

Zarządzenie Nr 10/2026
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wąbrzeźnie
z dnia 16 września 2026 roku

w sprawie zasad monitorowania i oceny jakości usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania oraz procedury postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa pracowników

Na podstawie art. 50 oraz art. 50b ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 639 z późn. zm.), § 1–5 rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 sierpnia 2026 r. w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania (Dz. U. z 2026 r. poz. 1067) oraz art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 662), w związku z Regulaminem Organizacyjnym Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wąbrzeźnie, zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Wąbrzeźnie zasady monitorowania i oceny jakości usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania podopiecznych.
2. Wprowadza się procedurę ochrony i zgłaszania incydentów naruszenia bezpieczeństwa oraz niewłaściwego traktowania osób świadczących usługi opiekuńcze.

§ 2

1. Monitoring świadczenia usług opiekuńczych prowadzony jest w celu zapewnienia wysokiej jakości wsparcia, weryfikacji zgodności świadczonych usług z decyzją administracyjną oraz standardami określonymi w rozporządzeniu Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 sierpnia 2026 r. w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.
2. Monitoring obejmuje w szczególności:
 - 1) weryfikację dostępności, punktualności i rzetelności realizowanych usług;
 - 2) ocenę realizacji usług w zakresie zaspokajania codziennych potrzeb życiowych, opieki higienicznej, zaleconej pielęgnacji oraz kontaktów z otoczeniem;
 - 3) badanie poziomu zadowolenia podopiecznego lub członków jego rodziny z postawy personelu opiekuńczego;
 - 4) ocenę przestrzegania praw podopiecznego, w tym poszanowania jego godności, intymności

oraz autonomii;

5) ocenę warunków i bezpieczeństwa pracy osób świadczących usługi opiekuńcze.

§ 3

1. Monitoring przeprowadzają upoważnieni pracownicy MOPS w Wąbrzeźnie:
 - 1) w formie bezpośredniej wizyty w miejscu zamieszkania podopiecznego;
 - 2) w formie wywiadu telefonicznego lub ankiety korespondencyjnej (w uzasadnionych przypadkach).
2. Monitoring przeprowadza się okresowo, nie rzadziej niż raz na pół roku dla każdego środowiska objętego usługami, a także doraźnie – w razie powzięcia informacji o nieprawidłowościach, skargach lub zmianie sytuacji życiowej podopiecznego.
3. Z przeprowadzonego monitoringu sporządza się formularz „Monitoring usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania”, stanowiący Załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 4

1. Osoby świadczące usługi opiekuńcze (w tym opiekunki środowiskowe) podlegają ochronie przed wszelkimi przejawami agresji, przemocy słownej, fizycznej, molestowania oraz zachowań zagrażających ich zdrowiu, życiu lub godności osobistej ze strony podopiecznych lub osób wspólnie z nimi zamieszkujących.
2. W przypadku wystąpienia incydentu, o którym mowa w ust. 1, pracownik niezwłocznie sporządza i przedkłada Dyrektorowi Ośrodka „Formularz zgłoszenia incydentu / złego traktowania pracownika”, stanowiący Załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia Dyrektor Ośrodka podejmuje natychmiastowe działania wyjaśniające i zaradcze, które w zależności od wagi incydentu mogą obejmować:
 - 1) przeprowadzenie rozmowy dyscyplinującej z podopiecznym lub jego rodziną;
 - 2) świadczenie usług w asyście drugiego pracownika;
 - 3) czasowe zawieszenie lub zmianę organizacji realizacji usług;
 - 4) zawiadomienie właściwych organów ścigania w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa;
 - 5) wszczęcie postępowania administracyjnego w przedmiocie uchylecia lub zmiany decyzji przyznającej usługi opiekuńcze z uwagi na brak współdziałania i zagrożenie bezpieczeństwa personelu.

§ 5

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w trakcie monitoringu usług opiekuńczych sporządza się plan działań naprawczych, obejmujący w szczególności wydanie zaleceń osobie wykonującej usługi, zmianę organizacji pracy lub ponowne rozpoznanie potrzeb podopiecznego w drodze wywiadu środowiskowego.
2. Dokumentacja monitoringu oraz zgłoszenia incydentów podlegają archiwizacji zgodnie z instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt MOPS w Wąbrzeźnie.

§ 6

Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikom Miejskiego Ośrodka Pomoc Społecznej w Wąbrzeźnie.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.