Zmiany w usługach opiekuńczych OPS –nowe standardy

Czy wejście w życie nowego rozporządzenia wymaga natychmiastowego wygaszenia dotychczas wydanych decyzji? Gdzie i w jakiej formie należy gromadzić oraz przechowywać skargi (w tym zgłoszenia anonimowe)?

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do kierowników, koordynatorów usług opiekuńczych oraz pracowników ośrodków pomocy społecznej zajmujących się wydawaniem decyzji o przyznaniu usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania oraz osobom wymagającym opieki z powodu wieku, choroby lub niepełnosprawności.

Jak w praktyce pogodzić ustawowy wymóg dostępności usług w godzinach 6:00–21:00 z ograniczeniami Kodeksu pracy?

Podczas szkolenia specjalista pokaże, jak wdrożyć nowe standardy prawne i organizacyjne w usługach opiekuńczych. Omówione zostaną zasady wydawania decyzji administracyjnych, ustalanie katalogu czynności oraz układanie grafików pracy opiekunów w trybie 7 dni w tygodniu (6:00–21:00) zgodnie z Kodeksem pracy. Uczestnicy dowiedzą się, jak wdrożyć kontrolę jakości, stosować procedury RODO i reagować na anonimowe skargi. Przedstawione zostaną także sposoby na radzenie sobie z trudnościami kadrowo-finansowymi.

W programie m.in.:

- Co dokładnie wchodzi w zakres pojęcia „niezbędny zakres porządkowania i sprzątania” oraz jak zdefiniować go w regulaminie, aby uniknąć traktowania usług jako typowych prac porządkowych?
- Jak prawidłowo planować i rozliczać pracę opiekunek w niedziele, święta oraz w godzinach wieczornych?
- Co zrobić w sytuacji, gdy w rozporządzeniu brak doprecyzowania czynności okazjonalnych (np. mycie okien, sprzątanie przedświąteczne), a podopieczni oczekują ich wykonania?
- W jakiej formie i według jakich kryteriów należy przeprowadzać formalne kontrole wykonywania usług opiekuńczych?
- Jaka dokumentacja jest potrzebna do realizowania nowych standardów usług opiekuńczych i jak przygotować ją pod nowe przepisy?
- Jakie prawa przysługują opiekunce, która nie wyraża zgody na świadczenie pracy w środowisku z zainstalowanym nadzorem kamer?
- Czy rozporządzenie nakłada obowiązek posiadania certyfikatu ukończenia kursu pierwszej pomocy na wszystkich opiekunów, czy dotyczy to wyłącznie określonych form wsparcia?

Wzory pism, jakie otrzymają uczestnicy:

- Wzór opinii na temat świadczenia usług opiekuńczych
- Wzór oświadczenia o zdolności psychofizycznej do świadczenia usług
- Wzór ankiety oceniającej prawidłowość realizacji usług opiekuńczych
- Wzór karty ewidencji czasu pracy opiekunki

Szczegółowy program szkolenia:

1. Nowe standardy w usługach opiekuńczych – nowelizacja ustawy i wykonawcze nowe rozporządzenie

- Co dokładnie zmieniła nowelizacja ustawy o usługach opiekuńczych i co zakłada?
- Jakie są nowe zadania ośrodków pomocy społecznej w związku z nowelizacją ustawy?
- Jakie procedury zakłada nowe rozporządzenie dotyczące usług opiekuńczych?
- Czy procedury dotyczące usług opiekuńczych zawarte w pierwotnym projekcie rozporządzenia są obecnie formalnie wymagane?
- Jak w nowych regulacjach ukształtowano prawo do usług dla osób samotnych w porównaniu do osób zamieszkujących wspólnie z rodziną?
- Jak dostosować świadczone usługi opiekuńcze do indywidualnych potrzeb osób z nich korzystających?
- Jak poradzić sobie w praktyce z tak szybkim wejściem przepisów w życie?

2. Decyzje przyznające usługi opiekuńcze w świetle nowych przepisów – zasady i praktyka

- Jak powinno się tworzyć decyzję przyznającą usługi opiekuńcze po zmianie przepisów i jak powinna wyglądać decyzja administracyjna?
- Co musi zawierać decyzja o przyznaniu usług opiekuńczych i jakie informacje powinny się w niej znaleźć?
- W jaki sposób w treści nowej decyzji opisać zakres usług, aby spełniał wymogi nowego rozporządzenia?
- Czy w decyzji należy wpisywać konkretny rodzaj czynności i ich zakres, czy wystarczy podać ogólny obszar wsparcia?
- Czy nowy, rozszerzony zakres usług należy stosować wyłącznie do nowo wydawanych decyzji?
- Czy decyzje administracyjne wydane przed wejściem w życie nowego rozporządzenia zachowują ważność do końca okresu, na jaki zostały wydane?
- Czy wejście w życie nowego rozporządzenia wymaga natychmiastowego wygaszenia dotychczas wydanych decyzji?
- Czy trzeba zmieniać wcześniej wydane decyzje od razu, czy można z tym poczekać, jeśli zakres usług pozostaje bez zmian?
- Czy można wstrzymać się ze zmianą istniejących decyzji i dostosować zapisy dopiero przy weryfikacji sytuacji podopiecznych lub wydawaniu kolejnych decyzji?

3. Katalog i zakres czynności w usługach opiekuńczych

- Jaki jest aktualny katalog i zakres usług opiekuńczych po zmianie przepisów?
- Jaki jest zakres specjalistycznych usług opiekuńczych?
- Jaki jest zakres oraz zasady świadczenia usług sąsiedzkich?
- Jaki jest zakres czynności, które może wykonywać opiekunka w ramach świadczonych usług?
- Co dokładnie wchodzi w zakres pojęcia „niezbędny zakres porządkowania i sprzątania” oraz jak zdefiniować go w regulaminie, aby uniknąć traktowania usług jako typowych prac porządkowych?
- Co zrobić w sytuacji, gdy w rozporządzeniu brak doprecyzowania czynności okazjonalnych (np. mycie okien, sprzątanie przedświąteczne), a podopieczni oczekują ich wykonania?
- Co zrobić, gdy takie czynności są wykorzystywane głównie podczas okresu świątecznego?
- Jak w praktyce określić kwestie standardów świadczenia usług opiekuńczych?
- W jakich konkretnie przypadkach uzasadnione jest skierowanie dwóch opiekunek do jednego

podopiecznego?
- Jak ustalać stawkę i rozliczać finansowo usługę realizowaną jednocześnie przez dwie osoby (stawka za godzinę zegarową vs 2 x stawka godzinowa)?
- Jak wygląda kwestia rozliczenia finansowego za wykonanie usługi świadczonej przez dwie osoby?
- Jak prawidłowo wykazać udział dwóch osób w realizowaniu jednej usługi w dokumentacji księgowej oraz w decyzji administracyjnej?

4. Praktyczne rozwiązania organizacyjne dla usług 7 dni w tygodniu

- Jak w praktyce pogodzić ustawowy wymóg dostępności usług w godzinach 6:00–21:00 z ograniczeniami Kodeksu pracy?
- Jaki system czasu pracy wybrać dla działu usług opiekuńczych, aby zapewnić ciągłość świadczeń i zachować zgodność z Kodeksem pracy?
- Czy pracownicy usług opiekuńczych mogą mieć inne normy lub rozkłady czasu pracy niż pozostali pracownicy OPS/MOPS/GOPS?
- W jakich aktach wewnętrznych jednostki należy zapisać odrębny system czasu pracy dla opiekunek?
- Jak bezpiecznie ułożyć harmonogram grafików, aby pokryć godziny 6:00–21:00?
- Jak zorganizować i zaplanować pracę opiekunek przez 7 dni w tygodniu?
- Jak prawidłowo planować i rozliczać pracę opiekunek w niedziele, święta oraz w godzinach wieczornych?
- Czy ośrodek ma obowiązek zatrudnienia dodatkowych osób, aby zapewnić realizację usług w wymiarze 7 dni w tygodniu w godzinach 6:00–21:00?

5. System monitoringu i kontroli jakości świadczonych usług opiekuńczych

- Jakie są aktualne wymogi dotyczące częstotliwości i sposobu przeprowadzania kontroli oraz monitoringu usług opiekuńczych?
- Jak przebiega procedura monitorowania i bieżącej analizy świadczenia usług opiekuńczych w praktyce?
- W jakiej formie i według jakich kryteriów należy przeprowadzać formalne kontrole wykonywania usług opiekuńczych?[H1]
- W jaki sposób prawidłowo wprowadzić system monitorowania i kontroli usług opiekuńczych w aktach wewnętrznych jednostki?
- Jakie konkretne narzędzia kontrolne i pytania weryfikacyjne należy wdrożyć, aby uzyskać rzetelny obraz jakości usług?
- Czy ankieta oceniająca jakość świadczenia usług powinna mieć inny wzór dla usług opiekuńczych, a inny dla asystenta osoby niepełnosprawnej?
- Czy monitoring usług musi opierać się na formularzu ankiety, czy dopuszczalne jest zastąpienie jej notatką służbową lub wewnętrznymi wskazówkami do rozmowy?
- W jakiej formie dokumentować obowiązkową opinię o jakości usług i jak te wyniki przekładają się na ocenę pracy opiekunów?
- Jak wypełnić obowiązek monitorowania i zbierać opinie od osób z zaburzeniami poznawczymi, demencją lub brakiem kontaktu?
- Czy dopuszczalne jest jednoczesne przeprowadzenie wizyty kontrolnej w środowisku i zebranie opinii od podopiecznego podczas jednego spotkania?
- Czy zapis w wewnętrznym regulaminie o monitoringu co 3 miesiące jest zgodny z przepisami, czy należy dostosować go do wymogu półrocznego?

6. Dokumentacja w usługach opiekuńczych – wzory, oświadczenia i procedury RODO

- Jaka dokumentacja jest potrzebna do realizowania nowych standardów usług opiekuńczych i jak przygotować ją pod nowe przepisy?
- Jakie oświadczenia są wymagane od opiekunów na mocy aktualnych przepisów i jak fizycznie ma wyglądać ich składanie?
- Jakie konkretnie zapisy w oświadczeniach i opisie zakresu usług należy zaktualizować, aby spełniały nowe standardy?
- Czy posiadane już w aktach zaświadczenia lekarskie o stanie zdrowia podopiecznych zachowują ważność, czy należy żądać wydania nowych?
- W jakiej konkretnie formie ma być prowadzona elektroniczna analiza informacji oraz w jakim miejscu należy gromadzić i przechowywać te dane?
- Jak formalnie wprowadzić do stosowania w ośrodku ankietę oceniającą wykonywanie usług opiekuńczych?
- Jakie procedury, zgody oraz klauzula RODO są wymagane w OPS przy obecności kamer i nagrywaniu pracy opiekunek w prywatnych domach podopiecznych?
- Kto w sytuacji monitorowania domowego jest administratorem i jak chronić dane osobowe oraz wizerunek pracowników?
- Jakie prawa przysługują opiekunce, która nie wyraża zgody na świadczenie pracy w środowisku z zainstalowanym nadzorem kamer?

7. Wdrożenie, kwestie kadrowe, finansowe oraz wyzwania organizacyjne

- Co dokładnie jest wymagane od ośrodków pomocy społecznej do wdrożenia nowych przepisów i jak przeprowadzić ten proces w jednostce?
- Jak poradzić sobie z problemami kadrowymi oraz brakiem zaplecza finansowego przy konieczności realizacji usług w wymiarze 7 dni w tygodniu w godzinach 6:00–21:00?
- Jak rozwiązać kwestie umów z opiekunkami pracującymi w soboty i niedziele oraz czy dopuszczalne jest zawieranie umów zlecenie ze względu na trudności kadrowe?
- Jak wygląda sytuacja mniejszych gmin wiejskich, które nie posiadają rozbudowanych zasobów do świadczenia usług opiekuńczych?
- Jakie nowe wymogi formalne, kwalifikacyjne i szkoleniowe musi spełniać osoba świadcząca usługi opiekuńcze?
- Czy rozporządzenie nakłada obowiązek posiadania certyfikatu ukończenia kursu pierwszej pomocy na wszystkich opiekunów, czy dotyczy to wyłącznie określonych form wsparcia?
- W jaki sposób zorganizować przeszkolenie kadry z pierwszej pomocy i czy OPS może pozyskać na ten cel środki unijne?
- Jak ustalić sposób rozliczania i potwierdzania usług przez podopiecznego w sytuacji, gdy wykonanie usług zlecane jest podmiotowi zewnętrznemu w ramach konkursu ofert?

8. Anonimowe zgłoszenia i sytuacje trudne w OPS

- Czy skargi i wnioski muszą być rejestrowane w osobnym rejestrze zgodnie z instrukcją kancelaryjną?
- Gdzie i w jakiej formie należy gromadzić oraz przechowywać skargi (w tym zgłoszenia anonimowe)?
- Czy ośrodek ma obowiązek rozpatrywać i weryfikować anonimowe skargi oraz zgłoszenia?
- Jak w praktyce i zgodnie z przepisami prawa procedować anonimowe sygnały dotyczące nieprawidłowości w świadczeniu usług opiekuńczych?

Prowadzący:

Kierownik Zespołu Pomocy Usługowej Ośrodka Pomocy Społecznej.

Kieruje pracami Zespołu Pomocy Usługowej w Ośrodku Pomocy Społecznej, realizującego zadania z zakresu usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych, kierowania do domów pomocy społecznej i ośrodków wsparcia dziennego, a także z zakresu pomocy osobom w kryzysie bezdomności. Ponadto świadczy nieodpłatną pomoc prawną beneficjentom Ośrodka Pomocy Społecznej, doświadczającym przemocy domowej.

Od kilku lat jest ponadto koordynatorem projektów Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej „Asystent Osobisty Osoby z Niepełnosprawnością" dla Jednostek Samorządu Terytorialnego oraz „Opieka Wytchnieniowa" dla Jednostek Samorządu Terytorialnego. Wcześniej długoletni członek Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Warszawie i pracownik korpusu służby cywilnej.

Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz Pracy socjalnej w Pedagogium Wyższej Szkole Nauk Społecznych w Warszawie. Posiada specjalizację z zakresu Organizacji pomocy społecznej.

Terminy i szkolenia

Data: 25 listopada 2026 10:00-15:00
Miejsce: Wideoszkolenie

Data: 18 grudnia 2026 09:00-14:00
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