Załącznik nr 1 do Regulaminu realizacji
usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania
przez Dzienny Dom Pomocy Społecznej
w Piotrkowie Trybunalskim

Procedury
dotyczące realizacji usług opiekuńczych

§ 1

1. Procedury określają ogólne zasady działania w trakcie realizacji usług opiekuńczych, w określonych sytuacjach, w celu zapewnienia ciągłości opieki i bezpieczeństwa usługobiorców.
2. Procedury mają także zastosowanie w przypadku realizacji specjalistycznych usług opiekuńczych.
3. Osoby świadczące usługi opiekuńcze są bezwzględnie zobowiązane do przestrzegania niniejszych Procedur.
4. Realizowane usługi opiekuńcze zakładają ich wspierająco – aktywizujący, a nie wyręczający charakter, zgodnie z zasadą możliwie jak najwyższej partycypacji osoby objętej usługami w wykonywaniu zleconych czynności.
5. Usługi realizowane są w ścisłej współpracy z najbliższym otoczeniem usługobiorcy, zgodnie z zasadą pomocniczości.

§ 2

1. Opiekun zobowiązany jest do rzetelnego i efektywnego wykonywania czynności wynikających z decyzji.
2. Opiekun świadczy usługi w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.
3. Opiekun w toku czynności usługowych nie powinien postępować w sposób godzący w interesy klienta, DDPS oraz MOPR.
4. Zabronione jest:
   a) czerpanie 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 podejmowanie przez opiekuna czynności wykorzystujących ograniczoną możliwość oceny sytuacji przez klienta, które prowadzą do szkody dla klienta lub jego bliskich),
   b) dokonywanie meldunku w miejscu zamieszkania (lokalu) klienta,
   c) organizowanie pochówku zmarłego klienta,
   d) posługiwanie się kartą płatniczą lub kredytową klienta.
5. Opiekun zobowiązany jest do zachowania tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych klienta.

Zabronione jest przekazywanie osobom nieupoważnionym i bez zgody klienta wszelkich informacji dotyczących klienta i osób z jego najbliższego otoczenia (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej, materialnej, stanu zdrowia).

6. Opiekun zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia telefonicznie lub osobiście pracownika Działu Opiekuńczo - Terapeutycznego o zmianach w sytuacji życiowej klienta, a w szczególności o:
   a) zgonie klienta,
   b) umieszczeniu klienta w domu pomocy społecznej,
   c) pobycie klienta w zakładzie opiekuńczo-leczniczym lub szpitalu,
   d) nieobecności klienta lub stałym opuszczeniu miejsca zamieszkania przez klienta,
   e) rezygnacji z usług opiekuńczych przez klienta,
   f) innych zaobserwowanych sytuacjach i niepokojących sygnałach mogących mieć wpływ na stan zdrowia i życie osoby objętej usługami opiekuńczymi.
7. Opiekun zobowiązany jest do niezwłocznego informowania przełożonych 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.
8. Opiekun zobowiązany jest w trybie natychmiastowym powiadomić DDPS o swojej nieobecności z powodu choroby lub nieobecności z innego powodu.
9. W celu zapewnienia niezakłóconego toku realizacji świadczenia, osoba świadcząca usługi opiekuńcze przed swoją nieobecnością w pracy ma obowiązek przekazania do Działu Opiekuńczo-Terapeutycznego:
   a) informacji niezbędnych do dalszej realizacji usług opiekuńczych (wg ustalonego wzoru),
   b) przedmiotów koniecznych do realizacji świadczenia (kluczy, karnetów i naczyń obiadowych itp.),
   c) karty miejskiej MZK,
   d) zeszytów rozliczeń,
   e) kart pracy.

Termin przekazania:
- w sytuacjach planowych - w dniu poprzedzającym tę nieobecność, po zakończonej pracy,
- w przypadkach nagłych - w pierwszym dniu nieobecności, w czasie umożliwiającym sprawną kontynuację usług opiekuńczych.

10. Opiekun może być zobowiązany przez przełożonych do prowadzenia Dziennika Realizacji Usług Opiekuńczych u danego klienta.
11. 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).
12. Podczas wykonywania czynności opiekuńczych u klienta opiekun nie może korzystać z telefonu klienta w celach prywatnych.
13. Osoba świadcząca usługi opiekuńcze ma prawo odmówić wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu (np. dźwigania podopiecznego przy przemieszczaniu go z łóżka na fotel, jeżeli jest on osobą niezdolną do współpracy podczas tej czynności i opiekun nie może skorzystać z pomocy innych osób oraz nie dysponuje sprzętem wspomagającym).

14. Osoba świadcząca usługi opiekuńcze może również odmówić wykonania czynności jeżeli jest ona niezgodna z indywidualnym zakresem realizowanych usług lub etyką zawodową.

§ 3

1. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania czynności opiekuńczych na rzecz klientów. w miejscu ich zamieszkania lub otoczenia nastąpi, według oceny opiekuna, nagłe lub wynikające z przewlekłego schorzenia pogorszenie stanu zdrowia klienta, opiekun jest zobowiązany do natychmiastowego wezwania Pogotowia Ratunkowego lub skontaktowania się z lekarzem POZ.
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.

2. W przypadku przewiezienia klienta nieprzytomnego do szpitala lub w przypadku zgonu klienta, opiekun jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania kluczy do mieszkania oraz innych rzeczy będących własnością klienta, za pisemnym potwierdzeniem, opiekunowi prawnemu klienta, rodzinie klienta lub do depozytu szpitalnego, a w przypadku niemożności przekazania ww. podmiotom – do depozytu DDPS.

§ 4

1. W przypadku, gdy mimo umówionego wcześniej z klientem terminu świadczenia pomocy usługowej, 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, a następnie:
   a) gdy zachodzi podejrzenie, że klient może przebywać w mieszkaniu w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, opiekun zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przełożonych w celu podjęcia działań interwencyjnych,
   b) w przypadku, gdy klient został przewieziony do szpitala lub nastąpił jego zgon, opiekun jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie przełożonych.

§ 5

1. Opiekun jest zobowiązany do prowadzenia na bieżąco kart pracy, w których klient lub pełnoletni członek jego rodziny własnoręcznym podpisem potwierdza każdorazowo wykonanie usługi przez opiekuna.

2. Niedopuszczalne jest podpisywanie karty pracy jednorazowo na początku miesiąca lub na zakończenie miesiąca, podrabianie lub przerabianie karty pracy.

§ 6

1. Upoważnieni pracownicy Działu Opiekuńczo – Terapeutycznego – inspektorzy ds. usług opiekuńczych – przeprowadzają na bieżąco wizyty monitorujące w środowiskach objętych pomocą w formie usług opiekuńczych.

2. Monitoring realizacji usług opiekuńczych jest również prowadzony w formie kontaktów telefonicznych z usługobiorcami i ich rodzinami.
3. Wnioski wynikające z monitoringu świadczonych usług opiekuńczych mogą stanowić podstawę do korekty indywidualnego ich zakresu i są przekazywane na bieżąco do MOPR.

§ 7

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