

ZARZĄDZENIE NR 10/2018
DYREKTORA OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ
W KŁODZKU
Z DNIA 12 WRZEŚNIA 2018r.

w sprawie wprowadzenia procedur dotyczących realizacji usług opiekuńczych.

Działając na podstawie § 12 ust. 1 pkt. 4 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kłodzku zarządzam co następuje:

§1

Wprowadza się procedury dotyczące realizacji usług opiekuńczych w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się do kontroli wykonywania niniejszej procedury dwa razy w roku kalendarzowym.

§3

Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikowi Działu Diagnostycznego

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 października 2018r.


DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
mgr Jolanta Leszka

PROCEDURY

DOTYCZĄCE REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH

§1

1. Procedury określają zasady działania w trakcie realizacji czynności opiekuńczych na rzecz usługobiorców usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz zasady współdziałania z Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Kłodzku w określonych sytuacjach, w celu zapewnienia ciągłości opieki i bezpieczeństwa usługobiorców usług opiekuńczych.
2. Każda osoba przyjmująca do wykonywania czynności opiekuńcze w miejscu zamieszkania usługobiorcy jest zobowiązana do zapoznania się z niniejszymi procedurami oraz potwierdzenia tego własnoręcznym podpisem.
3. Osoby wykonujące czynności opiekuńcze są zobowiązane do przestrzegania niniejszych procedur.
4. Użyte w procedurach wyrazy i skróty oznaczają:
 - 1) **OPS w Kłodzku** – Ośrodek Pomocy Społecznej w Kłodzku;
 - 2) **Usługobiorca** – osoba korzystająca z usług opiekuńczych przyznanych indywidualną decyzją administracyjną na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1508);
 - 3) **Opiekunka** – osoba zatrudniona przez Oferenta, która wykonuje czynności opiekuńcze na rzecz klientów w miejscu ich zamieszkania;
 - 4) **Oferent** - organizacja pozarządowa wyłoniona w drodze otwartego konkursu ofert na podstawie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie do realizacji zadania dotyczącego usług opiekuńczych;
 - 5) **Usługi opiekuńcze** - 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 2018r., poz. 1508);
 - 6) **specjalistyczne usługi opiekuńcze** – usługi, o których mowa w art. 17 ust. 1 pkt 11 i art. 50 ust. 1 – 2 i 4 - 6 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1508);
 - 7) **decyzja administracyjna** – decyzja administracyjna wydana przez OPS w Kłodzku z upoważnienia Burmistrza Miasta Kłodzka przyznająca klientowi pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1508);

§2

1. Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze świadczone są w miejscu zamieszkania usługobiorcy w dniach i godzinach ustalonych wspólnie z usługobiorcą oraz

w wymiarze określonym w decyzji administracyjnej lub pisemnej informacji wystawionej przez OPS w Kłodzku.

2. Opiekunka zobowiązana jest do rzetelnego i efektywnego wykonywania czynności wynikających z podstawowego wykazu czynności opiekuńczych określonych w decyzji administracyjnej ustalonych przez pracownika socjalnego OPS w Kłodzku wspólnie z usługobiorcą.

3. Opiekunka świadczy usługi w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.

4. Opiekunka w toku czynności usługowych nie powinna postępować w sposób godzący w interesy usługobiorcy, OPS w Kłodzku oraz Oferenta.

5. Zabronione jest:

- 1) czerpanie korzyści finansowych lub materialnych ze szkodą dla usługobiorcy lub jego bliskich;
- 2) dokonywanie meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) usługobiorcy;
- 3) posługiwanie się kartą płatniczą lub kredytową usługobiorcy.

6. Opiekunka zobowiązana jest do przestrzegania tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych usługobiorcy. Zabronione jest przekazywanie osobom nieupoważnionym i bez zgody usługobiorcy wszelkich informacji dotyczących usługobiorcy.

7. Opiekunka zobowiązana jest do natychmiastowego powiadomienia telefonicznie lub osobiście pracownika socjalnego OPS w Kłodzku o zmianach w sytuacji życiowej usługobiorcy, a w szczególności o:

- 1) zgonie usługobiorcy;
- 2) umieszczeniu usługobiorcy w domu pomocy społecznej;
- 3) pobycie usługobiorcy w zakładzie opiekuńczo-leczniczym lub szpitalu;
- 4) nieobecności usługobiorcy lub stałym opuszczeniu miejsca zamieszkania przez usługobiorcę;
- 5) rezygnacji z usług przez usługobiorcę.

8. Opiekunka zobowiązana jest do niezwłocznego informowania Oferenta i OPS w Kłodzku o trudnościach w realizacji usług w miejscu zamieszkania usługobiorcy, w tym o niemożności podjęcia usług z przyczyn leżących po stronie usługobiorcy, rodziny usługobiorcy lub innych osób.

9. Opiekunka zobowiązana jest w trybie natychmiastowym powiadomić Oferenta o swojej nieobecności z powodu choroby lub nieobecności z innego powodu.

10. Opiekunka zobowiązana jest do prowadzenia zeszytu rozliczeń wydatków dokonywanych w imieniu usługobiorcy, w którym dowody potwierdzające poszczególne wydatki (np. paragony) powinny być na trwałe w nim umieszczone.

11. Opiekunka zobowiązana jest do bezstronnej i bezinteresownej współpracy z rodziną i instytucjami przy rozwiązywaniu problemów dotyczących opieki nad usługobiorcą.

12. Opiekunka w toku czynności usługowych zobowiązana jest do podejmowania współpracy z instytucjami oraz organizacjami społecznymi i opieki zdrowotnej w celu rozwiązywania problemów zdrowotnych, materialnych, mieszkaniowych, rodzinnych i prawnych usługobiorcy. Działania te powinna podejmować w uzgodnieniu z usługobiorcą, a w przypadku wątpliwości może je zgłosić koordynatorowi usług. W przypadku, gdy

usługobiorca zdaniem opiekunki wymaga pomocy wymienionych instytucji, a się na nią nie godzi, opiekunka powinna powiadomić o tym Oferenta i OPS w Kłodzku.

13. Opiekunka, winna posiadać odpowiednie kwalifikacje do wykonywania czynności opiekuńczych.

14. Podczas wykonywania czynności opiekuńczych u usługobiorcy opiekunka nie może korzystać z telefonu usługobiorcy w celach prywatnych.

§ 3

1. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania czynności opiekuńczych na rzecz usługobiorców w miejscu ich zamieszkania lub otoczenia, nastąpi nagłe pogorszenie stanu zdrowia usługobiorcy lub według oceny opiekunki, z racji przewlekłego schorzenia usługobiorcy nastąpiło pogorszenie zdrowia, opiekunka zobowiązana jest natychmiast wezwać Pogotowie Ratunkowe.

W trakcie oczekiwania na przyjazd Pogotowia Ratunkowego opiekunka powinna przygotować dowód osobisty usługobiorcy, legitymację ubezpieczeniową, karty informacyjne ze szpitali lub inną dokumentację medyczną oraz w miarę możliwości skorzystać z obecności sąsiadów w charakterze świadków.

2. W przypadku przewiezienia usługobiorcy nieprzytomnego do szpitala lub w przypadku zgonu usługobiorcy opiekunka jest zobowiązana niezwłocznie przekazać klucze od mieszkania lub inne rzeczy będące własnością usługobiorcy, za pisemnym potwierdzeniem opiekunowi prawnemu usługobiorcy lub rodzinie usługobiorcy albo administracji budynku, w którym usługobiorca zamieszkuje lub do depozytu szpitalnego.

3. W przypadku, gdy opiekunka dysponuje środkami pieniężnymi zmarłego usługobiorcy, zobowiązana jest do niezwłocznego rozliczenia się z ww. środków z opiekunem prawnym usługobiorcy lub rodziną usługobiorcy, za pisemnym potwierdzeniem tego faktu w prowadzonym zeszycie rozliczeń.

4. W przypadku braku opiekuna prawnego usługobiorcy lub rodziny usługobiorcy opiekunka zobowiązana jest złożyć środki pieniężne zmarłego usługobiorcy w depozycie sądowym Sądu Rejonowego w Kłodzku.

§ 4

1. W przypadku, gdy mimo umówionego wcześniej z usługobiorcą terminu świadczenia pomocy usługowej, występują trudności w dostaniu się do mieszkania usługobiorcy, opiekunka ma obowiązek zapytania osób zamieszkujących w pobliżu usługobiorcy (sąsiadów), czy był on widziany i jaka może być przyczyna jego nieobecności.

2. Gdy zachodzi podejrzenie, że usługobiorca może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, opiekunka zobowiązana jest do natychmiastowego wezwania Policji.

§ 5

1. W każdym dniu realizacji usług przez opiekunkę usługobiorca lub jego opiekun prawny na karcie pracy, wpisuje liczbę wykonanych godzin i potwierdza własnoręcznym podpisem wykonanie usług przez opiekunkę. Niedopuszczalne jest podpisywanie karty pracy jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca, podrabianie lub przerabianie karty pracy przez opiekunkę.
2. Oferent przedkłada karty pracy opiekunek do OPS w Kłodzku w terminie wskazanym w Umowie o realizację zadania publicznego.
3. Rozliczenie nastąpi na podstawie wykazu godzin faktycznie wykonanych usług, potwierdzonych własnoręcznym podpisem przez usługobiorcę lub jego opiekuna prawnego.

§ 6

1. W przypadku zakończenia realizacji zlecenia u konkretnego usługobiorcy, opiekunka powinna pobrać od usługobiorcy oraz dostarczyć do Oferenta pisemne oświadczenie (podpisane przez usługobiorcę lub opiekuna prawnego), o dokonanych rozliczeniach ze środków pieniężnych, zdaniu kluczy i innych rzeczy będących w posiadaniu opiekunki, a stanowiących własność usługobiorcy.
2. W przypadku niedostarczenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 1, opiekunka ponosi wszelkie konsekwencje związane z roszczeniami usługobiorcy.

§ 7

Naruszenie Procedur określonych niniejszym dokumentem stanowi odpowiednio nienależyte lub rażące naruszenie obowiązków.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej

mgr Jolanta Leszko