

Procedury obowiązujące przy realizacji usług opiekuńczych **(Wzór)**

§ 1

1. Procedury określają ogólne zasady działania w trakcie realizacji czynności opiekuńczych na rzecz klientów usług opiekuńczych oraz zasady współdziałania z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej we Wrocławiu w określonych sytuacjach, w celu zapewnienia ciągłości opieki i bezpieczeństwa klientów usług opiekuńczych.
2. Każda osoba przyjmująca do wykonania czynności opiekuńcze w miejscu zamieszkania klienta jest zobowiązana do zapoznania się z niniejszymi Procedurami oraz potwierdzenia tego faktu własnoręcznym podpisem.
3. Osoby wykonujące usługi opiekuńcze są bezwzględnie zobowiązane do przestrzegania niniejszych Procedur.

§ 2

Użyte w Procedurach wyrazy i skróty oznaczają:

- 1) **MOPS** – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrocławiu;
- 2) **klient usług opiekuńczych** (zwany także: „klientem” lub „podopiecznym”): to osoba (świadczeniobiorca), o której mowa w art. 50 ust. 1 lub ust. 2 ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku, korzystająca z usług opiekuńczych przyznanych indywidualną decyzją administracyjną MOPS w ramach systemu pomocy społecznej;
- 3) **realizator** – organizacja pozarządowa wyłoniona w drodze otwartego konkursu ofert do realizacji zadania – „Organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania klienta, na terenie Wrocławia” - na podstawie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
- 4) **opiekunka** – osoba (kobieta lub mężczyzna) w kadrze Oferenta, wykonująca czynności opiekuńcze na rzecz klientów, w miejscu ich zamieszkania, na podstawie pisemnej informacji dotyczącej konieczności realizacji usług opiekuńczych;
- 5) **usługi opiekuńcze i usługi specjalistyczne** - usługi, o których mowa w art. 17 ust. 1 pkt 11 i art. 50 ust. 1 - 3 i ust. 5 - 6 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 182 z późn. zm.), obejmujące pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem. Specjalistyczne usługi opiekuńcze dostosowane są do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności, o której mowa w rozporządzeniu Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych;
- 6) **koordynator usług** – pracownik realizatora, którego zadaniem jest organizowanie opieki u klienta w określonym rejonie Wrocławia;
- 7) **dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Osobą możliwą do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników, określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne.
- 8) **katalog usług** – zakres czynności świadczonych przez opiekunkę, określany przez upoważnionego pracownika MOPS indywidualnie dla każdego klienta;

§ 3

1. Usługi opiekuńcze świadczone są w miejscu zamieszkania klienta, w dniach i godzinach ustalonych wspólnie z klientem oraz w wymiarze określonym w decyzji administracyjnej wydanej przez Prezydenta Wrocławia lub osobę przez niego upoważnioną.
2. Podstawą rozpoczęcia przez opiekunkę świadczenia usług opiekuńczych u konkretnego klienta jest pisemna informacja przekazywana opiekunce przez pracownika Realizatora, określająca w szczególności: niezbędne dane klienta, wymiar i zakres usług opiekuńczych u tego klienta oraz informacje pozwalające na rozliczenie realizacji wymiaru usług przez opiekunkę u klienta, a także w celu rozliczenia odpłatności klienta za usługi

opiekuńcze, jeśli odpłatność została ustalona w stosunku do tego klienta. Informacja taka wystawiana jest przez Realizatora.

3. Opiekunka zobowiązana jest do rzetelnego i efektywnego wykonywania czynności usług opiekuńczych.
4. Opiekunka świadczy usługi w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.
5. Opiekunka w toku czynności usługowych nie powinna postępować w sposób godzący w interesy klienta, interesy Gminy Wrocław, MOPS lub interesy Realizatora.
6. Opiekunce zabrania się:
 - 1) czerpania korzyści finansowych lub materialnych ze szkodą dla klienta lub jego bliskich (działań na rzecz uzyskania spadku, darowizny, kredytu, pożyczki lub innych czynności powodujących przysporzenie korzyści majątkowych dla opiekunki kosztem klienta oraz innych czynności wykorzystujących ograniczoną możliwość oceny sytuacji przez klienta, które prowadzą do szkody dla klienta lub jego bliskich);
 - 2) dokonywania meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) klienta;
 - 3) organizowania pochówku zmarłego klienta;
 - 4) posługiwania się kartą płatniczą lub kredytową klienta;
 - 5) przekazywania przez opiekunkę osobom nieupoważnionym i bez zgody klienta informacji dotyczących klienta, w szczególności dotyczących pochodzenia rasowego lub etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub filozoficznych, przynależności wyznaniowej, partyjnej lub związkowej, jak również danych o stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym oraz danych dotyczących wskazań, orzeczeń o ukaraniu i mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.
7. Opiekunka zobowiązana jest do nieujawniania osobom nieuprawnionym informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług oraz do ochrony danych osobowych klienta.
8. Opiekunka zobowiązana jest do natychmiastowego, tj. w tym samym dniu, powiadomienia koordynatora usług (telefonicznie lub osobiście) o zmianach w sytuacji życiowej klienta, a w szczególności o:
 - 1) zgonie klienta;
 - 2) umieszczeniu klienta w domu pomocy społecznej;
 - 3) pobycie klienta w zakładzie opiekuńczo-leczniczym lub szpitalu;
 - 4) stałym lub czasowym opuszczeniu miejsca zamieszkania przez klienta;
 - 5) rezygnacji z usług opiekuńczych przez klienta;
 - 6) innych sytuacjach związanych z zagrożeniem zdrowia lub życia klienta.
9. Opiekunka zobowiązana jest do niezwłocznego informowania koordynatora usług o trudnościach w realizacji usług w miejscu zamieszkania klienta, w tym o braku możliwości podjęcia usług z przyczyn leżących po stronie klienta, rodziny klienta lub innych osób.
10. Opiekunka zobowiązana jest w trybie natychmiastowym powiadomić Oferenta o swojej nieobecności z powodu choroby lub nieobecności spowodowanej innymi przyczynami.
11. Opiekunka zobowiązana jest do prowadzenia zeszytu rozliczeń finansowych dokonywanych w imieniu klienta, w którym dowody potwierdzające poszczególne wydatki (np. paragony) są na trwałe w nim umieszczone.
12. Opiekunka może być zobowiązana do prowadzenia Dziennika Realizacji Usług Opiekuńczych u danego klienta.
13. Opiekunka zobowiązana jest do bezstronnej i bezinteresownej współpracy przy rozwiązywaniu problemów dotyczących opieki nad klientem z jego rodziną i instytucjami do tego powołanymi.
14. Opiekunka, która nie posiada kwalifikacji i odpowiednich uprawnień zawodowych, nie może wykonywać, nawet na prośbę lub za zgodą klienta, czynności przypisanych osobom o określonych kompetencjach zawodowych (np. czynności pielęgnacyjnych lub leczniczych zastrzeżonych dla zawodu pielęgniarki, czynności rehabilitacyjnych).
15. Podczas wykonywania czynności opiekuńczych u klienta, opiekunka nie może korzystać z telefonu klienta w celach prywatnych.

§ 4

1. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania przez opiekunkę czynności opiekuńczych na rzecz klienta w miejscu jego zamieszkania lub otoczenia, nastąpi nagle pogorszenie stanu zdrowia klienta opiekunka zobowiązana jest natychmiast wezwać Pogotowie Ratunkowe.
2. W przypadku przewiezienia nieprzytomnego klienta do szpitala lub w przypadku zgonu klienta, opiekunka jest zobowiązana niezwłocznie, za pisemnym potwierdzeniem, przekazać klucze od mieszkania lub inne rzeczy będące własnością klienta, a pozostające w jej posiadaniu, opiekunowi prawnemu klienta lub rodzinie klienta albo administracji budynku, w którym klient zamieszkuje lub do depozytu szpitalnego. W przypadku braku możliwości przekazania kluczy od mieszkania lub innych rzeczy będących własnością klienta, w sposób i osobom wskazanym powyżej, opiekunka przekazuje te przedmioty Oferentowi.
3. W przypadku, gdy opiekunka dysponuje środkami pieniężnymi zmarłego klienta, zobowiązana jest do niezwłocznego rozliczenia się z tych środków z opiekunem prawnym klienta lub rodziną klienta, za pisemnym potwierdzeniem tego faktu w prowadzonym zeszycie rozliczeń finansowych.

§ 5

1. W przypadku, gdy mimo umówionego wcześniej z klientem terminu świadczenia usług opiekuńczych, występują trudności w dostaniu się do mieszkania klienta, opiekunka ma obowiązek zapytania osób zamieszkujących w pobliżu klienta (sąsiadów) czy był on widziany i jaka może być przyczyna jego nieobecności.
2. Gdy zachodzi podejrzenie, że klient może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, opiekunka zobowiązana jest do natychmiastowego wezwania Policji.
3. W przypadku, gdy klient został przewieziony do szpitala lub nastąpił jego zgon, opiekunka jest zobowiązana niezwłocznie powiadomić o tym fakcie następujące osoby i instytucje:
 - 1) opiekuna prawnego (jeśli został ustanowiony dla klienta),
 - 2) rodzinę klienta,
 - 3) Oferenta w terminie natychmiastowym, tj. w tym samym dniu.
4. Opiekunka nie organizuje pochówku zmarłych klientów. Sprawieniem pogrzebu osób całkowicie samotnych zajmuje się w imieniu Gminy Wrocław - Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej.

§ 6

1. W każdym dniu realizacji usług przez opiekunkę, klient lub jego opiekun prawny zapisuje na odpowiednim dokumencie wystawionym przez Oferenta wymiar usług w danym dniu i potwierdza własnoręcznym podpisem wykonanie usług przez opiekunkę.
2. Niedopuszczalne jest podpisywanie przez klienta/ opiekuna prawnego/ opiekunkę dokumentu, o którym mowa w ust. 1, jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca, bądź jego podrabianie lub przerabianie przez opiekunkę.
3. Rozliczenie realizacji usług nastąpi na podstawie wykazu faktycznie wykonanych usług w ramach wymiaru usług, potwierdzonych własnoręcznym podpisem przez klienta lub jego opiekuna prawnego.

§ 7

1. W przypadku zakończenia realizacji zlecenia u konkretnego klienta, opiekunka w formie pisemnej rozliczy realizację usług u klienta w zakresie przekazanych opiekunce przez klienta lub jego opiekuna prawnego: środków pieniężnych, kluczy do domu/mieszkania klienta oraz wszelkich innych przedmiotów.
2. Rozliczenie zawierać będzie informację o terminie rozliczenia i zwrotu określonych środków lub przedmiotów.

OŚWIADCZENIE

Imię i nazwisko opiekunki:

Oświadczam, że:

- zapoznałam/łem się z Procedurami dotyczącymi realizacji usług opiekuńczych,
- zobowiązuję się do przestrzegania powyższych Procedur,
- otrzymałam/łem jeden egzemplarz Procedur.

Wrocław, dnia

Czytelny podpis opiekunki: