



MODEL USŁUG SPOŁECZNYCH NA RZECZ OSÓB STARSZYCH

Elbląg, listopad 2021



SPIS TREŚCI :

Wprowadzenie do Modelu	4
Usługi na rzecz osób starszych w Niemczech – przegląd doświadczeń organizacji partnerskiej FAUNA	7
Model usług społecznych na rzecz osób starszych. Część I – Opieka wytchnieniowa	10
Model usług społecznych na rzecz osób starszych. Część II – Usługi Złotej Rączki	16
Podsumowanie	23
Załączniki	23

MODEL USŁUG SPOŁECZNYCH NA RZECZ OSÓB STARSZYCH

Niniejszy model dotyczący usług społecznych na rzecz osób starszych został wypracowany przez Stowarzyszenie ESWIP dzięki wsparciu udzielonemu przez Fundację Fundusz Współpracy w ramach projektu „Ścieżki współpracy – wsparcie dla podmiotów wdrażających współpracę ponadnarodową” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Partnerem w projekcie była organizacja Freie Alten- und Nachbarschaftshilfe Fauna e.V. (Fauna) z Niemiec, która od blisko 40 lat prowadzi działania z zakresu wspierania osób starszych, ich rodzin oraz bliskiego otoczenia.

Na podstawie doświadczeń przekazanych przez organizację Fauna, Stowarzyszenie ESWIP opracowało niniejszy Model usług społecznych na rzecz osób starszych (dalej Model) i będzie go wdrażać w ramach prowadzonych przez siebie działań wspierających seniorów na terenie województwa warmińsko-mazurskiego.

I. WPROWADZENIE DO MODELU

1. WSTĘP

W województwie Warmińsko-Mazurskim osoby po 65 roku życia stanowią prawie 17% ogółu mieszkańców (dane GUS z czerwca 2020 roku). W rejestrze Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie znajdują się 42 domy opieki, posiadające łącznie 3684 miejsca dla osób starszych, zależnych osób z niepełnosprawnościami oraz osób z chorobami psychicznymi. Wynika z tego, że zaledwie 1,5% z 240 945 osób po 65 roku życia może liczyć na wsparcie w postaci całodobowej opieki.

Jak wskazuje Komisja Europejska, w całej Unii Europejskiej setki tysięcy osób z różnymi upośledzeniami fizycznymi i psychicznymi lub w podeszłym wieku, a także porzuconych lub zaniedbanych dzieci, mieszka w dużych izolowanych placówkach. Z założenia instytucje te miały zapewniać opiekę, wyżywienie i schronienie, jednak zebrane przez lata dowody wskazują, iż nie są w stanie zapewnić usług skoncentrowanych na dobru podopiecznych, ani wsparcia gwarantującego pełne włączenie społeczne. Fizyczne oddzielenie od lokalnych społeczności i rodzin drastycznie ogranicza zdolność oraz gotowość osób zamieszkałych lub wzrastających w takich miejscach do pełnego uczestnictwa w życiu ogólnie pojętego społeczeństwa. Zatem bardzo istotnie staje się przejście od opieki instytucjonalnej do opieki lokalnej (tzw. deinstytucjonalizacja) oraz wsparcie rodzin, lokalnych społeczności, systemu pomocy sąsiedzkiej i profilowanych usług na rzecz osób starszych, aby jak najdłużej mogły pozostać w swoim środowisku, w miejscu zamieszkania, tak długo jak będą tego chciały.

Jeszcze kilkadziesiąt lat temu wielopokoleniowy model rodziny w Polsce był bardzo popularny. Seniorom takie rozwiązanie zapewniało opiekę, a dzieciom i wnukom pomoc w prowadzeniu domu. Dziś, zwłaszcza w miastach, taki model rodziny jest już rzadkością. Dorastające dzieci wyprowadzają się z domu, wybierając niezależność i prywatność. Natomiast wraz z upływem czasu, osoby starsze wymagają coraz więcej opieki i uwagi. Dlatego jest potrzeba poszukiwania długofalowych rozwiązań, które będą wspierać osoby starsze oraz rodziny i środowisko lokalne, w którym żyją.

Obecnie w Polsce tworzone są tzw. CUSy, czyli Centra Usług Społecznych. CUS to nowa jednostka organizacyjna gminy i nowa instytucja lokalnej polityki społecznej, która będzie służyć rozwojowi i integracji usług społecznych organizowanych i świadczonych na poziomie lokalnym. Docelowo CUS-y mają stanowić miejsca, w których nastąpi pełna koordynacja usług społecznych w jednym miejscu, z myślą o wszystkich mieszkańcach gminy. Centra usług społecznych będą także źródłem kompletnych informacji o usługach społecznych.

CUS ma być miejscem, w którym każdy mieszkaniec, bez względu na dochód i sytuację społeczną, otrzyma wsparcie w sposób zindywidualizowany (usługi „szyte na miarę”).

Realizacja usług odbywać się będzie przy ścisłej współpracy lokalnych usługodawców: organów administracji publicznej, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej. **Założeniem stworzonego Modelu usług społecznych na rzecz osób starszych jest wsparcie procesu deinstytucjonalizacji (kompatybilność z działaniami CUS) oraz wsparcie rodzin opiekujących się osobami starszymi oraz środowiska lokalnego, w którym żyją.**

Mając na względzie potrzeby osób starszych i starzejącego się społeczeństwa, nawiązaliśmy współpracę z naszym partnerem - stowarzyszeniem Fauna e.V. z Niemiec, które działając od 1983 roku opracowuje zgodne z aktualnymi potrzebami i standardami narzędzia oraz modele pracy z osobami starszymi. W swoich działaniach stawiają na podejście holistyczne i proaktywną opiekę, w której osoby starsze mają prawo do akceptacji, szacunku, wsparcia i samostanowienia. Dzięki przeniesieniu wiedzy i doświadczeń partnera oraz dostosowaniu ich do lokalnych potrzeb i możliwości, nasi pracownicy będą świadczyć wysokiej jakości usługi na rzecz osób starszych w ich środowisku lokalnym.

Opracowany Model jest zgodny z założeniami Krajowego Programu Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu, którego celem głównym jest zapewnienie najpóźniej do 2040 roku, każdej osobie potrzebującej wsparcia z powodów społecznych, między innymi podeszłego wieku, niepełnosprawności, zdrowia psychicznego, bezdomności - bezpiecznego funkcjonowania w swoim miejscu zamieszkania – w swoim mieszkaniu lub domu – tak długo, jak tego pragnie oraz tak długo jak to będzie możliwe. Z punktu widzenia realizacji projektu oraz tworzenia nowego modelu zintegrowanego systemu usług, w ramach Krajowego Programu Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu, szczególnie ważnymi priorytetami są: Priorytet IV. Bezpieczeństwo i aktywność osób starszych: Działanie IV.1. Promocja aktywności zawodowej i społecznej seniorów; Działanie IV.2. Stworzenie nowego systemu opieki nad osobami niesamodzielnymi i w podeszłym wieku; Działanie IV.4. Rozwój środowiskowych form pomocy i samopomocy seniorów. Rozwój aktywności i wolontariatu seniorów oraz Priorytet VI. Zarządzanie i zmiany strukturalne systemu integracji społecznej; Działanie VI.4. Jakość pracy socjalnej, usług socjalnych, instytucji rynku zatrudnienia

Opracowany Model usług społecznych na rzecz osób starszych składa się z dwóch części:

- I. Opieka wytchnieniowa;
- II. Usługi Złotej Rączki.

Model posiada elementy uniwersalne, które z powodzeniem mogą zostać wykorzystane przez inne podmioty, które chcą rozwijać swoje produkty i usługi na rzecz osób starszych oraz wspierać proces deinstytucjonalizacji w ramach zadań zleconych przez Centra Usług Społecznych, które już wkrótce będą powstawać w całej Polsce.

2. ELEMENTY UNIWERSALNE MODELU

2.1. CEL

Poprawa jakości życia osób starszych, przez co pośrednio przesunięcie granicy wieku predysponującego daną osobę do przejścia sprawowania opieki nad nią przez jednostki administracji publicznej.

2.2. ZAŁOŻENIA

Polska zalicza się do krajów tzw. starzejących się. Mieszkańcy wsi czy mniejszych miejscowości wyjeżdżają na studia do większych ośrodków, znajdują zatrudnienie poza granicami miasta czy kraju. Istnieje duża grupa osób starszych będących pod opieką pojedynczych przedstawicieli rodziny, gdzie nie ma możliwości rozłożenia opieki nad daną osobą na kilka osób. Przeciążenie opiekunów osób starszych przyczynia się do powstających konfliktów rodzinnych, pogorszenia sytuacji zdrowotnej opiekunów i osób starszych oraz do problemów w pracy opiekunów, niekiedy kończących się nawet zwolnieniem opiekuna. W efekcie osoby starsze zdają się być mimo najszerszych chęci niezaopiekowane, a rodzące się poczucie winy może prowadzić do pogorszenia stanu psychicznego, a to praktycznie zawsze prowadzi do pogorszenia stanu zdrowia i może doprowadzić do potrzeby skorzystania z opieki szpitalnej, a nawet z opieki Domów Pomocy Społecznej.

Drugą dość dużą grupę osób stanowią osoby starsze samotne. Są to osoby, które są jeszcze w stanie mieszkać samodzielnie, jednak pewne codzienne czynności mogą powodować już trudności oraz poczucie bezradności wobec rzeczy niegdyś dość prostych. Coraz większe poczucie bezradności i brak pomocy powoduje z jednej strony pogorszenie sytuacji bytowej osób starszych, a z drugiej strony prowadzi do pogorszenia zdrowia fizycznego i psychicznego danej osoby. Brak zwyczajnych kontaktów międzyludzkich prowadzi zaś do rosnącej izolacji i przyspieszenia procesu straszenia się.

Udzielane usługi mają na celu przyczynić się do zahamowania procesów starzenia się osób starszych oraz dzięki udzielonemu wsparciu ich opiekunom, do przedłużenia granicy wiekowej do jakiej opiekunowie są w stanie sprawować opiekę nad seniorem w jego miejscu zamieszkania.

2.3. ODBIORCY USŁUG

Zakładamy, że odbiorcami usług opisanych w modelu, są mieszkańcy powyżej 60 roku życia wraz z osobami opiekującymi się nimi.

2.4. SPODZIEWANE EFEKTY

- Przedłużenie czasu samodzielnego mieszkania osób starszych oraz wzrost jakości ich życia.

- Umożliwienie większej aktywizacji zawodowej i społecznej opiekunów, przez co pośrednio wpływ na zmniejszenie bezrobocia i poprawę jakości życia osób starszych.
- Umożliwienie opiekunom zadbania o własne potrzeby z zakresu m.in. opieki zdrowotnej (np. odbycie zabiegu w szpitalu przy świadomości przekazania opieki nad osobą starszą).
- Wydłużenie czasu sprawowania opieki przez opiekunów nad osobą starszą, skutkujące zmniejszeniem kosztów ponoszonych przez administrację publiczną na rzecz wspierania osoby starszej, w tym na całodobową opiekę.
- Wzrost poczucia sprawczości u osób starszych widzących, że przy wsparciu w niektórych usługach mogą dalej samodzielnie funkcjonować, co pośrednio przyczynia się do poprawy stanu psychosomatycznego.
- Aktywizacja seniorów przez oferowane działania, co skutkuje poprawą zdrowia, w szczególności z punktu widzenia neurologii i opóźnienia procesów starzenia, takich jak demencja.

2.5. LOGISTYKA

Planowane efekty mają być osiągnięte w ramach dwóch usług stanowiących narzędzia wspierające osoby starsze wraz z ich opiekunami. Model wymaga zaangażowania w kontekście odpowiedniego personelu oraz zasobów lokalowo-sprzętowych. Zasady funkcjonowania i logistyka poszczególnych działań opisane zostały w dziale III (część I i II) dla klarownego przedstawienia całości.

II. USŁUGI NA RZECZ OSÓB STARSZYCH W NIEMCZECH – PRZEGŁĄD DOŚWIADCZEŃ ORGANIZACJI PARTNERSKIEJ FAUNA

W dniach 26 -30 lipca 2021 roku trwała wizyta zagraniczna przedstawicieli Stowarzyszenia ESWIP u niemieckiego partnera projektu organizacji Fauna w Aachen (miasto na trójstyku Belgii, Niemiec i Holandii). W trakcie wizyty eksperci ESWIP mieli okazję zapoznać się z działaniami Fauny na rzecz osób starszych, poznać organizację, z którymi współpracują oraz dowiedzieć się jak funkcjonuje polityka senioralna w regionie. Na podstawie zebranych informacji, część dobrych praktyk z niezbędnymi zmianami została wykorzystana do stworzenia niniejszego Modelu usług społecznych na rzecz osób starszych.

SYSTEM MIESZKAŃ CHRONIONYCH

Jednym z ważniejszych działań prowadzonych przez stowarzyszenie FAUNA są mieszkania chronione nazywane tutaj wspólnotami mieszkaniowymi. Jest to system powstały w ramach przeciwdziałania izolacji społecznej osób starszych oraz mający na celu wydłużanie czasu samodzielnego mieszkania seniorów.

We wrześniu 2007 roku w Aachen otwarto dwa pierwsze wspólne mieszkania dla osób cierpiących na demencję, które do dziś są jedynymi w swoim rodzaju. Od około 2010 roku rozpoczęto prace nad większym projektem, mającym na celu integrację ludzi starszych i chorych w "normalnych" kompleksach mieszkaniowych z dobrą, całodobową opieką. Zgodnie z tzw. „Modelem bilefeldzkim”, Fauna chciała stworzyć podobny projekt wspólnie ze spółdzielnią mieszkaniową w Aachen. W rezultacie powstał projekt sąsiedzki na lata 2017-2019 z dwoma projektami uzupełniającymi.

W latach 2017- 2018 - 2019 Fauna uczestniczyła w projekcie PAKT - Profilaktyczny trening umiejętności dnia codziennego dla seniorów i opiekunów. Projekt ten wspierany był przez Stowarzyszenie Caritas Diecezji Akwizgran oraz Niemiecki Instytut Stosowanych Badań Opieki. W wybranych społecznościach, we współpracy z lokalnymi dostawcami usług ambulatoryjnych (Fauna w Aachen), opracowano zorientowane na potrzeby oferty doradcze, edukacyjne i szkoleniowe dla seniorów, dotyczące takich tematów jak ćwiczenia, odżywianie, pamięć, projektowanie przestrzeni życiowej i utrzymywanie kontaktów społecznych. Celem jest umożliwienie osobom starszym dłuższego pozostania we własnych domach – we własnym środowisku.

Struktura budynku mieszkań współdzielonych oraz zasady pracy kadry tego miejsca: w ramach działań równolegle prowadzone są dwie ośmioosobowe grupy seniorów. Seniorzy zamieszkują jedno piętro oddzielone klatką schodową na dwie podgrupy. W ramach opieki każdy z nich otrzymuje indywidualnie jeden pokój urządzony wedle własnych potrzeb (mieszkańcy wprowadzają się z własnymi meblami, pamiątkami i ważnymi dla siebie przedmiotami). Stanowią one w pewnym sensie formę wynajmu pokoju połączonego z całodobową opieką. Przestrzeń wspólną dla wszystkich seniorów stanowi obszar jadalni z aneksem kuchennym.

W ramach codziennych działań seniorzy wspólnie spędzają czas, gotują i uczestniczą w zajęciach integracyjnych. Model ten przypomina działające w Polsce Domy Pomocy Społecznej. Podstawową cechą różniącą mieszkania współdzielone od polskich DPS-ów jest ilość osób zamieszkujących daną placówkę. W Polsce placówki takie sprawują opiekę nad dużą ilością osób i stanowią duże obiekty. Niemieckie rozwiązanie stanowi bardziej rodzinną i kameralną formę rozwiązania. Osoby żyjące w danej społeczności nawiązują bliskie relacje i stają się dla siebie w pewnym sensie nową rodziną/wspólnotą.

SPOTKANIA MIĘDZYPOKOLENIOWE

W ramach wsparcia osób starszych prowadzone są międzypokoleniowe spotkania, które mają na celu łączyć pokolenia, aktywizować osoby starsze oraz być miejscem spotkań informacyjnych z obszaru polityki senioralnej. W ramach tych działań uwaga jest skupiona na profilaktyce zdrowia, rozumianej jako dbałość o kondycję fizyczną osób starszych. Wśród niemieckich seniorów zaobserwowano brak nawyku wykonywania ćwiczeń oraz niewielką wiedzę w obszarze dopasowania ćwiczeń do wieku i stanu zdrowia. W związku z tym stworzone nawet zostały specjalne karty stanowiące instrukcje do samodzielnych ćwiczeń przy

użyciu przedmiotów użytku dnia codziennego – „BEWEGUNG”. Szata graficzna opakowania kart do złudzenia przypomina opakowanie leków. Zabieg ten ma na celu pokazywać jak ważne i skuteczne w życiu każdego człowieka jest dbanie o kondycję fizyczną. Ukazuje bowiem, że profilaktyka zdrowia stanowi tak samo skuteczny środek jak farmakologia.

ŚWIETLICA DZIENNA

Miejsce to zostało stworzone z myślą o osobach starszych dotkniętych różnym stopniem zaawansowania demencji. W ramach świetlicy dziennej organizowane są tak zwane pobyty dzienne. Ich zadaniem jest takie aktywizowanie i wspieranie osób z demencją, by mogły one przez jak najdłuższy czas zamieszkiwać swoje dotychczasowe mieszkania. Stowarzyszenie Fauna na potrzeby prowadzenia pobytów dziennych wyposażone jest w służbowy samochód dostosowany do potrzeb osób starszych. Spotkania te, które odbywają się przez pięć dni w tygodniu prowadzone są w grupach seniorów około siedmioosobowych, a w ich ramach organizowane są zajęcia o charakterze wsparcia psycho-społecznego i treningu funkcji poznawczych. Działania te przypominają bardzo działania funkcjonujących w Polsce Środowiskowych Domów Samopomocy.

USŁUGI INFORMACYJNO-DORADCZE

Stowarzyszenie Fauna prowadzi tzw. wizyty doradcze i kursy dla osób opiekujących się/żyjących z seniorami. Organizacja zbiera wszelkie potrzebne formularze i wnioski, które mogą być pomocne w uzyskaniu przez seniorów różnych świadczeń i pomocy z różnych źródeł. Osoby starsze i ich opiekunowie często nie wiedzą jakie świadczenia się im należą i jak je uzyskać. W razie potrzeby usługi świadczone są w domu danego seniora jeśli nie ma on możliwości dotarcia do siedziby stowarzyszenia Fauna. Bardzo ważne jest też wsparcie udzielane w związku z problemami ze znajomością języka niemieckiego wśród społeczności napływowej (imigrantów), którym trzeba udzielać wsparcia w tłumaczeniu danych dokumentów.

STOWARZYSZENIE AWO

Stowarzyszenie AWO współpracujące z Fauną, zajmuje się prowadzeniem mieszkalnictwa współdzielonego. Prowadzi również działania nastawione na integrację międzypokoleniową, na współpracę z młodzieżą. Tworzy się tak zwane tandemy, w których osoby starsze opowiadają o zmianach jakie zaszły we współczesnym świecie z perspektywy własnych doświadczeń.

Stowarzyszenie prowadzi także tzw. Centrum Spotkań. W ramach tych działań odbywają się regularne spotkania seniorów z młodzieżą ze szkół. W trakcie tych spotkań młodzież zadaje pytania dotyczące np. II Wojny Światowej czy też okresu powojennego, a osoby ze starszego pokolenia opowiadają o swoich doświadczeniach z tym związanych. Tworzą się także grupy ludzi młodych, z którymi seniorzy grają w różne gry planszowe. Każda osoba, która przychodzi na spotkania przynosi ze sobą coś do jedzenia, czyli są to tak zwane spotkania „składkowe”. Inicjatywa ta zadziałała na tyle dobrze, że uczestnicy zaczęli nawiązywać bliższe relacje. Osoby

uczestniczące w spotkaniach w ramach działań AWO, poza zaplanowanymi działaniami, zaczęły się też umawiać sami ze sobą popołudniami.

Innym interesującym obszarem działalności okazały się być działania pod hasłem „Sprawność do Setki”. Zaprezentowano m.in. hantle i obciążenia na nogi, które wykorzystują seniorzy dla podniesienia swojej sprawności fizycznej. Stowarzyszenie podjęło w tym celu również współpracę z akademią sportową. Sama motywacja seniorów do zajęć sportowych nie jest zbyt łatwa. Osoby starsze nie mają zbyt chęci przychodzić na zajęcia związane z profilaktyką zdrowia itp. Dlatego działania takie są prowadzone w miękki sposób. Tak jak w Polsce, organizuje się spotkania przy kawie i ciście. Motywacją osoby starszej jest przyjście na spotkanie, a przy okazji przekazuje się uczestnikom wiedzę z zakresu dbania o siebie, proponuje ćwiczenia i prowadzi aktywizację. Stosuje się również trening funkcji poznawczych przy użyciu gier. Innym sposobem przekazywania takiej wiedzy przy tzw. okazji są piątki, gdy seniorzy spotykają się na wspólnym robieniu oraz spożywaniu śniadania oraz obiadów. Wtedy raz na jakiś czas wspólnie porusza się różne tematy i „zaraża” się dobrymi nawykami.

III. MODEL USŁUG SPOŁECZNYCH NA RZECZ OSÓB STARSZYCH

CZĘŚĆ I – OPIEKA WYTCHNIENIOWA

Niniejsze działanie realizowane będzie przede wszystkim w oparciu o infrastrukturę Domu pod Cisem w Elblągu, ale jego poszczególne elementy mogą być realizowane również w ramach aktualnych i przyszłych działań projektowych prowadzonych na terenie całego województwa warmińsko-mazurskiego, szczególnie w miastach i powiatach, gdzie mieszczą się biura terenowe ESWIP (Iława, Olsztyn, Braniewo) oraz w głównej siedzibie Stowarzyszenia przy Związku Jaszczurczego w Elblągu.

1. ODBIORCY USŁUG

Usługa skierowana jest do:

- mieszkańców gminy Elbląg/Iławy/innych w województwie warmińsko-mazurskim, którzy sprawują opiekę nad osobami zależnymi powyżej 60 roku życia oraz
- osób zależnych, spełniającymi jednocześnie trzy podstawowe warunki:
 - samodzielnie spożywającymi posiłki,
 - samodzielnie korzystającymi z toalety,
 - mogących samodzielnie przebywać i spać w pokoju.

2. PRZEDMIOT USŁUGI

Przedmiotem usługi jest świadczenie opieki wytchnieniowej kierowanej do mieszkańców sprawujących opiekę nad zależnymi od nich osobami w wieku powyżej 60 roku życia.

Przez opiekę wytchnieniową rozumiane jest: „Opieka nad osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu w zastępstwie za opiekuna faktycznego, w związku ze zdarzeniem losowym, potrzebą załatwienia codziennych spraw lub odpoczynku opiekuna faktycznego.” (źródło: Wytyczne 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).

3. MISJA I CEL USŁUGI

Misją, a zarazem celem realizowanych usług jest poprawienie jakości życia osób starszych, które są zależne, oraz ich opiekunów.

CELE GŁÓWNE

- Umożliwienie opiekunom zapewnienie opieki nad osobami zależnymi w momencie wyjazdów służbowych, pobyków w szpitalu, urlopów oraz innych sytuacji wymagających od opiekuna wyjazdu poza miejsce zamieszkania na więcej niż jedną dobę.
- Zapewnienie bezpieczeństwa osobom zależnym podczas nieobecności ich opiekunów.

CELE POŚREDNIE

- Poprawa jakości życia opiekunów oraz osób zależnych;
- Wydłużenie okresu zdolności do sprawowania opieki nad osobami starszymi przez ich opiekunów bez wsparcia administracji publicznej;
- Umożliwienie regeneracji i zadbania o siebie przez opiekunów, a co za tym idzie, zmniejszenie kosztów związanych z leczeniem opiekunów;
- Umożliwienie opiekunom rozwoju zawodowego.

GŁÓWNE METODY ŚWIADCZENIA USŁUGI

- wynajem pokoi dostosowanych do pobytu osób zależnych;
- organizacja wyżywienia w trakcie pobytu osób zależnych;
- świadczenie całodobowej opieki w trakcie pobytu osób zależnych;
- organizowanie warsztatów/pogadanek/spotkań integracyjnych/zajęć wzmacniających aktywność psychofizyczną osób zależnych podczas ich pobytu;
- udostępnienie przestrzeni ogrodu sensorycznego dostosowanej do potrzeb osób starszych.

4. ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI

Usługa realizowana będzie w oparciu o zasoby Hostelu pod Cisem prowadzonego przez Stowarzyszenie ESWIP w Elblągu przy ul. Stawidłowej 3.

Hostel dysponuje 5 pokojami (dwu i trzyosobowych), w tym jednym dostosowanym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Posiada także odrębny aneks kuchenny. Hostel wyposażony jest w windę. Na parterze budynku jest kawiarenka, gdzie podawane będą posiłki.

Na dziedzińcu budynku, w którym ulokowany jest hostel, jest strefa rekreacyjna – trawnik, ławeczki, wiata, grill, w pobliżu budynku jest ogród sąsiedzki, wyposażony w ławeczki i urządzenia do treningu na świeżym powietrzu. Całość ulokowana jest bezpośrednio nad rzeką Elbląg, co umożliwia obserwację wody, ptactwa, łodzi itp., stanowiąc swoistą atrakcję miejsca.

A. NOCLEG

- Na noclegi przeznaczone zostają co najmniej 2 pokoje wyposażone w:
 - Łóżko;
 - Dostosowaną łazienkę;
 - TV z dobrym nagłośnieniem;
 - Urządzenie sygnalizujące potrzebę wezwania pomocy;
 - Drewnianą kasetkę na tygodniowe leki/tabletki;
 - Szafkę bezpieczeństwa – małą szafkę zamykaną na klucz, w której znajduje się wypełniony przez opiekuna i osobę zależną formularz dot. chorób oraz zażywanych przez nią lekarstw. Szafka umieszczona w recepcji hostelu.
- Do dyspozycji dla przebywających osób pozostaje kuchnia hostelowa wyposażona w naczynia, sprzęt, czajnik, kuchenkę indukcyjną, piekarnik, garnki, lodówkę.

B. WYŻYWIENIE

- Godziny podania posiłków w formie cateringu:
 - Śniadanie – godz. 08:00-10:00;
 - Obiad – godz. 13:00-14:00;
 - Kolacja – 17:30-18:00
 - Śniadania i obiady podawane są w kawiarence lub do pokoju
 - Kolacja podawana jest do pokoju

C. SPRZĄTANIE

Pokoje sprzątane są codziennie, chyba, że osoba przebywająca nie wyrazi zgody.

D. KAWIARNIA

Osoba podczas przebywania pod opieką ma na miejscu możliwość korzystania z odpłatnych usług kawiarenki (kawa, herbata, ciasto) wraz z możliwością dostarczenia zamówienia do pokoju.

E. ZAKUPY

Usługa świadczona na wniosek opiekuna lub osoby przebywającej pod opieką. Warunkiem skorzystania z usługi jest uiszczenie na początku pobytu kaucji w wys. 200 zł na zakupy. Na każdy tydzień opieki standardowo przysługuje osobie przebywającej dwukrotne dostarczenie zakupów. Listę potrzebnych rzeczy senior przekazuje obsłudze recepcji. Jedna lista zakupów może zawierać do 10 pozycji, a koszt zakupów powinien mieścić się w 100 zł. Zakupy dostarczane są wraz z paragonem do pokoju seniora. Przy odbiorze zakupów senior kwituje odbiór podpisem pod kserokopią paragonów. Kopie paragonów wraz z kaucją pomniejszoną o poniesione na zakupy koszty zostają wręczone opiekunowi na koniec pobytu.

F. LEKARSTWA – CODZIENNE ŻYCIE

- Sposób sprawdzania leków jest indywidualnie dostosowywany do potrzeb osoby przebywającej. Standardowo jako porę do przypominania i sprawdzania zażywania leków wybierana jest pora wydawania śniadania. Jeżeli osoba ta nie posiada własnej kasetki na dzienną i tygodniową segregację leków, istnieje możliwość skorzystania z pudełeczka na leki znajdującego się na wyposażeniu pokoju. Dodatkowo można wypożyczyć w recepcji hostelu tablicę do zapisywania i odznaczania ważnych informacji odnośnie leków.
- Osoba sprawdzająca dostaje od seniora podpis potwierdzający, że zażył swoje leki - deklaratorynie lub po sprawdzeniu pojemniczka na leki czy jest pusty, zależnie od wskazań opiekuna.

G. PRANIE

W razie nagłej potrzeby osoba przebywająca może skorzystać z usługi prania i prasowania swoich rzeczy. W usługi ceny senior może skorzystać raz na tydzień z jednego prania maks. 4 rzeczy w pralce wraz z ich wyprasowaniem. Każde kolejne pranie płatne jest dodatkowo zgodnie z obowiązującym cennikiem.

H. DROBNE USŁUGI KRAWIECKIE

Osoba przebywająca może skorzystać z takich usług jak zacerowanie, przyszycia guzika itp.

I. WEZWANIE POMOCY

- W przypadku wezwania pogotowia do osoby przebywającej, ratownicy medyczni otrzymują od pracownika hostelu klucz do „szafki bezpieczeństwa” z informacjami medycznymi.
- Pracownik recepcji w przypadku zabrania osoby przebywającej przez pogotowie jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia osoby wskazanej w Upoważnieniu na wypadek zdarzeń losowych.

J. POBYT DLA AKTYWNYCH

- DOM SĄSIEDZKI
 - dla osób przebywających istnieje możliwość wzięcia udziału w popołudniowych warsztatach i spotkaniach prowadzonych przez Dom Sąsiedzki w budynku, w którym mieści się hostel;
 - częstotliwość zajęć – wtorki i czwartki zgodnie z bieżącym planem Domu Sąsiedzkiego.
- PRACOWNIA ŻŁOTEJ RĄCZKI I KRAWIECKA
 - dla osób przebywających istnieje możliwość wzięcia udziału w zajęciach prowadzonych przez pracownię, po uprzednim porozumieniu z instruktorem pracowni i uzyskaniu zgody od opiekuna lub lekarza.

K. PORADY PSYCHOLOGA

Istnieje możliwość pozyskania w miejscu pobytu porady psychologicznej. Porady zaawansowane będą możliwe za odrębną odpłatnością.

L. OGRÓD PRZYJAZNY SENIOROWI

Dom pod Cisem dysponuje ogrodem społecznym utworzonym z myślą o osobach starszych. Ogród dostępny jest w godz. 8:00 - 20:00.

- Ogród położony jest przy rzece Elbląg, w niewielkiej odległości od Starego Miasta. Wyposażony jest w ławki zapewniające możliwość relaksu i wyciszenia. Dla osób ceniących sobie intymność i spokój ogród wyposażony został w specjalną altanę ogrodową otoczoną zielenią, zapewniającą w okresach letnich dodatkowo kojący klimat.
- AKTYWNOŚĆ – dla osób lubiących prace ogrodowe udostępniono dostosowane do potrzeb osób starszych 4 rabaty kwiatowe umieszczone na wysokości umożliwiającej pracę zarówno w pozycji siedzącej, jak i w pozycji stojącej. Osoby przebywające mogą wziąć udział w zajęciach ogrodowych prowadzonych raz na tydzień przez osobę opiekującą się ogrodem.

M. KAWIARENKA

- Do dyspozycji osoby przebywającej są dostępne w kawiarence gry stanowiące połączenie formy relaksu z formą ćwiczenia funkcji poznawczych oraz motoryki małej.

N. RECEPCJA

- Osoby przebywające we wszystkich sprawach związanych z pobytem kontaktują się z pracownikami recepcji.

5. KWALIFIKACJE PRACOWNIKÓW REALIZUJĄCYCH USŁUGĘ

Osoby zatrudnione przy realizacji usługi muszą cechować się odpowiednimi kompetencjami zawodowymi oraz uczciwością, życzliwością, uczynnością, empatią itp.

Pracownicy zatrudnieni do obsługi osób przebywających powinny posiadać wykształcenie min. średnie oraz doświadczenie co najmniej 3 lat w realizacji podobnych czynności.

Do obsługi mogą być zatrudniani uczestnicy Centrum Integracji Społecznej pod nadzorem instruktorów danych pracowni: hostelowej, gospodarczej, sklepowej, złotej rączki i in.

RECEPCJONISTA/KA HOSTELOWY/A:

- Wykształcenie średnie lub wyższe;
- Doświadczenie: min. 3 lata na podobnym stanowisku;
- Znajomość angielskiego na poziomie komunikatywnym;
- Znajomość pakietu MS Office;
- Łatwość nauki nowych programów komputerowych;
- Umiejętność obsługi kasy fiskalnej;
- Dobra organizacja pracy;
- Wysoka kultura osobista;
- Cierpliwość;
- Mile widziane: doświadczenie w pracy z osobami starszymi.

6. PROCEDURY STOSOWANE PRZY REALIZACJI USŁUGI

- a. Regulamin opieki wytnieniowej – zawierający wszelkie informacje dotyczące realizacji usługi.
- b. Upoważnienie na udzielanie informacji przez pracowników recepcji opiekunowi (lub innej wskazanej osobie) w przypadku zdarzenia losowego.
- c. Formularz dot. przebytych/obecnych chorób, zażywanych leków. Dokumentacja medyczna w obecności opiekuna zostaje zaklejona i umieszczona w szafce bezpieczeństwa.
- d. Upoważnienie do otwarcia koperty z dokumentacją medyczną i przekazania odpowiednim służbom w przypadku załobnienia.
- e. Indywidualne spotkanie konsultacyjne z opiekunem celem dostosowania opieki do potrzeb osoby zależnej.

7. ZASADY MONITORINGU I EWALUACJI REALIZOWANEJ USŁUGI

Za realizację usługi wytnieniowej odpowiedzialny jest dyrektor zarządzający Domem pod Cisem, który nadzoruje jakość realizowanej usługi.

Ostatniego dnia pobytu, osoba przebywająca wypełnia ankietę ewaluacyjną zawierającą pytania dotyczące jakości obsługi i komfortu pobytu. Wyniki ewaluacji są analizowane przez osoby zarządzające i na tej podstawie dokonywana jest korekta realizacji usług.

8. KOSZTY REALIZACJI USŁUGI

Na koszt realizacji usługi wchodzi: koszty zatrudnienia osób realizujących usługę, koszty posiłków, koszty sprzątania, materiałów oraz koszty administracyjne. Szacowany koszt pobytu za 1 dobę zawiera się w przedziale 200-600 zł w zależności od standardu opieki.

III. MODEL USŁUG SPOŁECZNYCH NA RZECZ OSÓB STARSZYCH CZĘŚĆ II – USŁUGI ZŁOTEJ RĄCZKI

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

W myśl ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych w Elblągu funkcjonuje Centrum Usług Społecznych (CUS). CUS opracował Elbląski Program Usług Społecznych na lata 2021-2026 (EPUS) w którym określa potrzeby mieszkańców w zakresie usług społecznych. Centrum Integracji Społecznej (CIS) Stowarzyszenia ESWIP jest zainteresowane realizacją części z nich ze względu na doświadczenie, możliwości i chęć rozwoju w tym zakresie.

Program określa potrzeby mieszkańców w zakresie konkretnych usług społecznych. Dla seniorów jest to: środowiskowa opieka geriatryczna, mieszkania wspomagane, taksówka dla seniora, grupa wsparcia dla seniora, drobne usługi remontowo – budowlane, usługi sezonowe, usługa „Złota rączka”.

Dla osób z niepełnosprawnościami jest to: potrzeba relacji, potrzeba akceptacji ze strony otoczenia, potrzeba zaakceptowania siebie, swojej niepełnosprawności lub choroby, wewnętrznego pogodzenia się z sytuacją, losem, poruszanie się i transport, praca zawodowa, potrzeby socjalne, bezpieczeństwo.

2. PODSTAWY PRAWNE

Realizacja usług przez stowarzyszenie w ramach CIS oparta jest o realizację Elbląskiego Programu Usług Społecznych, gdzie:

- **realizator usług społecznych** – to wykonawca wyłoniony w drodze procedury ustawy Prawo zamówień publicznych lub organizacja wyłoniona w drodze konkursu w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie;

- **osoba korzystająca z usług społecznych** – to osoba spełniająca kryteria i warunki kwalifikowania określone w Programie Usług Społecznych i której przyznano prawo do skorzystania z ww. usług;

- **osoba z niepełnosprawnością** – to osoba posiadająca orzeczenie o niepełnosprawności wydane na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych albo orzeczenie równoważne oraz dzieci do 16 roku życia z orzeczeniem o niepełnosprawności.

- **osoba niesamodzielną** – to osoba u której stwierdzono konieczność okresowej lub stałej opieki i/lub pomocy innych osób w zakresie odżywiania, przemieszczania się, pielęgnacji ciała, higieny osobistej i otoczenia oraz prowadzenia gospodarstwa domowego z powodu naruszenia sprawności organizmu.

3. PRZEDMIOT USŁUGI

Przedmiotem usługi jest: świadczenie mobilnych usług porządkowych, naprawczych i remontowych dla osób starszych, niesamozdzielnych i niepełnosprawnych prowadzonych w ramach Centrum Integracji Społecznej Stowarzyszenia (CIS) ESWIP. Nazwa własna wiązki usługi: „Złota Rączka”. Usługa może być realizowana w innych podmiotach prowadzących CIS.

W skład usługi „Złota rączka” wchodzi:

- a) Usługi remontowo-porządkowe;
- b) Pomoc w pracach sezonowych;
- c) Pomoc przy drobnych domowych usterkach.

Wszystkie usługi są świadczone w sposób mobilny. Oznacza to, że osoby świadczące usługi docierają do miejsca świadczenia usługi.

4. CEL USŁUGI

Celem jest zapewnienie wysokiej jakości usług określanych jako „Złota Rączka” osobom starszym niesamozdzielny oraz osobom z niepełnosprawnością, powodujących zwiększenie komfortu życia i przedłużające możliwość samodzielnego funkcjonowania we własnych mieszkaniach.

5. ODBIORCY USŁUG

Odbiorcami usług są mieszkańcy Elbląga, zakwalifikowani do Elbląskiego Programu Usług Społecznych (przy czym usługa może być realizowana we wszystkich miejscowościach, które

zdecydują się na utworzenie Centrum Usług Społecznych – CUS i/lub poprzez ścisłą współpracę z lokalnymi ośrodkami pomocy społecznej GOPS/MOPS):

- osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności,
- osoby niesamodzielne,
- osoby, które ukończyły 75 rok życia, będące osobami samotnymi lub prowadzące gospodarstwo domowe z drugą osobą, która ukończyła 75 rok życia.

Odbiorców wskazuje Centrum Usług Społecznych w Elblągu.

6. ZAKRES RZECZOWYCH USŁUG OKREŚLONY W PROGRAMIE EPUS

- a) **Pomoc w pracach sezonowych:** odśnieżanie posesji, odśnieżanie chodnika, koszenie trawy w ogródku przydomowym, przycinanie żywopłotów i drzewek owocowych, ciężkie prace ogrodnicze np. przekopanie ziemi w rodzinnym ogródku działkowym lub ogródku przydomowym, sprzątanie nagrobków.
- b) **Usługi remontowo-porządkowe:** pomoc w drobnych pracach remontowych, w szczególności dezynfekcja, dezynsekcja, deratyzacja, naprawa i malowanie ścian, malowanie stolarki drewnianej.
- c) **Pomoc przy drobnych domowych usterkach:** usługa pomocy przy drobnych domowych usterkach nie wymagających interwencji specjalistów i uprawnień specjalistycznych.

Zestawienie możliwych do realizacji usług:

1. Regulacja drzwi i okien oraz uszczelnianie;
2. Wymiana uszczelek w przeciekających kranach;
3. Montaż, regulacja i wymiana spłuczki, deski WC;
4. Odpowietrzenie kaloryfera;
5. Udrożnienie odpływów, wymiana, uszczelnienie syfonów, uszczelnianie przecieków przy wannie, brodziku, umywalce;
6. Montaż, wymiana zamka, klamki w drzwiach;
7. Wymiana żarówki;
8. Montaż gniazdka, kontaktu, lampy;
9. Montaż karniszy, obrazów, luster, uchwytów, półek itp.;
10. Podłączenie pralki/ zmywarki;
11. Naprawa lub wymiana zawiasów drzwi, drzwiczek, szaf, gałek i uchwytów;
12. Wymiana pokręteł baterii, słuchawek, węży prysznicowych;
13. Inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez pracownika CIS.

Usługi, które nie będą realizowane:

1. Usługi wymagające dużych nakładów finansowych na zakup materiałów;
2. Usługi, których czas wykonania przekracza określoną dla usługi liczbę godzin;
3. Usługi wymagające natychmiastowej interwencji;
4. Usługi, które są świadczone w ramach innych umów lub wynikają z zobowiązań innych podmiotów np. wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, administracji nieruchomości, gwaranta itp.;
5. Usługi związane z instalacją gazową;
6. Usługi kładzenia lub wymiany - linoleum, paneli, parkietu, kafelek;
7. Prace budowlane;
8. Napraw rozdzielni elektrycznych (skrzynek z bezpiecznikami);
9. Wymiany instalacji wodnej – rur klejonych, zgrzewanych lub będących w ścianie;
10. Wymiany kabli elektrycznych;
11. Naprawy sprzętów elektrycznych/ elektronicznych (telewizory, pralki, lodówki, zmywarki, mikrofalówki itd.).

Odmowa wykonania usługi

Ponadto, w sytuacji braku możliwości efektywnej realizacji usługi np. niemożności naprawy ze względu na stan urządzenia lub sprzętu, niemożliwości zakupu części zamiennych, zastrzega się prawo do odmowy wykonania usługi.

Potwierdzenie realizacji usługi

Po realizacji usługi, jej wykonanie zostanie potwierdzone przez usługobiorcę na „Karcie wykonania usługi”, która stanowi załącznik nr 2.

7. USŁUGI DODATKOWE, NIE UJĘTE W PROGAMIE EPUS

Istnieje możliwość realizacji dodatkowych usług nie ujętych w specyfikacji EPUS, na które może istnieć zapotrzebowanie, a które mogą być realizowane w ramach pracowni CIS:

- Drobne naprawy tekstyliów;

- Renowacja mebli;

- Wymiana tapicerki niedużych mebli;

- Pranie dywanów,

- Wywóz niepotrzebnych mebli, sprzętu.

Ich realizacja zależy od warunków umowy z CUS oraz decyzji osoby prowadzącej usługi.

8. TERYTORIUM I MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁG

Wszystkie usługi realizowane w ramach Elbląskiego Programu Usług Społecznych dokonywane są w obrębie Gminy Elbląg. Wszystkie usługi są mobilne, co oznacza, że pracownicy docierają własnym środkiem transportu do miejsca realizacji usługi, zabierając odpowiednie narzędzia i materiały do realizacji danej usługi.

9. SPECYFIKACJA REALIZACJI USŁUG

- **Pomoc w pracach sezonowych**
 - Czas świadczenia usługi (wraz z dojazdem): średnio 5 godzin;
 - Liczba osób zaangażowanych w świadczenie usługi: 1-2 osoby;
 - Narzędzia niezbędne do realizacji usługi: łopaty, łopaty do śniegu, grabie, nożyce ogrodowe itp.;
 - Materiały niezbędne do realizacji usługi: środki czyszczące.
- **Usługi remontowo-porządkowe**
 - Czas świadczenia usługi (wraz z dojazdem): średnio 4 godziny;
 - Liczba osób zaangażowanych w świadczenie usługi: 1-3 osoby;
 - Narzędzia niezbędne do realizacji usługi: urządzenia do dezynfekcji, dezynsekcji i deratyzacji, narzędzia murarskie i malarskie itp.;
 - Materiały niezbędne do realizacji usługi: farba, podłoże gipsowe, zaprawa, kafelki ceramiczne i in.
- **Pomoc przy drobnych domowych usterkach**
 - Czas świadczenia usługi (wraz z dojazdem): średnio 3 godziny;
 - Liczba osób zaangażowanych w świadczenie usługi: 1;
 - Narzędzia niezbędne do realizacji usługi: narzędzia do prac elektrycznych, hydraulicznych, naprawy sprzętu itp.;
 - Materiały niezbędne do realizacji usługi: części zamienne, materiały elektryczne, hydrauliczne i in.

Usługi zlecane przez CUS będą rejestrowane przez pracownika CIS odpowiedzialnego za realizację usług na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1.

10. KWALIFIKACJE PRACOWNIKÓW REALIZUJĄCYCH USŁUGI

- a. Pracownicy zatrudnieni do prostych prac porządkowych: wykształcenie min. podstawowe, doświadczenie co najmniej 3 lat w realizacji podobnych czynności;
- b. Pracownicy zatrudnieni do usług remontowych: wykształcenie min. podstawowe, doświadczenie co najmniej 3 lat w realizacji podobnych czynności;

20

c. Pracownicy zatrudnieni do usuwania drobnych usterek: wykształcenie min. zawodowe, doświadczenie co najmniej 3 lat w realizacji podobnych czynności;

d. Pracownik kierujący pracami: wykształcenie min. średnie, doświadczenie co najmniej 10 lat w realizacji podobnych czynności, umiejętność zarządzania zespołem pracowników, delegowania prac;

Wszyscy zatrudnieni przy realizacji usług muszą cechować się odpowiednimi kompetencjami zawodowymi oraz uczciwością, życzliwością, empatią itp.;

Uczestnicy CIS mogą świadczyć usługi każdorazowo przy obecności instruktora.

11. ZASOBY CENTRUM INTEGRACJI SPOŁECZNEJ DO REALIZACJI USŁUG

W ramach Centrum Integracji Społecznej działają trzy pracownie, w ramach których mogą być świadczone opisane powyżej usługi:

- Pracownia „złotej rączki”;
- Pracownia krawiecko-tapicerska;
- Pracownia renowacji mebli.

Każda pracownia ma swojego instruktora odpowiedzialnego za realizację zadań pracowni. W pracowniach zatrudnieni są pracownicy CIS, świadczą w nich pracę również uczestnicy CIS (średnio 2-5 osób w pracowni).

Pracownie mają siedzibę w Domu pod Cisem, wyposażone są w niezbędny sprzęt do realizacji usług.

12. LICZBA ROCZYCH GODZIN USŁUG W CIĄGU ROKU

W kontekście istniejących zasobów ludzkich i materialnych w najbliższym roku (2022) możliwa jest realizacja przez CIS określonej liczby godzin tj.:

- 1 usługa – 150 godz. usług;
- 2 usługa – 150 godz. usług;
- 3 usługa – 200 godz. usług.

13. KOSZT ŚWIADCZENIA USŁUG

W roku 2020 średnie zarobki w budownictwie (wg GUS) wyniosły 5500 zł brutto. W 2021 roku płaca minimalna wynosi 2800 zł brutto.

Do usług 1 i 2 tj.: pomoc w pracach sezonowych oraz usług remontowo-budowlanych planowane jest zatrudnianie osób na poziomie płacy minimalnej tj. 2800 zł brutto. Do usługi 3: Pomoc przy drobnych domowych usterkach musi być zatrudniony pracownik

doświadczony, potrafiący dokonywać wszechstronnych napraw oraz poruszać się samochodem. Jego wynagrodzenie powinno być konkurencyjne na rynku pracy, zatem powinno być na poziomie średniej krajowej w branży budowlanej tj. 5500 zł brutto.

Ponadto w skład kosztów świadczenia usługi wchodzi:

- a. Koszt dojazdu i transportu;
- b. Koszt zakupu i amortyzacji sprzętu i narzędzi;
- c. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do świadczenia usług (chyba, że pokrywa ten koszt usługobiorca – co jest uzależnione od umowy z CUS);
- d. Koszty administracyjne (zakup i transport materiałów, zakup i pranie ubrań roboczych, zarządzanie, obsługa księgowa, ubezpieczenie itp.);

Z tytułu powyższych kosztów do kosztów roboczogodziny dodawane będzie 20 %.

14. POBIERANIE OPŁAT ZA REALIZACJĘ USŁUGI

Pobieranie opłat za realizację usługi uzależnione jest od warunków umowy ze zleceniodawcą – CUS.

Rekomendowane jest, aby koszty zakupu niezbędnych materiałów do wykonania usługi pokrywał usługobiorca.

Usługobiorcy nie mogący ze względu na stan zdrowia czy niepełnosprawność sami zakupić niezbędnych materiałów do realizacji usługi, mogą skorzystać z pomocy pracownika CIS.

15. ZASADY MONITORINGU I EWALUACJI REALIZOWANEJ USŁUGI

Każdorazowo po zakończeniu realizacji usługi, usługobiorca proszony jest o wypełnienie karty oceny jakości realizacji usługi. Karta może być także wypełniana telefonicznie przez osobę nadzorującą realizację usługi. Wyniki oceny są omawiane na bieżąco przez kierownika CIS z pracownikiem koordynującym realizację usług. Uwagi wynikające z monitoringu i ewaluacji są na bieżąco wdrażane w życie.

16. ZASTRZEŻENIA DO JAKOŚCI USŁUG

Zastrzeżenia co do jakości usług zgłaszane przez CUS lub odbiorcę usługi są kierowane do pracownika CIS kierującego realizacją usług. Zastrzeżenia są rozpatrywane na bieżąco, a zasadne są niezwłocznie poprawiane.

17. WOLONTARIUSZE

CIS współpracuje z wolontariuszami, którzy dysponują umiejętnościami w zakresie świadczenia powyższych usług. Wolontariusze mogą być wykorzystywani do świadczenia usług pod nadzorem osoby odpowiedzialnej za realizację usług. Pracą wolontariuszy zarządza koordynator wolontariatu.

IV. PODSUMOWANIE

Dziękujemy organizacji FAUNA za merytoryczne wsparcie, podzielenie się doświadczeniem oraz metodami pracy z osobami starszymi, które wymiennie wpłynęły na kształt proponowanego modelu.

Model sporządził zespół w składzie: Arkadiusz Jachimowicz, Agata Płókarz, Paweł Giermak, Beata Pawłowska, Dariusz Rochun.

Model wraz z załącznikami dostępny jest na stronie: www.eswip.pl w zakładce publikacje.

V. ZAŁĄCZNIKI DO MODELU

Załącznik nr 1. Karta zgłoszeniowa na usługę

Załącznik nr 2. Karta wykonania usługi

Załącznik nr 3. Wywiad z opiekunem oraz osobą zależną

Załącznik nr 4. Zgoda na przekazanie dokumentacji medycznej

Załącznik nr 5. Regulamin pobytu seniora w ramach opieki wytchnieniowej w „Domu pod cisem”

Załącznik nr 1

KARTA ZGŁOSZENIOWA NA USŁUGĘ

Nr zgłoszenia nadawany przez pracownika CUS		
Imię i nazwisko usługobiorcy		
Data urodzenia		
Nr telefonu		
Adres zamieszkania		
Liczba osób w gospodarstwie domowym	☐ Jedna osoba	☐ Dwie osoby
Określenie rodzaju usługi (opis zakresu prac)		
Data dokonania zgłoszenia		
Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie		

Załącznik nr 2

KARTA WYKONANIA USŁUGI

Nr zgłoszenia		
Imię i nazwisko usługobiorcy		
Adres zamieszkania		
Rodzaj usługi	Uwagi	
Data realizacji		
Realizacja usługi	☐ TAK	☐ NIE
Czytelny podpis usługobiorcy		
Podpis osoby realizującej usługę		

Załącznik nr 3

WYWIAD Z OPIEKUNEM ORAZ OSOBĄ ZALĘŻNĄ

Nr wywiadu	
Imię i nazwisko opiekuna	
Kontakt: telefon opiekuna	
Imię i nazwisko osoby zależnej	
Adres zamieszkania osoby zależnej	
Czy Pan/Pani (imię i nazwisko osoby zależnej) spełnia wszystkie poniższe warunki:	
☐ Samodzielne spożywanie posiłków ☐ Samodzielne korzystanie z toalety ☐ Samodzielne spanie w pokoju	
Deklaruję chęć korzystania z (proszę zaznaczyć właściwe):	
☐ NOCLEG ☐ WYŻYWIENIE (catering: śniadanie, obiad i kolacja) ☐ ZAKUPY ☐ SPRAWDZANIE ZAŻYCIA LEKÓW ☐ PRANIE ☐ DROBNE USŁUGI KRAWIECKIE ☐ POBYT DLA AKTYWNYCH ☐ PORADY PSYCHOLOGICZNE ☐ OGRÓD PRZYJAZNY SENIOROWI ☐ UDZIELANIE OPIEKUNOWI INFORMACJI TELEFONICZNEJ NA TEMAT BIEŻĄCEJ SYTUACJI SENIORA ☐ SKRZYNIKA MEDYCZNA	
OKRES POBYTU	
	OD:
	DO:
DOBY HOSTELOWE (ilość):	
UWAGI DODATKOWE OPIEKUNA:	
UWAGI DODATKOWE OSOBY ZALĘŻNEJ:	

.....

OPIEKUN

.....

OSOBA ZALĘŻNA

.....

PRZYJMUJĄCY FORMULARZ

Załącznik nr 4

ZGODA NA PRZEKAZANIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

Elbląg, dnia

OŚWIADCZENIA

Wyrażam zgodę na udostępnienie przekazanej przeze mnie do Domu pod Cisem dokumentacji medycznej pracownikom ochrony zdrowia w sytuacji tego wymagającej.

.....

czytelny podpis opiekuna

REGULAMIN

POBYTU SENIORA W RAMACH OPIEKI WYTCNIENIOWEJ

W „DOMU POD CISEM”

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z opieki wytchnieniowej organizowanych w Domu pod Cisem. Odbiorcami usługi są SENIORZY wraz z ich OPIEKUNAMI.
2. Ilekroć w regulaminie mowa jest o SENIORZE, rozumieć należy przez to:
 - a. Osobę powyżej 60 r. ż., która spełnia jednocześnie wszystkie trzy warunki:
 - Samodzielnie spożywa posiłki
 - Samodzielnie korzysta z toalety
 - Samodzielnie przebywa i śpi w pokoju.
3. Ilekroć w poniższym dokumencie mowa jest o OPIEKUNIE, należy rozumieć przez to osobę, która sprawuje opiekę nad SENIOREM na co dzień i w związku z zaplanowaną nieobecnością potrzebuje wsparcia.
4. Osoba przebywająca w ramach opieki wytchnieniowej zobowiązuje się do korzystania z pokoju zgodnie z regulaminem Hostelu DOMU POD CISEM.
5. Jednostką wykonującą usługę na rzecz osoby starszej jest Elbląskie Stowarzyszenie Wspierania Inicjatyw Pozarządowych na terenie Domu Pod Cisem.
6. W przypadku pozostawieniu w zabezpieczonej szafce dokumentacji medycznej usługodawca zobowiązuje się do zabezpieczenia dokumentacji przez umieszczenie jej w zamkniętej kopercie, a następnie w szafce zamykanej na klucz. Zgodnie z oświadczeniem przekazanym przez SENIORA i jego OPIEKUNA dokumentacja ta zostaje przekazana wyłącznie służbom medycznym w sytuacji tego wymagającej.

7. SENIOR ma prawo w dowolnym momencie zażądać zwrotu dokumentacji medycznej oraz w dowolnym momencie zakończyć pobyt.
8. W związku z zamówionym wyżywieniem SENIOR oraz jego OPIEKUN zobowiązują się poinformować usługodawcę o ewentualnych uczuleniach pokarmowych oraz zakazach spożywania niektórych posiłków.
9. Opłata za pobyt zostaje uiszczona z góry.
10. SENIOR ma prawo do zapraszania gości do pokoju hostelowego między godziną 08:00, a godziną 21:00.
11. SENIOR ma prawo do posiadania w pokoju drobnych rzeczy osobistych.
12. Pobyt można odwołać bez naliczenia jakichkolwiek opłat najpóźniej do 24 godzin przed rozpoczęciem planowanego pobytu. Późniejsze odwołanie skutkuje naliczeniem opłaty za 1 dobę pobytu.
13. Okres pobytu rozpoczyna się wybranego dnia od godziny 12:00, a kończy ostatniego dnia o godz. 11:00.
14. Za zgodą Kierownika DOMU POD CISEM istnieje możliwość pobytu SENIORA wraz z jednym zwierzęciem domowym. W przypadku udzielenia zgody wymagane jest dostarczenie aktualnego świadectwa szczepienia.
15. Do pełnej dyspozycji SENIORA pozostaje kuchnia hostelowa wraz z jej wyposażeniem.
16. Do dyspozycji SENIORA pozostaje ogród DOMU POD CISEM.
17. Wszelkie uwagi i zastrzeżenia SENIORA co do swojego pobytu należy kierować do Kierownika DOMU POD CISEM. Kadra DOMU POD CISEM zobowiązuje się do zwracania do SENIORA zgodnie z zasadami poszanowania godności i równości.

**OŚWIADCZAM, ŻE ZAPOZNAŁEM/AM SIĘ Z POWYŻSZYM REGULAMINEM I
ZOBOWIĄZUJĘ SIĘ DO JEGO PRZESTRZEGANIA.**

Elbląg, dnia

PODPIS SENIORA

PODPIS OPIEKUNA