*Załącznik nr 1 do SWZ*

*Nr zamówienia: ORG.271.36.2021*

**„Świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi na terenie gminy Cieszyn”**

**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi na terenie gminy Cieszyn” wskazanych przez Zamawiającego, w miejscu ich zamieszkania. Szczegółowy wykaz usług stanowi załącznik nr 1 do niniejszego opisu przedmiotu zamówienia.

# Wykonawca będzie świadczył usługi codziennie w godzinach od 700 do 2100, za wyjątkiem dni, o których mowa w art. 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.

# Szacunkowa liczba osób objętych usługami na terenie gminy Cieszyn wynosi ok. 20 w ciągu roku i wynikać będzie z wydanych przez Zamawiającego decyzji administracyjnych.

# Szacunkowa liczba godzin wszystkich zleconych usług wynosi: 3 800, przy czym każdy wykonawca wykona taką liczbę, jaka zostanie mu zlecona.

# Zamawiający przewiduje możliwość wahań (zmiany) liczby godzin (±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 3.

# Szczegółowy zakres zindywidualizowanych usług, świadczonych w ramach specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi na rzecz Świadczeniobiorców, każdorazowo zostanie określony przez Zamawiającego w drodze postępowania administracyjnego i przekazany na piśmie w ramach zawartej umowy wykonawcy.

# Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia wysokiej jakości specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

# Zamawiający zastrzega sobie prawo nadzoru i kontroli nad realizacją świadczonych usług oraz pozostałych zobowiązań wynikających z umowy.

# 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 zamówienia.

# Realizację usług na rzecz konkretnego świadczeniobiorcy wykonawca będzie wykonywał zgodne 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:
		1. imię i nazwisko oraz adres osoby zakwalifikowanej do świadczenia usług,
		2. rodzaj usług wraz z ich szczegółowym zakresem, przedział czasowy w jakim będzie realizowana usługa,
		3. wymiar świadczonych usług,
		4. 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, a wzór Zbiorczego zestawienia usług stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia.
	8. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia wykonawca będzie zobowiązany:
		1. 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,
		2. 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 5 do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia. 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,
		3. osoby wykonujące usługi powinny być zaopatrzone w 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,
		4. 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,
		5. 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,
		6. współpracować na bieżąco z przedstawicielami Zamawiającego upoważnionymi do bieżących kontaktów związanych z realizacją umowy tj. z Koordynatorem usług Zamawiającego lub inną osobą upoważnioną,
		7. zapewnić stały kontakt telefoniczny, za pośrednictwem poczty elektronicznej, w godzinach pracy Ośrodka,
		8. dokonywać bieżącej oceny efektywności udzielanej pomocy,
	9. Osoby realizujące zamówienie zobowiązane są do świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym indywidualnie dla każdego świadczeniobiorcy, a w szczególności:
		1. 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
		2. legitymowania się dokumentem z nazwiskiem oraz nazwą i telefonem wykonawcy,
		3. nie wprowadzania do mieszkania świadczeniobiorcy osób nieuprawnionych oraz zwierząt,
		4. w czasie świadczenia usług w mieszkaniu świadczeniobiorcy nie będą palić tytoniu, używać narkotyków, ani spożywać alkoholu,
		5. nie będą obarczać własnymi problemami osób objętych usługami,
		6. 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,
		7. 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, specyfikacji warunków zamówienia i ofercie wykonawcy. Stwierdzenie przez Zamawiającego niespełnienia warunków określonych w tych dokumentach może być podstawą do natychmiastowego rozwiązania umowy.