

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY TÍSŇOVÉ PÉČE ŽIVOTA 90, z.ú.

číslo smlouvy (*variabilní symbol*):

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

1.) **Paní/ pan:**

Narozen/a:

Trvalé bydliště:

v textu této smlouvy dále jen „uživatel“

a

2.) **ŽIVOT 90, z. ú.**

Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1

IČ: 00571709

zastoupen Mgr. Janem Lormanem, ředitelem

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“) tuto

Smlouvu o poskytování služby sociální péče - Tísňová péče

(dále jen „smlouva“)

I.

Rozsah poskytování služby sociální péče

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli sociální službu druhu **tísňová péče** v rozsahu daném § 41 ZSS 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 uživateli na základě jeho schopností, možností a osobního cíle, v rámci **Individuálního plánu péče uživatele**. Individuální plán péče uživatele (IPP) je samostatný dokument, který je sestaven spolu s uživatelem. Tento plán je pravidelně hodnocen a revidován a je součástí dokumentace uživatele. Smluvní strany se dohodly, že IPP je uložen u poskytovatele a uživatel může kdykoliv požádat o vydání kopie nebo zaslání jeho kopie (případně jeho změn). Změny IPP mohou být dohodnuty telefonicky a jsou zaznamenávány v dokumentaci uživatele (případně vytvářeny písemné aktualizace).

II.

Místo a čas poskytování sociální služby

- (1) Služba Tísňové péče se poskytuje:

<input type="checkbox"/>	na adrese trvalého bydliště uživatele uvedené v záhlaví této smlouvy, v jeho bytě/domě; jestliže zde není uvedena jiná adresa: (platí u stacionárních zařízení)
--------------------------	--

- (2) Služba tísňové péče se poskytuje v rozsahu čl. I. odst. 2, bodu a) nepřetržitě 24 hodin denně po celý rok, a to po dobu 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. Výjimečně může být provoz, z důvodu mimořádných nouzových nebo havarijních situací, omezen.
- (3) Služba je poskytována od okamžiku, kdy bylo nainstalováno, odzkoušeno a zprovozněno funkční zařízení tísňové péče uživatele. Tento úkon je stvrzen protokolem o instalaci/předání zařízení. Jedno pare protokolu je uloženo u poskytovatele a druhé pare zůstává uživateli. Instalace zařízení proběhne nejpozději do 30 dnů od podpisu této smlouvy, pokud tomu nebrání důvody ze strany uživatele (např. hospitalizace, aj.).

III.

Výše úhrady a způsob jejího placení

- (1) U tohoto uživatele byla montáž a nákup nového nebo remontáž zařízení Tísňové péče ŽIVOTa 90, z.ú. **financována z prostředků**
- (2) Uživatel je povinen zaplatit za aktivaci služby tísňové péče jednorázový aktivační poplatek ve výši **1 500 Kč**. Tento poplatek je splatný do 30 dnů ode dne nainstalování zařízení tísňové péče.
- (3) Uživatel je povinen zaplatit **měsíční úhradu** za poskytovanou službu ve výši **400 Kč/550,-** od okamžiku instalace zařízení podle čl. II. odst. 3. této smlouvy. Úhradu je uživatel povinen hradit do data demontáže zařízení. V měsíci, kdy byla služba zavedena, nebo ukončena se účtuje pouze alikvotní částka odpovídající počtu dní, kdy bylo zařízení uživatele nainstalováno či demontováno.
- (4) Uživatel se zavazuje provést stanovenou měsíční úhradu nákladů poskytnuté služby, a to jednou za kalendářní měsíc, se splatností **do 15. dne v měsíci**, za nějž je úhrada prováděna. Platba je prováděna na základě údajů a pokynů uvedených v rozpisu úhrad za službu, který je předán uživateli poskytovatelem spolu s touto smlouvou.
- (5) Možné způsoby úhrady za službu tísňové péče:
- a) **bezhotovostním převodem** na bankovní účet poskytovatele na základě údajů a pokynů uvedených v rozpisu úhrady za službu, který je předán uživateli poskytovatelem spolu s touto smlouvou. **Č.ú.:** **1937604369/0800**, variabilní symbol je šestimístné číslo smlouvy, které přidělí pracovník tísňové péče při stanovení úhrady, konstantní symbol 0308, specifický symbol 511. Do zprávy pro příjemce prosíme uvést jméno a příjmení uživatele.

b) v hotovosti v pokladně poskytovatele.

- (6) Přeplatky na úhradách za službu je poskytovatel této služby povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování zaslat uživateli nejpozději do konce měsíce následujícího po měsíci, kdy byla smlouva ukončena. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit uživateli v hotovosti nebo převodem na jeho účet.
- (7) Zjištěné nedoplatky na úhradách za službu je uživatel povinen uhradit do doby splatnosti uvedené na zaslané upomínce za službu, kterou mu poskytovatel vystavil.
- (8) Smluvní strany se dohodly, že vyúčtování úhrady za poskytování sociální služby podle této smlouvy je prováděno v písemné formě a to pouze na základě vyžádání uživatele. Tímto nejsou dotčena ostatní ustanovení této smlouvy pro doručování písemností uživateli,
- (9) Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může jednostranně zvýšit úhradu za poskytování sociální služby uvedené v čl. III. této smlouvy, pokud dojde prokazatelně ke zvýšení odůvodněných nákladů na provoz sociální služby nebo poklesu finančních prostředků určených na poskytování sociální služby z veřejných zdrojů a to při dodržení následujícího postupu:
 - jednou ročně a to vždy k datu od 1. 1. daného roku,
 - uživateli bude doručena v souladu s touto smlouvou písemná informace s odůvodněním, že dojde ke zvýšení úhrady, nejméně 1 kalendářní měsíc před tímto zvýšením,
 - úhrada nepřekročí výši úhrad stanovenou zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a jeho prováděcího předpisu.

IV.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- v termínu dohodnutém s uživatelem nainstalovat a udržovat v jeho bytě/domě funkční zařízení tísňové péče nezbytné pro užívání služby tísňové péče. Jednotlivé komponenty, pořizovací hodnota zařízení a číslo zařízení jsou uvedeny v protokolu o instalaci zařízení. Uživatel protokol obdrží podle čl. II. této Smlouvy. Protokol o instalaci zařízení je zaktualizován při případné výměně zařízení,
- poskytovat službu tísňová péče v návaznosti na IPP,
- udržovat zařízení tísňové péče ve funkčním stavu a odstranit případné závady do 72 hodin od zjištění poruchy poskytovatelem,
- spolupracovat a sdělovat nezbytné údaje za účelem poskytnutí/zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci, těmto subjektům:
 - kontakty uvedené uživatelem v IPP, jak na fyzické osoby nebo služby,
 - dopravní zdravotní služba a to v případě, jestliže jsou uživatelem předány poskytovateli klíče na základě Dohody o uložení a užití klíčů
 - integrovaný záchranný systém (policie ČR, hasiči, záchranná služba)
 - příslušná městská policie

Za nezbytné údaje je považováno především: jméno a příjmení uživatele, adresa bydliště uživatele (včetně konkretizace patra domu) a ročník narození.

- převzít do úschovy klíče od bytu/domu uživatele, které může použít v případě krizové situace uživatele (pád, zhoršení stavu, ohrožení života). Pokud se uživatel tak rozhodne a pokud to umožňují podmínky poskytovatele (možno pouze v Praze, Příbrami a Českých Budějovicích), bude o úschově a předání klíčů sepsána Dohoda o uložení a užití klíčů,

- pokud uživatel 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 „IŽS“), 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 k uživateli za účelem neodkladné pomoci, náklady na náhradu vzniklé škody hradí uživatel,
- zajistit o každé krizové situaci uživatele a podezření na ní písemný záznam,
- zajistit, dle možností, při krizové situaci, kde dochází k hlasové komunikaci s uživatelem prostřednictvím telekomunikační sítě, zvukovou nahrávku.

V.

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel se zavazuje, že:

- bude spolupracovat s pracovníky služby tísňové péče tak, aby mu služba mohla být poskytována. Bude zařízení efektivně využívat, tj. nosit při sobě tísňové tlačítko,
- zajistí ohlášení svých pobytů mimo byt/dům a stejně tak i návraty po delší nepřítomnosti (*hospitalizace, lůžně, pobyt u rodiny apod.*),
- poskytne poskytovateli potřebné a pravdivé informace důležité pro poskytování tísňové péče a v průběhu trvání smlouvy bude informovat o všech jejich změnách, které by mohly ohrozit rychlý a kvalitní zásah při krizové situaci, která by mohla u něho nastat,
- nebude zneužívat bezúčelně prvky technického zařízení a jeho funkce,
- úmyslně nepoškodí prvky zařízení tísňové péče instalované poskytovatelem a bude hradit případné jím zaviněné poruchy/poničení prvků zařízení tísňové péče (*např. neoprávněné přepojování kabelů, poškození jednotlivých komponentů zařízení, tekutinami, pádem, apod.*) a zajistí zařízení tísňové péče proti zneužití či poškození třetími osobami,
- ohlásí včas každou zjištěnou poruchu zařízení tísňové péče, a po předchozí domluvě umožní servisní zásah,
- při změně poskytovatele telekomunikačních služeb je uživatel povinen tuto skutečnost projednat s poskytovatelem a uhradit výjezd technika, který provede nutnou úpravu (přeprogramování) zařízení tísňové péče u uživatele. Aktuální cenu za výjezd a práci technika je předem možno zjistit dotazem u poskytovatele,
- v případě zániku tohoto smluvního vztahu bude zpřístupněn byt poskytovateli pro demontáž zařízení tísňové péče; tímto nejsou dotčena další ustanovení této smlouvy,
- umožní na požádání pracovníků tísňové péče jejich osobní návštěvu za účelem aktualizace údajů důležitých pro poskytování sociální služby a individuální plánování jejího průběhu (hodnocení).

Uživatel má právo:

- vyžadovat poskytování sociální služby v souladu s touto smlouvou a IPP,
- podávat stížnosti a podněty na poskytování sociální služby a její kvalitu – postup pro podávání a vyřizování stížností je nedílnou součástí této smlouvy,
- dohodnout se se zaměstnancem poskytovatele na nastavení či přenastavení poskytování sociální služby – například po jak dlouhé době zařízení v domácnosti upozorní na to, že uživatel není v pohybu,

který den bude nastaven, jako den obvolávání, zvolit si jak bude služba postupovat při výjezdu (např. když uživatel upadne, komu se bude prvnímu volat),

- zvolit si, zda svěří službě klíče či ne (pokud to umožňují podmínky poskytovatele),
- poskytnuti bezplatného základního sociálního poradenství,
- požádat o změnu klíčového pracovníka.

Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím:

- že zařízení může pracovat pouze s funkčním spojením – tj. s funkční sítí jím zvoleného operátora. Za funkčnost telekomunikační sítě poskytovatel služby tísňové péče neodpovídá,
- aby poskytovatel požádal subjekty součinnosti, především osoby blízké, o zpřístupnění bytu/domu uživatele v případě nastalé krizové situace, nebo podezření na krizovou situaci u uživatele – dle čl. IV. této smlouvy,
- aby poskytovatel použil klíče od bytu/domu uživatele ve spolupráci se subjekty součinnosti v případě nastalé krizové situace nebo podezření na krizovou situaci u uživatele, pokud byla uzavřena Dohoda o uložení a užití klíčů,
- že v případě krizové situace do jeho bytu/domu mohou vstoupit subjekty součinnosti uvedené v čl. IV. této smlouvy,
- že o každé krizové situaci a podezření na ní, bude u uživatele pořízen písemný a současně digitální záznam,
- s pořízením zvukové nahrávky komunikace s uživatelem, při krizové situaci, kde dochází k hlasové komunikaci s uživatelem prostřednictvím telekomunikační sítě a je-li dle možností tato nahrávka pořizována. Podpisem této smlouvy uživatel dává poskytovateli souhlas s pořízením tohoto zvukového záznamu,
- že byl informován o shromažďování a zpracovávání jeho osobních údajů poskytovatelem v souladu s § 5 odst. 2 písm. a), b) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, na základě zvláštních zákonů (především zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), tedy bez potřeby jeho souhlasu. Uživatel dále prohlašuje, že byl seznámen s tím, 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.

VI.

Ukončení smlouvy - výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- (1) Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran. Pokud nebude dohoda vytvořena v písemné formě, bude považována za neplatnou.
- (2) Uživatel může smlouvu vypovědět písemně bez udání důvodu. Písemnou výpověď s podpisem lze doručit na poštovní adresu poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy, osobně zástupci poskytovatele nebo na e-mailovou adresu: areion@zivot90.cz (sken podepsané výpovědi). Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany uživatele činí 30 kalendářních dnů a začíná plynout ode dne následujícího po dni doručení písemné výpovědi poskytovateli. Pokud je však demontáž koncového zařízení nainstalovaného v bytě/domě uživatele provedena dříve, uplynutí výpovědní lhůty (včetně data ukončení této smlouvy) se k tomuto datu poměrně krátí.
- (3) Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět z těchto důvodů:

- a) uživatel hrubě poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména: nezaplacení úhrady a to nejméně dvakrát za dobu plynutí této smlouvy,
 - b) uživatel opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy (je písemně upozorněn nejméně dvakrát),
 - c) uživatel se chová k pracovníkům poskytujícím službu způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pracovníků nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí či diskriminujícího prostředí,
 - d) změna schopností a stavu uživatele vedoucí k neschopnosti odpovídajícím způsobem ovládat koncové zařízení,
 - e) poskytovatel není schopen objektivně dále zabezpečit plnění předmětu smlouvy z důvodů provozně - finančních (např. nezískání dostatečných finančních prostředků na činnost).
- (4) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem podle předešlého odstavce činí 30 dní a začíná plynout ode dne následujícího od doručení písemné výpovědi uživateli.
- (5) Tato smlouva pozbývá automaticky platnosti ke dni, kdy:
- a. uživatel telefonicky či písemně odmítne instalaci zařízení dle čl. II. odst. 3. této smlouvy. Tato skutečnost je zapsána do dokumentace uživatele,
 - b. dojde k ukončení registrace poskytované sociální služby nebo místa poskytování/působnosti sociální služby. O této skutečnosti je uživatel bez odkladu vždy pracovníky poskytovatele informován.
- (6) Každému uživateli je i po ukončení poskytování sociální služby poskytnuto základní sociální poradenství, případně nabídnuta možnost zprostředkování návazné sociální služby.
- (7) Jestliže uživatel nemůže po ukončení služby zpřístupnit byt/dům pro demontáž zařízení, souhlasí tímto, že budou k tomuto úkonu, ze strany poskytovatele, požádány osoby uvedené v Individuálním plánu péče. O této skutečnosti budou vedeny poskytovatelem písemné záznamy.

VII.

Trvání smlouvy

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

VIII.

Další ustanovení

- (1) Práva a povinnosti vzniklé na základě uzavírání této smlouvy se řídí ustanovením zákona 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) Tato smlouva nahrazuje veškerá předchozí smluvní ujednání.
- (4) 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.

(5) Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

(6) Součástí této smlouvy jsou následující přílohy, s nimiž byl uživatel seznámen na sociálním šetření a jejich obsahu rozumí a zavazuje se je dodržovat:

- Příloha č. 1 - **Jak si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby tísňové péče** (spolu s formulářem na stížnosti)
- Příloha č. 2 - **Pokyny pro uživatele**
- Příloha č. 3 - **Mimořádné situace, které by mohly nastat při poskytování služby tísňové péče**

V

dne

.....

(podpis uživatele)

.....

(podpis poskytovatele)