

### **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 niniejszego opisu przedmiotu zamówienia.

1. Wykonawca będzie świadczył usługi codziennie, od poniedziałku do niedzieli, w godzinach od 7<sup>00</sup> do 21<sup>00</sup>, za wyjątkiem dni, o których mowa w art. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
2. Szacowana liczba godzin świadczonych usług w niedziele wynosi ok. 10% ogółu zleconych usług.
3. Szacunkowa liczba osób objętych usługami na terenie gminy Cieszyn wynosi ok. 70 w ciągu roku i wynikać będzie z wydanych przez Zamawiającego decyzji administracyjnych.
4. Szacunkowa liczba godzin usług wynosi: 11 800, w tym:
  - 10 800 godzin usług opiekuńczych,
  - 1 000 godzin specjalistycznych usług opiekuńczych.
5. Zamawiający przewiduje możliwość wahań (zmiany) ilości godzin  $\pm 20\%$ , w zależności od liczby osób uprawnionych do pomocy w formie usług oraz ich indywidualnego zapotrzebowania. W takim przypadku:
  - 1) ceny jednostkowe zaoferowane przez wykonawcę pozostaną bez zmian,
  - 2) wykonawcy nie przysługuje roszczenie zlecenia liczby godzin, o których mowa w punkcie 4.
6. Szczegółowy zakres zindywidualizowanych usług, świadczonych w ramach usług opiekuńczych i 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, Wzór listy zleceń stanowi załącznik nr 2 do niniejszego opisu przedmiotu zamówienia.
- 3) W sytuacji, gdy zakończenie świadczenia usług nastąpi w terminie wcześniejszym niż wskazany w liście zleceń, Zamawiający poinformuje o tym wykonawcę telefonicznie 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, przedział czasowy w jakim będzie realizowana usługa,
  - 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. Wzór Karty realizacji usług stanowi załącznik nr 3 i załącznik nr 4, a wzór Zbiorczego zestawienia usług stanowi załącznik nr 5 do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia.
- 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, według wzoru stanowiącego załącznik nr 6 do niniejszego opisu przedmiotu zamówienia. W przypadku zmiany osoby świadczącej usługi, wykonawca poinformuje niezwłocznie, o tym Koordynatora usług Zamawiającego podając dane osoby aktualnie świadczącej usługi. Powyższe informacje mogą być przekazane telefonicznie 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 odpowiednie ubranie ochronne, dostosowane do zakresu niesionej pomocy (rękawiczki, fartuchy, itp.) oraz pokryć koszty dojazdu środkami komunikacji miejskiej niezbędne do wykonywania czynności związanych ze świadczeniem 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 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, w godzinach pracy Ośrodka,
  - h) dokonywać bieżącej kontroli jakości, terminowości, zakresu świadczonych usług i sporządzać z niej protokoły lub odnotować fakt dokonania kontroli w Karcie realizacji usług, w wymiarze nie mniejszym niż raz w miesiącu jedna kontrola u jednej osoby świadczącej usługi – wzór protokołu stanowi załącznik nr 7 do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia,
  - i) dokonać zmiany pracownika świadczącego usługi na wniosek Zamawiającego,
  - 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) zobowiązać osoby, które będą świadczyły usługi do 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,
  - m) zapewnienie obecności Koordynatora wykonawcy w siedzibie Ośrodka w wymiarze co najmniej 1 raz w miesiącu.
- 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 – zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony 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, u 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 zamówienia pod względem spełnienia warunków określonych w umowie, zapytaniu ofertowym i ofercie wykonawcy. Stwierdzenie przez Zamawiającego niespełnienia warunków określonych w tych dokumentach może być podstawą do natychmiastowego rozwiązania umowy.