

Regulamin
świadczenia usług w formie teleopieki („opieki na odległość”)
dla mieszkańców Miasta Katowice w roku 2026

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin udzielania wsparcia w formie świadczenia usługi opieki na odległość, zwanej dalej „Regulaminem”, określa zasady i warunki przyznawania usług teleopieki na rok 2026;
2. Wsparcie realizowane jest jako zadanie własne Gminy Katowice o charakterze ośłonowym, mające na celu poprawę bezpieczeństwa oraz zwiększenie możliwości samodzielnego funkcjonowania w miejscu zamieszkania osób starszych poprzez zapewnienie im dostępu do tzw. „opieki na odległość”. Zadanie realizowane jest w standardzie zgodnym z Programem Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej „Korpus Wsparcia Seniorów na rok 2026”.
3. Regulamin określa prawa i obowiązki Uczestnika oraz Realizatora wsparcia w formie świadczenia usługi opieki na odległość.
4. Świadczenie usług teleopiekuńczych odbywa się nieodpłatnie dla zrekrutowanej grupy mieszkańców Miasta Katowice.
5. Wsparcie udzielane jest na czas określony, wskazany w umowie użyczenia zawartej z Uczestnikiem, nie dłużej jednak niż do dnia 31 grudnia 2026 r.
6. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia liczby uczestników objętych usługą teleopieki, w zależności od posiadanych środków finansowych oraz dostępnych opasek bezpieczeństwa.

§2

Definicje

1. **Senior** – osoby w wieku 60 lat i więcej, które mają problemy z samodzielnym funkcjonowaniem ze względu na stan zdrowia, prowadzące samodzielne gospodarstwa domowe lub mieszkające z osobami bliskimi, które nie są w stanie zapewnić im wystarczającego wsparcia w codziennym funkcjonowaniu;
2. **Uczestnik** – senior, który został zakwalifikowany do Programu zgodnie z zasadami określonymi w ramach niniejszego Regulaminu i podpisał umowę użyczenia;
3. **Opiekun/osoba do kontaktu** – osoba wskazana przez Uczestnika do kontaktu z pracownikiem centrum teleopieki w przypadku konieczności udzielenia pomocy Uczestnikowi;
4. **Centrum Teleopieki** - centrum monitoringu funkcjonujące 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, obsługiwane przez wykwalifikowany personel medyczny Realizatora usługi;
5. **Opaska bezpieczeństwa** – urządzenie elektroniczne, wyposażone w kartę SIM, pozwalające na monitorowanie funkcji życiowych oraz przywołanie pomocy automatycznie lub w razie naciśnięcia przycisku SOS poprzez połączenie się z centrum teleopieki;
6. **Regulamin** - niniejszy Regulamin rekrutacji i udziału we wsparciu realizowanym w formie usługi teleopieki;
7. **Realizator** – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach działający w imieniu Miasta Katowice;

§3

Pomoc świadczona w zakresie Programu

1. W ramach usługi teleopieki świadczona będzie usługa opieki na odległość, obejmująca całodobowy monitoring funkcji życiowych Uczestnika przez personel Centrum Teleopieki, pozostające w pełnej gotowości do odebrania sygnału alarmowego i podjęcia interwencji.

2. Każdy Uczestnik otrzyma nieodpłatnie w użyczenie kompletny zestaw, zawierający: opaskę bezpieczeństwa, ładowarkę, instrukcję w języku polskim oraz skonfigurowaną, aktywną kartę SIM umożliwiającą korzystanie z usługi teleopieki.
3. Opaska bezpieczeństwa monitorująca stan zdrowia Uczestnika wyposażona jest w przycisk SOS umożliwiający połączenie z Centrum Teleopieki oraz dodatkowe funkcje, takie jak detektor upadku, czujnik zdjęcia opaski, lokalizator GPS oraz monitorowanie podstawowych parametrów życiowych.
4. Po otrzymaniu sygnału alarmowego dyspozytor Centrum Teleopieki organizuje pomoc adekwatną do zaistniałej sytuacji, w tym powiadamia osoby wskazane do kontaktu, a w razie zagrożenia życia lub zdrowia wzywa służby ratunkowe (Pogotowie Ratunkowe, Policję, Straż Pożarną).
5. Warunkiem objęcia Uczestnika całodobową usługą opieki na odległość przez Centrum Teleopieki jest dostępność sygnału telefonii komórkowej w miejscu przebywania Uczestnika, noszenie opaski monitorującej stan zdrowia na nadgarstku oraz dbania o regularne ładowanie baterii urządzenia.
6. W ramach usługi Uczestnik ma zapewnione:
 - a. podłączenie opaski bezpieczeństwa do systemu teleopieki oraz całodobową możliwość łączności z centrum teleopieki;
 - b. całodobowy monitoring i rejestrację sygnałów alarmowych(SOS, upadek);
 - c. dostęp do całodobowego serwisu technicznego w zakresie obsługi urządzenia;
 - d. pokrycie kosztów transmisji danych niezbędnych do działania urządzenia;
 - e. dostęp do urządzenia zastępczego w przypadku awarii sprzętu;
 - f. bezpłatny dostęp do aplikacji mobilnej pozwalającej na równoległe monitorowanie użytkownika przez jego opiekuna;
7. Każdy Uczestnik zostanie przeszkolony w zakresie korzystania z opaski w miejscu i czasie wyznaczonym przez Realizatora usługi.

§4

Obowiązki uczestnika

1. Opaska bezpieczeństwa stanowi własność Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach i będzie użyczona uczestnikowi na podstawie umowy użyczenia, której wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Uczestnik nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku awarii opaski bezpieczeństwa spowodowanej wadą ukrytą sprzętu;
3. W przypadku rezygnacji Uczestnika z udziału w usłudze teleopieki opaska bezpieczeństwa zostaje przekonfigurowana i przekazana do użytku kolejnej osobie zakwalifikowanej do objęcia usługą.
4. Zawarcie umowy o świadczenie usług teleopiekuńczych, której wzór stanowi załącznik nr 1 Regulaminu.
5. Uczestnik odpowiada za przekazaną mu do używania opaskę bezpieczeństwa. W przypadku jej utraty lub uszkodzenia uczestnik ma obowiązek niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach, nie później niż w terminie 3 dni od momentu utraty lub uszkodzenia;
6. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia wynikłe z korzystania z opaski bezpieczeństwa niezgodnie z jej przeznaczeniem lub w sposób sprzeczny z umową o świadczenie usług teleopieki.
7. W przypadku utraty lub uszkodzenia w sposób trwały opaski bezpieczeństwa uczestnik zobowiązany jest do zwrotu równowartości urządzenia, chyba że do utraty lub uszkodzenia doszło z przyczyn, za które Uczestnik nie ponosi odpowiedzialności.
8. Uczestnik nie ponosi odpowiedzialności za używaną opaskę monitorującą stan zdrowia, jeżeli do jej uszkodzenia doszło w następstwie działania siły wyższej, zdarzeń losowych lub w przypadku awarii opaski spowodowanej wadą ukrytą urządzenia.

§5

Kryteria uczestnictwa

1. Uczestnikami mogą być osoby spełniające definicję Seniora (§ 2 pkt 1), zgłoszone przez pracownika socjalnego lub zgłaszające się samodzielnie.
2. Warunkiem udziału jest spełnienie łącznie następujących wymagań:
 - a. zamieszkiwanie na terenie Katowic
 - b. wiek 60 lat i więcej,
 - c. stan zdrowia pozwalający na świadome i samodzielne korzystanie z opaski bezpieczeństwa,
 - d. umiejętność obsługi urządzenia, w tym korzystania z funkcji alarmowych oraz ładowania baterii.

§6

Kolejność kwalifikowania uczestników

1. O zakwalifikowaniu do wsparcia w formie świadczenia usługi teleopieki decyduje kolejność zgłoszeń, z uwzględnieniem następujących zasad:
 - a. w pierwszej kolejności kwalifikowani są seniorzy, którzy brali udział w pilotażu usługi opieki na odległość w roku 2025,
 - b. następnie seniorzy korzystający ze wsparcia Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach, zgłoszeni przez pracowników socjalnych, wyrażający chęć przystąpienia do usługi opieki na odległość,
 - c. w przypadku braku wystarczającej liczby chętnych – seniorzy spoza systemu pomocy społecznej, niekorzystający dotychczas z żadnego wsparcia, którzy zgłosili chęć udziału w usłudze teleopieki
2. W przypadku braku miejsc tworzone są dwie listy rezerwowe:
 - a. lista rezerwowa seniorów korzystających ze wsparcia MOPS,
 - b. lista rezerwowa seniorów niekorzystających ze wsparcia MOPS.
3. W przypadku rezygnacji uczestnika, jego miejsce zajmuje senior z odpowiedniej listy rezerwowej, zgodnie z kolejnością zgłoszeń i zasadami wskazanymi w ust. 1.

§7

Procedura zgłoszeń

1. Zgłoszenia wsparcia w formie świadczenia usługi opieki na odległość są przyjmowane drogą mailową na adres e-mail: ikowalczyk@mops.katowice.pl, telefonicznie pod nr. 32 606 18 36 lub osobiście od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 15:00:
 - a. w Dziale Poradnictwa i Informacji, pokój 127 przy ul. Wita Stwosza 7,
 - b. w Terenowych Punktach Pomocy Społecznych 1-10,
 - c. pod adresem e-Doręczeń: AE:PL-60155-97607-ADITU-31
2. Zgłoszenie powinno zawierać: imię i nazwisko osoby zgłaszanej, wiek oraz dane kontaktowe.

§9

Postanowienia końcowe

1. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane ze świadczeniem usług teleopieki;
2. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach nie ponosi odpowiedzialności oraz nie pokrywa kosztów nieuzasadnionego wezwania służb medycznych;
3. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Regulaminie;
4. Uczestnik oświadcza, że:

- a. zapoznał się z Regulaminem uczestnictwa w usłudze wsparcia w formie opieki na odległość i akceptuje jego warunki,
 - b. należy do grupy osób uprawnionych do skorzystania ze wsparcia zgodnie z Regulaminem uczestnictwa w usłudze teleopieki.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem wszelkie decyzje podejmuje Realizator według własnego uznania.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – umowa użyczenia

Załącznik nr 2 – protokół zdawczo odbiorczy