

# **ZARZĄDZENIE NR 13/2025**

## **DYREKTORA MIEJSKIEGO CENTRUM WSPARCIA W SZCZECINKU**

**z dnia 22 kwietnia 2025 roku**

**w sprawie: wprowadzenia Regulaminu organizowania usługi Teleopieki przez Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku w ramach programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025**

Na podstawie uchwały Nr XV/106/2025 Rady Miasta Szczecinek z dnia 30 stycznia 2025 r. w sprawie przyjęcia Programu Osłonowego „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025 w Mieście Szczecinek, Zarządzenia Nr 63/2025 Burmistrza Miasta Szczecinek z dnia 14 kwietnia 2025 r. w sprawie programów osłonowych „Teleopieka dla potrzebujących mieszkańców miasta Szczecinek” oraz „Korpus Wsparcia Seniora” na rok 2025 oraz § 4 ust.2 pkt. 7 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Centrum Wsparcia w Szczecinku przyjętego Zarządzeniem Nr 14/2024 Dyrektora Miejskiego Centrum Wsparcia w Szczecinku z dnia 1 lipca 2024 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Centrum Wsparcia w Szczecinku zarządzam, co następuje:

### **§ 1**

Wprowadzam Regulamin organizowania usługi Teleopieki przez Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku w ramach programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025 w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

### **§ 2**

Zobowiązuję pracowników MCW do zapoznania się z treścią niniejszego zarządzenia.

### **§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Regulamin organizowania usługi Teleopieki  
przez Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku  
w ramach programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa warunki korzystania ze wsparcia w postaci Teleopieki organizowanej przez Miejskie Centrum Wsparcia w Szczecinku, realizowanej w ramach Programu Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025 współfinansowanego z dotacji celowej budżetu państwa.
2. Program realizowany jest od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2025 r.
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: [www.miejskiecentrumwsparcia.pl](http://www.miejskiecentrumwsparcia.pl).
4. 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. **Operator pomocy** - osoba z centrali odbierająca zgłoszenia alarmowe nadawane z opasek bezpieczeństwa;
8. **Centrala** - miejsce, w którym wyspecjalizowani pracownicy na bieżąco nadzorują sygnały alarmowe nadawane z opasek bezpieczeństwa; funkcjonuje 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
9. **Karta informacyjna** - dokument zawierający niezbędne dane do prawidłowego świadczenia usługi Teleopieki przez Wykonawcę.

**§ 3**

**Odbiorca wsparcia**

1. Usługa Teleopieki dedykowana jest osobom, które mają problemy z samodzielnym funkcjonowaniem ze względu na stan zdrowia, prowadzący samodzielne gospodarstwa domowe lub mieszkające z osobami bliskimi, które nie są w stanie zapewnić im wystarczającego wsparcia.
2. Z usługi może skorzystać osoba w wieku 60 lat i więcej, która zamieszkuje na terenie Szczecinka.

3. 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 w ramach programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025 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](http://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. Teleopieka jest nowoczesną formą sprawowania opieki nad osobami starszymi, chorymi, którzy czasowo lub na stałe wymagają wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, świadczoną 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez centrum monitoringu.
2. Teleopieka gwarantuje system bieżącego monitorowania stanu seniora w miejscu jego zamieszkania oraz pozwala na natychmiastową reakcję w sytuacji zagrożenia jego zdrowia lub życia- zarówno spowodowanego problemami w zachowaniu funkcji życiowych, jak również w sytuacji incydentów w miejscu zamieszkania.
3. 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.
4. Opaska bezpieczeństwa służy do natychmiastowego wezwania pomocy w przypadku zagrożenia życia, zdrowia i bezpieczeństwa. Opaska łączy się w razie potrzeby z usługą operatora pomocy- w przypadku trudnej sytuacji lub nagłego zagrożenia wciśnięcie guzika alarmowego, znajdującego się na opasce, umożliwia połączenie się ze stale gotową do interwencji centralą. Po odebraniu zgłoszenia pracownik centrali podejmie decyzję o sposobie udzielenia pomocy seniorowi.

5. Opaska bezpieczeństwa posiada indywidualny i niepowtarzalny numer i wyposażona jest w szczególności 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.
6. Przed uruchomieniem usługi Teleopieki Użytkownik zostanie przeszkolony przez pracownika Miejskiego Centrum Wsparcia w Szczecinku nt. funkcjonowania opaski bezpieczeństwa.
7. W ramach świadczenia usługi Teleopieki Wykonawca zapewnia:
  - 1) całodobowy dyżur pracowników Centrali, 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;
    - a) telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji, od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób lub służb;
    - b) udzielanie wsparcia psychologicznego osobie objętej usługą, która uruchomiła alarm, aż do przybycia wezwanych osób lub służb;
    - c) udzielanie odpowiedzi na zgłaszane zapytania i uwagi oraz wsparcie techniczne dla osób objętych usługą;
    - d) wykonywanie raz na kwartał połączeń do osób objętych usługą, w celu sprawdzenia prawidłowości połączeń i sporządzania stosownego raportu.
8. 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 Centrali 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 Centrali.

#### Załączniki do regulaminu

1. Załącznik nr 1- Wniosek o świadczenie usługi Teleopieki w ramach programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2025.  
Załącznik nr 2- Protokół zdawczo- odbiorczy.

