



Załącznik do umowy nr 2

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEOPIEKI

1. Przedmiotem regulaminu są zasady świadczenia usługi teleopieki na rzecz Uczestnika Projektu, którego dane wskazane zostały w umowie, a szczegółowe informacje zostały podane w Karcie Informacyjnej w ramach projektu pt.: „Profesjonalizacja usług asystenckich i opiekuńczych dla osób niesamodzielnych – nowe standardy kształcenia i opieki” , zwanego dalej Projektem.
2. Usługa teleopieki świadczona będzie przez **NMT Co Ltd Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Frezerów 3, 20-209 Lublin** na podstawie Umowy nr 4/2018 zawartej ze Stowarzyszeniem „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON” w dniu 18.07.2018
3. Świadczenie usług teleopieki obejmuje:
  - a) dostarczenie Uczestnikowi Projektu przez Opiekuna urządzenia do teleopieki wraz z instrukcją obsługi oraz zasadami korzystania z nich;
  - b) realizację przez Opiekuna instalacji, konfiguracji i podłączeniu urządzenia do teleopieki do systemu teleopieki w miejscu zamieszkania Uczestnika Projektu, przeprowadzenia testów łączności z centrum teleopieki;
  - c) przeszkolenie Uczestnika Projektu przez Opiekuna w zakresie obsługi urządzenia do teleopieki;
  - d) usuwanie przez NMT Co Ltd. Sp. z o.o. ewentualnych awarii w ramach systemu teleopieki, w tym rozwiązywania problemów technicznych związanych z obsługą urządzeń do teleopieki zgłaszanych przez Uczestnika Projektu;
  - e) zapewnienie przez NMT Co Ltd. Sp. z o.o. całodobowego dyżuru centrum teleopieki i jego gotowości do wykonania ustalonej w ramach Projektu procedury po otrzymaniu sygnału za pośrednictwem „przycisku alarmowego” urządzeń do teleopieki, wystąpienia zdarzenia zagrażającego zdrowiu lub życiu lub zanotowaniu zdarzenia odbiegającego od standardowego (np.upadek);
  - f) w przypadku wystąpienia zdarzenia zagrażającego zdrowiu lub życiu powiadomienie przez NMT Co Ltd. Sp. z o.o. – centrum monitoringu, jednej z osób wskazanych do kontaktu według kolejności określonej w Karcie Informacyjnej o wywołanym alarmie i zaistniałym problemie, a w razie konieczności wezwania karetki Pogotowia Ratunkowego i/lub Policji i/lub Straży Pożarnej pod adres Uczestnika Projektu;
  - g) telefoniczny nadzór przebiegu sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób/służb;

Strona 1 z 5



- h) Jeżeli Uczestnik Projektu wyrazi zgodę, centrum teleopieki udzieli wsparcia psychicznego Uczestnikowi Projektu aż do przybycia w/w osób lub służb;
  - i) Inicjowanie minimum 1 raz w miesiącu kontaktu telefonicznego z Uczestnikiem Projektu dotyczącego jego samopoczucia i kondycji psychofizycznej w terminie określonym w Karcie Informacyjnej.
  - j) Organizację do 3 bezpłatnych wizyt lekarskich w miejscu zamieszkania Uczestnika Projektu, po uprzednim uzgodnieniu daty i godziny wizyty.
4. Usługa teleopieki może być wykonana jeżeli:
- a) Uczestnik Projektu jest w zasięgu działania, technologii GSM i dzięki temu ma poprawnie działającą linię telekomunikacyjną umożliwiającą połączenie z centrum teleopieki;
  - b) Uczestnik Projektu ma działające i naładowane urządzenia do teleopieki. Dbanie o naładowanie urządzeń do teleopieki należy do obowiązków Uczestnika Projektu. Jednak centrum teleopieki będzie pomagało, informując Uczestnika Projektu lub opiekującą się nim osobę o niskim stanie naładowania baterii<sup>1</sup>;
5. Usługa teleopieki świadczona jest w obrębie miejsca zamieszkania Uczestnika Projektu, jak i poza nim przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu do zakończenia udziału w Projekcie Uczestnika Projektu<sup>2</sup>.
6. Uczestnik Projektu powinien korzystać z urządzenia do teleopieki zgodnie z instrukcją obsługi, a w szczególności nosić opaskę zgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji obsługi.
7. Uczestnik Projektu we własnym zakresie ponosi koszty zużycia energii elektrycznej związane z korzystaniem z urządzenia do teleopieki.
8. W przypadku awarii lub nieprawidłowego działania urządzenia do teleopieki Uczestnik Projektu zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji Opiekuna lub Biuro Obsługi NMT telefonicznie (w dni robocze w godzinach od 10.00 do 17.00) pod numerem: +48 502 220 250 lub elektronicznie, wysyłając e-maila na adres: [biuro@nmt24.pl](mailto:biuro@nmt24.pl).

---

<sup>1</sup> Jeśli dotyczy.

<sup>2</sup> Jeśli dotyczy.



9. Biuro Obsługi NMT przyjmuje reklamacje dot. działania usługi teleopieki i urządzeń do teleopieki oraz udziela informacji o sposobie korzystania z urządzeń do teleopieki i pomaga w sprawach technicznych.
10. Biuro Obsługi NMT wymieni lub naprawi urządzenie do teleopieki w ciągu 48 godzin od zgłoszenia awarii w trybie serwisu *door to door*. Po zgłoszeniu problemu z funkcjonowaniem urządzenia, NMT dokona analizy sytuacji i po potwierdzeniu awarii wymieni lub naprawi urządzenie w w/w okresie czasu.
11. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w świadczonej usłudze, NMT zobowiązuje się do niezwłocznego jej usunięcia.
12. NMT oświadcza, że urządzenia do teleopieki zostały ubezpieczone od wszystkich ryzyk na czas trwania umowy.
13. Uczestnik Projektu jest zobowiązany do niezwłocznego informowania **Gminnego specjalisty ds. wdrażania standardów** telefonicznie lub mailowo o zmianie jakichkolwiek danych osobowych i kontaktowych wpisanych w Karcie Informacyjnej. Dane kontaktowe do Gminnego specjalisty znajdują się w umowie dotyczącej świadczenia usługi teleopieki ora w instrukcji obsługi opaski.
14. Stowarzyszenie „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON” oraz NMT nie odpowiadają za problemy w świadczeniu usługi teleopieki, które są wynikiem:
  - a) działania siły wyższej;
  - b) awarii sieci GSM bądź energetycznej.
15. „Czerwony przycisk alarmowy SOS” powinien być użyty wyłącznie w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Uczestnika Projektu. W innej sytuacji centrum teleopieki zakończy połączenie.
16. Procedury postępowania w przypadku wywołania alarmu przy pomocy „Czerwonego przycisku alarmowego SOS”:
  - a) w sytuacji, gdy można nawiązać kontakt głosowy z Uczestnikiem Projektu decyzję odnośnie niezwłocznego wezwania pomocy podejmuje Uczestnik Projektu;
  - b) w sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Uczestnikiem Projektu, centrum teleopieki wzywa pierwszą osobę z listy osób do kontaktu wymienionych w Karcie Informacyjnej, która posiada klucz do mieszkania Uczestnika Projektu i wraz z nią podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych;



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



„PROFESJONALIZACJA USŁUG ASYSTENCKICH I OPIEKUŃCZYCH DLA OSÓB NIESAMODZIELNYCH – NOWE STANDARDY KSZTAŁCENIA I OPIEKI”

Projekt realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020  
współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (POWR. 02.08.00-00-0018/17-00)

- c) 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 teleopieki. Procedurę uznaje się za zakończoną, jeżeli dwukrotna próba nawiązania kontaktu zostanie wykonana do każdej z osób z listy kontaktowej i nie nastąpi nawiązanie kontaktu z żadną z nich;
  - d) w sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Uczestnikiem Projektu, ani z żadną osobą z listy kontaktowej (w tym z osobą posiadającą klucz do mieszkania Uczestnika Projektu) centrum teleopieki wzywa pogotowie ratunkowe oraz jednocześnie Straż Pożarną i/lub Policję celem umożliwienia natychmiastowego wejścia ekipie Pogotowia Ratunkowego do mieszkania Uczestnika Projektu, po jej przybyciu na miejsce wywołania alarmu;
  - e) brak możliwości wejścia do mieszkania Uczestnika Projektu po przybyciu pogotowia ratunkowego w sytuacji braku kontaktu z Uczestnikiem Projektu będzie skutkowało siłowym otwarciem lokalu przy użyciu odpowiednio do tego powołanych służb w postaci Straży Pożarnej i/lub Policji;
  - f) w przypadku, kiedy możliwy jest kontakt wyłącznie z osobą z listy kontaktowej, która nie posiada klucza do mieszkania Uczestnika Projektu wspólnie z tą osobą podejmowana jest decyzja o ewentualnym wezwaniu Pogotowia Ratunkowego, Straży Pożarnej i/lub Policji;
  - g) jeśli kontakt z osobą z listy kontaktowej posiadającą klucz do mieszkania Uczestnika Projektu 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 teleopieki podejmie automatycznie decyzję o wezwaniu wraz z Pogotowiem Ratunkowym Straży Pożarnej i/lub Policji celem umożliwienia wejścia ekipie Pogotowia Ratunkowego do mieszkania Uczestnika Projektu, niezwłocznie po jej przybyciu na miejsce wywołania alarmu.
17. Uczestnik Projektu oświadcza, że wyraża zgodę na siłowe wejście do lokalu w sytuacji, kiedy 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. Uczestnik Projektu nie będzie miał roszczeń w stosunku do Stowarzyszenia „Niepełnosprawni EKON” i NMT oraz służb ratowniczych z tytułu szkód powstałych na skutek ich siłowego wejścia do lokalu.



18. Stowarzyszenie „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON” oświadcza, że NMT nie jest firmą medyczną, ochroniarską, przeciwpożarową, itd. Jej zadaniem jest skontaktowanie Uczestnika Projektu z odpowiednią osobą wskazaną w Karcie Informacyjnej lub instytucją (Pogotowie Ratunkowe, Policja, Straż Pożarna).
19. Stowarzyszenie „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON” i NMT informują, że NMT nie zatrudnia personelu medycznego, ochroniarskiego, specjalistów ds. przeciwpożarowych i Uczestnik Projektu niniejszym zwalnia Stowarzyszenie „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON” i NMT z wszelkiej odpowiedzialności za niedostarczenie, czy wadliwie wykonanie usługi Uczestnikowi Projektu przez instytucje, o których mowa w ust. 18 regulaminu.
20. W przypadku nieuzasadnionego alarmu, odpowiedzialność wobec służb ratunkowych ponosi Uczestnik Projektu.
21. Przypadkowe wzbudzenie alarmu przez Uczestnika Projektu, o ile nie będzie to skutkowało koniecznością zawiadomienia przez centrum teleopieki służb ratowniczych, nie będzie powodowało obciążenia Uczestnika Projektu dodatkowymi kosztami za nieuzasadnione wszczęcie przez niego alarmu.
22. W sytuacji zawieszenia świadczenia usługi teleopieki Uczestnik Projektu powinien przestać nosić i zostawić urządzenie do teleopieki w swoim mieszkaniu.