

Usługi opiekuńcze

Jak organizować usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania? Jak radzić sobie z brakiem wykwalifikowanej kadry i określonych standardów opieki? W jaki sposób kontrolować jakość wykonywanych usług opiekuńczych i SUO?

Szkolenie dedykowane pracownikom ośrodków pomocy społecznej, którzy zajmują się wydawaniem decyzji o przyznaniu usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania dla osób wymagających opieki z powodu wieku, choroby lub niepełnosprawności.

Poznaj aktualne zmiany i nowe narzędzia wsparcia, takie jak bon senioralny!

Szkolenie poświęcone jest praktycznemu przyznawaniu, organizowaniu i rozliczaniu usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych w OPS, MOPS i GOPS. Ekspertka omówi m.in. wnioski, wywiady środowiskowe, zaświadczenia lekarskie, ustalanie liczby godzin, odpłatność, usługi dla dzieci i dorosłych oraz współpracę z opiekunkami, terapeutami i firmami zewnętrznymi. W programie uwzględnione zostaną także projektowane zmiany w pomocy społecznej i opiece długoterminowej, w tym bon senioralny jako nowe narzędzie wsparcia osób starszych w miejscu zamieszkania. Uwaga! Decydując się na udział w tym wideoszkoleniu otrzymują Państwo 7-dniowe darmowe konsultacje po wideoszkoleniu, podczas których jest możliwość zadawania dodatkowych pytań, otrzymania przydatnych porad, rozwiązania sytuacji problemowych z codziennej pracy oraz skorzystania z bogatej wiedzy eksperckiej.

W programie m.in.:

- Kto może otrzymać bon senioralny?
- Czy musi być wskazanie lekarskie, aby przyznać usługi opiekuńcze?
- Co należy rozumieć przez pojęcie „osoby samotnej” przy wypełnianiu wniosku?
- Co zrobić, by zapewnić dostępność usług według zapotrzebowania?
- Czy można wydać decyzję odmowną na wniosek o SUO, powołując się na fakt braku wykwalifikowanej opiekunki?
- Od kiedy dokładnie klient jest objęty usługami w trybie pilnym - 10 dni kalendarzowych czy roboczych?
- Z jakiej liczby usług specjalistycznych może korzystać chory?
- Jak wydajemy decyzję o SUO świadczonych na rzecz osoby ubezwłasnowolnionej?

Szczegółowy program szkolenia:

1. Bon senioralny

- Co to jest bon senioralny?
- Kto może otrzymać bon senioralny?
- Jakie wsparcie obejmuje bon?
- Kiedy program zacznie działać?
- Jaki jest budżet programu?

- Kto będzie realizował program?
- Czy bon senioralny to pieniądze?
- Co zmienia ustawa o opiece długoterminowej?
- Kto będzie koordynował opiekę nad seniorami?

2. Usługi sąsiedzkie

- Co to jest usługa sąsiedzka?
- Czy pomoc sąsiedzka jest płatna?
- Czy osoba do usług sąsiedzkich musi mieć odpowiednie kwalifikacje?
- Jak oszacować koszt godziny usługi sąsiedzkiej?
- Czy z usług sąsiedzkich może skorzystać osoba samotna, nieposiadająca wstępnych i zstępnych i niepozostająca w związku z małżeńskim? Czy osoba musi spełnić te trzy wymogi jednocześnie?
- Czy MOPS może zatrudnić na umowę zlecenia osoby realizujące usługi sąsiedzkie, jeżeli w drodze przetargu zleca się usługi opiekuńcze firmie zewnętrznej?

3. Kogo mogą objąć specjalistyczne usługi opiekuńcze? Jaka dokumentacja jest potrzebna do wniosku?

- Co w przypadku, gdy osoba umrze w trakcie 10 dni przed wydaniem decyzji?
- Co w sytuacji, gdy był jeden dzień usługi i trzeba zapłacić firmie?
Co z odpłatnością jeżeli nie było wydanej decyzji?
- Co w przypadku, gdy spadkobiercy na stałe mieszkają za granicą?
- Czy opiekunki mogą być zatrudnione na umowę zlecenie, jeżeli firma realizuje usługi dla MOPS?
- Czy OPS powinien przyznać SUO dla dziecka z autyzmem, jeżeli matka nie wykorzystuje świadczenia z innych systemów, takich jak oświata, czy NFZ, które są ustawowo zapewniane i nie powinny być zastępowane świadczeniami z pomocy społecznej?
- Kto ma wydać zaświadczenie?
- W jaki sposób przeprowadzić wywiad, jeżeli osoba jest leżąca lub bez kontaktu?
- Czy do każdego wniosku SUO musi być nowe zaświadczenie od lekarza psychiatry?
- Czy SUO dla dzieci może objąć hipoterapię, SI, terapię czaszkowo-krzyżową ?
- Co w sytuacji, gdy matki chcą tyle godzin, ile wnioskuje lekarz ?
- Czy w decyzji ma być zapisane , że od godzin wskazanych przez lekarza w zaświadczeniu odliczane są godziny wykorzystywane w ramach innych systemów ?
- PRZYKŁAD: w październiku klientka złożyła dwa wnioski o przyznanie SUO. Pierwszy od października do grudnia, drugi od stycznia do grudnia kolejnego roku. Co zrobić z drugim wnioskiem ? Do wniosku dołączyła dwa zaświadczenia lekarskie na dwa okresy.
- Jak traktować zaświadczenia bezterminowe?
- Czy OPS musi zatrudnić wskazanego przez matkę terapeutę, jeśli ma zatrudnionego swojego terapeuta SI? Matka argumentuje to tym, że dziecko akceptuje tylko wybrane osoby, z którymi już ma zajęcia?
- Kto powinien zapewnić materiały terapeutyczne? Rodzic czy terapeutka? Czy jest podstawa prawna, na którą można się powołać?

4. Czy usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze mają charakter obligatoryjny?

- Czy osoba, która ma rehabilitację refundowaną przez NFZ może starać się o specjalistyczne usługi opiekuńcze?
- Jaka dokumentacja jest potrzebna do przyznania specjalistycznych usług opiekuńczych?
- Jakie choroby mogą być objęte specjalistycznymi usługami opiekuńczymi (niepełnosprawność intelektualna, mózgowie porażenie dziecięce, alzheimera, schizofrenia)?
- Czy można wydać decyzję odmowną na wniosek o SUO powołując się na fakt braku wykwalifikowanej opiekunki?

5. Jak radzić sobie z niedostępnością usług specjalistycznych?

- Dlaczego SUO w niektórych gminach są dla dzieci i dla dorosłych, a w innych nie występują wcale?
- Jaka jest procedura w momencie zbliżającego się terminu wydania przyznającej decyzji, w przypadku braku terapeuty, który mógłby świadczyć usługi?
- Co w przypadku, gdy osoba umrze w trakcie 10 dni przed wydaniem decyzji?
- Co zrobić, by zapewnić dostępność usług według zapotrzebowania?
- Jak radzić sobie z brakiem wykwalifikowanej pomocy? Czy na usługi może przyjechać lekarz lub pielęgniarka?
- Jak rozpoznać zapotrzebowanie na usługi w gminie?
- Co zrobić, gdy przyjdzie rodzic z zaświadczeniem, że dziecko wymaga SUO, a nie ma na terenie gminy ani w sąsiednich miejscowościach placówek, które by podjęły się uczestnictwa w przetargu o wykonywanie tego typu usług?

6. Kto i w jakiej sytuacji powinien płacić za usługi - chory czy gmina?

- Jak jest kryterium dochodu w przypadku kiedy to chory płaci za usługi?
- Czy 500+ dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji wliczamy do dochodu, ustalając opłatę za specjalistyczne usługi?
- Kto nalicza odpłatności za SUO?
- Na podstawie jakich przesłanek możemy zwolnić z kosztów usług opiekuńczych?
- W imieniu mamy wymagającej usług specjalistycznych podanie składa jej córka (pani leżąca, bez kontaktu). Pracownik socjalny przeprowadzał wywiad z córką i z jej podpisem oraz odciskiem kciuka Pani, której świadczone są usługi - nie jest ubezwłasnowolniona. Czy należy przyznać pomoc w formie UO z urzędu, nie naliczając odpłatności i wnioskować do prokuratury o ubezwłasnowolnienie?
- Jak się zachować, kiedy klient/-ka nie wnosi opłaty za wykonane usługi opiekuńcze?
- Czy soboty i niedziele są dniami wolnymi od pracy?
- Czy opiekunce pozostawić czas na dotarcie do klienta, czy liczymy odpłatność za usługi łącznie z dojściem?

7. Jaka powinna być gromadzona dokumentacja przy składaniu wniosku o SUO?

- Decyzja pod specjalistyczne usługi opiekuńcze z zaburzeniami. Jaki powinien być miesięczny wymiar

- świadczonych usług w sytuacji gdy usługa ma być świadczona 3x w tygodniu (poniedziałek, środa, piątek) i w różnych miesiącach wychodzi inaczej?
- Czy w decyzji na specjalistyczne usługi opiekuńcze należy wskazać konkretnego specjalistę, który ma wejść w środowisko?
 - Czy musi być wskazanie lekarskie, aby przyznać usługi?
 - Czy lekarz rodzinny może wypisać wskazanie na usługi i w jakim zakresie usługi powinny być świadczone?
 - Co należy rozumieć przez pojęcie „osoby samotnej” przy wypełnianiu wniosku?
 - Czy na usługi opiekuńcze dla małżonków wystarczy jedno "wspólne" podanie? Jak wydać decyzję? Jedną czy dwie?
 - Jak postąpić w sytuacji, kiedy opiekun prawny osoby, która korzysta z usług specjalistycznych mieszka w miejscowości oddalonej o kilkadziesiąt kilometrów i nie ma możliwości podpisywania codziennych kart pracy świadczonych usług opiekuńczych?
 - Jak wydajemy decyzję o usługach świadczonych na rzecz osoby ubezwłasnowolnionej?
 - Czy przy usługach wskazane są wywiady alimentacyjne?
 - Co w przypadku, gdy osobie przyznano usługi opiekuńcze i osoba trafia do szpitala?
 - Jaki dokument wydajemy w wypadku zgonu świadczeniobiorcy i kogo obciążamy odpłatnością w wypadku posiadania rodziny przez zmarłego?
 - Czy opiekunki wykonujące UO powinny mieć pełnomocnictwo od klientów z uwagi na operowanie ich środkami finansowymi?
 - Czy osoba, która ma wiek 75+ a jej dochód przekracza 250% KD, może zostać objęta Programem 75+?

8. Z jakiej liczby usług specjalistycznych może korzystać chory?

- Czy podajemy średni miesięczny wymiar przyznawanych usług? Czy dzienny wymiar realizowany u klienta zawieramy na zgłoszeniu do agencji opiekunek ze wskazaniem dogodnych dni tygodnia? Czy konkretne dni i godziny usług opiekunki ustalają indywidualnie z podopiecznymi, czy OPS?
- Kto decyduje o liczbie godzin usług opiekuńczych?
- Ile godzin usług pracownik socjalny powinien wypisać dla dziecka?

9. Jakie są usługi specjalistyczne dla dzieci?

- Dlaczego usługi dla dzieci w niektórych gminach realizują tylko placówki oświatowe?
- Jak i w jakich godzinach realizować usługi dla dzieci, jeśli dziecko w ciągu dnia jest w szkole, a w godzinach popołudniowych nie ma już pracownika?
- Jaka jest podstawa prawna, z której wynika, że na usługi specjalistyczne dla dziecka z wadą genetyczną ma być zaświadczenie od psychiatry?
- Czy w trakcie wykonywania specjalistycznych usług opiekuńczych dla dzieci, które są wykonywane w domu, rodzic może opuścić mieszkanie /dom i zostawić dziecko samo z rehabilitantem?
- Jak zakwalifikować dorosłą osobę całkowicie ubezwłasnowolnioną, uczącą się? Czy można ją potraktować jako młodzież, w sytuacji w której przyznajemy specjalistyczne usługi opiekuńcze?
- Jaka jest procedura w sytuacji, w której przyznano specjalistyczne usługi opiekuńcze dziecku z zaplanowanym wcześniej turnusem rehabilitacyjnym? Czy należy zawiesić wykonywanie usług?

Wydać nową decyzję?

- Czy wydając decyzję przyznającą godziny SUO według zaleceń lekarza należy odliczać liczbę godzin świadczonych w ramach zajęć szkolnych?
- Czy powinny być przyznane usługi osobie z załączoną opinią z poradni psychologiczno-pedagogicznej z diagnozą: niepełnosprawność ruchowa ze wzmianką o zajęciach terapeutycznych integracyjnych? Czy jest to usługa, która wykonuje się domu?
- Co robimy, jeśli dziecko nie chodzi do szkoły? Jak weryfikować, ile dziecko ma zajęć w szkole? Czy należy przyznać taką liczbę godzin, jaką zalecił lekarz w zaświadczeniu, czy odjąć od tej liczby godziny, które dziecko już realizuje w szkole (np. terapia logopedyczna, sensoryczna)?

10. Kto decyduje o zakresie usług?

- Czy zakres usług powinien znajdować się w zaświadczeniu lekarskim, czy to pracownik socjalny decyduje, ile godzin przysługuje?
- Czy można powiększyć zakres usług wydany przez lekarza?
- Jaki jest zakres usług, gdy osoba posiada rodzinę?
- W jakiej formie osoba niepełnosprawna powinna być objęta wsparciem?
- W jaki sposób pomagać osobom, które nie mają możliwości zrobienia podstawowych zakupów?
- Prawidłowa interpretacja zakresu usług według Rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych.

11. Jak pracować z osobami z trudnościami psychicznymi?

- Jak namówić na odpowiedni typ wsparcia osobę chorą, której usługi zostały przyznane?
- Jak nakłonić do współpracy osoby objęte usługami?
- Co robić, jeśli osoba potrzebująca nie wpuszcza do domu?
- Co robimy w sytuacji, gdy osoby samotne nie mają możliwości dotarcia do placówki medycznej?
- Jak często można ponowić usługi? Czy można z nich korzystać dożywotnio?
- Czy OPS może podpisać umowę zlecenie z sąsiadem osoby objętej usługami?
- Jak zorganizować poszukiwanie wolontariuszy dla opieki nad chorymi i niepełnosprawnymi?

12. Czy SUO dla dziecka powinno być świadczone w miejscu zamieszkania?

- Z czego wynika, jak długo ważne jest zaświadczenie lekarskie?
- Jeżeli dziecko czeka w kolejce na świadczenie z NFZ, to czy możemy przyznać SUO?
- Czy można przyznać usługi opiekuńcze, których 100% odpłatności należy do strony?
- Czy w decyzji przyznającej usługi opiekuńcze można na wniosek klienta w postanowieniu użyć zapisu, że przyznaje się usługi opiekuńcze 2 razy w tygodniu w wybrane dni po 2 godziny dziennie? Czy konieczny jest zapis o konkretnym dniu tygodnia?
- Czy jako miejsce zamieszkania możemy traktować placówkę na terenie powiatu?
- Czy można zlecić SUO placówce leczniczej, która świadczy usługi komercyjne?
- Czy do zwykłych usług wymagane jest zaświadczenie lekarskie?
- Jeżeli szkoła proponuje zajęcia logopedyczne, a rodzic się nie zgadza, to czy możemy przyznać

SUO?

- Jak określić stawkę godzinową zwykłych usług opiekuńczych osobie zatrudnionej na umowie zlecenie?
- Czy prawidłowe jest zaświadczenie do SUO wystawione przez specjalistę pediatrii i neurologii dziecięcej?
- Jaka jest cena SUO dla dzieci?
- Czy opiekunka zatrudniona na umowę zlecenia musi mieć odzież służbową?
- Czy przy wydaniu decyzji na rok , po pół roku robiona jest aktualizacja?
- Jakie dokumenty musi przedstawić firma realizująca SUO?
- Czy dojazd do klienta liczy się do godzin pracy opiekunki ?
- Chora jest objęta pomocą z hospicjum, które nie chce wystawić zaświadczenia o liczbie godzin rehabilitacji, a lekarz psychiatra zaleca 28 godzin miesięcznie. Jak przydzielić SUO?
- Lekarz specjalista zlecił 40 godzin rehabilitacji. Matkaawnioskowała o 20. Wydaliśmy decyzję zgodnie z wnioskiem matki. Po miesiącu matka doniosła zaświadczenie, że korzysta z NFZ w wysokości 2 godzin miesięcznie. Czy teraz musimy pomniejszyć 40, czy 20 godzin?
- Jeśli lekarz specjalista na zaświadczeniu lekarskim wypisze asystenta osoby niepełnosprawnej, to do kogo mamy zwrócić się o wyznaczenie zakresu usług? To rodzic decyduje, ile godzin chce? Czy sami to weryfikujemy? Jaka różnica w przyznaniu SUO w przypadku rehabilitacji dla dzieci a osoby dorosłej?
- Wydaliśmy decyzję na logopedę w liczbie 6 godzin. Matka odwołała się do SKO. W decyzji mamy przepis art. 108. Czy na czas sprawy w SKO wstrzymujemy usługi?
- Mamy osobę dorosłą po wypadku komunikacyjnym. Jest ubezwłasnowolniona i ma problemy natury psychicznej. Przedstawione zostało zaświadczenie od neurologa o potrzebie SUO w formie rehabilitacji. Czy w tym przypadku powinniśmy odmówić przyznania usług?

Prowadzący:

Agnieszka Jeżowska - starszy specjalista pracy socjalnej w Ośrodku Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie. W OPS na stanowisku pracownika socjalnego zatrudniona jest od 2007 roku, od 2018 zajmuje się sprawami w Dziale Usług Opiekuńczych i Ośrodków wsparcia. Pełni również funkcję koordynatora w programie Asystent Osobisty Osoby Niepełnosprawnej. W dziale, w którym pracuje, obsługiwanych jest około 200 środowisk, w których realizowane są usługi opiekuńcze w tym również usługi specjalistyczne. Posiada wykształcenie wyższe kierunkowe - praca socjalna.

Terminy i szkolenia

Data: 14 sierpnia 2026 09:00-14:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Data: 18 listopada 2026 10:00-15:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną