

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEOPIEKI

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa zasady i warunki świadczenia przez Gminę Michałowice - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej Gminy Michałowice usługi teleopieki na rzecz mieszkańców Gminy Michałowice.
2. Teleopaska oraz świadczenie usługi teleopieki dla Użytkowników są nieodpłatne.

### § 2

#### Definicje

1. **Teleopaska lub opaska bezpieczeństwa** zwana w niniejszym Regulaminie teleopaską – to urządzenie teleinformatyczne służące do opieki nad Użytkownikiem urządzenia w sposób zdalny, posiadające przycisk SOS umożliwiający kontakt z całodobowym centrum monitoringu oraz automatycznie rejestrujące sytuacje odmierne lub krytyczne (poprzez detektor upadku, przycisk SOS, czujnik zdjęcia opaski, lokalizator GPS, funkcje umożliwiające komunikowanie się z centrum monitoringu, funkcje monitorujące podstawowe czynności życiowe tj. ciśnienie, puls i saturacja). Szczegółowe funkcje urządzenia określone są w jej instrukcji obsługi przekazywanej wraz z umową użyczenia.
2. **Realizator** – Gmina Michałowice - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej Gminy Michałowice, zwany dalej GOPS.
3. **Koordynator** – pracownik GOPS upoważniony do wykonywania czynności na rzecz prawidłowej realizacji usługi teleopieki.
4. **Użytkownik** - użytkownik (urządzenia) lub Uczestnik (programu) - mieszkaniec Gminy Michałowice, który został zakwalifikowany do korzystania z nieodpłatnej usługi teleopieki, na podstawie § 4 niniejszego regulaminu.

5. **Centrum monitoringu** – zespół wykwalifikowanej kadry posiadającej kwalifikacje ratownika medycznego, opiekuna medycznego lub pielęgniarki prowadzącej monitoring na odległość w systemie 24/7/365 polegający na nadzorowaniu, rejestrowaniu zdarzeń, przyjmowaniu zgłoszeń przez centrum monitoringu oraz obsługę alarmów z teleopaski.
6. **Teleopiekun** – osoba posiadająca kwalifikacje ratownika medycznego, opiekuna medycznego lub pielęgniarki prowadzącej monitoring teleopasek w centrum monitoringu.
7. **Teleopieka** - całodobowy i zdalny system wsparcia Użytkowników w miejscu ich przebywania przez teleopiekunów, będących w pełnej gotowości do odebrania sygnału alarmowego z teleopaski od Użytkownika wysyłanego za pomocą przycisku SOS.
8. **Usługodawca** – podmiot zewnętrzny, z którym Realizator zawiera umowę na dostawę teleopasek i/lub świadczenie usługi teleopieki ich przy pomocy centrum monitoringu.
9. **Umowa użyczenia** – umowa pomiędzy Realizatorem a Użytkownikiem na nieodpłatne użyczenie teleopaski wraz ze świadczeniem teleopieki, ze wskazaniem indywidualnego numeru IMEI teleopaski oraz terminem użyczenia. Wzór umowy użyczenia stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
10. **Karta pacjenta** – dokument wypełniany przez osobę zgłaszającą chęć skorzystania z usługi teleopieki, zawierający dane osobowe, w tym dane wrażliwe tj.: dane kontaktowe do osób do kontaktu, dane medyczne, w tym ocenę stanu zdrowia i samodzielności, a także informacje o przyjmowanych lekach. Informacje te mają na celu zwiększenie efektywności udzielenia pomocy w przypadku zagrożenia życia i zdrowia i są przekazywane Usługodawcy. Wzór karty pacjenta wydawany jest przez Koordynatora w siedzibie GOPS.

### § 3

#### **Pomoc świadczona w zakresie usługi teleopieki**

1. Celem usługi teleopieki jest poprawa poczucia bezpieczeństwa oraz możliwości samodzielnego funkcjonowania w miejscu przebywania Użytkowników teleopasek poprzez dostęp do teleopieki.
2. Użytkownicy w ramach teleopieki, na podstawie umowy użyczenia, otrzymują nieodpłatnie teleopaskę z zainstalowaną kartą SIM, która umożliwia uruchomienie procedury alarmowej poprzez połączenie głosowe z Centrum monitoringu.
3. Teleopaska służy do natychmiastowego połączenia z centrum monitoringu za pomocą przycisku SOS w celu wezwania pomocy, w przypadku zagrożenia życia, zdrowia, bezpieczeństwa, złego samopoczucia lub upadku Użytkownika. Teleopaska umożliwia bezpośrednie połączenie z teleopiekunem.
4. Po otrzymaniu sygnału SOS, teleopiekunowie organizują pomoc adekwatną do zaistniałej sytuacji i możliwości Użytkownika, w tym poinformowania wskazanych osób w Karcie Pacjenta o potrzebie udzielenia pomocy oraz informowania odpowiednich służb ratunkowych.
5. Teleopaska jest własnością GOPS i zostaje przekazana Użytkownikowi na podstawie umowy użyczenia.
6. W ramach świadczenia teleopieki Użytkownikowi zostaje zapewnione:
  - 1) przekazanie jednej teleopaski na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego stanowiącego załącznik do umowy użyczenia,
  - 2) podłączenie teleopaski do systemu monitorowania w celu zapewnienia całodobowej łączności z teleopiekunami,
  - 3) indywidualne lub grupowe szkolenie z zakresu działania teleopaski realizowane przez Usługodawcę lub Realizatora,
  - 4) utrzymanie łączności w stałej gotowości do podjęcia akcji alarmowej, z zastrzeżeniem spełnienia warunków wymienionych w § 5 ust. 1.
  - 5) całodobowy monitoring i rejestrację sygnałów alarmowych poprzez centrum monitoringu

- 6) kontakt z teleopiekunem w sytuacjach zagrożenia życia, zdrowia, złego samopoczucia lub upadku Użytkownika.
7. Teleopieka będzie świadczona wyłącznie na teleopaskach dostarczonych przez GOPS.
8. W przypadku zakończenia umowy użyczenia Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu nieuszkodzonej teleopaski Realizatorowi.
9. W przypadku śmierci Użytkownika Realizator podejmie działania zmierzające do odzyskania teleopaski.

#### **§ 4**

#### **Warunki uczestnictwa w teleopiece**

1. Warunkiem korzystania z usługi teleopieki jest łączne spełnienie warunków:
  - 1) zamieszkiwanie na stałe na terenie Gminy Michałowice,
  - 2) złożenie w GOPS oryginału formularza zgłoszeniowego, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu wraz z wypełnioną kartą pacjenta,
  - 3) wyrażenie zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych wrażliwych, przez Realizatora oraz Usługodawcę.
2. Pierwszeństwo skorzystania z teleopieki mają osoby, które ze względu na swój stan zdrowia, wiek, niepełnosprawność, prowadzenie jednoosobowego gospodarstwa domowego wymagają wsparcia lub mieszkają z inną osobą, która nie w każdym momencie ma możliwość zapewnić im pomoc.
3. Realizator zastrzega sobie prawo do określenia dodatkowych warunków korzystania z teleopieki, w szczególności finansowania usługi teleopieki ze źródeł zewnętrznych. Informacja o dodatkowych wymaganiach będzie dostępna w siedzibie GOPS lub pod adresem: [www.gops.michalowice.pl](http://www.gops.michalowice.pl).
4. Ostateczną decyzję o zakwalifikowaniu mieszkańca Gminy Michałowice do usługi teleopieki podejmuje Dyrektor Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice lub koordynator.

## § 5

### Warunki rozpoczęcia i realizacji wsparcia

1. Warunkiem koniecznym do rozpoczęcia wsparcia poprzez usługę teleopieki jest dostępność zasięgu telefonii komórkowej w miejscu zamieszkania Użytkownika.
2. Warunkiem rozpoczęcia wsparcia dla Użytkownika w formie teleopieki jest:
  - 1) zakwalifikowanie do korzystania z teleopieki,
  - 2) podpisanie umowy użyczenia,
  - 3) odbycie szkolenia z zakresu obsługi teleopaski,
  - 4) zapoznanie się przez Użytkownika z niniejszym regulaminem oraz instrukcją obsługi przekazanej teleopaski oraz stosowanie się do nich,
  - 5) przeprowadzenia pomyślnej aktywacji teleopaski polegające na połączeniu się z centrum monitoringu za pomocą przycisku SOS w celu potwierdzenia swoich danych osobowych zawartych w Karcie pacjenta. Aktywacja powinna zostać przeprowadzona w obecności koordynatora w miejscu zamieszkania Użytkownika.
3. Warunkiem realizacji wsparcia teleopieki jest:
  - 1) noszenie przez Użytkownika teleopaski na nadgarstku
  - 2) zapewnienie odpowiedniego poziomu naładowania baterii teleopaski.

## § 6

### Obowiązki Użytkownika teleopaski

1. Użytkownik odpowiada za przekazaną mu do użytkowania teleopaskę. W przypadku jej utraty, uszkodzenia lub zniszczenia Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie koordynatora.
2. W przypadku korzystania z teleopaski w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, właściwościami lub inny sposób sprzeczny z umową, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wynikłe w tego tytułu uszkodzenia teleopaski i jest zobowiązany do pokrycia kosztów jej naprawy przez Usługodawcę, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. W przypadku utraty lub zniszczenia teleopaski Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu na rzecz GOPS kwoty stanowiącej równowartość teleopaski, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku uszkodzenia, utraty lub zniszczenia teleopaski, na pisemny wniosek Użytkownika, Dyrektor Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice może odstąpić od żądania kwoty stanowiącej równowartości teleopaski lub jej naprawy.
5. Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, utratę lub zniszczenie teleopaski na skutek działania siły wyższej, zdarzeń losowych niezawinionych przez Użytkownika, przez które rozumie się zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia lub w przypadku awarii teleopaski spowodowanej wadą ukrytą.
6. Użytkownik jest zobowiązany do informowania koordynatora o wszelkich istotnych zmianach dotyczących informacji przekazanych w Karcie pacjenta i umowie użyczenia, w szczególności:
  - 1) miejsca zamieszkania,
  - 2) danych osób do kontaktu,
  - 3) danych medycznych, w tym informacji o stale zażywanych lekach,
  - 4) problemach z zasięgiem sieci komórkowej mogącej zakłócić prawidłowe świadczenie teleopieki
  - 5) miejsca pobytu innego niż miejsce zamieszkania, w szczególności
    - a) jeśli jest ono dłuższe niż 7 dni,
    - b) jeśli miejsce pobytu czasowego znajduje się poza granicami Polski.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt. 5b, Użytkownik jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów realizacji teleopieki związanych ze świadczeniem ich poza granicami Polski, z zastrzeżeniem, iż Usługodawca świadczący teleopiekę wyda zgodę na świadczenie usługi.
8. Odstąpienie teleopaski osobie trzeciej jest niedopuszczalne.

## **§ 7**

### **Obowiązki Realizatora**

1. Realizator sporządza i podpisuje umowę użyczenia z Użytkownikiem. Wzór umowy stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Realizator prowadzi rejestr aktywnych opasek.
3. Realizator jest odpowiedzialny za przeprowadzenie instruktażu użytkownika teleopaski poprzez jego organizację przez Usługodawcę lub przeprowadzenie go przez koordynatora.
4. Realizator jest odpowiedzialny za prawidłowe przeprowadzenie aktywacji teleopaski, z zastrzeżeniem § 5 ust. 1.

## **§ 8**

### **Postanowienie końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Realizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody materialne i niematerialne związane ze świadczeniem teleopieki na rzecz Użytkowników.
3. Od odmowy zakwalifikowania osoby do teleopieki nie przysługuje odwołanie.
4. W przypadku rozwiązania umowy użyczenia z dotychczasowym Użytkownikiem teleopaska zostaje przekonfigurowana i przekazana do użytku kolejnej osobie kwalifikującej się do korzystania z teleopieki na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
5. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem wszelkie decyzje podejmuje Dyrektor Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Gminy Michałowice bądź Koordynator.
6. Zmiana treści załączników nie wymaga zmiany Regulaminu.
7. Załączniki:
  - 1) Załącznik nr 1 – wzór formularza zgłoszeniowego oraz klauzuli informacyjnej o przetwarzaniu danych osobowych;
  - 2) Załącznik nr 2 – wzór umowy użyczenia wraz załącznikiem.