecznego w miejscu realizacji opieki,
  - b. ustalenie zakresu i formy wsparcia, dostosowanie programu szkolenia do potrzeb i potencjału uczestnika,
  - c. przedstawienie uczestnikowi szkolenia: celu i treści kształcenia,
  - d. realizacja treści nauczania w formie praktycznego instruktażu z wykorzystaniem materiałów pomocniczych,
  - e. udzielanie indywidualnych konsultacji uczestnikom szkolenia, pomaganie w rozwiązywaniu problemów,
  - f. weryfikacja poziomu wiedzy uczestnika, wydanie certyfikatu,
  - g. prezentacja krótkiego filmu instruktażowego,
  - h. ewaluacja szkolenia,
  - i. prowadzenie dokumentacji szkolenia.
7. Do **obowiązków uczestników** szkoleń należy:
- a. obecność na szkoleniu,
  - b. podpisanie dokumentacji potwierdzającej realizację usługi,
  - c. udział w walidacji przyswojonej wiedzy,
  - d. uczestniczenie w ocenie szkolenia.

## II. Usługa menadżera opieki

1. **Celem** usług doradztwa indywidualnego dla opiekunów, jest zapewnienie wsparcia merytorycznego ułatwiającego realizację opieki w środowisku domowym, a także kontrolowanie sytuacji na miejscu, służenia radą, instruktażem, informacją.
2. **Miejsce realizacji usługi** - w miejscu świadczenia opieki nad osobą niesamodzielną.
3. **Termin** realizacji usługi - z opiekunem uzgadniany jest indywidualnie termin pierwszej, diagnostycznej wizyty zespołu (jak i kolejnych wizyt realizujących już wsparcie) w miejscu świadczenia opieki.
4. Szacowana liczba osób objętych wsparciem: **80 opiekunów** (w tym jednocześnie wsparciem może być objętych 10 uczestników).
5. **Czas trwania** usługi doradztwa ustalany jest indywidualnie, wg. potrzeb i stanu zdrowia podopiecznego. Wzorcowy model usługi doradztwa indywidualnego przedstawia się następująco: jeden opiekun w okresie jednego miesiąca może otrzymać wsparcie w postaci: 1 wizyty lekarskiej, 3 wizyt pielęgniarskich, 1 wizyty psychologa, 2 wizyt fizjoterapeuty, 1 wizyty pracownika socjalnego i 2 wizyt opiekuna. Zarówno częstotliwość, jak i dobór personelu realizującego usługę doradztwa uzależniony będzie od potrzeb i stanu zdrowia podopiecznego. Wskazany powyżej okres trwania usługi (1 miesiąc) ma charakter prognostyczny. Realny czas trwania usługi determinowany jest stanem zdrowia podopiecznego, co znajduje odzwierciedlenie w indywidualnym planie pomocy i wsparcia.
6. Wsparcie realizowane jest przez **zespół** składający się z: lekarza, pielęgniarki, psychologa, fizjoterapeuty, pracownika socjalnego i opiekuna. Do jego zadań należeć będzie w szczególności:
  - a. weryfikacja potrzeb uczestnika, a następnie opracowanie indywidualnego planu pomocy i wsparcia, w oparciu o poczynione ustalenia czyli zaleceń dla opieki domowej,
  - b. realizacja usług wsparcia w ustalonym wymiarze. Szacunkowy czas trwania wizyty





jednego specjalisty to: 60-90 min. Częstotliwość wizyt zależna będzie od potrzeb i stanu zdrowia podopiecznego,

- c. weryfikacja realizacji zaleceń dla opieki sprawowanej u podopiecznego,
- d. prowadzenie dokumentacji potwierdzającej realizację usług,
- e. współpraca z placówkami POZ podopiecznych osób objętych wsparciem tj. przekazywanie informacji o zakwalifikowaniu opiekuna i podopiecznego do udziału w *Projekcie*, o charakterze udzielanego wsparcia i możliwości zapoznania się z opracowanym planem pomocy i wsparcia.

7. Do **obowiązków uczestników** należy:

- a. obecność i aktywny udział w realizowanej usłudze wsparcia,
- b. podpisanie dokumentacji potwierdzającej realizację usługi,
- c. uczestniczenie w ocenie wsparcia.

### III. Usługi wytchnieniowe

1. **Celem** usług wytchnieniowych jest zapewnienie osobie niesamodzielnej opieki i nadzoru, dających opiekunowi tzw. „urlop od opieki” w razie potrzeby odpoczynku czy też okresowej niemożności sprawowania pieczy. Jest to rozwiązanie dedykowane tym opiekunom, którzy z różnych przyczyn nie mogą zająć się bliską osobą lub które są zmuszone wyjechać na jakiś czas i nie mogą zostawić bliskiej osoby bez opieki.
2. **Miejsce realizacji usługi** - Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych, Przewlekłe Niepełnosprawnych oraz Niesamodzielnych w Krakowie, z siedzibą w Krakowie (kod: 30- 663), ul. Wielicka 267.
3. Szacowana liczba osób objętych wsparciem: **192 opiekunów** (w tym jednocześnie wsparciem może być objętych maksymalnie 8 osób).
4. **Czas objęcia usługą** wynosi nieprzerwanie od 2 do 4 tygodni.
5. Wsparcie realizowane jest przez personel: **opiekunów i pielęgniarki** (pracujących w systemie 12-godzinnym, którzy zapewnią podopiecznym opiekę całodobową) i **fizjoterapeutę** (który zapewni podopiecznym rehabilitację fizyczną i usprawnienia zaburzonych funkcji organizmu). Do ich zadań należeć będzie w szczególności:
  - d. realizacja usług w zakresie **opieki** w tym w szczególności: pomoc w podstawowych czynnościach życiowych np. karmienie jeśli zachodzi taka potrzeba, pomoc w korzystaniu z toalety, pomoc w poruszaniu się itp.,
  - e. realizacja usług w zakresie **pielęgnacji** np. pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych, uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych, pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece, pilnowanie przyjmowania leków oraz obserwowanie ewentualnych skutków ubocznych ich stosowania, w szczególnie uzasadnionych przypadkach zmiana opatrunków, pomoc w użyciu środków pomocniczych i materiałów medycznych, przedmiotów ortopedycznych, a także w utrzymaniu higieny, pomoc w dotarciu do placówek służby zdrowia, pomoc w dotarciu do placówek rehabilitacyjnych,
  - f. realizacja usług w zakresie **rehabilitacji fizycznej** i usprawniania zaburzonych funkcji organizmu w zakresie nie objętym przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. Nr 210, poz. 2135, z późn. zm): zgodnie z zaleceniami lekarskimi lub specjalisty z zakresu rehabilitacji ruchowej lub fizjoterapii,
  - g. prowadzenie dokumentacji potwierdzającej realizację usług.



6. W ramach usługi podopieczni mają zapewnione **wyżywienie** (śniadanie, obiad i kolację – na miejscu). Podopieczni, w razie potrzeby mają zapewnioną ze strony personelu pomoc przy spożywaniu posiłków.
7. Usługi wytchnieniowe realizowane są w **pomieszczeniach** dostosowanych do zaplanowanej liczby uczestników i wyposażonych w niezbędne meble i sprzęty, w tym m.in.:
  - a. trzy 2-osobowe i dwa 1-osobowe pokoje podopiecznych wyposażone w łóżka medyczne, sofy, fotele, stoliki, szafy, telewizor, radia,
  - b. łazienki przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych,
  - c. pokój jadalno-wypoczynkowy,
  - d. pokój socjalny,
  - e. dostęp do kuchni,
  - f. dostęp do zaplecza rehabilitacyjnego znajdującego się w pawilonie, w którym będą przebywać podopieczni,
  - g. dostęp do zaplecza do prowadzenia terapii zajęciowych, możliwość przebywania w ogrodzie sensorycznym.
8. Do **obowiązków uczestników** należy:
  - a. podpisanie dokumentacji potwierdzającej realizację usługi,
  - b. uczestniczenie w ocenie wsparcia.
9. **Prawa i obowiązki podopiecznych:**
  - a. Podopieczni mają praw do:
    - korzystania ze wsparcia oferowanego w ramach usługi, które realizowane jest z uwzględnieniem stanu zdrowia, sprawności fizycznej i intelektualnej oraz indywidualnych potrzeb i możliwości podopiecznego. Rodzaj i sposób świadczenia usług uwzględnia również prawa człowieka, w tym w szczególności prawo do godności, wolności, intymności i poczucia bezpieczeństwa.
    - zgłaszania personelowi uwag dotyczących realizacji *Projektu*,
    - korzystania ze sprzętów i urządzeń przeznaczonych do wspólnego użytkowania,
    - zachowania w tajemnicy spraw ich dotyczących,
    - uzyskania niezbędnej pomocy w zaspokajaniu podstawowych potrzeb podopiecznego.
  - b. Do obowiązków podopiecznych należy:
    - przestrzeganie niniejszych **Zasad świadczenia usług**,
    - uczestnictwo we wsparciu organizowanym w ramach *Projektu*,
    - poszanowanie godności osobistej pozostałych uczestników i personelu,
    - przestrzeganie zasad higieny osobistej i dbanie o wygląd zewnętrzny oraz utrzymanie ładu i porządku w miejscu pobytu,
    - dbanie o wyposażenie i sprzęt, z którego korzysta podopieczny,
    - współdziałanie z personelem w zakresie terapii/rehabilitacji,
    - przestrzeganie zasad bezpieczeństwa w czasie korzystania z urządzeń elektrycznych i mechanicznych,
    - przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, wnoszenia i spożywania alkoholu, środków odurzających, zakłócania spokoju oraz stosowania przemocy, na obszarze wszystkich pomieszczeń w których realizowane jest wsparcie.

#### IV. Wypożyczalnia sprzętu pielęgnacyjnego, rehabilitacyjnego i medycznego

1. Asortyment **wypożyczalni** stanowią: łóżka medyczne, materace przeciwoleżynowe, chodziki, balkoniki wysokie ze stabilizacją przedramion, wózki inwalidzkie, koncentratory tlenu, rotory rehabilitacyjne, pionizatory statyczne, podnośniki, laski typu trójnóg, laski typu czwórnóg. Wypożyczony sprzęt jest dowożony do osób potrzebujących.
2. Sprzęt wypożyczany jest na podstawie umowy użyczenia, której wzór stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszych Zasad świadczenia usług.
3. **Umowa zawierana jest na okres do 12 miesięcy.** *Miejskie Centrum Opieki* może w uzasadnionych przypadkach i na wniosek Wypożyczającego podjąć decyzję o wydłużeniu terminu wypożyczenia, pod warunkiem dostępności sprzętu.
4. Po podpisaniu umowy użyczenia następuje wydanie sprzętu, w uprzednio umówionym terminie. Wydanie sprzętu odbywa się od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 9.00 do 14.00 w *Miejskim Centrum Opieki* lub w miejscu świadczenia opieki nad osobą zależną (na koszt *Miejskiego Centrum Opieki*), po weryfikacji dokumentu potwierdzającego tożsamość Wypożyczającego.
5. Z wydania sporządzany jest protokół zdawczo-odbiorczy, którego wzór stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszych Zasad świadczenia usług.
6. Z chwilą podpisania protokołu zdawczo – odbiorczego rozpoczyna się okres użyczenia sprzętu.
7. Pracownik *Miejskiego Centrum Opieki* w dniu wydania sprzętu przeprowadza **instruktaż** z obsługi sprzętu i doradztwo w zakresie jego wykorzystania. Objawia on opiekunowi instrukcję korzystania z urządzenia, doradza w zakresie jego właściwego wykorzystania. Celem instruktażu jest:
  - a. doradztwo w zakresie właściwego usytuowania sprzętu (w oparciu o warunki lokalowe),
  - b. zaprezentowanie właściwej obsługi sprzętu zgodnie z przeznaczeniem oraz zaleceniami producenta,
  - c. udzielenie niezbędnych wyjaśnień,
  - d. ocena możliwych zagrożeń związanych ze stosowaniem sprzętu i przeciwdziałanie im,
  - e. zadbanie o bezpieczeństwo podopiecznego w czasie korzystania ze sprzętu.
8. Osoba wypożyczająca zobowiązuje się użytkować sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem.
9. Osoba wypożyczająca zobligowana jest niezwłocznie powiadomić *Miejskie Centrum Opieki* o każdorazowej awarii, uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie sprzętu (telefonicznie - pod nr tel. (12) 44-67-530 lub osobiście w siedzibie *Miejskiego Centrum Opieki* – pawilon administracyjny, I piętro, pokój 122 - sekretariat, w godzinach od 8:00 do 15:00 w dni robocze). *Miejskie Centrum Opieki* niezwłocznie podejmuje działania w celu usunięcia usterki/awarii.
10. W przypadku zgłoszonej przez osobę wypożyczającą awarii lub usterki okres obowiązywania umowy użyczenia ulega wydłużeniu o czas potrzebny na naprawę sprzętu. Ponowne wydanie sprzętu następuje niezwłocznie po usunięciu awarii lub usterki. W okresie naprawy *Miejskie Centrum Opieki* zastrzega sobie prawo do

odmowy wydania sprzętu zastępczego.

11. Wszelkie koszty związane z naprawą sprzętu konieczną w związku z jego uszkodzeniem (zgłoszone zarówno w trakcie użytkowania, jak i stwierdzoną w protokole zdawczo-odbiorczym), powstałe z winy osoby wypożyczającej lub osoby używającej sprzęt, ponosi osoba wypożyczająca. W takiej sytuacji naprawy sprzętu dokonuje *Miejskie Centrum Opieki*, które następnie wzywa osobę wypożyczającą do zwrotu kosztów naprawy. Koszty związane z naprawą sprzętu powstałe nie z winy osoby wypożyczającej lub osoby używającej sprzęt ponosi *Miejskie Centrum Opieki*.
12. W przypadku zniszczenia lub utraty sprzętu umowa użyczenia może zostać rozwiązana.
13. Zabronione jest użyczenie lub podnajmowanie wypożyczonego sprzętu osobom trzecim, w szczególności sprzęt nie może być użytkowany w celach komercyjnych.
14. *Miejskie Centrum Opieki* ma prawo przeprowadzenia kontroli w miejscu używania sprzętu.
15. Zwrot sprzętu musi nastąpić w terminie do 7 dni od terminu wskazanego w umowie lub w sytuacji braku potrzeby korzystania ze sprzętu. Osoba wypożyczająca zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić *Miejskie Centrum Opieki* o braku dalszej potrzeby korzystania ze sprzętu (telefonicznie - pod nr tel. (12) 44-67-530 lub osobiście w siedzibie *Miejskiego Centrum Opieki* – pawilon administracyjny, I piętro, pokój 122 - sekretariat, w godzinach od 8:00 do 15:00 w dni robocze).
16. Zwrot sprzętu odbywa się od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 9.00 do 14.00 w *Miejskim Centrum Opieki* lub w miejscu świadczenia opieki nad osobą zależną (na koszt *Miejskiego Centrum Opieki*), po uprzednim umówieniu terminu. Przy zwrocie sprzętu wypełniana jest druga część protokołu zdawczo – odbiorczego.
17. Zwrot sprzętu następuje w stanie wynikającym z normalnego, prawidłowego i zgodnego z przeznaczeniem używania. Powyższe oznacza również zwrot czystego sprzętu (tj. wyczyszczonego w warunkach domowych). Jeżeli sprzęt zostanie zwrócony w stanie nienależytym, osoba wypożyczająca zobowiązana jest do zapłaty kary umownej w wysokości wszelkich kosztów niezbędnych do przywrócenia sprzętowi należytego stanu.
18. Jeżeli osoba wypożyczająca nie zwróci sprzętu albo zwróci sprzęt w stanie nienadającym się do dalszego używania i naprawy, zobowiązana jest zapłacić *Miejskiemu Centrum Opieki* karę umowną w wysokości równowartości kosztu zakupu sprzętu.
19. *Miejskie Centrum Opieki* zastrzega sobie możliwość odmowy wypożyczenia sprzętu, jeśli wypożyczający zwrócił uprzednio sprzęt uszkodzony, zniszczony lub go zagubił i nie uiścił opłaty za szkodę lub wypożyczający nie zwrócił sprzętu w wyznaczonym terminie bez uzasadnienia.
20. Do **obowiązków wypożyczającego sprzęt** należy:
  - a. podpisanie dokumentacji potwierdzającej realizację usługi,
  - b. uczestniczenie w ocenie usługi.



## V. Dzienna Placówka Opieki i Aktywizacji Osób Niezależnych

1. **Celem** działalności placówki jest oferowanie opieki oraz polepszanie funkcjonowania osób starszych i ich rodzin. Oferowane w placówce usługi mają na celu osiągnięcie i utrzymanie przez uczestników optymalnego poziomu samodzielności i aktywności, aby jak najdłużej mogli pozostać w swoim miejscu zamieszkania, wśród bliskich, rodziny.
2. Placówka specjalizuje się w opiece nad osobami starszymi: po udarach mózgu, cierpiącymi na chorobę Parkinsona, Alzheimer'a i zespoły otępienne innego rodzaju.
3. **Miejsce prowadzenia placówki** - Miejskie Centrum Opieki dla Osób Starszych, Przewlekle Niepełnosprawnych oraz Niezależnych w Krakowie, z siedzibą w Krakowie (kod: 30- 663), ul. Wielicka 267.
4. Szacowana liczba osób objętych wsparciem: **60 osób** (w tym jednorazowo w placówce może przebywać do 24 osób).
5. Placówka funkcjonuje przez cały rok, we wszystkie dni robocze (z wyjątkiem okresu przeprowadzania prac remontowych lub sytuacji awaryjnych), co najmniej 8 godzin dziennie, w godzinach 7:30 – 15:30. Godziny funkcjonowania placówki mogą ulec zmianie w zależności od zapotrzebowania większości uczestników lub z uwagi na możliwości logistyczne ich przewozu. O godzinach funkcjonowania placówki decyduje Dyrektor Miejskiego Centrum Opieki.
6. Czas pobytu podopiecznego w placówce dziennej opieki jest ustalany indywidualnie przez zespół terapeutyczny. Z uwagi na zaplanowaną liczbę miejsc w placówce przewiduje się rotację uczestników *Projektu*.
7. **Personel placówki stanowi:** pielęgniarka - kierownik zespołu terapeutycznego, pielęgniarka, 3 fizjoterapeutów, 3 opiekunów, 3 terapeutów zajęciowych (zatrudnionych na 2,5 etatu), psycholog, dietetyk.
8. Do podstawowych zadań zespołu terapeutycznego należy: opracowywanie diagnozy potrzeb i możliwości psychofizycznych uczestników, ustalenie form i metod pracy i opracowywanie indywidualnych planów działania i ich okresowa ocena.
9. Zakres usług świadczonych w placówce obejmuje: usługi opiekuńcze – pielęgnacyjne, usługi aktywizujące – usprawniające i usługi wspomagające.
10. Szacowany czas wsparcia w postaci usług aktywizacyjno – usprawniających na 1 uczestnika w formie indywidualnej to ok. 1 godzina fizjoterapii i 40 minut terapii zajęciowej dziennie. Ponadto w ciągu dnia oferowane jest wsparcie w wymiarze 2 godzin i 45 min fizjoterapii grupowej i 1 godziny i 50 min terapii zajęciowej grupowej. Zajęcia prowadzone są w grupach 5-7 osobowych.
11. Szacowany czas wsparcia w postaci usług wspomagających na 1 osobę to 2 godziny.
12. Placówka zapewnia podopiecznym **posiłki** (śniadanie i obiad oraz napoje – na miejscu). Podopieczni, w razie potrzeby mają zapewnioną ze strony personelu pomoc przy spożywaniu posiłków.
13. W razie potrzeby, podopiecznemu, którego stan zdrowia znacznie ogranicza możliwość poruszania się zapewniony zostanie **bezpłatny transport** z miejsca zamieszkania do placówki i powrót do miejsca zamieszkania. Transport, ten świadczony jest wyłącznie na terenie Gminy Miejskiej Kraków i Gminy Wieliczka i nie obejmuje przenoszenia podopiecznego do i z samochodu.



14. Placówka dysponuje **pomieszczeniami** dostosowanymi do zaplanowanej liczby uczestników i wyposażonymi w niezbędne meble i sprzęty, w tym m.in.:
- 2 pokojami dziennego pobytu (jadalnią/świetlicą oraz pokojem do terapii grupowej), wyposażonymi w stoły, krzesła, kanapy, sprzęt tv-audio-video),
  - 1 salą rehabilitacyjną (wyposażoną m.in. w ugię, rotory, rowerki),
  - 1 salą do terapii indywidualnej i terapii zajęciowej,
  - 1 salą do terapii i wypoczynku,
  - w pełni wyposażonym pomieszczeniem kuchennym, spełniającym wymogi systemu HACCAP,
  - pokojem pielęgniarskim,
  - salą multimedialną do prowadzenia terapii komputerowej,
  - repcją ze stanowiskami komputerowymi, z dostępem do Internetu,
  - 2 szatniami (męską i damską), każda z zapleczem sanitarnym (w tym natryskami),
  - 2 dodatkowymi sanitariatami,
  - dodatkową łazienką z miejscem do kąpieli,
  - wyjściem do ogrodu (bezpośrednio z pomieszczeń placówki).
15. Usługi w placówce realizowane są w oparciu o **indywidualne plany działania**, określone przez powołany w tym celu zespół terapeutyczny składający się z pracowników merytorycznych placówki. Indywidualny plan działania opracowuje się w okresie do 14 dni od dnia przyjęcia do placówki, z udziałem uczestnika lub z opiekunami rodzinnymi (jeśli stan psychofizyczny uczestnika uniemożliwia jego aktywność w tym zakresie). Podstawą planu są:
- informacje zawarte w rozmowie rozpoznającej sytuację osoby starszej i jej rodziny,
  - dokumentacja uczestnika,
  - opinie zatrudnionych w placówce terapeutów/specjalistów oraz fakultatywnie zewnętrznych konsultantów.
- Przy sporządzaniu planu uwzględnia się w szczególności: wiek, sytuację rodzinną, dochodową, zdrowotną, informację o możliwościach psychofizycznych uczestnika oraz informację na temat możliwości samodzielnej egzystencji w miejscu zamieszkania przy wsparciu rodziny i gminy. W planie określa się działania krótkoterminowe i długoterminowe do realizacji, które modyfikuje się w zależności od zmieniającej się sytuacji uczestnika. Czas potrzebny na opracowanie planu to ok. 10 godzin.
16. Nie rzadziej niż co pół roku następuje **podsumowanie i ocena** sposobu realizacji działań poprzez:
- analizę podejmowanych działań wobec uczestnika, tj.:
    - czy korzysta z opieki i wsparcia w zależności od potrzeb i stanu zdrowia,
    - czy posiada wiedzę na temat swojego stanu zdrowia i podejmuje działania w zakresie jego ochrony i leczenia,
    - czy posiada zdolności do czynności w zakresie samoobsługi i samopielęgnacji,
    - czy może liczyć na pomoc i wsparcie rodziny,
  - analizę podejmowanych działań wobec rodziny lub opiekunów uczestnika, tj.:
    - czy rodzina zna podstawowe zasady opieki i pielęgnacji osoby starszej,
    - czy posiada wiedzę na temat zmian psychofizycznych zachodzących w procesie starzenia się organizmu.

Czas potrzebny na opracowanie aktualizacji planu to ok. 6 godzin.



17. W placówce prowadzony jest również **bieżący monitoring** sytuacji podopiecznego, zwłaszcza zdrowotnej. Formy oddziaływań terapeutycznych dostosowywane są do aktualnych potrzeb podopiecznego.
18. Efektem usług realizowanych w placówce jest osiągnięcie i utrzymywanie przez uczestników optymalnego poziomu samodzielności i aktywności.
19. W celu dokumentowania świadczonych usług w placówce jest prowadzona **dokumentacja zbiorowa** (w tym m.in. listy obecności i dzienniki zajęć) **oraz indywidualna** każdego uczestnika (w tym m.in. kopie orzeczenia o niepełnosprawności, indywidualny plan działania, opinie i notatki pracowników).
20. Personel nie odpowiada za przedmioty wartościowe podopiecznych pozostawione w placówce.
21. **Prawa i obowiązki uczestników:**
  - a. Podopieczni mają praw do:
    - korzystania z usług oferowanych przez placówkę, które realizowane są z uwzględnieniem stanu zdrowia, sprawności fizycznej i intelektualnej oraz indywidualnych potrzeb i możliwości uczestnika. Rodzaj i sposób świadczenia usług w placówce uwzględnia również prawa człowieka, w tym w szczególności prawo do godności, wolności, intymności i poczucia bezpieczeństwa.
    - udziału w imprezach integracyjnych i rekreacyjno - turystycznych. W ramach tej grupy usług placówka realizuje potrzeby kulturalne uczestników, organizuje obchody świąt, uroczystości okazjonalne wynikające z tradycji i obyczajów, zapewnia uczestnikom udział w inicjatywach wzmacniających solidarność międzypokoleniową i integrację ze środowiskiem lokalnym.
    - zgłaszania uwag dotyczących realizacji Projektu bezpośrednio kierownikowi zespołu terapeutycznego,
    - oceny organizacji zajęć oraz jakości merytorycznej i organizacyjnej oferowanego wsparcia,
    - otrzymywania materiałów, narzędzi i innych pomocy niezbędnych do prawidłowej realizacji zajęć i warsztatów,
    - korzystania ze sprzętów i urządzeń przeznaczonych do wspólnego użytkowania,
    - zachowania w tajemnicy spraw ich dotyczących,
    - uzyskania niezbędnej pomocy w zaspokajaniu podstawowych potrzeb realizowanych w placówce,
  - b. Do obowiązków podopiecznych należy:
    - przestrzeganie niniejszych Zasad świadczenia usług,
    - punktualne, regularne i aktywne uczestnictwo we wsparciu organizowanym w ramach *Projektu*,
    - informowanie pielęgniarki pełniącej funkcję kierownika zespołu terapeutycznego o przewidywanych nieobecnościach oraz spóźnieniach. Limit nieobecności wynosi maksymalnie 10 dni roboczych w miesiącu, po wykorzystaniu tego limitu uczestnik będzie wykreślany z listy uczestników *Projektu*,
    - każdorazowe podpisywanie się na liście obecności,
    - przestrzeganie ustalonego czasu i harmonogramu zajęć,
    - niezwłocznego informowania kierownika zespołu terapeutycznego o zaistniałej zmianie danych osobowych oraz innych danych mogących mieć wpływ na realizację *Projektu*,



- przestrzeganie zakazu wprowadzania zwierząt oraz osób postronnych bez zgody personelu placówki,
  - poszanowanie godności osobistej pozostałych uczestników i personelu,
  - przestrzeganie zasad higieny osobistej i dbanie o wygląd zewnętrzny oraz utrzymanie ładu i porządku w placówce,
  - dbanie o wyposażenie placówki, powierzony sprzęt i materiały,
  - współdziałanie z personelem w zakresie terapii zajęciowej, rehabilitacji ruchowej oraz w innych zajęciach,
  - przestrzeganie zasad bezpieczeństwa w czasie korzystania z urządzeń elektrycznych i mechanicznych,
  - przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, wnoszenia i spożywania alkoholu, środków odurzających, zakłócania spokoju oraz stosowania przemocy, na obszarze wszystkich pomieszczeń placówki,
  - udział w badaniach ewaluacyjnych prowadzonych na potrzeby *Projektu*.
22. W placówce możliwe jest tworzenie przez jej uczestników (jeśli ich kondycja psychofizyczna na to pozwala) samorządu reprezentującego interesy ogółu uczestników np. rady domu. Do jej kompetencji należy przede wszystkim:
- a. przedstawianie kierownikowi placówki wniosków, uwag i propozycji dotyczących realizacji świadczonych usług,
  - b. współpraca w sprawach kulturalno-oświatowych, socjalno-bytowych, gospodarczych,
  - c. współpraca w zakresie kształtowania właściwych stosunków interpersonalnych pomiędzy uczestnikami a personelem placówki,
  - d. przekazywanie propozycji oraz inspirowanie form wewnętrznej integracji uczestników placówki oraz integracji ze środowiskiem lokalnym,
  - e. propagowanie zasady wzajemnej pomocy, w szczególności dla uczestników o ograniczonych możliwościach samodzielnego funkcjonowania w społeczności placówki.

## Rozdział V

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Każdy uczestnik *Projektu* zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszymi **Zasadami świadczenia usług** i przyjęcia postanowień w nich zawartych, co potwierdza stosownym oświadczeniem, które jest umieszczone w formularzu zgłoszeniowym.
2. Przystępując do *Projektu* uczestnik przyjmuje do wiadomości, że *Miejskie Centrum Opieki* podejmie współpracę z placówkami POZ podopiecznych objętych wsparciem. Do placówki POZ przekazywana będzie informacja o zakwalifikowaniu podopiecznego i jego opiekuna do udziału w *Projekcie*. Lekarz POZ informowany będzie o charakterze udzielanego wsparcia i możliwości zapoznania się z dostępnymi formami wsparcia dla podopiecznego i jej opiekuna. Planowane jest także nawiązanie współpracy z PES w zakresie realizacji *Projektu*, w szczególności w zakresie działań zwiększających dostęp opiekunów do informacji umożliwiających poruszanie się po różnych systemach wsparcia.
3. W kwestiach nieujętych w **Zasadach świadczenia usług** decyzję podejmuje Dyrektor *Miejskiego Centrum Opieki*.

