

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest

**Wykonywanie usług opiekuńczych na terenie gminy Mikołów dla podopiecznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mikołowie, w tym dla uczestników projektu Postaw na rodzinę realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020 dla Osi Priorytetowej IX. Włączenie społeczne dla Działania 9.2 Dostępne i efektywne usługi społeczne i zdrowotne dla Poddziałania 9.2.1 Rozwój usług społecznych i zdrowotnych.**

Wykonawca wykona usługi opiekuńcze w okresie trwania umowy w szacunkowym wymiarze czasowym 121600 godzin, w tym 8.900 godzin w ramach projektu Postaw na rodzinę na terenie Gminy Mikołów w miejscu wskazanym w decyzji administracyjnej przez Zamawiającego. Ilość ta może ulec zmianie w zależności od rzeczywistych potrzeb podopiecznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mikołowie. Należy zwrócić uwagę, że w roku 2018 ilość świadczonych godzin usług będzie mniejsza w porównaniu z rokiem 2019 z uwagi na proporcjonalnie krótszy czas ich świadczenia w 2017 roku (od lutego i od kwietnia):

Szacowana ilość godzin usług w 2018 roku: 57 714 godzin, w tym 3814 h w ramach projektu Postaw na rodzinę

Szacowana ilość godzin usług w 2019 roku: 63 886 godzin, w tym 5086 h w ramach projektu Postaw na rodzinę

Przez 1 godzinę Zamawiający rozumie 60 minut usług świadczonych u podopiecznego.

Wykonawca zobowiązuje się, iż usługi opiekuńcze będą wykonywane przez osoby mające odpowiednie kwalifikacje.

Usługi będą świadczone w miejscu pobytu osoby z uwzględnieniem bliskiego otoczenia.

Usługi będą realizowane przez Wykonawcę na terenie Gminy Mikołów w miejscu wskazanym w decyzji administracyjnej przez Zamawiającego w oparciu o przepisy prawa krajowego.

Konkretny rodzaj, zakres, okres i miejsce świadczenia usług będą ustalone w decyzjach administracyjnych przyznających świadczenia konkretnym osobom.

Wykonawca otrzyma zgłoszenie konieczności wejścia w środowisko przed przystąpieniem do realizacji usług u podopiecznego. (zgodnie z załącznikiem nr 1 lub 2 do Umowy)

Ponadto w przypadku usług finansowanych w ramach projektu Postaw na rodzinę zakres wsparcia i wymiar godzinowy usług opiekuńczych jest określany indywidualnie w kontrakcie trójstronnym. Kontrakt trójstronny jest zawarty pomiędzy osobą objętą usługami (lub jej opiekunem prawnym), osobą świadczącą usługi opiekuńcze oraz podmiotem realizującym usługi opiekuńcze. Dopuszcza się podpisanie kontraktu przez opiekuna faktycznego osoby objętej usługami, jeżeli stan zdrowia tej osoby nie pozwala na świadome zawarcie kontraktu, a nie ma ona opiekuna prawnego.

Organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych podlega indywidualnemu dokumentowaniu w formie papierowej lub elektronicznej i obejmuje w szczególności:

- indywidualny zakres usług opiekuńczych – wykaz czynności opiekuńczych, sporządzany przez podmiot realizujący usługi opiekuńcze, tj. Zamawiającego
- indywidualny plan wsparcia i pracy z osobą niesamodzielną w przypadku usług finansowanych w ramach projektu Postaw na rodzinę – opracowywany przez osobę świadczącą usługę opiekuńczą we współpracy z podmiotem realizującym usługi tj. Zamawiającym i osobą niesamodzielną (lub jej opiekunem faktycznym lub prawnym), gdy okres świadczenia usług przekracza 3 miesiące, zawierający w szczególności cele pracy oraz zadania wspierająco-aktywizujące (podtrzymanie umiejętności samoobsługowych, sprawności i aktywności osoby uprawnionej oraz zapobieganie negatywnym skutkom jej niesamodzielnosci);
- dziennik czynności opiekuńczych – zawierający ewidencję wykonania zleconych czynności opiekuńczych prowadzoną na bieżąco przez osobę świadczącą usługi opiekuńcze, obejmującą datę, rodzaj wykonanej czynności, ewentualne spostrzeżenia i uwagi oraz podpis osoby dokonującej wpisu.

Wykonawca realizujący usługi opiekuńcze zobowiązany jest do zapewnienia nieprzerwanego

i właściwego pod względem jakości procesu świadczenia usług przez 7 dni w tygodniu, poprzez właściwe ustalenie z osobami świadczącymi usługi opiekuńcze godzin oraz zleconego wymiaru i zakresu usług (w tym soboty, niedziele, święta), a także w przypadkach koniecznych usługi świadczone mogą być również w godzinach nocnych. Ilość godzin świadczonych usług uzależniona będzie od liczby podopiecznych i ich potrzeb i będzie się zmieniać w trakcie trwania umowy.

Wysokość wynagrodzenia wykonawcy ustalana będzie w okresach miesięcznych w oparciu o ilość rzeczywiście wykonanych i rozliczonych usług oraz cenę jednostkową.

Zapłata nastąpi za faktycznie wykonaną liczbę godzin usług opiekuńczych w danym miesiącu i z tytułu zmiany ilości i różnej liczby godzin w poszczególnych miesiącach wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia finansowe i prawne. Rozliczenia pomiędzy zamawiającym a wykonawcą będą dokonywane wyłącznie w walucie PLN.

Zamawiający wymaga następującego opisu faktury:

Gmina Mikołów

Rynek 16

43-190 Mikołów

NIP: 635-18-05-347

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Mikołowie, ul. Kolejowa 2

#### **Do obowiązków Wykonawcy należy:**

- Wykonawca zobowiąże się, iż usługi opiekuńcze będą wykonywane przez osoby posiadające kwalifikacje opisane przez Zamawiającego (potwierdzone odpowiednimi dokumentami)
- Osoby realizujące usługi opiekuńcze winny podpisać zobowiązanie do zachowania tajemnic prawnie chronionych.
- Wykonawca zobowiązuje się do pisemnego zapoznania osób świadczących usługi z zakresem obowiązków. Do 3 dni roboczych po objęciu pojedynczej osoby usługami Wykonawca zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu dokument potwierdzający w/w fakt.
- Wykonawca przekaze Zamawiającemu po podpisaniu umowy listę osób wskazanych do opieki u klientów zawierającą następujące dane: imię, nazwisko i numer telefonu opiekuna oraz imię i nazwisko, adres klienta u którego świadczyć będzie usługi opiekuńcze. Lista winna być co miesiąc aktualizowana (uwzględniać zmiany).
- Przechowywanie dokumentacji dotyczącej usług realizowanych w ramach projektu Postaw na lepsze jutro przez okres 5 lat od dnia zakończenia projektu, tj. od 31.12.2019. W przypadku przedłużenia tego terminu przez Instytucję Zarządzającą Zamawiający poinformuje o powyższym wykonawcę.

Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo poinformować zamawiającego o zmianie osoby sprawującej usługi w środowisku na adres email – [mariola.basiak@mops.mikolow.eu](mailto:mariola.basiak@mops.mikolow.eu) a następnie przedstawić zamawiającemu stosowne dokumenty potwierdzające możliwość świadczenia usług opiekuńczych.

Wykonawca zobowiązuje się podjąć świadczenie usług najpóźniej w terminie 24 godzin od chwili otrzymania druku **zgłoszenia wejścia w środowisko (załącznik 1 lub 2 do umowy)**

W przypadkach niecierpiących zwłoki MOPS w Mikołowie może dokonać na adres email wskazany przez wykonawcę zgłoszenia konieczności świadczenia usług przekazując wykonawcy dane podopiecznego oraz zakres usług niezbędnych do realizacji świadczenia. Powyższe zgłoszenie zostanie potwierdzone pisemnie (drukem wejścia w środowisko) w terminie 3 dni od daty przekazania zgłoszenia drogą elektroniczną. Wykonawca winien zorganizować realizację usług najpóźniej w czasie 24 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia.

Wykonawca przekaze zamawiającemu w dniu podpisania umowy dane osoby kontaktowej wraz z podaniem numeru telefonu, pod którym będzie pełniła dyżur. Osoba ta winna być odpowiedzialna za organizację usług opiekuńczych. Stały kontakt telefoniczny będzie zapewniony zarówno dla podopiecznych jak i pracowników MOPS zarówno w dni robocze i ustawowe wolne, jak i w nocy. Wykonawca winien poinformować MOPS o każdej zmianie w powyższym zakresie.

W przypadku rezygnacji, śmierci osoby objętej usługami albo braku zasadności dalszego udzielania wsparcia, usługi świadczone będą dla odpowiednio umniejszonej liczby osób.

O każdorazowym niewykonaniu zleconego wymiaru i zakresu usług, z wyłączeniem nieobecności klienta wykonawca jest zobowiązany powiadomić MOPS w Mikołowie najpóźniej do 3 dni od dnia zaistnienia sytuacji na adres email – [mariola.basiak@mops.mikolow.eu](mailto:mariola.basiak@mops.mikolow.eu)

Niewykonanie godzin usług z danego dnia, tygodnia, miesiąca nie mogą być kumulowane i realizowane w dniach, tygodniach lub miesiącach następnych.

Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania MOPS w Mikołowie, o każdej zmianie sytuacji bytowej, zdrowotnej podopiecznego, mającej wpływ na realizację zadania, a w sytuacjach nagłych zapewnić im niezbędną pomoc.

Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego o niemożności realizacji usług (np. zgon podopiecznego, rezygnacja z usług) oraz o jej przyczynach na adres email [mariola.basiak@mops.mikolow.eu](mailto:mariola.basiak@mops.mikolow.eu)

W sytuacji, gdy podopieczny wymaga zmiany zakresu, wymiaru świadczonych usług wykonawca będzie informowany pisemnie przez Zleceniodawcę o zmianie na **druku Zgłoszenie zmiany zakresu i wymiaru (załącznik nr 1A lub 2A do umowy)**

W przypadku, gdy Wykonawca stwierdzi konieczność zmiany zakresu lub wymiaru świadczonych usług zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego.

W przypadku, gdy w zakresie świadczonych usług jest zawarta pomoc w uiszczaniu opłat i należności, przyjęcie pieniędzy przez osobę wykonującą usługi winno być pisemnie pokwitowane, a osoba objęta opieką winna otrzymać bezwzględnie potwierdzenie wpłaty pieniędzy na cel określony w pokwitowaniu odbioru pieniędzy.

Na wykonawcy spoczywa odpowiedzialność za przygotowanie dokumentacji tj. dane osobowe, koszty ewidencji czasu wykonania usługi, niezwłocznego zawiadomienia MOPS o nieobecnościach, zastępstwach itp.

Wykonawca zapewnia, że

- a) Organizacja świadczenia usług opiekuńczych uwzględnia podmiotowość osoby niesamodzielnej, w tym respektowanie prawa do poszanowania i ochrony godności, intymności, w szczególności w przypadku czynności o charakterze opieki higienicznej i pielęgnacji oraz poczucia bezpieczeństwa i ochrony dóbr osobistych,
- b) Organizacja świadczenia usług opiekuńczych, w tym organizacja przestrzeni, uwzględnia jak najwyższy stopień bezpieczeństwa zarówno osoby niesamodzielnej, jak i osoby świadczącej usługi. Jeśli konieczne jest np. dźwiganie osoby unieruchomionej, osobie świadczącej usługi opiekuńcze Wykonawca zapewnia sprzęt wspomagający lub pomoc drugiej osoby,
- c) osoba sprawująca usługi posiadać będzie przy sobie dokument tożsamości ze zdjęciem i wizytówkę firmy zapewniającą usługi wraz z numerem telefonu, pod którym można zweryfikować te informacje i okazywanie tych dokumentów na żądanie osoby, nad którą sprawowana jest opieka lub jej krewnych albo pracownika Zamawiającego

Wykonawca zobowiązuje się odebrać od osób wykonujących usługi oświadczenie o:

- sprawowaniu usług opiekuńczych zgodnie z rodzajem, zakresem, okresem i miejscem świadczenia zawartym w otrzymanym zgłoszeniu;
- zachowaniu pełnej tajemnicy służbowej w zakresie wszystkich informacji, jakie uzyskali w trakcie wykonywania obowiązków, w szczególności: nie ujawnianie osobom trzecim danych personalnych osób, u których sprawują usługi, ich sytuacji rodzinnej, materialnej i zdrowotnej;
- wykonaniu wszelkich prac z poszanowaniem życzeń i uczuć podopiecznego;
- nie wprowadzaniu do domu podopiecznego żadnych osób bez zgody podopiecznego;
- nie paleniu tytoniu w obecności podopiecznego i w jego domu;
- nie używaniu narkotyków, alkoholu, innych środków odurzających w obecności podopiecznego i w jego domu oraz nie sprawowaniu usług po ich spożyciu lub będąc pod ich wpływem;
- przestrzeganiu powszechnie obowiązujących przepisów prawa podczas lub w związku z wykonywaniem czynności na rzecz podopiecznego.

Oświadczenia powyższe Wykonawca przechowuje w swojej dokumentacji. Na żądanie Zamawiającego jest zobowiązany okazać powyższe dokumenty.

Wykonawca odpowiada w całości za realizację powyższych zasad.

Zamawiający jako administrator danych osobowych powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy. Szczegółowe zasady powierzenia określać będzie umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, która będzie stanowiła **Załącznik nr 3 lub 3A do umowy** i stanowić jej integralną część.

Rozliczenie z wykonawcą następuje po miesięcznym okresie realizacji

Wykonawca przekaże Zamawiającemu w terminie do 7-go dnia każdego następnego miesiąca fakturę/rachunek, protokół zdawczo – odbiorczy wraz z załącznikami:

- zbiorczym zestawieniem wykonanych w poprzednim miesiącu usług;
- kartą realizacji świadczeń za miesiąc poprzedni, sporządzoną zgodnie z indywidualnym zakresem usług opiekuńczych oraz zgłoszeniem otrzymanym od Zamawiającego.
- dziennik czynności opiekuńczych

Dokumentacja winna być prowadzona w sposób nie budzący zastrzeżeń. W przypadku gdy dokumentacja zawiera błędną treść lub błąd w liczbie, poprawa powinna nastąpić poprzez skreślenie błędnej treści lub liczby, wpisanie obok prawidłowej treści lub liczby i zaparowanie dokonanych poprawek.

Zamawiający po sprawdzeniu i zaakceptowaniu prawidłowego wystawionej faktury/rachunku wraz z załącznikami dokona zapłaty na konto Wykonawcy w terminie **5 dni roboczych** od jej/jego zaakceptowania i podpisania bez zastrzeżeń przez obie strony umowy protokołu zdawczo - odbiorczego.

W przypadku osób, u których usługi będą świadczone w ramach projektu Postaw na rodzinę Zamawiający będzie żądał osobnej dokumentacji z odpowiednimi logotypami. Zamawiający dostarczy Wykonawcy odpowiednie logotypy. Zamawiający będzie informował na bieżąco Wykonawcę, który z podopiecznych będzie objęty usługami w ramach projektu.

Wykonawca po otrzymaniu informacji od Zamawiającego będzie informował opiekunki o kwotach odpłatności za świadczone usługi podopiecznym, by w odpowiednim czasie umożliwić im wpłatę tych należności zgodnie z Uchwałą Rady Miejskiej Mikołowa roku na rachunek bankowy MOPS.

Jeżeli Wykonawca posługuje się podwykonawcą, do każdej faktury zobowiązany jest załączyć oświadczenie podwykonawcy, że za usługę objętą fakturą podwykonawca otrzymał wynagrodzenie oraz, że na dzień wystawienia faktury nie istnieją żadne wymagalne roszczenia podwykonawcy w stosunku do Wykonawcy.

Zamawiający żąda by umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą i podwykonawcą nie zawierała postanowień sprzecznych z treścią umowy zawartej pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, a nadto by umowa zawarta z podwykonawcą zawierała zapis wskazujący iż Wykonawca zobowiązany jest zapłacić wynagrodzenia podwykonawcy w terminie krótszym niż termin płatności wynikający z wcześniejszych zapisów.

Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonywania kontroli w środowisku sprawowania usług.

Kontrola dokonywana może być przez upoważnionych pracowników Zamawiającego oraz przez przedstawicieli Instytucji Zarządzającej.

Wykonawca na żądanie Zamawiającego lub Instytucji Zarządzającej jest zobowiązany dostarczyć lub udostępnić dokumenty oraz udzielić wyjaśnień i informacji w terminie określonym przez kontrolującego.

Kontroli mogą podlegać następujące dokumenty: dokumentacja działalności usługowej w zakresie świadczonych usług dla zamawiającego oraz jakość świadczonych przez Wykonawcę usług i jego personel w każdym czasie (tj. również w dni wolne od pracy). Zamawiający ma prawo wglądu do dokumentów Wykonawcy związanych z realizacją projektu.

Zamawiający nie przewiduje udzielania zaliczek na poczet wykonania zamówienia.

Zakres usług opiekuńczych obejmuje:

**a) pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb** życiowych (np. czynności związane z dostarczaniem produktów żywnościowych, przygotowaniem lub dostarczaniem posiłków, pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie, czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego, w tym utrzymywanie porządku i czystości w najbliższym otoczeniu, czystości odzieży, bielizny osobistej, pościelowej, stołowej i ręczników, dokonywanie niezbędnych zakupów oraz regulowanie opłat domowych, czynności dotyczące prowadzenia spraw osobistych, w tym pomoc w załatwianiu spraw urzędowych i pomoc w dostępie do świadczeń zdrowotnych, czynności dotyczące zagospodarowania w aktywny sposób czasu wolnego, pomoc przy przemieszczaniu się, realizacja recept, wykupywanie leków );

**b) opiekę higieniczną** (np. czynności związane z utrzymaniem higieny osobistej, pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, zmianę pieluchomajtek z uwzględnieniem czynności higieniczno-pielęgnacyjnych, pomoc przy ubieraniu się, zmianę bielizny osobistej, zmianę bielizny pościelowej, układanie osoby leżącej w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji);

**c) pielęgnację zaleconą przez lekarza**, która obejmuje czynności pielęgnacyjne wynikające z przedłożonego zaświadczenia lekarskiego lub dokumentacji medycznej, uzupełniające w stosunku do pielęgnarskiej opieki środowiskowej;

**d) zapewnienie kontaktów z otoczeniem** (np. czynności wspomagające nawiązanie, utrzymywanie i rozwijanie kontaktów z rodziną, osobami z bliskiego otoczenia osoby korzystającej z usług oraz społecznością lokalną, ukierunkowane na budowanie sieci wsparcia dla osoby korzystającej z usług, czynności wspomagające uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej).