

## Regulamin świadczenia usług opieki domowej

### §1. Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady świadczenia przez SALUS **usług opieki domowej** nad osobami niesamodzielnymi, zwanymi dalej „Podopiecznymi”, w warunkach domowych. Celem organizacji i realizacji usług jest w szczególności zapewnienie kompleksowej opieki, łączącej pielęgnację, rehabilitację oraz wsparcie medyczne, realizowane przez zespół opiekunów osób starszych, opiekunów medycznych, lekarzy, pielęgniarek, fizjoterapeutów i dietetyków.

### §2. Zakres usług

1. Opieka nad osobami niesamodzielnymi w warunkach domowych obejmuje usługi wymienione w **Cenniku Usług Opieki Domowej SALUS** oraz załącznikach do cennika i innych dokumentach opisujących zakres i sposób świadczenia w/w usług.
2. Zakres usług dedykowanych konkretnemu Podopiecznemu, uzgodnionych pomiędzy Klientem a SALUS, określa **„Szczegółowy zakres opieki”** - załącznik do „Umowy o świadczenie usług opieki domowej”.
3. Zakres usług ustalany jest pomiędzy Klientem a SALUS, każdorazowo przed:
  - a) jednorazowym zleceniem opieki
  - b) lub podpisaniem **„Umowy o świadczenie usług opieki domowej”**
4. Podstawą do ustalenia zakresu usług jest w każdym przypadku dokument **„Informacja o stanie zdrowia osoby zainteresowanej opieką”** oraz potrzeby i oczekiwania zdefiniowane przez Klienta.
5. Każda ze stron ma prawo i możliwość zgłoszenia w dowolnym momencie wniosku o zmianę zakresu świadczonych usług, wynikającą ze stanu zdrowia Podopiecznego oraz innych przyczyn.
6. Wejście w życie zaproponowanych zmian wymaga zgodnej akceptacji obu stron umowy oraz podpisania stosownego aneksu.
7. Usługi medyczne i niemedyczne, nie uwzględnione w **„Szczegółowym zakresie opieki”**, lecz świadczone doraźnie na życzenie Klienta i objęte Cennikiem Usług Opieki Domowej SALUS oraz innymi cennikami usług świadczonych przez SALUS Sp. z o.o., rozliczane są odrębnie, na zasadach indywidualnie ustalonych pomiędzy stronami.

### §3. Zasady świadczenia usług

1. Usługi opieki domowej świadczone będą w miejscu zamieszkania Podopiecznego przez zatrudnionych przez SALUS Opiekunów w dwóch możliwych trybach:
  - a) Stałej opieki – na podstawie i w zakresie wynikającym z podpisanej umowy pomiędzy stronami
  - b) Doraźnej opieki – na podstawie indywidualnego zlecenia pisemnego lub mailowego oraz w zakresie uzgodnionym przez strony
2. Uprawnionymi do świadczenia usług są wyłącznie osoby zweryfikowane i zatrudnione przez SALUS.
3. Za bieżący nadzór i koordynację usług opieki domowej odpowiedzialny jest **Koordynator Opieki**.

4. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług przez SALUS jest dokonanie oceny oraz akceptacja warunków w miejscu zamieszkania Podopiecznego, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa fizycznego i psychologicznego Podopiecznego i Opiekuna. Klient i Podopieczny zobowiązują się umożliwić SALUS dokonanie w/w oceny poprzez zapewnienie dostępu do wszystkich miejsc, w których opieka będzie świadczona.
5. **“Szczegółowy zakres opieki”**, definiujący usługi wchodzące w zakres opieki nad Podopiecznym oraz dni i godziny opieki, ustalany jest przez Koordynatora Opieki każdorazowo przed podpisaniem umowy pomiędzy SALUS a Klientem i przekazywany opiekunom oraz Klientowi.
6. W sytuacji, gdy z powodów leżących po stronie Klienta lub Podopiecznego Opiekun zmuszony będzie do dłuższego niż umówione świadczenia usług opieki, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Koordynatora Opieki, a Klient zobowiązany jest do zapłaty z tego tytułu dodatkowego wynagrodzenia dla SALUS.
7. Wykonanie zleconych czynności u Podopiecznego Opiekun zobowiązany jest bezpośrednio po ich zakończeniu danego dnia potwierdzić Koordynatorowi Opieki.
8. Przekazane potwierdzenie odnotowywane jest przez Koordynatora Opieki w **Karcie Pracy Opiekuna**.
9. W przypadku umów długoterminowych Koordynator Opieki na podstawie Kart Pracy Opiekuna przygotowuje **Tygodniowy raport z opieki** nad Podopiecznym i przekazuje go raz w tygodniu, w ustalonym dniu, drogą mailową Klientowi.
10. Wszelkie problemy związane z realizacją usług Opiekun zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Koordynatorowi Opieki. Każde tego typu zgłoszenie Koordynator Opieki rozpatruje samodzielnie lub po ewentualnej konsultacji z Dyrekcją SALUS, Opiekunem, Klientem i/lub Podopiecznym podejmuje decyzję o dalszym sposobie postępowania, a następnie powiadamia o podjętej decyzji osoby zainteresowane.
11. Wszelkie usługi medyczne i paramedyczne muszą być wcześniej umówione i zaakceptowane przez Podopiecznego lub jego przedstawiciela prawnego.

#### §4. Prawa i obowiązki SALUS

1. SALUS zobowiązuje się do świadczenia usług z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, standardami zawodowymi oraz ustaleniami wynikającymi ze zlecenia od Klienta lub umowy podpisanej pomiędzy SALUS a Klientem.
2. SALUS ma obowiązek zachowania w tajemnicy wszystkich informacji dotyczących Podopiecznego zdobytych w trakcie świadczenia usług.

#### §5. Prawa i obowiązki Opiekuna

1. Opiekun zobowiązany jest do:
  - a) współpracy z SALUS oraz do bieżącego przekazywania informacji niezbędnych do właściwego świadczenia usług
  - b) sumiennego i terminowego wykonywania wszystkich powierzonych czynności
  - c) codziennego raportowania wykonanych czynności bezpośrednio po ich zakończeniu do Koordynatora Opieki
  - d) niezwłocznego zgłaszania Koordynatorowi Opieki wszelkich problemów związanych z wykonywaną pracą, w tym m.in. nieobecności w pracy, trudności w

dostępie do mieszkania / domu Podopiecznego, sytuacji zagrażających zdrowiu i/lub życiu w miejscu świadczenia opieki

- e) bezwzględnego przestrzegania przepisów prawa, standardów zawodowych oraz ustaleń wynikających z umowy podpisanej pomiędzy SALUS a Klientem, ze szczególnym uwzględnieniem obowiązku zachowania trzeźwości, uczciwości i empatii podczas świadczenia powierzonych usług
2. Opiekun ma prawo do:
- a) bezpiecznych warunków pracy
  - b) szacunku ze strony Podopiecznego i Klienta podczas wykonywania powierzonych obowiązków
  - c) zgłaszania SALUS i Podopiecznemu wszelkich uwag dotyczących świadczonej opieki

#### §6. Prawa i obowiązki Podopiecznego

1. W trakcie świadczenia usług opiekuńczych Podopieczny ma prawo do szacunku i ochrony swojej godności osobistej.
2. Podopieczny zobowiązany jest do współpracy z SALUS oraz do przekazywania informacji niezbędnych do właściwego świadczenia usług oraz bezwzględnego przestrzegania obowiązku zachowania trzeźwości w czasie, gdy będzie nad nim sprawowana opieka domowa.

#### §7. Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient ma prawo do bieżącej informacji na temat świadczonej dla Podopiecznego opieki
2. Klient zobowiązany jest do współpracy z SALUS oraz do przekazywania informacji niezbędnych do właściwego świadczenia usług

#### §8. Postępowanie reklamacyjne

1. Wszelkie reklamacje dotyczące świadczenia usług należy zgłaszać:
  - a) osobiście lub telefonicznie do Koordynatora Opieki, tel. 887 87 87 66
  - b) mailowo na adres: [koordynator@salus.com.pl](mailto:koordynator@salus.com.pl)
  - c) pisemnie na adres: Centrum Zdrowia SALUS, 76-200 Słupsk, ul. Zielona 8
2. SALUS zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania.

#### §7. Postanowienia końcowe

1. Zmiany Regulaminu mogą być wprowadzane przez SALUS i będą skuteczne po uprzednim poinformowaniu Klienta, Podopiecznego z 14-dniowym wyprzedzeniem.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.