załącznik nr 2

PROCEDURY
DOTYCZĄCE REALIZACJI USŁUG OPIEKUŃCZYCH W MIEJSCU ZAMIESZKANIA

§ 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 w Częstochowie w określonych sytuacjach, w celu zapewnienia ciągłości opieki i bezpieczeństwa klientów usług opiekuńczych.
2.Procedury zastosowane w przypadku realizacji usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych usług opiekuńczych wśród podopiecznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie.
3.Opiekun przyjmujący wykonanie czynności opiekuńczych w miejscu zamieszkania klienta jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszymi Procedurami oraz potwierdzenia tego faktu własnoręcznym podpisem.
4.Opiekun wykonujący usługi opiekuńcze jest bezwzględnie zobowiązany do przestrzegania niniejszych Procedur.

§ 2

Użyte w Procedurach wyrazy i skróty oznaczają:

1.**MOPS** – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie;
2.**Klient** – osoba (świadczeniobiorca) korzystająca z usług opiekuńczych przyznanych decyzją administracyjną w ramach systemu pomocy społecznej na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (t. j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1507 z późn. zm.);
3. **Wykonawca** – organizacja pozarządowa wyłoniona w drodze zamówienia na usługę społeczną „Świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania klienta dla potrzeb Miejskiego Ośrodka Pomocy Pomocy Społecznej w Częstochowie" - na podstawie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1057);
4.**opiekun** – osoba (kobieta lub mężczyzna) w kadrze Zleceniobiorcy, wykonująca czynności opiekuńcze na rzecz klientów, w miejscu ich zamieszkania, na podstawie pisemnego zlecenia przekazanego przez MOPS dotyczącego konieczności realizacji usług opiekuńczych;
5.**komórka monitorująca zadanie -** komórka MOPS, zlokalizowana przy ul. POW 2 w Częstochowie, której zadaniem jest planowanie zakresu opieki u klienta w miejscu zamieszkania;
6.**organizator usług –** pracownik merytoryczny **Wykonawcy**, którego zadaniem jest organizowanie usług opiekuńczych u klienta na terenie miasta Częstochowa na podstawie przyjętego zlecenia;
7.**dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.

8.**tajemnica służbowa** – informacja powzięta w toku wykonywania usług opiekuńczych, której ujawnienie mogłoby narazić na szkodę klienta, u którego wykonywane są usługi opiekuńcze lub podmiot organizujący usługi lub klienta

§ 3

1**. Usługi opiekuńcze świadczone są w miejscu zamieszkania klienta** w dniach i w wymiarze określonym w pisemnym zleceniu, wystawionym przez MOPS, zgodnie z decyzją administracyjną wydaną przez Dyrektora MOPS na podstawie upoważnienia Prezydenta Częstochowy. Informacja przekazywana jest na karcie zlecenia objęcia pomocą, zgodnie ze wzorem, który stanowi załącznik do umowy o realizację zadania publicznego.
2.Opiekun zobowiązany jest do rzetelnego i efektywnego wykonywania zakresu czynności usług opiekuńczych załączonego do przekazywanego zlecenia objęcia pomocą w formie usług opiekuńczych
3.Opiekun świadczy usługi w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.

4.Opiekun w toku czynności usługowych nie powinien postępować w sposób godzący w interesy klienta, MOPS oraz **Wykonawcy.**

5. Opiekun jest zobowiązany do terminowego wnoszenia opłat za usługi opiekuńcze do **Wykonawcy** lub na konto MOPS wskazane w decyzji.

6. **Opiekun nie może:**

1)**czerpać korzyści finansowych lub materialnych ze szkodą dla klienta lub jego bliskich** (działanie na rzecz uzyskania spadku, darowizny, kredytu, pożyczki i innych czynności powodujących przysporzenie korzyści majątkowych dla opiekuna kosztem klienta lub inne czynności wykorzystujące ograniczoną możliwość oceny sytuacji przez klienta, które prowadzą do szkody dla klienta lub jego bliskich);

2)**dokonywać meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) klienta;**

3)**organizować pochówku zmarłego klienta**;

4)**posługiwać się kartą płatniczą lub kredytową klienta** - korzystać z karty może wyłącznie osoba, której imię i nazwisko umieszczone jest na karcie. Wszelkie informacje oraz kody dostępu (tzw. NIK lub PIN) są wyłączną własnością posiadacza karty – klienta i nie powinny być udostępniane osobom trzecim;

5) przekazywać osobom nieupoważnionym i bez zgody klienta wszelkich informacji dotyczących klienta;

7.Opiekun zobowiązany jest do przestrzegania tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych klienta.

8.Opiekun zobowiązany jest do **natychmiastowego, tj. w tym samym dniu, powiadomienia telefonicznego lub osobistego organizatora usług Wykonawcy** o zmianach w sytuacji życiowej klienta, a w szczególności o:

1)zgonie klienta;

2)umieszczeniu klienta w domu pomocy społecznej;

3)pobycie klienta w szpitalu, zakładzie opiekuńczo-leczniczym, zakładzie pielęgnacyjno-opiekuńczym lub innej jednostce udzielającej świadczeń zdrowotnych;

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**.Organizator usług Wykonawcy** o sytuacji w pkt. 8 niezwłocznie informuje MOPS.

10.Opiekun zobowiązany jest do niezwłocznego informowania organizatora usług o trudnościach w realizacji usług w miejscu zamieszkania klienta, w tym o niemożliwości podjęcia usług z przyczyn leżących po stronie klienta, rodziny klienta lub innych osób.

11.Opiekun zobowiązany jest w trybie natychmiastowym powiadomić **Wykonawcę** o swojej nieobecności z powodu choroby lub nieobecności z innego powodu.

12.Opiekun zobowiązany jest do prowadzenia zeszytu rozliczeń wydatków dokonywanych w imieniu klienta, w którym dowody potwierdzające poszczególne wydatki (np. paragony) są na trwałe w nim umieszczone.

13.Opiekun jest zobowiązany do prowadzenia Dziennika Realizacji Usług Opiekuńczych u danego klienta, załącznik nr 2.

14.Opiekun zobowiązany jest do bezstronnej i bezinteresownej współpracy z rodziną i instytucjami przy rozwiązywaniu problemów dotyczących opieki nad klientem.

15.Opiekun w toku czynności usługowych zobowiązany jest do podejmowania współpracy z instytucjami oraz organizacjami społecznymi i opieki zdrowotnej w celu rozwiązywania problemów zdrowotnych, materialnych, mieszkaniowych, rodzinnych i prawnych klienta. Działania te powinien podejmować w uzgodnieniu z klientem, a w przypadku wątpliwości może je zgłosić organizatorowi usług. W przypadku, gdy klient zdaniem opiekuna wymaga pomocy wymienionych instytucji, a się na nią nie godzi, opiekun powinien powiadomić o tym organizatora usług **Wykonawcy** i MOPS.

16.Opiekun, który 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).
17.Podczas wykonywania czynności opiekuńczych u klienta opiekun nie może korzystać z telefonu klienta w celach prywatnych.

§ 4

1.W przypadku, gdy w trakcie wykonywania czynności opiekuńczych na rzecz klientów w miejscu ich zamieszkania lub otoczenia, nastąpi **nagłe pogorszenie stanu zdrowia klienta lub według oceny opiekuna, z racji przewlekłego schorzenia klienta, nastąpiło pogorszenie zdrowia**, opiekun zobowiązany jest **natychmiast wezwać Pogotowie Ratunkowe.**

W trakcie oczekiwania na przyjazd Pogotowia Ratunkowego opiekun powinien przygotować dowód osobisty klienta, legitymację ubezpieczeniową, karty informacyjne ze szpitali lub inną dokumentację medyczną oraz w miarę możliwości skorzystać z obecności sąsiadów w charakterze świadków i czekać na przyjazd Pogotowia Ratunkowego. O zaistniałej sytuacji opiekun powiadamia organizatora **Wykonawcy.**

2.W przypadku przewiezienia klienta nieprzytomnego do szpitala lub w przypadku zgonu klienta opiekun jest zobowiązany niezwłocznie przekazać klucze od mieszkania lub inne rzeczy będące własnością klienta, **za pisemnym potwierdzeniem**, opiekunowi prawnemu klienta lub rodzinie klienta albo administracji budynku, w którym klient zamieszkuje lub do depozytu szpitalnego, a w przypadku niemożliwości przekazania kluczy wskazanym podmiotom, organizatorowi usług Zleceniobiorcy.

W przypadku, gdy opiekun dysponuje środkami pieniężnymi zmarłego klienta, zobowiązany jest do niezwłocznego rozliczenia się z ww. środków z opiekunem prawnym klienta lub rodziną klienta, **za pisemnym potwierdzeniem tego faktu w prowadzonym zeszycie rozliczeń.**

§ 5

1.W przypadku, **mimo umówionego wcześniej z klientem terminu świadczenia usług opiekuńczych, występują trudności w dostaniu się do mieszkania klienta, opiekun 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**, opiekun zobowiązany jest do **natychmiastowego wezwania Policji**.
3.W przypadku, gdy klient został przewieziony do szpitala lub nastąpił jego zgon, opiekun jest zobowiązany niezwłoczne powiadomić o tym fakcie następujące osoby i instytucje:

1) opiekuna prawnego (jeśli został ustanowiony dla klienta),
2) rodzinę klienta,
3) organizatora usług, który o fakcie informuje MOPS w terminie natychmiastowym, tj. w tym samym dniu.

§ 6

1.W **każdym dniu realizacji usług przez opiekuna** klient lub jego opiekun prawny wpisuje na karcie czasu pracy opiekuna załącznik nr 1. liczbę wykonanych godzin i potwierdza własnoręcznym podpisem wykonanie usług przez opiekuna. **Niedopuszczalne jest podpisywanie karty czasu pracy opiekuna jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca, przez osoby nieuprawnione, podrabianie lub przerabianie karty czasu pracy przez opiekuna.**
2.Kartę czasu pracy opiekuna należy przedłożyć organizatorowi usług **Wykonawcy** w terminie nie później niż do **pierwszego dnia następnego miesiąca po miesiącu wykonanej usługi.**
3.Rozliczenie nastąpi na podstawie wykazu godzin faktycznie wykonanych usług, potwierdzonych własnoręcznym podpisem przez klienta lub jego opiekuna prawnego.

§ 7

1.W przypadku zakończenia realizacji zlecenia u konkretnego klienta, opiekun powinien pobrać od klienta oraz dostarczyć organizatorowi usług pisemne oświadczenie (podpisane przez klienta), o dokonanym rozliczeniu ze środków pieniężnych, zdaniu kluczy i innych rzeczy będących w posiadaniu opiekunki, a stanowiących własność klienta.

2.Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 3 do niniejszych Procedur.

3.W przypadku niedostarczenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 1, opiekun ponosi wszelkie konsekwencje związane z roszczeniami klienta.

§ 8

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