

## Zasady odbioru świadczonych usług

Odbiór usług świadczonych następuje na podstawie protokołu odbioru wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5, z częściami 5.1 i 5.2, do umowy z zastosowaniem następujących zasad:

1. Protokół odbioru usług w poszczególnych miejscach ich świadczenia przedkłada do potwierdzenia pracownik wskazany w umowie jako odpowiedzialny za realizację umowy po stronie Zleceniobiorcy lub wyznaczona przez niego osoba pełniąca bezpośredni nadzór nad pracownikami firmy.
2. W każdej jednostce odbioru usług dokonuje kierownik lub osoba przez niego upoważniona.
3. Przy odbiorze usług odbierający dokonują oceny zadowolenia z jakości wykonanych zadań zaznaczając odpowiednie punkty od 1 do 5, gdzie 1 jest notą najniższą, a 5 najwyższą.
4. Pracownik wskazany w umowie jako odpowiedzialny za realizację umowy po stronie Zleceniodawcy dokonuje weryfikacji protokołu odbioru.
5. W przypadku stwierdzenia, w zakresie usługi kompleksowego sprzątnia z dezynfekcją, ocen poniżej 3 punktów (2 lub 1 pkt.), do 10 dnia po przekazaniu przez Wykonawcę, protokołu odbioru, przeprowadzana jest szczegółowa kontrola stanu sanitarno - epidemiologicznego, koordynowana przez pielęgniarkę epidemiologiczną, w obecności kierownika komórki organizacyjnej i osób odpowiedzialnych za realizację umowy i/lub sprawujących nadzór bezpośredni.
6. Dokumentację z przeprowadzonych kontroli stanowią protokoły kontroli, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do umowy, na których dokonuje się oceny stanu czystości pomieszczeń wg zadaniowego zakresu czynności określonego w załączniku nr 2 do umowy. Protokoły z przeprowadzonej kontroli podpisują osoby uczestniczące w kontroli ze strony Zamawiającego oraz osoba reprezentująca Wykonawcę (kierownik obiektu lub brygadzysta pełniący dyżur w szpitalu, w dniu przeprowadzonej kontroli). W przypadku odmowy uczestniczenia w kontroli przez osobę reprezentującą Wykonawcę, protokół podpisują osoby uczestniczące w kontroli reprezentujące Zamawiającego, natomiast na okoliczność odmowy uczestniczenia w kontroli lub odmowy podpisania protokołu z kontroli przez osobę reprezentującą Wykonawcę, stosowną informację w formie pisemnej sporządza osoba wymieniona w umowie i sprawująca bezpośredni nadzór nad realizacją umowy ze strony Zamawiającego.
7. Podstawę do naliczenia kar umownych za nienależyte wykonanie usługi stanowią protokoły kontroli (dot. trybu kontroli zgodnie z pkt. 6 – Zasad odbioru świadczonych usług) lub notatki w formie pisemnej sporządzone przez osobę wymienioną w umowie i sprawującą bezpośredni nadzór nad realizacją umowy ze strony Zamawiającego, w przypadku przeprowadzonej kontroli zgodnie z postanowieniami § 9 pkt. 3 umowy.
8. W zakresie usług: transportu wewnętrznego, pomocy przy obsłudze pacjenta, ochrony oraz zabezpieczenia mienia i obiektów, obsługi szatni w przypadku opóźnienia lub niepodjęcia realizacji usługi z powodu nieobecności pracownika, dokumentację stanowiącą podstawę do naliczenia kar umownych stanowią notatki służbowe sporządzone w dniu zdarzenia, potwierdzone po stronie zleceniodawcy przez kierownika jednostki organizacyjnej i osobę wskazaną w umowie jako odpowiedzialną za realizację umowy, zaś po stronie zleceniobiorcy przez osobę bezpośrednio nadzorującą realizację usług /kierownik, brygadzysta/.

Jeżeli zdarzenie ma miejsce w czasie dyżuru w dzień ustawowo wolny od pracy lub w nocy, notatkę służbową sporządza pielęgniarka dyżurna, a potwierdza ją lekarz dyżurny. Osoba pełniąca bezpośredni nadzór nad realizacją usługi po stronie zleceniobiorcy otrzymuje informację telefoniczną o niepodjęciu realizacji usługi, w ciągu 45 minut od jej rozpoczęcia, z telefonu posiadającego stały monitoring rozmów (z zapisem czasu i rozmowy).

9. Za nienależyte wykonanie usługi uznaje się pozostawienie pracownika, nowo przyjętego lub przeniesionego z innego odcinka, bez przeprowadzenia instruktażu stanowiskowego – wdrożenia, do pracy w danej jednostce.

**ZAMAWIAJĄCY :**

**WYKONAWCA :**