



## **REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI TELEOPIEKI Z WYKORZYSTANIEM OPASEK BEZPIECZEŃSTWA DLA MIESZKAŃCÓW GMINY CHOSZCZNO.**

Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Podopiecznych z usługi teleopieki i opasek bezpieczeństwa w ramach Programu „Korpus Wsparcia Seniorów” na rok 2022.

### **DEFINICJE:**

**OŚRODEK** – Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Choszczynie, ul. Wolności 41, 73 – 200 Choszczno.

**UCZESTNIK** – osoba wskazana przez Ośrodek, której dane zostały przekazane Wykonawcy na Karcie przez Ośrodek. Uczestnik jest fizycznym użytkownikiem Opaski, która została wykupiona i opłacona przez Ośrodek dla tej osoby wraz z usługą Teleopieki.

**WYKONAWCA** – podmiot, z którym Ośrodek zawarł umowę o świadczenie Usługi.

**USŁUGA, TELEOPIEKA SIDLY CARE** – rodzaj usługi teleopieki opisana w niniejszym regulaminie w § 2.

**KARTA** – karta pacjenta uczestnika przekazywana przez Ośrodek celem objęcia Usługą Uczestnika.

**OPASKA** – urządzenie w formie opaski na nadgarstek dostarczone przez Wykonawcę Ośrodkowi dla Uczestnika w celu świadczenia Usługi,

**INSTRUKCJA OBSŁUGI** – instrukcja korzystania z Opaski, dostępna w wersji elektronicznej na stronie producenta pod adresem: [www.sidly-care.eu](http://www.sidly-care.eu) oraz na każde mailowe żądanie Ośrodka lub Uczestnika. W celu uzyskania drogą elektroniczną Instrukcji Obsługi należy napisać wiadomość na adres: [helpdesk@sidly.org](mailto:helpdesk@sidly.org)

**OPIEKUN** – osoba fizyczna wskazana do kontaktu przez Ośrodek w Karcie jako osoba upoważniona w przypadku zagrożenia życia i zdrowia Uczestnika.

### §1

1. Ośrodek oświadcza, że przystępując do programu Teleopieki wyraża zgodę na świadczenie usług całodobowej Teleopieki SIDLY CARE, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Ośrodek jest zobowiązany przedstawić warunki świadczenia Usług przez Wykonawcę osobom, które będą objęte Usługą, w tym Opiekunom i Uczestnikom.
2. Ośrodek wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, o których mowa w ust. 4-5 niniejszego Regulaminu, przekazanych Wykonawcy na potrzeby realizacji Usługi objętej umową i Regulaminem.
3. Ośrodek zobowiązuje się do przekazania Wykonawcy informacji niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usługi, w tym w szczególności danych dotyczących Uczestników, którzy mają zostać objęci Usługą, w tym:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) numer PESEL,
  - c) adres świadczenia usługi,
  - d) telefon kontaktowy, adres e-mail,
  - e) informacji o stanie zdrowia, przyjmowanych lekach, nałogach,
  - f) dane Opiekuna wraz z jej numerem telefonu i adresem e-mail, opis nieruchomości/lokalu mieszkalnego Uczestnika wraz z dojazdem do niej, informacje dotyczące najbliższej jednostki/stacji pogotowia

ratunkowego, podstawowe informacje o stanie zdrowia niezbędne do świadczenia Usług, które Ośrodek zamieści w Karcie przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

4. W trakcie świadczenia usługi Wykonawca będzie dokonywać aktualizacji informacji zawartych w Karcie.
5. Mając na względzie łatwą i sprawną obsługę w zakresie włączenia uczestników do realizowanych wspólnie ze Spółką SiDLY projektu w zakresie teleopieki, utworzony został adres mailowy: [teleopieka@sidly.org](mailto:teleopieka@sidly.org) na jaki przesyłane będą skany kart nowych uczestników oraz w przypadku obecnych uczestników informacji dotyczących zmian w karcie takich jak: zmiana miejsca zamieszkania podopiecznego, leki czy choroby. Karty powinny być zahasłowane, a hasło przesłane SMS na numer 887 772 391.
6. Pliki z kartami powinny zawierać w nazwie numer IMEI, imię i pierwszą literę nazwiska, a temat wiadomości informację czy jest to Zgłoszenie czy Rezygnacja.
7. Oryginały kart będą wysyłane listem poleconym lub pocztą kurierską na adres: SiDLY Sp. z o.o. ul. Kasprzowicza 47, 01-836 Warszawa. Równoległe Ośrodek prześle informację o wysyłce kart (z zaszyfowaną listą zawierającą imię i nazwisko uczestnika oraz IMEI urządzenia) na adres email: [teleopieka@sidly.org](mailto:teleopieka@sidly.org)
8. Wprowadzenie kart podopiecznych oraz aktywacja usługi nastąpi do 3 dni roboczych liczonych od kolejnego dnia od momentu przekazania prawidłowo wypełnionych kart dla projektu do 70 użytkowników.

## § 2

W ramach Teleopieki, Wykonawca zapewnia Uczestnikowi całodobowy dyżur Ratownika Medycznego, którego zadaniem będzie utrzymywanie kontaktu telefonicznego z Uczestnikiem, w następujący sposób:

- a) przyjmowanie zgłoszeń od Uczestników przychodzących na numer linii SOS, na skutek wywołania przez nich alarmu SOS znajdującego się na Opasce,
- b) przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych od Uczestników przychodzących na numer linii SOS,
- c) przyjmowanie zgłoszeń w formie wiadomości tekstowych zawierających typ zgłoszenia (SOS) oraz lokalizację Uczestnika,
- d) ustalenie przyczyny użycia przycisku oraz niezwłoczne podejmowanie skutecznych interwencji, adekwatnych do sytuacji np. nawiązywanie kontaktu z Uczestnikiem, powiadomienie upoważnionych osób wskazanych z listy kontaktu, a w razie konieczności powiadomienie odpowiednich służb ratunkowych: Pogotowia Ratunkowego, Policji, celem udzielenia pomocy lub wsparcia,
- e) w miarę możliwości telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji, od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób lub służb,
- f) w miarę możliwości telefoniczne udzielanie wsparcia psychicznego Uczestnikowi, który uruchomił alarm, aż do przybycia wezwanych osób lub służb,
- g) udzielanie odpowiedzi na zgłaszane zapytania i uwagi oraz wsparcie techniczne dla podopiecznych.
- h) możliwość zamówienia e-recepty na warunkach określonych w załączniku do niniejszego regulaminu („informacja dla gmin i samorządów w sprawie aktywacji e-recepty.”)

## § 3

Odpowiedzialność Stron: Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Uczestnika w trakcie wykonywania Umowy, jeżeli szkoda powstała lub jest wynikiem:

1. Działania siły wyższej (np. powódź, pożar),
2. Działania operatora telekomunikacyjnego, a w szczególności braku zasięgu sieci telekomunikacyjnej (na przykład w budynkach lub w ciasnych ulicach centrum miast, a także przy warunkach pogodowych z grubą warstwą chmur), przeciążenia lub awarii sieci, chwilowego braku dostępności usługi GSM ze strony operatora telekomunikacyjnego,
3. Wszelkich okoliczności leżących poza kontrolą Wykonawcy lub osób trzecich przy których pomocy Wykonawca wykonuje usługę,

4. Stanu zdrowia Uczestnika, który nie mógł zostać ustalony na podstawie informacji uzyskiwanych w ramach usługi,
5. Nieprzestrzegania przez Uczestnika Instrukcji Używania oraz innych informacji dotyczących sposobu korzystania z Urządzenia,
6. Braku rejestracji pracy sygnału SOS przez Urządzenie w przypadku awarii urządzenia i/lub braku ładowania Urządzenia przez Uczestnika i/lub samodzielnego wyłączenia przez Uczestnika Urządzenia w korzystania z Urządzenia przez osobę inną niż Uczestnik zawierający Umowę Użyczenia,
7. Niestosowania się przez Uczestnika do zaleceń konsultanta Telecentrum,
8. Niestosowania się przez osobę będącą na miejscu zdarzenia do zaleceń konsultanta Telecentrum.

#### § 4

1. Wykonywane w ramach świadczonej Usługi połączenia przychodzące i wychodzące będą nagrywane oraz przechowywane przez okres 3 (trzech) miesięcy przez Wykonawcę. Nagrania te mogą zostać wykorzystane w przypadkach przewidzianych prawem. Po upływie okresu przechowywania, o którym mowa powyżej nagrania podlegają zniszczeniu, chyba że uzasadniona przyczyna ich wykorzystania powstała przed upływem tego okresu. W takim przypadku nagrania powinny być przechowywane do czasu ustania uzasadnionej przyczyny.
2. W celu otrzymania wsparcia technicznego oraz w przypadku pytań, uwag, reklamacji, skarg i wniosków dotyczących świadczonej usługi Uczestnik będzie kontaktował się pod numerem telefonu 887 772 391
3. W uzasadnionych sytuacjach Ośrodek może zmienić Uczestnika, z trzydniowym okresem wypowiedzenia, w takich sytuacjach podopieczny zobowiązany jest zwrócić opaskę zamawiającym w terminie 3 dni.

#### § 5

Przystępując do Projektu Uczestnik jest zobowiązany do wypełnienia, podpisania i dostarczenia następujących dokumentów:

- a) formularza Karty pacjenta wraz z klauzulą informacyjną dla Użytkownika i Opiekunów,
- b) oświadczenia użytkownika opaski oraz o zapoznaniu się z Regulaminem,
- c) umowy użyczenia opaski monitorującej stan zdrowia, świadczenia usług teleopiekuńczych,
- d) innych dokumentów niezbędnych do realizacji Projektu (opcjonalnie).

#### § 6

Obowiązki Uczestnika:

1. Sprzęt w postaci opaski jest własnością Gminy Choszczno, a w posiadaniu Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Choszcznie i zostanie użyczony Uczestnikowi na podstawie umowy użyczenia zawartej na czas uczestnictwa w Projekcie.
2. W przypadku, gdy Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Choszcznie będzie przewidywał przeprowadzenie szkolenia z zakresu użytkowania opasek, Uczestnik ma prawo do udziału w szkoleniu i instruktażu z zakresu obsługi opaski monitorującej stan zdrowia.
3. W szkoleniu i instruktażu z zakresu obsługi opaski monitorującej stan zdrowia może wziąć również udział opiekun Uczestnika.
4. Opiekun może wziąć udział w szkoleniu również w zastępstwie Uczestnika, jeśli z przyczyn osobistych jego obecność na szkoleniu nie jest możliwa.
5. Uczestnik nie może przekazywać użyczonej mu opaski innym osobom niesamodzielnym (członkom rodziny, znajomym, sąsiadom, itp.) bez zgody Użyczającego opaskę.
6. W przypadku rozwiązania umowy użyczenia opaski, rezygnacji z uczestnictwa w projekcie, stałej zmiany miejsca pobytu (powyżej 3 miesięcy) poza terenem gminy Choszczno lub objęcia całodobową opieką instytucjonalną np. w domu pomocy społecznej lub innej placówce stacjonarnej, Uczestnik zobowiązany jest do zgłoszenia tego faktu Ośrodkowi oraz niezwłocznego zwrotu opaski w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
7. W przypadku śmierci, zobowiązanym do zwrotu opaski jest Opiekun Uczestnika.

#### § 7

1. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług należy zgłaszać na adres e-mail: [helpdesk@sidly.eu](mailto:helpdesk@sidly.eu) lub pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny: SiDLY Sp. z o.o., ul. Kasprowicza 47, 01-836 Warszawa;
2. Na stronie serwisu pod adresem [www.sidly-care.eu](http://www.sidly-care.eu) znajduje się formularz reklamacji, za pomocą którego można złożyć reklamację.
3. Zaleca się podanie w reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych a także numeru IMEI urządzenia –ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.

#### § 8

1. Wykonawca oświadcza, że przetwarza dane osobowe, w tym danie o stanie zdrowia oraz nałogach w celu udzielania świadczeń Teleopieki.
2. W związku z powyższym, Wykonawca oświadcza, że zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych z Ośrodkiem zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000), 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) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.