

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**

***„USŁUGI OPIEKUŃCZE U PODOPIECZNYCH OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W DOBIEGNIEWIE W MIEJSCU ZAMIESZKANIA W ROKU 2026”***

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania osób starszych i niepełnosprawnych.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje **realizację 8400 godzin usług w dni robocze – od poniedziałku do piątku (średnio 700 godzin w miesiącu)**. Podany wymiar godzinowy został określony szacunkowo. Ze względu na specyfikę zamówienia może nastąpić zmniejszenie lub zwiększenie liczby godzin usług w trakcie realizacji zamówienia.  
Ze względu na specyfikę przedmiotu zamówienia, Zamawiający zastrzega sobie prawo zmniejszenia lub zwiększenia liczby godzin usług w trakcie realizacji zamówienia, zgodnie z wymiarem godzinowym, określonym decyzją administracyjną, wydaną przez właściwy organ dla danego środowiska lub środowisk. O zmianach Zamawiający poinformuje Wykonawcę z minimum 24 godzinnym wyprzedzeniem. Zmiana liczby godzin usług może nastąpić w szczególności, w przypadku:
  - zmiany liczby godzin w decyzji administracyjnej np. w związku ze zmianą stanu zdrowia danego podopiecznego, poprzez zwiększenie lub zmniejszenie liczby godzin usług świadczonych w dni robocze lub/i w dni wolne od pracy i święta,
  - uchylecia decyzji przyznającej prawo do usług opiekuńczych,
  - nieobecności podopiecznego (pobyty w szpitalach, rehabilitacja, wyjazd do rodziny),
  - zmiany decyzji co do terminu świadczenia usług opiekuńczych na wniosek podopiecznego.Zamawiający może także nie powierzyć Wykonawcy dalszego świadczenia usługi dla danego środowiska, jeżeli będzie to wiązało się z przejęciem świadczenia usługi dla tego środowiska przez Zamawiającego, we własnym zakresie. Zamawiający dopuszcza przejęcie do 30% środowisk w miesiącu.
3. Świadczeniobiorcami będą mieszkańcy Gminy Dobiegniew
4. Przedmiot zamówienia obejmuje wykonywanie następujących czynności:
  - A. Pielęgnacyjne:
    - 1) dbanie o higienę podopiecznego, pomoc przy myciu, kąpielach i ubieraniu (kąpiel w wannie, pod prysznicem lub toaleta przyłóżkowa)
    - 2) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych,
    - 3) pomoc przy zmianie pozycji u podopiecznych leżących (obsługa podnośnika oraz „fotelowanie” lub/i przesadzanie na wózek inwalidzki)
    - 4) podawanie posiłków, karmienie,
    - 5) zapobieganie powstawaniu odleżyn i oparzeń.
  - B. Gospodarcze:
    - 1) zakup artykułów spożywczych i innych, potrzebnych w gospodarstwie domowym – w najbliższej okolicy,
    - 2) przygotowanie posiłków lub dostarczanie obiadu w zależności od uzgodnień w środowisku,
    - 3) zmiana bielizny pościelowej,
    - 4) utrzymanie w czystości naczyń stołowych,
    - 5) sprzątanie pomieszczeń sanitarnych,
    - 6) bieżące porządki w pokoju, w którym stale przebywa podopieczny,
    - 7) pranie bielizny osobistej i lekkiej odzieży podopiecznego,
    - 8) zanoszenie odzieży do pralni – w uzasadnionych przypadkach,
    - 9) palenie w piecu, przynoszenie opału.

C. Inne:

- 1) załatwianie spraw urzędowych, w tym: dokonywanie opłat w imieniu podopiecznego – w najbliższej okolicy,
  - 2) kontakt z pracownikami służby zdrowia, zamawianie wizyt lekarskich i realizowanie recept, przygotowanie leków zgodnie z zaleceniami lekarza,
  - 3) podtrzymywanie indywidualnych zainteresowań, np. dostarczanie prasy i książek, czytanie podopiecznemu, spacer, zachęcanie do kontaktów sąsiedzkich.
5. Zamawiający przewiduje wprowadzenie do środowiska 1 opiekuna w jednym czasie, odpowiedzialnego za realizację zamówienia.
  6. Zamawiający wymaga, aby usługi będące przedmiotem niniejszego zamówienia były realizowane z zachowaniem procedur i zasad określonych w Załączniku nr 1 do OPZ. Do ich przestrzegania Wykonawca zobowiąże opiekunów.
  7. Usługi będą świadczone na terenie Gminy Dobiegniew, w dni robocze od poniedziałku do piątku, na podstawie wydanych decyzji administracyjnych. W przypadku osób samotnych i obłożnie chorych przewiduje się świadczenie usług trzy razy dziennie, w zależności od potrzeb, także w godzinach wieczornych, nie później niż do godz. 20:00.
  8. Wykonawca zobowiązany jest do:
    - a. bezwarunkowego przyjęcia zlecenia świadczenia usług opiekuńczych od Zamawiającego,  
co oznacza, że Wykonawca ma obowiązek świadczyć usługi w każdym środowisku, każdej osobie, której Ośrodek Pomocy Społecznej w Dobiegniewie przyznał pomoc w formie usług opiekuńczych, a Zamawiający podjął decyzję o przekazaniu danego środowiska Wykonawcy, celem świadczenia przez niego usług;
    - b. zapewnienia organizacji usług opiekuńczych w sposób adekwatny do zapotrzebowania Zamawiającego, w szczególności poprzez realizację konkretnych czynności opiekuńczych  
w danym środowisku, o określonych porach dnia;
    - c. świadczenia usług zgodnie z wymiarem godzinowym dla danego środowiska, określonym  
w decyzji administracyjnej, a ewentualne zmniejszenie lub zwiększenie wymiaru godzinowego dla danego środowiska lub liczby środowisk może być spowodowane wyłącznie ważnym interesem Zamawiającego, zdarzeniami losowymi bądź innymi przyczynami, które uniemożliwią realizację usług w danym wymiarze bądź dla danego środowiska, z uwagi na jego specyfikę lub na wniosek Wykonawcy;
    - d. niezwłocznego zorganizowania zastępstwa, w przypadku braku możliwości świadczenia usług przez wskazanego przez Wykonawcę opiekuna dla danego środowiska;
  9. Wykonawca nie może odmówić świadczenia usług z uwagi na trudne warunki mieszkaniowe, bytowe, higieniczne w środowisku.
  10. Niewykonane godziny usług, zgłoszone wcześniej do Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest wykazać w Miesięcznych rozliczeniach czasu pracy świadczonych usług wraz z uzasadnieniem i podaniem przyczyny niezrealizowania.
  11. Niewykonane godziny usług, o których mowa w pkt.10, z danego dnia, tygodnia lub miesiąca, nie mogą być kumulowane i realizowane w dniach, tygodniach lub miesiącach następnych.
  12. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania podopiecznego lub osoby uprawnionej o dniach i godzinach świadczonych usług oraz przekazania danych opiekuna (imię i nazwisko), który będzie świadczyć usługi opiekuńcze, a także o każdej zmianie w tym zakresie.
  13. W dniu podpisania umowy oraz każdorazowo w terminie do piątego dnia miesiąca Wykonawca prześle Zamawiającemu grafik świadczenia usług ze wskazaniem opiekunów.

14. Wykonawca zobowiązuje się do rzetelnego prowadzenia grafiku usług, który będzie aktualizował na bieżąco. Zaktualizowany grafik uwzględniający zmiany Wykonawca ma obowiązek przekazać Zamawiającemu niezwłocznie.
15. Wykonawca zobowiązuje się do comiesięcznego odbierania od Zamawiającego i dostarczania dla podopiecznych za pośrednictwem opiekunek rachunków za usługi opiekuńcze.
16. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania personelowi wszelkich informacji dotyczących ryzyka zawodowego związanego z realizacją zamówienia, w tym informacje, o których mowa w pkt. 27 oraz zapewni osobom wykonującym przedmiot zamówienia, niezbędne środki ochrony indywidualnej, w tym fartuch roboczy.
17. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdej zmianie sytuacji bytowej lub zdrowotnej podopiecznych, mającej wpływ na realizację zlecenia, a w sytuacjach nagłych – zapewnić im niezbędną pomoc w szczególności poprzez:
  - 1) przekazanie informacji o pobycie podopiecznego w szpitalu - najpóźniej w najbliższy dzień roboczy po ostatniej wizycie opiekunki w środowisku,
  - 2) przekazanie informacji o zgonie podopiecznego - najpóźniej w kolejnym dniu roboczym po powzięciu informacji o zgonie podopiecznego,
  - 3) przekazanie informacji o odmowie usług opiekuńczych przez podopiecznego - najpóźniej w najbliższy dzień roboczy po ostatniej wizycie opiekuna w środowisku, w której nastąpiła odmowa,
  - 4) w przypadku nieobecności podopiecznego w miejscu zamieszkania Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia działań w celu ustalenia miejsca jego pobytu, a jeżeli jest to niemożliwe, do niezwłocznego – najpóźniej w kolejnym dniu roboczym - powiadomienia o tym Zamawiającego.
18. Wykonawca zobowiązany jest rozwiązywać problemy zaistniałe w środowisku we współpracy z Zamawiającym.
19. Wykonawca ma obowiązek złożenia pisemnych wyjaśnień na zapytania Zamawiającego dotyczące realizacji usług opiekuńczych, w terminie 5 dni roboczych, w sprawach pilnych - w terminie 2 dni roboczych.
20. Wykonawca zapewni stały kontakt (codziennie w godzinach świadczenia usług tj. 7:00 - 20:00) pomiędzy osobą upoważnioną przez siebie a podopiecznym lub osobą uprawnioną, których będzie informować o każdej zmianie dotyczącej personelu lub godzin świadczenia usług.
21. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą dokonywane będą na podstawie faktycznie zrealizowanych godzin usług. Przez godzinę usług należy rozumieć „godzinę zegarową”  
= 60 minut. Godzina usługi oznacza rzeczywisty czas wykonania usługi i nie obejmuje czasu dotarcia do podopiecznego, ani czasu niezbędnego na przejście pomiędzy środowiskami. Przez środowisko rozumie się oddzielnie każde powierzone Wykonawcy środowisko podopiecznego.
22. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą dokonywane będą na podstawie rzeczywiście zrealizowanych godzin usług, zgodnie ze stawką jednostkową, ustaloną na podstawie oferty Wykonawcy, z zastrzeżeniem warunków opisanych w pkt. 35.
23. Termin wykonania zamówienia: od podpisania umowy, nie wcześniej niż od dnia 01.01.2026r. do dnia 31.12.2026 r., bądź do wyczerpania maksymalnej wartości brutto umowy, w zależności od tego, które z powyższych zdarzeń nastąpi wcześniej. Uwaga: Termin zakończenia realizacji zamówienia może ulec skróceniu w przypadku wyczerpania liczby godzin wynikającej z opisu przedmiotu zamówienia.
24. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy zakresu usług opiekuńczych ustalonych indywidualnie dla podopiecznego.
25. Miejsce świadczenia usług oraz czas, w którym będą one świadczone ustalane będą przez strony z minimum 24 godzinnym wyprzedzeniem, a w wyjątkowych sytuacjach - z krótszym wyprzedzeniem (do kilku godzin przed terminem wykonania usługi).

26. Usługi świadczone będą w zależności od liczby godzin przyznanych dla danego środowiska decyzją administracyjną:
- a) w dni robocze w okresie od 02.01.2026 r. do 31.12.2026r.
27. Przed rozpoczęciem świadczenia usług Zamawiający przekaże drogą mailową lub osobiście Wykonawcy Kartę podopiecznego - **Załącznik do wzoru umowy**.
28. Karta podopiecznego, która już raz została przekazana Wykonawcy w czasie trwania umowy i nie wymaga aktualizacji, nie będzie ponownie wysyłana przez Zamawiającego do Wykonawcy.
29. Każdorazowo, w przypadku zmiany w zakresie wykonywanych usług opiekuńczych, Zamawiający będzie aktualizował kartę, o której mowa w pkt. 27.
30. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia dokumentacji świadczonych usług w formie: wykazu klientów z wyszczególnioną liczbą godzin usług opiekuńczych planowanych i wykonanych w danym miesiącu, z podziałem na ich rodzaje, kwotą odpłatności, którą klient powinien wpłacić w danym miesiącu, kwotą faktycznie wpłaconą przez klienta oraz kwotą zaległości.
31. Wykonawca zobowiązuje się do uczestnictwa w organizowanych w siedzibie Zamawiającego co 3 miesiące w okresie trwania umowy spotkaniach, w celu omówienia realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych, po uprzednim zawiadomieniu o terminie spotkania przesłanym przez Zamawiającego na min. 7 dni roboczych przed wyznaczoną datą spotkania na adres e-mail wskazany w umowie do kontaktów roboczych.
32. Przez nie wykonanie usług rozumie się nie wykonanie usług zgodnie z decyzją administracyjną, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w tym:
- zaniechanie przez Wykonawcę świadczenia usług w danym środowisku,
  - wykonanie usług w niepełnym wymiarze godzinowym,
  - zamierzone działanie Wykonawcy, zmierzające do nie wykonania usługi i mające na celu wprowadzenie Zamawiającego w błąd.
33. Przez powiadomienie o nieobecności podopiecznego należy rozumieć sytuację, w której podopieczny zgłasza z wyprzedzeniem, tj. przed datą świadczenia usługi informację o planowanej nieobecności Zamawiającemu lub Wykonawcy. Strony umowy zobowiązują się do wzajemnego informowania o tym fakcie, nie później niż przed datą świadczenia usługi. Skuteczne powiadomienie ma miejsce, gdy informacja wpłynie od podopiecznego, przed datą świadczenia usługi w danym środowisku.
34. Zamawiający uzna gotowość Wykonawcy do realizacji usługi w danym środowisku, na podstawie wyjaśnienia złożonego na piśmie lub drogą e-mail, w szczególnych przypadkach, z przyczyn leżących po stronie podopiecznego, które uniemożliwiają realizację usługi w danym wymiarze dla danego środowiska, w tym m.in.:
- 1) odmowa podopiecznego realizacji usługi przy próbie wejścia opiekuna,
  - 2) celowe nie wpuszczenie opiekuna przez podopiecznego,
  - 3) brak obecności podopiecznego, bez wcześniejszego powiadomienia o nieobecności, które nastąpi przed datą świadczenia usługi,
  - 4) w przypadku stwierdzenia zgonu podopiecznego po przyjeździe opiekunki.
35. Warunkiem uznania przez Zamawiającego gotowości Wykonawcy do realizacji usługi jest dopełnienie przez Wykonawcę obowiązku udowodnienia, że nie wykonanie usługi nastąpiło z przyczyn obiektywnych i od niego niezależnych.
36. W przypadkach, o których mowa w pkt. 34 pkt 3) Wykonawca podejmie działania w celu ustalenia miejsca pobytu podopiecznego (skontaktowanie się z rodziną, opiekunem prawnym), o czym poinformuje Zamawiającego niezwłocznie, nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia nieobecności.

**Procedury i zasady, do których realizacji Wykonawca zobowiąże opiekunów.**

- I. Opiekun zobowiązany jest do rzetelnego, sprawnego i efektywnego wykonywania czynności wynikających z podstawowego wykazu czynności opiekuńczych, ustalonego przez pracownika socjalnego wspólnie z podopiecznym.
- II. Opiekun świadczy usługi w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronnictwo i interesowność, ze szczególną starannością, zgodnie z obowiązującym prawem, mając na względzie interes publiczny. Podejmowane działania opiera na prawidłowo dokonanych ustaleniach, a uzyskane w wyniku prowadzonych czynności informacje, wykorzystuje wyłącznie do celów związanych z realizacją usług opiekuńczych.
- III. Opiekun w toku czynności usługowych nie powinien postępować w sposób godzący w interesy podopiecznego, Ośrodka Pomocy Społecznej w Dobiegniewie oraz Wykonawcy.
- IV. Zabronione jest:
  1. czerpanie korzyści finansowych lub materialnych ze szkodą dla podopiecznego lub jego bliskich (działanie na rzecz uzyskania spadku, darowizny, kredytu, pożyczki i innych czynności powodujących przysporzenie korzyści majątkowych dla opiekunki kosztem podopiecznego lub inne czynności wykorzystujące ograniczoną możliwość oceny sytuacji przez podopiecznego, które prowadzą do szkody dla podopiecznego lub jego bliskich) zarówno w godzinach pracy, jak i poza godzinami pracy;
  2. dokonywanie meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) podopiecznego;
  3. organizowanie pochówku zmarłego podopiecznego;
  4. posługiwanie się kartą płatniczą lub kredytową podopiecznego - korzystać z karty może wyłącznie osoba, której imię i nazwisko umieszczone jest na karcie. Wszelkie informacje oraz kody dostępu (tzw. NIK lub PIN) są wyłączną własnością posiadacza karty – podopiecznego i nie powinny być udostępniane osobom trzecim.
  5. wprowadzanie do mieszkania podopiecznego osób nieupoważnionych,
  6. wprowadzanie do mieszkania podopiecznego zwierząt, nie należących do podopiecznych,
  7. palenie tytoniu i korzystanie z innych używek w obecności podopiecznych i w ich mieszkaniach,
  8. obarczanie podopiecznych własnymi problemami, a w szczególności finansowymi, zdrowotnymi, życiowymi,
  9. pożyczanie od podopiecznych pieniędzy i innych rzeczy,
  10. stosowanie wulgaryzmów.
- V. Opiekun zobowiązany jest do przestrzegania tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych podopiecznego. Zabronione jest przekazywanie osobom nieupoważnionym i bez zgody podopiecznego wszelkich informacji dotyczących podopiecznego.
- VI. Opiekun zobowiązany jest do rozliczenia się z kluczy do mieszkania podopiecznego po zakończeniu realizacji usług i dostarczenia ich do koordynatora z ramienia Wykonawcy. Opiekun udając się na urlop czy zwolnienie lekarskie lub inną nieobecność jest zobowiązany rozliczyć się ze środków pieniężnych z podopiecznym oraz z kluczy - zdając je do koordynatora z ramienia Wykonawcy.
- VII. Opiekun zobowiązany jest do bezstronnej i bezinteresownej współpracy z rodziną i instytucjami przy rozwiązywaniu problemów dotyczących opieki nad podopiecznym.
- VIII. Opiekun w toku czynności usługowych zobowiązany jest do podejmowania współpracy z instytucjami oraz organizacjami społecznymi i opieki zdrowotnej w celu rozwiązywania problemów zdrowotnych, materialnych, mieszkaniowych, rodzinnych i prawnych podopiecznego. Działania te powinien podejmować w uzgodnieniu z podopiecznym, a w przypadku wątpliwości może je zgłosić kierownikowi/koordynatorowi usług. W przypadku, gdy

- podopieczny zdaniem opiekuna wymaga pomocy wymienionych instytucji, a się na nią nie godzi, opiekun powinien powiadomić o tym koordynatora z ramienia Wykonawcy. Zgłoszenia przez opiekuna do koordynatora Wykonawcy a następnie do Zamawiającego wymaga również
- pogorszenie się stanu zdrowia podopiecznego, brak kontaktu logicznego oraz inne niepokojące zdarzenia, które mogą być podstawą do podjęcia dodatkowej pracy socjalnej.
- IX. Podczas wykonywania czynności opiekuńczych u podopiecznego opiekun nie może korzystać z telefonu podopiecznego w celach prywatnych.
- X. Opiekun zobowiązany jest do:
- a) poszanowania woli podopiecznego w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności opiekuńczych, z zachowaniem ogólnie przyjętych norm społecznych,
  - b) stosowania w kontakcie z podopiecznym należytego języka i zwrotów grzecznościowych,
  - c) zachowywania się taktownie, uprzejmie, unikania oficjalnego i wyniosłego tonu, nie popadając przy tym w poufałość i bezceremonialność,
  - d) wystrzegania się zgryźliwości, strofowania i mentorstwa,
  - e) wykonywania wszelkich czynności opiekuńczych z poszanowaniem godności i uczuć podopiecznego.
- XI. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania czynności opiekuńczych na rzecz podopiecznego w miejscu jego zamieszkania lub otoczenia, nastąpi nagle pogorszenie stanu zdrowia podopiecznego lub według oceny opiekuna, z racji przewlekłego schorzenia podopiecznego nastąpiło pogorszenie zdrowia, opiekun zobowiązany jest natychmiast wezwać Pogotowie Ratunkowe. W trakcie oczekiwania na przyjazd Pogotowia Ratunkowego opiekun powinien przygotować dowód osobisty podopiecznego, legitymację ubezpieczeniową, karty informacyjne ze szpitali (Koperta Życia) lub inną dokumentację medyczną oraz w miarę możliwości skorzystać z obecności sąsiadów w charakterze świadków.
- XII. W przypadku, gdy podopieczny został przewieziony do szpitala lub nastąpił jego zgon, opiekun jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie koordynatora usług opiekuńczych z ramienia Wykonawcy jeszcze w tym samym dniu oraz jest zobowiązany niezwłocznie przekazać klucze /jeśli są/ od mieszkania do koordynatora z ramienia Wykonawcy.
- XIII. W przypadku, gdy mimo umówionego wcześniej z podopiecznym terminu świadczenia usług opiekuńczych, występują trudności w dostaniu się do mieszkania i brak kontaktu werbalnego z podopiecznym, opiekun ma obowiązek zapytania osób zamieszkujących w pobliżu podopiecznego (sąsiadów), czy był on widziany i jaka może być przyczyna jego nieobecności.
- XIV. Gdy zachodzi podejrzenie, że podopieczny może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, opiekun zobowiązany jest do natychmiastowego wezwania Policji/Pogotowia.
- XV. Niedopuszczalne jest podpisywanie kontrolki czasu pracy opiekuna jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca, podrabianie lub przerabianie kontrolki czasu pracy przez opiekuna.