

ZARZĄDZENIE Nr 3/2021
Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej
w Nowogardzie z dnia 03.03.2021r

w sprawie wprowadzenia zasad bezpieczeństwa realizacji usługi wsparcia dla Seniorów w ramach rządowego programu „Wspieraj Seniora” na rok 2021 w Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowogardzie. Na podstawie § 8 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w w Nowogardzie wprowadzony Zarządzeniem nr 5/2019 z dnia 01.07.2019r, zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się procedurę „Zasady bezpieczeństwa realizacji usługi wsparcia dla Seniorów w ramach rządowego programu „Wspieraj Seniora” na rok 2021 w Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowogardzie”, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Osobami odpowiedzialnymi za wykonanie niniejszego zarządzenia są w Ośrodku:

1. Zastępca Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej Nowogardzie,
2. Dział Świadczeń Pomocy Społecznej.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z-ca Dyrektora
Ośrodka Pomocy Społecznej
w Nowogardzie

Marzena Olechnowska-Jurczak

Zasady bezpieczeństwa realizacji usługi wsparcia dla Seniorów w ramach rządowego programu „Wspieraj Seniora” na rok 2021 w Ośrodku Pomocy Społecznej w Nowogardzie

1. Z programu mogą skorzystać osoby starsze po 70 roku życia, mieszkańcy Gminy Nowogard.
2. W szczególnych przypadkach pomoc może być udzielona osobie przed 70 rokiem życia. Szczególne sytuacje oznaczają brak możliwości zapewnienia niezbędnych potrzeb wynikających ze stanu zdrowia oraz sytuacji rodzinnej i społecznej osoby. Ocena stanu sytuacji i udzielenia wsparcia osobie potrzebującej należy do decyzji do Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowogardzie, zwanego dalej Ośrodkiem.
3. Osoba uprawniona, która zdecyduje się pozostać w domu w związku z utrzymującym się stanem epidemii koronawirusa COVID-19 dzwoni:
 - 1) na ogólnopolską infolinię uruchomioną w ramach programu Solidarnościowy Korpus Wsparcia Seniorów pod nr tel. (22) 505 11 11 lub
 - 2) bezpośrednio do Ośrodka pod nr tel. (91) 39 21 251.
4. Zgłoszenie z ogólnopolskiej infolinii przekazywane jest do Ośrodka, za pomocą Centralnej Aplikacji Statystycznej, zwanej dalej CAS.

I. Tryb postępowania i zakres działań w Ośrodku w związku z weryfikacją zgłoszenia i ustaleniem konieczności wsparcia

1. Wsparcie dla seniorów organizuje Dział Świadczeń Pomocy Społecznej.
2. Pracownik Ośrodka w przypadku zgłoszenia:
 - a) przez infolinię: kontaktuje się telefonicznie z Seniorem i wypełnia formularz stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej procedury; podaje swoje imię i nazwisko; w celu weryfikacji zgłoszenia, pracownik podaje datę i godzinę, kiedy Senior kontaktował się z infolinią;
 - b) bezpośrednio do Ośrodka: weryfikuje rozmówcę zgodnie z procedurą określoną w Zarządzeniu nr 03/2021 Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowogardzie z dnia 03.03.2021 r. w sprawie dobrych praktyk w ramach kontaktu z klientem Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowogardzie przez telefon i wypełnia formularz stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej procedury;
- 2) realizuje, na wstępie rozmowy telefonicznej z Seniorem, obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 i 14 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). Realizacja obowiązku polega na podaniu osobie, której dane dotyczą, podstawowych informacji – takich jak tożsamość administratora danych, cele przetwarzania danych, opis praw przysługujących

osobie, do której należą dane osobowe – z jednoczesnym odesłaniem do pełnej treści klauzuli informacyjnej.

3) rozoznaje sytuację osoby zgłaszającej się o pomoc,

4) ustala zakres wsparcia, które może polegać w szczególności na dostarczeniu zakupów zgodnie ze wskazanym zakresem, obejmujących artykuły podstawowej potrzeby, w tym artykuły spożywcze, środki higieny osobistej; wsparcie może również obejmować czynności związane z codziennym funkcjonowaniem, np. sprawy urzędowe, opłacenie rachunków (jeżeli zakres tych usług nie wymaga upoważnienia od Seniora lub udostępnienia danych wrażliwych), wyprowadzenie psa, itp.,

5) podaje dane osoby, która przyjdzie do Seniora w celu udzielenia wsparcia i datę oraz informuje, że osoba wspierająca wylegitymuje się:

a) legitymacją służbową lub pisemnym zaświadczeniem wystawionym przez Ośrodek,

6) informuje, że osoba wnioskująca o wsparcie ponosi wyłącznie koszt zakupów, nie ponosi kosztów wykonania usługi,

7) informuje, że Senior przekazuje osobie realizującej usługę pieniądze przed dokonaniem zakupów (nie dopuszcza się używania przez osobę realizującą usługę kart płatniczych Seniora); ostatecznie rozliczenie wydatków następuje wg paragonów/faktur po wykonaniu usługi i przekazaniu zakupów Seniorowi oraz po potwierdzeniu przez Seniora prawidłowości rozliczenia poprzez złożenia podpisu przez Seniora w ewidencji realizacji usług, której wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

8) informuje o obowiązujących zasadach bezpieczeństwa podczas kontaktu Seniora z osobą realizującą usługę: noszenie maseczki, zachowanie dystansu, w miarę możliwości używanie rękawiczek jednorazowych, dezynfekcja przekazywanych przedmiotów (np. siatki do zakupów, pieniądze).

II. Udzielanie usług wsparcia

1. Usługa wsparcia będzie realizowana przez pracowników Ośrodka z Działu Świadczeń Pomocy Społecznej.

2. Realizacja usług przez Ośrodek odbywa się pięć dni w tygodniu, w godzinach pracy Ośrodka. Zgłoszenia, które wpływają przez system CAS w weekendy lub poza godzinami pracy Ośrodka rozpatrywane są w najbliższym dniu roboczym.

3. Osoba realizująca usługę wsparcia legitymuje się odpowiednim dokumentem określonym w ust. I pkt 1 pkt 5;

4. Senior weryfikuje dane osoby realizującej usługę - zgodnie z informacjami uzyskanymi telefonicznie podczas rozmowy z pracownikiem Ośrodka, a w przypadku wątpliwości kontaktuje się z Ośrodkiem pod nr tel. (91) 39 21 251 i potwierdza tożsamość osoby wspierającej.

5. Zakres usług na rzecz Seniora jest ograniczony tzw. dystansem sanitarnym.

NOTATKA Z ROZMOWY TELEFONICZNEJ PRACOWNIKA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W NOWOGARDZIE w ramach realizacji rządowego programu „Wspieraj seniora” w celu weryfikacji rozmówcy i ustalenia zakresu wsparcia

I. USTALENIE TOŻSAMOŚCI ROZMÓWCY

Prawidłowe ustalenie tożsamości rozmówcy, to bardzo ważny element rozmowy telefonicznej. Pamiętajmy o tym, że mamy do czynienia z klientem lub jego przedstawicielem ustawowym, z kimś kto zainteresowany jest informacjami o szczególnym charakterze - informacjami o zakresie udzielanej pomocy, o sytuacji rodzinnej, finansowej, stanie zdrowia. Musimy w sposób wyjątkowy traktować prowadzone rozmowy telefoniczne, zarówno aby chronić dane osobowe i prawa klientów, ale także po to, aby nie wprowadzić ich w błąd, który może mieć daleko idące skutki.

Po przedstawieniu się (imię, nazwisko, stanowisko, nazwa Ośrodka), podaniu do kogo i w jakim celu dzwonicz, uprzedź rozmówcę, że jesteś zobowiązany ustalić jego tożsamość, dlatego prosisz o podanie odpowiedzi na kilka pytań.

1.	Data i godzina rozmowy	
2.	Imię i nazwisko Seniora	
3.	Adres zamieszkania/pobytu Seniora	
4.	Nr telefonu, na który prowadzona jest rozmowa	
5.	Data i godzina kontaktu Seniora z ogólnopolską infolinią – podaje pracownik Ośrodka	
6.	Pouczenie kierowane do Seniora	Kto, składając fałszywe oświadczenie oraz zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności do lat 8 (art. 233 § 1 Kodeksu karnego).
7.	Obowiązek informacyjny dla osoby korzystającej z usługi wsparcia dla seniorów w ramach rządowego programu „Wspieraj seniora” przekazywany w trakcie rozmowy telefonicznej	Informujemy, że Administratorem podanych przez Panią/Pana danych osobowych jest Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowogard z siedzibą w Nowogardzie przy ul. 3 Maja 6. Celem przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest realizacja usługi wsparcia. Przysługują Pani/Panu prawa dostępu do swoich danych, sprostowania danych

II. ZAKRES WSPARCIA

1.	Zakres oczekiwanego wsparcia	
2.	Zakres ustalonego wsparcia	
3.	Data i godzina przewidywanego udzielania wsparcia	
4.	Dane osoby wskazanej do udzielenia wsparcia wraz z informacją o weryfikacji osoby zgłaszającej się do Seniora	
5.	Uwagi, inne informacje wynikające z rozmowy z Seniozem, istotne dla pomocy udzielanej w ramach zadań Ośrodka	

.....

.....

(podpis pracownika)

[illegible]