



### **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:
  - 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) powiadomienie jednej z osób do kontaktu, według kolejności określonej w Karcie Informacyjnej, o wywołanym alarmie i zaistniałym problemie,
  - 3) w razie konieczności wezwanie karetki pogotowia ratunkowego i/lub Policji i/lub Straży Pożarnej pod adres Podopiecznego,
  - 4) telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób/służb,
  - 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”:
  - 1) w sytuacji, gdy można nawiązać kontakt głosowy z Podopiecznym, decyzję odnośnie niezwłocznego wezwania pomocy podejmuje Podopieczny;
  - 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) 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;
  - 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;
  - 5) brak możliwości wejścia do lokalu po przybyciu pogotowia ratunkowego w sytuacji braku kontaktu z Podopiecznym będzie skutkować siłowym otwarciem lokalu przy użyciu odpowiednio do tego powołanych służb w postaci Straży Pożarnej i/lub Policji;
  - 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;
- 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.
- 3.1 „**Czerwony przycisk alarmowy**” może być użyty wyłącznie w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Podopiecznego. W innej sytuacji 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:
- 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.
  - 2) usługa telekomunikacyjna jest aktywna – Podopieczny opłaca regularnie we własnym zakresie abonament telekomunikacyjny,
  - 3) Podopieczny ma poprawnie działającą linię telekomunikacyjną umożliwiającą połączenie z Centrum Operacyjno-Alarmowym, lub jest w zasięgu działania, w przypadku technologii GSM,
  - 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).
6. 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.
7. 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.
8. Wszelkie koszty związane z nieuzasadnionym wezwaniem służb ratowniczych i działań przez nich podjętych, w efekcie użycia „czerwonego przycisku alarmowego” przez Podopiecznego, obciążają Podopiecznego.
9. Podopieczny, co kwartał, zobowiązany jest do wykonania połączenia testowego z Centrum Operacyjno-Alarmowym – mającym na celu sprawdzenie poprawności działania urządzenia abonenckiego.
10. W przypadku awarii lub nieprawidłowego działania urządzenia, Podopieczny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji Powiat/Gminę/MOPS/GOPS/BOK PCO.





11. 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.
12. 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.
13. Podopieczny we własnym zakresie ponosi koszty zużycia energii elektrycznej oraz połączeń telefonicznych w miejscu instalacji urządzenia abonenckiego (UA).
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.  
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.
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.

**21. Terenowy telekoordynator Teleopieki (wsparcie techniczne) PCO – (58) 625 12 11**

- 1) informuje o wszystkich usługach świadczonych przez PCO;
- 2) udziela informacji o sposobie korzystania z usługi;
- 3) 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)

### OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, że ja: .....

zamieszkały/a w: .....

legitymujący/a się dowodem osobistym nr: .....

wyrażam zgodę na nagrywanie połączeń przychodzących i wychodzących z Centrum Operacyjno-Alarmowego i upoważniam Polskie Centrum Opieki Spółka z o.o. ul. Janka Wiśniewskiego 20/302, 81-969 Gdynia, zwanym dalej PCO do przechowywania tych nagrań przez okres 5 lat, jak również ich wykorzystania w przypadkach przewidzianych prawem.

Oświadczam że zostałem/am poinformowany/a, że 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 mnie o zaistniałej sytuacji.

....., dnia .....  
(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

### OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, że ja: ....., zamieszkały/a  
w:.....,  
legitymujący/a się dowodem osobistym nr: .....

1. jestem właścicielem lokalu: .....,  
w którym będzie świadczona usługa Telefonicznej Opieki Domowej<sup>1</sup>,
2. jestem właścicielem lokalu: .....  
i wyrażam zgodę na zawarcie umowy na usługę Telefonicznej Opieki Domowej, która  
będzie świadczona na rzecz Podopiecznego:  
..... w w/w lokalu<sup>1</sup>,
3. w sytuacji, gdy nie będzie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, ani  
z żadną osobą z listy kontaktowej, posiadającą klucz do lokalu, wyrażam/nie  
wyrażam<sup>1</sup> zgodę na siłowe wejście do mieszkania przez Straż Pożarną i/lub Policję  
celem umożliwienia natychmiastowego wejścia ekipie Pogotowia Ratunkowego do  
lokalu w którym przebywa Podopieczny, po jej przybyciu na miejsce wywołania  
alarmu.

....., dnia .....  
(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

---

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić