



# Czuły Opiekun



Bezpłatna ściągawka praktyczna

## ŚCIĄGAWKA PRAKTYCZNA 1

# Opiekunka seniora – rola, obowiązki i dobra komunikacja



Jak rozpocząć pracę, ustalić zasady,  
budować zaufanie i współpracować  
z seniorem oraz jego rodziną



# Spis treści

---

Główny cel ściągowki 3

## **CZĘŚĆ I. Rola opiekunki seniora 4**

Rozdział 1. Na czym polega domowa opieka nad seniorem 4

Rozdział 2. Potrzeby seniora 4

Rozdział 3. Samodzielność seniora 5

## **CZĘŚĆ II. Zakres obowiązków 6**

Rozdział 4. Standardowe obowiązki opiekunki 6

Rozdział 5. Obowiązki standardowe, dodatkowe i wyłączone 6

Rozdział 6. Opieka a prowadzenie domu 7

Rozdział 7. Zakupy, pieniądze i paragony 7

Rozdział 8. Formy pracy 8

## **CZĘŚĆ III. Rozpoczęcie współpracy 9**

Rozdział 9. Informacje, które trzeba poznać przed pierwszym dyżurem 9

Rozdział 10. Pierwszy kontakt z seniorem 9

Rozdział 11. Ustalanie obowiązków z rodziną 10

## **CZĘŚĆ IV. Komunikacja z seniorem 11**

Rozdział 12. Senior to dorosły człowiek 11

Rozdział 13. Zanim odpowiesz — rozpoznaj przyczynę 11

Rozdział 14. Słowa budujące współpracę 11

Rozdział 15. Słowa wywołujące opór 12

Rozdział 16. Odmowa pomocy 12

Rozdział 17. Złość, milczenie i trudne emocje 12

Rozdział 18. Niedosłuch, problemy z mową i bólem 13

Rozdział 19. Mowa ciała opiekunki 13

## **CZĘŚĆ V. Komunikacja z rodziną i dokumentacja 14**

Rozdział 20. Jak informować rodzinę 14

Rozdział 21. Raport z dyżuru 14

Załączniki do ściągowki 1 15

## Główny cel ściągawki

---

Ta ściągawka przygotowuje opiekunkę do wejścia do domu seniora. Odpowiada na siedem podstawowych pytań: kim jest opiekunka, za co odpowiada, czego nie wolno jej robić, jak poznać seniora, jak z nim rozmawiać, jak ustalić współpracę z rodziną i jak przekazywać informacje po dyżurze.

Obowiązki i komunikacja są omówione razem, ponieważ większość konfliktów w opiece domowej nie wynika z braku dobrej woli, lecz z niejasnych ustaleń i nieprawidłowego sposobu rozmowy.

# CZĘŚĆ I. Rola opiekunki seniora

---

## Rozdział 1. Na czym polega domowa opieka nad seniorem

### Cele opieki domowej

- Bezpieczeństwo — priorytet nadrzędny wobec innych zadań.
- Pomoc w codziennym funkcjonowaniu, a nie zastępowanie seniora we wszystkim.
- Zachowanie możliwie dużej samodzielności seniora.
- Szacunek dla godności i podmiotowości seniora.
- Bieżąca obserwacja zmian stanu zdrowia i samopoczucia.

### Pomaganie a wyręczanie

*Opiekunka rozróżnia pięć różnych ról, w które łatwo wejść przez przyzwyczajenie:*

- Pomaganie — wspiera czynność, którą senior wykonuje sam.
- Wyręczanie — przejmując czynność, którą senior mógłby jeszcze wykonać; stosować tylko gdy naprawdę konieczne.
- Kontrolowanie — pilnuje bezpieczeństwa, nie narzucając decyzji.
- Pielęgnowanie — czynności higieniczne i pielęgnacyjne w zakresie opieki, nie medycyny.
- Leczenie — poza zakresem obowiązków opiekunki (patrz rozdział 5).

### Rutyna i tempo pracy

- Stała rutyna i przewidywalność dnia obniżają lęk i opór seniora.
- Dobra opieka nie polega na liczbie wykonanych prac, lecz na jakości i bezpieczeństwie.
- Tempo czynności dostosowane do seniora, nie do planu opieki.
- Sprawczość seniora ma pierwszeństwo — pomoc nie powinna jej odbierać.

## Rozdział 2. Potrzeby seniora

### Rodzaje potrzeb

- Potrzeby fizyczne: higiena, posiłki, ruch, sen.
- Bezpieczeństwo — fizyczne i emocjonalne.
- Prywatność — również w małym mieszkaniu.
- Wpływ na własne życie — prawo do decydowania o sobie.
- Szacunek — traktowanie jak dorosłego człowieka.
- Rozmowa i obecność — kontakt, nie tylko czynności.
- Zachowanie własnych przyzwyczajeń i rytuałów.
- Odpoczynek — również od opieki.
- Bycie traktowanym jak dorosły, niezależnie od stanu zdrowia.

### Wpływ choroby na zachowanie

- Choroba i utrata sprawności często zmieniają zachowanie seniora — drażliwość, wycofanie, lęk to najczęściej objaw sytuacji, nie charakteru.
- Nowe, niecharakterystyczne zachowanie to sygnał do obserwacji, nie do oceny moralnej.

## Rozdział 3. Samodzielność seniora

### Granice pomocy

- Nie wykonywać za seniora tego, co może zrobić sam — nawet jeśli trwa to dłużej.
- Rozpoznać zakres możliwości: obserwacja pierwszych dni pokazuje, co senior robi bez pomocy.
- Pomoc częściowa (asysta) vs pomoc pełna (wykonanie za seniora) — stosować pomoc częściową jako zasadę.
- Dostosować tempo czynności do możliwości seniora.

### Drobne wybory jako narzędzie samodzielności

*Pozostawienie wyboru buduje poczucie kontroli nawet przy dużej zależności fizycznej:*

- Wybór ubrania.
- Wybór posiłku spośród 2 opcji.
- Pora kąpieli w miarę możliwości.
- Forma spędzania czasu.

### Kiedy samodzielność staje się ryzykiem

- Rozpoznać moment, gdy samodzielne działanie zagraża bezpieczeństwu (np. samodzielne wstawanie po upadku, gotowanie bez nadzoru przy demencji).
- Ograniczać ryzyko środkami najmniej inwazyjnymi (uchwyty, mata antypoślizgowa, obecność w pobliżu), nie zakazem.
- Gdy senior przecenia swoje możliwości: nie kłócić się, zaproponować wspólne wykonanie czynności.
- Rozmowę o potrzebie większego wsparcia prowadzić spokojnie i konkretnie, najlepiej z udziałem rodziny.

## CZĘŚĆ II. Zakres obowiązków

### Rozdział 4. Standardowe obowiązki opiekunki

#### Higiena i czynności pielęgnacyjne

- Pomoc przy codziennej higienie.
- Pomoc przy ubieraniu i rozbieraniu.
- Pomoc w korzystaniu z toalety.
- Pomoc przy wstawaniu i poruszaniu się.

#### Żywnienie

- Przygotowywanie posiłków dla seniora.
- Pomoc przy jedzeniu, jeśli potrzebna.
- Dbanie o odpowiednie nawodnienie w ciągu dnia.

#### Zdrowie i bezpieczeństwo

- Przypominanie o lekach zgodnie z ustalonym planem — bez podejmowania decyzji o leczeniu.
- Towarzyszenie podczas spaceru.
- Towarzyszenie podczas wizyt i badań.
- Bieżąca obserwacja samopoczucia i informowanie rodziny o zmianach.

#### Kontakt i przestrzeń seniora

- Rozmowa i aktywizacja seniora w ciągu dnia.
- Lekkie prace porządkowe dotyczące przestrzeni seniora (patrz rozdział 6).
- Pranie odzieży i pościeli seniora.
- Zakupy dla seniora w ramach ustalonego budżetu.
- Prowadzenie krótkiej dokumentacji dyżuru (patrz rozdział 21).

### Rozdział 5. Obowiązki standardowe, dodatkowe i wyłączone

Jasny podział zakresu obowiązków to podstawowe narzędzie zapobiegania konfliktom z rodziną i przeciążeniu opiekunki.

Tabela zakresu obowiązków

| Obowiązki standardowe                                                                                                                                                | Obowiązki dodatkowe<br>(wymagają osobnych ustaleń /<br>dopłaty)                                                                                                                                                       | Poza rolą opiekunki<br>(zadania medyczne i inne)                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codzienna opieka i higiena<br>Posiłki i nawodnienie<br>Towarzystwo, rozmowa<br>Lekkie porządki w przestrzeni<br>seniora<br>Bezpieczeństwo<br>Prosta obserwacja stanu | Większe zakupy<br>Gotowanie dla innych domowników<br>Gruntowne sprzątanie<br>Opieka nad zwierzęciem<br>Dodatkowe wyjścia i wizyty<br>Opieka nocna<br>Dłuższy czas pracy<br>Dodatkowe pranie<br>Pomoc przy dokumentach | Decyzje medyczne, zmiana leczenia,<br>diagnozowanie<br>Zastrzyki bez kwalifikacji, kroplówki,<br>cewnikowanie<br>Skomplikowane opatrunki<br>Rehabilitacja bez zaleceń specjalisty<br>Ciężki transfer bez sprzętu / drugiej<br>osoby<br>Zarządzanie majątkiem, decyzje<br>prawne<br>Podpisywanie dokumentów w<br>imieniu seniora |

## Zasada stosowania podziału

- Obowiązki standardowe wykonuje się bez dodatkowych ustaleń — to podstawa umowy.
- Obowiązki dodatkowe wymagają zgody opiekunki i osobnego ustalenia stawki lub czasu pracy.
- Zadania spoza roli opiekunki należy odmówić — również gdy prosi o nie rodzina lub senior.
- Opieka jest zawsze oddzielona od czynności medycznych, ciężkich prac fizycznych i obowiązków wobec innych domowników.

## Rozdział 6. Opieka a prowadzenie domu

### Co obejmują lekkie porządki

- Sprzątanie przestrzeni bezpośrednio używanej przez seniora.
- Kuchnia — porządek po przygotowaniu posiłku.
- Łazienka — porządek po wykonaniu higieny.
- Pranie rzeczy seniora i zmiana pościeli.

### Czego nie obejmuje standardowa opieka

- Mycie okien, generalne porządki, sprzątanie całego domu.
- Prace remontowe, ogród, piwnica, strych.

### Reakcja na dokładanie obowiązków

- Stopniowe dokładanie zadań poza ustalony zakres zgłaszać od razu, zanim stanie się normą.
- Zaproponować rodzinie ponowne ustalenie zakresu obowiązków (rozdział 11).
- Każde nowe stałe zadanie wymaga rozmowy o zmianie stawki lub czasu pracy przed jego podjęciem.

## Rozdział 7. Zakupy, pieniądze i paragony

### Zasady finansowe

- Ustalić na starcie, kto przekazuje środki na zakupy i w jakiej formie.
- Sporządzać listę zakupów przed wyjściem.
- Trzymać się ustalonego budżetu.
- Płatność gotówką lub kartą seniora — zgodnie z ustaleniami rodziny.
- Zasady używania karty ustalić pisemnie; nie zapisywać PIN-u bez wyraźnej zgody i zasad przechowywania.
- Przechowywać wszystkie paragony i rozliczać resztę po każdym zakupach.

### Sytuacje szczególne

- Zakupy opłacone przez opiekunkę z własnych środków — zwrot rozliczać niezwłocznie, z paragonem.
- Brak pieniędzy na zakupy — zgłosić rodzinie przed dokonaniem zakupu, nie po fakcie.
- Senior chce przekazać opiekunce dużą kwotę lub prezent — poinformować rodzinę, zachować przejrzystość sytuacji.
- Podejrzenie pomyłki finansowej — zgłosić od razu i udokumentować, dla ochrony obu stron.
- Prowadzenie prostego formularza rozliczenia zakupów chroni opiekunkę przed niesłusznym podejrzeniem (załącznik nr 5).

## Rozdział 8. Formy pracy

### Rodzaje dyżurów

- Opieka godzinowa.
- Dyżur dzienny, wieczorny, nocny.
- Opieka weekendowa.
- Opieka z zamieszkaniem.
- Opieka zastępcza (na czas nieobecności stałej opiekunki).

### Organizacja czasu pracy

- Przy krótkim dyżurze ustalić priorytety zadań na początku, nie w trakcie.
- Obecność w domu z zamieszkaniem nie oznacza pracy przez 24 godziny — przerwy i czas odpoczynku należą do warunków pracy.
- Przekazanie dyżuru kolejnej osobie odbywa się na podstawie raportu (rozdział 21), nie tylko ustnie.
- Przed wyjściem opiekunka kończy zadania bieżące i zostawia seniora w bezpiecznej sytuacji.

## CZĘŚĆ III. Rozpoczęcie współpracy

---

### Rozdział 9. Informacje, które trzeba poznać przed pierwszym dyżurem

#### Stan zdrowia i sprawności

- Dane seniora i stan sprawności ogólnej.
- Choroby przewlekłe i alergie.
- Leki i harmonogram ich podawania.
- Dieta i ewentualne problemy z połykaniem.
- Sposób poruszania się i używany sprzęt pomocniczy.
- Historia upadków.
- Problemy z pamięcią.
- Nietrzymanie moczu lub stolca, jeśli występuje.

#### Rytm dnia i komunikacja

- Zwyczaje higieniczne seniora.
- Rytm dnia: godziny posiłków, drzemki, nocne wstawanie.
- Sposób komunikowania bólu przez seniora.
- Zachowania, które mogą być trudne — poznać je zawczasu, by nie reagować zaskoczeniem.

#### Kontakty i decyzje

- Numery kontaktowe do rodziny i osób decyzyjnych.
- Kiedy informować rodzinę, a kiedy wystarczy odnotować w raporcie.
- Kiedy korzystać z numeru 112.
- Gdzie znajdują się ważne dokumenty.
- Kto podejmuje decyzje dotyczące opieki, gdy senior nie może sam decydować.

### Rozdział 10. Pierwszy kontakt z seniorem

#### Zasady pierwszego spotkania

- Przedstawić się i wyjaśnić cel obecności w prostych słowach.
- Zapytać o preferowaną formę zwracania się (per Pan/Pani, imię).
- Poznać rytm dnia, zanim zaproponuje się jakiegokolwiek zmiany.
- Nie narzucać zmian i nie oceniać mieszkania ani stylu życia.
- Nie przesłuchiwać seniora — pytania zadawać stopniowo, w naturalnym tempie rozmowy.
- Rozpoznać obawy seniora związane z obecnością nowej osoby w domu.

#### Budowanie przewidywalności od pierwszego dnia

- Ustalić razem z seniorem sposób proszenia o pomoc.
- Zapowiadać każdą czynność, zanim się ją wykona.
- Pytać o zgodę przed każdą czynnością przy ciele seniora.
- Respektować odmowę — nawet jeśli czynność wydaje się konieczna (patrz rozdział 16).

*Cel pierwszego kontaktu: senior ma poczuć, że opiekunka jest spokojna, nie narzuca się i chce poznać jego dotychczasowy sposób życia.*

## **Rozdział 11. Ustalanie obowiązków z rodziną**

### **Zakres i harmonogram**

- Godziny i dni pracy.
- Najważniejsze zadania oraz zadania wykonywane codziennie i okresowo.
- Zadania wyłączone (patrz rozdział 5).
- Zasady zastępstw i kontaktu poza godzinami pracy.

### **Finanse i zdrowie**

- Zasady zakupów i rozliczeń pieniędzy.
- Sposób podawania leków.
- Transport seniora i udział w wizytach lekarskich.
- Zasady opieki nocnej i dodatkowych godzin pracy.

### **Sytuacje nagłe i formalności**

- Ustalić procedurę na wypadek sytuacji nagłych.
- Ustalić formę prowadzonej dokumentacji.
- Ustalić zasady wynagrodzenia za zadania dodatkowe przed ich podjęciem.
- Zaplanować ponowną rozmowę o ustaleniach po pierwszym tygodniu pracy.
- Potwierdzić ustalenia formularzem zakresu obowiązków (załącznik nr 1), podpisanym lub potwierdzonym wiadomością.

## CZĘŚĆ IV. Komunikacja z seniorem

---

### Rozdział 12. Senior to dorosły człowiek

#### Zasady podstawowe

- Godność seniora obowiązuje niezależnie od stanu zdrowia czy sprawności.
- Zakaz infantylizacji: bez zdrobnień, bez przesadnie słodkiego tonu.
- Nie mówić o seniorze w trzeciej osobie w jego obecności.
- Nie decydować za seniora bez pytania.
- Unikać chwalenia w sposób protekcjonalny.

#### Ton i granice

- Utrzymywać normalny ton głosu, jak w rozmowie z dorosłym.
- Zwracać się bezpośrednio do seniora, nie przez pośredników.
- Pytać o zgodę przed każdą czynnością.
- Szanować prywatność seniora.
- Zachowywać tajemnicę dotyczącą spraw seniora wobec osób postronnych.

### Rozdział 13. Zanim odpowiesz — rozpoznaj przyczynę

#### Możliwe przyczyny trudnego zachowania

- Ból, lęk, wstyd, zmęczenie.
- Niedosłuch lub niezrozumienie polecenia.
- Brak zaufania do opiekunki.
- Pośpiech ze strony opiekunki.
- Utrata poczucia kontroli, dezorientacja, demencja.
- Zły nastrój, nadmiar bodźców.

#### Trzy pytania kontrolne przed reakcją

- Czy senior mnie usłyszał?
- Czy rozumie, co chcę zrobić?
- Czy za reakcją stoi ból, strach lub wstyd?

### Rozdział 14. Słowa budujące współpracę

#### Zasady dobrej komunikacji

- Zapowiadać czynność, zanim się ją wykona.
- Proponować, nie wydawać poleceń.
- Dawać dwie proste możliwości do wyboru zamiast pytań otwartych.
- Pytać o preferencje.
- Potwierdzać emocje seniora, zanim przejdzie się do działania.
- Tłumaczyć spokojnie, krótkimi zdaniami — jedna informacja naraz.
- Zostawiać czas na odpowiedź.
- Powtarzać polecenie bez irytacji, tym samym tonem.

## Rozdział 15. Słowa wywołujące opór

Poniższe sformułowania i zachowania zwiększają opór seniora i niszczą zaufanie — należy ich unikać bez wyjątku:

### Zwroty do unikania

- „Musi Pan”, „Proszę nie dyskutować”.
- „Znowu Pan zapomniał”, „Przecież już mówiłam”.
- „Niech Pan nie przesadza”, „W Pana wieku to normalne”.
- „Rodzina kazała”, „Nie mamy czasu”.

### Zachowania do unikania

- Straszanie domem opieki.
- Zawstydzanie, ironia, krzyk, groźby.
- Dyskutowanie o tym, kto ma rację, zamiast rozwiązania sytuacji.

## Rozdział 16. Odmowa pomocy

### Prawo seniora do odmowy

- Senior ma prawo odmówić kąpieli, jedzenia, picia, leków, spaceru, zmiany ubrania czy skorzystania z toalety.
- Pierwszy krok to sprawdzenie przyczyny odmowy, nie przełamywanie oporu.

### Postępowanie przy odmowie

- Zrobić przerwę i wrócić do tematu później, zmieniając sposób proponowania.
- Nie przymuszać seniora do żadnej czynności.
- Odnotować odmowę w raporcie z dyżuru (rozdział 21).
- Poinformować rodzinę, gdy odmowa dotyczy leków, jedzenia/picia lub się powtarza.
- Odmowa staje się zagrożeniem, gdy dotyczy leków ratujących życie, odwodnienia lub sytuacji niebezpiecznej
  - wtedy kontakt z rodziną lub 112 jest natychmiastowy.

## Rozdział 17. Złość, milczenie i trudne emocje

### Reakcja opiekunki na złość seniora

- Nie brać złości seniora do siebie.
- Zachować spokojny ton, nie podnosić głosu.
- Nie blokować seniorowi drogi, zwiększyć dystans fizyczny.
- Ograniczyć bodźce (hałas, światło, liczbę osób w pomieszczeniu).
- Sprawdzić, czy przyczyną nie jest ból.

### Trudne rozmowy

- Senior milczący, smutny lub płaczący — towarzyszyć bez wymuszania rozmowy.
- Senior mówiący, że jest ciężarem — nie zbywać tematu, wysłuchać.
- Rozmowa o samotności, stracie i śmierci — prowadzić bez banalizowania i bez unikania tematu.
- Poinformować rodzinę o wyraźnym pogorszeniu nastroju.
- Zgłosić potrzebę konsultacji specjalisty, gdy stan emocjonalny się utrzymuje lub pogłębia.

## Rozdział 18. Niedosłuch, problemy z mową i bólem

### Komunikacja przy niedosłuchu

- Podchodzić od przodu, utrzymywać kontakt wzrokowy.
- Mówić wyraźnie, ale naturalnie — nie krzyczeć.
- Ograniczyć hałas otoczenia.
- Sprawdzić, czy aparat słuchowy jest włączony i sprawny.
- Dać czas na odpowiedź.

### Komunikacja po udarze i przy trudnościach z mową

- Stosować pytania zamknięte (tak/nie).
- Korzystać z gestów i plansz komunikacyjnych, jeśli są dostępne.

### Rozpoznawanie bólu bez słów

- Zaciśnięte dłonie.
- Grymas twarzy.
- Ochronne ustawienie ciała.
- Wycofanie się przy dotyku.

## Rozdział 19. Mowa ciała opiekunki

### Elementy komunikacji niewerbalnej

- Ton głosu i tempo ruchów — spokojne, przewidywalne.
- Mimika i pozycja ciała.
- Unikać stania nad seniorem — siadać na podobnej wysokości.
- Utrzymywać kontakt wzrokowy.
- Zapowiadać dotyk, zanim nastąpi.
- Szanować granice fizyczne seniora.
- Odsunąć się natychmiast na sygnał braku zgody.

*Napięcie ciała, zaciskanie dłoni, odsuwanie się i unikanie wzroku mogą komunikować ból, lęk lub wstyd, nawet gdy senior nic nie mówi.*

## CZĘŚĆ V. Komunikacja z rodziną i dokumentacja

### Rozdział 20. Jak informować rodzinę

#### Zasada: fakty zamiast ocen

- Podawać konkretną godzinę zdarzenia.
- Opisać, co się wydarzyło i co zauważyła opiekunka.
- Opisać, co opiekunka zrobiła i jak senior zareagował.
- Podać aktualny stan seniora.
- Jasno określić, czego opiekunka potrzebuje od rodziny.

#### Rozróżnienie pilności

- Informacja pilna — przekazywana od razu (telefon/wiadomość).
- Informacja bieżąca — przekazywana po dyżurze, w raporcie.

#### Trudne tematy w komunikacji z rodziną

- Odmowę opisywać faktami, nie oceną seniora.
- Zmianę zachowania zgłaszać opisowo, z przykładem.
- Problemy z higieną zgłaszać rzeczowo, bez obwiniania.
- Kończące się leki zgłaszać z wyprzedzeniem.
- Zagrożenia w domu zgłaszać bez oskarżania konkretnych osób — opisując fakt i ryzyko.

### Rozdział 21. Raport z dyżuru

Raport z dyżuru to podstawowe narzędzie przekazania informacji kolejnej osobie oraz rodzinie. Powinien być krótki, konkretny i sporządzany po każdym dyżurze.

#### Stały zakres raportu z dyżuru

| Kategoria                     | Co odnotować                                 |
|-------------------------------|----------------------------------------------|
| Godziny dyżuru                | Czas rozpoczęcia i zakończenia               |
| Samopoczucie                  | Ogólny stan, nastrój, poziom energii         |
| Posiłki i płyny               | Co i ile zjedzone/wypite, odmowy             |
| Leki                          | Podane zgodnie z planem, odmowy, uwagi       |
| Toaleta / higiena             | Wypróżnienie, wykonana higiena               |
| Aktywność / sen               | Spacer, aktywności, drzemki, sen w nocy      |
| Ból / zachowanie              | Sygnały bólu, zdarzenia, zmiany zachowania   |
| Kontakt z rodziną             | Czy i o czym poinformowano                   |
| Do obserwacji / zadania dalej | Co sprawdzić, co zrobić na następnym dyżurze |

## Załączniki do ściągawki 1

Poniższe materiały są gotowymi narzędziami pracy — do wydrukowania i wypełniania odręcznie, lub do skopiowania jako szablon elektroniczny.

### Załącznik 1. Formularz zakresu obowiązków

| Pole                                              | Wpis / uwagi |
|---------------------------------------------------|--------------|
| Imię i nazwisko opiekunki                         |              |
| Imię i nazwisko seniora                           |              |
| Adres                                             |              |
| Data rozpoczęcia współpracy                       |              |
| Forma pracy (godzinowa / dyżur / z zamieszkaniem) |              |
| Godziny i dni pracy                               |              |
| Zadania wykonywane codziennie                     |              |
| Zadania wykonywane okresowo                       |              |
| Zadania wyłączone (patrz załącznik 6)             |              |
| Zasady zakupów i rozliczeń                        |              |
| Zasady zastępstw                                  |              |
| Kontakt w sytuacjach pilnych                      |              |
| Data ponownej rozmowy o ustaleniach               |              |
| Podpis / potwierdzenie opiekunki                  |              |
| Podpis / potwierdzenie rodziny                    |              |

### Załącznik 2. Karta pierwszego spotkania

| Pole                                       | Wpis / uwagi |
|--------------------------------------------|--------------|
| Data spotkania                             |              |
| Preferowana forma zwracania się do seniora |              |
| Pierwsze wrażenia i obserwacje             |              |
| Zauważone obawy seniora                    |              |
| Dotychczasowy rytm dnia (skrót)            |              |
| Ustalony sposób proszenia o pomoc          |              |
| Tematy do doprecyzowania z rodziną         |              |

| Pole            | Wpis / uwagi |
|-----------------|--------------|
| Uwagi dodatkowe |              |

### Załącznik 3. Karta informacji o seniorze

| Pole                                              | Wpis / uwagi |
|---------------------------------------------------|--------------|
| Imię i nazwisko                                   |              |
| Data urodzenia                                    |              |
| Choroby przewlekłe                                |              |
| Alergie                                           |              |
| Leki stałe (skrót — pełna lista w osobnej karcie) |              |
| Dieta i ograniczenia żywieniowe                   |              |
| Sposób poruszania się                             |              |
| Sprzęt pomocniczy                                 |              |
| Historia upadków                                  |              |
| Problemy z pamięcią                               |              |
| Kontakt do rodziny                                |              |
| Kontakt do lekarza rodzinnego                     |              |
| Miejsce przechowywania dokumentów                 |              |
| Osoba podejmująca decyzje dotyczące opieki        |              |

### Załącznik 4. Wzór raportu z dyżuru

| Pole                   | Wpis / uwagi |
|------------------------|--------------|
| Data i godziny dyżuru  |              |
| Samopoczucie ogólne    |              |
| Posiłki                |              |
| Płyny                  |              |
| Leki (podane / odmowa) |              |
| Toaleta i wypróżnienie |              |
| Higiena                |              |
| Aktywność              |              |

| Pole                                 | Wpis / uwagi |
|--------------------------------------|--------------|
| Sen / drzemki                        |              |
| Ból                                  |              |
| Zachowanie                           |              |
| Zdarzenia szczególne                 |              |
| Kontakt z rodziną (co i kiedy)       |              |
| Rzeczy wymagające dalszej obserwacji |              |
| Zadania dla kolejnej osoby           |              |

## Załącznik 5. Formularz zakupów i rozliczeń

| Pole                          | Wpis / uwagi |
|-------------------------------|--------------|
| Data                          |              |
| Lista zakupów                 |              |
| Ustalony budżet               |              |
| Kwota otrzymana               |              |
| Kwota wydana                  |              |
| Reszta zwrócona               |              |
| Paragon dołączony (tak / nie) |              |
| Podpis opiekunki              |              |
| Potwierdzenie rodziny         |              |
| Uwagi                         |              |

## Załącznik 6. Lista zadań wyłączonych

Zadania poza rolą opiekunki — do wydrukowania i trzymania jako punkt odniesienia w razie wątpliwości.

- ☐ Decyzje medyczne, zmiana leczenia, diagnozowanie
- ☐ Zastrzyki bez kwalifikacji, kroplówki, cewnikowanie
- ☐ Skomplikowane opatrunki
- ☐ Prowadzenie rehabilitacji bez zaleceń specjalisty
- ☐ Ciężki transfer bez sprzętu lub drugiej osoby
- ☐ Zarządzanie majątkiem seniora
- ☐ Podejmowanie decyzji prawnych
- ☐ Podpisywanie dokumentów w imieniu seniora
- ☐ Mycie okien i generalne porządki całego domu

- ☐ Prace remontowe, ogród, piwnica, strych
- ☐ Gotowanie dla innych domowników bez osobnych ustaleń
- ☐ Opieka nad zwierzęciem bez osobnych ustaleń

## Załącznik 7. Miniściągą spokojnej komunikacji

| Zamiast tego               | Powiedz raczej                                            |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------|
| „Musi Pan to teraz zrobić” | „Czy zrobimy to teraz, czy woli Pan za chwilę?”           |
| „Przecież już mówiłam”     | Spokojnie powtórzyć tym samym tonem, bez komentarza       |
| „Niech Pan nie przesadza”  | „Rozumiem, że to trudne. Porozmawiajmy o tym.”            |
| „Nie mamy czasu”           | „Zróbmy to teraz, krok po kroku.”                         |
| „Znowu Pan zapomniał”      | Spokojne przypomnienie, bez odnoszenia się do zapomnienia |
| „W Pana wieku to normalne” | Zapytać wprost, co dolega, zamiast bagatelizować          |
| „Rodzina kazała”           | „Ustaliliśmy to razem, żeby było Panu wygodniej”          |
| Straszenie domem opieki    | Rozmowa o realnych obawach seniora                        |

## Załącznik 8. Przykładowe dialogi

### Sytuacja: Senior odmawia kąpieli

**Opiekunka:** Dzień dobry, przygotowałam ciepłą wodę do kąpieli. Może Pan sam zdecydować, czy teraz, czy za pół godziny.

**Senior:** Nie chcę się dzisiaj kąpać.

**Opiekunka:** Rozumiem. Wrócę do tego za chwilę — proszę dać znać, jeśli zmieni Pan zdanie.

### Sytuacja: Senior nie poznaje opiekunki

**Senior:** Kim Pani jest? Co Pani tu robi?

**Opiekunka:** Nazywam się Anna, pomagam Panu dzisiaj w domu. Usiądźmy razem na chwilę.

### Sytuacja: Pierwsze wejście do domu seniora

**Opiekunka:** Dzień dobry, nazywam się Anna. Będę dziś Panu pomagać. Jak wolałby Pan, żebym się do Pana zwracała?

**Senior:** Może Pan Tadeusz.

**Opiekunka:** Dobrze, Panie Tadeuszu. Proszę opowiedzieć mi, jak zwykle wygląda Pana dzień.

## Załącznik 9. Checklista pierwszego tygodnia pracy

- ☐ Poznano rytm dnia seniora
- ☐ Ustalono sposób proszenia o pomoc
- ☐ Omówiono zakres obowiązków z rodziną
- ☐ Sprawdzone aktualną listę leków
- ☐ Poznano numery kontaktowe do rodziny i lekarza
- ☐ Sprawdzone lokalizację ważnych dokumentów
- ☐ Ustalono zasady zakupów i rozliczeń
- ☐ Przeprowadzono pierwszą rozmowę podsumowującą po tygodniu

- ☐ Senior zna imię i rolę opiekunki
- ☐ Opiekunka zna zadania wyłączone ze swojego zakresu