

# Rekomendacje dotyczące uwzględniania potrzeb osób starszych przy udzielaniu zamówień publicznych

## Wprowadzenie

Od kilkunastu lat Unia Europejska promuje **społeczne zamówienia publiczne**. To podejście, w którym zamawiający, czyli podmioty udzielające zamówień publicznych, uwzględniają rozwiązania pozwalające osiągać dodatkowe korzyści społeczne. Tego rodzaju rozwiązania są przewidziane w unijnych dyrektywach dotyczących zamówień publicznych.

W Polsce także od kilku lat w ustawie Prawo zamówień publicznych znajdują się zapisy pozwalające stosować społeczne zamówienia publiczne, a rząd oraz partnerzy społeczni promują ich stosowanie. Szczególną rolę pełni w tym zakresie Urząd Zamówień Publicznych, który wydaje publikacje i prowadzi szkolenia w zakresie społecznych zamówień publicznych. W upowszechnianie społecznych zamówień publicznych włączył się także Rzecznik Praw Obywatelskich, pod jego patronatem odbyły się dwie ogólnopolskie konferencje służące promowaniu stosowania aspektów społecznych w zamówieniach udzielanych przez administrację rządową i samorządową.

Z danych zbieranych przez Urząd Zamówień Publicznych wynika jednak, że zamawiający, w szczególności samorzady terytorialne, wciąż rzadko wykorzystują aspekty społeczne w udzielanych zamówieniach. Jedną z przyczyn jest brak wiedzy w zakresie konkretnych rozwiązań pozwalających osiągać oczekiwane korzyści społeczne. Aby wypełnić, przynajmniej częściowo, tę lukę, opracowane zostały niniejsze rekomendacje. Dotyczą **osób starszych**, które są obiektem szczególnego zainteresowania Rzecznika Praw Obywatelskich, czego wyrazem jest m.in. działanie powołanej przez Rzecznika Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych. To właśnie Komisja wyszła z inicjatywą stworzenia rekomendacji, które zostały opracowane przez ekspertów wspólnie z pracownikami Biura RPO i przyjęte przez Rzecznika Praw Obywatelskich.

Bezpośrednim adresatem rekomendacji są zamawiający, realizatorem wykonawcy zamówień publicznych, a odbiorcą **osoby starsze**, czyli osoby, które ukończyły 60. rok życia<sup>1</sup>. Wybór tej właśnie grupy wynika nie tylko ze szczególnego zainteresowania Rzecznika Praw Obywatelskich, ale przede wszystkim z tego, że z roku na rok udział osób starszych w społeczeństwie zwiększa się i będzie się zwiększał w perspektywie kilkudziesięciu najbliższych lat. Już obecnie jest to znacząca grupa odbiorców zamówień publicznych, stąd dostosowanie ich do potrzeb i możliwości seniorów jest niezbędne. W przeciwnym razie osoby starsze będą miały utrudniony dostęp do korzystania z wielu usług publicznych lub zostaną go w ogóle pozbawione.

Część potrzeb osób starszych, w szczególności dotyczących fizycznego dostępu do różnego rodzaju przestrzeni czy usług, jest uwzględniana w ramach dostosowania przedmiotów zamówień publicznych do potrzeb **osób z niepełnosprawnościami**. Jednak nie wyczerpuje to wszystkich potrzeb, oczekiwań i możliwości osób starszych. Dlatego poniżej znajduje się kilka propozycji konkretnych rozwiązań, które zamawiający mogą zastosować przy udzielanych zamówieniach, po to, by ułatwić korzystanie z ich efektów osobom starszym. Warto je stosować wszędzie tam, gdzie z efektów realizacji zamówienia będą korzystać seniorzy. **Ułatwi to dostęp osobom starszym do różnego rodzaju usług i przyczyni się do poprawy jakości i komfortu ich życia.**

**Rekomendowane rozwiązania mają podstawę prawną w ustawie Prawo zamówień publicznych**, można je stosować przy udzielaniu zamówień o wartości powyżej 30 tysięcy euro, a także, o ile taka będzie wola zamawiającego, przy udzielaniu zamówień o wartości do 30 tysięcy euro.

Rekomendacje mogą stosować nie tylko instytucje publiczne, ale także podmioty gospodarcze czy organizacje pozarządowe, które udzielają zamówień publicznych finansowanych lub współfinansowanych ze środków publicznych, w tym także funduszy unijnych, na przykład Europejskiego Funduszu Społecznego.

---

<sup>1</sup> ustawa z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych (Dz. U. 2015 poz. 1705)

## **Prawne podstawy stosowania rekomendowanych rozwiązań**

W Prawie zamówień publicznych określonych jest obecnie kilka rozwiązań, które pozwalają uwzględniać potrzeby odbiorców zamówień, w tym osób starszych<sup>2</sup>:

1. z art. 29, ust. 5 wynika obowiązek, aby zamawiający w przypadku zamówień przeznaczonych do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego, uwzględnił w opisie przedmiotu zamówienia wymagania w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników,
2. z art. 30, ust. 8, pkt 1 wynika z kolei obowiązek, aby zamawiający w opisie przedmiotu zamówienia na roboty budowlane określił wymagane cechy materiału, produktu lub usługi, w szczególności, adekwatnie do przedmiotu zamówienia, dostosowania projektu do potrzeb wszystkich użytkowników, w tym zapewnienia dostępności dla osób niepełnosprawnych,
3. podobnie przepis art. 30, ust. 9 nakłada na zamawiającego obowiązek określenia w opisie przedmiotu zamówienia na dostawy lub usługi wymaganych cech produktu lub usługi, w szczególności, adekwatnie do przedmiotu zamówienia, dostosowania projektu do potrzeb wszystkich użytkowników, w tym zapewnienia dostępności dla osób niepełnosprawnych,
4. przepis art. 29, ust. 4 daje zamawiającemu szeroką możliwość określenia w opisie przedmiotu zamówienia wymagań związanych z realizacją zamówienia, które mogą m.in. obejmować aspekty społeczne,
5. natomiast przepis art. 91, ust. 2, pkt 2 daje zamawiającemu możliwość uwzględnienia aspektów społecznych w kryteriach oceny ofert.

Trzy pierwsze przepisy nakładają na zamawiających obowiązek dostosowania przedmiotu zamówienia do potrzeb wszystkich użytkowników, w szczególności osób niepełnosprawnych, o ile spełnione zostaną dodatkowe warunki określone w ustawie.

---

<sup>2</sup> ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz.U. 2018 poz. 1986 z późn.zm.)

Nie ma tu wprost wymienionych osób starszych, ale, jeżeli te osoby są użytkownikami przedmiotu zamówienia, to cytowane przepisy je obejmują.

Czwarty przepis daje zamawiającemu możliwość uwzględnienia w opisie przedmiotu zamówienia dodatkowych aspektów społecznych. O ile więc jest to uzasadnione przedmiotem zamówienia, te aspekty mogą dotyczyć na przykład dostosowania do specyfiki osób starszych, które będą użytkownikami zamówienia.

Cztery pierwsze rozwiązania dotyczą warunków określonych w opisie przedmiotu zamówienia, które muszą zostać spełnione przez wykonawcę. Piąty wymieniony wyżej przepis ma inny charakter, bowiem pozwala uwzględnić np. warunki związane z dostosowaniem do potrzeb osób starszych w kryteriach oceny ofert, a więc jest to rodzaj zachęty dla wykonawcy, a nie bezwzględny wymóg. Jeżeli wykonawca spełni te warunki, ma większe szanse na realizację zamówienia, ale ich niespełnienie nie eliminuje z oceny jego oferty.

Zamawiający chcąc uwzględnić korzyści dla osób starszych przy udzielaniu zamówień nie mogą postawić wykonawcy ogólnego warunku dostosowania przedmiotu zamówienia do potrzeb seniorów. Wykonawca mógłby bowiem różnie ten wymóg interpretować, a zamawiający nie byłby w stanie zweryfikować jego realizacji. **Zamawiający musi sformułować konkretne wymagania, których wypełnienie w trakcie realizacji zamówienia będzie w stanie ocenić.** Takie właśnie warunki zawierają proponowane rekomendacje. Zostały przyporządkowane konkretnym rodzajom zamówień publicznych, których odbiorcami są osoby starsze, najczęściej udzielanym przez administrację publiczną.

**Rekomendowane rozwiązania pozwalające uwzględniać potrzeby osób starszych przy udzielaniu zamówień publicznych**

<b>Zamówienia dotyczące usług opiekuńczych, z których korzystają osoby starsze</b>		
<b>Podstawa prawna</b>	<b>Rekomendowane rozwiązanie</b>	<b>Korzyści społeczne</b>
art. 29, ust. 4 Pzp	Zamawiający określa wymóg, aby opiekunowie, poza potwierdzeniem wykształcenia niezbędnego do sprawowania opieki i stosownego doświadczenia zawodowego, posiadali także co najmniej 3 letnie doświadczenie w pracy z osobami starszymi. Sposobem weryfikacji tego warunku będzie załączenie do oferty przez opiekunów oświadczeń i/lub świadectw pracy lub innych dokumentów potwierdzających posiadane wykształcenie i doświadczenie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lepsze dostosowanie usług do potrzeb i oczekiwań osób starszych,</li> <li>• zwiększenie skuteczności, efektywności i jakości świadczonych usług,</li> <li>• wzrost satysfakcji osób starszych ze świadczonych usług.</li> </ul>
	W opisie przedmiotu zamówienia zamawiający wymaga, aby pod koniec realizacji zamówienia lub okresowo w trakcie jego realizacji (na przykład raz na kwartał) wykonawca przeprowadzał w formie pisemnej ocenę satysfakcji osób starszych ze świadczonych usług opiekuńczych i przedstawiał jej wyniki zamawiającemu, a przede wszystkim uwzględniał w doskonaleniu pracy opiekunów. Zamawiający może określić, że ocena będzie przeprowadzana w formie pisemnej ankiety, której formularz może być dołączony do dokumentacji postępowania. Przykłady formularzy ankiet badających satysfakcję osób starszych opracowanych na potrzeby kontroli przeprowadzonych przez Najwyższą Izbę Kontroli znajdują się w załączniku 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lepsze dostosowanie usług do potrzeb i oczekiwań osób starszych,</li> <li>• zwiększenie skuteczności, efektywności i jakości świadczonych usług,</li> <li>• wzrost satysfakcji osób starszych ze świadczonych usług,</li> <li>• dodatkowe narzędzie monitorowania realizacji zamówienia przez zamawiającego oraz przez wykonawcę.</li> </ul>

art. 91, ust. 2, pkt 2 Pzp	W kryteriach oceny ofert zamawiający przyznaje dodatkowe punkty za ukończenie przez opiekunów specjalistycznych szkoleń/kursów w zakresie opieki nad osobami starszymi, które potwierdzone są stosownymi oświadczeniami i/lub świadectwami ukończenia szkoleń/kursów.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lepsze dostosowanie świadczonych usług do potrzeb i oczekiwań osób starszych,</li> <li>• zwiększenie skuteczności, efektywności i jakości świadczonych usług,</li> <li>• wzrost satysfakcji osób starszych ze świadczonych usług.</li> </ul>
----------------------------------	---	---

**Zamówienia dotyczące szkoleń lub innych usług edukacyjnych, których odbiorcami są osoby starsze**

<b>Podstawa prawna</b>	<b>Rekomendowane rozwiązanie</b>	<b>Korzyści społeczne</b>
art. 91, ust. 2, pkt 2 Pzp	W kryteriach oceny ofert zamawiający przyznaje dodatkowe punkty, za posiadanie przez każdą osobę, która w trakcie realizacji zamówienia będzie bezpośrednio pracować z osobami starszymi (np. trenera, doradcę, pracownika punktu informacji), doświadczenia w pracy z osobami starszymi i/lub ukończenia szkolenia/kursu przygotowującego do pracy z seniorami. Potwierdzeniem będą odpowiednie oświadczenia pracowników i/lub zaświadczenia o ukończeniu szkoleń/kursów.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lepsze dostosowanie świadczonych usług do potrzeb i oczekiwań osób starszych,</li> <li>• zwiększenie skuteczności, efektywności i jakości świadczonych usług,</li> <li>• wzrost satysfakcji osób starszych ze świadczonych usług.</li> </ul>

**Zamówienia dotyczące projektów budowy, przebudowy, remontu lub adaptacji budynków, pomieszczeń lub innych przestrzeni publicznych**

<b>Podstawa prawna</b>	<b>Rekomendowane rozwiązanie</b>	<b>Korzyści społeczne</b>
art. 30, ust. 8, pkt 1 Pzp	Zamawiający wymaga od wykonawcy, aby projektując uwzględnił zasady uniwersalnego projektowania, na przykład w oparciu o „Projektowanie dla wszystkich” <sup>3</sup> lub inny podręcznik uniwersalnego projektowania.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lepsze dostosowanie budynków, pomieszczeń, czy innych przestrzeni publicznych do potrzeb i możliwości różnych grup użytkowników, w tym także osób starszych,</li> <li>• ułatwienie wszystkim grupom użytkowników, w tym osobom starszym, korzystania z nich,</li> <li>• podniesienie jakości i komfortu życia obywateli, w tym również osób starszych.</li> </ul>
	Obok wymogu stosowania zasad projektowania dla wszystkich, zamawiający, o ile głównymi użytkownikami zamówienia są seniorzy, może postawić dodatkowe wymogi uwzględniające specyficzne potrzeby osób starszych, na przykład wymagać, aby w ciągach pieszych co najmniej co 200 metrów ustawione były ławki. Przykłady takich warunków znaleźć można w publikacji Rzecznika Praw Obywatelskich „Przestrzeń publiczna przyjazna seniorom” <sup>4</sup> ,	
	Zamawiający wymaga, aby wykonawca, zanim przystąpi do projektowania, zbadał potrzeby użytkowników, w tym osób starszych, na przykład w formie spacerów badawczych, otwartych spotkań, czy też innych form konsultacji <sup>5</sup> . W przypadku osób starszych	

<sup>3</sup> podręcznik dostępny pod adresem internetowym: [www.integracja.org/portfolio/projektowanie-dla-wszystkich/](http://www.integracja.org/portfolio/projektowanie-dla-wszystkich/)

<sup>4</sup> publikacja dostępna pod adresem internetowym: [www.rpo.gov.pl/sites/default/files/Poradnik\\_Przestrzen\\_publiczna\\_przyjazna\\_seniorom\\_2015.pdf](http://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/Poradnik_Przestrzen_publiczna_przyjazna_seniorom_2015.pdf)

<sup>5</sup> przykłady technik konsultacji, w tym na przykład spacerów badawczych, znaleźć można pod adresem internetowym: <https://partycypacjaobywatelska.pl/strefa-wiedzy/techniki/>

	podmiotem konsultowanym mogą być gminne rady seniorów i/lub organizacje zrzeszające osoby starsze.	
--	--	--

**Zamówienia dotyczące zakupu czy też adaptacji lub remontów środków transportu publicznego**

<b>Podstawa prawna</b>	<b>Rekomendowane rozwiązanie</b>	<b>Korzyści społeczne</b>
art. 29, ust. 5 Pzp	Obok wymogu stosowania przez wykonawcę zasad projektowania dla wszystkich zamawiający może postawić dodatkowe wymogi uwzględniające specyficzne potrzeby osób starszych. Przykłady takich warunków znaleźć można w publikacji Rzecznika Praw Obywatelskich „Przestrzeń publiczna przyjazna seniorom”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lepsze dostosowanie komunikacji publicznej do potrzeb i możliwości seniorów,</li> <li>• ułatwienie osobom starszym korzystania z niej,</li> <li>• podniesienie jakości i komfortu życia osób starszych.</li> </ul>
	Zamawiający wymaga, aby wykonawca, zanim przystąpi do projektowania, zbadał potrzeby użytkowników. W przypadku osób starszych podmiotem konsultowanym mogą być gminne rady seniorów i/lub organizacje zrzeszające osoby starsze.	



**Zamówienia dotyczące dostaw sprzętu komputerowego, którego użytkownikami mają być osoby starsze**

<b>Podstawa prawna</b>	<b>Rekomendowane rozwiązanie</b>	<b>Korzyści społeczne</b>
<p>Art. 29, ust. 4 Pzp</p>	<p>Zamawiający wymaga, aby wykonawca dostarczył komputery posiadające:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- duży i czytelny ekran (min. 21 cali),</li> <li>- ergonomiczną klawiaturę z dużymi przyciskami,</li> <li>- łatwy, intuicyjny system operacyjny,</li> <li>- oprogramowanie udźwiękawiające pozwalające osobom niewidomym i słabowidzącym na bezwzrokową obsługę komputera poprzez odczytanie zawartości ekranu komputerowego,</li> <li>- oprogramowanie dostosowujące system komputerowy do potrzeb osób starszych, poprzez uproszczenie obsługi oraz interfejsu komputera.</li> </ul> <p>Więcej wymagań dotyczących dostępności w zamówieniach publicznych na produkty i usługi dotyczące technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) znaleźć można w przyjętym przez Unię Europejską standardzie EN 301 549<sup>6</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umożliwienie korzystania przez osoby starsze ze sprzętu komputerowego, a za jego pośrednictwem z oprogramowania i Internetu,</li> <li>• przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu seniorów,</li> <li>• lepsze dostosowanie urządzeń do potrzeb i oczekiwań osób starszych,</li> <li>• zwiększenie skuteczności, efektywności i jakości wykorzystania sprzętu przez osoby starsze,</li> <li>• wzrost satysfakcji osób starszych z korzystania ze sprzętu komputerowego.</li> </ul>

**Opracował: Tomasz Schimanek**

<sup>6</sup> treść standardu dostępna w języku angielskim pod adresem internetowym <http://mandate376.standards.eu/standard>

Załącznik 1: formularze ankiet opracowanych na użytek własny przez Najwyższą Izbę kontroli

Ankiety skierowane do osób starszych korzystających z usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

Skróty użyte w ankietach:

DDP – dzienny dom pobytu

DDPS – dzienny dom pomocy społecznej

OPS – ośrodek pomocy społecznej

*Najwyższa Izba Kontroli*

*Departament/Delegatura ...*

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*Najwyższa Izba Kontroli przeprowadza obecnie kontrolę Usługi opiekuńcze świadczone osobom starszym w miejscu zamieszkania. Najważniejszym celem tej kontroli jest sprawdzenie, czy ośrodek pomocy społecznej zapewnia potrzebującym osobom starszym opiekę i pomoc w realizacji czynności dnia codziennego, co pozwala seniorom – jeżeli tego sobie życzą – na jak najdłuższe pozostawanie w dotychczasowym miejscu zamieszkania. Chcemy także spytać, czy jesteście Państwo zadowoleni z otrzymywanej pomocy, czy pomoc odpowiada Państwa oczekiwaniom i potrzebom i co ewentualnie chcielibyście Państwo zmienić.*

*W związku z tym zwracamy się do Pani/Pana z prośbą o odpowiedź na kilka pytań, dotyczących wsparcia otrzymywanego z ośrodka pomocy społecznej. Odpowiedzi Państwa pomogą nam we właściwym przeprowadzeniu kontroli oraz zostaną wykorzystane przy opracowywaniu informacji końcowej, która zostanie przedłożona Sejmowi RP.*

*Państwa opinia jest bardzo ważna dla obiektywnego zaprezentowania w raporcie NIK jakości usług opiekuńczych, i aby tak było zwracamy się do Pani/Pana z gorącą prośbą o samodzielne uzupełnienie otrzymanej ankiety i nieangażowanie do jej wypełnienia pracowników ośrodka pomocy społecznej, ani opiekunki/opiekuna pomagającego Pani/Panu w domu. Prosimy o dokładne przeczytanie pytań a następnie udzielenie na nie odpowiedzi. Przy każdym pytaniu podany jest sposób odpowiedzi.*

*Ankieta jest anonimowa, nie należy jej zatem podpisywać, umieszczać na niej żadnych inicjałów lub znaków oraz podawać na kopercie danych nadawcy.*

Wypełnioną przez Panią/Pana ankietę prosimy włożyć do załączonej koperty i po zaklejeniu przesłać do ..... Na kopertę nie należy naklejać znaczka.

W razie pytań lub wątpliwości dotyczących sposobu wypełnienia ankiety prosimy o kontakt z kontrolerem przeprowadzającym kontrolę, nr telefonu komórkowego: ..., w godzinach .....

**Prosimy o odpowiedź w terminie dwóch tygodni od dnia otrzymania ankiety.**

Z poważaniem,

### Pytania ankietowe

1. Proszę zaznaczyć krzyżykiem literkę, która określa Pani / Pana płeć:
  - a) kobieta
  - b) mężczyzna
2. Proszę wpisać swój wiek: .....
3. Proszę wpisać nazwę miejscowości, w której Pani/Pan mieszka:  
.....
4. Proszę zaznaczyć krzyżykiem jedną właściwą dla Pani / Pana sytuację rodzinną:
  - a) osoba samotna / samotnie gospodarująca
  - b) osoba posiadająca rodzinę w tej samej miejscowości lub w bliskiej okolicy
  - c) osoba samotna posiadająca dalszą rodzinę w odległej miejscowości
  - d) osoba samotna zamieszkująca wspólnie z inną osobą z rodziny, ale także samotną i chorą
  - e) inna sytuacja, proszę podać jaka?  
.....
5. Proszę zaznaczyć krzyżykiem jedną, tę informację, która dobrze określa długość korzystania przez Panią / Pana z usług opiekuńczych z pomocy społecznej:
  - a) mniej niż pół roku
  - b) od pół roku do roku
  - c) od roku do 2 lat
  - d) od 2 lat do 3 lat
  - e) od 3 lat do 4 lat
  - f) od 4 lat do 5 lat
  - g) więcej niż pięć lat, jeśli to możliwe proszę wpisać ile lat .....
6. Proszę zakreślić krzyżykiem jedną odpowiedź określającą ile godzin w ciągu dnia przyznano Pani / Panu świadczenie pomocy:
  - a) jedną godzinę dziennie
  - b) dwie godziny dziennie
  - c) trzy godziny dziennie
  - d) cztery godziny dziennie
  - e) więcej, ile proszę wpisać.....

7. Czy wnosi Pani / Pan jakąś opłatę za te usługi? Proszę zakreślić krzyżykiem jedną właściwą dla Pani / Pana odpowiedź i ewentualnie wpisać kwotę opłaty:
- tak wnoszę opłatę
  - nie wnoszę żadnej opłaty
  - wnoszę opłatę tylko za dodatkowe usługi
  - wnoszę opłatę za podstawowe i dodatkowe usługi
  - nie mam wiedzy na ten temat
8. Czy ogólnie jest Pani / Pan zadowolona/y z pomocy jaka jest wobec Pani / Pana świadczona? Proszę zaznaczyć krzyżykiem jedną właściwą dla siebie odpowiedź:
- jestem bardzo zadowolona/y
  - jestem zadowolona/y
  - czasami jestem zadowolona/y, czasami nie
  - nie jestem zadowolona/y
  - bardzo nie jestem zadowolona/y
9. Proszę na poniższej liście zaznaczyć krzyżykiem te czynności, które są regularnie wykonywane wobec Pani / Pana przez opiekunkę/a:
- pomoc przy myciu
  - pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych
  - pomoc przy zaprowadzeniu do toalety
  - pomoc przy obcinaniu paznokci
  - pomoc przy sianiu łóżka
  - zakupy podstawowych artykułów żywnościowych
  - zakupy artykułów przemysłowych, odzieży, itp.
  - realizacja recept
  - przygotowanie i podanie śniadania
  - przygotowanie i podanie obiadu
  - przygotowanie i podanie kolacji
  - zmywanie naczyń kuchennych i stołowych
  - sprzątanie mieszkania, odkurzanie, wycieranie kurzu, mycie podłogi
  - sprzątanie łazienki
  - noszenie rzeczy do pralni
  - załatwianie pomocy lekarskiej
  - opłacanie świadczeń
  - pomoc w załatwianiu spraw urzędowych
  - pośredniczenie w kontaktach z Ośrodkiem Pomocy Społecznej /Centrum Pomocy Rodzinie
  - inne czynności nie wymienione ale wykonywane przez pomoc społeczną, proszę wpisać jakie .....
10. Proszę wpisać jakie usługi należą się Pani / Panu zgodnie z umową / decyzją:
- .....
  - .....
  - .....
  - nie wiem, nie znam tych przepisów
11. Kto załatwiał świadczoną obecnie Pani / Panu pomoc społeczną? Proszę krzyżykiem zaznaczyć jedną właściwą odpowiedź:
- załatwiałam / załatwiałem osobiście
  - załatwiał inny członek mojej rodziny
  - załatwiał/a kolega / koleżanka, przyjaciel/przyjaciółka
  - załatwiali sąsiedzi
  - załatwiał przedstawiciel służby zdrowia (szpitala, przychodni)
  - inna sytuacja, jaka? .....

- 12.** Co jest dla Pani / Pana najbardziej kłopotliwe przy korzystaniu z tej formy pomocy? Proszę zaznaczyć krzyżykiem wszystkie te, które rzeczywiście w Pani / Pana sytuacji mają miejsce:
- ograniczanie czasu przeznaczanego na wykonanie potrzebnych czynności, przez opiekunów
  - częsta zmiana opiekunów świadczących pomoc
  - brak zaufania do osób będących opiekunami społecznymi
  - lęk przed wyrażeniem niezadowolenia z jakości wykonanej usługi
  - skrępowanie przy zgłaszaniu prośby o wykonanie jakiejś usługi i obawa o jej wykonanie, np. zrobienie zakupów, wyniesienia nieczystości itp.
  - bardzo wyraźny widoczny pośpiech przy wykonywaniu różnych czynności pomocowych
  - brak zainteresowania osoby świadczącej pomoc moimi sprawami życiowymi
  - niestosowne uwagi, docinki, czynione przez świadczących pomoc, a dotyczące mego zdrowia, warunków lokalowych, materialnych itp.
  - nieporadność świadczących usługi np. ich starszy wiek
  - nie odczuwam żadnych sytuacji kłopotliwych i trudności przy korzystaniu z otrzymywanej pomocy
  - inne sytuacje kłopotliwe i trudności – jakie .....
- 13.** Czy Pani / Pan posiada dokładne informacje do kogo należy zgłosić zastrzeżenia w sytuacji, gdy ma się wątpliwości co do zakresu i jakości świadczonej pomocy. Proszę zaznaczyć krzyżykiem jedną właściwą odpowiedź:
- niestety, nie wiem do kogo można się w tej sprawie zwrócić
  - wiem, że można do Ośrodka Pomocy Społecznej, ale nie mam ani adresu, ani telefonu osoby właściwej dla tych spraw
  - wiem, że można do Ośrodka Pomocy Społecznej i mam zapisany numer telefonu
  - nie interesowałam/interesowałam się tymi informacjami, gdyż jestem przekonana/przekonany że ta interwencja nic nie zmieni
  - dotychczas nie występowała taka sytuacja, aby potrzebna była interwencja kogoś z Ośrodka Pomocy Społecznej
- 14.** Czy w okresie korzystania z pomocy społecznej był u Pani / Pana ktoś z Ośrodka Pomocy Społecznej w celu zasięgnięcia informacji o jakości udzielanej pomocy? Proszę zaznaczyć krzyżykiem jedną właściwą odpowiedź:
- tak, była taka osoba raz, dwa razy
  - tak była taka osoba przynajmniej raz w miesiącu
  - tak, była taka osoba raz na kwartał
  - tak, była taka osoba raz na pół roku
  - tak była taka osoba raz na rok
  - nie było u mnie takiej osoby
  - nie pamiętam
- 15.** Proszę podać kto konkretnie świadczy na rzecz Pani / Pana usługi opiekuńczo-pomocowe proszę wpisać instytucję lub osobę albo zakreślić tę odpowiedź, która odpowiada Pani / Pana sytuacji:
- .....
  - nie znam konkretnie nazwy ale wiem, że jest wymieniona w decyzji
  - nie informowano mnie dokładnie o instytucji realizującej pomoc
  - inna sytuacja, jaka .....
- 16.** Jakiego rodzaju usługi chciałaby Pani / chciałby Pan dodatkowo otrzymywać?  
.....

17. Proszę podać kilka słów, które Pani / Pan chciałaby / chciałby aby zostały przekazane osobom pracującym w pomocy społecznej:

.....  
 .....

SERDECZNIE DZIĘKUJEMY ZA POŚWIĘCONY CZAS I WYSIŁEK  
 WŁOŻONY W UDZIELENIE ODPOWIEDZI NA NASZE PYTANIA

**Ankieta dotycząca oceny świadczeń i prowadzonych zajęć przez DDP.**

Udzielając odpowiedzi prosimy odnieść się do okresu od ..... do .....

1.

Rodzaje zajęć i świadczeń prowadzonych przez DDP	Czy otrzymał Pan/Pani informację od OPS o prowadzeniu wymienionych zajęć?		Jak często korzysta Pan/i z zajęć? (rzadko – nie więcej niż 2 razy w miesiącu, często – 3 razy w miesiącu lub więcej)			Jeżeli Pan/i nie korzysta z zajęć - proszę wskazać dlaczego?	Czy zajęcia spełniają Pana/Pani oczekiwania? (w skali od 1 – ocena najniższa do 5 – ocena najwyższa)
	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		
Spotkania z Klubem Seniora lub Radą Seniorów Miasta/Gminy	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		
Spotkania i porady pracowników OPS-u	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		
Świadczenie pomocy w rozwiązywaniu trudnych sytuacji życiowych i rodzinnych	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		
Spotkania z psychologiem	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		
Korzystanie z opieki i porad lekarskich, spotkania z lekarzem geriatrą	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		
Udzielanie porad prawnych	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		
Fizykoterapia, zajęcia usprawniające	Tak	Nie	Wcale	Rzadko	Często		



