

**KONCEPCJA  
USŁUG OPIEKUŃCZYCH DLA KLIENTÓW  
OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ DZIELNICY  
PRAGA - POŁUDNIE m.st. WARSZAWY**

*Zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 11 oraz art. 50 pkt. 1, 2, 3, 5 i 6 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity: Dz.U. z 2015r., poz.163 ze zm.) do zadań własnych z zakresu pomocy społecznej o charakterze obowiązkowym, realizowanych przez gminy należy świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania osobom samotnym, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób, a są jej pozbawione lub rodzina nie może takiej pomocy zapewnić.*

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

**I. Postanowienia ogólne**

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego na usługi społeczne prowadzone jest na podstawie art. 138 o ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm. – dalej „Pzp”).

**II. Przedmiot zamówienia, miejsce jego wykonywania**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie w okresie od 1 października 2017 do 31 stycznia 2018 r. usług opiekuńczych, w tym opieka higieniczna i pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, wchodzących w zakres świadczeń pomocy społecznej dla podopiecznych Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Praga-Południe m. st. Warszawy (dalej OPS), zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 930 z późn. zm.), przez siedem dni w tygodniu, w tym święta, w godzinach 07:00-20:00 (zwanych dalej Usługami).
  - a) Przez usługi opiekuńcze opieki higienicznej należy rozumieć pomoc w codziennych czynnościach o charakterze pielęgnacyjnym świadczonych osobom leżącym lub mającym poważne trudności z poruszaniem się i samoobsługą oraz wymagającym pomocy z powodu wieku, urazów powypadkowych lub ciężkich i przewlekłych chorób, w tym: nowotworowych, układu kostnego, trawiennego, krążenia, cukrzycy, Parkinsona, Alzheimer, AIDS oraz innych, w tym chorób skórnych, wymagających znajomości podstawowych zasad z zakresu pielęgniarstwa i zlecanych przez lekarza pielęgnacji.
  - b) Przez usługi opiekuńcze zaspokajania codziennych potrzeb życiowych należy rozumieć pomoc świadczoną osobom mającym trudności związane z samoobsługą, kontaktami z otoczeniem oraz funkcjonowaniem w środowisku, przede wszystkim ze względu na wiek, urazy powypadkowe lub ciężkie i przewlekłe choroby, w tym: nowotworowe, układu kostnego, trawiennego, krążenia, cukrzycę, Parkinsona, Alzheimer, AIDS oraz inne, w tym choroby skórne, polegającą na pomocy lub wykonywaniu czynności dnia codziennego.
  - c) Usługi opiekuńcze realizowane będą na terenie Dzielnicy Praga – Południe w okresie od dnia 1.10.2017 r. do dnia 31.01.2018 r. w dwóch rejonach:
    - **I rejon obejmuje Filie Nr 1 OPS: tj. Kamionek, Grochów, Olszynkę Grochowską, Goławek.** Szacunkowa liczba osób objętych usługami na terenie Filii Nr 1 wynosić będzie ok. 300 osób miesięcznie. Przewidywana liczba godzin świadczonych usług wynosić będzie w miesiącu ok. 7000 (w tym ok. 90% stanowić będzie pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych).

- **II rejon obejmuje Filię Nr 2 OPS : tj. Saska Kępa, Goćław, Przyczółek Grochowski, Grochów-Kinowa.** Szacunkowa liczba osób objętych usługami na terenie Filii Nr 2 wynosić będzie ok. 230 osób miesięcznie; Przewidywana liczba godzin świadczonych usług wynosić będzie w miesiącu ok. 4100 (w tym ok. 90% stanowić będzie pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych).

Dopuszcza się możliwość zmniejszenia lub zwiększenia liczby osób lub ilości godzin w zakresie realizowanych Usług, o których mowa do obiektywnie istniejących potrzeb Zamawiającego (+/- 20%). Wykonawcy w takim przypadku nie przysługują względem Zamawiającego jakiegokolwiek roszczenia z tytułu niezrealizowania części (ilości i rodzaju) przedmiotu zamówienia.

2. Kod i nazwy określone we Wspólnym Słowniku Zamówień (CPV), stosowane w opisie przedmiotu zamówienia:

***kod główny: 85000000-9 – usługi w zakresie zdrowia i opieki Społecznej***

- **85312100-0** - usługi opieki dziennej
- **85311100-3** – usługi opieki społecznej dla osób starszych
- **85311200-4** – usługi opieki społecznej dla osób niepełnosprawnych
- **85142300-9** - usługi w zakresie higieny

3. Klauzula społeczna - art. 29 ust. 3a ustawy Pzp - wymagania związane z realizacją zamówienia dotyczące zatrudnienia osób na podstawie umowy o pracę.

Zamawiający, na podstawie art. 29 ust. 3a Pzp, wymaga od Wykonawcy zatrudnienia na podstawie umowy o pracę (na pełen etat):

- a) **Filia Nr 1** - co najmniej 4 osoby zatrudnione na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy na cały okres realizacji zamówienia, przy zatrudnieniu minimum 50 osób realizujących usługi opiekuńcze;
- b) **Filia nr 2** - co najmniej 3 osoby zatrudnione na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy na cały okres realizacji zamówienia ,przy zatrudnieniu minimum 40 osób realizujących usługi opiekuńcze.

Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca osiągnął wymagany poziom zatrudnienia opiekunów na pełen etat poprzez wyznaczenie do realizacji zamówienia zatrudnionych już pracowników.

*Odrzuceniu będzie podlegała oferta, w której wykonawca nie zadeklarował w ogóle zatrudnienia na podstawie art. 29 ust. 3a Pzp.*

### **III. Podstawa prawna realizacji Usług:**

1. Zlecenie realizacji Usług, w tym opieki higienicznej i zaspokajania codziennych potrzeb życiowych, następować będzie na podstawie wydanych przez Zamawiającego decyzji administracyjnych.
2. Decyzje administracyjne przekazane Wykonawcy będą zawierały informacje niezbędne do realizacji usług, takie jak:
  - imię i nazwisko oraz adres osoby zakwalifikowanej do usług;
  - rodzaj usług;
  - częstotliwość i wymiar dzienny usług;
  - okres przez który usługi mają być realizowane;
  - procentową odpłatność ponoszona przez podopiecznego;
  - nazwę i dane adresowe Wykonawcy.
3. Do decyzji Zamawiający dołączy zakres czynności dostosowany do szczególnych potrzeb osób wymagających pomocy w formie usług. W wyjątkowych sytuacjach Zamawiający zastrzega

sobie możliwość indywidualnego dostosowania zakresu czynności dla konkretnego podopiecznego w szczególnej sytuacji życiowej i zdrowotnej.

#### **IV. Procedura realizacji Usług**

Realizację Usług na rzecz konkretnego podopiecznego, Wykonawca będzie wykonywał zgodnie z niżej opisanymi procedurami:

- Wykonawca zobowiązany jest do odbioru decyzji administracyjnych od Zamawiającego co najmniej jeden raz w tygodniu,
- przed odbiorem decyzji przez Wykonawcę informacja o przyznaniu Usług, ich terminie i wymiarze, przekazywana będzie telefonicznie lub e-mailem przez pracownika socjalnego Zespołu ds. Usług Zamawiającego,
- dostarczania decyzji administracyjnych dotyczących Usług na podstawie upoważnień wystawionych przez Zamawiającego oraz niezwłocznego zwracania Zamawiającemu pokwitowania odbioru tych decyzji nie później niż w ciągu 3 dni od dnia doręczenia,
- w sytuacji, gdy zakończenie realizacji Usług nastąpi w terminie wcześniejszym niż wskazany w decyzji administracyjnej, Zamawiający poinformuje o tym fakcie Wykonawcę telefonicznie lub e-mailem, a następnie potwierdzi powyższe poprzez przekazanie decyzji administracyjnej.

#### **V. Zamawiający zastrzega sobie prawo do:**

- kontroli jakości i terminowości realizowanych Usług w miejscu ich świadczenia;
- oceny zgodności realizowanych Usług z decyzjami administracyjnymi;
- weryfikacji godzin Usług u podopiecznego;
- wezwania do złożenia wyjaśnień oraz usunięcia ewentualnych nieprawidłowości w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

Częstotliwość realizowanych Usług oraz ich zakres muszą być zgodne z określonymi w decyzji. W sytuacji, kiedy osoba realizująca Usługi na rzecz konkretnej osoby nie może wykonać w określonych w decyzji terminach, np. z powodu choroby, ustania zatrudnienia (stosunku cywilnoprawnego), urlopu lub innych uzasadnionych przyczyn, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zastępstwo.

#### **VI. Zakres zamówienia obejmuje:**

##### **1. Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:**

- 1) Zakup niezbędnych artykułów spożywczych w najbliższym sklepie;\*
- 2) Zakup art. higienicznych i przemysłowych;\*
- 3) Pomoc w utrzymaniu higieny osobistej;
  - a) pomoc przy toalecie,
  - b) pomoc przy myciu głowy,
  - c) pielęgnacja paznokci rąk i nóg (1 x w tygodniu),
  - d) pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych (w tym zmiana pampersa),
  - e) pomoc w ubraniu, słaniu łóżka, zmianie pościeli.
- 4) Zgłaszanie wizyt lekarskich i badań laboratoryjnych, realizacja recept\* (w najbliższej okolicy miejsca zamieszkania);
- 5) Gotowanie/przygotowanie posiłków: śniadania, obiadu, kolacji (w tym jednego gorącego) z zachowaniem dbałości o higienę żywności;
- 6) Pomoc w gotowaniu;
- 7) Przynoszenie obiadów z wyznaczonego baru.....; (ile razy w tygodniu).....;\*\*
- 8) Podanie obiadu, podgrzanie, mycie naczyń;
- 9) Przygotowanie, podanie leków;
- 10) Utrzymywanie czystości bieżącej:
  - a) pokoju podopiecznego (w którym przebywa);
  - b) kuchni, łazienki, wc;

- c) wynoszenie nieczystości;
- 11) Generalne sprzątanie typu: mycie okien, pranie i zawieszanie firan, zasłon, sprzątanie balkonu itp., maksymalnie 2 x w trakcie trwania umowy;
  - 12) Zanoszenie do pralni bielizny pościelowej i odzieży, przepierki ręczne/pralka;\*
  - 13) Przynoszenie węgla, wody, palenie w piecu, w kuchni;
  - 14) Załatwianie napraw urządzeń domowych;
  - 15) Załatwianie środka transportu do przewozu podopiecznego;
  - 16) Opłaty świadczeń i załatwianie spraw urzędowych (poczta, administracja, bank, urząd itp.);\*
  - 17) Pomoc w gospodarowaniu budżetem domowym; \*
  - 18) Pobieranie odpłatności za usługi (każdego miesiąca) zgodnie z decyzjami OPS; \*
  - 19) Prowadzenie zeszytu rozliczeń u świadczeniobiorców wraz z dowodami poniesionych wydatków;
  - 20) Pomoc w opiece nad zwierzęciem domowym (po okazaniu przez właściciela stosownych szczepień oraz jeżeli zwierzę nie przejawia agresywnych zachowań).

## **2. Pielęgnacja (podopieczny leżący/na wózku inwalidzkim):**

- 1) Toaleta chorego w łóżku/wannie;
- 2) Mycie głowy;
- 3) Toaleta jamy ustnej;
- 4) Golenie;
- 5) Pielęgnacja paznokci rąk i nóg (1 x w tygodniu);
- 6) Zmiana bielizny osobistej i pościelowej;
- 7) Toaleta p/odleżynowa, p/odparzeniowa;
- 8) Usprawnianie chorego w łóżku (zmiana pozycji, oklepywanie, gimnastyka oddechowa itp.);
- 9) Przesadzanie chorego na wózek/ fotel, (przy pomocy osób drugich);
- 10) Mierzenie ciśnienia i temperatury;
- 11) Pomoc w załatwianiu potrzeb fizjologicznych; zmiana pampersa, podanie basenu, kaczki, toaleta intymna, opróżnienie/wymiana worka z wydaliniami;
- 12) Karmienie i pojenie klienta (z zachowaniem dbałości o higienę żywności oraz sprzątanie po posiłku).
- 13) Wykonywanie zabiegów zleconych przez lekarza, w tym m.in.:
  - a) przygotowanie i podanie leków;
  - b) okłady;
  - c) zmiana opatrunku;
  - d) smarowanie;

## **3. Zapewnienie kontaktów z otoczeniem:**

- 1) Podtrzymywanie psychofizycznej sprawności podopiecznego, spacer (w pobliżu domu);
- 2) Dostarczanie książek, prasy, zachęcanie do prac ręcznych;
- 3) Pomoc podopiecznemu w dotarciu do placówki (zaprowadzanie i przyprowadzanie ) – w wyjątkowych przypadkach zlokalizowanej również poza dzielnicą jego miejsca zamieszkania:
  - a) pomocowej;
  - b) służby zdrowia;
- 4) Organizowanie kontaktów sąsiedzkich – rodzinnych;
- 5) Organizowanie współpracy podopiecznego z lekarzem rejonowym i lekarzem specjalistą, pielęgniarką środowiskową, pracownikiem socjalnym oraz z koordynatorem ds. usług OPS Praga-Południe.

\* W przypadku realizacji pkt. 1 (1,2,4,12,16,17, 18) zakresu usług opiekuńczych obowiązkowe jest prowadzenie zeszytu rozliczeń, a wszelkie opłaty dokonywane są ze środków osoby objętej usługami.

\*\*W przypadku dostarczania obiadu wymiar usług każdorazowo będzie ustalany indywidualnie dla każdego klienta w zależności od odległości jego miejsca zamieszkania od miejsca wydawania posiłków. Obowiązujące godziny dostarczania obiadów: od godziny 12.00 do godziny 16.00.

**Uwaga !**

1. Osoba wykonująca usługi powinna prowadzić dokumentację wydatków na rzecz podopiecznego, współpracować z lekarzem, pielęgniarką środowiskową, pracownikiem socjalnym i pracownikiem Działu Pomocy Usługowej Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Praga-Południe m.st. Warszawy (dalej: „OPS”) oraz rodziną podopiecznego.
2. Faktyczny czas spędzony u podopiecznego musi być zgodny z określonym w decyzji administracyjnej.
3. Czas pracy opiekuna podopieczny potwierdza własnoręcznym podpisem na karcie pracy.
4. Czas dojazdu lub dojazdu opiekuna do podopiecznego nie jest wliczany do wymiaru godzin świadczonych Usług.

## **VII. Potencjał kadrowy wykonawcy usług:**

1. Wymagane jest zatrudnienie w każdym rejonie 1 osoby pełniącej funkcję koordynatora ds. usług (zatrudniona w ramach umowy o pracę na pełny etat), która powinna legitymować się wykształceniem o kierunku medycznym (co najmniej średnim) oraz dwuletnim doświadczeniem w zarządzaniu usługami o podobnym charakterze i zakresie.
2. Wymagane jest zatrudnienie w każdym rejonie co najmniej 1 osoby wspomagającej pracę koordynatora, która powinna legitymować się wykształceniem o kierunku medycznym lub społecznym oraz posiadać co najmniej półroczne doświadczenie zawodowe w pracy związanej z nadzorem nad usługami;
3. Osoby zatrudnione przez Wykonawcę w charakterze opiekunów wykonujących usługi opiekuńcze, muszą legitymować się wykształceniem co najmniej podstawowym i udokumentowanym ukończeniem kursu opieki nad chorym w domu lub kursu opieki nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi w wymiarze **co najmniej 30 godzin**, znających również procedury wzywania pomocy i udzielania pierwszej pomocy;
4. Wymagane jest posiadanie kadry opiekunów do realizacji usług:
  - a. **co najmniej 50 osób Filia Nr 1** (w tym co najmniej 4 osoby zatrudnione na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy);
  - b. **co najmniej 40 osób Filia Nr 2** (w tym co najmniej 3 osoby zatrudnione na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy)
5. Do realizacji pkt. VI.2 zakresu usług dodatkowo wymagane jest zatrudnienie osób z wykształceniem kierunkowym legitymujących się świadectwem lub dyplomem ukończenia medycznej szkoły średniej, policealnej o kierunku pielęgniarstwie lub pokrewnym, wyższych studiów pielęgniarstwie albo szkoły policealnej w zawodzie opiekunka środowiskowa, asystent osoby niepełnosprawnej, opiekun medyczny, opiekun w domu pomocy społecznej lub osób z ukończonym co najmniej 70 - godzinnym kursem w zakresie opieki i pielęgnacji osób starszych, chorych i niepełnosprawnych (osoby, które ukończyły 70 godzinny kurs powinny legitymować się również co najmniej 3 miesięcznym doświadczeniem zawodowym przy realizacji usług);
  - a) **Filia Nr 1 - 5 osób** (około 700 godzin usług miesięcznie) w tym co najmniej 2 osoby zatrudnione na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy;
  - b) **Filia Nr 2 - 4 osoby** (około 410 godzin usług miesięcznie) w tym co najmniej 1 osoba zatrudniona na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy;
6. Liczba godzin usług świadczonych przez jednego opiekuna **nie powinna przekraczać 60 godzin tygodniowo**,
7. Zamawiający ze względu na specyficzny charakter usług oraz w celu zapewnienia wysokiej jakości ich świadczenia wymaga, aby opiekunowie posiadali zdolność do czynności prawnych, byli sprawni fizycznie i intelektualnie, posiadali umiejętność nawiązywania i utrzymywania prawidłowych kontaktów interpersonalnych. **Opiekunowie zatrudnieni przy realizacji usług muszą posiadać zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań do wykonywania pracy jako opiekun środowiskowy.**
8. Osoby uczestniczące w wykonaniu zamówienia muszą świadczyć usługi przy zachowaniu wysokich standardów etycznych:
  - a. zachowania w tajemnicy wszystkich informacji jakie uzyskają w trakcie pełnienia obowiązków, a w szczególności nie ujawniania osobom trzecim danych

- personalnych osób, dla których realizowane są Usługi, ich sytuacji osobistej, rodzinnej, zdrowotnej i majątkowej;
- b. nie wprowadzania do mieszkania podopiecznego osób nieupoważnionych oraz zwierząt domowych;
  - c. w czasie realizacji Usług w mieszkaniu podopiecznego nie palenia tytoniu, nie używania narkotyków lub innych środków odurzających oraz nie spożywania alkoholu;
  - d. w kontakcie z osobą, u której realizowane są Usługi stosować zwroty grzecznościowe oraz realizować Usługi z poszanowaniem godności i uczuć tej osoby, z zachowaniem ogólnie przyjętych norm społecznych;
  - f. powinny być zdolne do wykonywania prac fizycznych,
  - g. powinny prezentować wysoką kulturę osobistą, posiadać umiejętność utrzymywania prawidłowych kontaktów interpersonalnych oraz przestrzegać tajemnicy służbowej,
  - h. w relacji z klientem zachować profesjonalny, służbowy kontakt (nie obciążać klienta własnymi problemami, nie spoufalać się itp.),
  - i. **nie przyjmować jakichkolwiek korzyści materialnych od usługobiorców (w tym nie pobierać dodatkowych opłat, nie zaciągać od klientów pożyczek itp.) oraz nie podejmować żadnych zobowiązań w imieniu klienta.**
9. Osoby uczestniczące w wykonaniu zamówienia ze strony Wykonawcy, przede wszystkim koordynator ds. usług oraz osoba wspomagająca jego pracę, zobowiązani są utrzymywania stałego kontaktu i współpracy z zespołem ds. usług Zamawiającego, współpracy z lekarzem i pielęgniarką środowiskową, tj. przekazywania na bieżąco informacji dotyczących funkcjonowania podopiecznego, u którego realizowane są Usługi.
10. Wykonawca zobowiązuje się kierować do świadczenia usług pracowników wymienionych w wykazie osób, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia załączonym do oferty. Przez cały okres obowiązywania umowy utrzymywać poziom zatrudnienia opiekunów, zatrudnienie osób z przygotowaniem kierunkowym oraz osób zatrudnionych na umowę o pracę na poziomie podanym w ofercie przetargowej.
11. W terminie 7 dni od rozpoczęcia realizacji umowy i na każde żądanie Wykonawca przedstawi Zamawiającemu umowy o pracę opiekunów zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy oraz raz w miesiącu kopię druków ZUS RMUA tych osób.
12. Wykonawca będzie organizował szkolenia uaktualniające oraz podnoszące wiedzę i umiejętności personelu. Szkolenia powinny odbywać się w wymiarze nie krótszym niż 2 godziny, w grupach nie większych niż 20 osób. Każdy opiekun 1 raz w czasie trwania umowy powinien odbyć szkolenie potwierdzone zaświadczeniem. Informacje o odbytych szkoleniach wraz z nazwiskami opiekunów na bieżąco powinny być przekazywane do Ośrodka,
13. Wykonawca każdorazowo będzie niezwłocznie informował Zamawiającego o rozpoczęciu realizacji Usług u podopiecznego przez osoby spoza wykazu i przedłoży do wglądu dokumenty potwierdzające wymagane kwalifikacje i doświadczenie zawodowe, najpóźniej w przededniu jej rozpoczęcia.
- a) Nowy opiekun będzie wprowadzony do podopiecznego przez koordynatora Wykonawcy, każdorazowo sporządzony zostanie na tę okoliczność protokół zawierający w szczególności informacje: imię i nazwisko opiekuna, ustalone dni i godziny, w których będą realizowane Usługi. Protokół następnie zostanie przekazany do OPS. Powyższy obowiązek odnosi się również do przypadku każdorazowej zmiany opiekuna,

#### **VIII. Wykonawca zobowiązuje się do:**

1. Realizowania usług zgodnie z decyzjami i zakresem przez siedem dni w tygodniu w godzinach 7<sup>00</sup> – 20<sup>00</sup>.
2. Podjęcia w terminie dwóch dni, lub w terminie wskazanym w zleceniu czynności związanych ze świadczeniem usług i w tym samym dniu potwierdzić na piśmie rozpoczęcie ich

wykonywania z podaniem nazwiska, dni i godzin pracy oraz ew. numeru telefonu opiekuna, przesyłając do Ośrodka informację z wprowadzenia opiekuna przez koordynatora ds. usług z ramienia Wykonawcy - obowiązek odnosi się również do każdorazowej zmiany opiekuna.

3. Do przedłożenia dokumentów oraz oświadczeń:

- potwierdzających, że osoby realizujące Usługi posiadają wymagane kwalifikacje, doświadczenie, są nie karane oraz podpisały zobowiązanie do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie realizacji Usług, przekazanych przez Zamawiającego;
- potwierdzających, że wymienione w wykazie osoby spełniają wszystkie wymagania określone w Szczegółowym opisie zamówienia, posiadają zaświadczenie lekarskie dopuszczające do wykonywania pracy opiekuna środowiskowego.

4. Przekazywać opiekunom każdego pierwszego dnia miesiąca karty realizacji usług świadczonych u klienta, na których podopieczny potwierdza czas pracy opiekuna za każdy dzień świadczenia usług.

5. Każdorazowo u nowych klientów oraz w przypadku zmiany zapoznawać opiekunów z zakresami usług świadczonych u podopiecznych.

6. Nie kierować do podopiecznych opiekunów spokrewnionych, powinowatych, wspólnie z nimi mieszkających, będących w konkubinacie.

7. W nagłych wypadkach np. pogorszenia stanu zdrowia, zniszczenia mieszkania w wyniku wandalizmu lub pożaru, kradzieży itp. zagwarantować natychmiastowy dyżur także poza godzinami pełnienia dyżuru.

8. Informować Zamawiającego w ciągu 2 dni o każdej zmianie opiekuna. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń do dokonanej zmiany Wykonawca zobowiązany będzie dokonać ponownej zmiany opiekuna.

9. Dokonać zmiany opiekuna :

a) w sytuacji, gdy koordynatorzy ds. usług Zamawiającego i Wykonawcy zgodnie stwierdzą, że pomiędzy opiekunem a świadczeniobiorcą zachodzą nieprawidłowe relacje, brak jest woli współdziałania i wzajemnego zaufania, zmiana opiekuna nastąpi po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego przez strony Umowy,

b) w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że usługa jest wykonywana nienależycie przez opiekuna, w sposób naruszający postanowienia umowy, zmiana może nastąpić na wniosek koordynatora Zamawiającego.

10. W ciągu jednego dnia zorganizować zastępstwa w przypadku braku możliwości świadczenia usług przez osobę dotychczas je wykonującą.

11. Kontrolować minimum raz na kwartał rozliczanie się opiekunów ze środków otrzymanych od klientów na zakupy, opłacanie rachunków itp. (rozliczenie powinno nastąpić w dniu dyżuru na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty i powinno być udokumentowane w zeszycie rozliczeń). Kontrole odnotowywać w zeszycie rozliczeń (przekazywanym opiekunom przez Wykonawcę) znajdującym się u klienta. Przed planowanym wyjazdem Klienta, np. DPS, dopilnować uregulowania należności za Usługi.

12. Co najmniej dwa razy w okresie trwania umowy, przeprowadzać kontrole jakości usług w domach klientów. Z kontroli sporządzać protokół (nie wcześniej niż po miesiącu od rozpoczęcia realizacji usług) na formularzu „Karta kontroli usług” (**załącznik nr 2 do koncepcji**) i jeden raz na kwartał przekazywać do Ośrodka Pomocy Społecznej.

13. Przekazywać do OPS raz na 2 miesiące (do 15 dnia następnego miesiąca) harmonogram pracy opiekunów (**załącznik nr 3 do koncepcji**) z zachowaniem przerwy na dotarcie opiekuna do następnego klienta oraz przy każdej zmianie opiekuna.

14. Raz na kwartał organizować spotkania z udziałem koordynatorów ds. usług z ramienia Wykonawcy i Zamawiającego.

15. Przedkładać terminowo fakturę Zamawiającemu za poprzedni miesiąc, przy czym załącznik do faktury musi zawierać następujące informacje:

- wykaz imienny osób objętych usługami;
- liczbę godzin usług przyznanych w decyzji;
- liczbę faktycznie wykonanych usług (wyrażoną w godzinach);
- zestawienie odpłatności należnej od osób objętych usługami;

- zestawienie odpłatności pobranej od osób objętych usługami;
  - uwagi (m.in. informacje na temat przerwania wykonywania usług z podaniem przyczyny i daty ostatniego dyżuru, podania powodów wykonania innego niż przewidziany w decyzji wymiaru usług).
16. Pobierać odpłatności od podopiecznych zgodnie z decyzjami, na dowodach kwitariusza przychodowego (KP) pobieranych z Ośrodka.
  17. informowania Zamawiającego o zdarzeniach, które mogą mieć wpływ na zmianę zakresu wymaganej opieki, zmiany sytuacji życiowej lub rodzinnej, zmiany stanu zdrowia, braku zgody ze strony osoby korzystającej z usług na ich wykonanie,
  18. dokonywania bieżącej kontroli terminowości, realizacji rodzaju świadczonych Usług i sporządzania z nich protokołów, z częstotliwością nie mniejszą niż raz w miesiącu jedna kontrola u każdego opiekuna świadczącego Usługi, jednak nie częściej niż raz na kwartał u tego samego podopiecznego. Jeżeli opiekun będzie realizował Usługi dla nie więcej niż dwóch osób, kontrola będzie mogła odbywać się co drugi miesiąc. Liczba kontroli u tego samego podopiecznego może być częstsza, jeśli sytuacja będzie tego wymagała,
  19. dostarczania Zamawiającemu pisemnej rezygnacji podopiecznego z realizacji Usług.
  20. pobierania od podopiecznych należności za realizowane Usługi, zgodnie z wydanymi decyzjami administracyjnymi i z zasadami pobierania od podopiecznych należności z tytułu odpłatności za realizowane Usługi oraz wpłacania pobranych należności do kasy Zamawiającego lub na konto Zamawiającego.
  21. zapewnienia osobom realizującym Usługi dojazdu do podopiecznego we własnym zakresie i pokrywania kosztów dojazdu opiekuna do wykonywania czynności związanych z realizacją Usług, w tym konieczności dojazdu z podopiecznym do lekarza;
  22. wyposażenia osób ujętych w wykazie w imienne identyfikatory ze zdjęciem, pieczęcią firmową Wykonawcy i jego numer telefonu oraz egzekwowania obowiązków ich noszenia w widocznym miejscu, podczas realizacji Usług.
  23. zapewnienia osobom realizującym Usługi wyposażenia w odpowiednie ubranie ochronne dostosowane do zakresu realizowanych Usług i niesionej pomocy (rękawiczki, fartuchy, itp.)
  24. Przedkładania Zamawiającemu, w terminie do 8 dnia następnego miesiąca sprawozdania z wykonania usług (załącznik nr 1 do koncepcji) dołączając karty pracy opiekunów, w których podopieczni poświadczą swoim podpisem faktycznie przepracowane godziny pracy opiekunów, za każdy miesiąc świadczenia usług.

Karty pracy, powinny zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko podopiecznego;
  - imię i nazwisko opiekuna;
  - datę dyżuru;
  - godziny realizacji usług (godzinę rozpoczęcia i zakończenia dyżuru);
  - podpis podopiecznego (każdorazowo po zakończeniu dyżuru);
  - uwagi (m.in. informacje dotyczące zmian w godzinach pracy opiekunów w stosunku do podanych w harmonogramie z podaniem ich przyczyn);
  - akceptację koordynatora i podpis osoby realizującej usługi.
25. przedstawiania rozliczenia odpłatności podopiecznych według stawki określonej przez Zamawiającego w decyzji administracyjnej za faktycznie zrealizowane Usługi, w ilości nie większej niż określone w decyzji, w terminie do 16 dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym wykonano Usługi, według **załącznika do umowy**, wraz z drukami „KP” (ściśłego zarachowania) Zamawiającego,
  26. informowania Zamawiającego w przypadku trudności w pobraniu od podopiecznych należności za zrealizowane Usługi; Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Zamawiającego. Co dwa miesiące przedstawienie zestawienia z zaległościami w odpłatnościach.
  27. Zamawiający w przypadku nie dokonania przez Wykonawcę terminowej wpłaty należności, o której mowa ma prawo do potrącenia zaległych należności z bieżących faktur składanych przez Wykonawcę za zrealizowane Usługi oraz naliczenia kar umownych;



28. W sytuacji przedłożenia przez Wykonawcę dokumentów, o których mowa sporządzonych nieprawidłowo, Zamawiający będzie miał prawo do czasu ich poprawienia, wstrzymać wypłacenie należnego Wykonawcy wynagrodzenia. W takim przypadku termin zapłaty wynagrodzenia nastąpi w ciągu 14 dni **od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury wraz z prawidłowym rozliczeniem.**

#### **IX. Wykonawca ma obowiązek:**

1. Każdorazowo uzgadniać z Zamawiającym sposób dokumentowania świadczenia usług opiekuńczych w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia świadczenia usług własnoręcznym podpisem osoby objętej usługami. Poność odpowiedzialność za szkody majątkowe i osobowe wyrządzone w związku z wykonywaniem usług przez osoby uczestniczące w wykonaniu zamówienia.
2. Współuczestniczyć przy organizowaniu świąt Bożego Narodzenia w domach klientów, przekazywać życzenia i symboliczne podarunki, przygotowywać symboliczne spotkania świąteczne u osób samotnych.
3. Pomagać w pozyskiwaniu dla podopiecznych sprzętu rehabilitacyjnego oraz pomagać w specyficznych zakupach (np. opału).
4. Wspierać podopiecznych będących w trudnej sytuacji życiowej środkami opatrunkowymi i higienicznymi.
5. Pomagać w organizacji wyjazdów zdrowotno-leczniczych dla podopiecznych.
6. Zapewnić najuboższemu podopiecznemu (w wyjątkowych sytuacjach) bezpłatny transport do lekarza, na badania itp.
7. Prowadzić podręczny magazyn ze sprzętem do rehabilitacji, artykułami do pielęgnacji i utrzymania czystości, pościelą i odzieżą celem przekazywania klientom w sytuacjach awaryjnych.

#### **X. Zamawiający zobowiązuje się:**

1. Do bieżącej współpracy z Wykonawcą mającej na celu realizację zamówienia.
2. Do współpracy z Wykonawcą w sprawach trudnych i wspólnego (również we współpracy z podopiecznym) wypracowywania sposobu ich załatwienia, adekwatnego do sytuacji.
3. Do zapłaty raz w miesiącu należności za usługi w ciągu siedmiu dni roboczych od dnia złożenia prawidłowo wystawionej faktury przez Wykonawcę za poprzedni miesiąc. Ostateczne rozliczenie za dany miesiąc będzie korygowane w następnym miesiącu. Płatność będzie regulowana przelewem z konta Zamawiającego.
4. Do kontroli jakości wykonywanych usług w miejscu przebywania podopiecznych oraz oceny ich zgodności z decyzjami Ośrodka Pomocy Społecznej.
5. Do kontroli zgodności terminów i godzin wizyt opiekunów z informacjami zamieszczonymi w harmonogramach pracy. W przypadku zaistnienia sytuacji, w której informacja o nieobecności opiekuna w dniu i godzinie zaplanowanego w harmonogramie dyżuru nie zostanie odnotowana w karcie pracy, Zamawiający będzie traktował te godziny jako dyżur niebyły z winy opiekuna.
6. Do kontroli pobieranych od podopiecznych należności za usługi, w szczególności w zakresie ich zgodności z liczbą faktycznie wykonanych usług wyrażoną w godzinach.

#### **IX. Potencjał techniczny wykonawcy – wykonawca powinien :**

1. Posiadać lokal z przeznaczeniem na Biuro na terenie Dzielnicy Praga - Południe z dostępem do poczty elektronicznej, telefonu z automatyczną sekretarką.
2. Posiadać wydzielony magazyn z podstawowym sprzętem rehabilitacyjnym (wózki inwalidzkie, kule łokciowe, materace p/odleżynowe), materiałami do pielęgnacji oraz mopami i środkami czystości;
3. Zapewnić stały kontakt klientom, opiekunom, pracownikom OPS z pracownikiem biura Firmy również w dni wolne od pracy w godzinach 7.00-20.00
4. Wyposażyć opiekunów w niezbędny sprzęt do pielęgnacji: fartuchy, rękawiczki oraz podstawowe środki czystości;
5. Zapewnić transport do ewentualnego przewozu podopiecznych.