

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych, na rzecz mieszkańców Cieszyna, wskazanych przez Zamawiającego, w miejscu ich zamieszkania. Szczegółowy wykaz usług stanowi załącznik nr 1 do projektu umowy.

1. Wykonawca będzie świadczył usługi:
 - a) codziennie w godzinach od 7⁰⁰ do 21⁰⁰, oraz
 - b) w dni wolne od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
2. Szacowana liczba godzin świadczonych usług w dni wolne od pracy wynosi 5% ogółu zleconych usług.
3. Szacunkowa liczba osób objętych usługami na terenie Gminy Cieszyn wynosi ok. 60 i wynikać będzie z wydanych przez Zamawiającego decyzji administracyjnych.
4. Szacunkowa liczba godzin usług wynosi: 11040, w tym:
 - 9936 godzin usług opiekuńczych,
 - 1104 specjalistycznych usług opiekuńczych.
5. Zamawiający przewiduje możliwość wahań (zmiany) ilości godzin, w zależności od liczby osób uprawnionych do pomocy w formie usług oraz ich indywidualnego zapotrzebowania.
W takim przypadku:
 - a) ceny jednostkowe zaoferowane przez wykonawcę pozostaną bez zmian,
 - b) wykonawcy nie przysługuje roszczenie zlecenia liczby godzin, o której mowa w punkcie 4.
6. Szczegółowy zakres zindywidualizowanych usług, świadczonych w ramach specjalistycznych usług opiekuńczych na rzecz Świadczeniobiorców, każdorazowo zostanie określony przez Zamawiającego w drodze postępowania administracyjnego i przekazany na piśmie w ramach zawartej umowy wykonawcy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia wysokiej jakości usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo nadzoru i kontroli nad realizacją świadczonych usług oraz pozostałych zobowiązań wynikających z umowy.
9. Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia stosownej dokumentacji określonej w umowie, a także do udostępniania Zamawiającemu, bądź osobom upoważnionym przez Zamawiającego wszelkiej dokumentacji pozwalającej na stwierdzenie prawidłowości realizacji umowy.
10. Realizację usług na rzecz konkretnego Świadczeniobiorcy wykonawca będzie wykonywał zgodnie z niżej opisanymi procedurami:
 - 1) Informacja o przyznaniu usług, ich terminie i wymiarze będzie przekazywana telefonicznie lub e-mailem przez Koordynatora usług Zamawiającego na podstawie wystawionej przez Zamawiającego decyzji administracyjnej, adresowanej do

świadczeniobiorcy, a w przypadkach nagłych na podstawie wniosku o przyznanie usług,

- 2) Wykonawca zobowiązany będzie do odbioru listy zleceń od Zamawiającego, co najmniej raz w miesiącu,
- 3) W sytuacji, gdy zakończenie świadczenia usług nastąpi w terminie wcześniejszym niż wskazany w liście zleceń, Zamawiający poinformuje o tym wykonawcę telefonicznie, faksem lub e-mailem.
- 4) Przekazana wykonawcy lista zleceń będzie zawierała informacje niezbędne do świadczenia usług, takie jak:
 - a) imię i nazwisko oraz adres osoby zakwalifikowanej do świadczenia usług,
 - b) rodzaj usług wraz z ich szczegółowym zakresem,
 - c) wymiar świadczonych usług,
 - d) okres, przez który usługi mają być świadczone.
- 5) Czas określony w decyzji, jako czas świadczenia usług, oznacza czas realizacji zleconego zakresu usług, w tym również wykonanie na rzecz Świadczeniobiorcy zleconych czynności poza jego miejscem zamieszkania, takich jak np. realizacja recept, zapisywanie do lekarza i wizyty u lekarza, towarzyszenie w drodze do i ze szpitala oraz podczas wizyty w szpitalu. Do czasu świadczenia usług nie wlicza się czasu dojazdu lub dojścia do mieszkania Świadczeniobiorcy i powrotu do miejsca zamieszkania.
- 6) Częstotliwość świadczonych usług oraz ich zakres muszą być zgodne z określonymi w liście zleceń. W sytuacji, kiedy osoba świadcząca usługi na rzecz konkretnej osoby nie może wykonać określonych w liście zleceń terminach, np. z powodu choroby, wykonawca zobowiązany jest zapewnić każdorazowo zastępstwo.
- 7) Na podstawie otrzymanej dokumentacji od Zamawiającego wykonawca, raz w miesiącu, w oparciu o potwierdzone karty realizacji usług u poszczególnych Świadczeniobiorców, sporządza zbiorcze zestawienie godzin faktycznie przepracowanych.
- 8) W ramach realizacji przedmiotu zamówienia wykonawca będzie zobowiązany:
 - a) podjąć czynności związane ze świadczeniem usług w terminie wskazanym w liście zleceń, a w przypadkach nagłych w trybie natychmiastowym, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od powiadomienia przez Koordynatora usług Zamawiającego,
 - b) poinformować Koordynatora usług Zamawiającego o rozpoczęciu świadczenia usług podając jednocześnie dane osoby świadczącej usługi w danym środowisku, nie później niż w dniu ich rozpoczęcia. W przypadku zmiany osoby świadczącej usługi, wykonawca informuje niezwłocznie, o tym Koordynatora usług Zamawiającego podając dane osoby aktualnie świadczącej usługi. Powyższe informacje mogą być przekazane telefonicznie, faksem lub e-mailem, a następnie potwierdzone na piśmie. Osoby świadczące usługi winny być wprowadzane w środowisko przez koordynatora usług wykonawcy. Na żądanie Koordynatora usług Zamawiającego wprowadzenie usług w nowym środowisku winno się odbyć z jego udziałem,
 - c) zapewnić osobom wykonującym usługi, własnym staraniem i na własny koszt, odpowiednie ubranie ochronne, dostosowane do zakresu niesionej pomocy

- (rękawiczki, fartuchy, itp.) oraz pokryć koszty dojazdu środkami komunikacji miejskiej niezbędne do wykonywania czynności związanych ze świadczeniami usług np. w przypadku konieczności dojazdu wraz ze świadczeniobiorcą do lekarza,
- d) informować Koordynatora usług Zamawiającego o zdarzeniach, które mogą mieć wpływ na zmianę zakresu wymaganej opieki np. zmiany sytuacji życiowej lub rodzinnej, zmiany stanu zdrowia, braku zgody ze strony osoby korzystającej z usług na ich wykonanie,
 - e) zapewnić Świadczeniobiorcom niezbędną pomoc w sytuacjach nagłych, w szczególności takich jak: odniesienie poważnych obrażeń, ciężki stan zdrowia, zatrucie pokarmowe lub choroba zakaźna, zniszczenie domu w wyniku wandalizmu lub pożaru, kradzież na szkodę Świadczeniobiorcy,
 - f) współpracować na bieżąco z przedstawicielami Zamawiającego upoważnionymi do bieżących kontaktów związanych z realizacją umowy tj. z Koordynatorem usług Zamawiającego lub inną osobą upoważnioną,
 - g) zapewnić stały kontakt telefoniczny, faksowy, za pośrednictwem poczty elektronicznej, w godzinach pracy Ośrodka,
 - h) dokonywać bieżącej kontroli jakości, terminowości, zakresu świadczonych usług i sporządzać z niej protokoły, w wymiarze nie mniejszym niż raz w miesiącu jedna kontrola u jednej osoby świadczącej usługi,
 - i) dokonać zmiany pracownika świadczącego usługi na wniosek Zamawiającego. Maksymalna liczba zmian, których zobowiązuje się dokonać wykonawca, wynika ze złożonej przez niego oferty,
 - j) zapewnić świadczenie usług przez osoby sprawne fizycznie i intelektualnie, dyspozycyjne, posiadające umiejętności utrzymywania prawidłowych kontaktów interpersonalnych,
 - k) nie kierować do świadczenia usług osób będących członkami najbliższej rodziny Świadczeniobiorcy lub takich, które pozostają z nimi w konkubinacie lub z nimi mieszkają,
 - l) pouczyć osoby, które będą świadczyły usługi, o obowiązku utrzymywania stałego kontaktu i współpracy z Koordynatorem usług Zamawiającego, współpracy z lekarzem i pielęgniarką środowiskową oraz współpracy z pracownikiem socjalnym Zamawiającego tj. przekazywania, w sytuacjach tego wymagających, na bieżąco informacji dotyczących funkcjonowania osoby, u której świadczone są usługi.
- 9) Osoby realizujące zamówienie zobowiązane są do świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym indywidualnie dla każdego Świadczeniobiorcy, a w szczególności:
- a) zachowania tajemnicy służbowej w zakresie wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem usługi, a w szczególności nie ujawniania osobom trzecim danych personalnych Świadczeniobiorców, ich sytuacji osobistej, rodzinnej, zdrowotnej i ekonomicznej – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
 - b) legitymowania się dokumentem z nazwiskiem oraz nazwą i telefonem wykonawcy,

- c) nie wprowadzania do mieszkania świadczeniobiorcy osób nieuprawnionych oraz zwierząt,
 - d) w czasie świadczenia usług w mieszkaniu świadczeniobiorcy nie będą palić tytoniu, używać narkotyków, ani spożywać alkoholu,
 - e) nie będą obarczać własnymi problemami osób objętych usługami,
 - f) w kontakcie z osobą, której świadczone są usługi będą stosować zwroty grzecznościowe oraz wykonywać usługi z poszanowaniem godności i uczuć tej osoby, z zachowaniem ogólnie przyjętych norm społecznych,
 - g) przestrzegania zakazu jednoczesnego świadczenia, w tym samym czasie, usługi na rzecz kilku Świadczeniobiorców.
- 10) Wykonawca zobowiązuje się do zapoznania osób wykonujących usługi z wyżej wskazanymi zasadami, a osoby wykonujące usługi przed przystąpieniem do ich realizacji potwierdzają fakt zapoznania się z zasadami, w formie oświadczenia złożonego na piśmie i przechowywanego przez wykonawcę. Wykonawca udostępni ww. oświadczenia do wglądu Zamawiającemu na jego żądanie.
- 11) Zamawiającemu przysługuje prawo codziennej kontroli prawidłowości wykonania umowy pod względem spełnienia warunków określonych w umowie, SIWZ i ofercie wykonawcy. Stwierdzenie przez Zamawiającego niespełnienia warunków określonych w tych dokumentach może być podstawą do natychmiastowego rozwiązania umowy.