

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. **„Szczegółowy zakres opieki”** ustalany jest każdorazowo przed podpisaniem **„Umowy o świadczenie usług opieki domowej”** pomiędzy Klientem a SALUS w oparciu o dokument **„Informacja o stanie zdrowia osoby zainteresowanej opieką”** oraz potrzeby i oczekiwania zdefiniowane przez Klienta.
4. Każda ze stron ma prawo i możliwość zgłoszenia w dowolnym momencie wniosku o zmianę **„Szczegółowego zakresu opieki”**, wynikającą ze stanu zdrowia Podopiecznego oraz innych przyczyn.
5. Wejście w życie zaproponowanych zmian wymaga zgodnej akceptacji obu stron umowy oraz podpisania stosownego aneksu.
6. Usługi medyczne i niemedyce, 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 poza „Umową o świadczenie usług opieki domowej” na zasadach indywidualnie ustalonych pomiędzy stronami.
7. Strony mogą w drodze negocjacji ustalić świadczenie innych usług, nie uwzględnionych wcześniej. W takim przypadku stosuje się ust. 5.

§3. Zasady świadczenia usług

1. Usługi opieki domowej objęte zakresem wynikającym z podpisanej umowy świadczone będą w miejscu zamieszkania Podopiecznego przez zatrudnionych przez SALUS Opiekunów.
2. Uprawnionymi do świadczenia usług są wyłącznie osoby zweryfikowane i zatrudnione przez SALUS.
3. Za bieżący nadzór i koordynację usług opieki domowej odpowiedzialni są **Koordynatorzy 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 w dedykowanej aplikacji.
 8. 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.
 9. 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.
 10. 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 z 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 sprawowana nad nim będzie opieka domowa.

§7. Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient ma prawo do bieżącej informacji na temat świadczonej Podopiecznemu 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 lub 727 507 200
 - b) mailowo na adres: n.bombczyńska@salus.com.pl lub t.zablocki@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 i Podopiecznego z 14-dniowym wyprzedzeniem.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.