

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY TÍSŇOVÉ PÉČE Sestřička SOS

číslo Smlouvy (variabilní symbol):

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

Pan(i):	
Narozen(a):	
Trvalé bydliště	
Adresa pro doručování:	
Telefonický kontakt:	
Zastoupený:	

v textu této Smlouvy dále jen „klient /uživatel“

**a**

**Sestřička SOS, z.ú.**

Budějovická 778/3

140 00 Praha 4 -Michle

IČ: 11836270

Česká spořitelna a.s., č.ú. 9206312/0800

Zastoupená Milenou Mocovou, DiS. na základě plné moci  
v textu této Smlouvy dále jen „poskytovatel“

podle ust. § 41 a § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) a podle § 1746 odst. (2) zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku tuto

### **Smlouvu o poskytování sociální služby tísňové péče Sestřička SOS (dále jen „Smlouva“)**

Poskytovatel je na základě rozhodnutí Magistrátu hl. Města Prahy registrován jako poskytovatel sociálních služeb tísňové péče terénní formou, v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Služba je poskytována pod obchodním názvem Sestřička SOS.

## I.

### Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli sociální službu **Tísňovou péči** v rozsahu daném v § 41 Zákona o sociálních službách a § 7 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení tohoto zákona, 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 dle této Smlouvy se zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:
  - 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 bodě 2), je individuálně přizpůsoben klientovi na základě jeho možností, schopností a osobních cílů, dohodnutých před začátkem poskytování služby a je definován v klientově **Individuálním plánu péče** (dále jen „IPP“). IPP je pravidelně hodnocen a aktualizován, je součástí dokumentace klienta uloženého u poskytovatele. Změny IPP mohou být dohodnuty i telefonicky a jsou zaznamenávány v dokumentaci klienta. U závažných změn IPP může poskytovatel vyžadovat podpis klienta.

## II.

### Obecné podmínky poskytování služby Tísňové péče

1. Služba umožňuje klientovi stisknutím nouzového tlačítka koncového monitorovacího zařízení přivolat si v případě nouzové situace okamžitou pomoc prostřednictvím dispečinku Tísňové péče. To za podmínky dostupnosti veřejné telekomunikační služby a správného použití monitorovacího zařízení, popř. dalších podmínek stanovených v této Smlouvě. Základní popis monitorovacího zařízení a jeho další funkce jsou uvedeny v příloze č. 3 této Smlouvy.
2. Podmínkou řádného poskytování služby je schopnost klienta užívat a řádně ovládat monitorovací zařízení v souladu s pokyny výrobce, nebo dodavatele monitorovacích zařízení. Monitorovací zařízení funguje pouze na území ČR, v oblasti s dostupnou veřejnou telekomunikační službou zajišťující připojení dispečinku Tísňové péče. Monitorovací zařízení je vybaveno tísňovým tlačítkem, správná funkčnost tlačítka je zajištěna pouze v případě, že je použito v souladu s pokyny poskytovatele. Uživatel je zodpovědný za udržování koncového monitorovacího zařízení v nabitěm stavu, nebo za jeho připojení k trvalému elektrickému napájení dle typu monitorovacího zařízení.

### 3. Klient prohlašuje, že si je vědom a souhlasí s tím, že:

- a) údaje, které uvedl v rámci sociálního šetření zpracovaném před podpisem této Smlouvy, odpovídají skutečnosti a vyjadřují jeho vůli využívat za stanovených podmínek službu Tísňové péče;
- b) ve spolupráci s poskytovatelem bude vypracován IPP sociální služby, který popisuje specifika důležitá pro poskytování služby, ve vztahu ke klientovi a jeho preference nastavení spolupráce při řešení krizových situací;
- c) veškeré jím poskytnuté informace při poskytování služby, budou poskytovatelem v rozsahu nutném pro poskytování služby zpracovávány a uchovávány, popř. rovněž sděleny třetím subjektům, které se podílejí na poskytování služby;
- d) bude spolupracovat s pracovníky služby Tísňové péče tak, aby mu služba mohla být poskytována. Bude zařízení efektivně využívat, tj. nosit při sobě tísňové tlačítko;
- e) tísňové tlačítko může být použito za účelem spuštění alarmu v krizové situaci, ohlášení přerušování užívání služby (hospitalizace klienta) a k ověření funkčnosti zařízení;
- f) bude vedena elektronická karta v systému Tísňové péče poskytovatele s potřebnými informacemi, předně sociálními záznamy uživatele;
- g) bude pořízena zvuková nahrávka komunikace s uživatelem při krizové situaci, kde dochází k hlasové komunikaci s uživatelem prostřednictvím telekomunikační sítě;
- h) informace o jeho krizové události budou sděleny subjektům součinnosti dle specifik uvedených v IPP;
- i) poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za chování a jednání třetích osob, určených uživatelem v IPP, ani za činnosti jiných poskytovatelů pomoci, se kterými poskytovatel nemá nastavenou smluvní spolupráci;
- j) poskytovatel nenese odpovědnost za škody, které vznikly nebo mohly vzniknout v důsledku nedostupnosti veřejné mobilní telefonní sítě;
- k) pokud bude nasmlouvána v IPP služba klíčů: poskytovatel použije klíče od domácnosti uživatele ve spolupráci se subjekty součinnosti v případě nastalé krizové situace nebo podezření na krizovou situaci u uživatele a souhlasí, že v takových případech mohou vstoupit následující subjekty součinnosti:
  - kontaktní osoby a využívané návazné služby (především sociální a zdravotní služby) uvedené uživatelem v IPP;
  - městské a obecní policie;
  - složky integrovaného záchranného systému (především Hasičský záchranný sbor České republiky, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky);
  - praktický nebo ošetřující lékař;
  - pověřený pracovník Tísňové péče;
- l) nebude zneužívat bezúčelně prvky technického zařízení a jeho funkce;
- m) úmyslně nepoškodí zařízení Tísňové péče a bude hradit případné jím zaviněné poruchy, nebo poškození jednotlivých komponentů a zajistí zařízení proti zneužití či poškození třetími osobami;

### III.

#### Místo a čas poskytování sociální služby

1. Služba Tísňové péče se poskytuje na celém území České republiky, podmínkou je dostupnost veřejné mobilní telefonní sítě.
2. Služba Tísňové péče se poskytuje v rozsahu čl. I. odst. 2. bodu a) nepřetržitě 24 hodin / 7 dní v týdnu po celý kalendářní rok, a to po dobu trvání platnosti této Smlouvy. Další základní činnosti vymezené v čl. I., odst. 2. se poskytují v čas, který je dohodnut s uživatelem služby; tento čas může být dále upřesněn v IPP.

3. Služba je poskytována od okamžiku, kdy bylo klientovi předáno, odzkoušeno a zprovozněno funkční monitorovací zařízení Tísňové péče a klient byl seznámen s návodem k jeho užívání.

## IV.

### Výše úhrady a způsob jejího placení

1. Tísňová péče je službou poskytovanou za úhradu. Klient se zavazuje zaplatit pravidelnou **měsíční úhradu nákladů** za provoz technických komunikačních prostředků **ve výši 395 Kč. Prvních 30 dní** od podpisu Smlouvy je klientovi **Služba poskytována zdarma** v rámci tzv. adaptačního období. Po bezplatných 30-ti dnech je úhrada za poskytnuté služby do posledního dne tohoto měsíce účtována pouze za počet dní, které do konce daného měsíce zbývají. Denní průměrná částka za poskytované služby činí 13,- Kč a klient ji uhradí na základě vystavené faktury poskytovatelem.
2. Následující měsíční úhrady po zaslaném prvním vyúčtování - faktuře, je klient povinen hradit pravidelně na základě této Smlouvy a po dobu trvání této Smlouvy. **Další faktura se již nevystavuje.**
3. Splatnost měsíčních úhrad je vždy do **20. dne daného měsíce, kdy je služba poskytována.**
4. Pokud poskytování sociální služby netrvá celý měsíc, výše úhrady se poměrně krátí.
5. Možné způsoby úhrady za službu Tísňové péče:
  - a) platba převodem z nastaveného trvalého příkazu;
  - b) jiné způsoby úhrady je možné konzultovat v rámci jednání se zájemcem o sociální službu.

#### Údaje pro bezhotovostní převod

Číslo účtu: 9206312/0800 Česká spořitelna, a.s.

Variabilní symbol – šestimístné číslo Smlouvy uvedené v záhlaví Smlouvy (bez lomítek)

6. Přeplatky na úhradách za službu je poskytovatel povinen vyúčtovat a vrátit uživateli do 30 dnů po ukončení služby Tísňové péče na účet, ze kterého byly hrazeny poplatky za poskytovanou službu; v případě jiné formy úhrad bude přeplatek vrácen na žádost uživatele, případně na žádost zákonného zástupce, opatrovníka, nebo dědice, lze dohodnout zaslání i na jiný účet.
7. V případě dlouhodobé hospitalizace nebo ohlášené dlouhodobé nemonitorace klienta přesahující 30 kalendářních dní, se klient zavazuje hradit poskytovateli měsíční paušální částku za udržování aktivní SIM karty a nastavených služeb ve výši 250,- Kč, pokud nebude dohodnuto s klientem jinak.
8. Přeplatky na úhradách vzniklé nemonitorací klienta či z jiných důvodů budou vyúčtovány vždy nejpozději k 30.6. a 31.12. daného roku. Postup při vracení přeplatku je popsán v bodě 6. tohoto článku IV.
9. Na zjištěné nedoplatky za poskytnutí služby je klient upozorněn nejprve telefonicky. Klient je povinen zaplatit zjištěné nedoplatky za poskytnutí služby neprodleně, nejpozději do konce kalendářního měsíce ve kterém mu bylo zasláno písemné upozornění o dlužné částce. Pokud klient, ani po písemném upozornění, nezaplatí nedoplatek za poskytnutí služby, bude její poskytování ukončeno po 14 dnech od data doručení upozornění klientovi.

10. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může jednostranně zvýšit úhradu za poskytování sociální služby uvedené v čl. IV. této Smlouvy, pokud dojde prokazatelně ke zvýšení odůvodněných nákladů na provoz sociální služby při dodržení následujícího postupu:
- ke zvýšení úhrad může dojít maximálně jednou ročně;
  - uživateli bude doručena písemná informace s odůvodněním, že dojde ke zvýšení úhrady, nejméně 2 kalendářní měsíce před tímto zvýšením.

## V.

### Práva a povinnosti poskytovatele

#### 1. Práva poskytovatele:

- a) zprostředkovat, případně zajistit překonání překážek ke zpřístupnění domácnosti za účelem neodkladné pomoci, nebo za účelem posouzení, či ověření krizové situace, nebo při podezření na krizovou situaci. Dané neplatí, pokud má klient uloženy funkční klíče od své domácnosti pro subjekty součinnosti na dostupném místě. V případě vzniklé škody způsobené v souvislosti se zajištěním přístupu k uživateli za účelem neodkladné pomoci, hradí náklady na náhradu vzniklé škody klient.
- b) vstoupit do domácnosti klienta či obvyklého místa pobytu klienta za účelem výkonu činností nutných pro zajištění služby tísňové péče.
- c) při poruše nebo nedostatečném signálu provozovatele veřejné mobilní telefonní sítě, poskytovatel neodpovídá za nedostupnost či nefunkčnost poskytované služby

#### 2. Povinnosti poskytovatele:

- a) předat klientovi monitorovací zařízení pro zajištění tísňové péče;
- b) zaškolit klienta k užívání monitorovacího zařízení ihned po jeho předání;
- c) spolupracovat a sdělovat nezbytné údaje za účelem poskytnutí a zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci, těmto subjektům:
  - kontaktním osobám a návazným službám (především sociální a zdravotní služby) uvedené uživatelem v IPP;
  - městské a obecní policii;
  - složkám integrovaného záchranného systému (především Hasičský záchranný sbor České republiky, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky);
  - praktickému nebo ošetřujícímu lékaři;
  - pověřeným pracovníkům tísňové péče;
- d) v co nejrychlejší možné době předat ohlášení krizové situace klienta nejméně jedné zadané kontaktní osobě, popřípadě se řídit pokyny stanovenými uživatelem v IPP. V případě, že ani jedna z kontaktních osob není dostupná nebo si to ohlášená krizová situace vyžaduje, je poskytovatel oprávněn jednat dle vlastního uvážení a dle svých vnitřních pravidel s cílem zajistit pomoc v krizové situaci;
- e) sledovat ohlášenou krizovou situaci klienta do okamžiku potvrzení o poskytnutí pomoci uživateli;
- f) vést o všech hlášeních klienta i jejich vyřizování záznamy pro případnou zpětnou kontrolu poskytování služby;
- g) zajistit o každé krizové situaci klienta a podezření na ní písemný záznam, v případě, že dochází k hlasové komunikaci s klientem prostřednictvím koncového zařízení, poskytovatel zajistí zvukovou nahrávku;

- h) neprodleně informovat uživatele o technických poruchách monitorovacího zařízení, která budou zjištěna automatickou kontrolou;
- i) hradit náklady na opravu a odstranění vad, výměnu nefunkčního koncového monitorovacího zařízení za předpokladu, že nefunkčnost zařízení nebyla prokazatelně způsobena úmyslným poškozením zařízení ze strany klienta a potřebnou výměnu monitorovacího zařízení zajistit co nejdříve, dle technických možností poskytovatele.

## VI.

### Práva a povinnosti klienta

#### 1. Práva klienta

- a) využívat poskytování služby tísňové péče dle nastaveného a IPP
- b) podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, s pravidly podávání, evidence a vyřizování stížností byl klient seznámen při podpisu této smlouvy; informace, jak a kam podat stížnost jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele [www.sestrickasos.cz](http://www.sestrickasos.cz) a dále v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- c) nahlížet do své osobní dokumentace s osobními údaji, kterou poskytovatel o klientovi vede;
- d) požadovat výměnu nefunkčního monitorovacího zařízení

#### 2. Povinnosti klienta

- a) v průběhu trvání smlouvy klient neprodleně informuje o všech změnách poskytnutých údajů souvisejících s poskytováním služby a dále o skutečnostech, které by mohly ohrozit rychlý a kvalitní zásah při krizové situaci, která by mohla u něho nastat;
- b) spolupracovat s pracovníky služby tísňové péče tak, aby služba mohla být poskytována;
- c) umožnit na požádání pracovníků tísňové péče jejich osobní návštěvu ve své domácnosti za účelem aktualizace údajů ze sociálního šetření, aktualizace IPP a jeho hodnocení a ověření funkce a vhodnosti užívaného monitorovacího zařízení;
- d) nosit monitorovací zařízení na svém těle (na ruce, na krku) dle užívaného typu;
- e) řídit se manuálem k obsluze k danému typu monitorovacího zařízení, který mu byl předán při podpisu této smlouvy;
- f) na upozornění pracovníků tísňové péče zajistit neprodleně dobíjení vybitého zařízení, jinak nemůže být služba řádně poskytována
- g) ohlásit včas každou zjištěnou poruchu monitorovacího zařízení a umožnit vstup pracovníkům poskytovatele za účelem kontroly, prověření a odstranění problémů s funkcí monitorovacího zařízení, pracovníci poskytovatele jsou povinni vždy předem domluvit termín návštěvy a klientovi následně prokázat svou totožnost;
- h) předávání monitorovacího zařízení další osobě, za účelem poskytování služby, je zakázáno;
- i) vrátit monitorovací zařízení poskytovateli při ukončení služby nejpozději do 15 dnů, termín a způsob vrácení bude dohodnut s pracovníky poskytovatele;



- j) uhradit ztracené monitorovací zařízení;
- k) uhradit náklady na opravu, klientem poškozeného monitorovacího zařízení;

## VII.

### Ochrana osobních údajů

***Ochrana osobních údajů Poskytovatele se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a dále pak zejména nařízením EU č. 2016/679, o ochraně osobních údajů.***

1. Klient byl informován o shromažďování a zpracovávání jeho osobních a citlivých údajů poskytovatelem - v jakém rozsahu, po jakou dobu a pro jaký účel budou jeho osobní a citlivé údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní či citlivé údaje zpřístupněny, jakožto i o dalších právech – viz. Příloha 1
2. Klient podepsáním této smlouvy uděluje souhlas se zpracováním osobních údajů dle Přílohy 1 této smlouvy
3. Poskytovatel se zavazuje postupovat při nakládání s osobními údaji klienta výhradně dle platných právních předpisů.

## VIII.

### Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena:
  - a) Dohodou klienta a poskytovatele služby – písemnou formou
  - b) Výpovědí – písemnou formou
  - ✓ ze strany klienta:
    - klient může smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu
    - úmrtím klienta
  - ✓ ze strany poskytovatele:
    - klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy
    - klient má nepřátelské, agresivní chování k pracovníkům poskytujícím službu a snižuje jejich důstojnost
    - zhoršení zdravotního stavu uživatele, jehož řešení přesahuje možnosti poskytování služby TP,
    - nespolupráce uživatele potřebná pro poskytování služby
    - klient opakovaně, a i přes upozornění pracovníků poskytovatele zneužívá prvků technického zařízení
    - klient opakovaně nehradí úhrady za poskytovanou službu a nereaguje na výzvy poskytovatele a na výzvy finančního oddělení poskytovatele
- 2) Písemnou výpověď s podpisem lze doručit na poštovní adresu poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy, osobně na adresu poskytovatele nebo na e-mailovou adresu: [sos@sestricka.cz](mailto:sos@sestricka.cz) (sken podepsané výpovědi).
- 3) Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany klienta i poskytovatele činí 30 kalendářních dnů a počíná plynout ode dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi jedné ze smluvních stran.
- 4) V případě, že dojde k zhoršení zdravotního stavu klienta a klient bude trvale v péči zdravotnického zařízení, může klient, rodinný příslušník nebo klientem určená kontaktní osoba požádat o ukončení služby. K ukončení služby dojde od prvního dne následujícího

měsíce po obdržení žádosti od klienta, případně rodinného příslušníka či jiné pověřené osoby.

## IX.

### Trvání Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu **NEURČITOU** a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
2. Klient nemůže práva z této smlouvy postoupit na jiného.

## X.

### Další ustanovení

1. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smlouva může být doplňována, zrušena nebo měněna vzestupně číslovanými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.
3. Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a shodně prohlašují, že s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, a že Smlouva nebyla sepsána pod nátlakem ani za nápadně nevýhodných podmínek a vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, což stvrzují svými podpisy.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
5. Součástí této smlouvy jsou následující přílohy, s nimiž byl uživatel seznámen na sociálním šetření a jejich obsahu rozumí a zavazuje se je dodržovat:

*Přílohy:*

1. *Informace o zpracování osobních údajů klienta*
2. *Platby a způsob úhrady za poskytované služby tísňové péče*
3. *Návod k obsluze monitorovacího zařízení*

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

**Sestřička SOS, z.ú.**

**Klient/ uživatel**

Podpis .....

Podpis .....