

SZCZEGÓŁOWY ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia w postępowaniu jest:

1.1 Świadczenie usług: podstawowych usług opiekuńczych na terenie miasta Jastrzębia-Zdroju wskazanych przez Zamawiającego, zwanych dalej: „klientami” .

1.2 Szacunkowa ilość godzin usług w okresie od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2023 r. przedstawia się następująco:

podstawowe usługi opiekuńcze - **30 260 godzin zegarowych.**

1.3 Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany (w tym zmniejszenia i/lub zwiększenia) ilości godzin usług, o których mowa w ust.1.2 w następujących przypadkach:

- 1) Wskazana liczba godzin usług jest zakresem szacunkowym. Rzeczywista ilość godzin usług opiekuńczych będzie wynikała z aktualnych potrzeb Zamawiającego i określana będzie w zapotrzebowaniach w formie listy osób, którym Ośrodek Pomocy Społecznej w Jastrzębiu-Zdroju przyznał świadczenie w postaci podstawowych usług opiekuńczych.
- 2) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia łącznego wymiaru godzin wykonywanych usług – w ramach kwoty, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, dlatego też podane dane ilościowe nie są wiążące dla Zamawiającego. Dla Wykonawcy natomiast wiążąca jest kwota ceny jednostkowej.
- 3) Zamawiający gwarantuje, że minimalna liczba godzin usług opiekuńczych wyniesie 10 % wymiaru godzinowego o którym mowa w pkt. 1.2.
- 4) Zamawiający przewiduje udzielenie zamówień o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp w wys. nie większej niż 50% zamówienia podstawowego. Zamówienia polegać będą na powtórzeniu podobnych usług co zamówienie podstawowe i będą zgodne z przedmiotem zamówienia podstawowego, tj. objętym niniejszym postępowaniem i opisanym w Rozdziale II SWZ. Warunkiem udzielenia zamówień będzie przeprowadzenie negocjacji z wybranym Wykonawcą.

1.4 Zmiany, o których mowa w ust.1.3 powodujące zmniejszenie wynagrodzenia nie skutkują powstaniem żadnych roszczeń po stronie Wykonawcy wobec Zamawiającego, w szczególności o zapłatę wynagrodzenia za usługi w ilości wskazanej w ust.1.2.

1.5 Przez godzinę usługi należy rozumieć 60 min. faktycznego jej wykonywania na rzecz klienta i nie obejmuje czasu niezbędnego na dojazd lub dojście do miejsca zamieszkania klienta lub innego miejsca, w którym klient się znajduje ze względu na rodzaj wykonywanej usługi.

2. Zakres podstawowych usług opiekuńczych obejmuje:

ZAKUPY

- a) dokonywanie zakupów niezbędnych do codziennej egzystencji do 5 kg w obrębie miejsca zamieszkania odbiorcy usług,

- b) odbiór i dostarczenie pomocy rzeczowej.

POSIŁKI

- a) przygotowanie prostych posiłków dla odbiorcy usług (w tym jednego gorącego) z uwzględnieniem diety (śniadanie, obiad, kolacja),
- b) dostarczenie obiadu,
- c) podanie posiłku,
- d) karmienie,
- e) sprzątanie po posiłkach, a w przypadku osób mieszkających z rodziną zmywanie naczyń użytkowanych tylko przez odbiorcę usług.

PORZĄDKI

- a) sprzątanie mieszkania odbiorcy usług lub pokoju odbiorcy usług mieszkającego z rodziną (wycieranie kurzu, odkurzanie, zamiatanie, umycie podłogi),
- b) sprzątanie pomieszczeń, w których usługi były świadczone np. kuchni i łazienki użytkowanych przez odbiorcę usług mieszkającego z rodziną,
- c) sprzątanie kuchni (m.in.: mycie blatów szafek, stołu, czyszczenie lodówki, kuchenki)
- d) sprzątanie łazienki i urządzeń sanitarnych (m.in.: wanny, brodzika, muszli sedesowej, umywalki, baterii), sprzętu sanitarnego (np. miski do mycia, kaczki, basenu, nocnika) oraz sprzętu pomocniczego ułatwiającego przemieszczanie się (m.in. wózka, balkonika, podnośnika),
- e) mycie okien oraz zmiana firan i zasłon raz na 6 m-cy,
- f) wynoszenie śmieci,
- g) zmiana odzieży, bielizny osobistej pościelowej, prześcielenie łóżka,
- h) pranie bielizny osobistej i lekkiej,
- i) pranie odzieży i bielizny pościelowej,
- j) prasowanie,
- k) przynoszenie wody,
- l) przynoszenie opału, palenie w piecu, wynoszenie popiołu.

INNE USŁUGI

- a) umawianie wizyt lekarskich, pilnowanie terminu umówionych wizyt lekarskich, zgłoszenie potrzeby wizyty w środowisku pielęgniarce środowiskowej,
- b) pomoc w uzasadnionych przypadkach związanych ze stanem zdrowia w dotarciu i powrocie z placówek ochrony zdrowia, ośrodka wsparcia itp. w miejscowości zamieszkania odbiorcy usług,
- c) towarzyszenie odbiorcy usług w placówkach ochrony zdrowia (w uzasadnionych przypadkach związanych ze stanem zdrowia),
- d) towarzyszenie podczas spacerów,
- e) prowadzenie rozmów,
- f) czytanie prasy, książek i ich wymiana w bibliotece,
- g) towarzyszenie podczas drogi i pobytu do instytucji kultury, ośrodka rekreacji itp. w miejscowości zamieszkania odbiorcy usług,
- h) inne, dostosowane do sytuacji życiowej i zdrowotnej odbiorcy usług, lub których rodzina nie może zapewnić,

- i) pomoc w załatwianiu spraw urzędowych, w tym: w uzyskaniu świadczeń socjalnych, emerytalno-rentowych, w wypełnieniu dokumentów urzędowych - w miejscowości zamieszkania odbiorcy usług,
- j) pomoc w terminowym regulowaniu opłat ze środków finansowych odbiorcy usług za jego zgodą.

OPIEKA HIGIENICZNO-PIELĘGNACYJNA

- a) pomoc w utrzymaniu higieny osobistej, w tym: mycie pleców, mycie głowy,
- b) czesanie,
- c) pielęgnację paznokci rąk i nóg,
- d) pomoc w ubieraniu się, zmiana odzieży, bielizny osobistej,
- e) pomoc przy mierzeniu ciśnienia tętniczego, glikemii i temperatury ciała (aparaturą odbiorcy usług),
- f) wsparcie przy przejściu odbiorcy usług na wózek,
- g) inna, zlecona przez lekarza pielęgnacja,
- h) pomoc w załatwianiu czynności fizjologicznych, w tym m.in.: zaprowadzanie do toalety, toaleta intymna, zmiana pampersa/pieluchomajtek, podanie i utrzymanie w czystości basenu/kaczki/krzesła sanitarnego oraz wyniesienie nieczystości (pampersy, pieluchomajtki, wkładki itp.) do zewnętrznego pojemnika na odpady,
- i) uzgadnianie i pilnowanie terminów wizyt lekarskich, badań diagnostycznych,
- j) pomoc w wykupywaniu lub zamawianiu leków w aptece (ze środków finansowych odbiorcy usług, w aptekach położonych najbliżej miejsca zamieszkania, nie jako samodzielna czynność, wyłącznie w połączeniu z innymi czynnościami z zakresu usług opiekuńczych podstawowych),
- k) pilnowanie przyjmowania leków, zgodnie ze zleceniem lekarskim,
- ł) ułożenie odbiorcy w łóżku i zmiana pozycji ułożeniowej, w sytuacji tego wymagającej w obecności drugiej osoby,
- l) zapobieganie odleżynom i odparzeniom.

2.1 Zakres usług opiekuńczych określony w art. 50 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, uzależniony jest od stanu zdrowia podopiecznego oraz jego sytuacji rodzinnej i finansowej.

2.2 Usługi opiekuńcze mogą być wykonywane przez osoby posiadające podstawowe umiejętności konieczne do sprawowania opieki nad osobami starszymi lub niepełnosprawnymi (potwierdzone odpowiednimi certyfikatami, dyplomami, itp.) oraz odpowiednie predyspozycje psychiczne i fizyczne, niezbędne do wykonywania usług opiekuńczych.

Wykonawca jest zobowiązany zapewnić wykonywanie usług przez osoby wskazane w załączniku nr 1 do umowy - wykaz osób, którymi dysponuje lub będzie dysponował wykonawca i które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia.

2.3 Wykonywanie zamówienia odbywać się będzie w miejscu zamieszkania osób wymagających opieki, na terenie miasta Jastrzębie-Zdrój, od poniedziałku do niedzieli, z zastrzeżeniem, iż w szczególnie trudnych sytuacjach zdrowotnych potwierdzonych rodzinnym wywiadem środowiskowym i zaświadczeniem lekarskim Zamawiający zleci Wykonawcy świadczenie usług opiekuńczych w

święta będącymi ustawowymi dniami wolnymi od pracy oraz w godzinach nocnych.

3. Wymagania Zamawiającego odnośnie zasad udziału w postępowaniu:

3.1. Wykonawca dysponuje osobami do nadzoru i wykonywania usług opiekuńczych: **Koordynatora usług z doświadczeniem 2 lata**, który będzie sprawował nadzór nad wykonywaniem usług opiekuńczych. Do zadań koordynatora będzie należał między innymi:

- a) opracowywanie harmonogramu usług,
- b) stały kontakt telefoniczny w dniach i godzinach pracy Zamawiającego,
- c) stały kontakt koordynatora usług z pracownikami socjalnymi ośrodka w kwestiach dotyczących klientów ośrodka,
- d) koordynator usług na każde wezwanie Zamawiającego musi stawić się w siedzibie Zamawiającego w kolejny dzień roboczy od dnia wezwania.

3.2. Wykonawca udokumentuje, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert lub jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy to w tym okresie, wykonał lub wykonuje przynajmniej 2 usługi tożsame z przedmiotem niniejszego zamówienia, polegające na świadczeniu usług opiekuńczych w ilości co najmniej **16 000 godzin**, w ramach jednej umowy.

3.3. Wykonawca dysponuje lub będzie dysponował w dacie wykonywania zamówienia, w miejscu jego wykonywania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w zakresie: **Podstawowych usług opiekuńczych**

- **Co najmniej 25** pracownikami zdolnymi do wykonania podstawowych usług opiekuńczych gwarantujących terminowe i profesjonalne wykonanie usług przewidzianych w zamówieniu, legitymujących się wykształceniem co najmniej podstawowym oraz zaświadczeniem o ukończeniu kursu opieki nad chorymi w domu lub kursu opieki nad osobami starszymi.

Ponadto w/w osoby winne posiadać przeszkolenie i doświadczenie w zakresie:

- umiejętności kształtowania motywacji do akceptowanych przez otoczenie zachowań;
- kształtowania nawyków celowej aktywności;
- prowadzenia treningu zachowań społecznych

4. Pozostałe wymagania stawiane Wykonawcy:

4.1. Pomoc w formie podstawowych usług opiekuńczych udzielana jest przez Zamawiającego i realizowana przez Wykonawcę na podstawie indywidualnego zakresu usług opiekuńczych przekazanego Wykonawcy w formie elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail lub bezpośrednio do jego siedziby.

4.2. Wykonawca zobowiązuje się podjąć świadczenie usług najpóźniej w terminie 24 godzin od chwili otrzymania indywidualnego zakresu usług opiekuńczych.

4.3. W przypadkach nagłych Wykonawca zobowiązuje się do natychmiastowego podjęcia świadczenia usług, najpóźniej do godziny po otrzymaniu od Zamawiającego drogą telefoniczną zlecenia zawierającego niezbędne do realizacji świadczenia dane

podopiecznego. Zamawiający przekazuje zlecenie Wykonawcy w następnym dniu roboczym drogą elektroniczną.

4.4. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania na piśmie Zamawiającego o zmianie sytuacji osobistej, zdrowotnej lub rodzinnej podopiecznego mającej wpływ na zakres, zawieszenie, podjęcie realizacji świadczenia w formie podstawowych usług opiekuńczych, a także o fakcie odmowy korzystania z usług.

4.5. Ilość godzin oraz zakres usług opiekuńczych będzie ulegać zmianom wynikającym z potrzeb podopiecznych.

4.6. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wyposażenie personelu w odpowiednie ubranie ochronne (np. fartuchy, rękawice gumowe, maseczki lub przyłbice itp.) dostosowane do zakresu wykonywanych usług.

4.7. Wykonawca zobowiązuje się, że pracownicy Wykonawcy będą wykonywać obowiązki zgodnie z zasadami:

- a) sprawowania usług opiekuńczych zgodnie z zakresem, rodzajem usług oraz ilością godzin zawartych w pisemnym zleceniu;
- b) zachowania pełnej tajemnicy służbowej w zakresie wszystkich informacji, jakie uzyskali w trakcie wykonywania obowiązków, w szczególności: nie ujawnianie osobom trzecim danych personalnych osób, u których sprawują usługi, ich sytuacji rodzinnej, materialnej i zdrowotnej;
- c) świadczenia usług w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność,
- d) wykonywania wszelkich prac z poszanowaniem życzeń i uczuć podopiecznego;
- e) posiadania przy sobie dokumentu tożsamości ze zdjęciem i wizytówki firmy zapewniającej usługi wraz z numerem telefonu, pod którym można zweryfikować te informacje i okazywanie tych dokumentów na żądanie osoby, nad którą sprawowana jest opieka lub jej krewnych albo pracownika Zamawiającego;
- f) nie wprowadzania do domu podopiecznego żadnych osób bez jego zgody,
- g) nie palenia tytoniu w obecności podopiecznego i w jego domu;
- h) nie używania narkotyków, alkoholu, innych środków odurzających w obecności podopiecznego i w jego domu oraz nie sprawowania usług po ich spożyciu lub będąc pod ich wpływem;
- i) przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz powszechnie obowiązujących norm społecznych podczas lub w związku z wykonywaniem czynności na rzecz podopiecznego.

4.8. Istotne utrudnienia w wykonywaniu pracy przez Wykonawcę a spowodowane przez podopiecznego winny być zgłaszane niezwłocznie Zamawiającemu. Wykonawca zobowiązany jest nie później niż w ciągu trzech dni poinformować pisemnie Zamawiającego o niemożności realizacji usług w danym środowisku oraz o przyczynach takiego stanu, po dołożeniu wszelkich starań w celu zapewnienia ich wykonania.

4.9. Wykonawca odpowiada w całości za realizację powyższych zasad, w szczególności za poinformowanie o nich pracowników oraz wyciąganie konsekwencji w przypadku ich łamania.

5. Wymogi odnośnie prowadzenia dokumentacji:

5.1. Wykonawca prowadzi dla każdego podopiecznego miesięczną kartę usług, w której Wykonawca wpisuje: przedział czasowy, ilość faktycznie świadczonych godzin usług, ich rodzaj oraz zamieszcza informacje o przeszkodach w wykonaniu usługi. W każdym dniu realizacji usług podopieczny bądź jego opiekun prawny potwierdza własnoręcznym podpisem wykonanie usług. Niedopuszczalne jest podpisywanie karty usług jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca, a także podpisywanie się w imieniu klienta. W przypadku, w którym określona pozycja na karcie nie zostanie podpisana pomimo zrealizowania w danym dniu usługi, fakt ten odnotowuje się na karcie podając przyczynę braku podpisu. W przypadku nie zrealizowania usług zamieszcza informacje na karcie o przeszkodach w ich wykonaniu. Wykonawca odpowiada za jakość i terminowe wykonanie usług.

5.2. Dokumentacja winna być prowadzona w sposób nie budzący zastrzeżeń, bez użycia korektorów czy długopisów zmywalnych. Zamawiający dopuszcza dokonywania popraw lub skreśleń na prowadzonej przez Wykonawcę dokumentacji wyłącznie z podpisem osoby dokonującej zmian.

5.3. Na podstawie otrzymanych indywidualnych zakresów usług opiekuńczych Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu nie później niż do ostatniego dnia każdego miesiąca na miesiąc następny, harmonogram świadczenia usług stanowiący załącznik nr 2 do umowy.

Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail lub na piśmie o zmianach w harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych oraz o przyczynie nie wykonania usługi (np. z uwagi na pobyt podopiecznego w szpitalu, rezygnację podopiecznego z usług itp.) w ciągu 3 dni od zmiany tegoż harmonogramu.

5.4. Wykonawca jest zobowiązany do przedłożenia Zamawiającemu do 5-tego dnia każdego miesiąca kalendarzowego za miesiąc poprzedni następujących dokumentów:

- kart wykonanych podstawowych usług opiekuńczych podpisanych przez podopiecznego, której wzór stanowi załącznik nr 3 do umowy,

- zbiorcze rozliczenie wykonanych usług, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do umowy.

Następnie po potwierdzeniu i zaakceptowaniu przez Zamawiającego należytego wykonania usług objętych umową, Wykonawca jest zobowiązany złożyć fakturę do 10-go dnia każdego miesiąca kalendarzowego za miesiąc poprzedni.

6. Wykonawca jest zobowiązany pouczyć pracowników i zachowanie poufności informacji pozyskanych w ramach niniejszej umowy o kliencie, w szczególności o korzystaniu przez nich z pomocy społecznej, stanie zdrowia i innych dopełniając obowiązku przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych - rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L.2016 r., 119.1 z późn.zm) oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r.

7. Wykonawca zobowiązany będzie do zawarcia odrębnej umowy powierzenia danych osobowych zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L.2016 r., 119.1 z późn.zm) oraz ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r.