

Regulamin organizowania usługi Teleopieki przez Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki korzystania ze wsparcia w postaci Teleopieki organizowanej przez Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: www.miejskiecentrumwsparcia.pl.
3. Korzystanie ze wsparcia w postaci Teleopieki jest bezpłatne.

§ 2

Definicje

1. **Teleopieka** - domowy system wsparcia świadczony przez Wykonawców Teleopieki, którzy pracują w pełnej gotowości do odebrania sygnału alarmowego.
2. **Opaska bezpieczeństwa** - urządzenie do Teleopieki w formie opaski na nadgarstek wraz z ładowarką/stacją ładującą zapewniające łączność z centrum monitoringu.
3. **Wnioskodawca** - osoba, która złożyła Wniosek o świadczenie usługi Teleopieki.
4. **Użytkownik** - osoba korzystająca z usługi Teleopieki.
5. **Realizator**- Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku.
6. **Wykonawca** - dostawca, który zapewni dostawę opasek bezpieczeństwa do świadczenia usługi Teleopieki; podmiot wykonujący na rzecz Realizatora usługę Teleopieki.
7. **Centrum monitoringu** - miejsce, w którym wyspecjalizowani pracownicy na bieżąco nadzorują sygnały alarmowe nadawane z opasek bezpieczeństwa; funkcjonuje 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
8. **Karta informacyjna** - dokument zawierający niezbędne dane do prawidłowego świadczenia usługi Teleopieki przez Wykonawcę.

§ 3

Odbiorca wsparcia

1. Usługa Teleopieki dedykowana jest osobom, które wymagają wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, w szczególności osobom starszym, samotnym, niepełnosprawnym.
2. Z usługi może skorzystać osoba w wieku 70 lat i więcej, która zamieszkuje na terenie Szczecinka.
3. W uzasadnionym przypadku z usługi Teleopieki może skorzystać osoba w wieku 60+. Sytuacje takie są rozpatrywane indywidualnie przez Dyrektora Miejskiego Centrum Wsparcia w Szczecinku.
4. Pierwszeństwo w uzyskaniu dostępu do usługi Teleopieki mają osoby mieszkające samotnie lub mieszkające z osobami bliskimi, które nie są w stanie zapewnić im wystarczającego wsparcia i mające problemy z samodzielnym funkcjonowaniem ze względu na stan zdrowia.

§ 4

Warunki korzystania z usługi Teleopieki

1. Osoba ubiegająca się o usługę Teleopieki zobowiązana jest złożyć Wniosek o świadczenie usługi Teleopieki w Miejskim Centrum Wsparcia w Szczecinku przy ul. Połczyńskiej 2A- *Załącznik Nr 1 do Regulaminu*.
2. Wniosek o świadczenie usługi Teleopieki dostępny jest w formie elektronicznej na stronie internetowej: www.miejskiecentrumwsparcia.pl oraz w formie papierowej w Miejskim Centrum Wsparcia w Szczecinku ul. Połczyńska 2 A.
3. Wnioski będą rozpatrywane w kolejności ich złożenia.
4. Wnioskodawca musi posiadać zdolność do obsługi opaski z przyciskiem SOS.
5. Warunkiem uruchomienia usługi Teleopieki jest udział w szkoleniu z przedstawicielem Realizatora oraz wypełnienie Karty informacyjnej udostępnionej przez Wykonawcę.
6. W sytuacji braku kontaktu telefonicznego z Wnioskodawcą Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku podejmie działania w celu wysłania pisemnego zawiadomienia o braku możliwości realizacji usługi Teleopieki.
7. Brak korzystania z usługi Teleopieki powyżej 30 dni jest podstawą do żądania zwrotu sprzętu i zaprzestania świadczenia usługi.
8. Usługa teleopieki jest świadczona na czas określony.
9. Użyczona opaska bezpieczeństwa jest bezpłatna i podlega zwrotowi w terminie 7 dni, po zakończeniu usługi, do siedziby Miejskiego Centrum Wsparcia w Szczecinku przy ul. Połczyńskiej 2A.
10. Użytkownik w każdym czasie może zrezygnować z usługi, składając rezygnację na piśmie.

§ 5

Zakres wsparcia

1. Usługa Teleopieki jest domowym systemem wsparcia świadczonym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez Centrum monitoringu.
2. W ramach usługi Użytkownik otrzymuje w użyczenie sprzęt niezbędny do jej realizacji, tj. opaskę bezpieczeństwa, ładowarkę/stację ładującą, opakowanie producenta na podstawie protokołu zdawczo- odbiorczego- *Załącznik Nr 2 do Regulaminu*. Sprzęt można odebrać w Miejskim Centrum Wsparcia w Szczecinku przy ul. Połczyńskiej 2A.
3. Opaska bezpieczeństwa służy do natychmiastowego wezwania pomocy w przypadku zagrożenia życia, zdrowia i bezpieczeństwa. Opaska łączy się w razie potrzeby z pracownikiem Centrum monitoringu, który udziela adekwatnej do sytuacji oraz możliwości pomocy.
4. Opaska bezpieczeństwa posiada indywidualny i niepowtarzalny numer i wyposażona jest w następujące funkcje:
 - 1) przycisk bezpieczeństwa- wywołanie sygnału SOS;
 - 2) możliwość prowadzenia dwustronnej komunikacji;
 - 3) detektor upadku;
 - 4) czujnik zdjęcia opaski;
 - 5) lokalizator GPS;
 - 6) funkcje pomiarów podstawowych parametrów życiowych.
5. Przed uruchomieniem usługi Teleopieki Użytkownik zostanie przeszkolony przez pracownika Miejskiego Centrum Wsparcia w Szczecinku nt. funkcjonowania opaski bezpieczeństwa.
6. W ramach świadczenia usługi Teleopieki Wykonawca zapewnia:
 - 1) całodobowy dyżur pracowników centrum monitoringu, których zadaniem jest utrzymywanie kontaktu z osobą objętą usługą, w tym m.in.:
 - a) przyjmowanie zgłoszeń przychodzących na numer linii, na skutek wciśnięcia „czerwonego” przycisku, ustalenie przyczyny użycia przycisku oraz niezwłoczne podejmowanie skutecznych

- interwencji, adekwatnych do sytuacji np. nawiązywanie kontaktu z osobą objętą usługą, powiadomienie upoważnionych osób wskazanych z listy kontaktu oraz w razie konieczności powiadomienie odpowiednich służb ratunkowych: Pogotowia Ratunkowego, Policji, Straży Miejskiej celem udzielenia pomocy, wsparcia;
- b) telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji, od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób lub służb;
- c) udzielanie wsparcia psychologicznego osobie objętej usługą, która uruchomiła alarm, aż do przybycia wezwanych osób lub służb;
- d) udzielanie odpowiedzi na zgłaszane zapytania i uwagi oraz wsparcie techniczne dla osób objętych usługą;
- e) wykonywanie raz na kwartał połączeń do osób objętych usługą, w celu sprawdzenia prawidłowości połączeń i sporządzania stosownego raportu.
7. Dane z opaski bezpieczeństwa są poglądowe i nie zastępują konsultacji lekarskiej.

§ 6

Obowiązki związane z korzystaniem z usługi Teleopieki

1. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1) informowania Realizatora usługi o wszelkich zmianach dotyczących informacji przekazanych w Karcie informacyjnej, Wniosku, szczególnie: zmianach danych telefonicznych, adresowy oraz danych kontaktowych członków rodziny;
 - 2) używania opaski w sposób odpowiadający jej właściwościom i zgodnie z przeznaczeniem;
 - 3) niezwłocznego zgłoszenia o uszkodzeniu, zniszczeniu, zaginięciu lub kradzieży sprzętu;
 - 4) niezwłocznego zawiadomienia organów ścigania o kradzieży sprzętu.
2. Zabrania się rozkręcać, demontować, przebudowywać, samowolnie modernizować oraz naprawiać użytkowanej opaski oraz jej udostępniać, oddawać lub wypożyczać osobie trzeciej.
3. W przypadku zawinionego całkowitego zniszczenia lub utraty urządzenia Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu równowartości opaski bezpieczeństwa.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody materialne lub niematerialne w sytuacji, w której do Centrum monitoringu nie dotrze sygnał alarmowy.
2. Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku nie odpowiada za problemy w świadczeniu usługi Teleopieki, które są wynikiem: działania siły wyższej; awarii linii telefonicznej bądź energetycznej; braku prezentacji numeru identyfikacyjnego Użytkownika w Centrum monitoringu.

Załączniki do regulaminu

1. Załącznik nr 1- Wniosek o świadczenie usługi Teleopieki.
2. Załącznik nr 2- Protokół zdawczo- odbiorczy.