



Regulamin świadczenia usługi Teleopieki

1. Przedmiotem regulaminu są zasady świadczenia przez Polskie Centrum Opieki Spółka z o.o. ul. Janka Wiśniewskiego 20/302, 81-969 Gdynia, zwanym dalej PCO usługi Teleopieki wyłącznie w lokalu, miejscu zamieszkania Podopiecznego, którego adres został podany w Karcie Informacyjnej Podopiecznego.
2. Na rzecz Podopiecznego PCO będzie świadczyć:
 - 2.1. zapewnienie całodobowego dyżuru Centrum Operacyjno-Alarmowego i jego gotowości do wykonania zleconych procedur po otrzymaniu sygnału za pośrednictwem „**czerwonego przycisku alarmowego**” urządzenia abonenckiego (UA),
 - 2.2. powiadomienie jednej z osób do kontaktu, według kolejności określonej w Karcie Informacyjnej, o wywołanym alarmie i zaistniałym problemie,
 - 2.3. w razie konieczności wezwanie karetki pogotowia ratunkowego i/lub Policji i/lub Straży Pożarnej pod adres Podopiecznego,
 - 2.4. telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób/służb,
 - 2.5. udzielanie telefonicznego wsparcia psychicznego Podopiecznemu w trakcie zdarzenia, aż do przybycia w/w osób lub służb,
3. Tryb postępowania w przypadku wywołania alarmu przy pomocy „czerwonego przycisku alarmowego”:
 - 3.1. w sytuacji, gdy można nawiązać kontakt głosowy z Podopiecznym, decyzję odnośnie niezwłocznego wezwania pomocy podejmuje Podopieczny;
 - 3.2. w sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, Centrum Operacyjno-Alarmowe wzywa pierwszą osobę z listy osób do kontaktu, która posiada klucz do mieszkania Podopiecznego i wraz z nią podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych;
 - 3.3. w przypadku, kiedy kontakt z pierwszą osobą z listy osób do kontaktu okaże się niemożliwy wzywana jest kolejna osoba z listy kontaktowej. Procedura jest powtarzana, aż do momentu nawiązania kontaktu z jedną z osób z listy kontaktowej – wówczas ta osoba podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych przez Centrum Operacyjno - Alarmowe. Procedurę uznaje się za zakończoną, jeżeli zostanie wykonana jednorazowa próba nawiązania kontaktu do każdej z osób z listy kontaktowej i nie nastąpi nawiązanie kontaktu z żadną z nich;
 - 3.4. w sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, ani z żadną osobą z listy kontaktowej (w tym z osobą posiadającą klucz do mieszkania Podopiecznego) Centrum Operacyjno - Alarmowe wzywa pogotowie ratunkowe oraz jednocześnie Straż Pożarną i/lub Policję celem umożliwienia natychmiastowego wejścia ekipie pogotowia ratunkowego do lokalu Podopiecznego, po jej przybyciu na miejsce wywołania alarmu;
 - 3.5. brak możliwości wejścia do lokalu po przybyciu pogotowia ratunkowego w sytuacji braku kontaktu z Podopiecznym będzie skutkowało siłowym otwarciem lokalu przy użyciu odpowiednio do tego powołanych służb w postaci Straży Pożarnej i/lub Policji;
 - 3.6. w przypadku, kiedy możliwy jest kontakt wyłącznie z osobą z listy kontaktowej, która nie posiada klucza do mieszkania Podopiecznego wspólnie z tą osobą podejmowana jest decyzja o ewentualnym wezwaniu Pogotowia Ratunkowego, Straży Pożarnej i/lub Policji;
 - 3.7. jeśli kontakt z osobą z listy kontaktowej posiadającą klucz do mieszkania Podopiecznego jest możliwy i osoba ta podejmie decyzję o wezwaniu Pogotowia Ratunkowego, a jednocześnie zaznaczy, że nie będzie w stanie w ciągu kilku minut dotrzeć na miejsce wezwania alarmu, Centrum Operacyjno-Alarmowe podejmie automatycznie decyzję o wezwaniu wraz z Pogotowiem Ratunkowym Straży Pożarnej i/lub Policji celem umożliwienia wejścia ekipie Pogotowia Ratunkowego do mieszkania Podopiecznego, niezwłocznie po jej przybyciu na miejsce wywołania alarmu.
 - 3.8. **„Czerwony przycisk alarmowy” może być użyty tylko w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Podopiecznego oraz wyłącznie gdy Podopieczny sam nie jest w stanie powiadomić Państwowych Służb Ratownictwa i nie ma przy nim żadnej osoby, która mogłaby takiego powiadomienia dokonać.** W przypadku gdy powyższe okoliczności nie zachodzą Centrum Operacyjno-Alarmowe zakończy połączenie.
4. Aktywacja techniczna usługi polega na podłączeniu urządzenia abonenckiego (UA) u Podopiecznego oraz pozytywnym zakończeniu testu łączności z Centrum Operacyjno-Alarmowym i potwierdzeniu wprowadzonych danych.
5. Usługa Teleopieki może być wykonana jeżeli:



- 5.1. numer telefonu Podopiecznego, dla którego realizowana jest usługa nie jest ukryty dla odbiorcy połączenia, czyli Centrum Operacyjno – Alarmowego, to znaczy, że jest włączona usługa prezentacji numeru.
- 5.2. usługa telekomunikacyjna jest aktywna – Podopieczny opłaca regularnie we własnym zakresie abonament telekomunikacyjny,
- 5.3. Podopieczny ma poprawnie działającą linię telekomunikacyjną umożliwiającą połączenie z Centrum Operacyjno-Alarmowym, lub jest w zasięgu działania, w przypadku technologii GSM,
- 5.4. Podopieczny ma odpowiednio podłączone urządzenie abonenckie (UA) w zakresie zasilania energetycznego lub w przypadku awarii sieci energetycznej – sprawne baterie (należy stale kontrolować zużycie baterii w urządzeniu abonenckim (UA) oraz w osobistym nadajniku i przynajmniej raz w roku je wymieniać - w przypadku stacjonarnych telefonów SOS).
- 5.5. PCO nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody materialne lub niematerialne w sytuacji, w której do Centrum Operacyjno-Alarmowego nie dotrze sygnał alarmowy lub też sygnał, który dotrze nie będzie możliwy do przypisania konkretnemu Podopiecznemu.
- 5.6. PCO nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody materialne lub niematerialne, w tym związane z siłowym wejściem do Lokalu Podopiecznego, będące konsekwencją użycia „czerwonego przycisku alarmowego” w Lokalu jak i poza obrębem Lokalu, którego adres został podany w Karcie Informacyjnej.
- 5.7. Wszelkie koszty związane z nieuzasadnionym wezwaniem służb ratowniczych i działań przez nich podjętych, w efekcie użycia „czerwonego przycisku alarmowego” przez Podopiecznego, obciążają Podopiecznego.
- 5.8. Podopieczny, co kwartał, zobowiązany jest do wykonania połączenia testowego z Centrum Operacyjno-Alarmowym – mającym na celu sprawdzenie poprawności działania urządzenia abonenckiego.
- 5.9. W przypadku awarii lub nieprawidłowego działania urządzenia, Podopieczny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji Powiat /Gminę /MOPS /GOPS /BOK PCO.
- 5.10. Ewentualne uwagi ze strony Podopiecznego dotyczące usługi „Teleopieki Domowej” świadczonej przez PCO powinny być zgłoszone do Powiatu/Gminy/MOPS/GOPS/BOK. PCO zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i udzielić odpowiedzi w formie pisemnej. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w świadczonej usłudze, PCO zobowiązuje się do niezwłocznego jej usunięcia.
- 5.11. PCO nie odpowiada za problemy w świadczeniu usługi Teleopieki, które są wynikiem działania siły wyższej, awarii linii telefonicznej lub energetycznej, a także braku prezentacji numeru w Centrum Operacyjno-Alarmowym, umożliwiającej identyfikację Podopiecznego.
- 5.12. Podopieczny we własnym zakresie ponosi koszty zużycia energii elektrycznej oraz połączeń telefonicznych w miejscu instalacji urządzenia abonenckiego (UA).
- 5.13. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowi Karta Informacyjna Podopiecznego, która jest przetwarzana i archiwizowana w postaci papierowej oraz w postaci elektronicznej i jest przechowywana przez okres wykonywania usługi Teleopieki przez PCO.
- 5.14. Podopieczny ma obowiązek powiadomienia PCO o wszelkich zmianach danych niezbędnych do prawidłowego działania usługi Teleopieki (numery telefonów, dane osób kontaktowych, stan zdrowia, itp.), podanych w Karcie Informacyjnej.
- 5.15. PCO oświadcza, że nie jest firmą medyczną, przeciwpożarową, itp. Jej zadaniem jest skontaktowanie Klienta z odpowiednią osobą wymienioną w Karcie Informacyjnej, lub służbą ratunkową – Pogotowiem Ratunkowy/Policją/Strażą Pożarną.
- 5.16. PCO informuje, że Zespół Teleopieki nie zatrudnia personelu medycznego, ratowniczego i specjalistów ds. przeciwpożarowych. Podopieczny niniejszym zwalnia PCO z wszelkiej odpowiedzialności za niedostarczenie, czy wadliwe wykonanie usługi przez w/w instytucje.
- 5.17. PCO ma prawo do zawieszenia lub zaniechania realizacji usługi Teleopieki na rzecz Podopiecznego, w sytuacji, gdy Podopieczny z powodu nieopłacenia rachunków telefonicznych utraci możliwość wykonywania połączeń telefonicznych lub gdy Podopieczny będzie wielokrotnie nadużywał połączeń z Centrum Operacyjno-Alarmowym w celu wywołania nieuzasadnionych alarmów. W tej drugiej sytuacji PCO poinformuje Powiat/Gminę/MOPS/GOPS o zaistniałej sytuacji celem podjęcia wspólnie decyzji o dalszej realizacji usługi. Jeżeli pomimo podjętych działań w dalszym ciągu będzie następowało wykonywanie połączeń w celu wywołania nieuzasadnionych alarmów PCO zawiesi lub zaniecha świadczenie usługi u danego Podopiecznego.



- 5.18. PCO ma prawo, za uprzednią pisemną zgodą Podopiecznego, do nagrywania połączeń przychodzących i wychodzących z Centrum Operacyjno-Alarmowego i przechowywania tych nagrań przez okres 5 lat, jak również ich wykorzystania w przypadkach przewidzianych prawem.
- 5.19. Po upływie 5 lat od momentu dokonania nagrania PCO zniszczy wszelkie nagrania, chyba, że uzasadniona przyczyna ich wykorzystania powstała przed upływem tego okresu. W takim przypadku PCO zastrzega sobie prawo do przechowywania nagrań przez okres dłuższy niż 5 lat do czasu ustania przyczyny ich przechowywania i zobowiązuje się do powiadomienia Podopiecznego o zaistniałej sytuacji.
- 5.20. W sytuacji, kiedy Podopieczny nie będzie w stanie sam otworzyć drzwi służbom ratowniczym, ani też nikt z listy osób do kontaktu nie dokona otwarcia drzwi w momencie pojawienia się służb ratowniczych, Podopieczny nie będzie miał roszczeń w stosunku do PCO oraz służb ratowniczych z tytułu szkód powstałych na skutek ich siłowego wejścia do lokalu.
- 5.21. Terenowy telekoordynator Teleopieki (wsparcie techniczne) PCO – (58) 625 12 11
- a) informuje o wszystkich usługach świadczonych przez PCO;
 - b) udziela informacji o sposobie korzystania z usługi;
 - c) udziela informacji oraz pomocy w sprawach technicznych.

.....
(data i podpis Wykonawcy usługi Teleopieki)

Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią Regulaminu świadczenia usługi Teleopieki i akceptuję jego treść:

Pan/Pani
Podopieczny – imię i nazwisko

....., ul:

....., dnia
(czytelny podpis)



POLSKIE
CENTRUM OPIEKI