

Procedura realizacji Programu „Wspieraj Seniora” przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.

I. Podstawa prawna programu

1. Program „Wspieraj Seniora”, zwany dalej „programem”, jest zadaniem własnym gminy realizowanym w oparciu o art. 17 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020r. poz. 1876 t.j. z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o pomocy społecznej”, tj. podejmowaniem innych zadań z zakresu pomocy społecznej wynikających z rozeznaczonych potrzeb gminy, do których w czasie obowiązywania pandemii zaliczyć należy działania na rzecz ochrony Seniorów przed zakażeniem COVID- 19.
2. Procedura określa sposób realizacji przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy Programu „Wspieraj Seniora” ogłoszonego przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej.

II. Cele programu

Celem programu jest zapewnienie usługi wsparcia seniorom, którzy w obowiązującym stanie epidemii zdecydują się na pozostanie w domu, nie mając możliwości zabezpieczenia sobie artykułów podstawowej potrzeby we własnym zakresie, w tym artykułów spożywczych, oraz środków higieny osobistej.

III. Adresaci Programu

1. Program adresowany jest do:
 - 1) seniorów, którzy pozostaną w domu w związku z zagrożeniem zakażenia Covid-19,
 - 2) osób poniżej 70. roku życia, które pozostaną w domu w związku z zagrożeniem zakażenia Covid-19, w przypadku braku możliwości realizacji we własnym zakresie niezbędnych potrzeb wynikających ze stanu zdrowia oraz sytuacji rodzinnej i społecznej tych osób. Ocena stanu sytuacji i udzielenia wsparcia osobom potrzebującym należy do decyzji ośrodka pomocy społecznej.
2. Realizacja usługi wsparcia w ramach programu nie przysługuje osobie, która ma przyznane decyzją administracyjną usługi opiekuńcze, w tym specjalistyczne usługi opiekuńcze.

IV. Realizacja Programu

1. Organizacja i realizacja usług wsparcia w ramach Programu polegająca w szczególności na dostarczaniu zakupów obejmujących artykuły podstawowej potrzeby, w tym artykuły spożywcze, środki higieny osobistej realizowana jest poprzez:

- pracowników socjalnych Rejonowych Ośrodków Pomocy Społecznej;
- asystentów rodziny Działu Wsparcia Rodziny;
- współpracę z wolontariuszami, harcerzami, żołnierzami WOT, członkami ochotniczych straży pożarnych.

2. Realizacja usług wsparcia nie wymaga przeprowadzenia wywiadu środowiskowego, wydania decyzji administracyjnej i nie jest zależna od kryterium dochodowego.

3. Usługa wsparcia będzie polegała w szczególności na dostarczeniu zakupów obejmujących artykuły podstawowej potrzeby, w tym artykuły spożywcze, oraz środki higieny osobistej. Senior może również zgłosić potrzebę udzielenia wsparcia w zakresie np. załatwienia drobnych spraw urzędowych (jeżeli ich zakres nie wymaga wydania upoważnień od seniora lub udostępnienia danych wrażliwych), wyprowadzenia psa, itp. Pomoc dla seniora w ramach ww. programu może być udzielana również w zakresie dostarczania ciepłych posiłków, o ile usługa tego rodzaju nie jest już finansowana z innych źródeł.

4. Zakres usług na rzecz seniorów jest ograniczony, ustalany indywidualnie i nie obejmuje czynności, w których nie ma możliwości zachowania tzw. dystansu sanitarnego (m.in. nie obejmuje usług sprzątnia mieszkania).

2. Przyjęcie zgłoszenia

1) Zgłoszenie do Programu można dokonać:

a) dzwoniąc na ogólnopolską infolinię uruchomioną w ramach programu Solidarnościowy Korpus Wsparcia Seniorów. Zgłoszona prośba przekazywana jest do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy przy pomocy Centralnej Aplikacji Statystycznej. Pracownik obsługujący Centralną Aplikację Statystyczną przyjmuje zgłoszenie i przekazuje je do odpowiedniego Rejonowego Ośrodka Pomocy Społecznej. Sprawę podejmuje pracownik socjalny wyznaczony przez kierownika/koordynatora Ośrodka.

b) osoba zainteresowana otrzymaniem wsparcia, może zgłosić się do programu „Wspieraj Seniora”, bezpośrednio kontaktując się z właściwym Rejonowym Ośrodkiem Pomocy Społecznej. Dla osób zgłaszających się bezpośrednio do ośrodka pomocy społecznej należy prowadzić oddzielną ewidencję.

2) Pracownik socjalny w pierwszej kolejności informuje Seniora o zasadach udzielania wsparcia w ramach realizowanego Programu, następnie weryfikuje zgłoszenie telefonicznie, przeprowadzając rozmowę ze Zgłaszającym, wypełniając Kartę informacyjną realizacji usługi w ramach Programu stanowiącą Załącznik nr 1 do Procedury, tj. w szczególności:

- a) numer zgłoszenia
- b) data i godzina zgłoszenia
- c) imię i nazwisko

- d) wiek
- e) sytuację rodzinną
- f) adres zamieszkania
- g) numer telefonu kontaktowego
- h) czy ktoś przebywa na kwarantannie/ izolacji
- i) okres kwarantanny/izolacji
- j) weryfikuje możliwość otrzymania wsparcia z kręgu osoby zainteresowanej (np. rodzina, sąsiedzi, inne osoby lub instytucje).

3) Pracownik socjalny ROPS na podstawie zgromadzonych informacji określa status osób zgłaszających się o udzielenie wsparcia w ramach Programu tj.:

- a) seniorów, którzy pozostaną w domu w związku z zagrożeniem zakażenia Covid-19,
- b) osób poniżej 70. roku życia, którzy pozostaną w domu w związku z zagrożeniem zakażenia Covid-19, w przypadku braku możliwości realizacji we własnym zakresie niezbędnych potrzeb wynikających ze stanu zdrowia oraz sytuacji rodzinnej i społecznej tych osób. Ocena stanu sytuacji i udzielenia wsparcia osobom potrzebującym należy do decyzji ośrodka pomocy społecznej.

4) W przypadku spełniania kryteriów uczestnictwa w Programie przez osobę zainteresowaną otrzymaniem wsparcia pracownik socjalny ROPS ustala zakres zgłaszanej potrzeby, w szczególności polegającej na dostarczeniu zakupów obejmujących artykuły podstawowej potrzeby.

5) W sytuacji zgłoszenia potrzeby dokonania zakupów lub innej usługi wsparcia związanej z dokonaniem opłaty, pracownik socjalny ROPS przekazuje osobie zainteresowanej poniższe informacje:

- a) zainteresowany w całości pokrywa gotówką koszt za dokonane zakupy i opłaty zgodnie z przedstawionym potwierdzeniem (m. in. paragonem, rachunkiem);
- b) koszt obejmujący dokonania zakupu artykułów podstawowej potrzeby, w tym artykułów spożywczych, środków higieny osobistej jednorazowo nie powinien przekroczyć 100,- zł (sto złotych).
- c) Senior informowany jest, iż nie ma możliwości korzystania z karty płatniczej osoby zainteresowanej wsparciem;
- d) konieczności sporządzenia listy najpotrzebniejszych artykułów dnia codziennego oraz przygotowania środków pieniężnych (gotówki) na pokrycie kosztów zakupów lub dokonania niezbędnych opłat,
- e) realizacja usługi wsparcia nie przysługuje osobie, która korzysta z usług opiekuńczych, bądź specjalistycznych usług opiekuńczych.

3. Realizacja usługi wsparcia

1) Pracownik socjalny Rejonowego Ośrodka Pomocy Społecznej przyjmujący zgłoszenie od seniora przekazuje zgromadzone informacje realizatorowi usługi wsparcia tj.:

- a) wyznaczonemu przez Kierownika/koordynatora ROPS pracownikowi socjalnemu, lub
- b) wyznaczonemu przez Kierownika/ Zastępcę Kierownika DWR asystentowi rodziny, lub
- c) Koordynatorowi Programu „Wspieraj Seniora”, który weryfikuje możliwość realizacji usługi wsparcia w oparciu o zawarte porozumienia o współpracy z wolontariuszami, harcerzami, żołnierzami WOT, członkami ochotniczych straży pożarnych. Koordynator przekazuje informację zwrotną o możliwości realizacji usług wsparcia w oparciu o wyżej wskazane porozumienia.

Pracownik socjalny ROPS przyjmujący zgłoszenie, przekazuje Seniorowi imię i nazwisko osoby, która będzie realizowała usługę wsparcia oraz o terminie kontaktu z Seniorem w celu realizacji usługi, lub informację o braku możliwości realizacji usługi wsparcia. Sposób załatwienia sprawy odnotowuje w Karcie informacyjnej realizacji usługi w ramach Programu stanowiącej Załącznik nr 1 do Procedury.

2) W przypadku zgłoszenia potrzeby dokonania zakupów lub realizacji innej usługi związanej z koniecznością pobrania środków finansowych od Seniora, wyznaczony realizator usługi wsparcia w ustalonym terminie pobiera od Seniora potrzebne środki finansowe, wypełniając pokwitowanie odbioru gotówki – druk stanowiący załącznik nr 2 do Procedury. Dokument sporządzany jest w dwóch egzemplarzach, z czego jeden egzemplarz otrzymuje Senior, natomiast drugi pobiera osoba realizująca usługę wsparcia.

3) Realizator usługi wsparcia nie ponosi odpowiedzialności za ceny zakupionych produktów oraz ich jakość, jak i za wysokość innych kosztów związanych z realizacją usług wsparcia.

4) Realizator usługi wsparcia po dokonaniu niezbędnych zakupów lub innej usługi wsparcia odbiera potwierdzenie zakupu lub dokonanej opłaty np. w formie paragonu lub rachunku, który przekazuje korzystającemu ze wsparcia Seniorowi wraz z resztą środków finansowych (gotówki) i dokonuje rozliczenia na obu egzemplarzach wyżej wskazanego załącznika nr 2 do Procedury.

5) Pracownik socjalny bądź asystent rodziny realizujący usługę wsparcia prowadzi dokumentację realizowanego wsparcia w ramach Programu w tym prowadzi Rejestr Wykonanych Usług Wsparcia stanowiący załącznik numer 3 do procedury.

6) osoba wyznaczona przez Koordynatora Programu do realizacji usługi wsparcia, w oparciu o zawarte porozumienie o współpracy, pobiera od Seniora potwierdzenie wykonania zlecenia poprzez złożenie podpisu na indywidualnej Karcie Wykonania Usługi, która stanowi załącznik nr 4 do Procedury. Wyżej wskazany realizator usługi wsparcia zgromadzoną dokumentację potwierdzającą wykonanie zleconej usługi wsparcia (tj. Załącznik numer 2 i 4 do Procedury) przekazuje Koordynatorowi

Programu w indywidualnie ustalonym terminie, jednak nie później niż do dnia zakończenia realizacji Programu.

4. Zakończenie usługi wsparcia

Zakończenie realizacji usługi wsparcia następuje z uwagi na rezygnację Seniora korzystającego z usług wsparcia, braku możliwości zorganizowania usługi wsparcia w ramach Programu, lub z dniem zakończeniem realizacji Programu.

V. Zasady bezpieczeństwa realizacji usługi wsparcia dla Seniorów

1. Podczas pierwszego kontaktu telefonicznego z Seniorem w celu weryfikacji zgłoszenia, pracownik socjalny podaje datę i godzinę, kiedy Senior kontaktował się z infolinią (data i godzina, widoczna jest w zgłoszeniu przekazanym systemem CAS); będzie to dla Seniora zapewnienie o bezpiecznym połączeniu się z Ośrodkiem.

2. Pracownik socjalny podaje Seniorowi swoje imię i nazwisko oraz numer telefonu kontaktowego w celu podtrzymania dalszej relacji w trakcie Programu (ewentualnie podaje również dane osoby zastępującej w pełnieniu obowiązków), co ma na celu w szczególności uwrażliwienie na osoby podszywające się za realizatorów tego zadania.

3. Kolejnym krokiem będzie podanie telefoniczne przez pracownika Ośrodka, imienia i nazwiska osoby, która będzie udzielała pomocy i o terminie kontaktu z Seniorem. Weryfikacja przez Seniora danych wolontariusza pozwoli na bezpieczne skorzystanie z otrzymanego wsparcia.

4. Pracownik bądź inna wyznaczona osoba dostarczająca zakupy dla Seniora przestrzega pełnych zasad reżimu sanitarnego, poprzez zakrywanie przy użyciu maseczki lub przyłbicy ust i nosa, stosowaniu rękawiczek jednorazowych oraz zachowując dystans ze Zgłaszającym.

5. W przypadku zlecenia realizacji usługi wsparcia innej osobie np. wolontariuszowi, pracownik socjalny w miarę możliwości w najbliższym czasie po ustalonym terminie wykonania usługi nawiązuje kontakt telefoniczny z Seniorem celem potwierdzenia wykonania usługi.

6. W przypadku stwierdzenia trudnej sytuacji w środowisku, telefonicznie należy zgłosić sprawę właściwym instytucjom (Policja, Pogotowie Ratunkowe), w zależności od potrzeb i sytuacji- jednocześnie informując Kierownika/Koordynatora o takiej potrzebie. Po powrocie pracownik sporządza notatkę służbową o zaistniałym zdarzeniu.

7. Osoby zgłaszające chęć świadczenia wsparcia na rzecz Seniorów, których dane kontaktowe zostały przekazane za pośrednictwem systemu CAS, przed przystąpieniem do realizacji ustalonych zadań w ramach wolontariatu wypełniają kwestionariusz osobowy oraz wyrażają zgodę na przetwarzanie danych osobowych (RODO). Po

otrzymaniu wskazanych dokumentów pozyskane dane osobowe weryfikowane są przez Dział Kontroli i Windykacji MOPS w Bydgoszczy za pośrednictwem rejestru PESEL. Z wolontariuszami zostanie podpisane porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontariackich, o którym mowa w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2020 r. poz. 1057 t.j.).

8. Wolontariusze zobowiązani są podpisać oświadczenie o zachowaniu w poufności informacji pozyskanych w trakcie realizowanego wolontariatu.

VI. Ochrona danych osobowych

1. W zakresie przetwarzania danych osobowych udostępnionych drogą elektroniczną administratorem danych osobowych jest Minister Rodziny i Polityki Społecznej, mający siedzibę w Warszawie (00-513) przy ul. Nowogrodzkiej 1/3/5 odpowiadający za zapewnienie funkcjonowania strony www.wspierajseniora.pl.

2. W zakresie udzielenia świadczenia w formie usługi wsparcia w ramach przedmiotowego programu administratorem danych osobowych jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bydgoszczy (85-039) przy ul. Ogrodowej 9 - zgodnie z art. 23a ust. 3 pkt 1, art. 17 ust. 2 pkt 4, art. 100 ust. 5 oraz art. 102 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej.

VII. Przepisy końcowe

Nadzór nad przestrzeganiem Procedury sprawuje Koordynator wyznaczony przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bydgoszczy.