



## **BONIFRATERSKIE CENTRUM MEDYCZNE SP. Z O.O.**



**„Mój dom stoi otwarty dla Ciebie...”**

*św. Jan Boży, założyciel zakonu Bonifratrów*



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ POBYTU W DOMU  
GERIATRYCZNO-REHABILITACYJNYM BONIFRATRÓW PW.  
NAJŚWIĘTSZEJ MARYI PANNY KRÓLOWEJ POKOJU

BONIFRATERSKIE CENTRUM MEDYCZNE SP. Z O.O.

SPIS TREŚCI

- I. Regulamin świadczenia usług oraz pobytu
- II. Cennik

- I. Regulamin Świadczenia usług oraz pobytu

- 1. Definicje
- 2. Postanowienia ogólne
- 3. Zasady zawarcia umowy
- 4. Warunki świadczenia usług oraz pobytu w DGR
- 5. Prawa i Obowiązki Pensjonariusza
- 6. Obowiązki Opiekuna/Rodziny
- 7. Rozwiązanie Umowy/Zmiany Warunków Umowy
- 8. Opłaty
- 9. Reklamacje
- 10. Postanowienia końcowe

## Regulamin Świadczenia Usług oraz Pobytu

### **1. Definicje**

- 1) Ilekroć w Regulaminie użyto podanych wyrazów lub zwrotów należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:
  - a) Cennik - wskazane w Umowie zestawienie Opłat i usług świadczonych przez usługodawcę, dostępne w biurze Usługodawcy
  - b) BCM/spółka - Bonifraterskie Centrum Medyczne Sp. Z o.o. zarządzające DGR
  - c) Świadczeniodawca, DGR – Dom Geriatryczno-Rehabilitacyjny Bonifratrów pw. NMP Królowej Pokoju prowadzony przez Bonifraterskie Centrum Medyczne Sp. z o.o.
  - d) Dokument płatniczy – dokument finansowy wystawiony przez Świadczeniodawcę zobowiązujący Pensjonariusza/Klienta do uiszczenia określonych w nim kwot na rzecz Świadczeniodawcy, w szczególności faktura VAT, dokument sprzedaży, nota obciążeniowa, nota odsetkowa.
  - e) POZ-podstawowa opieka zdrowotna – przychodnia prowadzona przez BCM w Warszawie
  - f) Pensjonariusz – osoba fizyczna, która zawarła Umowę z Bonifraterskim Centrum Medycznym Sp. z o.o. na świadczenie usług pobytu lub na rzecz której zawarto taką Umowę.
  - g) Opiekun/Rodzina - osoba fizyczna lub pełnomocnik osoby fizycznej posiadającej uprawnienie do działania w imieniu i ze skutkiem prawnym dla swojego mocodawcy.

## **2. Postanowienia ogólne:**

1. Świadczeniodawca świadczy usługi opiekuńcze, szczegółowo określone w Umowie o Świadczenie usług (dalej: Umowa), niniejszym Regulaminie Świadczenia Usług oraz Pobytu (dalej: Regulamin) oraz Cenniku opłaty za pobyt w Domu Geriatryczno-Rehabilitacyjnym.
2. Przedmiotem działania DGR jest świadczenie usług opiekuńczych jego Pensjonariuszom, zapewnienie warunków bezpiecznego i godnego życia, wolności, niezależności dostosowanej do poziomu sprawności mieszkańców oraz podtrzymywanie przez nich samodzielności
3. DGR wykonuje swoje obowiązki zgodnie z charyzmatem Zakonu Szpitalnego św. Jana Bożego (zwanego też Zakonem Bonifratrów), powołanego na mocy Konstytucji Zakonu Szpitalnego św. Jana Bożego zatwierdzonych dekretem Świętej Kongregacji Zakonów i Instytucji Świeckich w Rzymie w dniu 8 marca 1984 r. (Prot. Nr B 44-1/83 z późn. zm.) oraz Statutów Generalnych zatwierdzonych przez LXVII Nadzwyczajną Kapitułę Generalną w roku 2009, do posługiwania ludziom chorym i potrzebującym w tworzonych i utrzymywanych w tym celu ośrodkach, we współpracy z miejscową służbą zdrowia.
4. W działalności DGR obowiązują zasady praworządności, sprawiedliwości, gospodarności, służebności wobec swoich klientów i współdziałania ze społeczeństwem.
5. DGR działa na podstawie:
  - a) decyzji Wojewody Mazowieckiego Nr 820/2016 z dnia 13 kwietnia 2016 roku zmienionej decyzją nr 1299/2016 z dnia 13 czerwca 2016 roku oraz decyzją nr 98/2022 z dnia 20 czerwca 2022 roku i został wpisany pod poz. nr 132 do rejestru placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, w tym prowadzonych na podstawie przepisów o działalności gospodarczej, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego,

- b) ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593 z późn. zm.) i przepisów wykonawczych,
  - c) ustawy z dnia 17 maja 1989 r. o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. 1989 Nr 29 poz. 154 z późn. zm.),
  - d) ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. 2000 Nr 94 poz. 1037 z późn. zm.),
  - e) Konstytucji i Statutów Generalnych Zakonu Szpitalnego św. Jana Bożego,
  - f) Aktu Założycielskiego Spółki,
  - g) Regulaminu Organizacyjnego Spółki,
  - h) Niniejszego Regulaminu.
6. Regulamin pobytu pensjonariuszy DGR określa zasady korzystania z usług świadczonych przez DGR oraz podstawowe prawa i obowiązki - pensjonariuszy DGR.
  7. Regulamin pobytu uchwała Dyrektor ds. Opieki Senioralnej, Długoterminowej i Paliatywnej.

### **3. Zasady zawarcia umowy:**

1. DGR przyjmuje Pensjonariuszy na podstawie wstępnej kwalifikacji przez zespół medyczny, wypełnionego formularza wniosku o przyjęcie oraz dostarczonej dokumentacji medycznej oraz po zawarciu umowy cywilnoprawnej o pobyt i świadczenie opieki w DGR.
2. Wniosek o przyjęcie do DGR rozpatruje zespół: Pielęgniarka Oddziałowa, Lekarz POZ oraz Dyrektor DGR.
3. Pobyt w DGR jest odpłatny. Wysokość odpłatności określana jest w Cenniku opłat za pobyt w Domu Geriatryczno-Rehabilitacyjnym uchwalanym przez Zarząd Spółki.

#### **4. Warunki świadczenia usług pobytu przez DGR:**

1. DGR zapewnia całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym i osobom w podeszłym wieku.
2. DGR dysponuje miejscami w pokojach jedno lub dwuosobowych z dostępem do węzła sanitarnego:
  - a. Zakwaterowanie odbywa się w kompleksie budynków Konwentu Bonifratrów Św. Ryszarda Pampuri w Warszawie, przy ul. Sapieżyńskiej 3,
  - b. Zakwaterowanie się odbywa się na podstawie zawartej Umowy oraz kategorii pokoju wybranego przez Pensjonariusza w Umowie,
  - c. DGR zastrzega sobie prawo zmiany miejsca zakwaterowania w ramach dostępnych pokoi,
  - d. w przypadku pogorszenia się zdrowia Pensjonariusza DGR zastrzega sobie prawo do zmiany kategorii pokoju
  - e. pokój jest umeblowany i wyposażony w podstawowe sprzęty i przedmioty potrzebne Pensjonariuszowi.
3. W ramach zawartej umowy DGR zapewnienia Pensjonariuszowi:
  - 1) pełne wyżywienie z uwzględnieniem wskazań dietetycznych każdego Pensjonariusza zgodnie z obowiązującymi normami żywieniowymi, składającego się z co najmniej 5 posiłków:
    - Śniadanie godz. 7:30 – 9:30
    - Obiad godz. 12:30 – 14:30
    - Podwieczorek 16:00 – 17:00
    - Kolacja godz. 17:30 - 19:00
    - Przekąski 10:00 – 19:00
  - 2) całodobową opiekę świadczoną przez opiekunów, uzależnioną od stopnia samodzielności Pensjonariusza, stanu jego zdrowia i potrzeb, obejmującą świadczenia pielęgnacyjno-higieniczne, pomoc w podstawowych czynnościach życiowych oraz opiekę podczas zajęć opiekuńczo-terapeutycznych

- 3) dostęp do całodobowej opieki pielęgniarskiej świadczoną przez zespół pielęgniarski
- 4) dostęp do przychodni Podstawowej Opieki Zdrowotnej, na ul. Sapieżyńskiej nr 3, w ramach NFZ oraz dostęp do lekarza pierwszego kontaktu dedykowanego dla DGR, tylko w przypadku złożenia deklaracji w w/w przychodni pod warunkiem, że pensjonariusz jest objęty ubezpieczeniem zdrowotnym (NFZ) lub systemem ubezpieczenia zdrowotnego w jednym z krajów Unii Europejskiej albo Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA).
- 5) dostęp do korzystania z konsultacji specjalistycznych i dodatkowej rehabilitacji, na zasadach odpłatności w Przychodni Rehabilitacyjnej BCM.
- 6) dostęp do rehabilitacji domowej w DGR w ramach finansowania przez NFZ pod warunkiem otrzymania stosownego skierowania,
- 7) podstawowe środki higieny osobistej i środki czystości, przybory toaletowe i inne przedmioty niezbędne do higieny osobistej.
- 8) dostęp do środków sanitarnych typu pampers lub pieluchomajtki w ilości refundowanej przez Narodowy Fundusz Zdrowia, tylko w przypadku posiadania takiej refundacji przez Pensjonariusza, na podstawie złożonego zlecenia na refundację przez lekarza pierwszego kontaktu z POZ, na ul. Sapieżyńskiej 3.
- 9) materiały medyczne, zaopatrzenie ortopedyczne, badania diagnostyczne oraz inne świadczenia przysługujące osobie ubezpieczonej w ramach finansowania przez NFZ
- 10) rehabilitację indywidualną raz w tygodniu, według wskazań lekarza/fizjoterapeuty w pokoju rehabilitacyjnym lub przy łóżku oraz rehabilitację grupową od poniedziałku do piątku w sali rehabilitacyjnej w ramach pakietu podstawowego proponowanego przez DGR
- 11) opiekę psychologiczną, zgodnie ze wskazaniami Zespołu Opiekuńczo Terapeutycznego,
- 12) usługi transportowe refundowane przez NFZ przy przewozie do lekarzy specjalistów, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu przejazdu z Pielęgniarką Oddziałową, tylko w przypadku objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym,

- 13) dostęp do usług pralniczych i utrzymania czystości,
- 14) terapię zajęciową, zajęcia kulturalne, animacyjne oraz rekreacyjne,
- 15) dostęp do ogrodu w kompleksie budynków Zakonu Bonifratrów,
- 16) pomoc przy zakupie odzieży i obuwia,
- 17) korzystanie z kaplicy i opieki duszpasterskiej,
- 18) DGR dopuszcza do zajęć rehabilitacyjnych studentów fizjoterapii w ramach odbywanych praktyk, pod nadzorem uprawnionej osoby/opiekuna grupy.
- 19) DGR dopuszcza do czynności pielęgniarstkich studentów pielęgniarstwa w ramach odbywanych praktyk, pod nadzorem uprawnionej osoby/opiekuna grupy.

4. DGR nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) brak możliwości skorzystania przez Pensjonariusza z usług POZ w przypadku niepodlegania ubezpieczeniu zdrowotnemu lub braku chęci złożenia deklaracji w POZ w BCM ul. Sapieżyńska 3, Warszawa. W sytuacji braku ubezpieczenia Pensjonariusz ponosi koszty komercyjnych świadczeń zdrowotnych według cenników właściwych świadczeniodawców prywatnych i zostanie obciążony fakturą za tą wizytę.
- 2) zdarzenia będące następstwem pobytu Pensjonariusza poza terenem DGR na przepustkach, wizytach i pobytach na leczeniu w podmiotach leczniczych, itd.,
- 3) przyjmowanie przez Pensjonariusza leków bez zlecenia lekarskiego i bez wiedzy lekarza POZ, jak również leków otrzymanych od Rodziny/Opiekuna lub osób trzecich,
- 4) skutki błędnie udzielonych informacji o stanie zdrowia Pensjonariusza w trakcie przyjęcia Pensjonariusza do DGR,
- 5) środki pieniężne i przedmioty wartościowe Pensjonariuszy będące w ich bezpośrednim posiadaniu, przechowywane w pokoju bez zabezpieczenia,
- 6) osoby, które Pensjonariusz zaprasza czy wpuszcza do pokoju bez wiedzy personelu,
- 7) szkody wyrządzone przez Pensjonariusza innym osobom,
- 8) odmowę NFZ na refundację pampersów lub pieluchomajtek. W przypadku odmowy lub braku zlecenia do NFZ, Rodzina ponosi odpowiedzialność za



dostarczenie pampersów lub pieluchomajtek dla Pensjonariusza we własnym zakresie i na własny koszt. Podobnie w przypadku potrzeby większego zużycia pampersów lub pieluchomajtek niż ilość refundowana przez NFZ.

- 9) inne zdarzenia niezależne od DGR.
5. DGR nie zapewnia opieki Pensjonariuszom przebywającym na leczeniu szpitalnym bądź w innych podmiotach leczniczych, np. w sanatorium
  6. DGR nie zwraca Pensjonariuszowi opłat za pobyt w DGR w przypadku przebywania poza DGR.
  7. Pensjonariusz opuszczający DGR na okres nieprzerwany, trwający minimum 5 dni kalendarzowych, może ubiegać się o zmniejszenie opłat o koszty wyżywienia za ten okres poprzez złożenie pisemnej prośby skierowanej do Dyrektora DGR, z wyłączeniem pensjonariuszy wnoszących niepełną opłatę za pobyt.
  8. DGR nie zwraca opłaty za wyżywienie w sytuacji, gdy Pensjonariusz nie korzysta z własnej woli z wyżywienia w DGR.
  9. DGR nie organizuje i nie zapewnia pochówku Pensjonariuszom zmarłym w okresie pobytu w DGR.
  10. DGR nie świadczy bezpłatnych usług krawieckich w zakresie rzeczy osobistych Pensjonariuszy. Usługi krawieckie w tym zakresie są wykonywane za dodatkową odpłatą.
  11. DGR nie świadczy bezpłatnych usług transportowych. W przypadku dodatkowych potrzeb pensjonariusza na wyjazd na badania, do lekarza itp. po ośrodek DGR po każdej realizacji zamówienia transportu, pensjonariusz otrzyma fakturę za usługę prywatnego transportu medycznego, taxi itp.
  12. DGR nie świadczy usług opiekuńczych poza ośrodkiem DGR ( np. opieka w trakcie wyjazdu na indywidualne wizyty lekarskie, opieka w trakcie wyjazdu na indywidualne badania lekarskie lub diagnostyczne itp). W przypadku indywidualnych potrzeb opieki poza ośrodkiem, opiekę realizuje Rodzina lub Pełnomocnik. Rodzina lub Pełnomocnik może zwrócić się z prośbą do DGR o realizację dodatkowej opieki poza ośrodkiem DGR, wówczas pensjonariusz zostanie obciążony za każdą godzinę opieki poza DGR zgodnie z obowiązującym cennikiem.

## **5. Prawa i obowiązki Pensjonariusza DGR**

### **1. Pensjonariusz DGR ma prawo, w szczególności do:**

- 1) organizowania czasu wolnego według własnego uznania,
- 2) leczenia farmakologicznego w ramach zaleceń lekarskich na własny koszt. Środki opatrunkowe, jak również pozostałe leki pokrywa Pensjonariusz/Opiekun we własnym zakresie,
- 3) pełnej informacji i pełnego dostępu do usług świadczonych przez DGR,
- 4) pełnej informacji o swoich prawach i obowiązujących przepisach oraz informacji o stanie swojego zdrowia i zakresie prowadzonej opieki,
- 5) uzyskania pomocy w zaspokojeniu swych życiowych potrzeb,
- 6) spożywania posiłków w pokoju wyłącznie przez osoby, których stan zdrowia uniemożliwia samodzielne udanie się do jadalni,
- 7) zachowania samodzielności i godnego traktowania,
- 8) wyrażania własnych myśli i poglądów,
- 9) ochrony dóbr osobistych,
- 10) zaspokojenia potrzeb religijnych i kulturowych,
- 11) uzyskania wyjaśnienia w sprawach regulujących zasady współżycia Pensjonariuszy w DGR,
- 12) uzyskania pomocy w załatwianiu spraw administracyjnych,
- 13) aktywnego trybu życia stosownie do stanu zdrowia,
- 14) zgłaszania skarg i wniosków do Dyrektora DGR,
- 15) odwiedzin krewnych i znajomych oraz świadczenia przez nich usług w zakresie pielęgnacji i opieki, w godzinach 8:00 – 20:00,
- 16) przebywania poza DGR po uprzednim zgłoszeniu tego zamiaru Kierownikowi Zespołu Terapeutyczno-Opiekuńczego lub wskazanej przez niego osobie,
- 17) leczenia poza DGR na własny koszt, po uprzednim poinformowaniu DGR i weryfikacji przez lekarza prowadzącego,
- 18) wyposażania pokoju w przedmioty własne, tylko za zgodą Dyrektora DGR,

### **2. Obowiązkiem Pensjonariusza DGR jest w szczególności:**

- 1) współpraca z pracownikami DGR,

- 2) dbałość w miarę własnych sił i możliwości o higienę osobistą, wygląd zewnętrzny, ład i porządek w pokoju, w swoich rzeczach osobistych i otoczeniu oraz dobrą atmosferę w DGR,
- 3) przestrzeganie:
  - a) zasad pobytu zawartych w niniejszym regulaminie, w Regulaminie Organizacyjnym DGR oraz w umowie zawartej z DGR, jak również w innych obowiązujących w DGR dokumentach, związanych z pobytem Pensjonariuszy w DGR,
  - b) norm i zasad współżycia społecznego w kontaktach z innymi Pensjonariuszami i pracownikami DGR,
  - c) ciszy nocnej w godzinach 22.00 - 6.00, nie naruszając praw innych Pensjonariuszy do godnego i bezpiecznego życia,
  - d) zakazu nadużywania alkoholu na terenie DGR,
  - e) bezwzględnego zakazu palenia tytoniu na terenie DGR, w szczególności w pokojach i wewnętrznych częściach wspólnych,
  - f) zakazu używania w pokojach mieszkalnych kuchenek elektrycznych i mikrofalowych, lodówek, chłodziarek, pralek, grzejników elektrycznych, żelazek, grzałek i tym podobnych urządzeń elektrycznych (z wyjątkiem czajnika bezprzewodowego),
  - g) zakazu wynoszenia z jadalni produktów żywnościowych, posiłków, talerzy, sztućców i kubków itp. oraz zakazu samoobsługi w jadalni,
  - h) zakazu wstępu do kuchni, pralni i innych pomieszczeń służbowych,
  - i) bezwzględny zakaz: meldunku w DGR, podpisywania przez Pensjonariuszy jakichkolwiek dodatkowych umów z innymi podmiotami na wynajem pokoju, na telewizję, telefon stacjonarny itp.,
  - j) zaleceń lekarskich i pielęgniarских,
  - k) przepisów przeciwpożarowych, sanitarnych i BHP,
- 4) uzyskanie zgody Dyrektora DGR na wszelkie zmiany w pokoju mieszkalnym związane z montażem i demontowaniem urządzeń i sprzętu,
- 5) niezwłoczne powiadomienie personelu DGR o awarii, uszkodzeniu sprzętu lub urządzeń DGR,
- 6) przestrzeganie ustalonych niniejszym regulaminem godzin spożywania posiłków,
- 7) spożywanie posiłków w jadalni,

- 8) dbałość o mienie DGR i innych osób zarówno będące na wyposażeniu pokoju jak i znajdujące się w częściach wspólnych,
  - 9) terminowe wnoszenie opłat za pobyt w DGR, rozliczenia za leki/pampersy i opłat za korzystanie z telefonu stacjonarnego,
  - 10) każdorazowe informowanie w punkcie pielęgniarskim o czasowym opuszczeniu DGR oraz wpisywaniu się do książki wyjść z DGR,
  - 11) posiadanie ważnego ubezpieczenia zdrowotnego.
3. W przypadku nieuzgodnionej nieobecności Pensjonariusza w DGR, trwającej dłużej niż 24 godziny, Dyrektor DGR powiadamia o tej nieobecności Rodzinę, a w dalszej kolejności Policję, jeśli Pensjonariusz się nie odnalazł.

## **6. Obowiązki Opiekuna/ członka rodziny**

1. Do obowiązków Opiekuna/członka rodziny Pensjonariusza należy, w szczególności:

- 1) przekazanie DGR, w chwili przyjęcia Pensjonariusza do DGR, wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowego wykonywania obowiązków przez DGR wobec Pensjonariusza, w szczególności do:
  - a) przekazania informacji o posiadanych schorzeniach Pensjonariusza, w tym chorobach przewlekłych, wymagających specjalistycznego żywienia,
  - b) przekazania informacji o alergiach pokarmowych lub nietolerancji na leki,
  - c) terminowego przekazywania leków i innych środków medycznych, które są wymagane do stosowania u Pensjonariusza, a których zakup Opiekun/członek rodziny dokonuje samodzielnie,
  - d) terminowego uiszczania opłaty za leki i środki medyczne, na podstawie przekazywanych rozliczeń,
  - e) wskazania aktualnego adresu, pod który Pensjonariusz zostanie odwieziony, w przypadku nieodebrania go przez Opiekuna/członka rodziny po zakończeniu pobytu w DGR, w przypadku gdy adres nie jest tożsamy z adresem Opiekuna/ członka rodziny wskazanym w umowie o pobyt i świadczenie opieki,
  - f) bieżącego informowania DGR o każdej zmianie, która może mieć wpływ na pobyt Pensjonariusza w DGR, jak również o każdorazowej zmianie miejsca zamieszkania Opiekuna/ członka rodziny,

- 2) terminowe dokonywanie płatności za pobyt w DGR,
- 3) zgłaszanie osobie upoważnionej każdorazowego opuszczenia DGR przez Pensjonariusza i zapewnienia bezpieczeństwa w okresie przebywania poza DGR,
- 4) w sytuacji rozwiązania umowy z DGR lub w razie śmierci Pensjonariusza, zabranie rzeczy i przedmiotów będących jego własnością, a także pokrycie kosztów utylizacji związanych z uporządkowaniem pokoju poniesionych przez DGR, a także pokrycie kosztów usunięcia skutków zniszczenia pokoju lub rzeczy będących własnością DGR, w wysokości odpowiadającej kosztom odtworzenia tych rzeczy,
- 5) uporządkowanie i zwolnienie pokoju w przypadku, o którym mowa w pkt 4 w terminie maksymalnie do 7 dni, z takim zastrzeżeniem, że do czasu całkowitego uporządkowania pokoju i przekazania kluczy do DGR, Opiekun/ członek rodziny ponoszą koszty związane z zajmowaniem pokoju przez ten okres w wysokości 50% stawki dziennej za dobę,
- 6) przy zwrocie kluczy podpisanie stosownego oświadczenia o zabraniu wszystkich przedmiotów z zajmowanego pokoju, będących własnością Pensjonariusza,
- 7) w razie śmierci Pensjonariusza, organizacja i pokrycie wszelkich kosztów związanych z pochówkiem Pensjonariusza.
- 8) Osoba pisemnie upoważniona przez Pensjonariusza ma prawo zgodnie z obowiązującymi przepisami do uzyskania dokumentacji Pensjonariusza przekazanej do przechowania w DGR.

## **7. Rozwiązanie Umowy/Zmiany Warunków Umowy**

1. Pensjonariusz może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego następującego po dniu złożenia wypowiedzenia. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy z zastrzeżeniem, iż osobiste doręczenie może nastąpić w siedzibie DGR .

2. Umowa, może być rozwiązana przez DGR przed upływem terminu na jaki została zawarta z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, gdy:
- a) Pensjonariusz nie będzie mógł przystosować się do warunków obowiązujących w DGR,
  - b) Pensjonariusz nie będzie przestrzegał zasad pobytu ustalonych w DGR, określonych w Regulaminie Organizacyjnym DGR i Regulaminie Pobytu Pensjonariuszy oraz innych aktach wewnętrznych DGR do przestrzegania, których zobowiązał się zgodnie z § 6 niniejszej umowy,
  - c) Pensjonariusz nie będzie wykonywał zaleceń, które nie pozwalają zapewnić Pensjonariuszowi odpowiedniej opieki,
  - d) Pensjonariusz będzie naruszał podstawowe zasady współżycia, uniemożliwiał lub poważnie utrudniał współżycie pozostałym Pensjonariuszom DGR lub popadać będzie w konflikty osobiste z personelem DGR lub innymi Pensjonariuszami,
  - e) Pensjonariusz będzie naruszał bezwzględnie obowiązujący zakaz palenia w pokoju i częściach wspólnych wewnątrz budynku,
  - f) DGR nie może spełnić oczekiwań Pensjonariusza/Opiekuna, co do poziomu obsługi medycznej, pielęgnacyjnej, wyżywienia, czy też warunków zamieszkania Pensjonariusza w DGR,
  - g) Pensjonariusz będzie opuszczać DGR bez poinformowania Koordynatora Zespołu Opiekuńczo–Terapeutycznego lub innych upoważnionych pracowników DGR. Pensjonariusz opuszczający DGR bez poinformowania upoważnionego pracownika DGR, traci prawo do ponownego starania się o przyjęcie do DGR.
  - h) stan zdrowia Pensjonariusza pogorszy się na tyle, że będzie wymagał stałego umieszczenia w specjalistycznej placówce medycznej,
  - i) Opiekun nie będzie wykonywał obowiązków, do wykonania których zobowiązał się w niniejszej umowie, a w szczególności w § 4, 5 i 6 umowy.

3. DGR może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia decyzji Wojewody, zezwolenia na prowadzenie działalności.
4. DGR może zawiesić świadczenie usług w przypadku braku zapłaty w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty. W przypadku braku dokonania wpłaty w wyznaczonym terminie oraz bezskutecznego upływu tego terminu umowa ulega rozwiązaniu.
5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy z powodu upływu terminu jej obowiązywania, w przypadku naruszenia przez Pensjonariusza postanowień Umowy oznacza natychmiastowy obowiązek opuszczenia DGR przez Pensjonariusza, oraz opróżnienia zajmowanego przez Pensjonariusza pokoju z rzeczy osobistych, w terminie nieprzekraczającym 7 dni od rozwiązania/wygaśnięcia umowy.
6. W sytuacji rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, DGR ma prawo wystąpić z pisemnym wnioskiem do Pensjonariusza/Opiekuna o uiszczenie zaległości za okres pobytu Pensjonariusza w DGR .
7. Przedłużenie umowy pobytu Pensjonariusza zawsze wymaga aneksu do umowy.

## **8. Opłaty:**

1. Pensjonariusz zobowiązany jest do regulowania Opłat określonych w Umowie, Cenniku. Informacje o wysokości Opłat dostępne są w każdym czasie w Biurze Obsługi Klienta DGR.
2. Pensjonariusz zobowiązany jest regulować Opłaty w terminach określonych przez DGR wskazanych na Dokumencie Płatniczym. W przypadku nieotrzymania Dokumentu Płatniczego, Pensjonariusz jest zobowiązany do poinformowania DGR

- o przedmiotowym fakcie do końca Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy płatność.
3. DGR dostarcza Pensjonariuszom Dokumenty Płatnicze w formie i na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
  4. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek DGR.
  5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, DGR zastrzega możliwość naliczania odsetek ustawowych za cały okres opóźnienia.
  6. Opłaty powinny być dokonywane w walucie obowiązującej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w dniu dokonania wpłaty. Ryzyko przewalutowania i dodatkowych opłat bądź odrzucenia Opłaty dokonanej w innych walutach ponosi Pensjonariusz.
  7. W razie zalegania Pensjonariusza z należnościami na rzecz DGR, DGR zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów wskazanych stosownymi przepisami prawa. Jednocześnie w przypadku nieopuszczenia DGR pomimo wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Pensjonariusz ponosi opłaty w wysokości 150% właściwej opłaty Cennikowej.

## **9. Reklamacje**

1. Pensjonariusz ma prawo zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznie, w formie elektronicznej lub ustnie, podczas wizyty w DGR.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby składającej reklamację
  - datę złożenia reklamacji
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu pobytu
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację



- podpis osoby składającej reklamację – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie
3. Reklamacje w DGR rozpatrywane są zgodnie z procedurą rozpatrywania reklamacji obowiązujących w BCM.
  4. DGR udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

## **10. Postanowienia końcowe**

1. Pensjonariusze lub ich Opiekunowie/Pełnomocnicy obowiązani są zapoznać się z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz złożyć i podpisać stosowne oświadczenie o akceptacji i zapoznaniu się z Regulaminem.
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z datą zaakceptowania przez Pensjonariusza oferty DGR objętej niniejszym Regulaminem.