



# Pośrednictwa pomocy domowej - Przewodnik klienta

autorstwo: Connecticut Department of Consumer Protection

Pomoc domowa może zostać zatrudniona poprzez pośrednictwo pomocy domowej lub rejestr pomocy domowej.

- Pośrednictwa wysyłają **swoich** pracowników do domu.
- Rejestry dopasowują pomoc domową opłacaną przynajmniej w części przez konsumenta lub będącą usługodawcą niezależnym z chcącymi skorzystać z usługi.

Jeśli Ty lub członek Twojej rodziny potrzebujecie pomocy przy obowiązkach domowych i rozważacie zatrudnienie pomocy domowej, należy rozważyć kilka kwestii:

- Porozmawiaj z więcej niż jednym pośrednictwem przed podpisaniem umowy - ważne, aby wybrane pośrednictwo sprawowało nadzór nad swoimi pracownikami oraz przestrzegało zasad i przepisów prawa obowiązujących w Connecticut.
- Jeśli zdecydujesz się skorzystać z rejestru zamiast z pośrednictwa, może zajść potrzeba wypełnienia pewnych dokumentów w Internal Revenue Service (IRS, Urząd Skarbowy) oraz płacenia podatku od zatrudnienia.
- Upewnij się, że zawierana umowa o świadczenie usług obejmuje pełen zakres usług, którymi jesteś zainteresowany.

## Zakres usług pomocy domowej:

- Pranie, sprząatanie domu, gotowanie, robienie zakupów, załatwianie drobnych spraw, higiena osobista, zawożenie na wizyty oraz inne usługi niemedyczne.

## Pomoc domowa nie obejmuje:

- Pracownicy pomocy domowej **NIE** mogą świadczyć **ŻADNYCH** usług medycznych, takich jak np. mierzenie ciśnienia, podawanie leków lub fizjoterapia.

## Obowiązki Homemaker Companion Agency (HCA, Pośrednictwo pomocy domowej):

- Uzyskanie i posiadanie wpisu do rejestru Pośrednictw pomocy domowej (HCA) w CT Department of Consumer Protection (Wydział ochrony konsumentów w Connecticut)
- Sporządzenie pisemnej umowy lub planu świadczenia usług w ciągu siedmiu dni od rozpoczęcia ich świadczenia
- Dopasowanie umiejętności pracownika i ceny usługi do potrzeb konsumenta (bez zawyżania)
- Dokładne sprawdzenie przeszłości potencjalnego pracownika
- Przeprowadzenie rozmowy kwalifikacyjnej, osobiście lub w formie wideo-konferencji, ze wszystkimi potencjalnymi pracownikami
- Dostarczenie historii działalności do DCP w celu przeprowadzenia kontroli na żądanie
- Szkolenie pracowników w zakresie sprawozdawstwa - mają oni obowiązek niezwłocznie zgłaszać wszelkie problemy dotyczące bezpieczeństwa i zdrowia
- Posiadanie poręczenia w wysokości 10.000 \$ lub polisy ubezpieczeniowej
- Prowadzenie notatek w kartotece klienta, zawierających obserwacje, zaistniałe problemy, plany działania, połączenia telefoniczne, sprawozdania z wizyt kontrolnych przełożonych oraz wnioski z takich kontroli

## Obowiązki rejestru:

- Przedstawienie na piśmie szczegółów dotyczących obowiązków prawnych związanych z korzystaniem z rejestru
- Poinformowanie o możliwości wystąpienia obowiązku płacenia podatku od zatrudnienia, ubezpieczenia pracownika oraz opłaty nadgodzin
- Zalecenie konsultacji z doradcą podatkowym w przypadku braku pewności co do obowiązku płacenia podatku od zatrudnienia

## Pisemne umowy i plany świadczenia usług powinny zawierać:

- Listę świadczonych usług wraz z ich warunkami i kosztami
- Określenie stosunku pracy między pracownikiem, usługodawcą i klientem
- Gwarancje ochrony danych osobowych klienta
- Listę kategorii stanowisk, np. „gospodyni domowa” lub „codzienna rozmowa telefoniczna”, wraz z wyszczególnieniem obowiązków
- Informację o możliwości rozwiązania umowy lub planu świadczenia usług w każdym momencie, jeśli nie określono czasu ich obowiązywania
- Politykę HCA w zakresie przyjmowania napiwków i prezentów
- Wyjaśnienie w jaki sposób składać skargę na pośrednictwo
- Informację o prawie klienta do wnoszenia o zmiany lub do weryfikacji umowy lub planu świadczenia usług
- Informację o tym, że usługi agencji mogą nie być objęte ubezpieczeniem
- Pisemne poświadczenie o sprawdzeniu przeszłości pracownika

**Zadawaj pytania i upewnij się, że rozumiesz całość treści umowy przed jej podpisaniem.**

## Dane kontaktowe

- Skargi można składać do DCP, pisząc na adres e-mail: [dcp.complaints@ct.gov](mailto:dcp.complaints@ct.gov).
- Sprawdź, czy dane Pośrednictwo lub Rejestr są zarejestrowane pod tym linkiem: <https://www.elicense.ct.gov/>
- Jeśli podejrzewasz lub twierdzisz, że jakaś osoba starsza padła ofiarą nadużycia, zaniedbania (w tym samozaniedbania), wykorzystania lub porzucenia, zadzwoń pod nr 911.
- W przypadku braku bezpośredniego zagrożenia, zadzwoń na numer alarmowy Protective Service Intake Lines (Połączenie ze Służbą Ochrony):
  - **W godzinach pracy (numer bezpłatny):**
    - W obrębie stanu: 1-888-385-4225
    - Spoza stanu: 1-800-203-1234
  - **Poza godzinami pracy, w nagłych wypadkach (numer bezpłatny):**
    - W obrębie stanu: 2-1-1
    - Spoza stanu: 1-800-203-1234

## Kontakt z Department of Consumer Protection

**Linia główna  
(860) 713-6100**

**Centrum rozpatrywania skarg konsumenckich  
(860) 713-6300**

**Numer bezpłatny:  
(800) 842-2649**

**[dcp.complaints@ct.gov](mailto:dcp.complaints@ct.gov)**

**450 Columbus Boulevard, Suite 901  
Hartford, Connecticut 06103-1840**