



Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 327, e-mail: [pecovatelky@hospic.cz](mailto:pecovatelky@hospic.cz)

## SMLOUVA č.

### o poskytování sociální služby *tísňová péče* (dále jen „Smlouva“)

uzavřená podle § 41 a v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách a dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, vše ve znění pozdějších předpisů;

**Oblastní charita Červený Kostelec**, 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec,  
IČ: 48623814, statutární zástupce: Ing. Mgr. Miroslav Wajsar, ředitel organizace  
středisko: Tísňová péče, Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec  
oprávnění – číslo registrace: **5947102**  
zástupce: **Bc. Lenka Vlčková**, vedoucí střediska (dále jen poskytovatel)

a

pan/í (jméno, příjmení, titul) .....

datum narození ..... pobytem .....

..... (dále jen „klient“)

zastoupený/á zákonným zástupcem/opatrovníkem: .....

příbuzenský vztah: .....

trvalé bydliště: .....

uzavírají po vzájemném projednání a sjednání průběhu poskytování služby tuto Smlouvu

## I. Rozsah a průběh poskytování sociální služby

### Rozsah poskytování sociální služby

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi sociální službu *tísňová péče* v rozsahu daném § 41 a § 37 (odst. 2) zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a § 7 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Pro účely této Smlouvy se *tísňovou péčí* rozumí **terénní služba**, kterou se poskytuje **nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace** s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

**Tísňová péče v rámci svých základních činností nabízí:**

- a) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci: poskytování nepřetržité distanční hlasové a elektronické komunikace a v případě akutního ohrožení života nebo zdraví, zprostředkování zákroku subjektů součinnosti

- b) **sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob**
- c) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů**
- d) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**
- e) **základní sociální poradenství**
3. Rozsah činností uvedených v odstavci 2, písmene a) – e), je individuálně přizpůsoben klientovi na základě jeho přání, schopností, možností a osobních cílů, v rámci *Individuálního plánu* klienta, a to s ohledem na garantovanou nabídku služby obsaženou ve *Vnitřních pravidlech Tísňové péče* (dále též jako „Vnitřní pravidla“). *Individuální plán* je samostatný dokument, který je sestaven spolu s klientem (příp. s osobou zastupující klienta v právním jednání). Tento plán je pravidelně nebo podle potřeby s klientem revidován a hodnocen a je součástí jeho dokumentace.

**4. Poskytovatel a klient se spolu dohodli na rozsahu poskytování níže uvedených základních činností sociální služby:**

<b>základní činnosti:</b>	<b>za úhradu/bezplatně</b>

**Průběh poskytování sociální služby:**

- Konkrétní průběh služby je s klientem domluven již při jednání se žadatelem před sepsáním Smlouvy a případně upřesněn při podpisu Smlouvy a sepsání *Individuál. plánu*.**
- V rámci *Individuálního plánu* sjednává příslušný pracovník společně s klientem průběh poskytování sociální služby, obvykle na půl roku nebo podle potřeby/požadavku klienta i dříve (např. v případech nemožnosti dosahovat osobní cíle z důvodu změny zdravotního stavu nebo jiné dlouhodobější změny).**
- Klient si může zvolit konkrétního klíčového pracovníka, který pak je nejbližším spolupracovníkem klienta při řešení změn a vyhodnocení *Individuálního plánu*. Neměl by to být ale pracovník, který je v příbuzenském poměru nebo se s klientem dobře zná. Klíčový pracovník (nebo jeho zástupce) je v běžném pracovním týdnu klientovi k dispozici min. 1x za měsíc.
- Sociální pracovník (nebo jeho zástupce) je k dispozici dle svých aktuálních úředních hodin.
- Vyjma činnosti: *poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci* je obsah činností plánován společně s klienty minimálně týden předem. Pokud se klient rozhodne, že nechce v určité činnosti pokračovat, tak se s pracovníky může individuálně

domluvit na jiné činnosti. V případě předem známého nevyužití některé činnosti služby se postupuje dle čl. IV., odst. 6 této Smlouvy.

6. Když se klient rozhodne změnit rozsah poskytovaných činností (navýšení nebo ponížených požadovaných činností), pak je rozsah upraven, pouze do výše kapacity služby, Dodatkem k této Smlouvě a novým *Individuálním plánem*. Pokud se klient rozhodne změnit četnost nasmlouvaných činností nebo způsob jejich poskytování, pak je toto upraveno pouze v rámci nového *Individuálního plánu*. V obou případech je původní *Individuální plán* společně s klientem vyhodnocen.
7. Ostatní záležitosti týkající se průběhu poskytování sociální služby jsou popsány v následujících kapitolách Smlouvy, Vnitřních pravidlech a dalších dokumentech, se kterými je osoba seznamována před podpisem Smlouvy.

## **II. Místo a čas poskytování sociální služby**

1. Místo poskytování sociální služby: na uvedené adrese pobytu klienta nebo i mimo ní podle charakteru poskytované činnosti.
2. Čas: 365 dní v roce, 24 hodin denně – nepřetržitě, po dobu platnosti této Smlouvy.
3. Zázemí tísňové péče se nachází v 1. patře tzv. Kafkovy vily v Červeném Kostelci. U vstupu je zvonek, kterým si lze v úřední hodiny zavolat pracovníka Tísňové péče, který následně přijde za klientem ke vchodu.

## **III. Výše úhrady, způsob vyúčtování a způsob úhrady**

1. Výše úhrady za jednotlivé činnosti sociální služby *tísňová péče* je stanovena k datu podpisu Smlouvy v aktuálním *Úhradovníku za úkony a služby tísňové péče* (dále jen „Úhradovník“), který je přílohou této Smlouvy, je v souladu se zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění, a klient je s ním před podpisem Smlouvy obeznámen.
2. Poskytovatel je oprávněn Úhradovník jednostranně měnit, vždy však s ohledem na ustanovení platných právních předpisů.
3. Využité služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 2. pracovního dne následujícího měsíce je klientovi předloženo vyúčtování k úhradě, ke kterému se má možnost ještě vyjádřit.
4. Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitě služby do 7. pracovního dne od skončení kalendářního měsíce, ve kterém odebíral služby, a to buď hotově proti příjmovému dokladu pověřenému pracovníkovi poskytovatele nebo převodem na bankovní účet poskytovatele vedeného u Komerční banky: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře.
5. Poskytovatel je oprávněn, po předchozím ohlášení klientovi (min. 30 dní předem), aktualizovat Úhradovník v souladu s růstem cen (např. růst cen energií a pohonných hmot), nejvýše však do maximální částky stanovené zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

## **IV. Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Klient má právo na důstojné, rovné a bezpečné poskytování sociální služby ke své spokojenosti.
2. Klient je oprávněn podat proti kvalitě a způsobu poskytování služby podnět, přání, připomínku nebo stížnost a zvolit si zástupce pro podání a vyřízení své nespokojenosti – viz *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby tísňová péče ve Vnitřních pravidlech Tísňové péče*.
3. Klient se touto Smlouvou zavazuje spolupracovat na průběhu poskytování sociální služby a jeho hodnocení.

4. Pokud klientovi nevyhovuje klíčový pracovník, může si zvolit jiného.
5. V případě planého poplachu, kdy pracovník tísňové péče přijede ke klientovi zbytečně, pak klient hradí čas za ušlou pracovní dobu pracovníka, cenu za pohonné hmoty.
6. **Klient se podpisem této Smlouvy zavazuje, že:**
  - zabrání poškození jednotlivých prvků tísňového volání, které se poskytovatel zavazuje na základě této dohody instalovat v bytě klienta
  - zabrání zneužití instalovaných prvků a jejich poškození jinou fyzickou osobou
  - neprodleně ohlásí každou poruchu, která se na instalovaných prvcích objeví a umožní bezproblémový přístup k nim v případě opravy nebo výměny
  - neprodleně oznámí v kanceláři tísňové péče každou dlouhodobou změnu znemožňující poskytování tísňové péče (např. hospitalizace, pobyt u příbuzných, rekreace aj.)
  - v případě zániku Smlouvy umožní klient nebo jeho zástupce do 14 dnů poskytovateli demontáž všech prvků tísňového volání instalovaných v bytě klienta
  - bude efektivně využívat instalované zařízení a nosit při sobě tlačítko tísňového volání
  - klient předá pracovníkovi tísňové péče klíče od bytu dle předávacího protokolu
7. V případě, že poskytovatel nebude schopen z kapacitních důvodů zajistit službu tísňové péče, pak o tom informuje klienta, příp. zákonného zástupce/opatrovníka (popř. s klientovým souhlasem i rodinu) a domluví se na řešení této situace.
8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi sociální službu v souladu s příslušnými právními předpisy, podle sjednané Smlouvy a *Individuálního plánu* (průběhu poskytování sociální služby). Více o právech a povinnostech smluvních stran ve Vnitřních pravidlech.
9. Poskytovatel se zavazuje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, že všechny klientovi osobní a citlivé údaje (tj. zvláštní kategorie osobních údajů) budou shromažďovány a zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu pro řádné poskytování sociální služby, po nezbytnou dobu. V případě pořizování fotografie osobního charakteru pro účely prezentování služby na veřejnosti nebo dokumentování činnosti Tísňové péče Vás požádáme o souhlas a následně dbáme o důstojné zachycení podoby klienta. Poskytovatel dbá o to, aby takovéto údaje byly aktuální a náležitě technicky a organizačně zabezpečeny proti zneužití. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány bez předchozího výslovného písemného souhlasu klienta třetím osobám a nebudou použity k jinému než výše uvedenému účelu. Klienti mají právo na ochranu svých osobních údajů, právo nahlížet do své osobní sociální dokumentace, kterou o něm vede poskytovatel. Klienti mají povinnost informovat poskytovatele o změnách ve svých osobních údajích vedených u poskytovatele (např. změna příjmení, bydliště, telefonu apod.). Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat profesní mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.
10. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat a sdělovat nezbytné údaje za účelem poskytnutí/zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci, těmto subjektům:
  - kontakty uvedené klientem ve Smlouvě/Individuálním plánu, jak na fyzické osoby nebo služby,
  - dopravní zdravotní služba, a to v případě, jestliže jsou klientem předány poskytovateli klíče na základě *Protokolu o klíčích* o uložení a užití klíčů
  - integrovaný záchranný systém (policie ČR, hasiči, záchranná služba)
  - příslušná městská policie

Za nezbytné údaje jsou považovány především: jméno a příjmení klienta, adresa bydliště klienta (včetně konkretizace patra domu) a ročník narození.

11. Poskytovatel se zavazuje, v případě zájmu klienta, převzít jeho klíče od bytu/domu do bezpečné úschovy, které může použít v případě krizové situace klienta (pád, zhoršení stavu, ohrožení života). Pokud se klient tak rozhodne, bude o úschově a předání klíčů sepsán *Protokol o klíčích* (o uložení a užití klíčů).
12. Pokud klient klíče od bytu/domu neuloží na žádném, pro pomáhající subjekty dostupném místě, a nachází se v krizové situaci vyžadující zásah složek integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“), jsou pracovníci dispečinku tísňové péče oprávněni zprostředkovat či případně zajistit překonání překážek k zpřístupnění bytu/domu za účelem poskytnutí neodkladné pomoci. V případě vzniklé škody způsobené v souvislosti se zajištěním přístupu ke klientovi za účelem neodkladné pomoci, náklady na náhradu vzniklé škody hradí klient.

## V. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel a prohlášení klienta

1. **Klient podpisem této Smlouvy prohlašuje, že byl k datu podpisu Smlouvy srozumitelně seznámen s následujícími aktuálně platnými dokumenty:**
  - *Úhradovníkem za úkony a služby tísňové péče*
  - ke dni podpisu Smlouvy aktuální verzi *Individuálního plánu*
  - *Vnitřními pravidly tísňové péče* (včetně garantované nabídky služby, svými právy včetně možnosti vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby tísňová péče a postupem pro řešení nespokojenosti)
  - vzorem formuláře: *Smlouva o poskytování sociální služby tísňová péče*
  - *Kontakty na návazné služby*
  - *Informacemi o zpracování OÚ pro zájemce, žadatele a klienty tísňové péče*), v případě zastupující osoby pro právní jednání nebo kontaktní osoby i seznámení s dokumentem: *Informace o zpracování osobních údajů pro osoby zastupující žadatele a klienta, pro kontaktní osoby klientů tísňové péče*).
2. Klient podpisem této Smlouvy prohlašuje, že mu byly uvedené informace předány v písemné podobě, přečetl si je, maximálně jim porozuměl a zavazuje se je dodržovat. Každá změna ve Vnitřních pravidlech bude klientovi oznámena minimálně 14 dní předem. Pokud se změna Vnitřních pravidel bude týkat i ujednání v této Smlouvě, bude řešena Dodatkem k této Smlouvě.

## VI. Výpovědní podmínky a výpovědní lhůty

### Vypovědět Smlouvu lze za těchto podmínek:

1. **Klient** může vypovědět tuto Smlouvu kdykoliv i bez udání důvodů, postačí doručení písemné výpovědi Oblastní charitě Červený Kostelec. Poskytovatel pak k požadovanému dni Smlouvu ukončí a klienta o tom informuje dopisem. Pokud se klient rozhodne ukončit Smlouvu při osobním setkání s vedoucím Tísňové péče, pak vyplní a podepíše formulář *Záznam o ukončení služby*.
2. **Oblastní charita Červený Kostelec** může vypovědět tuto Smlouvu z níže uvedených důvodů:
  - a) přestal-li klient patřit do cílové skupiny (tzn., že např. došlo k vyřešení nepříznivé sociální situace, nebo klient má již zdroje k tomu, aby nepříznivou sociální situaci mohl řešit či vyřešit bez pomoci poskytovatele nebo došlo ke zhoršení zdravotního stavu klienta anebo pokud se klient přestěhuje mimo oblast poskytování sociální služby), v takovém případě se služba přestává poskytovat dnem doručení výpovědi klientovi

- b) jestliže klient bez závažného důvodu odmítá spolupracovat na sjednaném průběhu a hodnocení poskytované služby
  - c) neakceptuje-li navýšení ceny za poskytované služby nebo pokud nedojde k uhrazení poskytnutých služeb za předchozí kalendářní měsíc do 7. pracovních dní od převzetí vyúčtování za dané období
  - d) jestliže dojde ze strany klienta k fyzickému napadení, sexuálnímu obtěžování zaměstnanců anebo svým jednáním ohrožuje sám sebe a v takovém jednání pokračuje i po písemném upozornění, pak bude tato Smlouva ukončena ihned písemně a lhůta začíná běžet dnem doručení klientovi
  - e) jestliže dojde ze strany klienta vůči pracovníkům k vyhrožování nebo jinému nedůstojnému jednání, které narušuje náležité poskytování služby
  - f) pokud klient poškozujee dobré jméno poskytovatele
  - g) jestliže klient opakovaně i přes písemné upozornění nedodrží tuto Smlouvu nebo *Vnitřní pravidla Tísňové péče*
  - h) jestliže klient 2 x opakovaně zneužije prvků tísňového volání
3. Pokud klient nebude dodržovat některou z výše uvedených podmínek, bude vyzván k neprodlené nápravě. Pokud tak neučiní, bude vyzván písemně vedoucím Tísňové péče, a pokud ani po této výzvě nedojde k nápravě, je Oblastní charita Červený Kostelec oprávněna tuto Smlouvu vypovědět.
4. Výpovědní lhůta činí (pokud nebylo uvedeno jinak) 5 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď klientovi doručena. Služba se přestává poskytovat dnem následujícím po dni doručení výpovědi.
5. Klient i Poskytovatel se zavazují, že v případě ukončení poskytované služby vzájemně vyrovnají své pohledávky, a to do 30 dní ode dne ukončení platnosti této Smlouvy.
6. V neupravených záležitostech se tato Smlouva řídí obecnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění.

### **VII. Doba platnosti Smlouvy**

1. Poskytovatel zajistí klientovi sjednané služby na dobu  neurčitou od .....  
na dobu  určitou od ..... do .....
2. V případě úmrtí klienta Smlouva zaniká automaticky ke dni jeho úmrtí.

### **VIII. Závěrečná ustanovení**

Zúčastněné strany prohlašují, že se seznámily se zněním Smlouvy, rozumí jejímu obsahu, Smlouva je v souladu s jejich pravou a svobodnou vůlí, nebyla uzavřena v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek a s obsahem Smlouvy bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými podpisy. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá strana obdrží jedno vyhotovení s podpisy. Pokud dojde k zastoupení klienta zákonným zástupcem/opatrovníkem, pak je mu vyhotoven třetí exemplář Smlouvy nebo Dodatku ke Smlouvě. Ujednání této Smlouvy lze měnit nebo doplnit pouze na základě písemného a vzájemně odsouhlaseného Dodatku ke Smlouvě.

.....  
**za Tísňovou péči**

.....  
**podpis klienta (příp. zákonného zástupce/opatrovníka)**

u zastupující osoby podpis dle zákona o soc. službách č. 108/2006 Sb. § 91  
písm. 6, případně dle ustanovení Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.:  
§ 38-43, § 49-53, § 563

Datum a místo: .....

Přílohou této Smlouvy: Úhradovník za úkony a služby tísňové péče