***Załącznik nr 9 do SWZ***

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania podopiecznych Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Pińczowie, zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt. 11 oraz art. 50 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, (Dz.U.2024 poz. 1283 t.j.).

Wymiar świadczeń przewidywany w okresie realizacji umowy:

* usługi opiekuńcze w wymiarze około 15 000 godzin/ rocznie
* przewidywana liczba osób objętych usługami około 45 osób/miesięcznie.

Ze względu na specyfikę przedmiotu zamówienia faktyczna liczba osób, którym świadczone będą usługi i faktyczna liczba godzin świadczenia usług będzie uzależniona od rzeczywistej liczby osób, którym przysługuje pomoc i od zakresu tej pomocy.

Usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem – art. 50 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

**Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie przez wykonawcę:**

Usług opiekuńczych, w zakres których wchodzą następujące zadania i czynności:

* Pomoc podopiecznemu w wykonywaniu zabiegów higienicznych.
* Zakupy w najbliższym sklepie: artykułów żywnościowych, przemysłowych, realizacja

recept.

* Przygotowywanie posiłków (także z uwzględnieniem diety)
* Dostarczenie obiadu oraz pomocy przy spożyciu posiłku/posiłków.
* Zmycie naczyń po posiłku.
* Podawanie leków wg zaleceń lekarza.
* Umożliwienie podopiecznemu wykonania zabiegów higienicznych: w kąpieli, w myciu, przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych.
* Sprzątanie (bez generalnych porządków): pokoju podopiecznego, kuchni, łazienki i urządzeń sanitarnych. W przypadku osób samotnych sprzątanie całego mieszkania.
* Zmiana: odzieży, bielizny osobistej i pościeli.
* Prześcielanie łóżka.
* Drobne pranie: bielizny osobistej oraz lekkiej odzieży.
* Prasowanie.
* Zanoszenie i odbiór do i z pralni.
* Przynoszenie węgla i palenie w piecu.
* Przynoszenie wody (jeśli nie ma jej w domu).
* Wynoszenie nieczystości.
* Wizyty z podopiecznym placówkach służby zdrowia i instytucjach.
* Załatwianie spraw urzędowych podopiecznego.
* Wnoszenie opłat.
* Na zlecenie podopiecznego załatwianie transakcji bankowych zgodnie z upoważnieniem złożonym w obecności koordynatora z ramienia wykonawcy oraz pracownika socjalnego.
* Pomoc w prowadzeniu gospodarstwa domowego.
* Pomoc w gospodarowaniu budżetem domowym.
* Dbanie o kondycję psychoruchową oraz zapewnienie kontaktu z otoczeniem poprzez: organizowanie spacerów, prowadzenie rozmów, czytanie prasy, książek i ich wymiana w bibliotece.
* Pomoc w dotarciu i powrocie do i z placówek służby zdrowia i ośrodka pomocy.
* Odwiedziny i wsparcie klienta przebywającego w szpitalu.
* Asystowanie osobie chorej w celu zapewnienia bezpiecznej egzystencji.
* Pomoc w opiece nad zwierzętami.
* Inne usługi wykonywane u podopiecznego.

C**zynności pielęgnacyjne:**

* zmiana opatrunków;
* usuwanie wydzielin z nosa i jamy ustnej;
* zapobieganie odleżynom i odparzeniom;
* na pisemne zlecenie lekarza pielęgnacja miejsc zmienionych chorobami typu:
* egzema, grzybica, alergia skórna itp. ;
* nacieranie i oklepywanie;
* aplikacja leków trudnych do samodzielnego przyjęcia;
* mierzenie ciśnienia tętniczego
* mierzenie temperatury ciała;
* pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych;
* opróżnianie i wymiana worka z moczem lub kałem;
* układanie chorego w łóżku;
* zmiana pozycji chorego w łóżku;
* ubieranie chorego;
* zmiana bielizny pościelowej;
* przesłanie łóżka;
* przeniesienie chorego na wózek inwalidzki;
* inne czynności pielęgnacyjne.

**Czynności higieniczne:**

* mycie chorego w łóżku;
* kąpanie;
* higiena jamy ustnej;
* czesanie;
* golenie;
* zmiana pampersa + mycie;
* obcinanie paznokci;
* mycie głowy;
* inne czynności higieniczne.

Wszystkie w/w czynności muszą być wykonywane z przestrzeganiem zasad czystości i higieny oraz   
z poszanowaniem prawa do godności. Przy wykonywaniu czynności wymagających sterylności opiekunki muszą używać jednorazowych rękawiczek, które zapewnia wykonawca na własny koszt.

**Czas wykonywania usługi**

Powyższe usługi będą świadczone przez pracowników wykonawcy:

* od poniedziałku do niedzieli (nie wyłączając świąt i dni wolnych od pracy) w wymiarze godzinowym zgodnym z decyzją Dyrektora M-GOPS w Pińczowie;
  + w godzinach od 6.00 – 22.00;
  + Zamawiający przyjmuje, że 1 godzina usługi równa się 1 godzinie zegarowej, tj. 60 minut. Czas jednej godziny wykonania usług opiekuńczych nie obejmuje czasu dojścia lub dojazdu do podopiecznego ani powrotu po wykonanej usłudze.

Ustalenie zakresu niniejszych świadczeń /ilości godzin/ następuje zgodnie z indywidualnymi potrzebami klientów na podstawie decyzji. Zamawiający pokryje koszt faktycznie zrealizowanej liczby godzin usługi tylko w wymiarze wynikającym z decyzji.

**Miejsce oraz podstawa świadczenia usług**

* Usługi wykonywane będą na terenie miasta i gminy Pińczów u podopiecznych M-GOPS w Pińczowie uprawnionych do korzystania z tej formy pomocy (usług) – przyznanych na podstawie decyzji administracyjnych doręczanych wykonawcy.
* Decyzja administracyjna zawiera:

- dane osobowe i adres świadczeniobiorcy

- liczbę godzin przyznanych usług w skali dnia wraz z określeniem ilości dni w tygodniu, w jakich będą realizowane usługi

- okres świadczenia usług (tj. termin rozpoczęcia i zakończenia świadczenia przyznanych usług)

- określoną procentowo i kwotowo odpłatność świadczeniobiorcy za usługę.

**Forma i etapy wykonywania usługi przez wykonawcę:**

* Zlecenie realizacji usług wykonawcy odbywa się na podstawie kopii decyzji administracyjnej wystawionej imiennie świadczeniobiorcy.
* Wejście w środowisko pracownika firmy świadczącej usługi następuje po przeprowadzonym wywiadzie środowiskowym przez pracownika socjalnego Ośrodka Pomocy Społecznej.
* Wszelkie spory wynikające z treści zakresu obowiązków należy rozstrzygać polubownie   
  w obecności pracownika socjalnego/ pracownika ds. usług lub dyrektora placówki.
* Świadczenie usług wykonawca rozpoczyna u świadczeniobiorcy po otrzymaniu kopii decyzji administracyjnej – doręczonej/przekazanej firmie za pośrednictwem pracownika Ośrodka lub innej osoby do tego upoważnionej.
* Dopuszcza się możliwość ustnego (telefonicznego) przekazania zlecenia na wykonanie usługi – potwierdzenie tego faktu w formie pisemnego zlecenia lub kserokopii decyzji następuje w ciągu 7 dni.

**Wstrzymanie wykonania usług**

Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, w formie pisemnej, poinformować zamawiającego   
o wstrzymaniu usługi u klienta z powodu zgonu, hospitalizacji bądź innego powodu. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się formę ustną/telefoniczną, potwierdzoną pismem w ciągu 7 dni.

**Karta pracy**

Wykonawca realizujący przedmiot zamówienia jest zobowiązany do prowadzenia dla każdego pracownika karty pracy.

Karta pracy zawiera niżej wymienione informacje:

* imię, nazwisko i adres osoby korzystającej z usług,
* imię i nazwisko pracownika wykonawcy,
* daty i godziny świadczonych usług,
* inne uwagi dotyczące realizacji usług u danego podopiecznego, np. mniejszy wymiar godzin, inny czas świadczenia usług, brak realizacji usług itp.

Karta pracy w celu zapewnienia bieżącej kontroli przez zamawiającego musi być wypełniana na bieżąco.

Po każdej wizycie opiekunki – kartę pracy poświadcza świadczeniobiorca usługi/podopieczny. Karta pracy w ciągu miesiąca kalendarzowego pozostaje w mieszkaniu świadczeniobiorcy, z możliwością wglądu w nią przez pracownika socjalnego lub inną upoważnioną osobę zleceniodawcy.

Wykonawca przechowuje karty pracy jak i inne dokumenty związane z przedmiotem zamówienia przez okres 1 roku po zakończeniu umowy.

Brak danych w karcie pracy, lub nierzetelne ich wpisywanie, skutkować będzie niezapłaceniem za usługę.

**Koordynator/ biuro**

Wykonawca zobowiązany jest do zatrudnienia osoby odpowiedzialnej (tzw. koordynatora, na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej), której zakres odpowiedzialności obejmuje codzienne planowanie, koordynowanie i nadzorowanie pracy opiekunów świadczących usługi opiekuńcze, w tym ciągły nadzór nad realizacją usług w szczególności w sytuacjach interwencyjnych np. problem z dostaniem się opiekunki do mieszkania podopiecznego, podejmowanie stosownych działań w zakresie ratowania zdrowia i życia podopiecznego, a w razie konieczności powiadomienie odpowiednich służb oraz Zamawiającego. Osoba ta nie może łączyć pracy osoby odpowiedzialnej z pracą opiekuna, tj. wykonywaniem usług – praca w terenie. W związku z realizacją Zamówienia, koordynator przebywa (ma być dostępny) na terenie miasta Pińczów. Koordynator ma być dostępny w godzinach urzędowania MGOPS w Pińczowie tj. od godziny 7:30 do godziny 15:30.

Ponadto, obowiązkiem osoby odpowiedzialnej będzie:

• sporządzanie comiesięcznego wykazu godzin zrealizowanych usług:

Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu rozliczenia za każdy miesiąc świadczonych usług do 5-go dnia następnego miesiąca ( z wyłączeniem faktury za grudzień, którą należy wystawić w przedostatnim dniu roboczym), w formie faktury wraz z załącznikami:

a) rozliczenia zbiorczego, zawierającego:

- rodzaj usług,

- liczbę osób objętych pomocą,

- łączną liczbę godzin wykonanych usług

b) szczegółowego rozliczenia usług, zawierającego:

- imienny wykaz osób, którym świadczono usługi,

- miesięczną liczbę godzin usług faktycznie wykonanych

c) miesięcznych kart czasu pracy dla każdego klientów z ich podpisami, potwierdzających czas pracy opiekunów

• niezwłoczne organizowanie zastępstw i zapewnienie opieki podopiecznym z powodu okresowej nieobecności opiekunki w pracy,

• instruowanie opiekunów w sposób szczegółowy o obowiązujących ich zakresach czynności, poświadczając to stosownym oświadczeniem o dokonanym instruktażu,

• przeprowadzanie wewnętrznych szkoleń (podczas których w razie konieczności będzie uczestniczył Zamawiający) w zakresie sprawowania opieki nad podopiecznymi, przestrzegania i zachowania tajemnicy służbowej,

• utrzymanie współpracy z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego – koordynatorami, celem przekazywania informacji dotyczących osób i rodzin objętych pomocą MGOPS w Pińczowie w zakresie kompetencji MGOPS (ustalenie wymiaru, zakresu usług czy udzielania pomocy finansowej),

• rzetelne prowadzenie grafiku pracy opiekunek, który będzie aktualizowany na bieżąco i przekazywany Zamawiającemu niezwłocznie.

W przypadku nieobecności osoby odpowiedzialnej, Wykonawca wyznaczy i upoważni pisemnie osobę, która będzie pełnić w/w obowiązki oraz wskaże numer telefonu osoby zastępującej, która będzie odpowiedzialna za kontakty z Zamawiającym, w celu właściwej realizacji przedmiotu zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości świadczonych usług:

• w przypadkach nagłej absencji opiekuna, Wykonawca niezwłocznie informuje o tym fakcie podopiecznego, bądź członka jego rodziny. W trakcie rozmowy ustala dalsze działania w zakresie sprawowania opieki przez innego opiekuna bądź rodziny. Podczas przekazywania opiekunowi „nowego środowiska”, ustnie przekazuje ustalony dla podopiecznego zakres czynności oraz istotne informacje niezbędne do świadczenia usług,

• zgłaszając wniosek o zmianę dziennego lub/i tygodniowego wymiaru usług u podopiecznych czy zmianę pory świadczenia usług, musi szczegółowo opisać przyczynę, a Zamawiający nie musi się na to zgodzić;

• każdorazowo musi poinformować podopiecznego o zmianie pory świadczenia usług,

• niezwłocznie (w ciągu 2 godzin), musi poinformować (ustnie lub drogą e-mail) Zamawiającego o wstrzymaniu usług u podopiecznego z powodu: hospitalizacji, zgonu lub innych powodów ( pobytu u rodziny, sanatorium). W przypadku wstrzymania świadczenia usług, Wykonawca nie może żądać zapłaty za ten okres.

• w przypadku planowanego wstrzymania świadczenia usług przez podopiecznego, Wykonawca zobowiązany jest do udokumentowania tego faktu w karcie czasu pracy opiekunki świadczącej usługi opiekuńcze u podopiecznego ( w dniu w którym usługa została zawieszona powinna znaleźć się adnotacja ZAWIESZONA z podpisem podopiecznego),

**Na czas trwania umowy dotyczącej niniejszego zamówienia Wykonawca ma obowiązek dysponować biurem na terenie miasta Pińczów, wyposażonym niezbędny sprzęt biurowy (telefon, drukarka) celem świadczenia usług koordynacji i bezpośredniego kontaktu z pracownikami Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Pińczowie, podopiecznymi i ich rodzinami. Biuro musi być czynne w godzinach urzędowania MGOPS w Pińczowie tj. od godziny 7:30 do godziny 15:30 we wszystkie dni robocze.**