

ZARZĄDZENIE NR 14/2026**KIEROWNIKA MIEJSKO-GMINNEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W ZŁOCIEŃCU**

z dnia 07 sierpnia 2026 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury monitorowania i oceny świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Na podstawie art. 17 ust. 1 pkt 11, art. 50, art. 50a, art. 50b ust. 1–5 oraz art. 110 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.), w związku z § 4 pkt 4 i § 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), a także w związku z art. 68 ust. 1 i art. 69 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych – zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadza się do stosowania w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Złocieńcu (dalej: „Jednostka”) Procedurę monitorowania i oceny świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Procedura, o której mowa w ust. 1, określa wewnętrzne procedury weryfikacji zapewnienia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zgodnie ze standardem i sposobem ich świadczenia, o których mowa w art. 50b ust. 2 ustawy w związku z § 5 ust. 1 rozporządzenia.

3. Procedura ma zastosowanie do usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania przyznanych na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, świadczonych zarówno przez pracowników Jednostki, jak i przez podmioty zewnętrzne, którym powierzono realizację tych usług, oraz odpowiednio – w zakresie wskazanym w Procedurze – do usług sąsiedzkich.

4. Procedury nie stosuje się do specjalistycznych usług opiekuńczych, o których mowa w art. 50 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, w zakresie, w jakim standard określony w rozporządzeniu ich nie dotyczy; w pozostałym zakresie Procedurę stosuje się odpowiednio.

§ 2. Wprowadza się do stosowania wzory dokumentów stanowiące załączniki do niniejszego zarządzenia:

Zał.	Nazwa dokumentu	Realizowany przepis
1	Procedura monitorowania i oceny świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania	art. 50b ust. 2 u.p.s.; § 5 ust. 1 rozp.
2	Roczny harmonogram kontroli wewnętrznych i ankiet	§ 5 ust. 1 pkt 1 i 2 rozp.
3	Arkusz (protokół) kontroli wewnętrznej realizacji usług opiekuńczych	§ 5 ust. 1 pkt 1; § 2; § 4 rozp.
4	Arkusz kontroli warunków organizacyjnych świadczenia usług	§ 3 ust. 1–4 rozp.
5	Ankieta oceniająca prawidłowość realizacji usług – wersja podstawowa	§ 5 ust. 1 pkt 2 rozp.; art. 50b ust. 4
6	Ankieta – wersja uproszczona oraz wersja dla rodziny / opiekuna faktycznego	§ 5 ust. 1 pkt 2 rozp.
7	Instrukcja przeprowadzania ankiet oraz rejestr przeprowadzonych ankiet	§ 5 ust. 1 pkt 2 rozp.
8	Informacja dla odbiorcy usług i jego rodziny o możliwości zgłaszania uwag	§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozp.
9	Formularz zgłoszenia uwag (imienny i anonimowy) oraz rejestr uwag	§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozp.
10	Wzór okresowej (rocznej) analizy wyników kontroli wewnętrznych i ankiet	§ 5 ust. 1 pkt 4 rozp.
11	Plan działań korygujących i usprawniających oraz rejestr ich realizacji	§ 5 ust. 1 pkt 4 rozp.; art. 50b ust. 5
12	Wzór wystąpienia do podmiotu świadczącego usługi o usunięcie nieprawidłowości	art. 50b ust. 5 u.p.s.
13	Karta potwierdzania wykonanych czynności podlegających weryfikacji odbiorcy	§ 4 pkt 4 rozp.

Zał.	Nazwa dokumentu	Realizowany przepis
14	Ewidencja osób wykonujących usługi opiekuńcze i usługi sąsiedzkie	art. 50 ust. 4a–4c u.p.s.; § 3 ust. 1 rozp.
15	Wzory oświadczeń o zdolności psychofizycznej wraz z pismem wdrażającym	art. 50 ust. 4a pkt 4 i ust. 4b pkt 2 u.p.s.; art. 2 nowelizacji
16	Klauzule informacyjne RODO oraz zasady anonimizacji zgłoszeń	art. 13–14 RODO

§ 3. 1. Wyznacza się Panią Justynę Jakubowską – Kierownika sekcji usług opiekuńczych (stanowisko służbowe) na Koordynatora do spraw monitorowania i oceny świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, zwanego dalej „Koordynatorem”.

2. Do zadań Koordynatora należy w szczególności:

- 1) sporządzanie i aktualizowanie rocznego harmonogramu kontroli wewnętrznych i ankiet (załącznik nr 2);
- 2) organizowanie i dokumentowanie kontroli wewnętrznych oraz ankiet;
- 3) prowadzenie rejestru przeprowadzonych ankiet oraz rejestru uwag;
- 4) prowadzenie ewidencji osób wykonujących usługi opiekuńcze i usługi sąsiedzkie;
- 5) sporządzanie okresowej analizy, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia, oraz projektu planu działań korygujących i usprawniających;
- 6) monitorowanie terminowości i skuteczności działań korygujących.

3. Na czas nieobecności Koordynatora jego zadania wykonuje Pani Katarzyna Ślęczka – Kierownik sekcji rodzina.

§ 4. 1. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Jednostki realizujących zadania z zakresu usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania oraz osoby wykonujące te usługi do zapoznania się z Procedurą i do jej stosowania.

2. Zapoznanie się z Procedurą pracownicy oraz osoby wykonujące usługi potwierdzają na piśmie; oświadczenia przechowuje się w aktach osobowych albo w dokumentacji Koordynatora.

3. Zobowiązuje się osoby prowadzące postępowania w sprawach przyznania usług opiekuńczych do doręczania odbiorcy usług, wraz z zawiadomieniem o rozpoczęciu świadczenia usług, informacji stanowiącej załącznik nr 8 oraz klauzuli informacyjnej stanowiącej część załącznika nr 16.

§ 5. 1. Pierwszy roczny harmonogram kontroli wewnętrznych i ankiet Koordynator sporządza i przedkłada do zatwierdzenia w terminie do dnia 15 września 2026 r.

2. Pierwszą kontrolę wewnętrzną oraz pierwszą ankietę u każdej osoby, na rzecz której świadczone są usługi opiekuńcze, przeprowadza się w terminie do dnia 7 lutego 2027 r., z zachowaniem sześciomiesięcznej częstotliwości liczonej od dnia wejścia w życie rozporządzenia.

3. Informację o możliwości zgłaszania uwag, w tym anonimowo (załącznik nr 8), udostępnia się w sposób trwały nie później niż z dniem wejścia w życie zarządzenia oraz doręcza się odbiorcom usług korzystającym z usług w tym dniu – w terminie do dnia 30 września 2026 r.

4. Pierwszą okresową analizę wyników kontroli wewnętrznych i ankiet sporządza się za okres od dnia 7 sierpnia 2026 r. do dnia 31 grudnia 2027 r., w terminie do dnia 31 stycznia 2028 r., przy czym Koordynator sporządza wcześniejszą analizę częściową za rok 2026 i pierwsze półrocze 2027 r., jeżeli wyniki kontroli lub ankiet wskazują na potrzebę niezwłocznych działań korygujących.

Wskazówka: rozporządzenie wymaga bieżącej analizy informacji (§ 5 ust. 1 pkt 4) i nie określa cyklu sporządzania analizy zbiorczej. Roczny cykl przyjęto jako rozwiązanie wewnętrzne, wykonujące obowiązek oceny z art. 50b ust. 2 i 4 ustawy. Rozwiązaniem rekomendowanym jest cykl kalendarzowy i sporządzenie pierwszej analizy za okres od 7 sierpnia do 31 grudnia 2026 r. w terminie do 31 stycznia 2027 r. – wówczas w § 5 ust. 4 zarządzenia należy wpisać te daty. Rozwiązanie z

tekstu podstawowego (pierwsza analiza za okres wydłużony) jest dopuszczalne, wymaga jednak wykazania, że ocena była dokonywana na bieżąco.

§ 6. 1. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia sprawuje Kierownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocieńcu osobiście.

2. Wyniki okresowej analizy, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia, wraz z planem działań korygujących i usprawniających, przekazuje się do wiadomości Burmistrza Złocieńca.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, wraz z załącznikami nr 1–16; standard określony w rozporządzeniu obowiązuje od dnia 7 sierpnia 2026 r.

Zastępca Kierownika Miejsko-Gminnego
Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocieńcu
Anna Barylska

Uzasadnienie

1. Cel i przedmiot zarządzenia

Zarządzenie wprowadza w Jednostce wewnętrzne procedury weryfikacji zapewnienia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zgodnie ze standardem i sposobem ich świadczenia, a także sposób monitorowania i oceny świadczenia tych usług, określony w § 5 ust. 1 i § 5 ust. 2 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). Zarządzenie stanowi jednocześnie akt wykonania obowiązku gminy, o którym mowa w art. 50b ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.).

2. Nowy stan prawny

Z dniem 5 sierpnia 2026 r. wchodzi w życie ustawa z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 974), która dodaje do ustawy o pomocy społecznej art. 50b. Przepis ten konstruuje czterostopniowy mechanizm prawny:

- art. 50b ust. 1 – usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania świadczy się zgodnie ze standardem określonym w rozporządzeniu, w sposób zapewniający uwzględnienie potrzeb osoby, na rzecz której są świadczone;
- art. 50b ust. 2 – gmina monitoruje i ocenia świadczenie tych usług; przepis ma charakter obligatoryjny („monitoruje”, a nie „może monitorować”) i nie pozostawia jednostce swobody co do tego, czy monitoring prowadzić;
- art. 50b ust. 3 – monitorowanie obejmuje zbieranie i analizowanie informacji o świadczonych usługach w celu dokonania oceny, co wymaga istnienia narzędzi zbierania danych oraz udokumentowanej analizy;
- art. 50b ust. 4 – ocena obejmuje w szczególności ocenę bezpieczeństwa, skuteczności i celowości usług; są to ustawowe kryteria oceny, które muszą znaleźć odzwierciedlenie w narzędziach kontrolnych;
- art. 50b ust. 5 – w razie stwierdzenia nieprawidłowości gmina podejmuje wobec podmiotu świadczącego usługi działania mające na celu ich wyeliminowanie.

Zadania gminy w zakresie usług opiekuńczych są wykonywane przez ośrodek pomocy społecznej albo centrum usług społecznych, co rozporządzenie potwierdza wprost, adresując obowiązki proceduralne bezpośrednio do tych jednostek (§ 4 pkt 4 i § 5 rozporządzenia).

Upoważnienie do wydania rozporządzenia zawiera art. 50b ust. 6 ustawy o pomocy społecznej. Rozporządzenie określa standard świadczenia usług (§ 2), sposób ich świadczenia (§ 3 i § 4) oraz sposób monitorowania i oceny (§ 5); weszło w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia, tj. z dniem 7 sierpnia 2026 r. (§ 6 rozporządzenia).

3. Konieczność wprowadzenia procedury w formie zarządzenia

Przepisy nie przewidują okresu przejściowego na opracowanie procedur monitorowania. Od dnia 7 sierpnia 2026 r. usługi muszą być świadczone zgodnie ze standardem, a ich realizacja – monitorowana i oceniana. Brak sformalizowanej procedury po tej dacie nie jest zaległością organizacyjną, lecz niewykonaniem obowiązku wynikającego z art. 50b ust. 2 ustawy w związku z § 5 rozporządzenia.

Forma zarządzenia kierownika jednostki jest właściwa, ponieważ obowiązek monitorowania i oceny świadczenia usług (art. 50b ust. 2 ustawy) jest wykonywany przez ośrodek pomocy społecznej lub centrum usług społecznych w sposób określony w § 5 rozporządzenia, a ustalenie wewnętrznego trybu jego realizacji jest czynnością wewnątrzorganizacyjną, mieszczącą się w kompetencji kierownika jednostki. Wprowadzenie procedury stanowi także element kontroli zarządczej, do której zapewnienia kierownik jednostki sektora finansów publicznych jest zobowiązany na podstawie art. 68–69 ustawy o finansach publicznych.

4. Skutki dla organizacji pracy jednostki

Wprowadzenie procedury wymaga wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za monitorowanie, ustalenia harmonogramu kontroli i ankiet, wdrożenia dokumentacji potwierdzającej wykonanie czynności (§ 4 pkt 4

rozporządzenia) oraz udostępnienia odbiorcom usług i ich rodzinom kanału zgłaszania uwag, w tym anonimowego (§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozporządzenia). Wymaga także zaktualizowania dokumentacji kadrowej osób wykonujących usługi w związku z nowymi wymaganiami z art. 50 ust. 4a–4c ustawy oraz terminami przejściowymi z art. 2 nowelizacji.

5. Skutki finansowe

Zarządzenie nie powoduje bezpośrednich skutków finansowych wykraczających poza bieżące koszty funkcjonowania Jednostki. Skutki organizacyjne obejmują czas pracy Koordynatora i osób przeprowadzających kontrole oraz ankiety. Ewentualne koszty szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy dla osób wykonujących usługi sąsiedzkie obciążają organizatora tych usług (art. 50 ust. 4c ustawy).

6. Konsultacje i wejście w życie

Projekt zarządzenia nie wymaga konsultacji zewnętrznych. Standard świadczenia usług oraz obowiązki w zakresie monitorowania i oceny są prawnie wiążące od dnia 7 sierpnia 2026 r., dlatego zarządzenie wraz z załącznikami wchodzi w życie i jest stosowane z dniem podpisania, bez odraczania terminu stosowania załączników.

.....
Kierownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocieńcu

DOKUMENT NR 2

Procedura monitorowania i oceny świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 14/2026 Kierownika Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Złocieńcu z dnia 7 sierpnia 2026 r.

Podstawa prawna: art. 50b ust. 1–5 ustawy o pomocy społecznej; § 2–§ 5 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Procedura określa wewnętrzne procedury weryfikacji zapewnienia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zgodnie ze standardem i sposobem świadczenia tych usług, o których mowa w art. 50b ust. 2 ustawy w związku z § 5 ust. 1 rozporządzenia, a także sposób monitorowania i oceny świadczenia tych usług w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Złocięcu.

2. Celem Procedury jest zapewnienie odpowiedniej jakości usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, świadczonych zgodnie ze standardem, z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb i możliwości psychofizycznych osób korzystających z tych usług, oraz udokumentowanie wykonania obowiązku, o którym mowa w art. 50b ust. 2 ustawy.

3. Procedura stanowi element kontroli zarządczej w Jednostce.

§ 2. Ilekróć w Procedurze jest mowa o:

- 1) ustawie – rozumie się przez to ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.);
- 2) rozporządzeniu – rozumie się przez to 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);
- 3) Jednostce – rozumie się przez to Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocięcu;
- 4) Kierownikowi – rozumie się przez to Kierownika Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej;
- 5) Koordynatorze – rozumie się przez to pracownika wyznaczonego zarządzeniem do spraw monitorowania i oceny świadczenia usług opiekuńczych;
- 6) usługach – rozumie się przez to usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania w rozumieniu art. 50 ust. 1a ustawy, przyznane decyzją administracyjną;
- 7) odbiorcy usług – rozumie się przez to osobę, na rzecz której świadczone są usługi;
- 8) osobie wykonującej usługi – rozumie się przez to osobę spełniającą wymagania art. 50 ust. 4a ustawy, faktycznie świadczącą usługi u odbiorcy usług;
- 9) wykonawcy – rozumie się przez to podmiot zewnętrzny, któremu powierzono realizację usług, jeżeli usługi nie są realizowane wyłącznie przez pracowników Jednostki;
- 10) standardzie – rozumie się przez to standard świadczenia usług określony w § 2 rozporządzenia, wraz ze sposobem świadczenia usług określonym w § 3 i § 4 rozporządzenia.

§ 3. 1. Procedurę stosuje się do wszystkich usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania przyznanych na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy, niezależnie od tego, czy są realizowane przez pracowników Jednostki, czy przez wykonawcę.

2. Do usług sąsiedzkich, o których mowa w art. 50 ust. 3 ustawy, Procedurę stosuje się odpowiednio, z uwzględnieniem odrębnych wymagań wobec osób wykonujących te usługi (art. 50 ust. 4b i 4c ustawy) oraz zakresu i wymiaru usług określonego uchwałą rady gminy wydaną na podstawie art. 50 ust. 6 ustawy.

3. Do specjalistycznych usług opiekuńczych (art. 50 ust. 2 ustawy) Procedurę stosuje się odpowiednio w zakresie organizacji kontroli wewnętrznych, ankiet, kanału zgłaszania uwag oraz analizy okresowej.

Rozdział II. Przedmiot weryfikacji – standard i sposób świadczenia usług

§ 4. 1. Weryfikacji podlega zapewnienie usług w czterech obszarach określonych w art. 50 ust. 1a ustawy i skonkretyzowanych w § 2 rozporządzenia:

- 1) zaspokajanie codziennych potrzeb życiowych – podstawowe czynności samoobsługowe, czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego oraz inne czynności samoobsługowe (§ 2 pkt 1 lit. a–c);
- 2) opieka higieniczna (§ 2 pkt 2);
- 3) zalecona przez lekarza pielęgnacja w zakresie niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji (§ 2 pkt 3);
- 4) zapewnienie kontaktów z otoczeniem (§ 2 pkt 4).

2. Weryfikacja obejmuje zgodność faktycznie wykonywanych czynności z zakresem, okresem i miejscem świadczenia usług ustalonymi w decyzji administracyjnej (art. 50 ust. 5 ustawy) oraz z indywidualnymi potrzebami i możliwościami psychofizycznymi odbiorcy usług (art. 50b ust. 1 ustawy).

Uwaga: katalogi czynności w § 2 rozporządzenia mają charakter otwarty („w szczególności”). Wykonanie mniejszej liczby czynności niż wymieniona w rozporządzeniu nie jest samo w sobie nieprawidłowością, jeżeli wynika z zakresu ustalonego w decyzji i z indywidualnych potrzeb odbiorcy usług. Nieprawidłowością jest natomiast niewykonanie czynności objętej decyzją albo wykonanie jej w sposób niezgodny ze standardem.

§ 5. 1. Weryfikacji podlega także sposób świadczenia usług, w szczególności:

- 1) ciągłość świadczenia usług oraz zapewnienie zastępstwa w razie nieobecności osoby wykonującej usługi, przy czym osoba zastępująca musi spełniać wymagania art. 50 ust. 4a ustawy (§ 3 ust. 1 rozporządzenia);
- 2) świadczenie czynności wskazanych w § 3 ust. 2 rozporządzenia w różnych porach dnia i adekwatnie do występujących potrzeb, przez 7 dni w tygodniu, w godzinach od 6:00 do 21:00, z wyłączeniem dni świątecznych;
- 3) świadczenie usług w dni świąteczne wyłącznie w uzasadnionych przypadkach (§ 3 ust. 3 rozporządzenia) – wraz z udokumentowaniem przyczyny;
- 4) świadczenie usług przez dwie osoby w tym samym czasie, w uzasadnionych przypadkach, w odniesieniu do zmiany pozycji ciała oraz kąpieli (§ 3 ust. 4 rozporządzenia).

2. Uzasadniony przypadek, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 i 4, odnotowuje się w dokumentacji odbiorcy usług wraz ze wskazaniem okoliczności uzasadniających odstępstwo; ocena uzasadnionego przypadku należy do Kierownika albo Koordynatora.

§ 6. Weryfikacji podlega świadczenie usług w sposób zapewniający (§ 4 rozporządzenia):

- 1) kierowanie się zasadą dobra odbiorcy usług;
- 2) poszanowanie intymności i godności osobistej odbiorcy usług oraz respektowanie jego prawa do samostanowienia;
- 3) dbałość o bezpieczeństwo świadczonych usług przez przestrzeganie zasad higieny;
- 4) potwierdzanie wykonanych czynności, podlegających weryfikacji odbiorcy, w sposób ustalony w § 14 Procedury.

Rozdział III. Podział zadań i odpowiedzialności

§ 7. Ustala się następujący podział zadań:

Podmiot / stanowisko	Zadania
Kierownik	Ustala Procedurę i wzory dokumentów; zatwierdza roczny harmonogram; zatwierdza protokoły kontroli wewnętrznych; zatwierdza okresową analizę i plan działań korygujących; podejmuje wobec wykonawcy działania, o których mowa w art. 50b ust. 5 ustawy; ocenia wystąpienie „uzasadnionego przypadku”.
Koordynator	Sporządza harmonogram; organizuje i dokumentuje kontrole wewnętrzne i ankiety; prowadzi rejestr ankiet i rejestr uwag oraz ewidencję osób wykonujących usługi; sporządza okresową analizę i projekt planu działań korygujących; monitoruje terminowość i skuteczność działań korygujących; przedkłada Kierownikowi informacje o nieprawidłowościach wymagających niezwłocznej reakcji.
Pracownik socjalny prowadzący sprawę	Ustala i aktualizuje indywidualne potrzeby odbiorcy usług; doręcza informację o możliwości zgłaszania uwag oraz klauzulę informacyjną; przeprowadza ankiety, jeżeli harmonogram nie stanowi inaczej; sygnalizuje Koordynatorowi okoliczności uzasadniające kontrolę doraźną.
Osoba przeprowadzająca kontrolę wewnętrzną	Przeprowadza kontrolę zgodnie z arkuszem kontroli; dokonuje ustaleń faktycznych; sporządza protokół; formułuje zalecenia; nie może kontrolować usług, które sama wykonuje ani których wykonanie sama nadzoruje bezpośrednio.
Osoba wykonująca usługi	Świadczy usługi zgodnie ze standardem; prowadzi kartę potwierdzania wykonanych czynności; zgłasza przełożonemu okoliczności uniemożliwiające wykonanie usługi oraz zdarzenia niepożądane; udziela wyjaśnień w toku kontroli.
Inspektor ochrony danych	Opiniuje wzory ankiet, formularzy i rejestrów pod względem zgodności z RODO; nadzoruje zasady anonimizacji zgłoszeń; uczestniczy w ocenie skutków dla ochrony danych, jeżeli jest wymagana.

§ 8. 1. Kontroli wewnętrznej nie może przeprowadzać osoba, wobec której zachodzi okoliczność mogąca wywołać uzasadnioną wątpliwość co do jej bezstronności, w szczególności osoba spokrewniona lub spowinowacana z odbiorcą usług albo z osobą wykonującą usługi, a także osoba pozostająca z nimi w stosunku podległości służbowej.

2. Wyłączenie następuje na wniosek tej osoby albo z urzędu, na podstawie decyzji Kierownika, odnotowanej w aktach kontroli.

Rozdział IV. Kontrole wewnętrzne

§ 9. 1. Kontrola wewnętrzna obejmuje sprawdzenie sposobu realizacji usług opiekuńczych świadczonych na rzecz odbiorcy usług i jest przeprowadzana nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy (§ 5 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia).

2. W uzasadnionych przypadkach kontrole wewnętrzne prowadzi się częściej. Za uzasadniony przypadek uznaje się w szczególności:

- 1) zgłoszenie uwag przez odbiorcę usług, jego rodzinę lub zgłoszenie anonimowe wskazujące na nieprawidłowość;
- 2) wystąpienie zdarzenia niepożądanego, w szczególności odleżyny, odparzenia, upadku, zaniedbania higienicznego, niepodania leków, hospitalizacji w okolicznościach mogących wiązać się ze sposobem świadczenia usług;
- 3) zmianę osoby wykonującej usługi u odbiorcy o znacznym stopniu zależności lub u osoby leżącej;
- 4) stwierdzenie w poprzedniej kontroli nieprawidłowości wymagających działań korygujących – kontrolę sprawdzającą przeprowadza się w terminie wskazanym w planie działań korygujących;
- 5) rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego wykonawcę – w terminie 3 miesięcy od rozpoczęcia realizacji umowy;
- 6) wynik ankiety wskazujący na ocenę negatywną w zakresie bezpieczeństwa lub skuteczności usług.

3. Kontrole dzieli się na planowe (ujęte w harmonogramie) i doraźne (przeprowadzane w przypadkach, o których mowa w ust. 2).

§ 10. 1. Kontrola wewnętrzna jest przeprowadzana w miejscu zamieszkania odbiorcy usług, za jego zgodą, a także w siedzibie Jednostki lub wykonawcy – w zakresie dokumentacji.

2. Kontrola planowa u odbiorcy usług jest zapowiadana z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych; kontrola doraźna może być niezapowiedziana.

3. Odmowa wpuszczenia osoby kontrolującej do mieszkania przez odbiorcę usług nie stanowi podstawy do wstrzymania usług; okoliczność tę odnotowuje się w protokole, a kontrolę przeprowadza się na podstawie dokumentacji, wywiadu telefonicznego oraz oświadczeń osoby wykonującej usługi.

4. Zakres kontroli obejmuje co najmniej: zgodność zakresu wykonywanych czynności z decyzją i standardem, sposób świadczenia usług (§ 3 i § 4 rozporządzenia), prowadzenie karty potwierdzania wykonanych czynności, warunki organizacyjne (ciągłość, zastępstwa, pory świadczenia usług), a także bezpieczeństwo, skuteczność i celowość usług (art. 50b ust. 4 ustawy).

§ 11. 1. Z kontroli sporządza się protokół według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do zarządzenia, a w zakresie warunków organizacyjnych – według wzoru stanowiącego załącznik nr 4.

2. Protokół zawiera co najmniej: oznaczenie kontrolującego i kontrolowanego, datę i miejsce kontroli, zakres kontroli, ustalenia faktyczne wraz ze wskazaniem źródła ustalenia, ocenę w kryteriach bezpieczeństwa, skuteczności i celowości, stwierdzone nieprawidłowości, zalecenia wraz z terminami oraz podpisy.

3. Protokół sporządza się w terminie 7 dni roboczych od zakończenia czynności kontrolnych i przedkłada Kierownikowi do zatwierdzenia.

4. Osobie wykonującej usługi oraz wykonawcy przysługuje prawo złożenia pisemnych zastrzeżeń do ustaleń protokołu w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia. Stanowisko wobec zastrzeżeń zajmuje Kierownik; stanowisko dołącza się do protokołu.

5. Odbiorca usług otrzymuje informację o wyniku kontroli w zakresie go dotyczącym, w formie ustalonej z nim indywidualnie.

Rozdział V. Ankiety

§ 12. 1. Ankietę oceniającą prawidłowość realizacji usług przeprowadza się nie rzadziej niż jeden raz na pół roku u każdej osoby, na rzecz której świadczone są usługi, o ile stan zdrowia tej osoby pozwala na wyrażenie opinii (§ 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia). Niezależnie od tego pozyskuje się opinie od członków rodziny odbiorcy usług posiadających wiedzę na temat ich realizacji (§ 5 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia).

2. Obowiązek dotyczy każdego odbiorcy usług indywidualnie; nie jest dopuszczalne badanie wyłącznie próby odbiorców.

3. U odbiorców, u których świadczenie usług rozpoczęło w trakcie półrocza, pierwszą ankietę przeprowadza się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia usług, a następnie w cyklu półrocznym.

4. Ankiety przeprowadza się z wykorzystaniem wzorów stanowiących załączniki nr 5 i 6 do zarządzenia, zgodnie z instrukcją stanowiącą załącznik nr 7.

5. Ankieta nie może być przeprowadzana przez osobę wykonującą usługi u danego odbiorcy ani w jej obecności, chyba że odbiorca usług wyraził sobie tego życzy; okoliczność tę odnotowuje się w ankiecie.

6. Odmowę udziału w ankiecie odnotowuje się w rejestrze przeprowadzonych ankiet ze wskazaniem daty i przyczyny; odmowa nie zwalnia z obowiązku podjęcia próby przeprowadzenia ankiety w kolejnym cyklu.

Wskazówka dowodowa: dowodem wykonania obowiązku jest wypełniona ankieta albo udokumentowana, podjęta próba jej przeprowadzenia (adnotacja w rejestrze). Zestawienie zbiorcze bez możliwości wykazania czynności u konkretnego odbiorcy nie stanowi dowodu wykonania obowiązku z § 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia.

Rozdział VI. Możliwość zgłaszania uwag

§ 13. 1. Jednostka wskazuje odbiorcy usług i jego rodzinie możliwość zgłoszenia uwag do sposobu realizacji usług, również anonimowo (§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozporządzenia).

2. Informację o możliwości zgłaszania uwag (załącznik nr 8) doręcza się odbiorcy usług przy rozpoczęciu świadczenia usług, pozostawia w miejscu zamieszkania odbiorcy usług w postaci umożliwiającej stały dostęp oraz publikuje na stronie internetowej i tablicy ogłoszeń Jednostki.

3. Uwagi mogą być zgłaszane: pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie pod numerem 0 94 36 712 48, pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@mgops.zlocieniec.pl a także anonimowo – przez wrzucenie formularza do skrzynki oznaczonej „Uwagi do usług opiekuńczych”, umieszczonej w siedzibie Jednostki, oraz przez formularz elektroniczny niewymagający podania danych identyfikujących.

4. Zgłoszenia rejestruje się w rejestrze uwag (załącznik nr 9). Zgłoszenie anonimowe podlega rozpatrzeniu na zasadach ogólnych; brak danych zgłaszającego nie stanowi podstawy do pozostawienia zgłoszenia bez rozpoznania.

5. Sposób rozpatrzenia zgłoszenia oraz podjęte działania odnotowuje się w rejestrze uwag. Zgłaszającemu, który podał dane kontaktowe, udziela się odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.

6. Zgłoszenie wskazujące na zagrożenie życia lub zdrowia odbiorcy usług podlega niezwłocznemu rozpatrzeniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych, i stanowi podstawę kontroli doraźnej.

7. Tryb, o którym mowa w niniejszym paragrafie, nie wyłącza prawa do złożenia skargi lub wniosku w trybie działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

Rozdział VII. Potwierdzanie wykonanych czynności

§ 14. 1. Osoba wykonująca usługi potwierdza wykonanie czynności w karcie potwierdzania wykonanych czynności (załącznik nr 13), prowadzonej odrębnie dla każdego odbiorcy usług.

2. Karta zawiera datę, godziny rozpoczęcia i zakończenia usługi, wykaz wykonanych czynności z odniesieniem do obszarów standardu, podpis osoby wykonującej usługi oraz – w zakresie podlegającym weryfikacji odbiorcy – potwierdzenie odbiorcy usług albo adnotację o przyczynie braku potwierdzenia.

3. Jeżeli odbiorca usług nie jest w stanie potwierdzić wykonania czynności ze względu na stan zdrowia, potwierdzenia może dokonać członek rodziny albo opiekun faktyczny; w braku takiej możliwości osoba wykonująca usługi zamieszcza adnotację, a okoliczność ta podlega odnotowaniu w protokole najbliższej kontroli.

4. Karty przekazuje się Koordynatorowi w cyklu miesięcznym, w terminie do 5. dnia miesiąca następnego. Karty stanowią materiał dowodowy kontroli wewnętrznej.

Rozdział VIII. Ocena – kryteria

§ 15. 1. Ocena świadczenia usług obejmuje w szczególności ocenę bezpieczeństwa, skuteczności i celowości usług (art. 50b ust. 4 ustawy).

2. Kryteria oceny stosuje się w brzmieniu:

Kryterium	Treść kryterium	Główne źródła ustaleń
Bezpieczeństwo	Usługi są świadczone bez narażenia odbiorcy na uszczerbek na zdrowiu lub mieniu; przestrzegane są zasady higieny i profilaktyki (odleżyny, odparzenia); osoba wykonująca usługi spełnia wymagania art. 50 ust. 4a ustawy, w tym ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy; zapewniona jest ciągłość i prawidłowe zastępstwa; czynności pielęgnacyjne są wykonywane wyłącznie w zakresie zaleconym przez lekarza i niewymagającym specjalistycznej wiedzy.	Arkusze kontroli (zał. 3 i 4), karta czynności, ankieta, rejestr uwag, ewidencja osób wykonujących usługi.
Skuteczność	Czynności objęte decyzją są faktycznie wykonywane, w ustalonym wymiarze i porach, a potrzeby odbiorcy w czterech obszarach standardu są zaspokajane; stwierdzone nieprawidłowości są usuwane.	Karta czynności, arkusz kontroli, ankieta, protokoły poprzednich kontroli, plan działań korygujących.
Celowość	Zakres i wymiar usług odpowiadają aktualnym, indywidualnym potrzebom i możliwościom psychofizycznym odbiorcy; usługi nie są świadczone w zakresie zbędnym ani nie pomijają potrzeb rzeczywistych; w razie zmiany sytuacji podejmowane są czynności zmierzające do zmiany decyzji.	Wywiad środowiskowy, ankieta, arkusz kontroli, wnioski o zmianę decyzji.

3. Ocena w każdym kryterium jest formułowana jako: pozytywna, pozytywna z uwagami albo negatywna. Ocena negatywna w kryterium bezpieczeństwa skutkuje niezwłocznym powiadomieniem Kierownika oraz podjęciem działań, o których mowa w § 17.

Rozdział IX. Analiza okresowa i działania korygujące

§ 16. 1. Analiza wyników kontroli wewnętrznych i ankiet jest dokonywana na bieżąco (§ 5 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia), a w formie zbiorczej – okresowo, nie rzadziej niż raz w roku (art. 50b ust. 2 i 4 ustawy), według wzoru stanowiącego załącznik nr 10.

2. Analiza obejmuje co najmniej: liczbę i rodzaje przeprowadzonych kontroli i ankiet, stopień realizacji harmonogramu, zestawienie stwierdzonych nieprawidłowości według obszarów standardu i kryteriów oceny, zestawienie i sposób rozpatrzenia uwag, ocenę skuteczności działań korygujących z poprzedniego okresu oraz wnioski.

3. Wyniki analizy stanowią podstawę planu działań korygujących i usprawniających (załącznik nr 11), zatwierdzanego przez Kierownika.

4. Plan określa: działanie, przyczynę, osobę odpowiedzialną, termin, sposób weryfikacji skuteczności oraz datę i wynik weryfikacji.

§ 17. 1. W razie stwierdzenia nieprawidłowości podczas świadczenia usług Jednostka, działając w imieniu gminy, podejmuje wobec podmiotu świadczącego usługi działania mające na celu wyeliminowanie nieprawidłowości (art. 50b ust. 5 ustawy), w szczególności:

- 1) wydaje zalecenia pokontrolne z terminem usunięcia nieprawidłowości;
- 2) kieruje do wykonawcy wystąpienie o usunięcie nieprawidłowości (załącznik nr 12);
- 3) żąda zmiany osoby wykonującej usługi u danego odbiorcy;
- 4) przeprowadza kontrolę sprawdzającą;
- 5) korzysta ze środków przewidzianych w umowie z wykonawcą, w szczególności kar umownych, obniżenia wynagrodzenia albo wypowiedzenia umowy;
- 6) w przypadku pracowników Jednostki – stosuje środki wynikające z prawa pracy oraz kieruje na szkolenie.

2. W razie podejrzenia popełnienia przestępstwa, w szczególności znęcania się lub narażenia na niebezpieczeństwo, Kierownik zawiadamia organy ścigania; w razie zagrożenia zdrowia lub życia odbiorcy podejmuje niezwłocznie czynności zabezpieczające, w tym powiadomienie służb medycznych i rodziny.

Rozdział X. Usługi realizowane przez podmiot zewnętrzny

§ 18. 1. Powierzenie realizacji usług wykonawcy nie zwalnia gminy i Jednostki z obowiązków monitorowania i oceny (art. 50b ust. 2 i 5 ustawy).

2. W umowie z wykonawcą zamieszcza się postanowienia zapewniające co najmniej: obowiązek świadczenia usług zgodnie ze standardem, obowiązek prowadzenia karty potwierdzania wykonanych czynności, prawo Jednostki do przeprowadzania kontroli wewnętrznych i ankiet u odbiorców, prawo wglądu do dokumentacji i ewidencji osób wykonujących usługi, obowiązek niezwłocznego informowania o zdarzeniach niepożądanych, obowiązek zapewnienia zastępstw oraz sankcje za nieprawidłowości. Wzór klauzul stanowi odrębny dokument pakietu.

3. Koordynator prowadzi wykaz wykonawców wraz z terminami obowiązywania umów i wynikami kontroli.

Rozdział XI. Ochrona danych osobowych

§ 19. 1. Dane przetwarzane w ramach monitorowania i oceny obejmują dane dotyczące zdrowia oraz sytuacji rodzinnej odbiorców usług, stanowiące szczególne kategorie danych osobowych w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO.

2. Przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i e oraz art. 9 ust. 2 lit. b, g i h RODO w związku z przepisami ustawy i rozporządzenia; szczegółowe informacje zawierają klauzule informacyjne stanowiące załącznik nr 16.
3. Dokumentację monitorowania przechowuje się w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych; dostęp mają wyłącznie osoby posiadające upoważnienie do przetwarzania danych.
4. Zgłoszenia anonimowe oraz wyniki ankiet wykorzystywane w analizie zbiorczej podlegają anonimizacji zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 16; w szczególności w analizie okresowej nie zamieszcza się danych umożliwiających identyfikację odbiorcy usług.

Rozdział XII. Obieg i przechowywanie dokumentów

§ 20. Ustala się następujący obieg dokumentów:

Dokument	Sporządza	Zatwierdza / przyjmuje	Termin
Roczny harmonogram (zał. 2)	Koordynator	Kierownik	do 15 września na rok następny; pierwszy – do 15.09.2026 r.
Protokół kontroli (zał. 3, 4)	Kontrolujący	Kierownik	7 dni roboczych od zakończenia czynności
Ankieta (zał. 5, 6)	Przeprowadzający ankietę	Koordynator	niezwłocznie po przeprowadzeniu
Rejestr ankiet (zał. 7)	Koordynator	—	na bieżąco
Rejestr uwag (zał. 9)	Koordynator	—	na bieżąco, wpis w dniu wpływu
Karta czynności (zał. 13)	Osoba wykonująca usługi	Koordynator	do 5. dnia miesiąca następnego
Analiza okresowa (zał. 10)	Koordynator	Kierownik	zgodnie z § 5 zarządzenia
Plan działań korygujących (zał. 11)	Koordynator	Kierownik	14 dni od zatwierdzenia analizy
Wystąpienie do wykonawcy (zał. 12)	Koordynator	Kierownik (podpis)	7 dni od zatwierdzenia protokołu

§ 21. Dokumentację monitorowania przechowuje się przez okres wynikający z instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt obowiązujących w Jednostce, nie krócej jednak niż 5 lat od zakończenia roku kalendarzowego, w którym dokument powstał, chyba że przepisy odrębne przewidują okres dłuższy.

Rozdział XIII. Postanowienia końcowe

§ 22. 1. Procedura podlega przeglądowi nie rzadziej niż raz w roku, przy sporządzaniu okresowej analizy, oraz każdorazowo w razie zmiany przepisów.

2. Zmiany Procedury wprowadza się w trybie właściwym dla jej ustanowienia.

3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy ustawy, rozporządzenia oraz przepisy o kontroli zarządczej.

.....
Kierownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocieńcu

DOKUMENT NR 3

Roczny harmonogram kontroli wewnętrznych i ankiet

Załącznik nr 2 do Zarządzenia Nr 14/2026 – z mechanizmem pilnowania terminów półrocznych

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 1 i 2 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 2 i 3 ustawy o pomocy społecznej

Zasady ustalania terminów (mechanizm pilnowania terminów półrocznych)

- Kontrola wewnętrzna u każdego odbiorcy usług: nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy (§ 5 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia). Termin graniczny = data ostatniej kontroli + 6 miesięcy.
- Ankieta u każdego odbiorcy usług: nie rzadziej niż jeden raz na pół roku (§ 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia). Termin graniczny = data ostatniej ankiety + 6 miesięcy.
- Termin planowany ustala się na co najmniej 14 dni przed terminem granicznym (bufor na nieobecność odbiorcy, hospitalizację, odmowę).
- Dla usług rozpoczętych w trakcie okresu: termin graniczny pierwszej kontroli = data rozpoczęcia usług + 6 miesięcy; termin pierwszej ankiety = data rozpoczęcia usług + 3 miesiące (zasada wewnętrzna zaostrzająca).
- Pierwszy cykl po wejściu w życie rozporządzenia: termin graniczny pierwszej kontroli i pierwszej ankiety u każdego odbiorcy – 7 lutego 2027 r. (6 miesięcy od 7 sierpnia 2026 r.).
- Oznaczenia statusu: Z – zaplanowano, W – wykonano, P – przekroczono termin (wymaga adnotacji o przyczynie i pilnej realizacji), N – nie dotyczy (usługi zakończone).

Wersja w arkuszu kalkulacyjnym (zalecana): w kolumnie „Termin graniczny” należy wpisać formułę =NR.SER.OST.DN.MIES(data_ostatniej_czynności;6) lub =EDATE(data;6), a w kolumnie „Status” formułę warunkową =JEŻELI(ORAZ(data_wykonania="";termin_graniczny<DZIŚ());"P";JEŻELI(data_wykonania<>"";"W";"Z")). Formatowanie warunkowe: czerwony – termin graniczny minęły; pomarańczowy – do terminu granicznego pozostało mniej niż 30 dni.

Część A. Harmonogram kontroli wewnętrznych

Rok: | Jednostka: Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocieńcu | Sporządził (Koordynator): | Zatwierdził:

Lp.	Odbiorca usług (inicjały / nr sprawy)	Osoba wykonująca usługi / wykonawca	Data rozpoczęcia usług	Data ostatniej kontroli	Termin graniczny	Termin planowany	Data wykonania / nr protokołu	Status i uwagi
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

Część B. Harmonogram ankiet oceniających prawidłowość realizacji usług

Ankiety przeprowadza się u **KAŻDEJ osoby**, na rzecz której świadczone są usługi – nie rzadziej niż raz na pół roku.

Lp.	Odbiorca usług (inicjały / nr sprawy)	Wersja ankiety (podstawowa / uproszczona / rodzina)	Data rozpoczęcia usług	Data ostatniej ankiety	Termin graniczny	Termin planowany	Data wykonania / nr w rejestrze	Status i uwagi (odmowa, hospitalizacja)
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

Część C. Kalendarz obowiązków cyklicznych jednostki

Termin	Czynność	Podstawa / dokument
do 15 września	Sporządzenie i zatwierdzenie harmonogramu na rok następny (pierwszy – do 15.09.2026 r.)	§ 5 ust. 1 pkt 1 i 2 rozp.; § 5 ust. 1 zarządzenia
I i II półrocze	Kontrole wewnętrzne u każdego odbiorcy usług – nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy	§ 5 ust. 1 pkt 1 rozp. – zał. nr 3 i 4
I i II półrocze	Ankiety u każdego odbiorcy usług – nie rzadziej niż raz na pół roku	§ 5 ust. 1 pkt 2 rozp. – zał. nr 5, 6, 7
stale	Dostępność kanału zgłaszania uwag, w tym anonimowego; bieżące wpisy w rejestrze uwag	§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozp. – zał. nr 8 i 9
do 5. dnia miesiąca	Przekazanie kart potwierdzania wykonanych czynności za miesiąc poprzedni	§ 4 pkt 4 rozp. – zał. nr 13
nie rzadziej niż raz w roku	Okresowa analiza wyników kontroli i ankiet oraz plan działań korygujących	§ 5 ust. 1 pkt 4 rozp. – zał. nr 10 i 11
na bieżąco	Aktualizacja ewidencji osób wykonujących usługi (oświadczenia, szkolenie z pierwszej pomocy, zastępstwa)	art. 50 ust. 4a–4c u.p.s.; § 3 ust. 1 rozp. – zał. nr 14
5 września 2026 r.	Termin złożenia oświadczeń o zdolności psychofizycznej przez osoby wykonujące usługi przed dniem wejścia w życie nowelizacji	art. 2 pkt 1 nowelizacji
5 listopada 2026 r.	Upływ okresu przejściowego na ukończenie szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy	art. 2 pkt 2 nowelizacji
7 lutego 2027 r.	Termin graniczny pierwszej kontroli wewnętrznej i pierwszej ankiety u każdego odbiorcy	§ 5 ust. 1 pkt 1 i 2 rozp. (6 mies. od 07.08.2026 r.)

Zatwierdzam: (data i podpis Kierownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocieńcu)

DOKUMENT NR 4

Arkusz (protokół) kontroli wewnętrznej realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Załącznik nr 3 do Zarządzenia Nr 14/2026 – lista kontrolna obejmująca § 2 pkt 1–4 oraz § 4 rozporządzenia

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia; § 2 i § 4 rozporządzenia; art. 50b ust. 2–5 ustawy o pomocy społecznej

A. Dane identyfikacyjne kontroli

Jednostka kontrolująca	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocieńcu
Numer protokołu / rok	
Rodzaj kontroli	planowa / doraźna / sprawdzająca *
Podstawa kontroli	§ 5 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia; harmonogram poz. / polecenie Kierownika z dnia
Data (daty) czynności kontrolnych	
Miejsce kontroli	miejsce zamieszkania odbiorcy usług / siedziba jednostki / siedziba wykonawcy *
Odbiorca usług (imię i nazwisko, adres, nr sprawy)	
Decyzja przyznająca usługi (nr, data, zakres, okres, miejsce świadczenia)	
Wymiar usług wynikający z decyzji (godz./tydz.)	
Podmiot świadczący usługi (jednostka / wykonawca – nazwa)	
Osoba wykonująca usługi (imię i nazwisko)	
Osoba przeprowadzająca kontrolę (imię, nazwisko, stanowisko)	
Osoby uczestniczące / udzielające wyjaśnień	
Kontrola poprzednia (data, nr protokołu, wynik)	

* niepotrzebne skreślić

B. Źródła ustaleń

Wykorzystane źródła (zaznaczyć)	Opis / uwagi
☐ błądźdżiny w miejscu zamieszkania ☐ rozmowa z odbiorcą usług ☐ rozmowa z rodziną / opiekunem faktycznym	
☐ karty potwierdzania wykonanych czynności ☐ dokumentacja sprawy (wywiad, decyzja) ☐ ewidencja osób wykonujących usługi	

Wykorzystane źródła (zaznaczyć)	Opis / uwagi
☐ wyjaśnienia osoby wykonującej usługi ☐ ostatnia ankieta ☐ rejestr uwag / zgłoszenie	

C. Lista kontrolna – standard świadczenia usług (§ 2 rozporządzenia)

Kolumnę „NIE DOT.” zaznacza się, gdy dana czynność nie jest objęta decyzją albo nie odpowiada indywidualnym potrzebom odbiorcy usług. Każde „NIE” wymaga opisu w kolumnie „Ustalenia / uwagi”.

Oznaczenia w kolumnie „Podstawa”: zapis „czynność N” odsyła do N-tej czynności wyliczonej w jednostce redakcyjnej wskazanej w nagłówku danej sekcji (w rozporządzeniu czynności te oznaczono myślnikami – w języku prawnym jest to N-te tiret). Przy powoływaniu ustaleń w wystąpieniu do wykonawcy lub w korespondencji z wojewodą należy podać pełny adres przepisu, np. „§ 2 pkt 2 tiret piąte rozporządzenia”.

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
C.0. Zgodność z decyzją i indywidualnymi potrzebami						
1	Czynności faktycznie wykonywane odpowiadają zakresowi ustalonemu w decyzji	art. 50 ust. 5 u.p.s.				
2	Usługi są świadczone w miejscu i okresie ustalonym w decyzji	art. 50 ust. 5 u.p.s.				
3	Sposób wykonywania usług uwzględnia indywidualne potrzeby i możliwości psychofizyczne odbiorcy	art. 50b ust. 1 u.p.s.				
4	Faktyczny wymiar godzin odpowiada wymiarowi z decyzji (weryfikacja na podstawie kart czynności)	art. 50 ust. 5 u.p.s.				
C.1. Zaspokajanie codziennych potrzeb życiowych – podstawowe czynności samoobsługowe (§ 2 pkt 1 lit. a)						
5	Pomoc w ubieraniu się oraz zmianie odzieży i bielizny osobistej	czynność 1				
6	Przygotowanie prostych posiłków, w tym jednego gorącego, z uwzględnieniem zalecanej diety	czynność 2				
7	Pomoc w spożywaniu posiłku lub karmienie i pojenie	czynność 3				
8	Słanie łóżka i zmiana pościeli	czynność 4				
C.2. Czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego (§ 2 pkt 1 lit. b)						
9	Porządkowanie i sprzątanie w niezbędnym zakresie, w tym czyszczenie urządzeń codziennego użytku i urządzeń sanitarnych, wynoszenie śmieci, przynoszenie wody i opału, ogrzewanie pomieszczeń (w tym palenie w piecu i wybieranie popiołu) – z uwzględnieniem preferencji odbiorcy co do temperatury	czynność 1				
10	Dokonywanie lub towarzyszenie podczas niezbędnych zakupów lub w korzystaniu z usług w sklepach, aptekach, punktach usługowych lub gastronomicznych położonych najbliższej miejsca zamieszkania; dostarczanie pomocy rzeczowej	czynność 2				
11	Utrzymywanie w czystości i sprawności sprzętu ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (wózek, balkonik, podnośnik, kule)	czynność 3				
12	Pranie odzieży i pościeli, niezbędne prasowanie, oddawanie i odbiór z pralni	czynność 4				
13	Towarzyszenie w załatwianiu spraw związanych z procesem leczenia lub rehabilitacji i profilaktyki zdrowotnej	czynność 5				
14	Towarzyszenie w załatwianiu spraw urzędowych i płaceniu rachunków	czynność 6				
15	Rozliczenia gotówkowe za zakupy i rachunki są udokumentowane i akceptowane przez odbiorcę usług	§ 4 pkt 1 i 4 rozp.				
C.3. Inne czynności samoobsługowe (§ 2 pkt 1 lit. c)						
16	Pomoc w zmianie pozycji ciała (przesiadanie z łóżka / na	czynność 1				

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
	łóżko, z krzesła / na krzesło, ułożenie w łóżku, usadzenie w wózku)					
17	Pomoc w korzystaniu ze sprzętu rehabilitacyjnego, przedmiotów ortopedycznych, innych wyrobów medycznych lub środków pomocniczych – niewymagająca specjalistycznej wiedzy i kompetencji	czynność 2				
C.4. Opieka higieniczna (§ 2 pkt 2)						
18	Toaleta poranna i wieczorna, w tym golenie maszynką do golenia, czesanie, higiena jamy ustnej i uszu; u osób leżących toaleta wykonywana w łóżku	czynność 1				
19	Kąpiel	czynność 2				
20	Pielęgnacja niemienionych chorobowo paznokci rąk i nóg	czynność 3				
21	Pomoc w korzystaniu z toalety oraz naczyń sanitarnych	czynność 4				
22	Zmiana pieluchomajtek i wkładów higienicznych, z uwzględnieniem czynności zapobiegających powstawaniu odleżyn i oparzeń	czynność 5				
23	Brak odleżyn / oparzeń albo udokumentowane zgłoszenie i reakcja na ich wystąpienie	§ 2 pkt 2; art. 50b ust. 4				
C.5. Zalecona przez lekarza pielęgnacja (§ 2 pkt 3)						
24	Pomoc w przygotowaniu i przyjmowaniu leków – zgodnie z zaleceniem lekarza	czynność 1				
25	Pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo – smarowanie, wykonywanie i zmiana drobnych opatrunków	czynność 2				
26	Mierzenie temperatury ciała, tętna, ciśnienia, glikemii, saturacji; obserwacja stanu zdrowia i reagowanie, adekwatnie do potrzeb, w razie jego pogorszenia	czynność 3				
27	Czynności są wykonywane wyłącznie w zakresie zaleconym przez lekarza i niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji	art. 50 ust. 1a u.p.s.				
28	W dokumentacji odbiorcy znajduje się aktualne zalecenie lekarskie / wykaz leków	art. 50 ust. 1a u.p.s.				
C.6. Zapewnienie kontaktów z otoczeniem (§ 2 pkt 4)						
29	Umożliwienie przebywania na świeżym powietrzu lub towarzyszenie podczas spacerów	lit. a				
30	Prowadzenie rozmów	lit. b				
31	Pomoc w nawiązywaniu, utrzymywaniu i rozwijaniu kontaktu z rodziną i społecznością lokalną, w tym z wykorzystaniem dostępnych środków komunikacji	lit. c				
32	Pomoc w czytaniu prasy, książek i ich wymianie w bibliotece	lit. d				
33	Towarzyszenie podczas drogi i w trakcie pobytu w instytucjach kultury i rekreacji	lit. e				

D. Sposób świadczenia usług – zasady ogólne (§ 4 rozporządzenia)

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
1	Usługi są świadczone z kierowaniem się zasadą dobra odbiorcy usług	§ 4 pkt 1				
2	Poszanowana jest intymność i godność osobista odbiorcy (m.in. warunki wykonywania toalety i kąpeli, sposób zwracania się do odbiorcy)	§ 4 pkt 2				
3	Respektowane jest prawo odbiorcy do samostanowienia (wybór kolejności i sposobu czynności, prawo odmowy)	§ 4 pkt 2				
4	Usługi są świadczone z dbałością o bezpieczeństwo, w szczególności przez przestrzeganie zasad higieny (mycie i dezynfekcja rąk, rękawice jednorazowe, czystość sprzętu)	§ 4 pkt 3				
5	Wykonane czynności są potwierdzane w sposób ustalony przez jednostkę i podlegają weryfikacji odbiorcy	§ 4 pkt 4				
6	Karta potwierdzania wykonanych czynności jest prowadzona rzetelnie, na bieżąco i kompletnie	§ 4 pkt 4; zał. nr 13				
7	Odbiorca usług zna zakres przyznanych mu usług i wie, do kogo zgłaszać uwagi	§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozp.				
8	Odbiorca usług / rodzina otrzymali informację o możliwości zgłaszania uwag, w tym anonimowo	§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozp.				

E. Ocena w kryteriach ustawowych (art. 50b ust. 4 ustawy; § 5 ust. 2 rozporządzenia)

Kryterium	Uzasadnienie oceny (ustalenia faktyczne)	Ocena: pozytywna / pozytywna z uwagami / negatywna
Bezpieczeństwo		
Skuteczność		
Celowość		

F. Stwierdzone nieprawidłowości i zalecenia

Lp.	Opis nieprawidłowości	Naruszony przepis	Zalecenie	Termin usunięcia / odpowiedzialny
1				
2				
3				

☐ Nie stwierdzono nieprawidłowości. ☐ Stwierdzone nieprawidłowości wymagają wystąpienia do podmiotu świadczącego usługi (zał. nr 12). ☐ Wymagana kontrola sprawdzająca w terminie:

G. Wnioski do planu działań korygujących i usprawniających

.....

.....

.....

H. Podpisy i pouczenie

Pouczenie: osobie wykonującej usługi oraz podmiotowi świadczącemu usługi przysługuje prawo złożenia pisemnych zastrzeżeń do ustaleń protokołu w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia. Stanowisko wobec zastrzeżeń zajmuje [Kierownik OPS / Dyrektor CUS]; stanowisko dołącza się do protokołu.

.....
Osoba przeprowadzająca kontrolę
(data, podpis)

.....
Osoba wykonująca usługi / przedstawiciel
wykonawcy
(data, podpis)

.....
Zatwierdzam – Kierownik MGOPS Złocieniec
(data, podpis)

Adnotacja o odmowie podpisania protokołu / odmowie wpuszczenia kontrolującego do mieszkania:

.....

DOKUMENT NR 5

Arkusz kontroli warunków organizacyjnych świadczenia usług opiekuńczych

Załącznik nr 4 do Zarządzenia Nr 14/2026 – ciągłość usług, zastępstwa, pory świadczenia, praca dwóch opiekunów

Podstawa prawna: § 3 ust. 1–4 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50 ust. 4a–4c i art. 50b ust. 2 ustawy o pomocy społecznej

A. Dane kontroli

Numer protokołu / rok	
Data czynności kontrolnych	
Zakres podmiotowy (jednostka / wykonawca – nazwa)	
Okres objęty kontrolą	
Liczba odbiorców usług w okresie objętym kontrolą	
Liczba osób wykonujących usługi	
Osoba przeprowadzająca kontrolę	

B. Ciągłość świadczenia usług i zastępstwa (§ 3 ust. 1 rozporządzenia)

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
1	Usługi są świadczone w sposób ciągły – brak przerw nieuzasadnionych i niezgodnionych z odbiorcą	§ 3 ust. 1				
2	W razie nieobecności osoby wykonującej usługi zapewniane jest zastępstwo	§ 3 ust. 1				
3	Osoba zastępująca jest pełnoletnia	art. 50 ust. 4a pkt 1 u.p.s.				
4	Osoba zastępująca nie jest członkiem rodziny odbiorcy usług	art. 50 ust. 4a pkt 2 u.p.s.				
5	Osoba zastępująca nie jest oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym odbiorcy usług	art. 50 ust. 4a pkt 3 u.p.s.				
6	Osoba zastępująca złożyła oświadczenie o zdolności psychicznej do świadczenia usług	art. 50 ust. 4a pkt 4 u.p.s.				
7	Osoba zastępująca ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy (dokument w ewidencji)	art. 50 ust. 4a pkt 5 u.p.s.				
8	Zastępstwa są odnotowywane w ewidencji osób wykonujących usługi (zał. nr 14) i w karcie czynności	§ 3 ust. 1; § 4 pkt 4				
9	Odbiorca usług jest informowany o zmianie osoby wykonującej usługi	§ 4 pkt 1 i 2				

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
10	Czas reakcji na nieobecność osoby wykonującej usługi nie powoduje pominięcia czynności niezbędnych (posiłtek, leki, toaleta)	§ 3 ust. 1; art. 50b ust. 4				

C. Pory świadczenia usług (§ 3 ust. 2 i 3 rozporządzenia)

Zgodnie z § 3 ust. 2 rozporządzenia czynności polegające na przygotowaniu posiłków oraz pomocy w ich spożywaniu (karmieniu i pojeniu), pomocy w zmianie pozycji ciała, toalecie porannej i wieczornej, pomocy w korzystaniu z toalety i naczyń sanitarnych, zmianie pieluchomajtek i wkładów higienicznych oraz pomocy w przygotowaniu i przyjmowaniu leków – wskazane w § 2 pkt 1 lit. a tiret drugie i trzecie, lit. c tiret pierwsze, pkt 2 lit. a, d i e oraz pkt 3 lit. a rozporządzenia – mogą być świadczone w różnych porach dnia i adekwatnie do potrzeb, przez 7 dni w tygodniu, w godzinach od 6:00 do 21:00, z wyłączeniem dni świątecznych. Świadczenie usług w dni świąteczne dopuszczalne jest w uzasadnionych przypadkach (§ 3 ust. 3).

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
1	Organizacja pracy umożliwia świadczenie czynności z § 3 ust. 2 rozporządzenia w różnych porach dnia, adekwatnie do potrzeb	§ 3 ust. 2				
2	Usługi są świadczone przez 7 dni w tygodniu tam, gdzie wynika to z potrzeb odbiorcy	§ 3 ust. 2				
3	Usługi są świadczone w godzinach 6:00–21:00; brak czynności realizowanych poza tym przedziałem bez podstawy	§ 3 ust. 2				
4	Świadczenie usług w dni świąteczne odbywa się wyłącznie w uzasadnionych przypadkach, udokumentowanych w dokumentacji odbiorcy	§ 3 ust. 3				
5	Ustalono wykaz odbiorców wymagających usług w dni świąteczne wraz z uzasadnieniem	§ 3 ust. 3				
6	Godziny wykonywania czynności odnotowane w kartach czynności odpowiadają potrzebom wskazanym w dokumentacji (np. leki, posiłki)	§ 3 ust. 2; § 4 pkt 4				

Wykaz odbiorców, u których świadczone usługi w dni świąteczne w okresie objętym kontrolą, wraz z uzasadnieniem:

Lp.	Odbiorca (inicjały / nr sprawy)	Data (dzień świąteczny)	Uzasadniony przypadek – opis
1			
2			
3			

D. Świadczenie usług przez dwie osoby w tym samym czasie (§ 3 ust. 4 rozporządzenia)

§ 3 ust. 4 rozporządzenia dopuszcza – w uzasadnionych przypadkach – świadczenie na rzecz jednej osoby usług przez dwie osoby wykonujące usługi opiekuńcze w tym samym czasie, wyłącznie w zakresie pomocy w zmianie pozycji ciała oraz kąpieli (§ 2 pkt 1 lit. c tiret pierwsze i pkt 2 lit. b rozporządzenia).

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
1	Zidentyfikowano odbiorców, u których zmiana pozycji ciała lub kąpiel wymaga udziału dwóch osób (m.in. znaczna masa ciała, przykurcze, brak sprzętu wspomagającego, ryzyko urazu)	§ 3 ust. 4				
2	Udział dwóch osób jest uzasadniony i udokumentowany w dokumentacji odbiorcy	§ 3 ust. 4				
3	Świadczenie usług przez dwie osoby nie jest stosowane poza	§ 3 ust. 4				

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
	czynnościami wskazanymi w § 3 ust. 4					
4	Wymiar godzin rozliczany przy udziale dwóch osób jest zgodny z decyzją i umową	art. 50 ust. 5 u.p.s.				
5	Zapewniono bezpieczeństwo osób wykonujących usługi (sprzęt, instruktaż) przy czynnościach dźwigania i przemieszczania	art. 50b ust. 4				

E. Warunki kadrowe i dokumentacyjne

Lp.	Czynność / wymóg podlegający sprawdzeniu	Podstawa	TAK	NIE	NIE DOT.	Ustalenia / uwagi
1	Ewidencja osób wykonujących usługi jest prowadzona i aktualna (zał. nr 14)	§ 3 ust. 1; art. 50 ust. 4a				
2	Wszystkie osoby wykonujące usługi złożyły oświadczenia o zdolności psychofizycznej	art. 50 ust. 4a pkt 4 u.p.s.				
3	Wszystkie osoby wykonujące usługi ukończyły szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy (dokumenty w ewidencji)	art. 50 ust. 4a pkt 5 u.p.s.				
4	Osoby wykonujące usługi sąsiedzkie spełniają wymagania art. 50 ust. 4b, w tym akceptację odbiorcy i organizatora	art. 50 ust. 4b u.p.s.				
5	Organizator usług sąsiedzkich zorganizował szkolenie z pierwszej pomocy osobom, które go nie ukończyły	art. 50 ust. 4c u.p.s.				
6	Karty potwierdzania wykonanych czynności są przekazywane terminowo i kompletnie	§ 4 pkt 4				
7	Odbiorcy usług i ich rodziny mają zapewniony stały dostęp do informacji o możliwości zgłaszania uwag, w tym anonimowo	§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4				

F. Ustalenia, nieprawidłowości i zalecenia

Lp.	Opis nieprawidłowości	Naruszony przepis	Zalecenie	Termin / odpowiedzialny
1				
2				
3				

.....
Osoba przeprowadzająca kontrolę

.....
Przedstawiciel podmiotu świadczącego usługi

.....
Zatwierdzam – [Kierownik OPS / Dyrektor CUS]

DOKUMENT NR 6

Ankieta oceniająca prawidłowość realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania – wersja podstawowa

Załącznik nr 5 do Zarządzenia Nr 14/2026 – kryteria bezpieczeństwa, skuteczności i celowości

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 3 i 4 ustawy o pomocy społecznej

Informacja dla osoby wypełniającej ankietę

- Ankieta służy ocenie, czy usługi opiekuńcze są świadczone prawidłowo, bezpiecznie, skutecznie i zgodnie z Pani/Pana potrzebami.
- Udział w ankiecie jest dobrowolny. Odmowa udziału nie wpływa na przyznane usługi ani na ich zakres.
- Ankieta jest przeprowadzana nie rzadziej niż raz na pół roku u każdej osoby korzystającej z usług.
- Ankiety nie przeprowadza osoba, która wykonuje u Pani/Pana usługi. Ankieta nie powinna być wypełniana w jej obecności, chyba że wyrażnie sobie Pani/Pan tego życzy.
- Informacja o przetwarzaniu danych osobowych stanowi załącznik nr 16 do zarządzenia i została Pani/Panu przekazana odrębnie.

Metryczka

Numer ankiety w rejestrze / rok	
Data przeprowadzenia	
Odbiorca usług (imię i nazwisko / nr sprawy)	
Okres objęty oceną	
Podmiot świadczący usługi (jednostka / wykonawca)	
Osoba przeprowadzająca ankietę (imię, nazwisko, stanowisko)	
Forma przeprowadzenia	☐ rozmowa bezpośrednia w miejscu zamieszkania ☐ samodzielne wypełnienie ☐ rozmowa telefoniczna
Obecność osób trzecich	☐ nie ☐ tak – kto: ☐ na wyraźne życzenie odbiorcy usług
Ankietę wypełnia	☐ odbiorca usług ☐ odbiorca z pomocą osoby przeprowadzającej ☐ rodzina / opiekun faktyczny (uzasadnienie:)

Część I. Bezpieczeństwo usług

Lp.	Pytanie	Zawsze / tak	Najczęściej	Rzadko	Nigdy / nie	Nie dotyczy
1	Czuje się Pani/Pan bezpiecznie podczas wykonywania usług przez opiekuna.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Opiekun wykonuje czynności ostrożnie, nie powodując bólu ani urazów (przy myciu, kąpieli, przemieszczaniu, zmianie pozycji ciała).	☐	☐	☐	☐	☐
3	Pomoc przy zmianie pieluchomajtek i wkładów higienicznych jest wykonywana starannie, a skóra jest chroniona przed oparzeniami i odleżynami.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Leki są przygotowywane i podawane zgodnie z zaleceniem lekarza, o właściwej porze.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Opiekun reaguje prawidłowo, gdy Pani/Pana samopoczucie się pogarsza (wzywa pomoc, informuje rodzinę lub ośrodek).	☐	☐	☐	☐	☐
6	Sprzęt, z którego Pani/Pan korzysta (wózek, balkonik, kule, podnośnik), jest czysty i sprawny.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Ma Pani/Pan poczucie, że Pani/Pana pieniądze i rzeczy są bezpieczne; rozliczenia zakupów i rachunków są jasne.	☐	☐	☐	☐	☐
8	W mieszkaniu utrzymywane są warunki bezpieczne (brak zagrożeń, sprawne urządzenia sanitarne, wynoszone śmieci).	☐	☐	☐	☐	☐

Uwagi do części I:

Część II. Skuteczność usług

Lp.	Pytanie	Zawsze / tak	Najczęściej	Rzadko	Nigdy / nie	Nie dotyczy
9	Opiekun przychodzi w ustalonych dniach i godzinach.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Usługi są wykonywane w pełnym, przyznanym Pani/Panu wymiarze godzin.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Wykonywane są wszystkie czynności, które zostały Pani/Panu przyznane.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Otrzymuje Pani/Pan pomoc w przygotowaniu posiłków, w tym co najmniej jednego gorącego, z uwzględnieniem zalecanej diety.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Otrzymuje Pani/Pan pomoc w codziennej toalecie, a w razie potrzeby w kąpieli.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Otrzymuje Pani/Pan pomoc w zakupach, praniu, sprzątaniu w niezbędnym zakresie.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Otrzymuje Pani/Pan pomoc w sprawach urzędowych, płatnościach i sprawach związanych z leczeniem.	☐	☐	☐	☐	☐
16	W razie nieobecności stałego opiekuna zapewniane jest zastępstwo, a usługi nie są pomijane.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Zgłaszane przez Panią/Pana uwagi są brane pod uwagę i sytuacja ulega poprawie.	☐	☐	☐	☐	☐

Uwagi do części II:

Część III. Celowość usług

Lp.	Pytanie	Zawsze / tak	Najczęściej	Rzadko	Nigdy / nie	Nie dotyczy
18	Zakres przyznanych usług odpowiada Pani/Pana obecnym potrzebom.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Liczba godzin usług jest wystarczająca.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Nie są wykonywane czynności, które są dla Pani/Pana zbędne.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Są potrzeby, w których nie otrzymuje Pani/Pan pomocy, a powinna/powinien (jeżeli tak – proszę opisać poniżej).	☐	☐	☐	☐	☐
22	Otrzymuje Pani/Pan pomoc w kontaktach z otoczeniem (rozmowy, spacer, kontakt z rodziną, czytanie, wyjścia).	☐	☐	☐	☐	☐
23	Pani/Pana sytuacja zdrowotna lub rodzinna zmieniła się od ostatniej oceny w sposób wymagający zmiany zakresu usług.	☐	☐	☐	☐	☐

Uwagi do części III (w tym potrzeby niezaspokojone):

Część IV. Godność, intymność i prawo do samostanowienia (§ 4 rozporządzenia)

Lp.	Pytanie	Zawsze / tak	Najczęściej	Rzadko	Nigdy / nie	Nie dotyczy
24	Opiekun odnosi się do Pani/Pana z szacunkiem i uprzejmie.	☐	☐	☐	☐	☐
25	Podczas mycia, kąpieli i czynności higienicznych zapewniona jest intymność (zasłonięte okna, zamknięte drzwi, okrycie ciała).	☐	☐	☐	☐	☐
26	Opiekun pyta o Pani/Pana zdanie i respektuje Pani/Pana decyzje (kolejność czynności, prawo odmowy).	☐	☐	☐	☐	☐
27	Opiekun informuje, co będzie robił, i wyjaśnia wykonywane czynności.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Wykonane czynności są potwierdzane w karcie, którą może Pani/Pan sprawdzić i podpisać.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Wie Pani/Pan, komu i w jaki sposób może zgłosić uwagi do usług, w tym anonimowo.	☐	☐	☐	☐	☐

Część V. Pytania otwarte

1. Co w usługach ocenia Pani/Pan najlepiej?

.....

.....

2. Co wymaga poprawy?

.....

.....

3. Czy zdarzyła się sytuacja, która była dla Pani/Pana przykra, niebezpieczna lub niewłaściwa? Jeżeli tak – proszę opisać.

.....

.....

4. Czego brakuje Pani/Panu w zakresie przyznanej pomocy?

.....

.....

Część VI. Ocena ogólna

Ogólna ocena usług opiekuńczych	☐ 5 – bardzo dobra ☐ 4 – dobra ☐ 3 – dostateczna ☐ 2 – zła ☐ 1 – bardzo zła
Czy poleciłaby Pani / poleciłby Pan tę pomoc innej osobie w podobnej sytuacji?	☐ tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ nie

.....
 Podpis odbiorcy usług
 (lub adnotacja o braku możliwości złożenia podpisu)

.....
 Podpis osoby przeprowadzającej ankietę

Część VII. Wypełnia osoba przeprowadzająca ankietę

Ocena wiarygodności odpowiedzi (obserwacja, spójność, ewentualny wpływ osób trzecich)	
Sygnały wymagające niezwłocznej reakcji	☐ podejrzenie zaniedbania ☐ doleżyny / odparzenia ☐ brak podawania leków ☐ przerwy w świadczeniu usług ☐ zachowanie naruszające godność ☐ podejrzenie nadużycia finansowego ☐ inne:
Wniosek o kontrolę doraźną	☐ nie ☐ tak – termin:
Wniosek o zmianę decyzji (zakres / wymiar usług)	☐ nie ☐ tak – uzasadnienie:
Ocena zbiorcza w kryteriach ustawowych (art. 50b ust. 4)	Bezpieczeństwo: ☐ poz. ☐ poz. z uwagami ☐ neg. Skuteczność: ☐ poz. ☐ poz. z uwagami ☐ neg. Celowość: ☐ poz. ☐ poz. z uwagami ☐ neg.
Data przekazania Koordynatorowi / nr w rejestrze	

Zaznaczenie któregokolwiek pola w wierszu „Sygnały wymagające niezwłocznej reakcji” zobowiązuje osobę przeprowadzającą ankietę do niezwłocznego, tego samego dnia, powiadomienia Koordynatora i Kierownika MGOPS Złocieniec a w razie zagrożenia życia lub zdrowia – do wezwania właściwych służb.

DOKUMENT NR 7

Ankieta oceniająca prawidłowość realizacji usług – wersja uproszczona oraz wersja dla rodziny / opiekuna faktycznego

Załącznik nr 6 do Zarządzenia Nr 14/2026

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 3 i 4 ustawy o pomocy społecznej

Wersję uproszczoną (część A) stosuje się u osób leżących, z ograniczeniami komunikacyjnymi, ze znacznym osłabieniem lub z zaburzeniami poznawczymi w stopniu utrudniającym wypełnienie ankiety podstawowej. Wersja uproszczona zastępuje ankietę podstawową i stanowi wykonanie obowiązku z § 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia.

Wersję dla rodziny (część B) stosuje się jako uzupełnienie – nie zastępuje ona ankiety przeprowadzonej u odbiorcy usług, chyba że stan zdrowia odbiorcy uniemożliwia jakikolwiek kontakt; okoliczność tę odnotowuje się w rejestrze ankiet.

Część A. Ankieta w wersji uproszczonej

Numer ankiety w rejestrze / rok	
Data przeprowadzenia	
Odbiorca usług (imię i nazwisko / nr sprawy)	
Przyczyna zastosowania wersji uproszczonej	☐ osoba leżąca ☐ ograniczenia komunikacyjne ☐ znaczne osłabienie ☐ zaburzenia poznawcze ☐ inna:
Sposób komunikacji	☐ mowa ☐ gesty / mimika ☐ tablica komunikacyjna ☐ pytania zamknięte tak/nie ☐ obserwacja
Osoba przeprowadzająca ankietę	

Pytania należy zadawać powoli, pojedynczo, prostym językiem; odpowiedź może być wyrażona słowem, gestem lub mimiką. Odpowiedź niejednoznaczną odnotowuje się w kolumnie „Nie wiem”.

Lp.	Pytanie	TAK	NIE	Nie wiem / nie dotyczy
1	Czy czuje się Pani/Pan bezpiecznie przy opiece?	☐	☐	☐
2	Czy opiekun jest dla Pani/Pana miły i traktuje Panią/Pana z szacunkiem?	☐	☐	☐
3	Czy opiekun przychodzi wtedy, kiedy powinien?	☐	☐	☐
4	Czy dostaje Pani/Pan posiłek i picie?	☐	☐	☐
5	Czy jest Pani/Pan umyty/umyty i przebrana/przebrany?	☐	☐	☐
6	Czy przy myciu jest Pani/Pan odpowiednio okryta/okryty i czy nikt niepotrzebny nie wchodzi wtedy do pokoju?	☐	☐	☐
7	Czy dostaje Pani/Pan leki o właściwej porze?	☐	☐	☐
8	Czy coś Panią/Pana boli podczas mycia, przewijania lub przekładania?	☐	☐	☐
9	Czy opiekun pomaga zmienić pozycję ciała, żeby było wygodniej?	☐	☐	☐
10	Czy opiekun z Panią/Panem rozmawia?	☐	☐	☐
11	Czy chciałaby Pani / chciałby Pan coś zmienić?	☐	☐	☐

Obserwacje osoby przeprowadzającej ankietę (wypełnia się zawsze)

Stan skóry (odleżyny, oparzenia, zaczerwienienia)	☐ brak zmian ☐ zmiany – opis:
Czystość ciała, bielizny i pościeli	☐ prawidłowa ☐ zastrzeżenia:
Warunki w mieszkaniu (temperatura, porządek, dostęp do wody i napojów)	☐ prawidłowe ☐ zastrzeżenia:
Dostępność napoju i sygnalizacji w zasięgu ręki	☐ tak ☐ nie
Reakcja odbiorcy na osobę wykonującą usługi	☐ spokojna ☐ lek / niepokój ☐ nie da się ocenić
Sygnaty wymagające niezwłocznej reakcji	☐ nie ☐ tak – opis i podjęte działania:

.....
Podpis odbiorcy usług lub adnotacja
o braku możliwości złożenia podpisu

.....
Podpis osoby przeprowadzającej ankietę

Część B. Ankieta dla rodziny / opiekuna faktycznego

Numer ankiety w rejestrze / rok	
Data przeprowadzenia	
Odbiorca usług (imię i nazwisko / nr sprawy)	
Osoba wypełniająca – imię, nazwisko, stopień pokrewieństwa / charakter opieki	
Częstotliwość kontaktu z odbiorcą usług	☐ codziennie ☐ kilka razy w tygodniu ☐ raz w tygodniu ☐ rzadziej

Lp.	Pytanie	TAK	NIE	Nie wiem / nie dotyczy
1	Czy usługi są wykonywane w ustalonych dniach i godzinach?	☐	☐	☐
2	Czy w razie nieobecności opiekuna zapewniane jest zastępstwo?	☐	☐	☐
3	Czy stan higieniczny osoby bliskiej jest prawidłowy?	☐	☐	☐
4	Czy osoba bliska otrzymuje posiłki, w tym gorący, zgodnie z zalecaną dietą?	☐	☐	☐
5	Czy leki są podawane zgodnie z zaleceniem lekarza?	☐	☐	☐
6	Czy opiekun informuje Państwa o pogorszeniu stanu zdrowia lub zdarzeniach niepokojących?	☐	☐	☐
7	Czy opiekun traktuje osobę bliską z szacunkiem, dbając o jej intymność i godność?	☐	☐	☐
8	Czy mają Państwo dostęp do karty potwierdzania wykonanych czynności?	☐	☐	☐
9	Czy zakres i wymiar usług odpowiadają obecnym potrzebom osoby bliskiej?	☐	☐	☐
10	Czy wiedzą Państwo, gdzie i w jaki sposób zgłosić uwagi, również anonimowo?	☐	☐	☐
11	Czy zgłaszane uwagi były rozpatrywane i czy sytuacja uległa poprawie?	☐	☐	☐

Uwagi i propozycje:

.....

.....

.....

Ogólna ocena usług: ☐5 – bardzo dobra
☐4 – dobra
☐3 – dostateczna
☐2 – zła
☐1 – bardzo zła

.....
 Podpis osoby wypełniającej

.....
 Podpis osoby przeprowadzającej ankietę

Uwaga: przekazanie rodzinie informacji o stanie zdrowia i sytuacji odbiorcy usług wymaga uwzględnienia jego prawa do prywatności. Ankietę dla rodziny przeprowadza się, gdy rodzina uczestniczy w opiece albo gdy odbiorca usług nie sprzeciwia się jej udziałowi; sprzeciw odbiorcy odnotowuje się w rejestrze i wówczas ankiety dla rodziny nie przeprowadza się.

DOKUMENT NR 8

Instrukcja przeprowadzania ankiet oraz rejestr przeprowadzonych ankiet

Załącznik nr 7 do Zarządzenia Nr 14/2026 – dowód wykonania obowiązku u każdego odbiorcy usług

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 2–4 ustawy o pomocy społecznej

Część I. Instrukcja przeprowadzania ankiet

1. Zakres obowiązku

- Ankietę oceniającą prawidłowość realizacji usług przeprowadza się nie rzadziej niż jeden raz na pół roku u KAŻDEJ osoby, na rzecz której świadczone są usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania.
- Obowiązek ma charakter indywidualny – nie jest dopuszczalne badanie wyłącznie wybranej próby odbiorców usług ani zastąpienie ankiet zbiorczym badaniem satysfakcji.
- Obowiązek dotyczy również odbiorców, u których usługi realizuje podmiot zewnętrzny; ankietę przeprowadza jednostka, a nie wykonawca.

2. Kto przeprowadza ankietę

- Ankietę przeprowadza pracownik jednostki wskazany w harmonogramie, w szczególności pracownik socjalny prowadzący sprawę albo Koordynator.
- Ankietę nie może przeprowadzać osoba wykonująca usługi u danego odbiorcy ani osoba pozostająca z nią w bezpośredniej podległości służbowej.
- Ankietę nie powinna być przeprowadzana w obecności osoby wykonującej usługi; wyjątek stanowi wyraźne życzenie odbiorcy usług, odnotowane w ankiecie.

3. Dobór wersji ankiety

Sytuacja odbiorcy usług	Wersja ankiety
Odbiorca komunikujący się bez istotnych ograniczeń	Wersja podstawowa (zał. nr 5)
Osoba leżąca, z ograniczeniami komunikacyjnymi, ze znacznym osłabieniem, z zaburzeniami poznawczymi	Wersja uproszczona (zał. nr 6 – część A) wraz z obserwacją
Odbiorca, przy którym opiekę sprawuje rodzina lub opiekun faktyczny	Wersja podstawowa lub uproszczona u odbiorcy + wersja dla rodziny (zał. nr 6 – część B)
Odbiorca, z którym kontakt jest niemożliwy (stan zdrowia)	Obserwacja + wersja dla rodziny; adnotacja o przyczynie w rejestrze

4. Terminy

- Termin graniczny kolejnej ankiety = data poprzedniej ankiety + 6 miesięcy.

- Pierwsza ankieta u odbiorcy, u którego rozpoczęto świadczenie usług – nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia rozpoczęcia usług.
- Pierwszy cykl po wejściu w życie rozporządzenia – termin graniczny 7 lutego 2027 r.
- Termin planowany ustala się co najmniej 14 dni przed terminem granicznym.

5. Przebieg czynności

- 1) sprawdzenie w harmonogramie i rejestrze terminu oraz wersji ankiety;
- 2) uzgodnienie terminu wizyty z odbiorcą usług; w razie potrzeby – z rodziną;
- 3) przedstawienie celu ankiety, poinformowanie o dobrowolności udziału i o zasadach przetwarzania danych;
- 4) przeprowadzenie ankiety – bez sugerowania odpowiedzi, z zapewnieniem warunków swobodnej wypowiedzi;
- 5) uzupełnienie części obserwacyjnej i części wypełnianej przez osobę przeprowadzającą ankietę;
- 6) podpisanie ankiety; w razie braku możliwości złożenia podpisu – adnotacja o przyczynie;
- 7) przekazanie ankiety Koordynatorowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych;
- 8) wpis do rejestru przeprowadzonych ankiet;
- 9) w razie sygnałów wymagających niezwłocznej reakcji – powiadomienie Koordynatora i Kierownik MGOPS Złocieniec w dniu przeprowadzenia ankiety.

6. Odmowa udziału i sytuacje szczególne

- Odmowę udziału odnotowuje się w rejestrze wraz z datą i przyczyną; nie stanowi ona naruszenia obowiązku jednostki, o ile próba przeprowadzenia ankiety została udokumentowana.
- W razie hospitalizacji lub czasowej nieobecności odbiorcy ankietę przeprowadza się niezwłocznie po ustaniu przeszkody, z adnotacją w rejestrze.
- W razie zgonu odbiorcy albo zakończenia usług przed terminem ankiety – adnotacja w rejestrze („nie dotyczy – zakończenie usług”).
- Trzykrotna nieudana próba kontaktu jest dokumentowana notatką i stanowi podstawę kontroli doraźnej.

7. Wykorzystanie wyników

- Wyniki ankiet są zestawiane w podziale na kryteria bezpieczeństwa, skuteczności i celowości.
- Ocena negatywna w kryterium bezpieczeństwa skutkuje niezwłoczną kontrolą doraźną.
- Zestawienie wyników stanowi część okresowej analizy (zał. nr 10) i podstawę planu działań korygujących (zał. nr 11).
- W analizie okresowej nie zamieszcza się danych umożliwiających identyfikację odbiorcy usług.

8. Ochrona danych osobowych

- Wypełnione ankiety przechowuje Koordynator w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych; dostęp mają wyłącznie osoby posiadające upoważnienie do przetwarzania danych.
- Ankiety zawierają dane dotyczące zdrowia – szczególne kategorie danych w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO.
- Klauzulę informacyjną przekazuje się odbiorcy usług przed pierwszą ankietą; fakt przekazania odnotowuje się w dokumentacji sprawy.

Część II. Rejestr przeprowadzonych ankiet

Rok: | Jednostka: Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocieńcu | Prowadzi: Koordynator

Lp.	Nr ankiety	Odbiorca usług (inicjały / nr sprawy)	Wersja ankiety	Termin graniczny	Data przeprowadzenia	Osoba przeprowadzająca	Ocena (B / S / C)	Wynik, odmowa, uwagi, podjęte działania
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								

Objaśnienie: B – bezpieczeństwo, S – skuteczność, C – celowość; ocena: „+” pozytywna, „+/-” pozytywna z uwagami, „-” negatywna.

Podsumowanie półroczne: liczba odbiorców usług | liczba przeprowadzonych ankiet | liczba odmów | liczba ocen negatywnych | liczba kontroli doraźnych wszczętych na podstawie ankiet

.....
Koordynator (data, podpis)

.....
Zatwierdzam – Kierownik MGOPS Złocieniec

DOKUMENT NR 9

Informacja dla odbiorcy usług i jego rodziny o możliwości zgłaszania uwag do sposobu realizacji usług

Załącznik nr 8 do Zarządzenia Nr 14/2026 – wersja do wywieszenia oraz wersja do doręczenia

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 2 i 3 ustawy o pomocy społecznej

§ 5 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia nakazuje pozyskiwanie opinii o prawidłowości realizacji usług także od członków rodziny odbiorcy, a § 5 ust. 1 pkt 4 – bieżącą analizę liczby skarg i zgłoszeń, w tym anonimowych. Wykonanie tych obowiązków, a także obowiązku monitorowania z art. 50b ust. 2 i 3 ustawy, wymaga wskazania odbiorcy usług i jego rodzinie możliwości – również anonimowego – zgłoszenia uwag do sposobu realizacji usług. Kanał zgłoszeń ma charakter stały: informacja musi być dostępna przez cały okres świadczenia usług, a nie wyłącznie w chwili ich rozpoczęcia.

Część A. Wersja do wywieszenia i pozostawienia w miejscu zamieszkania

MOGĄ PAŃSTWO ZGŁOSIĆ UWAGI

do sposobu realizacji usług opiekuńczych

Jeżeli usługi opiekuńcze nie są wykonywane tak, jak powinny – jeżeli opiekun nie przychodzi, nie wykonuje przyznanych czynności, spieszy się, zachowuje się niewłaściwie albo mają Państwo jakiegokolwiek zastrzeżenia – prosimy o zgłoszenie tego. Zgłoszenie nie powoduje utraty ani ograniczenia przyznanej pomocy.

Uwagi może zgłosić osoba korzystająca z usług, a także członek jej rodziny.

Osobiście	w siedzibie MGOPS Złocieniec, ul. Plac 650-lecia 1, 78-520 Złocieniec, pokój nr 206, w godzinach 7.00-15.00
Telefonicznie	pod numerem: 0 94 26 712 48, w godzinach 7.00-15.00
Pisemnie	na adres: MGOPS Złocieniec, ul. Plac 650-lecia 1, 78-520 Złocieniec
Pocztą elektroniczną	na adres: ekretariat@mgops.zlocieniec.pl
ANONIMOWO	przez wrzucenie wypełnionego formularza do skrzynki oznaczonej „UWAGI DO USŁUG OPIEKUŃCZYCH”, znajdującej się w holu MGOPS Złocieniec (II piętro) formularze dostępne są obok skrzynki, w siedzibie jednostki oraz u pracownika socjalnego
ANONIMOWO – elektronicznie	przez formularz dostępny na stronie: BIP MGOPS Złocieniec, w zakładce „usługi opiekuńcze” – formularz nie wymaga podania imienia, nazwiska ani adresu

Zgłoszenie anonimowe jest rozpatrywane tak samo jak zgłoszenie podpisane. Brak danych osoby zgłaszającej nie jest powodem pozostawienia sprawy bez rozpoznania.

Zgłoszenie wskazujące na zagrożenie zdrowia lub życia rozpatrujemy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych.

Jeżeli podadzą Państwo dane kontaktowe – udzielimy odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.

Niezależnie od powyższego przysługuje Państwu prawo złożenia skargi lub wniosku w trybie działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocińcu

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 3 i 4 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)

Część B. Wersja do doręczenia odbiorcy usług wraz z potwierdzeniem

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
ul. Plac 650-lecia 1
78-520 Złocieniec

Znak sprawy:

....., dnia r.

Pani/Pan

.....
.....

Informacja o możliwości zgłaszania uwag do sposobu realizacji usług opiekuńczych

W związku z rozpoczęciem świadczenia na Pani/Pana rzecz usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, przyznanych decyzją nr z dnia, informuję o przysługującej Pani/Panu oraz Pani/Pana rodzinie możliwości zgłaszania uwag do sposobu realizacji tych usług.

Uwagi mogą Państwo zgłaszać w każdym czasie, w następujący sposób:

- 1) osobiście w siedzibie jednostki – ul. Plac 650-lecia 1, 78-520 Złocieniec, pokój nr 206, w godzinach 07:00 :15.00;
- 2) telefonicznie – nr 0 94 36 712 48, w godzinach 07:00 :15.00;
- 3) pisemnie – na adres jednostki ul. Plac 650-lecia 1, 78-520 Złocieniec ;
- 4) pocztą elektroniczną – na adres: sekretariat@mgops.zlocieniec.pl;
- 5) anonimowo – przez wrzucenie formularza do skrzynki oznaczonej „UWAGI DO USŁUG OPIEKUŃCZYCH” znajdującej się w holu MGOPS Złocieniec (II piętro), albo przez formularz elektroniczny dostępny pod adresem www.mgops.zlocieniec.pl, niewymagający podania danych identyfikujących.

Zgłoszenie uwag, w tym anonimowe, nie wpływa na zakres, wymiar ani kontynuowanie przyznanych usług. Zgłoszenia anonimowe rozpatrywane są na zasadach ogólnych. Zgłoszenie wskazujące na zagrożenie zdrowia lub życia rozpatrywane jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych. Jeżeli zgłoszenie zawiera dane kontaktowe, odpowiedzi udziela się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca.

Informuję również, że nie rzadziej niż raz na pół roku przeprowadzana będzie u Pani/Pana ankieta oceniająca prawidłowość realizacji usług, a sposób realizacji usług podlega kontroli wewnętrznej prowadzonej nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy. Udział w ankiecie jest dobrowolny.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych została przekazana odrębnie (klauzula informacyjna – załącznik nr 16 do zarządzenia).

Załączniki:

- 1) formularz zgłoszenia uwag – wersja imienna;
- 2) formularz zgłoszenia uwag – wersja anonimowa;
- 3) informacja do wywieszenia (część A).

.....

[Kierownik OPS / Dyrektor CUS]

POTWIERDZENIE ODBIORU

Potwierdzam otrzymanie informacji o możliwości zgłaszania uwag do sposobu realizacji usług opiekuńczych wraz z formularzami zgłoszenia uwag.

.....
data i podpis odbiorcy usług
(lub adnotacja pracownika o przyczynie braku podpisu)

.....
data i podpis pracownika doręczającego

DOKUMENT NR 10

Formularz zgłoszenia uwag (wersja imienna i anonimowa) oraz rejestr uwag i sposobu ich rozpatrzenia

Załącznik nr 9 do Zarządzenia Nr 14/2026

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 2, 3 i 5 ustawy o pomocy społecznej

Część A. Formularz zgłoszenia uwag – wersja imienna

Formularz służy zgłoszeniu uwag do sposobu realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania. Wypełnienie formularza jest dobrowolne. Zgłoszenie nie wpływa na zakres ani kontynuowanie przyznanych usług.

Imię i nazwisko osoby zgłaszającej	
Zgłaszający jest	☐ odbiorcą usług ☐ członkiem rodziny odbiorcy ☐ opiekunem faktycznym ☐ inną osobą:
Dane kontaktowe (telefon, adres, e-mail) – podanie jest dobrowolne i służy udzieleniu odpowiedzi	
Odbiorca usług, którego dotyczy zgłoszenie (imię i nazwisko / adres)	
Data lub okres zdarzenia	
Czy zgłoszenie dotyczy zagrożenia zdrowia lub życia?	☐ nie ☐ tak
Oczekiwany sposób załatwienia sprawy	
Czy życzą sobie Państwo odpowiedzi?	☐ tak – pisemnie ☐ tak – telefonicznie ☐ nie

Opis uwag (co się wydarzyło, czego dotyczą zastrzeżenia):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
data i podpis osoby zgłaszającej

.....
data, podpis i stanowisko przyjmującego zgłoszenie

Wypełnia jednostka: data wpływu | numer w rejestrze uwag | sprawa przekazana:

Część B. Formularz zgłoszenia uwag – wersja anonimowa

Formularz jest anonimowy. Nie należy podawać imienia, nazwiska ani adresu osoby zgłaszającej. Prosimy jednak o możliwie dokładny opis sytuacji – umożliwi to podjęcie działań. Zgłoszenie anonimowe rozpatrywane jest tak samo jak zgłoszenie podpisane.

Formularz można wrzucić do skrzynki oznaczonej „UWAGI DO USŁUG OPIEKUŃCZYCH”, znajdującej się w holu MGOPS Złocień (II piętro), albo przestać przez formularz elektroniczny dostępny pod adresem: www.mgops.zlocieniec.pl

Czego dotyczy zgłoszenie	☐ niewykonywanie przyznanych czynności ☐ nieprzychodzenie opiekuna / spóźnienia ☐ zbyt krótki czas usługi ☐ opieka higieniczna ☐ podawanie leków ☐ zachowanie opiekuna, naruszenie godności ☐ sprawy finansowe / zakupy ☐ brak zastępstwa ☐ inne
Rejon / miejscowość / ulica (bez numeru mieszkania, jeżeli zgłaszający sobie tego życzy)	
Okres, którego dotyczy zgłoszenie	
Czy zgłoszenie dotyczy zagrożenia zdrowia lub życia?	☐ nie ☐ tak
Czy sytuacja się powtarza?	☐ jednorazowo ☐ powtarza się ☐ trwa stale

Opis sytuacji:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Prosimy nie podpisywać formularza. Jeżeli chcą Państwo otrzymać odpowiedź, mogą Państwo podać wyłącznie adres e-mail lub numer telefonu – ich podanie jest dobrowolne i powoduje, że zgłoszenie przestaje być anonimowe:

Wypełnia jednostka: data wyjęcia ze skrzynki / wpływu | numer w rejestrze uwag | osoba odbierająca

Część C. Rejestr uwag i sposobu ich rozpatrzenia

Rok: | Jednostka: Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocieńcu | Prowadzi: Koordynator | Wpisu dokonuje się w dniu wpływu zgłoszenia.

Lp.	Data wpływu	Forma zgłoszenia	Zgłaszający (imienne / anonimowe)	Treść uwag – opis	Odbiorca usług / wykonawca, którego dotyczy	Podjęte czynności (kontrola doraźna, wyjaśnienia, wystąpienie)	Sposób rozpatrzenia (zasadne / częściowo / niezasadne)	Data odpowiedzi
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								

Podsumowanie okresowe: liczba zgłoszeń ogółem | w tym anonimowych | uznanych za zasadne | dotyczących zagrożenia zdrowia lub życia | liczba kontroli doraźnych wszczętych na podstawie zgłoszeń | liczba wystąpień do wykonawcy

Zasady anonimizacji: w rejestrze uwag oraz w analizie okresowej nie zamieszcza się danych umożliwiających identyfikację osoby zgłaszającej, jeżeli zgłoszenie było anonimowe. Dane odbiorcy usług oznacza się inicjałami i numerem sprawy. Treść zgłoszenia przytacza się w zakresie niezbędnym do wykazania podjętych działań. Szczegółowe zasady określa załącznik nr 16 do zarządzenia.

.....
Koordynator (data, podpis)

.....
Zatwierdzam – [Kierownik OPS / Dyrektor CUS]

DOKUMENT NR 11

Okresowa (roczna) analiza wyników kontroli wewnętrznych i ankiet wraz z wnioskami

Załącznik nr 10 do Zarządzenia Nr 14/2026

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 2–5 ustawy o pomocy społecznej

Metryka analizy

Jednostka	Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocieńcu
Okres objęty analizą	od do
Sporządził (Koordynator)	
Data sporządzenia	
Zatwierdził	Kierownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Złocieńcu
Data zatwierdzenia	
Numer w rejestrze analiz	

I. Podstawa prawna i przedmiot analizy

Analizę sporządzono na podstawie § 5 ust. 1 pkt 4 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), zgodnie z którym monitorowanie obejmuje bieżącą analizę informacji potwierdzających sposób i zakres realizowanych usług, w tym liczbę niezrealizowanych godzin usług, zmiany osób wykonujących usługi oraz liczbę skarg i zgłoszeń, w tym anonimowych. Roczna okresowość sporządzania analizy zbiorczej jest rozwiązaniem przyjętym w Jednostce; jej wyniki stanowią podstawę działań korygujących i usprawniających, do których podjęcia zobowiązuje art. 50b ust. 5 ustawy. Analiza służy również wykonaniu obowiązku oceny, o którym mowa w art. 50b ust. 2 i 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.), obejmującej w szczególności ocenę bezpieczeństwa, skuteczności i celowości usług.

II. Dane ogólne o realizacji usług w okresie objętym analizą

Wskaźnik	Wartość
Liczba odbiorców usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania (stan na koniec okresu)	
Liczba odbiorców objętych usługami w całym okresie (łącznie)	
Liczba odbiorców usług sąsiedzkich	
Liczba zrealizowanych godzin usług	
Liczba osób wykonujących usługi opiekuńcze	
Liczba podmiotów zewnętrznych realizujących usługi	
Liczba decyzji zmieniających zakres lub wymiar usług wydanych w następstwie monitoringu	

III. Realizacja obowiązku kontroli wewnętrznych (§ 5 ust. 1 pkt 1)

Wskaźnik	Wartość
Liczba kontroli zaplanowanych w harmonogramie	
Liczba kontroli przeprowadzonych – planowych	
Liczba kontroli przeprowadzonych – doraźnych	
Liczba kontroli sprawdzających	
Liczba odbiorców usług, u których nie przeprowadzono kontroli w wymaganym terminie	
Przyczyny nieprzeprowadzenia kontroli w terminie	
Odsetek wykonania harmonogramu kontroli	

IV. Realizacja obowiązku ankietowego (§ 5 ust. 1 pkt 2)

Wskaźnik	Wartość
Liczba odbiorców usług podlegających ankietyzacji	
Liczba przeprowadzonych ankiet – wersja podstawowa	
Liczba przeprowadzonych ankiet – wersja uproszczona	
Liczba ankiet dla rodziny / opiekuna faktycznego	
Liczba odmów udziału w ankiecie	
Liczba odbiorców, u których nie przeprowadzono ankiety w wymaganym terminie	
Odsetek odbiorców objętych ankietą w każdym półroczu	

Wskaźnik „odsetek odbiorców objętych ankietą” niższy niż 100% wymaga wskazania przyczyn przy każdym odbiorcy oraz ujęcia działania naprawczego w planie działań korygujących. Obowiązek z § 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia dotyczy każdej osoby, na rzecz której świadczone są usługi.

V. Wyniki kontroli według obszarów standardu (§ 2 rozporządzenia)

Obszar standardu	Liczba kontroli, w których stwierdzono nieprawidłowość	Udział %	Najczęstsze nieprawidłowości
Zaspokajanie codziennych potrzeb życiowych – czynności samoobsługowe (pkt 1 lit. a)			
Prowadzenie gospodarstwa domowego (pkt 1 lit. b)			
Inne czynności samoobsługowe (pkt 1 lit. c)			
Opieka higieniczna (pkt 2)			
Zalecona przez lekarza pielęgnacja (pkt 3)			
Kontakty z otoczeniem (pkt 4)			
Sposób świadczenia usług – ciągłość, zastępstwa, pory (§ 3)			
Zasady świadczenia – godność, intymność, samostanowienie, potwierdzanie czynności (§ 4)			

VI. Wyniki ankiet według kryteriów ustawowych (art. 50b ust. 4)

Kryterium	Ocena pozytywna	Pozytywna z uwagami	Negatywna	Brak danych
Bezpieczeństwo				
Skuteczność				
Celowość				
Godność i intymność (§ 4 pkt 2)				

Najczęściej wskazywane przez odbiorców usług problemy:

Najczęściej wskazywane mocne strony usług:

VII. Uwagi zgłoszone przez odbiorców usług i ich rodziny (§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4)

Kategoria zgłoszenia	Liczba	W tym anonimowych	Uznane za zasadne
Niewykonywanie przyznanych czynności			
Nieterminowość, spóźnienia, skracanie czasu usługi			
Opieka higieniczna			
Pielęgnacja i leki			
Zachowanie osoby wykonującej usługi, naruszenie godności			
Sprawy finansowe i zakupy			
Brak zastępstwa / przerwy w usługach			
Inne			
RAZEM			

VIII. Zdarzenia niepożądane

Rodzaj zdarzenia	Liczba	Podjęte działania
Odleżyny / odparzenia		
Upadki		
Niepodanie lub błędne podanie leków		
Przerwy w świadczeniu usług bez zastępstwa		
Zaniedbanie higieniczne		
Zdarzenia z udziałem środków finansowych odbiorcy		
Inne		

IX. Ocena skuteczności działań korygujących z poprzedniego okresu

Działanie z poprzedniego planu	Sposób weryfikacji	Skuteczne (tak/nie/częściowo)	Wniosek

X. Ocena zbiorcza świadczenia usług

Kryterium	Uzasadnienie oceny	Ocena
Bezpieczeństwo		
Skuteczność		
Celowość		
Zgodność ze standardem (§ 2–§ 4 rozporządzenia)		
Kompletność monitoringu (§ 5 rozporządzenia)		

XI. Wnioski i rekomendacje

1. Wnioski dotyczące jakości usług:

.....

.....

.....

2. Wnioski dotyczące organizacji monitoringu (harmonogram, dokumentacja, kadry):

.....

.....

.....

3. Wnioski dotyczące współpracy z podmiotem zewnętrznym:

.....

.....

4. Rekomendacje do planu działań korygujących i usprawniających (zał. nr 11):

.....

.....

.....

5. Wnioski dotyczące zmiany Procedury:

.....

.....

.....
Sporządził – Koordynator
(data, podpis)

.....
Zatwierdzam – Kierownik Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy
Społecznej w Złocieńcu

Analizę przekazano do wiadomości: Burmistrzowi Miasta – pismem z dnia

DOKUMENT NR 12

Plan działań korygujących i usprawniających oraz rejestr ich realizacji i skuteczności

Załącznik nr 11 do Zarządzenia Nr 14/2026

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 5 ustawy o pomocy społecznej

Zasady sporządzania i realizacji planu

- Plan sporządza Koordynator na podstawie okresowej analizy (zał. nr 10) w terminie 14 dni od jej zatwierdzenia, a także doraźnie – na podstawie ustaleń kontroli lub zgłoszonych uwag.
- Każde działanie musi mieć wskazaną przyczynę (nieprawidłowość i naruszony przepis), osobę odpowiedzialną, termin oraz sposób weryfikacji skuteczności.
- Działania dotyczące podmiotu zewnętrznego realizuje się w trybie art. 50b ust. 5 ustawy – przez wystąpienie o usunięcie nieprawidłowości (zał. nr 12) i środki przewidziane w umowie.
- Nieprawidłowość zagrażająca zdrowiu lub życiu odbiorcy usług wymaga działania niezwłocznego, niezależnie od cyklu analizy; termin realizacji nie może przekroczyć 3 dni roboczych.
- Skuteczność działania weryfikuje się kontrolą sprawdzającą, analizą kart czynności, ankietą lub oświadczeniem odbiorcy usług – zawsze w sposób udokumentowany.
- Działanie uznane za nieskuteczne przenosi się do kolejnego planu wraz ze wskazaniem środka o wyższym stopniu dolegliwości.

Część A. Plan działań korygujących i usprawniających

Okres: od do | Podstawa: analiza okresowa z dnia / protokół kontroli nr

Lp.	Stwierdzona nieprawidłowość / obszar wymagający usprawnienia	Naruszony przepis / źródło ustalenia	Działanie korygujące lub usprawniające	Osoba odpowiedzialna	Termin realizacji	Sposób weryfikacji skuteczności	Uwagi
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

.....
Sporządził – Koordynator

.....
Zatwierdzam – Kierownik MGOPS Złoceniec

Część B. Rejestr realizacji i oceny skuteczności działań

Lp.	Działanie (odesłanie do części A)	Data realizacji	Dokument potwierdzający wykonanie	Data weryfikacji	Sposób weryfikacji (kontrola sprawdzająca / ankieta / karty czynności)	Wynik: skuteczne / częściowo / nieskuteczne	Działanie następcze
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

Podsumowanie: liczba działań zaplanowanych | zrealizowanych w terminie | zrealizowanych po terminie | ocenionych jako skuteczne | przeniesionych do kolejnego planu

.....
Koordynator (data, podpis)

.....
Zatwierdzam – Kierownik MGOPS Złoceniec

Część C. Katalog typowych nieprawidłowości i przypisanych działań

Nieprawidłowość	Naruszony przepis	Działanie korygujące	Sposób weryfikacji
Niewykonywanie części czynności objętych decyzją	art. 50 ust. 5 u.p.s.; § 2 rozp.	Zalecenie pokontrolne; wystąpienie do wykonawcy; instruktaż osoby wykonującej usługi; ewentualna zmiana osoby	Kontrola sprawdzająca; analiza kart czynności za 2 kolejne miesiące
Brak zastępstwa w razie nieobecności opiekuna	§ 3 ust. 1 rozp.	Wprowadzenie wykazu osób zastępujących spełniających art. 50 ust. 4a; obowiązek zgłaszania nieobecności w ciągu 2 godzin	Ewidencja zastępstw; kontrola sprawdzająca
Osoba wykonująca usługi bez szkolenia z pierwszej pomocy	art. 50 ust. 4a pkt 5 u.p.s.	Odsunięcie od wykonywania usług do czasu ukończenia szkolenia; skierowanie na szkolenie; przy usługach sąsiedzkich – zorganizowanie szkolenia przez organizatora	Kopia zaświadczenia w ewidencji (zał. nr 14)
Brak oświadczenia o zdolności psychofizycznej	art. 50 ust. 4a pkt 4, ust. 4b pkt 2 u.p.s.	Wezwanie do złożenia oświadczenia w terminie 7 dni; wstrzymanie powierzania usług	Oświadczenie w ewidencji
Usługi wykonywane przez członka rodziny lub oddzielnie zamieszkującego małżonka, wstępnego albo zstępnego odbiorcy	art. 50 ust. 4a pkt 2 i 3 u.p.s.	Niezwłoczna zmiana osoby wykonującej usługi; weryfikacja pozostałych przypadków	Ewidencja; oświadczenia; kontrola sprawdzająca
Świadczenie usług w dniu świątecznym bez uzasadnionego przypadku lub poza godz. 6:00–21:00	§ 3 ust. 2 i 3 rozp.	Korekta grafików; udokumentowanie uzasadnionych przypadków	Grafiki, karty czynności
Odleżyny lub odparzenia u odbiorcy usług	§ 2 pkt 2 rozp. – opieka higieniczna	Niezwłoczne powiadomienie lekarza/rodziny; kontrola doraźna; instruktaż; zwiększenie częstotliwości czynności higienicznych; rozważenie zmiany decyzji	Kontrola sprawdzająca w terminie 14 dni; dokumentacja medyczna
Karta potwierdzania czynności nieprowadzona lub prowadzona niezetelnie	§ 4 pkt 4 rozp.	Instruktaż; comiesięczna weryfikacja; przy wykonawcy – kara umowna	Analiza kart za 3 kolejne miesiące
Naruszenie godności lub intymności odbiorcy usług	§ 4 pkt 1 i 2 rozp.	Kontrola doraźna; zmiana osoby wykonującej usługi; szkolenie; w razie potrzeby zawiadomienie organów ścigania	Ankieta u odbiorcy; kontrola sprawdzająca
Zakres usług nieodpowiadający aktualnym potrzebom	art. 50b ust. 4 u.p.s. (celowość)	Aktualizacja wywiadu środowiskowego; wniosek o zmianę decyzji	Nowa decyzja; ankieta w kolejnym cyklu
Nieprzeprowadzenie ankiety u odbiorcy w wymaganym terminie	§ 5 ust. 1 pkt 2 rozp.	Niezwłoczne przeprowadzenie ankiety; korekta harmonogramu; wskazanie osoby odpowiedzialnej	Rejestr ankiet

DOKUMENT NR 13

Wystąpienie do podmiotu świadczącego usługi o usunięcie nieprawidłowości

Załącznik nr 12 do Zarządzenia Nr 14/2026 – wraz z terminem i trybem weryfikacji

Podstawa prawna: art. 50b ust. 5 ustawy o pomocy społecznej; § 5 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Art. 50b ust. 5 ustawy o pomocy społecznej stanowi, że w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podczas świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania gmina podejmuje w stosunku do podmiotu świadczącego te usługi działania mające na celu wyeliminowanie nieprawidłowości. Wystąpienie jest podstawową formą realizacji tego obowiązku i warunkiem skutecznego zastosowania środków umownych (kary umowne, obniżenie wynagrodzenia, wypowiedzenie umowy).

Wariant I – wystąpienie standardowe

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocieńcu

Znak sprawy:

....., dnia r.

.....
(nazwa i adres podmiotu świadczącego usługi)

Wystąpienie o usunięcie nieprawidłowości stwierdzonych podczas świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Na podstawie art. 50b ust. 5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.), w związku z § 2–§ 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 § umowy nr z dnia, w następstwie kontroli wewnętrznej przeprowadzonej w dniu/dniach, udokumentowanej protokołem nr z dnia, wzywam do usunięcia niżej wskazanych nieprawidłowości.

I. Stwierdzone nieprawidłowości

Lp.	Opis nieprawidłowości (ustalenia faktyczne)	Naruszony przepis / postanowienie umowy	Skutek dla odbiorcy usług
1			
2			
3			

II. Żądany sposób i termin usunięcia nieprawidłowości

Lp.	Wymagane działanie	Termin	Wymagany dowód wykonania
1			
2			
3			

III. Tryb weryfikacji

- 1) w terminie 7 dni od dnia doręczenia niniejszego wystąpienia należy przekazać pisemną informację o sposobie usunięcia nieprawidłowości wraz z dowodami wykonania;
- 2) usunięcie nieprawidłowości podlega weryfikacji w drodze kontroli sprawdzającej, która zostanie przeprowadzona w terminie 14 dni – w miejscu zamieszkania odbiorcy usług oraz na podstawie dokumentacji;
- 3) jednostka zastrzega prawo przeprowadzenia kontroli niezapowiedzianej oraz przeprowadzenia ankiety u odbiorcy usług, którego dotyczą nieprawidłowości;
- 4) do czasu usunięcia nieprawidłowości wskazanych w poz. wstrzymuje się powierzanie nowych odbiorców usług / wymaga się zmiany osoby wykonującej usługi u odbiorcy *.

IV. Pouczenie

Nieusunięcie nieprawidłowości w wyznaczonym terminie albo ich powtórzenie stanowi podstawę do zastosowania środków przewidzianych w umowie, w szczególności naliczenia kar umownych określonych w § umowy, obniżenia wynagrodzenia za nienależycie wykonaną część przedmiotu umowy, a w razie nieprawidłowości istotnych lub powtarzających się – do odstąpienia od umowy albo jej wypowiedzenia. Jednostka podejmuje te działania w wykonaniu obowiązku wynikającego z art. 50b ust. 5 ustawy o pomocy społecznej; odpowiedzialność za jakość usług pozostaje po stronie gminy niezależnie od powierzenia ich realizacji podmiotowi zewnętrznemu.

Pouczenie o prawie do zajęcia stanowiska: przysługuje Państwu prawo złożenia pisemnych wyjaśnień lub zastrzeżeń do ustaleń wskazanych w części I, w terminie 7 dni od dnia doręczenia niniejszego wystąpienia. Złożenie zastrzeżeń nie wstrzymuje biegu terminów wskazanych w części II, jeżeli nieprawidłowość dotyczy bezpieczeństwa odbiorcy usług.

Załączniki:

- 1) protokół kontroli wewnętrznej nr z dnia
- 2)

** niepotrzebne skreślić*

.....
Kierownik MGOPS Złocieniec

Otrzymują: 1) adresat; 2) a/a.

Wariant II – wystąpienie pilne (zagrożenie zdrowia lub życia odbiorcy usług)

Znak sprawy:, dnia r.

.....

(nazwa i adres podmiotu świadczącego usługi)

PILNE – wezwanie do niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości zagrażających bezpieczeństwu odbiorcy usług

Na podstawie art. 50b ust. 5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.) wzywam do NIEZWŁOCZNEGO, nie później niż w terminie 24 godzin od doręczenia niniejszego wezwania, usunięcia nieprawidłowości stwierdzonych w dniu u odbiorcy usług, polegających na:

Nieprawidłowości te stwarzają zagrożenie dla zdrowia lub życia odbiorcy usług i naruszają § 2 pkt oraz § 4 pkt 1 i 2 rozporządzenia, a także art. 50b ust. 1 i 4 ustawy o pomocy społecznej.

Zobowiązuję do:

- 1) natychmiastowego zapewnienia wykonania czynności niezbędnych u odbiorcy usług;
- 2) odsunięcia od świadczenia usług u tego odbiorcy osoby do czasu wyjaśnienia sprawy;
- 3) przekazania pisemnych wyjaśnień w terminie 3 dni roboczych;
- 4) umożliwienia przeprowadzenia kontroli niezapowiedzianej w dniu

Jednocześnie informuję, że jednostka podjęła następujące czynności zabezpieczające: ☐ powiadomienie rodziny
☐ powiadomienie lekarza / wezwanie pomocy medycznej ☐ zapewnienie usług przez inną osobę ☐
zawiadomienie organów ścigania ☐ Inne:

Niewykonanie wezwania stanowi podstawę do natychmiastowego wypowiedzenia umowy z przyczyn leżących po stronie wykonawcy oraz naliczenia kar umownych.

.....

Kierownik MGOPS Złocieniec

Wariant III – zawiadomienie o wyniku weryfikacji

Znak sprawy:, dnia r.

Zawiadomienie o wyniku weryfikacji usunięcia nieprawidłowości

W nawiązaniu do wystąpienia z dnia znak, po przeprowadzeniu w dniu kontroli sprawdzającej (protokół nr), informuję, że:

- ☐ nieprawidłowości zostały usunięte w całości – sprawę uznaje się za zakończoną;
- ☐ nieprawidłowości zostały usunięte częściowo – w zakresie wyznaczam ostateczny termin do dnia
- ☐ nieprawidłowości nie zostały usunięte – jednostka nalicza karę umowną w wysokości zł na podstawie § umowy / obniża wynagrodzenie o / wypowiada umowę z zachowaniem terminu *

Wynik weryfikacji odnotowano w rejestrze realizacji działań korygujących (załącznik nr 11, część B), pozycja

.....
Kierownik MGOPS Złocieniec

DOKUMENT NR 14

Karta potwierdzania wykonanych czynności podlegających weryfikacji odbiorcy usług

Załącznik nr 13 do Zarządzenia Nr 14/2026 – wersja miesięczna i dzienna wraz z zasadami wypełniania

Podstawa prawna: § 4 pkt 4 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania; art. 50b ust. 3 ustawy o pomocy społecznej

§ 4 pkt 4 rozporządzenia wymaga, aby usługi były świadczone w sposób zapewniający potwierdzanie wykonanych czynności, podlegających weryfikacji odbiorcy, w sposób ustalony przez ośrodek pomocy społecznej lub centrum usług społecznych. Karta jest dokumentem wykonującym ten obowiązek i jednocześnie podstawowym materiałem dowodowym kontroli wewnętrznej oraz rozliczenia usług z wykonawcą.

Zasady wypełniania karty

1. Zasady ogólne

- Kartę prowadzi się odrębnie dla każdego odbiorcy usług i dla każdego miesiąca kalendarzowego.
- Kartę wypełnia osoba wykonująca usługi bezpośrednio po zakończeniu wizyty – nie jest dopuszczalne uzupełnianie karty za kilka dni wstecz.
- Wpisy dokonywane są długopisem, czytelnie; błędny wpis skreśla się jedną linią, obok umieszcza poprawny wpis, datę i parafę. Nie stosuje się korektora.
- Kartę przechowuje się w miejscu zamieszkania odbiorcy usług, w miejscu z nim uzgodnionym, tak aby miał on i jego rodzina stały wgląd.
- Po zakończeniu miesiąca kartę przekazuje się Koordynatorowi w terminie do 5. dnia miesiąca następnego. Kopię lub skan pozostawia się u odbiorcy usług, jeżeli sobie tego życzy.

2. Zasady wypełniania poszczególnych rubryk

Rubryka	Sposób wypełnienia
Godzina rozpoczęcia i zakończenia	Wpisuje się faktyczne godziny; suma godzin w miesiącu musi odpowiadać wymiarowi wynikającemu z decyzji, a różnice wymagają wyjaśnienia w rubryce „Uwagi”.
Obszary czynności	Znakiem „X” oznacza się obszary, w których wykonano czynności. Szczegółowy opis czynności nietypowych wpisuje się w rubryce „Uwagi”.
Podpis osoby wykonującej usługi	Podpis czytelny lub parafa zgodna ze wzorem złożonym w ewidencji (zał. nr 14).
Potwierdzenie odbiorcy usług	Podpis odbiorcy usług. Jeżeli odbiorca nie może złożyć podpisu ze względu na stan zdrowia – potwierdzenia może dokonać członek rodziny albo opiekun faktyczny. W braku takiej możliwości wpisuje się „B/P” (brak możliwości potwierdzenia) wraz z przyczyną.
Uwagi	Wpisuje się m.in.: nieobecność odbiorcy, odmowę wykonania czynności przez odbiorcę, zdarzenia niepożądane, wykonywanie usługi przez dwie osoby (§ 3 ust. 4 rozp.), świadczenie usługi w dniu świątecznym (§ 3 ust. 3 rozp.), zastępstwo.

3. Sytuacje szczególne

- Nieobecność odbiorcy usług (hospitalizacja, wyjazd) – wpisuje się „NB” wraz z przyczyną; wizyty nie rozlicza się.

- Odmowa przyjęcia usługi przez odbiorcę – wpisuje się „ODM”; okoliczność zgłasza się przełożonemu tego samego dnia.
- Zastępstwo – w rubryce podpisu wpisuje się imię i nazwisko osoby zastępującej; zastępstwo odnotowuje się w ewidencji (zał. nr 14).
- Usługa wykonywana przez dwie osoby w tym samym czasie – dopuszczalna wyłącznie przy zmianie pozycji ciała i kąpieli (§ 3 ust. 4 rozp.); w rubryce „Uwagi” wpisuje się „2 OS.” oraz uzasadniony przypadek.
- Zdarzenie niepożądane (upadek, odleżyna, pogorszenie stanu zdrowia, niepodanie leków) – wpis w rubryce „Uwagi” oraz niezwłoczne powiadomienie przełożonego; zdarzenie podlega odnotowaniu w analizie okresowej.

Brak karty albo karta prowadzona nierzetelnie oznacza brak materiału dowodowego wykonania usługi. W toku kontroli wojewody oraz w sporze z wykonawcą czynność nieudokumentowana jest traktowana jak czynność niewykonana.

Część A. Karta miesięczna

Odbiorca usług: | Nr sprawy: | Adres:

Miesiąc / rok: | Podmiot świadczący usługi: | Osoba wykonująca usługi:

Wymiar usług z decyzji nr z dnia: godz./tydz. | Zakres usług z decyzji:

Dzień	Godz. od	Godz. do	Liczba godz.	Codzienne potrzeby – samoobsługa (§ 2 pkt 1 lit. a)	Gospodarstwo domowe (pkt 1 lit. b)	Inne czynności samoobsługowe (pkt 1 lit. c)	Opieka higieniczna (pkt 2)	Pielęgnacja zalecona przez lekarza (pkt 3)	Kontakty z otoczeniem (pkt 4)	Podpis osoby wykonującej usługi	Potwierdzenie odbiorcy usług	Uwagi
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												

Dzień	Godz. od	Godz. do	Liczba godz.	Codzienne potrzeby – samoobsługa (§ 2 pkt 1 lit. a)	Gospodarstwo domowe (pkt 1 lit. b)	Inne czynności samoobsługowe (pkt 1 lit. c)	Opieka higieniczna (pkt 2)	Pielęgnacja zalecona przez lekarza (pkt 3)	Kontakty z otoczeniem (pkt 4)	Podpis osoby wykonującej usługi	Potwierdzenie odbiorcy usług	Uwagi
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
RAZEM												

Objaśnienia: X – czynności wykonane w danym obszarze; NB – nieobecność odbiorcy; ODM – odmowa przyjęcia usługi; B/P – brak możliwości potwierdzenia przez odbiorcę; 2 OS. – usługa wykonywana przez dwie osoby (§ 3 ust. 4 rozp.); ŚW – dzień świąteczny (§ 3 ust. 3 rozp.); Z – zastępstwo.

.....
Osoba wykonująca usługi
(data, podpis)

.....
Odbiorca usług / opiekun faktyczny
(data, podpis)

.....
Przyjęcie i weryfikacja – Koordynator
(data, podpis)

Część B. Karta dzienna (wersja rozszerzona – dla odbiorców o złożonych potrzebach)

Odbiorca usług: | Nr sprawy: | Data: | Godz. od do

Czynność (zgodnie z § 2 rozporządzenia)	Wyk.	Odm.	N/d	Uwagi
Zaspokajanie codziennych potrzeb życiowych – samoobsługa (pkt 1 lit. a)				
Ubieranie się, zmiana odzieży i bielizny osobistej	☐	☐	☐	
Przygotowanie prostych posiłków, w tym jednego gorącego, z uwzględnieniem zalecanej diety	☐	☐	☐	
Pomoc w spożywaniu posiłku lub karmienie i pojenie	☐	☐	☐	
Słanie łóżka i zmiana pościeli	☐	☐	☐	
Prowadzenie gospodarstwa domowego (pkt 1 lit. b)				
Porządkowanie w niezbędnym zakresie, czyszczenie urządzeń, śmieci, woda, opał, palenie w piecu	☐	☐	☐	
Zakupy / towarzyszenie przy zakupach i korzystaniu z usług; dostarczanie pomocy rzeczowej	☐	☐	☐	
Utrzymanie w czystości i sprawności sprzętu (wózek, balkonik, podnośnik, kule)	☐	☐	☐	
Pranie odzieży i pościeli, prasowanie, pralnia	☐	☐	☐	
Sprawy związane z procesem leczenia i profilaktyki zdrowotnej	☐	☐	☐	
Sprawy urzędowe, płacenie rachunków	☐	☐	☐	
Inne czynności samoobsługowe (pkt 1 lit. c)				
Zmiana pozycji ciała (przesiadanie, ułożenie w łóżku, usadzenie w wózku)	☐	☐	☐	
Korzystanie ze sprzętu rehabilitacyjnego, przedmiotów ortopedycznych, wyrobów medycznych	☐	☐	☐	
Opieka higieniczna (pkt 2)				
Toaleta poranna / wieczorna (golenie, czesanie, higiena jamy ustnej; u osób leżących – w łóżku)	☐	☐	☐	
Kąpiel	☐	☐	☐	
Pielęgnacja niezmięzionych chorobowo paznokci rąk i nóg	☐	☐	☐	
Pomoc w korzystaniu z toalety i naczyń sanitarnych	☐	☐	☐	
Zmiana pieluchomajtek i wkładów higienicznych; profilaktyka odleżyn i oparzeń	☐	☐	☐	
Pielęgnacja zalecona przez lekarza (pkt 3)				
Przygotowanie i przyjmowanie leków	☐	☐	☐	
Pielęgnacja miejsc zmienionych chorobowo – smarowanie, drobne opatrunki	☐	☐	☐	
Pomiar temperatury, tętna, ciśnienia; oklepywanie	☐	☐	☐	
Kontakty z otoczeniem (pkt 4)				

Czynność (zgodnie z § 2 rozporządzenia)	Wyk.	Odm.	N/d	Uwagi
Przebywanie na świeżym powietrzu / spacer	☐	☐	☐	
Prowadzenie rozmów	☐	☐	☐	
Stymulowanie kontaktu z rodziną i społecznością lokalną	☐	☐	☐	
Czytanie prasy, książek, wymiana w bibliotece	☐	☐	☐	
Towarzyszenie w drodze i podczas pobytu w instytucjach kultury i rekreacji	☐	☐	☐	

Zdarzenia wymagające zgłoszenia: ☐brak ☐upadek ☐zmiany skórne / odleżyna ☐pogorszenie stanu zdrowia ☐niepodanie leków
☐inne: → zgłoszono komu i o której godzinie:

.....
 Osoba wykonująca usługi

.....
 Potwierdzenie odbiorcy usług / opiekuna faktycznego

DOKUMENT NR 15

Ewidencja osób wykonujących usługi opiekuńcze i usługi sąsiedzkie

Załącznik nr 14 do Zarządzenia Nr 14/2026 – oświadczenia, szkolenie z pierwszej pomocy, zastępstwa

Podstawa prawna: art. 50 ust. 4a–4c ustawy o pomocy społecznej; § 3 ust. 1 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Wymagania ustawowe podlegające ewidencjonowaniu

Osoba wykonująca usługi opiekuńcze – art. 50 ust. 4a u.p.s.	Osoba wykonująca usługi sąsiedzkie – art. 50 ust. 4b i 4c u.p.s.
1) jest pełnoletnia; 2) nie jest członkiem rodziny osoby, na rzecz której są świadczone usługi; 3) nie jest oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym tej osoby; 4) złożyła podmiotowi świadczącemu usługi oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia takich usług; 5) ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.	1) spełnia wymagania z art. 50 ust. 4a pkt 1–3 i 5; 2) złożyła organizatorowi usług sąsiedzkich oświadczenie o zdolności psychofizycznej; 3) zamieszkuje w najbliższej okolicy osoby, na rzecz której są świadczone usługi; 4) została zaakceptowana przez tę osobę; 5) została zaakceptowana przez organizatora usług sąsiedzkich. Jeżeli osoba nie ukończyła szkolenia z pierwszej pomocy – organizator usług sąsiedzkich jest obowiązany je zorganizować (art. 50 ust. 4c).

Terminy przejściowe (art. 2 nowelizacji): osoby wykonujące usługi opiekuńcze przed dniem wejścia w życie ustawy, które nie spełniają wymagania złożenia oświadczenia o zdolności psychofizycznej – składają je w terminie miesiąca od dnia wejścia w życie ustawy (przy wejściu w życie 5 sierpnia 2026 r. – do 5 września 2026 r.). Osoby, które nie ukończyły szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy, mogą wykonywać usługi przez okres 3 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy (do 5 listopada 2026 r.).

Uwaga: dokładna data wejścia w życie ustawy wynika z art. 3 nowelizacji (14 dni od dnia ogłoszenia) i powinna zostać zweryfikowana z datą ogłoszenia w Dzienniku Ustaw.

Karta osoby wykonującej usługi

Imię i nazwisko	
Podstawa wykonywania usług	☐ umowa o pracę w jednostce ☐ umowa cywilnoprawna ☐ zatrudnienie u wykonawcy: ☐ usługi sąsiedzkie
Data rozpoczęcia wykonywania usług	
Pełnoletność potwierdzona (art. 50 ust. 4a pkt 1)	☐ tak – na podstawie:
Oświadczenie o niepozostawianiu w relacji rodzinnej z odbiorcami usług (art. 50 ust. 4a pkt 2 i 3)	☐ złożone dnia
Oświadczenie o zdolności psychofizycznej (art. 50 ust. 4a pkt 4 / ust. 4b pkt 2)	☐ złożone dnia ☐ termin przejściowy do 5.09.2026 r.
Szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy (art. 50 ust. 4a pkt 5)	☐ ukończone dnia – podmiot szkolący: ☐ termin przejściowy do 5.11.2026 r. ☐ szkolenie zorganizowane przez organizatora usług sąsiedzkich (art. 50 ust. 4c)
Data ważności / planowanego odświeżenia szkolenia	

Wzór podpisu / parafy (do weryfikacji kart czynności)	
Odbiorcy usług, u których wykonuje usługi (nr spraw)	
Dla usług sąsiedzkich: zamieszkiwanie w najbliższej okolicy (art. 50 ust. 4b pkt 3)	☐ potwierdzone dnia
Dla usług sąsiedzkich: akceptacja odbiorcy usług (art. 50 ust. 4b pkt 4)	☐ uzyskana dnia
Dla usług sąsiedzkich: akceptacja organizatora (art. 50 ust. 4b pkt 5)	☐ udzielona dnia
Zapoznanie z Procedurą monitorowania	☐ dnia
Upoważnienie do przetwarzania danych osobowych	☐ nadane dnia
Data zakończenia wykonywania usług / przyczyna	

Część A. Ewidencja zbiorcza osób wykonujących usługi

Jednostka / wykonawca: | Stan na dzień: | Prowadzi: Koordynator

Lp.	Imię i nazwisko	Rodzaj usług (opiekuńcze / sąsiedzkie)	Pełnoletność (art. 50 ust. 4a pkt 1)	Brak relacji rodzinnej (pkt 2 i 3)	Oświadczenie o zdolności psychofizycznej – data	Szkolenie z pierwszej pomocy – data	Akceptacje przy usługach sąsiedzkich (pkt 4 i 5)	Status: uprawniona / w okresie przejściowym / wstrzymana	Uwagi
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

Część B. Rejestr zastępstw (§ 3 ust. 1 rozporządzenia)

Lp.	Odbiorca usług (inicjały / nr sprawy)	Osoba nieobecna	Osoba zastępująca	Data / okres zastępstwa	Przyczyna nieobecności	Weryfikacja wymagań art. 50 ust. 4a (data, kto)	Uwagi (poinformowanie odbiorcy, ciągłość usług)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

Część C. Rejestr szkoleń z zakresu udzielania pierwszej pomocy

Lp.	Imię i nazwisko	Data szkolenia	Podmiot prowadzący szkolenie	Nr zaświadczenia	Termin odświeżenia	Uwagi (szkolenie zorganizowane przez organizatora usług sąsiedzkich – art. 50 ust. 4c)
1						

Lp.	Imię i nazwisko	Data szkolenia	Podmiot prowadzący szkolenie	Nr zaświadczenia	Termin odświeżenia	Uwagi (szkolenie zorganizowane przez organizatora usług sąsiedzkich – art. 50 ust. 4c)
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Kontrola kompletności ewidencji: data | liczba osób wykonujących usługi | liczba osób bez kompletu dokumentów | podjęte działania

.....
Koordynator (data, podpis)

.....
Zatwierdzam – [Kierownik OPS / Dyrektor CUS]

DOKUMENT NR 16

Wzory oświadczeń o zdolności psychofizycznej oraz pismo wdrażające terminy ustawowe

Załącznik nr 15 do Zarządzenia Nr 14/2026 – usługi opiekuńcze i usługi sąsiedzkie

Podstawa prawna: art. 50 ust. 4a pkt 4 i ust. 4b pkt 2 ustawy o pomocy społecznej; art. 2 ustawy z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej

Oświadczenie o zdolności psychofizycznej składa się podmiotowi świadczącemu usługi opiekuńcze (art. 50 ust. 4a pkt 4), a w przypadku usług sąsiedzkich – organizatorowi usług sąsiedzkich (art. 50 ust. 4b pkt 2). Ustawa nie wymaga zaświadczenia lekarskiego; oświadczenie składa sama osoba wykonująca usługi. Nie zwalnia to z obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy i medycyny pracy, jeżeli osoba jest zatrudniona na podstawie stosunku pracy.

Wzór nr 1. Oświadczenie osoby wykonującej usługi opiekuńcze

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

....., dnia r.

Oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia usług opiekuńczych

Oświadczam, że jestem zdolna/zdolny pod względem psychofizycznym do świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, o których mowa w art. 50 ust. 1a ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, i że nie są mi znane okoliczności dotyczące mojego stanu zdrowia fizycznego lub psychicznego, które uniemożliwiałyby lub istotnie utrudniały prawidłowe i bezpieczne wykonywanie tych usług.

Oświadczam ponadto, że:

- 1) jestem osobą pełnoletnią;
- 2) nie jestem członkiem rodziny osoby, na rzecz której będę świadczyć usługi opiekuńcze;
- 3) nie jestem oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym osoby, na rzecz której będę świadczyć usługi opiekuńcze;
- 4) ukończyłam/ukończyłem szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy w dniu, organizowane przez (kopia dokumentu w załączeniu) *;
- 5) nie ukończyłam/ukończyłem szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy i przyjmuję do wiadomości, że mogę wykonywać usługi opiekuńcze najpóźniej do dnia 5 listopada 2026 r., zgodnie z art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej *.

Zobowiązuję się do niezwłocznego poinformowania podmiotu świadczącego usługi o każdej zmianie okoliczności objętych niniejszym oświadczeniem, w szczególności o utracie zdolności psychofizycznej do świadczenia usług oraz o powstaniu relacji rodzinnej, o której mowa w pkt 2 i 3.

Jestem świadoma/świadomy, że złożenie oświadczenia niezgodnego z prawdą może skutkować rozwiązaniem umowy oraz odpowiedzialnością odszkodowawczą.

* *niepotrzebne skreślić*

Podstawa prawna: art. 50 ust. 4a pkt 1–5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej

.....
czytelny podpis składającego oświadczenie

Przyjęto dnia – podpis przyjmującego:

Wzór nr 2. Oświadczenie osoby wykonującej usługi sąsiedzkie

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

....., dnia r.

Oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia usług sąsiedzkich

Oświadczam, że jestem zdolna/zdolny pod względem psychofizycznym do świadczenia usług sąsiedzkich, o których mowa w art. 50 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

Oświadczam ponadto, że:

- 1) jestem osobą pełnoletnią;
- 2) nie jestem członkiem rodziny osoby, na rzecz której będę świadczyć usługi sąsiedzkie;
- 3) nie jestem oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym tej osoby;
- 4) zamieszkuję w najbliższej okolicy osoby, na rzecz której będą świadczone usługi sąsiedzkie – pod adresem:
.....;
- 5) ukończyłam/ukończyłem szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy w dniu * / nie ukończyłam/ukończyłem takiego szkolenia i przyjmuję do wiadomości, że organizator usług sąsiedzkich jest obowiązany je zorganizować (art. 50 ust. 4c ustawy) *.

Zobowiązuję się do niezwłocznego poinformowania organizatora usług sąsiedzkich o każdej zmianie okoliczności objętych niniejszym oświadczeniem.

* *niepotrzebne skreślić*

Podstawa prawna: art. 50 ust. 4b pkt 1–3 i ust. 4c ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej

.....
czytelny podpis składającego oświadczenie

Przyjęto dnia – podpis przyjmującego:

Wzór nr 3. Akceptacja osoby wykonującej usługi sąsiedzkie

....., dnia r.

Akceptacja osoby wykonującej usługi sąsiedzkie

I. Akceptacja osoby, na rzecz której świadczone są usługi (art. 50 ust. 4b pkt 4 ustawy)

Ja, niżej podpisana/podpisany, zamieszkała/zamieszkały,
oświadczam, że akceptuję Panią/Pana, zamieszkałą/zamieszkałego
....., jako osobę wykonującą na moją rzecz usługi sąsiedzkie.

.....
podpis osoby, na rzecz której świadczone są usługi

II. Akceptacja organizatora usług sąsiedzkich (art. 50 ust. 4b pkt 5 ustawy)

Po sprawdzeniu spełnienia wymagań określonych w art. 50 ust. 4b pkt 1–4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej akceptuję Panią/Pana jako osobę wykonującą usługi sąsiedzkie na rzecz

Weryfikacja obejmowała: ☐ pełnoletność ☐ brak relacji rodzinnej (pkt 2 i 3 art. 50 ust. 4a) ☐ oświadczenie o zdolności psychofizycznej ☐ zamieszkiwanie w najbliższej okolicy ☐ szkolenie z pierwszej pomocy / zobowiązanie do jego zorganizowania (art. 50 ust. 4c) ☐ akceptacja odbiorcy usług

.....
organizator usług sąsiedzkich

Wzór nr 4. Pismo wdrażające terminy z art. 2 ustawy zmieniającej

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Złocieniu
ul. Plac 650-lecia 1
78-520 Złocieniec

Znak sprawy:

....., dnia r.

Pani/Pan

osoba wykonująca usługi opiekuńcze

Informacja o nowych wymaganiach wobec osób wykonujących usługi opiekuńcze oraz o terminach ich spełnienia

Informuję, że z dniem 5 sierpnia 2026 r. weszła w życie ustawa z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 974), która zmieniła wymagania wobec osób wykonujących usługi opiekuńcze. Zgodnie z art. 50 ust. 4a ustawy o pomocy społecznej osobą wykonującą usługi opiekuńcze może być osoba, która jest pełnoletnia, nie jest członkiem rodziny osoby, na rzecz której są świadczone usługi, nie jest oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym tej osoby, złożyła oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia takich usług oraz ukończyła szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.

W związku z powyższym, na podstawie art. 2 ustawy zmieniającej, uprzejmie proszę o:

- 1) złożenie oświadczenia o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia usług opiekuńczych – w terminie do dnia 5 września 2026 r. (miesiąc od dnia wejścia w życie ustawy); wzór oświadczenia w załączeniu;
- 2) przedłożenie dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy – nie później niż do dnia 5 listopada 2026 r.; po tym terminie osoba, która nie ukończyła szkolenia, nie może wykonywać usług opiekuńczych (art. 2 pkt 2 ustawy zmieniającej);
- 3) niezwłoczne poinformowanie o wystąpieniu okoliczności, o których mowa w art. 50 ust. 4a pkt 2 i 3 ustawy (relacja rodzinna z odbiorcą usług), w odniesieniu do któregośkolwiek z odbiorców, u których wykonuje Pani/Pan usługi.

Jednocześnie informuję, że MGOPS Złocieniec organizuje / dofinansowuje * szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy w terminie; zgłoszenia przyjmowane są do dnia

Informuję również, że od dnia 7 sierpnia 2026 r. usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania świadczy się zgodnie ze standardem określonym w rozporządzeniu Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 sierpnia 2026 r. w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, a sposób ich realizacji podlega monitorowaniu i ocenie. Zasady te określa Procedura wprowadzona zarządzeniem Nr 14/2026, z którą proszę się zapoznać.

Załączniki: 1) wzór oświadczenia o zdolności psychofizycznej; 2) wyciąg z Procedury; 3) karta potwierdzania wykonanych czynności.

* *niepotrzebne skreślić*

.....
[Kierownik OPS / Dyrektor CUS]

Potwierdzam otrzymanie informacji oraz zapoznanie się z jej treścią: (data i podpis)

DOKUMENT NR 17

Klauzule informacyjne RODO dla odbiorców usług, rodzin i osób wykonujących usługi oraz zasady anonimizacji zgłoszeń

Załącznik nr 16 do Zarządzenia Nr 14/2026

Podstawa prawna: art. 13 i art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO); art. 50b ustawy o pomocy społecznej; § 5 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Dokumentacja monitorowania obejmuje ankiety, rejestry uwag, protokoły kontroli i karty czynności, a zatem dane dotyczące zdrowia i sytuacji rodzinnej odbiorców usług – szczególne kategorie danych osobowych w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO. Wdrożenie ankiet i anonimowego kanału zgłaszania uwag bez prawidłowych klauzul informacyjnych i zasad anonimizacji stanowi samodzielne ryzyko naruszenia przepisów o ochronie danych, niezależne od obowiązków wynikających z ustawy o pomocy społecznej.

Wskazówki przed zastosowaniem klauzul

- Administratorem danych jest jednostka organizacyjna faktycznie decydująca o celach i sposobach przetwarzania – w praktyce ośrodek pomocy społecznej albo centrum usług społecznych; w niektórych jednostkach administratorem pozostaje gmina reprezentowana przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta). Rozwiązanie należy ustalić zgodnie z dokumentacją ochrony danych obowiązującą w jednostce.
- Jeżeli usługi realizuje podmiot zewnętrzny, konieczne jest zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych (art. 28 RODO) albo – gdy wykonawca ma status odrębnego administratora – uregulowanie zasad udostępniania danych.
- Klauzule należy uzupełnić o dane kontaktowe inspektora ochrony danych oraz o okresy przechowywania wynikające z jednolitego rzeczowego wykazu akt obowiązującego w jednostce.
- Fakt przekazania klauzuli odnotowuje się w dokumentacji sprawy; przy ankiecie – przed jej pierwszym przeprowadzeniem.

Klauzula nr 1 – dla odbiorcy usług opiekuńczych

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku ze świadczeniem, monitorowaniem i oceną usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenie 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.) informujemy, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest MGOPS Złocieniec z siedzibą w Złocińcu, ul. Plac 650-lecia 1;
- 2) z inspektorem ochrony danych można kontaktować się pod adresem e-mail: informatyk@mgops.zlocieniec.pl lub pisemnie na adres administratora;
- 3) Pani/Pana dane osobowe, w tym dane dotyczące zdrowia i sytuacji rodzinnej, będą przetwarzane w celu: a) przyznania i realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, b) monitorowania i oceny świadczenia tych usług, w tym przeprowadzania kontroli wewnętrznych i ankiet oceniających prawidłowość realizacji usług, c) rozpatrywania uwag zgłoszonych do sposobu realizacji usług, d) dokonywania okresowej analizy oraz podejmowania działań korygujących i usprawniających;
- 4) podstawę prawną przetwarzania stanowią: art. 6 ust. 1 lit. c i e oraz art. 9 ust. 2 lit. b, g i h RODO w związku z art. 17 ust. 1 pkt 11, art. 50, art. 50a, art. 50b i art. 107 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.) oraz § 2–§ 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);
- 5) odbiorcami danych mogą być: podmiot, któremu powierzono realizację usług opiekuńczych, podmioty świadczące usługi informatyczne i prawne na rzecz administratora, a także organy uprawnione na podstawie przepisów prawa, w szczególności wojewoda w ramach nadzoru i kontroli nad jakością usług;
- 6) dane będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz z jednolitego rzeczowego wykazu akt obowiązującego u administratora, nie krócej niż 5 lat od zakończenia roku, w którym zakończono świadczenie usług;
- 7) przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do danych, żądania ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a w zakresie przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO – prawo wniesienia sprzeciwu; prawo do usunięcia danych oraz prawo do przenoszenia danych nie przysługują w zakresie, w jakim przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego lub wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym (art. 17 ust. 3 lit. b oraz art. 20 ust. 1 RODO);
- 8) przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa;
- 9) podanie danych w zakresie niezbędnym do przyznania i realizacji usług jest wymogiem ustawowym; odmowa podania danych uniemożliwia przyznanie lub realizację usług. Udział w ankiecie oceniającej prawidłowość realizacji usług jest dobrowolny, a odmowa udziału nie wpływa na zakres ani kontynuowanie usług;
- 10) dane nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

Potwierdzam otrzymanie informacji: (data i podpis)

Klauzula nr 2 – dla członka rodziny, opiekuna faktycznego i osoby zgłaszającej uwagi

Zgodnie z art. 13 i art. 14 RODO informujemy, że:

- 1) administratorem danych jest MGOPS Złocieniec, ul. Plac 650-lecia 1; kontakt z inspektorem ochrony danych: e-mail: informatyk@mgops.zlocieniec.pl;
- 2) dane przetwarzane są w celu: rozpatrzenia zgłoszonych uwag do sposobu realizacji usług opiekuńczych, przeprowadzenia ankiety w wersji dla rodziny lub opiekuna faktycznego oraz udzielenia odpowiedzi;
- 3) podstawę prawną przetwarzania stanowią art. 6 ust. 1 lit. c i e RODO w związku z art. 50b ust. 2 i 3 ustawy o pomocy społecznej oraz § 5 ust. 1 rozporządzenia, a w zakresie danych dotyczących zdrowia osoby bliskiej – art. 9 ust. 2 lit. b, g i h RODO;
- 4) zakres danych obejmuje dane identyfikacyjne i kontaktowe osoby zgłaszającej oraz informacje zawarte w treści zgłoszenia; dane osoby, której dotyczy zgłoszenie, pozyskujemy od zgłaszającego (art. 14 RODO);
- 5) podanie danych kontaktowych jest dobrowolne; ich niepodanie oznacza, że zgłoszenie zostanie rozpatrzone, lecz nie będzie możliwe udzielenie odpowiedzi;
- 6) dane będą przechowywane przez okres wynikający z jednolitego rzeczowego wykazu akt, nie krócej niż 5 lat od zakończenia roku, w którym sprawę zakończono;
- 7) przysługuje prawo dostępu do danych, żądania sprostowania, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu wobec przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
- 8) tożsamość osoby zgłaszającej nie jest ujawniana osobie wykonującej usługi ani podmiotowi świadczącemu usługi, chyba że jest to niezbędne do rozpatrzenia sprawy i osoba zgłaszająca wyrazi na to zgodę albo obowiązek ujawnienia wynika z przepisów prawa.

Klauzula nr 3 – dla osoby wykonującej usługi opiekuńcze lub sąsiedzkie

Zgodnie z art. 13 RODO informujemy, że:

- 1) administratorem danych jest MGOPS Złocieniec, ul. Plac 650-lecia 1; kontakt z inspektorem ochrony danych:
e-mail: informatyk@mgops.zlocieniec.pl;
- 2) dane przetwarzane są w celu: weryfikacji spełnienia wymagań określonych w art. 50 ust. 4a–4c ustawy o pomocy społecznej, prowadzenia ewidencji osób wykonujących usługi, organizacji zastępstw, przeprowadzania kontroli wewnętrznych i rozliczania usług;
- 3) podstawę prawną przetwarzania stanowią art. 6 ust. 1 lit. b, c i e RODO w związku z art. 50 ust. 4a–4c i art. 50b ustawy o pomocy społecznej oraz § 3 ust. 1 rozporządzenia; oświadczenie o zdolności psychofizycznej przetwarzane jest jako oświadczenie wymagane przepisem prawa, a nie jako dokumentacja medyczna;
- 4) odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące usługi informatyczne i prawne na rzecz administratora oraz organy uprawnione na podstawie przepisów prawa, w tym wojewoda;
- 5) dane będą przechowywane przez okres wykonywania usług oraz przez okres wynikający z przepisów o aktach osobowych i z jednolitego rzeczowego wykazu akt;
- 6) przysługuje prawo dostępu do danych, sprostowania, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
- 7) podanie danych jest wymogiem ustawowym; ich niepodanie uniemożliwia powierzenie wykonywania usług opiekuńczych.

Klauzula nr 4 – skrócona, do zamieszczenia na formularzu anonimowym

Formularz jest anonimowy – prosimy nie podawać imienia, nazwiska ani adresu. Jeżeli mimo to zamieszczą Państwo dane osobowe, administratorem tych danych będzie [NAZWA JEDNOSTKI – OPS / CUS] Dane będą przetwarzane wyłącznie w celu rozpatrzenia zgłoszenia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i e RODO w związku z art. 50b ust. 2 i 3 ustawy o pomocy społecznej oraz § 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozporządzenia. Pełna informacja o przetwarzaniu danych dostępna jest w siedzibie jednostki oraz na stronie www.mgops.zlocieniec.pl Przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Zasady anonimizacji zgłoszeń i dokumentacji monitorowania

1. Zasady ogólne

- Anonimizacja polega na trwałym usunięciu lub zastąpieniu danych umożliwiających identyfikację osoby, w sposób uniemożliwiający jej ponowne zidentyfikowanie przy rozsądnym nakładzie środków.
- Pseudonimizacja (zastąpienie danych inicjałami i numerem sprawy) nie jest anonimizacją – dane pseudonimizowane pozostają danymi osobowymi i podlegają ochronie.
- W dokumentach roboczych (protokoły kontroli, ankiety, karty czynności) dane pozostają pełne; anonimizacji dokonuje się dopiero na etapie zestawień, analiz i informacji przekazywanych poza jednostkę.

2. Zasady szczegółowe

Dokument	Zasada
Zgłoszenie anonimowe	Nie podejmuje się czynności zmierzających do ustalenia tożsamości zgłaszającego. Jeżeli zgłaszający mimo anonimowego charakteru formularza podał dane osobowe, dane te są usuwane z rejestru, a w aktach pozostaje wyłącznie treść zgłoszenia, chyba że dane są niezbędne do udzielenia odpowiedzi na wyraźne życzenie zgłaszającego.
Rejestr uwag	Odbiorcę usług oznacza się inicjałami i numerem sprawy. Nie zamieszcza się adresu z numerem mieszkania ani numeru telefonu.
Analiza okresowa (zał. nr 10)	Zawiera wyłącznie dane zagregowane. Nie zamieszcza się imion i nazwisk odbiorców usług, adresów ani informacji, które w małej zbiorowości pozwalają na identyfikację. Jeżeli kategoria obejmuje mniej niż 3 osoby, wyniki łączy się z kategorią pokrewną lub prezentuje opisowo.
Informacje przekazywane wójtowi (burmistrzowi, prezydentowi) i radzie gminy	Wyłącznie dane zanonimizowane i zagregowane.
Informacje przekazywane wykonawcy	Zakres ograniczony do niezbędnego do usunięcia nieprawidłowości; dane osoby zgłaszającej nie są ujawniane.
Publikacja wyników	Wyłącznie dane zanonimizowane; przed publikacją wymagana opinia inspektora ochrony danych.

3. Obowiązki organizacyjne

- Dostęp do dokumentacji monitorowania mają wyłącznie osoby posiadające imienne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
- Dokumentację przechowuje się w zamykanych szafach lub w systemie z kontrolą dostępu; skrzynkę na zgłoszenia anonimowe zabezpiecza się przed dostępem osób nieupoważnionych, a jej opróżnianie odbywa się przez dwie osoby i jest odnotowywane.
- Czynności przetwarzania związane z monitorowaniem i oceną usług ujmuje się w rejestrze czynności przetwarzania (art. 30 RODO).
- Naruszenie ochrony danych zgłasza się zgodnie z procedurą obowiązującą u administratora (art. 33 i 34 RODO).

DOKUMENT NR 18

Zestaw klauzul do umowy z podmiotem zewnętrznym świadczącym usługi opiekuńcze

standard, monitoring, dostęp do dokumentacji, wymagania wobec personelu, sankcje

Podstawa prawna: art. 50b ust. 1, 2 i 5 ustawy o pomocy społecznej; § 2–§ 5 rozporządzenia w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Powierzenie realizacji usług podmiotowi zewnętrznemu nie przenosi na niego odpowiedzialności gminy za jakość usług. Obowiązek monitorowania i oceny (art. 50b ust. 2) oraz obowiązek podejmowania działań eliminujących nieprawidłowości (art. 50b ust. 5) spoczywają na gminie. Aby te obowiązki mogły być wykonane, standard i mechanizm monitorowania muszą zostać przeniesione do treści umowy oraz do dokumentacji postępowania o udzielenie zamówienia.

Klauzule należy dostosować do trybu wyboru wykonawcy (zamówienie publiczne, konkurs ofert na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, zlecenie w trybie ustawy o pomocy społecznej) oraz uzupełnić o postanowienia obowiązkowe wynikające z przepisów o zamówieniach publicznych, w szczególności z art. 436 i nast. ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych. Wysokość kar umownych należy ustalić z uwzględnieniem zasady proporcjonalności.

I. Standard świadczenia usług

§ 1. 1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania zgodnie ze standardem świadczenia tych usług określonym w § 2 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 zgodnie ze sposobem ich świadczenia określonym w § 3 i § 4 tego rozporządzenia, a także zgodnie z art. 50b ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.).

2. Zakres czynności u każdego odbiorcy usług wyznacza decyzja administracyjna Zamawiającego, określająca zakres, okres i miejsce świadczenia usług (art. 50 ust. 5 ustawy). Wykonawca nie jest uprawniony do samodzielnej zmiany zakresu usług.

3. Wykonawca zobowiązuje się uwzględniać indywidualne potrzeby i możliwości psychofizyczne osób korzystających z usług (art. 50b ust. 1 ustawy).

4. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi w sposób zapewniający kierowanie się zasadą dobra osoby, na rzecz której świadczone są usługi, poszanowanie jej intymności i godności osobistej oraz respektowanie prawa do samostanowienia (§ 4 pkt 1 i 2 rozporządzenia).

II. Ciągłość, pory świadczenia i zastępstwa

§ 2. 1. Wykonawca zapewnia ciągłość świadczenia usług. W razie nieobecności osoby wykonującej usługi Wykonawca zapewnia zastępstwo, przy czym osoba zastępująca musi spełniać wymagania określone w art. 50 ust. 4a ustawy (§ 3 ust. 1 rozporządzenia).

2. Wykonawca zawiadamia Zamawiającego o nieobecności osoby wykonującej usługi i o zapewnionym zastępstwie niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 godzin od powzięcia informacji, oraz informuje o zmianie odbiorcę usług.

3. Czynności wskazane w § 3 ust. 2 rozporządzenia Wykonawca zapewnia w różnych porach dnia i adekwatnie do występujących potrzeb, przez 7 dni w tygodniu, w godzinach od 6:00 do 21:00, z wyłączeniem dni świątecznych.

4. Świadczenie usług w dni świąteczne odbywa się wyłącznie w uzasadnionych przypadkach (§ 3 ust. 3 rozporządzenia), na podstawie wykazu uzgodnionego z Zamawiającym; uzasadnienie podlega udokumentowaniu.

5. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca zapewnia świadczenie usług przez dwie osoby w tym samym czasie – wyłącznie w zakresie zmiany pozycji ciała oraz kąpieeli (§ 3 ust. 4 rozporządzenia). Zasady rozliczania takich usług określa § umowy.

III. Wymagania wobec osób wykonujących usługi

§ 3. 1. Wykonawca zapewnia, że usługi wykonują wyłącznie osoby spełniające wymagania określone w art. 50 ust. 4a ustawy, to jest osoby pełnoletnie, niebędące członkiem rodziny osoby, na rzecz której są świadczone usługi, niebędące oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym tej osoby, które złożyły oświadczenie o zdolności pod względem psychofizycznym do świadczenia takich usług oraz ukończyły szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.

2. Wykonawca prowadzi ewidencję osób wykonujących usługi wraz z dokumentami potwierdzającymi spełnienie wymagań, o których mowa w ust. 1, i przedstawia ją Zamawiającemu na każde żądanie, w terminie 3 dni roboczych.

3. Wykonawca aktualizuje wykaz osób wykonujących usługi i informuje Zamawiającego o każdej zmianie w terminie 3 dni roboczych.

- 4.** Zamawiający może żądać zmiany osoby wykonującej usługi u wskazanego odbiorcy, jeżeli osoba ta nie spełnia wymagań ustawowych albo jeżeli ustalenia kontroli, wyniki ankiety lub zgłoszone uwagi wskazują na nieprawidłowości w wykonywaniu usług. Zmiana następuje w terminie 3 dni roboczych, a w razie zagrożenia bezpieczeństwa odbiorcy – niezwłocznie.
- 5.** W przypadku usług sąsiedzkich Wykonawca będący organizatorem tych usług zapewnia spełnienie wymagań art. 50 ust. 4b ustawy oraz organizuje szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy osobom, które go nie ukończyły (art. 50 ust. 4c ustawy).

IV. Dokumentowanie wykonania usług

§ 4. 1. Wykonawca zobowiązuje się do potwierdzania wykonanych czynności, podlegających weryfikacji odbiorcy usług, w sposób ustalony przez Zamawiającego (§ 4 pkt 4 rozporządzenia), na wzorze karty potwierdzania wykonanych czynności stanowiącym załącznik nr do umowy.

2. Karta jest prowadzona odrębnie dla każdego odbiorcy usług, uzupełniana bezpośrednio po wykonaniu usługi i przechowywana w miejscu zamieszkania odbiorcy usług w sposób umożliwiający jego stały wgląd.

3. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu karty za miesiąc poprzedni w terminie do 5. dnia miesiąca następnego. Karty stanowią podstawę rozliczenia wynagrodzenia; usługa nieudokumentowana kartą nie podlega rozliczeniu.

4. Wykonawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin, informuje Zamawiającego o zdarzeniach niepożądanych, w szczególności o upadku odbiorcy usług, powstaniu odleżyn lub odparzeń, niepodaniu leków, hospitalizacji, odmowie przyjęcia usługi oraz o przerwie w świadczeniu usług.

V. Monitorowanie i kontrola

§ 5. 1. Zamawiający, w wykonaniu obowiązku wynikającego z art. 50b ust. 2 ustawy, monitoruje i ocenia świadczenie usług objętych umową; ocena obejmuje w szczególności ocenę bezpieczeństwa, skuteczności i celowości usług (art. 50b ust. 4 ustawy).

2. Wykonawca wyraża zgodę na przeprowadzanie przez Zamawiającego kontroli wewnętrznych, w tym niezapowiedzianych, u odbiorców usług oraz w siedzibie Wykonawcy, nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy, a w uzasadnionych przypadkach – częściej.

3. Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostęp do dokumentacji związanej z realizacją umowy, w tym do kart potwierdzania wykonanych czynności, grafików, ewidencji osób wykonujących usługi i dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań ustawowych, oraz umożliwia przeprowadzenie rozmów z osobami wykonującymi usługi.

4. Zamawiający przeprowadza u odbiorców usług ankiety oceniające prawidłowość realizacji usług, nie rzadziej niż raz na pół roku (§ 5 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia). Wykonawca nie uczestniczy w przeprowadzaniu ankiet i nie może wpływać na ich przebieg.

5. Wykonawca informuje odbiorców usług o możliwości zgłaszania uwag do sposobu realizacji usług, w tym anonimowo, oraz pozostawia w miejscu zamieszkania odbiorcy informację przekazaną przez Zamawiającego (§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4 rozporządzenia).

6. Wykonawca przedkłada Zamawiającemu kwartalne sprawozdanie z realizacji usług, zawierające co najmniej: liczbę odbiorców i zrealizowanych godzin, wykaz zastępstw, wykaz zdarzeń niepożądanych, informację o zmianach w składzie osób wykonujących usługi.

VI. Usuwanie nieprawidłowości i sankcje

§ 6. 1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Zamawiający, działając na podstawie art. 50b ust. 5 ustawy, kieruje do Wykonawcy wystąpienie o ich usunięcie, wyznaczając termin oraz sposób weryfikacji.

2. Wykonawca usuwa nieprawidłowości w wyznaczonym terminie i przekazuje Zamawiającemu informację o sposobie ich usunięcia wraz z dowodami. Nieprawidłowości stwarzające zagrożenie dla zdrowia lub życia odbiorcy usług Wykonawca usuwa niezwłocznie, nie później niż w terminie 24 godzin.

3. Zamawiający może naliczyć Wykonawcy kary umowne:

Przypadek	Kara umowna
Niewykonanie usługi u odbiorcy w danym dniu bez zapewnienia zastępstwa	 zł za każdy przypadek
Powierzenie wykonywania usług osobie niespełniającej wymagań art. 50 ust. 4a ustawy	 zł za każdy przypadek
Nieprowadzenie lub nierzetelne prowadzenie karty potwierdzania wykonanych czynności	 zł za każdy przypadek
Nieprzekazanie informacji o zdarzeniu niepożądanym w terminie 24 godzin	 zł za każdy przypadek
Nieusunięcie nieprawidłowości w terminie wskazanym w wystąpieniu	 zł za każdy dzień zwłoki
Uniemożliwienie lub utrudnienie przeprowadzenia kontroli albo ankiety	 zł za każdy przypadek
Naruszenie godności lub intymności odbiorcy usług stwierdzone protokołem kontroli	 zł za każdy przypadek
Odstąpienie od umowy albo jej wypowiedzenie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy	% wartości niezrealizowanej części umowy

4. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć% wartości brutto umowy. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.

5. Zamawiający może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli: a) Wykonawca nie usunął nieprawidłowości zagrażających bezpieczeństwu odbiorcy usług w terminie 24 godzin, b) nieprawidłowości tego samego rodzaju powtórzyły się trzykrotnie w okresie 6 miesięcy, c) Wykonawca uniemożliwił przeprowadzenie kontroli, d) Wykonawca powierzył wykonywanie usług osobie niespełniającej wymagań art. 50 ust. 4a ustawy mimo wcześniejszego wezwania.

VII. Ochrona danych osobowych

§ 7. 1. Strony zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącą załącznik nr do umowy, obejmującą dane dotyczące zdrowia i sytuacji rodzinnej odbiorców usług (art. 28 i art. 9 RODO).

2. Wykonawca zapewnia, że osoby wykonujące usługi posiadają upoważnienia do przetwarzania danych osobowych i zostały zobowiązane do zachowania poufności.

3. Wykonawca nie udostępnia osobom trzecim informacji o odbiorcach usług, w tym o treści zgłoszonych uwag i wyników ankiet.

VIII. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 8. 1. Wykonawca realizuje usługi zgodnie ze standardem określonym w rozporządzeniu, obowiązującym od dnia 7 sierpnia 2026 r., a w zakresie wymagań wobec osób wykonujących usługi – w terminach wynikających z art. 2 ustawy z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej.

- 2.** Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z Procedurą monitorowania i oceny świadczenia usług opiekuńczych obowiązującą u Zamawiającego i zobowiązuje się do jej stosowania w zakresie go dotyczącym.
- 3.** Zmiana przepisów określających standard świadczenia usług stanowi podstawę do zmiany umowy w zakresie niezbędnym do dostosowania jej treści do nowego stanu prawnego.

DOKUMENT NR 19

Nota prawna – omówienie nowych przepisów, kalendarium wdrożenia i lista kontrolna gotowości jednostki

materiał pomocniczy do wdrożenia dokumentacji

Podstawa prawna: ustawa o pomocy społecznej; ustawa z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej; rozporządzenie w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

I. Podstawy prawne

Akt	Oznaczenie
Ustawa podstawowa	ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 639, z późn. zm.)
Nowelizacja	ustawa z dnia 11 czerwca 2026 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz. U. z 2026 r. poz. 974) – wejście w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia (art. 3 nowelizacji)
Rozporządzenie wykonawcze	Rozporządzenie 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) – wejście w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia, tj. z dniem 7 sierpnia 2026 r. (§ 6 rozporządzenia)
Delegacja ustawowa dla rozporządzenia	art. 50b ust. 6 ustawy o pomocy społecznej
Ochrona danych osobowych	rozporządzenie 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.); ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
Kontrola zarządcza	ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (art. 68–69)
Skargi i wnioski	ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (dział VIII)

Uwaga do daty wejścia w życie nowelizacji: art. 3 ustawy zmieniającej przewiduje wejście w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia. W materiałach informacyjnych wskazuje się datę 5 sierpnia 2026 r., odpowiadającą ogłoszeniu ustawy w drugiej połowie lipca 2026 r. Wszystkie terminy przejściowe z art. 2 nowelizacji (miesiąc i 3 miesiące) liczone są od faktycznej daty wejścia w życie, którą należy zweryfikować z datą ogłoszenia w Dzienniku Ustaw (Dz. U. z 2026 r. poz. 974).

II. Co zmienia nowelizacja

1. Zmiany w art. 50 ustawy

Jednostka redakcyjna	Nowa treść – istota	Znaczenie praktyczne
art. 50 ust. 1	Rozdzielenie sytuacji osoby samotnej (usługi przysługują) i osoby posiadającej rodzinę (usługi mogą być przyznane); wprost objęto także wspólnie niezamieszkującego małżonka, wstępnych i zstępnych	Konieczność weryfikacji w postępowaniu, czy rodzina oraz oddzielnie zamieszkujący małżonek, wstępni i zstępni mogą zapewnić pomoc
art. 50 ust. 1a	Zakres usług opiekuńczych: pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opieka higieniczna, zalecona przez lekarza pielęgnacja w zakresie niewymagającym specjalistycznej wiedzy i kompetencji oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem	Cztery obszary standardu – odwzorowane w § 2 rozporządzenia i w arkuszu kontroli
art. 50 ust. 2	Specjalistyczne usługi opiekuńcze – bez zmian co do istoty	Standard z rozporządzenia dotyczy usług opiekuńczych; do specjalistycznych stosuje się go odpowiednio
art. 50 ust. 3	Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania mogą być przyznane w formie usług sąsiedzkich	Utrzymanie instytucji usług sąsiedzkich
art. 50 ust. 4	Uchylony	Zmiana numeracji – wymaga aktualizacji odesłań w decyzjach i uchwałach rady gminy
art. 50 ust. 4a	Nowe wymagania wobec osoby wykonującej usługi: pełnoletność; niebycie członkiem rodziny odbiorcy; niebycie oddzielnie zamieszkującym małżonkiem, wstępnym ani zstępnym; oświadczenie o zdolności psychofizycznej; ukończone szkolenie z pierwszej pomocy	Konieczność weryfikacji całego personelu i wykonawców; ewidencja i oświadczenia
art. 50 ust. 4b	Wymagania wobec osoby wykonującej usługi sąsiedzkie – w tym zamieszkiwanie w najbliższej okolicy oraz akceptacja odbiorcy i organizatora	Dokumentowanie akceptacji
art. 50 ust. 4c	Obowiązek zorganizowania szkolenia z pierwszej pomocy przez organizatora usług sąsiedzkich	Skutek organizacyjny i finansowy dla gminy
art. 50 ust. 5	W decyzji ustala się zakres, okres i miejsce świadczenia usług	Decyzja wyznacza przedmiot kontroli zgodności
art. 50 ust. 6b, art. 50a ust. 1	Skreślenie wyrazów „i 2” – korekta odesłań	Aktualizacja wzorów decyzji i uchwał

2. Nowy art. 50b – mechanizm monitorowania i oceny

- ust. 1 – usługi świadczy się zgodnie ze standardem określonym w rozporządzeniu, w sposób zapewniający uwzględnienie potrzeb osoby, na rzecz której są świadczone;
- ust. 2 – gmina monitoruje i ocenia świadczenie usług; obowiązek bezwarunkowy, bez swobody co do tego, czy monitoring prowadzić;
- ust. 3 – monitorowanie obejmuje zbieranie i analizowanie informacji w celu dokonania oceny – wymaga narzędzi zbierania danych i udokumentowanej analizy;
- ust. 4 – ocena obejmuje w szczególności bezpieczeństwo, skuteczność i celowość usług – ustawowe kryteria, które muszą być odwzorowane w narzędziach kontrolnych;
- ust. 5 – w razie stwierdzenia nieprawidłowości gmina podejmuje wobec podmiotu świadczącego usługi działania zmierzające do ich wyeliminowania;
- ust. 6 – delegacja dla ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego do określenia standardu, sposobu świadczenia oraz sposobu monitorowania i oceny.

Zadania gminy w zakresie usług opiekuńczych wykonuje w praktyce ośrodek pomocy społecznej albo centrum usług społecznych; rozporządzenie potwierdza to wprost, adresując obowiązki proceduralne bezpośrednio do tych jednostek (§ 4 pkt 4 i § 5 rozporządzenia).

3. Rozporządzenie – co konkretnie nakłada

Przepis	Treść obowiązku	Wymagany rezultat
art. 50b ust. 1 u.p.s.	Świadczenie usług zgodnie ze standardem i sposobem określonym w rozporządzeniu, w sposób uwzględniający potrzeby odbiorcy	Instruktaż personelu; odzwierciedlenie w kartach czynności i arkuszach kontroli
§ 2	Zakres czynności w czterech obszarach usług (katalogi otwarte – „w szczególności”)	Lista kontrolna obejmująca wszystkie pozycje katalogu
§ 3 ust. 1	Ciągłość usług; zastępstwo spełniające wymagania art. 50 ust. 4a ustawy	Ewidencja osób i zastępstw
§ 3 ust. 2	Wskazane czynności w różnych porach dnia, 7 dni w tygodniu, godz. 6:00–21:00, z wyłączeniem dni świątecznych	Grafiki; kontrola pór świadczenia usług
§ 3 ust. 3	Usługi w dni świąteczne – w uzasadnionych przypadkach	Udokumentowanie uzasadnionego przypadku
§ 3 ust. 4	Dwie osoby wykonujące usługi w tym samym czasie – w uzasadnionych przypadkach, przy zmianie pozycji ciała i kąpiel	Wykaz i uzasadnienie
§ 4 pkt 1 i 2	Zasada dobra odbiorcy; poszanowanie intymności, godności i prawa do samostanowienia	Kryteria w arkuszu kontroli i ankiecie
§ 4 pkt 4	Potwierdzanie wykonanych czynności podlegających weryfikacji odbiorcy, w sposób ustalony przez jednostkę	Wzór karty czynności ustalony przez jednostkę
art. 50b ust. 2 u.p.s. w zw. z § 5 rozp.	Monitorowanie i ocena świadczenia usług, wykonywane przez ośrodek pomocy społecznej albo centrum usług społecznych	Sformalizowany akt wewnętrzny (zarządzenie + procedura)
§ 5 ust. 1 pkt 1	Wizyty w miejscu zamieszkania potwierdzające faktyczne realizowanie usług – nie rzadziej niż raz na pół roku; w uzasadnionych przypadkach częściej	Harmonogram i protokoły kontroli
§ 5 ust. 1 pkt 2	Opinie o prawidłowości realizacji usług – nie rzadziej niż raz na pół roku od KAŻDEJ osoby, o ile jej stan zdrowia pozwala na wyrażenie opinii, oraz od członków rodziny (§ 5 ust. 1 pkt 3)	Wzory ankiet i rejestr ankiet
§ 5 ust. 1 pkt 3 i 4	Analiza bieżąca informacji o realizacji usług, w tym liczby niezrealizowanych godzin, zmian osób wykonujących usługi oraz skarg i zgłoszeń, w tym anonimowych	Informacja, formularze i rejestr uwag – kanał stale dostępny

Przepis	Treść obowiązku	Wymagany rezultat
§ 5 ust. 2	Ocena świadczenia usług w zakresie bezpieczeństwa, celowości i skuteczności, z uwzględnieniem zakresu i wymiaru faktycznie realizowanych usług, adekwatności wsparcia, sposobu świadczenia (§ 4) i wniosków z monitorowania	Okresowa analiza i plan działań korygujących (art. 50b ust. 5 u.p.s.)
§ 6	Wejście w życie – z dniem następującym po dniu ogłoszenia, tj. 7 sierpnia 2026 r.	Standard i obowiązki monitorowania wiążą od tego dnia – bez vacatio legis

III. Kalendarium wdrożenia

Data	Obowiązek / zdarzenie	Podstawa prawna
5 sierpnia 2026 r.	Wejście w życie nowelizacji – powstaje ustawowy obowiązek gminy monitorowania i oceny usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania oraz nowe wymagania wobec osób wykonujących usługi	art. 3 nowelizacji; art. 50b i art. 50 ust. 4a–4c u.p.s.
7 sierpnia 2026 r.	Wejście w życie rozporządzenia – standard, sposób świadczenia oraz sposób monitorowania i oceny stają się prawnie wiążące; od tego dnia muszą obowiązywać wewnętrzne procedury weryfikacji	§ 6 rozporządzenia; art. 50b ust. 2 u.p.s.
5 września 2026 r.	Termin złożenia oświadczeń o zdolności psychofizycznej przez osoby wykonujące usługi przed dniem wejścia w życie ustawy (miesiąc)	art. 2 pkt 1 nowelizacji
5 listopada 2026 r.	Upływ okresu przejściowego na ukończenie szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy (3 miesiące); po tym dniu osoba bez szkolenia nie może wykonywać usług	art. 2 pkt 2 nowelizacji
7 lutego 2027 r.	Termin graniczny pierwszej kontroli wewnętrznej oraz pierwszej ankiety u każdego odbiorcy usług (cykl półroczny od wejścia w życie rozporządzenia)	§ 5 ust. 1 pkt 1 i 2 rozporządzenia
31 stycznia 2027 r. (rozwiązanie rekomendowane) albo najpóźniej 7 sierpnia 2027 r.	Pierwsza okresowa analiza wyników kontroli i ankiet wraz z działaniami korygującymi	§ 5 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia
7 sierpnia 2027 r.	Termin graniczny drugiego cyklu kontroli i ankiet	§ 5 ust. 1 pkt 1 i 2 rozporządzenia

Rozporządzenie nie określa cyklu sporządzania zbiorczej analizy – § 5 ust. 1 pkt 4 wymaga analizy bieżącej, a obowiązek oceny wynika z art. 50b ust. 2 i 4 ustawy. Bezpieczniejszym rozwiązaniem jest przyjęcie cyklu kalendarzowego i sporządzenie pierwszej analizy zbiorczej za okres od 7 sierpnia do 31 grudnia 2026 r. w terminie do 31 stycznia 2027 r. Rozwiązanie polegające na sporządzeniu pierwszej analizy dopiero za okres kończący się w 2027 r. wymaga wykazania, że informacje o realizacji usług były analizowane na bieżąco.

IV. Dlaczego dokumentacja jest niezbędna

1. Brak okresu przejściowego na przygotowanie procedur

Ani ustawa, ani rozporządzenie nie przewidują *vacatio legis* dla obowiązku określenia wewnętrznych procedur weryfikacji. Od 7 sierpnia 2026 r. usługi muszą być świadczone zgodnie ze standardem, a ich realizacja – monitorowana i oceniana. Brak procedur po tej dacie stanowi niewykonanie obowiązku z art. 50b ust. 2 ustawy w związku z § 5 rozporządzenia.

2. Nadzór i kontrola wojewody

Jakość usług świadczonych w ramach pomocy społecznej podlega nadzorowi i kontroli wojewody na zasadach określonych w ustawie o pomocy społecznej. Podczas kontroli jednostka wykazuje dokumentami, że procedury istnieją, że kontrole wewnętrzne i ankiety są przeprowadzane w wymaganych terminach oraz że ich wyniki są analizowane. Ustne zapewnienia nie stanowią dowodu wykonania obowiązku. Szczegółowy zakres uprawnień nadzorczych i kontrolnych wojewody należy każdorazowo ustalić na podstawie aktualnego brzmienia przepisów ustawy o pomocy społecznej regulujących nadzór i kontrolę.

3. Ciężar dowodu po stronie jednostki

Wykonanie obowiązków z § 5 rozporządzenia jest wykazywane wyłącznie dokumentacją: procedurą, harmonogramem, protokołami kontroli, wypełnionymi ankietami, rejestrem uwag i okresową analizą. Z punktu widzenia kontroli czynność nieudokumentowana jest czynnością niewykonaną.

4. Ochrona kierownika jednostki

Prawidłowo wdrożona procedura, przypisanie odpowiedzialności oraz udokumentowane działania korygujące stanowią realną ochronę kierownika jednostki w razie skargi odbiorcy usług, zdarzenia niepożądanego (odleżyny, upadek, zaniedbanie higieniczne) albo postępowania wyjaśniającego. Umożliwiają wykazanie, że jednostka wykonywała obowiązki nadzorcze z należytą starannością, a także stanowią element kontroli zarządczej wymaganej ustawą o finansach publicznych.

5. Podstawa działań wobec wykonawcy

Skuteczne wezwanie wykonawcy, obniżenie wynagrodzenia, naliczenie kar umownych czy rozwiązanie umowy wymagają ustaleń sporządzonych w prawidłowej formie. Protokół kontroli wewnętrznej i wyniki ankiet stanowią w tym zakresie kluczowy dowód, a art. 50b ust. 5 ustawy czyni podjęcie działań obowiązkiem, a nie uprawnieniem gminy.

6. Zgodność z RODO

Ankiety, rejestry uwag i protokoły kontroli dotyczą danych o stanie zdrowia i sytuacji rodzinnej odbiorców, a więc szczególnych kategorii danych. Wdrożenie ankiet i anonimowego kanału zgłaszania uwag bez podstawy prawnej przetwarzania, klauzul informacyjnych i zasad anonimizacji generuje samodzielne ryzyko naruszenia przepisów o ochronie danych.

V. Najczęstsze błędy wdrożeniowe

Błąd	Skutek i sposób uniknięcia
Uznanie, że wystarczy „ogólna” procedura kontroli w jednostce	Art. 50b ust. 2 ustawy w związku z § 5 rozporządzenia wymaga narzędzi monitorowania i oceny odnoszących się do standardu i sposobu świadczenia usług opiekuńczych. Konieczny jest odrębny akt wewnętrzny z narzędziami odwzorowującymi § 2–§ 4 rozporządzenia.
Ankietowanie wybranej próby odbiorców	Rozporządzenie wymaga pozyskania opinii od KAŻDEJ osoby, na rzecz której świadczone są usługi, o ile jej stan zdrowia na to pozwala (§ 5 ust. 1 pkt 2), a ponadto od członków rodziny posiadających wiedzę o realizacji usług (§ 5 ust. 1 pkt 3). Badanie próby nie wykonuje obowiązku.
Kanał zgłaszania uwag wyłącznie imienny	§ 5 ust. 1 pkt 4 nakazuje analizować liczbę zgłoszeń, w tym anonimowych, co zakłada realne udostępnienie kanału anonimowego. Konieczne są skrzynka i formularz nieidentyfikujący zgłaszającego.
Brak potwierdzania czynności podlegających weryfikacji odbiorcy	Naruszenie § 4 pkt 4; brak materiału dowodowego do kontroli i do rozliczeń z wykonawcą.
Przerzucenie monitoringu na wykonawcę	Obowiązek z art. 50b ust. 2 spoczywa na gminie. Sprawozdania wykonawcy nie zastępują kontroli wewnętrznych i ankiet prowadzonych przez jednostkę.
Nieprzeprowadzenie weryfikacji personelu pod kątem art. 50 ust. 4a pkt 2 i 3	Wykonywanie usług przez członka rodziny albo oddzielnie zamieszkującego małżonka, wstępnego lub zstępnego odbiorcy jest niedopuszczalne; wymaga natychmiastowej zmiany osoby.
Pominięcie terminów z art. 2 nowelizacji	Po upływie 3 miesięcy od wejścia w życie ustawy osoba bez szkolenia z pierwszej pomocy nie może wykonywać usług.
Analiza roczna bez wniosków i bez planu działań	Art. 50b ust. 5 ustawy czyni podjęcie działań korygujących obowiązkiem gminy – sama analiza nie wystarcza.
Ujawnianie danych osobowych w analizie zbiorczej	Naruszenie RODO; analiza powinna zawierać wyłącznie dane zagregowane i zanonimizowane.

VI. Lista kontrolna gotowości jednostki (rozporządzenie obowiązuje od 7 sierpnia 2026 r.)

Lp.	Element gotowości	Wykonano	Data / uwagi
1	Zarządzenie kierownika wprowadzające procedurę monitorowania i oceny (art. 50b ust. 2 u.p.s.; § 5 rozp.)	☐	
2	Procedura monitorowania i oceny wraz z podziałem zadań i obiegiem dokumentów	☐	
3	Wyznaczony Koordynator oraz jego zastępca	☐	
4	Roczny harmonogram kontroli wewnętrznych i ankiet	☐	
5	Arkusz kontroli wewnętrznej odwzorowujący § 2 pkt 1–4 oraz § 4 rozporządzenia	☐	
6	Arkusz kontroli warunków organizacyjnych (§ 3 ust. 1–4)	☐	
7	Wzory ankiet: podstawowa, uproszczona, dla rodziny	☐	
8	Instrukcja przeprowadzania ankiet i rejestr ankiet	☐	
9	Informacja o możliwości zgłaszania uwag – wywieszona i doręczana odbiorcom	☐	
10	Skrzynka na zgłoszenia anonimowe oraz formularz elektroniczny nieidentyfikujący zgłaszającego	☐	
11	Formularze zgłoszenia uwag (imienny i anonimowy) oraz rejestr uwag	☐	
12	Wzór okresowej analizy i planu działań korygujących	☐	
13	Wzór wystąpienia do podmiotu świadczącego usługi o usunięciu nieprawidłowości	☐	
14	Karta potwierdzania wykonanych czynności wdrożona u wszystkich odbiorców	☐	
15	Ewidencja osób wykonujących usługi – kompletna i zweryfikowana	☐	
16	Oświadczenia o zdolności psychofizycznej zebrane (termin: 5 września 2026 r.)	☐	
17	Weryfikacja braku relacji rodzinnej z odbiorcami (art. 50 ust. 4a pkt 2 i 3)	☐	
18	Plan szkoleń z pierwszej pomocy z terminem zakończenia do 5 listopada 2026 r.	☐	
19	Klauzule informacyjne RODO przekazane odbiorcom, rodzinom i personelowi	☐	
20	Rejestr czynności przetwarzania uzupełniony o czynności monitorowania i oceny	☐	
21	Umowy z wykonawcami uzupełnione o standard, monitoring i sankcje (aneksy)	☐	
22	Umowa powierzenia przetwarzania danych z wykonawcą (art. 28 RODO)	☐	
23	Przeszkolenie personelu z Procedury i potwierdzenia zapoznania	☐	
24	Aktualizacja uchwały rady gminy i wzorów decyzji w zakresie odesłań zmienionych nowelizacją	☐	
25	Weryfikacja zgodności odesłań w dokumentacji z tekstem rozporządzenia ogłoszonym w Dz. U. z 2026 r. poz. 1067	☐	

.....
Sporządził – Koordynator

.....
Zatwierdzam – Kierownik MGOPS Złocieniec

VII. Zastrzeżenie

Niniejsza nota oraz pozostałe dokumenty pakietu stanowią wzory przeznaczone do dostosowania do warunków organizacyjnych konkretnej jednostki. Przed wdrożeniem należy zweryfikować aktualne brzmienie przepisów, w szczególności czy rozporządzenie w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania (Dz. U. z 2026 r. poz. 1067) nie zostało zmienione, oraz datę ogłoszenia ustawy zmieniającej, od której liczone są terminy przejściowe.