

STANDARD 6: USŁUGI OPIEKUŃCZE: KRÓTKOOKRESOWE

1. Wprowadzenie

Usługa realizowana jest w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Szczecinie - utworzenie Centrum i rozwój usług społecznych dla mieszkańców Gminy Miasto Szczecin” (FEPZ.06.19-IP.01-0002/24), współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+) w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Pomorza Zachodniego 2021 - 2027 (działanie 6.19 - Rozwój usług społecznych, w tym usług świadczonych w społeczności lokalnej - ZIT).

Niniejszy standard jest dokumentem wiodącym dla danej usługi. Na jego podstawie zostanie opracowany i/lub dostosowany Program Usług Społecznych CUS Szczecin, a następnie regulaminy poszczególnych usług.

Celem standaryzacji jest ujednolicenie zasad świadczenia usługi, zapewnienie jej dostępności, wysokiej jakości i bezpieczeństwa, zgodnie z zasadami równości szans, niedyskryminacji, dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz kierunkami deinstytucjonalizacji usług społecznych.

Usługa opiekuńcza ma charakter krótkookresowy i jest świadczona w miejscu zamieszkania odbiorcy na terenie Gminy Miasto Szczecin, jako element Programu Usług Społecznych CUS i zgodnie z regulaminem korzystania z usługi „Usługi opiekuńcze: krótkookresowe”. W okresie świadczenia usług opiekun faktyczny (nieformalny) korzysta równolegle ze wsparcia doradcy opiekuna faktycznego.

Podstawy prawne

Podstawy prawne ogólne:

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818),
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2023 r. poz. 901 z późn. zm.),
- Rozporządzenie (UE) 2021/1057 Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiające Europejski Fundusz Społeczny Plus (EFS+),

- Wytyczne dotyczące realizacji projektów współfinansowanych z EFS+ 2021-2027,
- Uchwała Rady Miasta Szczecin w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych CUS Szczecin,
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) - przepisy o ochronie danych osobowych,
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Podstawy szczegółowe (specyficzne dla usług opiekuńczych krótkookresowych):

- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób z niepełnosprawnościami - w zakresie uprawnień osób z niepełnosprawnościami do korzystania z usług wspierających.
- Wytyczne EFS+ - sekcja 4.3.1. „Usługi opiekuńcze i asystenckie” - wskazujące minimalne wymagania świadczenia usług opiekuńczych i wychwyceniowych w społeczności lokalnej.
- Regulamin korzystania z usługi „Usługi opiekuńcze: krótkookresowe” - przyjęty w ramach Programu Usług Społecznych w Szczecinie

2. Nazwa usługi

Usługi opiekuńcze krótkookresowe - świadczenie krótkotrwałej pomocy i opieki w miejscu zamieszkania osoby potrzebującej wsparcia, mającej na celu zapewnienie bezpieczeństwa, poprawę jakości życia oraz odciążenie opiekuna faktycznego (nieformalnego).

3. Cel usługi

Cel główny:

Zapewnienie osobom potrzebującym wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (ze względu na wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność) krótkookresowej pomocy opiekuńczej w miejscu zamieszkania, w sposób bezpieczny, profesjonalny i dostosowany do indywidualnych potrzeb, a jednocześnie umożliwienie opiekunom

faktycznym (nieformalnym) uzyskania wsparcia i odciążenia, a także zapewnienie ciągłości opieki w sytuacjach wymagających tymczasowego zastępstwa.

Cele szczegółowe:

- Zwiększenie dostępności usług opiekuńczych świadczonych w społeczności lokalnej, zgodnie z zasadą deinstytucjonalizacji.
- Zapewnienie podstawowej pomocy osobom potrzebującym wsparcia w codziennym funkcjonowaniu,
- Umożliwienie opiekunom faktycznym korzystania z usług wspierających, doradczych lub edukacyjnych w czasie objęcia osoby potrzebującej krótkookresową opieką, a tym samym poprawa jakości funkcjonowania rodziny i zapobieganie przeciążeniu opiekunów.
- Wzmacnianie poczucia bezpieczeństwa i jakości życia odbiorców usług poprzez zapewnienie im opieki w znanym środowisku (własnym domu).
- Wspieranie integracji społecznej i przeciwdziałanie izolacji osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu,
- Realizacja zasad określonych w art. 14 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych - w szczególności powszechności, podmiotowości, jakości, kompleksowości i pomocniczości

4. Opis usługi

Usługi opiekuńcze krótkookresowe polegają na krótkoterminowym zapewnieniu opieki osobie potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, w szczególności w sytuacjach nagłych (np. nagłe pogorszenie stanu zdrowia, hospitalizacja opiekuna faktycznego, wypadek).

Zakres usługi obejmuje:

- krótkoterminową opiekę nad osobą wymagającą wsparcia, szczególnie w sytuacji nagłej,
- wsparcie w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, takich jak zakupy, sprząatanie, przygotowywanie posiłków,

- czynności opiekuńcze i higieniczne, w tym pomoc przy myciu, ubieraniu, karmieniu, dbaniu o czystość osobistą i otoczenia,
- towarzyszenie i pomoc w kontaktach z otoczeniem, np. spacer, załatwianie spraw urzędowych, kontakt z instytucjami i osobami z najbliższego środowiska.
- w okresie świadczenia usług opiekuńczych odbiorca wsparcia ma zapewnioną opiekę, a jego opiekun faktyczny korzysta dodatkowo ze wsparcia doradczego.

W odniesieniu do usług opiekuńczych krótkookresowych regulamin przewiduje, że:

- usługa jest realizowana w miejscu zamieszkania odbiorcy na terenie Miasta Szczecin od poniedziałku do niedzieli w godz. 7:00 - 19:00; 1 godzina usługi = 60 minut; limit usługi wynosi maksymalnie 22 godziny w okresie nieprzekraczającym 2 miesięcy,
- usługa dostępna jest w okresie do 31.12.2026;
- jej głównym zadaniem jest czasowe wsparcie i odciążenie opiekuna faktycznego poprzez zapewnienie opieki osobie potrzebującej w sytuacjach przejściowych lub kryzysowych, przy jednoczesnym umożliwieniu opiekunowi skorzystania z innych form pomocy, doradztwa lub działań wspierających.

W ten sposób usługi opiekuńcze krótkookresowe stanowią elastyczną formę wsparcia w środowisku domowym, łączącą elementy klasycznej opieki domowej z działaniami wspierającymi rodzinę w sytuacjach przejściowych. Ich celem jest stabilizacja funkcjonowania rodziny, poprawa jakości opieki oraz zapobieganie przeciążeniu opiekunów.

5. Odbiorcy usługi

Adresatami usług opiekuńczych krótkookresowych są mieszkańcy Gminy Miasto Szczecin, którzy z uwagi na wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność wymagają czasowego wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, a także ich opiekunowie faktyczni.

Usługa jest przyznawana w sytuacjach nagłych lub przejściowych, gdy rodzina potrzebuje wsparcia w organizacji opieki oraz dostosowania się do nowej sytuacji życiowej. Jej realizacja ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa i ciągłości opieki osobie potrzebującej oraz umożliwienie opiekunowi skorzystania z doradztwa, konsultacji lub innych form pomocy wspierających dalsze funkcjonowanie rodziny.

Odbiorcami usługi są mieszkańcy Szczecina, w granicach administracyjnych Gminy Miasto Szczecin, w tym:

- Osoba potrzebująca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu - osoba, która ze względu na wiek stan zdrowia lub niepełnosprawność wymaga opieki lub wsparcia z powodu niemożności samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego.
- Opiekun faktyczny (nieformalny) - osoba opiekująca się osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, niebędąca opiekunem formalnym (zawodowym) i niepobierająca wynagrodzenia z tytułu sprawowania takiej opieki (nie dotyczy rodziców zastępczych). Najczęściej jest to członek rodziny, osoba sprawująca rodzinną pieczę zastępczą, osoba bliska lub wolontariusz.

Odbiorcami tej usługi są więc zarówno osoby wymagające opieki, jak i ich otoczenie rodzinne. Dzięki temu wsparcie ma charakter dwutorowy - bezpośrednio wzmacnia osobę potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu w jej własnym środowisku, a pośrednio poprawia kondycję opiekuna faktycznego, przyczyniając się do utrzymania równowagi całego systemu opieki domowej

6. Procedura rekrutacji i kwalifikowania

Procedura rekrutacji i kwalifikowania do usługi zapewnia transparentność i równość dostępu dla wszystkich osób spełniających kryteria.

Etap 1. Zgłoszenie

Zgłoszenia do usługi mogą być składane na cztery sposoby:

- telefonicznie (infolinia CUS),
- poprzez formularz elektroniczny dostępny na stronie CUS (zgodny z WCAG 2.1),
- osobiście w siedzibie CUS,

- poprzez prosty formularz zgłoszeniowy (papierowy), dostępny w CUS lub u pracownika terenowego.

Zgłoszenia może dokonać sam odbiorca usługi, jego przedstawiciel ustawowy lub pełnomocnik posiadający pełnomocnictwo notarialne.

Osoba zgłaszająca może dopełnić formalności samodzielnie albo przez pełnomocnika posiadającego pełnomocnictwo notarialne. Pełnomocnik ma obowiązek być obecny podczas wykonywania usługi i uczestniczyć w całym procesie, tak jak opiekun prawny.

Etap 2. Dokumenty

Osoba zgłaszająca przekazuje podstawowe dane oraz - w razie potrzeby - dokumenty potwierdzające stan zdrowia, tj. aktualne orzeczenie o niepełnosprawności, orzeczenie o stanie zdrowia lub opinię/zaświadczenie lekarskie poświadczające konieczność wsparcia w codziennym funkcjonowaniu.

W przypadku braku takich dokumentów stosuje się Oświadczenie o potrzebie wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (załącznik do standardu).

Usługa ma charakter bezpłatny, dlatego nie wymaga przedstawiania dokumentów dotyczących sytuacji dochodowej.

Etap 3. Weryfikacja i kwalifikacja

Weryfikacja i kwalifikacja odbywa się na podstawie zgłoszenia i przekazanych dokumentów, zgodnie z niniejszym standardem.

1. Analiza potrzeb - Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS) dokonuje rozpoznania sytuacji odbiorcy, uwzględniając:
 - stopień samodzielności i rodzaj czynności wymagających wsparcia,
 - aktualną sytuację zdrowotną (na podstawie rozmowy, posiadanych dokumentów lub oświadczenia),
 - sytuację rodzinną i możliwości uzyskania pomocy ze strony bliskich,
 - dostępność innych form wsparcia w środowisku lokalnym,

- planowany czas i cel krótkookresowej opieki (np. zastępstwo opiekuna faktycznego).

2. Kryteria kwalifikacji

Do korzystania z usługi kwalifikują się osoby, które spełniają łącznie następujące warunki:

- **Miejsce zamieszkania** - odbiorca jest mieszkańcem Gminy Miasto Szczecin.
- **Status odbiorcy:**
 - osoba potrzebująca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, która ze względu na wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność nie jest w stanie samodzielnie wykonywać co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego,
 - albo opiekun faktyczny (nieformalny), który nie może sprawować opieki nad osobą potrzebującą wsparcia i wymaga jej krótkookresowego zastępstwa.
- **Brak możliwości zapewnienia opieki przez osoby bliskie** - odbiorca nie dysponuje realnym wsparciem ze strony rodziny, opiekunów lub innych osób w danym okresie.

3. Opracowanie Indywidualnego Planu Usług Społecznych (IPUS) - na podstawie analizy potrzeb przygotowywany jest dokument określający:

- cel i spodziewane efekty usługi,
- czas trwania i limit korzystania z usługi - maksymalnie 22 godziny w okresie nieprzekraczającym 2 miesięcy,
- szczegółowy zakres czynności do realizacji,
- obowiązki realizatora.

4. Karta kwalifikacji do usługi - stanowi formalne potwierdzenie zakwalifikowania do wsparcia. Zawiera:

- dane odbiorcy,
- ustalony zakres czynności,

- czas trwania i limit korzystania z usługi (22 godziny / 2 miesiące)
- termin realizacji wsparcia,
- dane realizatora usługi.

Karta kwalifikacji przekazywana jest w trzech egzemplarzach: dla odbiorcy, realizatora oraz do dokumentacji Centrum Usług Społecznych.

4. Zatwierdzenie i przekazanie informacji - zakwalifikowanie do usługi następuje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku. Ostatecznej kwalifikacji dokonuje Organizator Usług Społecznych (OUS) lub Dyrektor Centrum Usług Społecznych, na podstawie dokumentacji przygotowanej przez KIPUS. Informacja o zakwalifikowaniu, wraz z Kartą kwalifikacji, przekazywana jest odbiorcy oraz wyznaczonemu realizatorowi.

Odmowa przyznania usługi

W przypadku złożenia wniosku na usługę, dla której został wyczerpany limit realizacji, Centrum Usług Społecznych wydaje decyzję administracyjną o odmowie przyznania usługi. Od tej decyzji przysługuje prawo wniesienia odwołania do Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Szczecinie w terminie 14 dni.

7. Zasady realizacji usługi

Miejsce i warunki świadczenia usługi

Usługa jest realizowana w miejscu zamieszkania Odbiorcy na terenie Miasta Szczecin, od poniedziałku do niedzieli w godz. 7:00 - 19:00, przy wykorzystaniu środków i sprzętu Wykonawcy. Godzina usługi = 60 minut. Łączny limit wynosi 22 godziny w okresie nieprzekraczającym 2 miesięcy. Usługa jest dostępna w okresie do 31.12.2026 r. i obejmuje wyłącznie czynności przewidziane koszyku usług.

W okresie świadczenia usług opiekuńczych na rzecz osoby potrzebującej wsparcia opiekun faktyczny korzysta równolegle ze wsparcia doradczego (usługa „Doradca opiekuna faktycznego”), co wzmacnia efekt edukacyjny i przygotowuje do samodzielnego sprawowania opieki.

Zasady bezpieczeństwa i jakości

Usługa jest świadczona z poszanowaniem godności, prywatności i intymności Odbiorcy oraz jego dóbr osobistych; organizacja świadczeń zapewnia ciągłość i właściwą jakość procesu (w tym właściwe ustalenie godzin i zakresu), zgodnie z Wytocznymi EFS+. Wykonawca stosuje środki ochrony indywidualnej i zasady BHP właściwe dla usług opiekuńczych w środowisku domowym.

Wykonawca ma prawo odmówić realizacji w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu lub sprzecznych z Regulaminem (m.in. niezgodność danych, zachowanie niezgodne z normami społecznymi, poczucie zagrożenia, stan nietrzeźwości/odurzenia Odbiorcy, żądanie czynności poza zakresem usługi).

Wykonawca ma obowiązek posiadać identyfikator potwierdzający jego współpracę z CUS Szczecin.

Organizacja pracy i dokumentowanie

Usługa jest uruchamiana po przejściu ścieżki kwalifikacji (wniosek → IPUS → karta kwalifikacji). Wykonawca rozpoczyna realizację nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania karty kwalifikacyjnej od KIPUS. Każde świadczenie jest odnotowywane w Karcie Realizacji Usługi (KRU) i potwierdzane podpisami Odbiorcy i Wykonawcy; KRU stanowi podstawę rozliczeń z Centrum Usług Społecznych.

Wykonawca zapewnia sprzęt niezbędny do bezpiecznej realizacji usługi oraz - w razie potrzeby - środki ochrony osobistej (np. rękawiczki, maseczki). Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie poinformować o braku możliwości skorzystania z umówionego świadczenia; ewentualna rezygnacja jest składana pisemnie (adres/mail CUS wskazane w Regulaminie).

Terminy realizacji

- Po złożeniu wniosku przez Odbiorcę, Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS) wraz z Odbiorcą opracowuje bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem, Indywidualny Plan Usług Społecznych (IPUS). W wyjątkowych przypadkach plan może być opracowany w miejscu zamieszkania Odbiorcy usługi.

- KIPUS przekazuje IPUS do akceptacji przez Organizatora Usług Społecznych (OUS) lub Dyrektora CUS w ciągu 5 dni roboczych od jego podpisania przez Odbiorcę.
- Po akceptacji IPUS przez OUS lub Dyrektora CUS, KIPUS w ciągu 5 dni roboczych wystawia Kartę kwalifikacji, czyli dokument potwierdzający zakwalifikowanie do korzystania z usługi, i przekazuje ją Odbiorcy oraz Realizatorowi usługi społecznej.
- Realizator usługi jest zobowiązany do rozpoczęcia czynności związanych z realizacją świadczenia nie później niż w ciągu 7 dni roboczych po otrzymaniu informacji od KIPUS.
- Każdemu Odbiorcy przysługują 22 godziny usługi w okresie nieprzekraczającym 2 miesięcy (do 31.12.2029).

Dostępność i równe traktowanie

Usługa jest bezpłatna dla Odbiorcy w ramach projektu i realizowana zgodnie z zasadą powszechności, równości i podmiotowości, z zapewnieniem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje i dokumentacja rekrutacyjna są udostępniane publicznie w kanałach CUS.

Zasady etyczne i bezpieczeństwo

- Usługa świadczona z poszanowaniem godności, prywatności i autonomii odbiorcy; obowiązuje poufność i ochrona danych (RODO).
- Równe traktowanie i dostępność: komunikacja prostym językiem; materiały i formularze zgodne z WCAG 2.1.
- Bezpieczeństwo i higiena: stosowanie zasad BHP oraz środków ochrony indywidualnej; ocena ryzyka przed i w trakcie usługi; w razie zagrożenia - niezwłoczne wezwanie odpowiednich służb i informowanie CUS/KIPUS.
- Granice i zakres: realizator wykonuje wyłącznie czynności ujęte w IPUS i Karcie kwalifikacji; ma prawo odmówić czynności nieobjętych usługą lub w sytuacji zagrożenia (np. agresja, stan po użyciu alkoholu/środków odurzających) - każdy przypadek odnotowuje i zgłasza do CUS/KIPUS.
- Dokumentowanie: każdą usługę potwierdza w KRU,

- W przypadku zagrożenia zdrowia, życia lub dobra Odbiorcy, Realizator ma obowiązek podjąć działania interwencyjne zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (powiadomić odpowiednie służby).

Rezygnacja z usługi

Rezygnacja z usługi może zostać dokonana przez Odbiorcę, jego przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika posiadającego pełnomocnictwo notarialne.

Rezygnacja może być zgłoszona w następujący sposób:

- telefonicznie - poprzez kontakt z pracownikiem CUS, z obowiązkiem późniejszego potwierdzenia rezygnacji na formularzu,
- mailowo - poprzez przesłanie informacji o rezygnacji na adres CUS; w odpowiedzi odbiorca otrzymuje formularz rezygnacji do wypełnienia,
- osobiście - w siedzibie CUS, gdzie formularz rezygnacji jest dostępny dla odbiorców,
- za pośrednictwem Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS) - podczas spotkania lub konsultacji, przy czym KIPUS udostępnia formularz rezygnacji i przekazuje go do dalszej obsługi w CUS.

Rezygnacja wymaga złożenia podpisanego formularza rezygnacji. Formularz dostępny jest

w siedzibie CUS, u KIPUS oraz w formie elektronicznej. Wypełniony dokument należy złożyć:

- osobiście w siedzibie CUS lub u KIPUS,
- w formie elektronicznej - poprzez przesłanie skanu lub zdjęcia podpisanego formularza na adres mailowy CUS.

Terminy i skutki rezygnacji:

- Zmiana terminu: Odbiorca może, zamiast rezygnacji, wnioskować o zmianę terminu spotkania, o ile pozwala na to harmonogram pracy specjalisty i przyznane limity godzin w IPUS.

- Rezygnacja zgłoszona krócej niż 48 godzin przed terminem lub nieusprawiedliwiona nieobecność może być traktowana jako wykorzystanie przyznanego limitu godzin.

Każda rezygnacja odnotowywana jest w systemie CUS.

8. Wymagania wobec realizatora

Realizacja usługi opiekuńczej krótkookresowej wymaga od wykonawców odpowiedniego przygotowania zawodowego i organizacyjnego, a także postawy etycznej dostosowanej do pracy z osobami niesamodzielnymi i ich rodzinami.

Kwalifikacje i kompetencje

- Personel z doświadczeniem w pracy z osobami starszymi, niesamodzielnymi lub z niepełnosprawnościami.
- Ukończone kursy/szkolenia z zakresu opieki nad osobami wymagającymi wsparcia (mile widziane kwalifikacje: opiekun medyczny, asystent osoby z niepełnosprawnościami, pielęgniarka, terapeuta zajęciowy).
- Aktualne przeszkolenie z pierwszej pomocy.
- Znajomość zasad BHP i bezpieczeństwa sanitarno-epidemiologicznego w środowisku domowym.
- Sprawna komunikacja interpersonalna oraz umiejętność reagowania w sytuacjach kryzysowych (wezwanie pomocy, postępowanie w zdarzeniach nagłych).
- Podstawowa znajomość rozwiązań dostępnościowych w komunikacji (łatwy język, piktogramy/AAC, proste sprzęty wspomagające), aby skutecznie porozumiewać się z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Postawa i zasady etyczne

- Poszanowanie godności, autonomii i prywatności odbiorcy; życzliwa, empatyczna postawa bez infantylizowania.
- Bezwzględna poufność oraz ochrona danych osobowych; przekazywanie informacji wyłącznie w niezbędnym zakresie i wyłącznie uprawnionym osobom.

- Równe traktowanie i brak dyskryminacji; wrażliwość na potrzeby osób z niepełnosprawnościami.
- Jasne granice zawodowe; zakaz realizowania czynności wykraczających poza przyznany zakres usługi,
- W przypadku zagrożenia zdrowia, życia lub dobra Odbiorcy, Wykonawca ma obowiązek powiadomić odpowiednie służby.

Organizacja pracy

- Realizacja wyłącznie tych czynności i w takim wymiarze, jakie wynikają z IPUS oraz Karty kwalifikacji; każdorazowa zgodność z Regulaminem usługi.
- Prowadzenie i terminowe uzupełnianie dokumentacji (w szczególności Karty Realizacji Usługi - KRU); potwierdzanie wykonania usługi zgodnie z przyjętym trybem.
- Bieżący kontakt z KIPUS,
- Punktualność, rzetelność, dbanie o porządek i bezpieczeństwo w miejscu świadczenia; stosowanie zasad higieny i BHP.
- Posługiwanie się prostym i zrozumiałym językiem; zapewnienie, by informacje przekazywane odbiorcy/opiekunowi były dostępne (w razie potrzeby - forma dostosowana do ograniczeń odbiorcy, zgodna z duchem WCAG 2.1).

9. Odpłatność

Usługa „Usługi opiekuńcze: krótkookresowe” jest finansowana w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Szczecinie - utworzenie Centrum i rozwój usług społecznych dla mieszkańców Gminy Miasto Szczecin” (FEPZ.06.19-IP.01-0002/24) i jest bezpłatna dla Odbiorcy.

10. Prawa i obowiązki stron

Zasady ogólne praw i obowiązków stron wynikają z ogólnych praw i obowiązków stron standardów usług społecznych i dotyczą wszystkich usługach świadczonych przez CUS Szczecin. Odnoszą się one m.in. do poszanowania godności, bezpieczeństwa, prawa do informacji, obowiązku prowadzenia dokumentacji, przestrzegania zasad BHP i nadzoru CUS.

Odbiorca usługi:

Odbiorca, czyli osoba korzystająca z usługi opiekuńczych krótkookresowych, ma prawo do:

- rzetelnego, profesjonalnego i bezpiecznego świadczenia usługi w miejscu zamieszkania, z poszanowaniem godności, prywatności i autonomii;
- jasnej informacji o zakresie, czasie i sposobie realizacji usługi oraz do zgłaszania uwag i skarg do CUS/KIPUS;
- ochrony danych osobowych oraz przetwarzania informacji wyłącznie w niezbędnym zakresie,
- zgłaszania uwag, wniosków i skarg dotyczących jakości i przebiegu usługi,
- rezygnacji z usługi, pod warunkiem poinformowania KIPUS z wyprzedzeniem, zgodnie z procedurą określoną w niniejszym standardzie

Odbiorca usługi jest zobowiązany do:

- zapewnienia warunków umożliwiających realizację usługi oraz obecności/udostępnienia mieszkania w uzgodnionym terminie;
- współpracy z realizatorem w granicach przyznanego zakresu (IPUS, Karta kwalifikacji) i potwierdzania wykonania usługi podpisem na Karcie Realizacji Usługi (KRU);
- poinformowania KIPUS o rezygnacji z usługi lub wykonawcy o konieczności zmiany terminu z odpowiednim wyprzedzeniem,

Wykonawca usługi:

Wykonawcą jest osoba świadcząca usługę w miejscu zamieszkania odbiorcy. Ma ona obowiązek:

- wykonania wyłącznie czynności ujętych w IPUS i Karcie kwalifikacji oraz odmowy realizacji czynności wykraczających poza zakres usługi;

- przerwania/odmowy wykonania usługi w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa lub naruszenia norm (np. agresja, stan po użyciu alkoholu/środków odurzających) - z obowiązkiem niezwłocznego poinformowania KIPUS.

Realizator ma prawo do:

- świadczenia usługi zgodnie z regulaminem, IPUS i Kartą kwalifikacji, z należytą starannością, punktualnie i w uzgodnionym wymiarze;
- prowadzenia i terminowego uzupełniania dokumentacji (KRU),
- zachowania poufności, przestrzegania zasad BHP/bezpieczeństwa sanitarnego oraz komunikowania się w sposób zrozumiały i dostępny dla odbiorcy.

Centrum Usług Społecznych:

CUS ma prawo do:

- sprawowania nadzoru nad realizacją usług, w tym kontroli dokumentacji i jakości wykonania,
- odmowy przyznania usługi w przypadku wyczerpania limitów,
- wprowadzania zmian organizacyjnych wynikających z potrzeb projektu i obowiązujących przepisów prawa.

CUS jest zobowiązane do:

- koordynacji procesu rekrutacji i kwalifikacji do usługi,
- zapewnienia przejrzystych procedur przyznawania i realizacji usług,
- rozpatrywania skarg, uwag i odwołań odbiorców w terminach określonych w regulaminie,
- prowadzenia nadzoru merytorycznego i organizacyjnego nad realizacją usług,
- zapewnienia zgodności usługi z obowiązującymi przepisami prawa, standardami jakości i zasadami równości szans,

- przechowywania dokumentacji w sposób zgodny z RODO oraz wewnętrznymi procedurami Centrum Usług Społecznych

11. Dokumentowanie realizacji

Zasady dokumentowania usług społecznych są określone w Podręczniku wdrożeniowym standardów usług społecznych Centrum Usług Społecznych w Szczecinie w rozdziale „Zasady dokumentowania realizacji usług”. Mają one charakter ogólny i obowiązują wszystkich realizatorów usług w ramach Centrum Usług Społecznych.

W odniesieniu do usługi „Usługi opiekuńcze: krótkookresowe” stosuje się powyższe zasady, z następującymi doprecyzowaniami:

- Karta Realizacji Usługi (KRU) - każda zrealizowana usługa jest odnotowywana w KRU i potwierdzana podpisami Odbiorcy oraz Realizatora; KRU stanowi podstawę rozliczeń między Realizatorem a CUS.
- Zakres wpisów w KRU obejmuje w szczególności: datę, czas trwania „od-do” (przy czym 1 godzina = 60 minut), wykonane czynności oraz istotne uwagi dot. bezpieczeństwa/zdarzeń.
- Raportowanie okresowe - Realizator przekazuje do CUS/KIPUS miesięczne zestawienia zrealizowanych usług; zestawienia służą monitoringowi i sprawozdawczości Centrum Usług Społecznych.
- Weryfikacja limitów - CUS/KIPUS weryfikuje zgodność realizacji z Kartą kwalifikacji/IPUS oraz limitem określonym w Regulaminie (22 godziny w okresie nieprzekraczającym 2 miesięcy).
- Sytuacje szczególne - w razie odmowy/przerwania usługi z przyczyn bezpieczeństwa Wykonawca sporządza krótką notatkę służbową i niezwłocznie informuje KIPUS.