



.....
Pieczętka OPS

Regulamin świadczenia usług opiekuńczych na terenie m.st. Warszawy

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych na terenie m.st. Warszawy, przyznanych na podstawie decyzji administracyjnej Ośrodka Pomocy Społecznej/Centrum Pomocy Społecznej im. prof. A. Tymowskiego*¹ Dzielnicy m.st. Warszawy.
2. Organizatorem usług jest Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”.
3. Podmiotem realizującym usługi jest

§ 2

Zwroty i wyrażenia użyte w Regulaminie:

- 1) OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy m.st. Warszawy/Centrum Pomocy Społecznej im. prof. A. Tyimińskiego Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy*,
- 2) CUS – Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”,
- 3) decyzja – decyzja administracyjna wydana przez OPS 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 i specjalistyczne usługi opiekuńcze.

§ 3

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) zachowania wymagania od opiekuna(ki) zachowania poufności w zakresie danych i informacji o jego sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej oraz w zakresie danych i informacji o sytuacji zdrowotnej, życiowej i materialnej członków rodziny odbiorcy usług,
- 5) podjęcia przez opiekuna(kę) niezbędnych działań w sytuacji nagłego pogorszenia stanu zdrowia tj. wezwania odpowiednich służb ratunkowych,
- 6) wymagania od opiekuna(ki) okazania identyfikatora ze zdjęciem i pieczętą wykonawcy,
- 7) wymagania od opiekuna(ki) pomocy przy sporządzeniu listy zakupów, prowadzenia zeszytu rozliczeń i rzetelnego rozliczania się z pobranych pieniędzy na podstawie paragonów, rachunków, faktur,

¹ * zostawić właściwe

- 8) otrzymywania informacji o nieobecności opiekuna(ki) lub o jego/jej zastępstwie przekazanej przez opiekuna(kę), wykonawcę lub OPS,
 - 9) 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,
 - 10) wymagania podczas świadczenia usług od opiekuna(ki) nie palenia tytoniu w jego mieszkaniu, zachowania trzeźwości oraz nie wprowadzania do jego mieszkania osób nieupoważnionych oraz zwierząt,
 - 11) przekazywania uwag dotyczących sposobu realizacji i jakości otrzymywanych usług oraz zgłoszenia ich w formie ustnej, pisemnej, mailowej lub telefonicznej do wykonawcy, OPS, CUS oraz innych przewidzianych prawem instytucji,
 - 12) 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.

§ 4

1. Odbiorca usług jest zobowiązany do:
 - 1) współpracy z opiekunem(ką) przy realizacji czynności opiekuńczych w miarę jego możliwości,
 - 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,
 - 9) udostępniania opiekunowi(ce) artykułów gospodarstwa domowego np. mop, szczotka, wiadro, sztućce, talerze itp. 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, także w przypadku osoby mieszkającej z rodziną, 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 przejawia zachowanie agresywne lub inne uniemożliwiające wykonywanie usług),



- 12) zapewnienia niezbędnych akcesoriów do wyprowadzenia zwierzęcia: smycz, obrozę/szelki, kaganiec oraz zapewnienie karmy dla zwierzęcia, akcesoriów i środków niezbędnych do jego higieny np. kuwetę, żwirek, torebki na odchody, itp., jeżeli przyznana jest pomoc w opiece nad zwierzęciem domowym, którego właścicielem jest odbiorca usług,
 - 13) bezzwłocznego przekazania opiekunowi(ce), koordynatorowi usług lub pracownikowi socjalnemu 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.
2. Odbiorca usług nie może spożywać alkoholu ani być pod jego wpływem w trakcie realizacji usługi.
 3. Odbiorca usług nie powinien palić tytoniu w obecności opiekuna(ki), jeśli opiekun(ka) nie wyrazi na to zgody.
 4. Odbiorca usług o ile jest to możliwe, powinien udostępnić opiekunowi(ce) dostęp do wody bieżącej w celu umycia rąk oraz umożliwić skorzystanie z toalety.
 5. Jako zachowania niedopuszczalne w stosunku do opiekuna(ki) traktuje się:
 - 1) stosowanie przemocy wobec opiekuna(ki) (popychanie, szturchanie, rzucanie przedmiotami, itp.)
 - 2) podnoszenie głosu na opiekuna(kę),
 - 3) stosowanie obraźliwych i wulgarnych zwrotów,
 - 4) dyskryminowanie ze względu na wygląd, pochodzenie, wiek, itp.,
 - 5) zachowania przekraczające granice sfery intymnej,
 - 6) wymuszanie na opiekunie(ce) czynności wykraczających poza zakres i wymiar przyznany decyzją.
 6. Odbiorca usług jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za usługi opiekuńcze, zgodnie z decyzją. W przypadku nieuregulowania należności lub nieterminowego dokonania wpłaty za usługi opiekuńcze, wszczynane będzie postępowanie egzekucyjne w celu wyegzekwowania należności. Przepisy art. 96 ust. 1 *i art. 104 ust. 1 ** ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej stosuje się.
 7. 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.
 8. Niedotrzymanie przez odbiorcę usług zasad określonych w ust. 7 zwalnia OPS, CUS od wszelkich ewentualnych roszczeń z tego tytułu.

*Art. 96. 1. Obowiązek zwrotu wydatków poniesionych na świadczenia z pomocy społecznej spoczywa na:

- 1) osobie i rodzinie korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej;
- 2) spadkobiercy osoby, która korzystała ze świadczeń z pomocy społecznej - z masy spadkowej;
- 3) małżonku, zstępnych przed wstępnymi osoby korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej - jedynie w przypadku gdy nie dokonano zwrotu wydatków zgodnie z pkt 1 i 2, w wysokości przewidzianej w decyzji dla osoby lub rodziny korzystającej ze świadczeń z pomocy społecznej.

** Należności z tytułu wydatków na świadczenia z pomocy społecznej, z tytułu opłat określonych przepisami ustawy oraz z tytułu nienależnie pobranych świadczeń podlegają ściąganiu w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.



9. W przypadku odmowy podpisania karty realizacji usług opiekuńczych, odbiorca jest zobowiązany podać uzasadniony powód odmowy. Odmowa podpisania karty i powód odmowy odnotowywane są przez opiekuna(kę) w karcie.

§ 5

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.

§ 6

Niewywiązywanie się przez odbiorcę usług z obowiązków określonych w § 4 ust. 1 lub przejawianie niedopuszczalnych zachowań, o których mowa w § 4 ust. 5 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.

Oświadczam, że zapoznałem/am się z regulaminem i zobowiązuję się do jego przestrzegania.

Warszawa, dnia

.....
(czytelny podpis)