

REGULAMIN

Działu usług opiekuńczych

w Centrum Usług Opiekuńczych w Zielonej Górze.

§ 1.

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług opiekuńczych przyznanych na podstawie decyzji administracyjnej wydanej przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zielonej Górze.

§ 2.

Zwroty i wyrażenia użyte w Regulaminie:

- 1) MOPS – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej,
- 2) CUO – Centrum Usług Opiekuńczych,
- 3) decyzja – decyzja administracyjna wydana przez Dyrektora MOPS przyznająca usługi opiekuńcze,
- 4) odbiorca usług – osoba, której zostały przyznane usługi opiekuńcze zgodnie z decyzją,
- 5) wykonawca – podmiot realizujący usługi,
- 6) opiekun(ka) – osoba/osoby imiennie wyznaczona/e przez wykonawcę do świadczenia usług opiekuńczych przyznanych decyzją,
- 7) usługi – usługi opiekuńcze.

§ 3.

1. Odbiorcami usług opiekuńczych są osoby zamieszkałe w Zielonej Górze, które ze względu na wiek lub chorobę nie mogą same zabezpieczyć swoich podstawowych potrzeb życiowych.
2. Podstawą świadczenia usług jest decyzja administracyjna wydana przez Dyrektora MOPS w Zielonej Górze.
3. Pierwszeństwo w objęciu usługami opiekuńczymi mają osoby samotne.

§ 4.

1. Usługi opiekuńcze świadczone są w dni robocze, w godzinach od 7.00 do 16.00. Każdemu odbiorcy usług przydzielony zostaje indywidualnie określony czas usług oraz wskazany dzień tygodnia i przedział godzinowy.
2. W wyjątkowych przypadkach osobom obłożnie chorym mogą być okresowo świadczone usługi opiekuńcze w dni wolne od pracy. Usługami tymi obejmowane są osoby samotne. Decyzję o przyznaniu świadczenia usług w dni wolne od pracy podejmuje Kierownik Działu Usług Opiekuńczych CUO.
3. Osoba korzystająca z usług opiekuńczych może zrezygnować z przyznanej jej pomocy lub wnioskować o zmianę jej wymiaru:
 - a) podstawą do zaprzestania świadczenia usług jest pisemna rezygnacja chorego bądź jego opiekuna prawnego lub rodziny;
 - b) zmiana wymiaru usług opiekuńczych może spowodować skorygowanie wcześniej przyznanego czasu usług poprzez aktualizację dni i godzin, w których świadczona będzie opieka, a także zmianę opiekuna(ki).
4. Ze względów organizacyjnych (ograniczenia kadrowe spowodowane nałożeniem się urlopów, absencją chorobową czy przyjęciem nowych podopiecznych) nastąpić może zmiana opiekuna(ki), a także zmiana wymiaru usług oraz dni lub godzin, w których świadczona będzie usługa.
5. Opiekunom(kom) przysługuje skrócenie czasu pracy u danego chorego o 15 minut. Czas ten przeznaczony jest na dojazd lub dojazd do podopiecznego.

§ 5.

1. Zakres świadczonych usług opiekuńczych u danej osoby zależy od przyznanego wymiaru usług opiekuńczych, stanu zdrowia odbiorcy usług oraz jego sytuacji rodzinnej i jest określony w decyzji wydanej przez MOPS.
2. Zakres świadczonych usług jest na bieżąco weryfikowany w oparciu o rzeczywiste potrzeby odbiorcy, współpracę z pracownikiem socjalnym MOPS oraz wywiad przeprowadzany przez pracowników Działu Usług Opiekuńczych CUO.

§ 6.

Usługi świadczone przez CUO (w zależności od ustalonego zakresu usług) obejmują następujące czynności:

- codzienna higiena osobista lub pomoc w utrzymaniu higieny osobistej, pielęgnacja i profilaktyka przeciwoleżynowa (w przypadku osób obłożnie chorych),
- dokonywanie zakupów wszystkich niezbędnych artykułów w pobliskim sklepie lub pomoc w ich dokonywaniu,
- przygotowanie posiłków, pomoc w ich przygotowaniu lub dostarczenie posiłku ze stołówki, placówki gastronomicznej bądź przygotowanego przez rodzinę,
- pomoc w spożywaniu posiłku, a w razie konieczności karmienie,
- pomoc w organizowaniu wizyt lekarskich lub organizowanie domowych wizyt lekarskich,
- zakup i pomoc w dawkowaniu leków zgodnie z zaleceniami lekarza lub ich dawkowanie,
- pomoc w utrzymaniu czystości najbliższego otoczenia chorego lub dbałość o czystość najbliższego otoczenia w przypadku osób obłożnie chorych (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych),
- pranie drobnej bielizny osobistej i odnoszenie bielizny pościelowej do pralni,
- pomoc podczas załatwiania spraw urzędowych lub załatwianie spraw urzędowych i innych spraw bieżących w imieniu odbiorcy usług,
- współpraca z rodziną dotycząca wymiany informacji związanych z opieką, a w szczególności ze stanem zdrowia i wynikających z tego potrzeb chorego,
- doprowadzanie do placówki opiekuńczej – jeśli odbiorca korzysta z takiej formy pomocy,
- w okresie zimowym przynoszenie opału i palenie w piecu,

§ 7.

1. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) korzystania z pomocy opiekuna(ki) w wymiarze i zakresie określonym w decyzji,
- 2) bycia traktowanym przez opiekuna(kę) z szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych,
- 3) wymagania od opiekuna(ki) świadczenia usług opiekuńczych w sposób sumienny

i staranny oraz wykonywania czynności zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,

- 4) wymagania od opiekuna(ki) zachowania poufności w zakresie danych i informacji o sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej odbiorcy oraz członków jego rodziny,
- 5) podjęcia przez opiekuna(kę) niezbędnych działań w sytuacji nagłego pogorszenia stanu zdrowia tj. wezwania odpowiednich służb ratunkowych,
- 6) otrzymywania informacji o nieobecności opiekuna(ki) lub o jego/jej zastępstwie przekazanej przez opiekuna(kę) lub CUO,
- 7) poszanowania jego uczuć i światopoglądu, a także poszanowania woli w zakresie sposobu wykonywania czynności opiekuńczych, jeśli nie wiążą się z obniżeniem jakości usług lub ich opóźnieniem,
- 8) wymagania podczas świadczenia usług od opiekuna(ki) niepalenia tytoniu w jego mieszkaniu, zachowania trzeźwości oraz niewprowadzania do jego mieszkania osób nieupoważnionych oraz zwierząt,
- 9) przekazywania uwag dotyczących sposobu realizacji i jakości otrzymywanych usług oraz zgłoszenia ich w formie ustnej, pisemnej, mailowej lub telefonicznej do CUO,
- 10) złożenia wniosku o zmianę opiekuna(ki) wraz z uzasadnieniem zmiany w formie ustnej lub pisemnej.

2. Wszystkie czynności, o których mowa w decyzji administracyjnej przyznającej świadczenie w formie usług oraz prawa, o których mowa w ust. 1, przysługują wyłącznie odbiorcy usług i nie mogą być realizowane na rzecz innych członków rodziny.

3. Usługi opiekuńcze nie są przyznawane w zakresie opieki nad zwierzętami.

§ 8.

Odbiorca usług jest zobowiązany do:

- 1) współpracy (w miarę swoich możliwości) z opiekunem(ką) przy realizacji czynności opiekuńczych,
- 2) umożliwienia opiekunowi(ce) wejścia do mieszkania w ustalonych godzinach realizacji usług opiekuńczych,
- 3) usunięcia lub wyrażenia zgody na usunięcie przeszkód i zagrożeń na drodze ciągów komunikacyjnych w mieszkaniu tak, aby umożliwić swobodne i bezpieczne przemieszczanie się opiekuna(ki),
- 4) traktowania opiekuna(ki) z należyтым szacunkiem, z zachowaniem form grzecznościowych i zasad kultury osobistej,
- 5) współpracy z przydzielonym opiekunem(ką) bez względu na wygląd,

pochodzenie, wiek, płeć, itp.,

- 6) nieprzekraczania granic prywatności w relacjach z opiekunem(ką) oraz niewykorzystywania relacji z opiekunem(ką) do realizacji własnych interesów,
- 7) wymagania od opiekuna(ki) jedynie tych świadczeń, które zostały uwzględnione w zakresie usług przyznanych decyzją administracyjną,
- 8) podpisywania karty realizacji usług opiekuńczych każdego dnia po zakończeniu ich świadczenia (w przypadku odmowy podpisania karty odbiorca zobowiązany jest podać uzasadniony powód odmowy. Odmowa podpisania karty i powód odmowy odnotowywane są przez opiekuna(kę) w karcie).
- 9) udostępniania opiekunowi(ce) artykułów gospodarstwa domowego oraz materiałów i środków czystości niezbędnych do wykonywania czynności w ramach przyznanych usług,
- 10) przekazywania opiekunowi(ce) środków finansowych na niezbędne zakupy realizowane wyłącznie na rzecz odbiorcy usług w sklepach położonych najbliżej miejsca zamieszkania odbiorcy usług, w tym m.in.: artykułów żywnościowych, środków czystości, środków higienicznych, realizacja recept, opłat (np. za usługi opiekuńcze, czynsz itp.),
- 11) w sytuacji posiadania zwierzęcia domowego – posiadania aktualnego świadectwa szczepienia (o ile jest wymagane np. psy, koty) oraz zapewnienia opiekunowi(ce) możliwości bezpiecznych warunków świadczenia usług np. poprzez zamknięcie zwierzęcia w innym pomieszczeniu (w szczególności, gdy zwierzę przejawia zachowania agresywne lub inne uniemożliwiające wykonywanie usług),
- 12) bezzwłocznego przekazania opiekunowi(ce) lub pracownikowi działu Usług Opiekuńczych CUO informacji o planowanych, a także nieprzewidzianych nieobecnościach, powodujących brak możliwości realizacji usługi np. wizyta w placówkach ochrony zdrowia, wyjazd do rodziny, pobyt w szpitalu, sanatorium itp. Nieobecności planowane powinny być zgłaszane co najmniej 3 dni robocze przed wystąpieniem nieobecności, natomiast nieobecności niezaplanowane możliwie jak najszybciej. W przypadku zaplanowanej nieobecności podopiecznego usługi zostają zawieszane na czas uzgodniony wspólnie z Kierownikiem Działu Usług Opiekuńczych CUO,
- 13) zapoznania się oraz podpisania wyciągu z niniejszego regulaminu zawierającego najistotniejsze punkty konieczne dla prawidłowego przebiegu realizacji usług,

§ 9.

Odbiorca usług powinien, o ile jest to możliwe zapewnić, aby członkowie jego rodziny, szczególnie wspólnie z nim zamieszkujący:

- 1) utrzymywali czystość wspólnie użytkowanych sprzętów, pomieszczeń oraz urządzeń np. kuchni, łazienki, naczyń stołowych itp.,
- 2) umożliwili opiekunowi(ce) wykonywanie usług opiekuńczych zgodnie z decyzją,
- 3) traktowali opiekuna(kę) z okazaniem należytego szacunku i z zachowaniem form grzecznościowych,
- 4) podczas świadczenia usług przez opiekuna(kę) powstrzymali się od palenia tytoniu i spożywania alkoholu w pomieszczeniach, w których opiekun(ka) wykonuje swoją pracę.

§ 10.

Jako zachowania niedopuszczalne ze strony odbiorcy usług traktuje się:

- 1) spożywanie lub bycie pod wpływem alkoholu bądź środków odurzających w czasie realizacji usług,
- 2) palenie papierosów i innych wyrobów tytoniowych,
- 3) stosowanie przemocy wobec opiekuna(ki) (popychanie, szturchanie, rzucanie przedmiotami, itp.),
- 4) podnoszenie głosu na opiekuna(kę),
- 5) stosowanie obraźliwych i wulgarnych zwrotów,
- 6) dyskryminowanie ze względu na wygląd, pochodzenie, wiek, itp.,
- 7) zachowania przekraczające granice sfery intymnej (w tym obnażanie się),
- 8) wymuszanie na opiekunie(ce) czynności wykraczających poza zakres i wymiar przyznany decyzją.

§ 11.

1. Odbiorca usług nie powinien:

- 1) pożyczać pieniędzy opiekunowi(ce),
- 2) pożyczać pieniędzy od opiekuna(ki),
- 3) przekazywać korzyści majątkowych opiekunowi(ce), w szczególności mieszkania, pieniędzy, cennych przedmiotów itp.,
- 4) udzielać pełnomocnictwa, w tym notarialnego opiekunowi(ce) do rozporządzania swoim

majątkiem ani do reprezentowania przed władzami państwowymi, urzędami, organami administracji publicznej, sądami, podmiotami gospodarczymi, osobami fizycznymi, a także do składania oświadczeń oraz wniosków procesowych w kontaktach z wymienionymi podmiotami.

2. Niedotrzymanie przez odbiorcę usług zasad określonych w ust. 1 zwalnia CUO od wszelkich ewentualnych roszczeń z tego tytułu.

§ 12.

Opiekunowie(ki) zobowiązani(ne) są do:

- 1) świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym w decyzji,
- 2) przestrzegania *Kodeksu Etyki pracowników Centrum Usług Opiekuńczych*,
- 3) przestrzegania procedur dotyczących realizacji usług opiekuńczych,
- 4) w razie wystąpienia zachowań niedopuszczalnych ze strony odbiorcy usług do poinformowania o tym swojego przełożonego oraz sporządzenia notatki służbowej. W przypadku wystąpienia zachowań niedopuszczalnych opiekun(ka) może odmówić odbiorcy wykonania zleconych usług.
- 5) rzetelnego prowadzenia dokumentacji określonej przez niniejszy regulamin oraz Kierownika Działu Usług Opiekuńczych.

§ 13.

W dziale usług opiekuńczych prowadzona jest dokumentacja:

- 1) Imienny rejestr podopiecznych wraz z ilością przyznanych usług oraz ponoszoną odpłatnością;
- 2) Miesięczne harmonogramy pracy opiekunów(ek), których aktualizacja prowadzona jest na bieżąco, w zależności od okoliczności mających wpływ na ich zmianę - ilość dni roboczych, ilość dni wolnych od pracy;
- 3) Imienne karty pracy opiekunów(ek), dokumentujące ilość godzin świadczonych usług w danym miesiącu u poszczególnych odbiorców usług. Czas pracy opiekuna(ki) potwierdzany jest podpisem odbiorcy usług lub członka jego rodziny;
- 4) Miesięczne rozliczenie czasu pracy poszczególnych opiekunów(ek) (przy uwzględnieniu usprawiedliwionych nieobecności);
- 5) Miesięczne rozliczenie ilości godzin opieki świadczonej u poszczególnych odbiorców

usług i naliczenie związanej z tym odpłatności. Rozliczenie godzin następuje po zakończeniu miesiąca;

- 6) Rejestr wizyt kontrolnych odbytych w domach odbiorców usług;
- 7) Plan urlopów wypoczynkowych pracowników Działu Opieki;
- 8) Rejestr legitymacji służbowych;
- 9) Roczne i kwartalne plany pracy działu oraz sprawozdania z ich wykonania.
- 10) Półroczne pisemne opinie opiekunów(ek) dotyczące realizowanych usług i ich zakresu.

§ 14.

1. Odpłatność za usługi opiekuńcze jest naliczana w oparciu o godziny wykazane w karcie pracy.

2. Należność za świadczone usługi opiekuńcze winna być wpłacona:

- gotówką w kasie mieszczącej się w siedzibie CUO;
- przelewem na konto bankowe CUO (w tytule przelewu powinny znajdować się takie informacje jak imię i nazwisko odbiorcy usług oraz okres, za który dokonywana jest opłata) w terminie do 27 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wykonano usługę.

3. Wpłaty dokonać może odbiorca usług, członkowie jego rodziny lub opiekun(ka) realizujący/a usługi.

§ 15.

1. Niewywiązywanie się przez odbiorcę usług z obowiązków określonych w § 8 lub przejawianie niedopuszczalnych zachowań, o których mowa w § 10 niniejszego regulaminu, może w świetle okoliczności sprawy:

- 1) być podstawą do stwierdzenia marnotrawienia przyznanych świadczeń – zgodnie z brzmieniem art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, może to skutkować ograniczeniem świadczeń lub odmową ich przyznania;
- 2) zostać potraktowane jako brak współdziałania osoby z pracownikiem socjalnym w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej – zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy powołanej w pkt. 1, może skutkować odmową przyznania świadczenia lub uchynieniem decyzji o przyznaniu świadczenia.

2. Niepodpisanie przez odbiorcę usług wyciągu z niniejszego Regulaminu jest jednoznaczne z brakiem wyrażania zgody na realizację usług.

§ 16.

Odbiorcy usług wyrażają zgodę na przetwarzanie danych osobowych przed administratorem danych Centrum Usług Opiekuńczych w Zielonej Górze, na podstawie art. 6 ust. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE, L 119 z 04 maja 2016 r.), zwanej RODO oraz powierzanie ich pracownikom Centrum Usług Opiekuńczych w celu prawidłowego wykonywania usług, a także udostępnianie ich na podstawie art.6 ust.1d wskazanego rozporządzenia.

Dane odbiorców usług będą przetwarzane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług opiekuńczych. Natomiast ich ewentualne udostępnienie podmiotom trzecim odbywać się będzie wyłącznie w celach ochrony żywotnych interesów odbiorców usług.

§ 17.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 901) i wydane na jej podstawie rozporządzenia.