

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKUŃCZYCH

Aniela Care Sp. z o.o.

Obowiązuje od dnia [__] 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług opiekuńczych przez Aniela Care Sp. z o.o. z siedzibą w Radomiu, ul. Sienkiewicza 36/5, 26-600 Radom, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS [____], NIP [____], REGON [____] (dalej: „Usługodawca”).
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług opiekuńczych zawieranej między Usługodawcą a Klientem.
3. Usługodawca świadczy usługi opiekuńcze na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U.2026.639 t.j.), z uwzględnieniem Uchwały Rady Miejskiej w Radomiu nr XXXIII/317/2025 w sprawie ustalenia szczegółowych warunków przyznawania oraz odpłatności za usługi opiekuńcze, oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 2. Definicje

Ilekroć w Regulaminie mowa o:

1. **Podopiecznym** — rozumie się przez to osobę, na rzecz której świadczone są usługi opiekuńcze, w szczególności osobę w podeszłym wieku (65+) lub osobę z niepełnosprawnością.
2. **Kliencie** — rozumie się przez to osobę fizyczną lub prawną zawierającą Umowę z Usługodawcą. Klientem może być Podopieczny, członek jego rodziny, opiekun prawny lub instytucja (MOPS, PCPR, gmina).
3. **Opiekunie** — rozumie się przez to pracownika lub współpracownika Usługodawcy, posiadającego odpowiednie kwalifikacje, bezpośrednio świadczącego usługi opiekuńcze na rzecz Podopiecznego.
4. **Koordynatorze** — rozumie się przez to osobę wyznaczoną przez Usługodawcę do organizacji, nadzoru i koordynacji usług opiekuńczych.
5. **Umowie** — rozumie się przez to Umowę o świadczenie usług opiekuńczych zawieraną między Usługodawcą a Klientem.

6. **Planie opieki** — rozumie się przez to indywidualny dokument określający zakres, harmonogram i szczególne wymagania dotyczące opieki nad Podopiecznym, opracowany wspólnie z Klientem.
7. **Technologii ANIELA** — rozumie się przez to system wspomagający opiekę, obejmujący tablet z asystentem głosowym, system przypomnień o lekach, monitoring bezpieczeństwa i raportowanie dla rodziny, udostępniany w ramach wybranych pakietów usług.

§ 3. Zakres usług opiekuńczych

1. Usługodawca świadczy usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania Podopiecznego, obejmujące w szczególności:
 - a) **Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:** przygotowanie lub pomoc w przygotowaniu posiłków, pomoc w spożywaniu posiłków, dokonywanie zakupów artykułów spożywczych i codziennego użytku, pomoc w prowadzeniu gospodarstwa domowego (drobne porządki, pranie, prasowanie), załatwianie spraw urzędowych, pomoc w dotarciu do lekarza, placówek medycznych i instytucji.
 - b) **Opiekę higieniczną:** pomoc w utrzymaniu higieny osobistej (mycie, kąpiel, toaleta), pomoc w ubieraniu i rozbieraniu, zmiana bielizny osobistej i pościelowej, pomoc w korzystaniu z urządzeń sanitarnych.
 - c) **Zaleconą przez lekarza pielęgnację:** podawanie leków doustnych zgodnie z kartą zleceń lekarskich, mierzenie podstawowych parametrów życiowych (ciśnienie, temperatura, poziom cukru — przy użyciu urządzeń nieinwazyjnych), zmiana prostych opatrunków zleconych przez lekarza, kontrola przyjmowania leków i stosowania zaleceń lekarskich.
 - d) **Zapewnienie kontaktów z otoczeniem:** towarzyszenie w spacerach, rozmowy, aktywizacja społeczna i ruchowa, pomoc w utrzymywaniu kontaktów z rodziną i otoczeniem, towarzyszenie w czasie wolnym (czytanie, gry, wspólne zajęcia).
 - e) **Monitoring bezpieczeństwa:** obserwacja stanu zdrowia i samopoczucia Podopiecznego, reagowanie w sytuacjach nagłych (upadek, pogorszenie stanu zdrowia, dezorientacja), powiadamianie Koordynatora, rodziny lub służb ratunkowych w razie zagrożenia.
2. W zależności od wybranego pakietu usługi mogą obejmować dodatkowo:
 - a) Udostępnienie Technologii ANIELA (tablet z asystentem głosowym, system przypomnień, monitoring),
 - b) Codzienne lub cotygodniowe raporty z opieki przesyłane Klientowi drogą elektroniczną,
 - c) Opaskę zdrowotną z monitoringiem parametrów życiowych,
 - d) Priorytetowy kontakt z Koordynatorem,

- e) Gwarancję zastępstwa Opiekuna w ciągu 24 godzin.

§ 4. Wyłączenia — czego usługi NIE obejmują

1. Usługi opiekuńcze świadczone przez Usługodawcę NIE obejmują:
 - a) wykonywania zabiegów medycznych wymagających kwalifikacji pielęgniarских lub lekarskich (iniekcje, kroplówki, cewnikowanie, podawanie leków dożylnych, zmiany opatrunków chirurgicznych),
 - b) diagnozowania chorób, przepisywania leków ani udzielania porad medycznych,
 - c) dźwigania ciężarów przekraczających 25 kg bez odpowiedniego sprzętu pomocniczego,
 - d) prowadzenia pojazdów należących do Podopiecznego,
 - e) sprawowania opieki nad zwierzętami domowymi (chyba że przewiduje to Plan opieki),
 - f) wykonywania remontów, napraw technicznych lub prac ogrodniczych wykraczających poza drobne porządki,
 - g) zarządzania finansami Podopiecznego, wykonywania operacji bankowych ani przechowywania wartościowych przedmiotów.
2. W przypadku stwierdzenia potrzeby świadczeń wykraczających poza zakres usług, Usługodawca poinformuje Klienta i pomoże w zorganizowaniu odpowiedniej pomocy (wizyta lekarza, pielęgniarka, rehabilitant).

§ 5. Kwalifikacje Opiekunów

1. Każdy Opiekun świadczący usługi w imieniu Usługodawcy spełnia następujące wymagania:
 - a) posiada zaświadczenie o ukończeniu kursu opiekuna osób starszych lub osoby niepełnosprawnej z certyfikatem MEN (minimum 240 godzin) lub równoważne kwalifikacje (dyplom opiekuna medycznego, pielęgniarki, szkoły policealnej w zawodzie opiekun),
 - b) posiada aktualne zaświadczenie o niekaralności z Krajowego Rejestru Karnego,
 - c) posiada aktualne badania sanitarno-epidemiologiczne (książeczka sanepidowska),
 - d) posiada aktualne badania lekarskie z zakresu medycyny pracy,
 - e) ukończył szkolenie z zakresu pierwszej pomocy,
 - f) ukończył szkolenie stanowiskowe prowadzone przez Usługodawcę,
 - g) jest zatrudniony przez Usługodawcę na podstawie umowy o pracę.
2. Na życzenie Klienta Usługodawca udostępni do wglądu dokumenty potwierdzające kwalifikacje Opiekuna.

§ 6. Koordynator opieki

1. Usługodawca wyznacza Koordynatora opieki, który jest osobą kontaktową dla Klienta i nadzoruje jakość świadczonych usług.
2. Koordynator jest dostępny:
 - a) w godzinach pracy biura: poniedziałek — piątek, 8:00 — 18:00, pod numerem telefonu [] i adresem email kontakt@anielacare.pl,
 - b) w trybie alarmowym: 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu [].
3. Do zadań Koordynatora należy w szczególności:
 - a) opracowanie i aktualizacja Planu opieki we współpracy z Klientem,
 - b) dobór Opiekuna do Podopiecznego z uwzględnieniem potrzeb i preferencji,
 - c) organizacja zastępstwa w przypadku nieobecności Opiekuna,
 - d) nadzór nad jakością usług i reagowanie na zgłoszenia Klienta,
 - e) przygotowywanie raportów z opieki,
 - f) kontakt z instytucjami (MOPS, PCPR, lekarze) w imieniu Klienta, za jego zgodą.

§ 7. Organizacja usług

1. Przed rozpoczęciem świadczenia usług Koordynator przeprowadza bezpłatną wizytę domową u Podopiecznego w celu oceny potrzeb i opracowania Planu opieki.
2. Plan opieki określa w szczególności: zakres czynności, harmonogram wizyt (dni, godziny), dane przypisanego Opiekuna, kontakty alarmowe, informacje o lekach i diecie, szczególne zalecenia.
3. Plan opieki jest aktualizowany nie rzadziej niż raz na miesiąc lub niezwłocznie w przypadku istotnej zmiany stanu zdrowia lub potrzeb Podopiecznego.
4. Usługodawca dołoży starań, aby Podopiecznym zajmował się ten sam Opiekun (zasada ciągłości opieki). Zmiana Opiekuna następuje na życzenie Klienta, w przypadku nieobecności Opiekuna lub z innych uzasadnionych przyczyn.
5. Minimalna liczba godzin usług wynosi 10 godzin tygodniowo w pakiecie Podstawowym, 15 godzin w pakiecie Premium, 20 godzin w pakietach Komfort i Specjalistyczny.

§ 8. Gwarancja zastępstwa

1. W pakietach Premium, Komfort i Specjalistyczny Usługodawca gwarantuje zapewnienie zastępstwa Opiekuna w ciągu 24 godzin od zgłoszenia nieobecności.

2. W pakiecie Podstawowym Usługodawca dołoży starań, aby zapewnić zastępstwo w możliwie najkrótszym czasie, nie dłuższym niż 48 godzin.
3. W przypadku gdy zapewnienie zastępstwa w gwarantowanym terminie nie jest możliwe z przyczyn niezależnych od Usługodawcy (np. stan epidemii, klęska żywiołowa), Usługodawca niezwłocznie poinformuje Klienta i proponuje alternatywne rozwiązanie.

§ 9. Ewidencja godzin i raportowanie

1. Każda wizyta Opiekuna jest dokumentowana w ewidencji godzin, zawierającej: datę, godzinę rozpoczęcia i zakończenia wizyty, zakres wykonanych czynności, podpis Opiekuna i (w miarę możliwości) podpis Podopiecznego lub osoby upoważnionej.
2. Ewidencja godzin stanowi podstawę do wystawienia faktury.
3. W zależności od pakietu Klient otrzymuje:
 - a) Pakiet Podstawowy: raport miesięczny (podsumowanie wizyt, stanu Podopiecznego, zdarzeń szczególnych),
 - b) Pakiety Premium, Komfort, Specjalistyczny: raport codzienny przesyłany drogą elektroniczną (email lub aplikacja).
4. Klient ma prawo wglądu do pełnej dokumentacji opieki dotyczącej Podopiecznego w każdym czasie.

§ 10. Cennik i płatności

1. Ceny usług określa aktualny Cennik, stanowiący załącznik do Umowy i dostępny na stronie anielacare.pl/cennik.
2. Rozliczenie następuje w cyklu miesięcznym, na podstawie ewidencji godzin faktycznie przepracowanych.
3. Usługodawca wystawia fakturę VAT do 10. dnia miesiąca następującego po miesiącu świadczenia usług.
4. Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury. Płatność przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany na fakturze.
5. W przypadku opóźnienia w płatności przekraczającego 30 dni Usługodawca ma prawo zawiesić świadczenie usług do czasu uregulowania zaległości, po uprzednim pisemnym wezwaniu do zapłaty z 7-dniowym terminem.

6. Usługi mogą być finansowane w całości lub w części z bonu senioralnego, programu AOON, programu Opieka Wytchnieniowa lub innych źródeł publicznych. W takim przypadku warunki rozliczenia określa odrębna umowa z instytucją finansującą.

§ 11. Technologia ANIELA

1. W ramach pakietów Premium, Komfort i Specjalistyczny Usługodawca udostępnia Podopiecznemu tablet z systemem ANIELA na czas trwania Umowy.
2. Tablet pozostaje własnością Usługodawcy i podlega zwrotowi po zakończeniu Umowy.
3. System ANIELA może obejmować: przypomnienia o lekach, asystenta głosowego, monitoring aktywności, raporty dla rodziny, opaskę zdrowotną (w pakiecie Komfort i Specjalistyczny).
4. System ANIELA nie jest wyrobem medycznym i nie zastępuje opieki lekarskiej. W przypadku nagłego pogorszenia stanu zdrowia należy wezwać pogotowie ratunkowe (nr 112 lub 999).
5. Dane przetwarzane przez system ANIELA podlegają ochronie zgodnie z Polityką prywatności Usługodawcy i przepisami RODO. Dane nie są przekazywane podmiotom trzecim bez zgody Klienta, z wyjątkiem sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Podopiecznego.

§ 12. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest do:
 - a) podania prawdziwych i kompletnych informacji o stanie zdrowia, lekach, alergiach i szczególnych potrzebach Podopiecznego,
 - b) niezwłocznego informowania Usługodawcy o zmianach stanu zdrowia Podopiecznego, zmianach leków lub zmianach wymagań opieki,
 - c) zapewnienia Opiekunowi dostępu do mieszkania Podopiecznego w uzgodnionych godzinach,
 - d) zapewnienia odpowiednich warunków do świadczenia usług (dostęp do wody, urządzeń sanitarnych, ogrzewania),
 - e) terminowej zapłaty za usługi,
 - f) traktowania Opiekuna z szacunkiem i godnością.
2. W przypadku przemocy fizycznej lub psychicznej wobec Opiekuna ze strony Podopiecznego, członka rodziny lub innej osoby, Usługodawca ma prawo natychmiastowo wycofać Opiekuna i rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

§ 13. Odpowiedzialność i ubezpieczenie

1. Usługodawca posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) z tytułu prowadzonej działalności opiekuńczej z sumą gwarancyjną nie niższą niż 500 000 PLN.

2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Podopiecznemu lub jego mieniu przez Opiekuna w związku ze świadczeniem usług, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - a) wynikające z zatajenia lub podania nieprawdziwych informacji o stanie zdrowia Podopiecznego przez Klienta,
 - b) wynikające z samodzielnych działań Podopiecznego wbrew zaleceniom Opiekuna lub lekarza,
 - c) powstałe w wyniku siły wyższej,
 - d) powstałe w wyniku działań osób trzecich, za które Usługodawca nie odpowiada.

§ 14. Procedura postępowania w sytuacjach nagłych

1. W przypadku zagrożenia życia lub zdrowia Podopiecznego Opiekun:
 - a) wzywa pogotowie ratunkowe (nr 112 lub 999),
 - b) udziela pierwszej pomocy w zakresie posiadanych kwalifikacji,
 - c) niezwłocznie informuje Koordynatora,
 - d) Koordynator niezwłocznie informuje Klienta (rodzinę).
2. W przypadku śmierci Podopiecznego Opiekun:
 - a) wzywa pogotowie ratunkowe,
 - b) niezwłocznie informuje Koordynatora,
 - c) Koordynator niezwłocznie informuje Klienta (rodzinę),
 - d) Opiekun pozostaje na miejscu do czasu przybycia służb lub rodziny.
3. Każda sytuacja nagła jest dokumentowana w Raporcie incydentu.

§ 15. Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą jakości usług w formie:
 - a) pisemnej — na adres siedziby Usługodawcy,
 - b) elektronicznej — na adres kontakt@anielacare.pl,
 - c) telefonicznej — na numer Koordynatora.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, opis zdarzenia, datę zdarzenia, oczekiwany sposób rozwiązania.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania i informuje Klienta o sposobie rozpatrzenia w formie, w jakiej reklamacja została złożona.

4. W pierwszej kolejności Usługodawca dąży do polubownego rozwiązania problemu: rozmowa z Koordynatorem, zmiana Opiekuna, korekta Planu opieki, korekta faktury.

§ 16. Rozwiązanie Umowy

1. Umowa może być rozwiązana:
 - a) za porozumieniem stron — w każdym czasie,
 - b) przez Klienta — z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia, w formie pisemnej lub elektronicznej,
 - c) przez Usługodawcę — z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, w formie pisemnej, wyłącznie z ważnych przyczyn (zaległości płatnicze powyżej 30 dni, uniemożliwienie świadczenia usług, przemoc wobec Opiekuna),
 - d) ze skutkiem natychmiastowym — w przypadku przemocy wobec Opiekuna lub rażącego naruszenia postanowień Umowy.
2. W przypadku rozwiązania Umowy Klient zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego sprzętu (tablet, opaska) w stanie niepogorszonym ponad normalne zużycie, w terminie 7 dni.
3. Rozliczenie za okres świadczenia usług następuje na podstawie faktycznie przepracowanych godzin do dnia zakończenia Umowy.

§ 17. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Podopiecznego i Klienta jest Aniela Care Sp. z o.o.
2. Dane przetwarzane są w celu realizacji Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), w tym dane dotyczące zdrowia — na podstawie wyraźnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO) lub w celu zapewnienia opieki zdrowotnej (art. 9 ust. 2 lit. h RODO).
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych zawiera Polityka prywatności, stanowiąca odrębny dokument dostępny na stronie anielacare.pl/dokumenty.
4. Każdy Opiekun jest zobowiązany do zachowania poufności informacji dotyczących Podopiecznego i podpisuje stosowne oświadczenie.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o pomocy społecznej, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych (RODO) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu Klient zostanie poinformowany pisemnie lub drogą elektroniczną z 14-dniowym wyprzedzeniem.

Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem [_____] 2026 r.
4. Regulamin jest dostępny w siedzibie Usługodawcy, na stronie internetowej anielacare.pl/dokumenty oraz przekazywany Klientowi przy zawarciu Umowy.

Aniela Care Sp. z o.o. ul. Sienkiewicza 36/5, 26-600 Radom KRS [_____] | NIP [_____] | REGON [_____] kontakt@anielacare.pl | anielacare.pl