

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TÍSŇOVÉ PÉČE

Pan (paní): **X y**

Bydliště: **ul, me, psc**

Narozen/a: **narozendne**

(v textu této dohody dále jen „klient“ na straně jedné)

a

Agentura domácí péče LADARA o.p.s., IČ: 264 06 608,

Čankovská 1021/19, Karlovy Vary, PSČ 360 05

zastoupena: Ing. Pavlem Andrejkivem DiS., MBA

(dále jen "poskytovatel" na straně druhé)

uzavírají ve smyslu ust. **§41** zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen ZSS), tuto

smlouvu o poskytování tísňové péče
(v textu této smlouvy dále jen "smlouva")

Preambule

Poskytovatel je držitelem oprávnění k poskytování sociálních služeb a je zapsán v Registru poskytovatelů sociálních služeb vedeném Ministerstvem práce a sociálních věcí. Služba tísňové péče je poskytována v souladu s § 41 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Posláním tísňové péče je poskytovat nepřetržitou podporu osobám, které jsou vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo snížené soběstačnosti vystaveny vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich stavu.

Účelem této smlouvy je zajistit klientovi bezpečné a důstojné setrvání v jeho přirozeném domácím prostředí a oddálit tak nutnost jeho odchodu do pobytového zařízení sociálních služeb.

Pomoc je realizována prostřednictvím moderních technických prostředků zajišťujících nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci s dispečinkem tísňové péče a v případě potřeby i fyzický výjezd pracovníků poskytovatele.

Poskytovatel poskytuje službu v souladu s registrací na území Karlovarského kraje se zázemím v Karlových Varech a Nové Roli.

I. Druh, rozsah, místo a čas poskytování sociální služby

- 1) **Druh služby:** Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi sociální službu **Tísňová péče** dle § 41 zákona č. 108/2006 Sb..
- 2) **Místo poskytování:** Služba je poskytována v přirozeném domácím prostředí klienta na uvedené adrese pobytu na území Karlovarského kraje.
- 3) **Rozsah činností:** Služba zahrnuje tyto základní činnosti definované zákonem:
 - a) **Poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci:** Nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace (24 hodin denně) a zprostředkování zásahu IZS.
 - b) **Sociálně terapeutické činnosti:** Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Služba je realizována formou podpory a poradenství při řešení nepříznivých životních situacích a nácviku dovedností v zajištění bezpečí. Tato činnost je poskytována v pracovní dny v čase od 7:00 do 14:30 hodin, **přesný čas poskytnutí je vždy dohodnut s klientem a podřizuje se provozním možnostem služby.**
 - c) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. **Činnost je realizována formou předávání informací prostřednictvím telefonické nebo osobní komunikace s klientem.** Tato činnost je poskytována v pracovní dny v čase od 7:00 do 14:30 hodin; **přesný čas poskytnutí je vždy dohodnut s klientem a podřizuje se provozním možnostem služby.**
 - d) **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** Pomoc při komunikaci s institucemi a orientace v systému pomoci. **Služba spočívá v podpoře klienta při komunikaci s úřady a veřejnými institucemi za účelem uplatnění jeho práv.** Tato činnost je poskytována v pracovní dny v čase od 7:00 do 14:30 hodin; **přesný čas poskytnutí je vždy dohodnut s klientem a podřizuje se provozním možnostem služby.**
 - e) **Sociální poradenství:** Informace vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace v souladu s § 37 odst. 2 zákona o sociálních službách. **Činnost probíhá formou poskytování odborných informací o sociálních službách a možnostech podpory pečujících osob.** Tato činnost je poskytována v pracovní dny v čase od 7:00 do 14:30 hodin; **přesný čas poskytnutí je vždy dohodnut s klientem a podřizuje se provozním možnostem služby.**
- 4) **Fakultativní činnosti:** Nad rámec základních činností může poskytovatel na základě požadavku klienta zajistit fyzický **krizový výjezd** pracovníka. Tato činnost je poskytována **24 hodin denně** a je zpoplatněna dle aktuálního ceníku (viz Příloha č. 2 této Smlouvy).

Služba tísňové péče je klientovi poskytována od okamžiku, kdy bylo v jeho domácnosti **nainstalováno, odzkoušeno a zprovozněno funkční technické zařízení a předány klíče od domácnosti, kde je zařízení nainstalováno.**

Po podpisu této smlouvy je klientovi v jeho domácím prostředí nainstalováno tísňové zařízení, které je napojeno do systému tísňové péče. Součástí tohoto zařízení je hlavní jednotka (stacionární základna NOVO IP), nabíječka, tísňové tlačítko a SIM karta. **Při poskytování tísňové péče smí být použito pouze zařízení a SIM karta, které jsou majetkem poskytovatele; nelze použít vlastní zařízení klienta.**

Poskytovatel není poskytovatelem zdravotnické záchranné služby ani integrovaného záchranného systému (dále jen IZS). V případě aktivace tísňového volání poskytovatel vyhodnotí situaci a zajistí odpovídající reakci. **Poskytovatel nezaručuje konkrétní dobu příjezdu ke**

klientovi. Orientační maximální doba dojezdu činí zpravidla 60 minut.

II. Individuální plánování a cíle služby

Rozsah a průběh poskytování tísňové péče je sjednán individuálně podle potřeb, schopností a **osobních cílů klienta** v samostatném dokumentu „**Individuální plán**“ (dále jen „IP“). Naplňování těchto cílů smluvní strany pravidelně (nebo dle potřeby) společně hodnotí a IP aktualizují tak, aby služba vždy odpovídala aktuálnímu zdravotnímu a sociálnímu stavu klienta. IP je součástí dokumentace klienta a poskytovatel při jeho realizaci plně respektuje důstojnost a vlastní vůli klienta.

III. Úhrada za sociální službu, její vyúčtování a způsob placení

1) Poskytované úkony:

a) Úkony tísňové péče:

<i>úkon</i>	<i>cena</i>
Úkony_O	

b) Fakultativní úkony:

<i>úkon</i>	<i>cena</i>
Úkony_F	

2) Výše úhrady a způsob jejího placení a vyúčtování:

- Základní měsíční úhrada:** Klient se zavazuje hradit poskytovateli pravidelnou měsíční úhradu za poskytovanou službu. Tato částka představuje skutečné náklady na provoz technických komunikačních prostředků (napojení na dispečink, nájem zařízení, SIM karta).
- Instalace a aktivace:** Zavedení služby, instalace technického zařízení v domácnosti klienta a jeho aktivace v systému tísňové péče jsou poskytovány **zdarma**.
- Zahájení úhrady:** Povinnost hradit měsíční úhradu vzniká **od okamžiku instalace**, odzkoušení a zprovoznění funkčního zařízení a předání klíčů od domácnosti klienta.
- Poměrná část:** Pokud poskytování služby netrvá celý kalendářní měsíc (např. při zahájení nebo ukončení služby v průběhu měsíce), výše úhrady se **poměrně krátí** podle počtu dní, kdy byla služba aktivní. Za aktivní poskytování služby se považuje celá doba, po kterou je funkční technické zařízení nainstalováno v domácnosti klienta, a to i v případě jeho dočasné nepřítomnosti (např. z důvodu hospitalizace, lázeňské péče, či pobytu u příbuzných).
- Doručování vyúčtování:** Poskytovatel předloží klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Vyúčtování úhrady je zasláno elektronickou formou nebo doručeno pracovníkem v papírové podobě.
- Splatnost a omezení plateb:** Úhrada je splatná do **15 dnů po doručení vyúčtování úhrady za službu**. Vzhledem k tomu, že se celková měsíční částka může měnit v závislosti na čerpání fakultativních úkonů (zejména krizových výjezdů), **není pro úhradu služby možné nastavit trvalý platební příkaz**.
- Způsob platby:** Platbu lze provést:

- **bezhotovostním převodem** na účet poskytovatele č. **212065252/0300**, vedený u ČSOB Karlovy Vary s přiděleným variabilním symbolem uvedeným ve vyúčtování úhrady
 - **inkasem** – klient je povinen nastavit měsíční **limit minimálně 2.000 Kč**, aby bylo možné pokrýt **základní měsíční úhradu i případné krizové výjezdy**. **Pokud klient využívá od poskytovatele také pečovatelskou službu, je nutné stanovit limit inkasa v takové výši, aby pokryl úhradu obou služeb.**
 - **v hotovosti** v sídle poskytovatele nebo u pověřeného pracovníka.
- 3) **Fakultativní úkony:** Za úkony sjednané nad rámec základních činností hradí klient úhradu dle aktuálního ceníku (viz Příloha č. 2 této Smlouvy):
- Fakultativní činnosti:**
- **Krizový výjezd tísňové péče:** 24 hodin denně
 - **Zajištění kopie klíčů:** dle potřeby
 - **Pronájem kompenzačních pomůcek:** dle potřeby
- 4) **Náhrada škody a ostatní úhrady:** Klient se zavazuje uhradit poskytovateli finanční náhradu za ztrátu, nevrácení nebo poškození technického zařízení či jeho součástí (zařízení NOVO, tísňové tlačítko, adaptér), a to ve výši skutečných nákladů na opravu. V případě **nemožnosti opravy** klient uhradí poměrnou část pořizovací ceny komponentu či celého zařízení dle vnitřního předpisu organizace.

Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může jednostranně zvýšit úhradu za poskytování služby tísňové péče. Klient bude o této skutečnosti písemně informován minimálně 2 měsíce před navýšením ceny služby.

IV. Práva a povinnosti poskytovatele

1) Práva poskytovatele:

- a) **Vstup do domácnosti klienta:** Poskytovatel je oprávněn vstoupit do domácnosti klienta se souhlasem klienta (instalace, servis zařízení), případně v naléhavé krizové situaci za účelem ochrany života nebo zdraví klienta v souladu s podmínkami sjednanými v této smlouvě.
- b) **Výměna zařízení:** Poskytovatel má právo na dodání jiného typu koncového zařízení, pokud původní zařízení vykazuje závadu funkčnosti.
- c) **Kontrola funkčnosti:** Poskytovatel má právo provádět pravidelné testování, servis, výměnu nebo aktualizaci tísňového zařízení pro zajištění jeho spolehlivosti.
- d) **Odmítnutí neodůvodněných výjezdů:** Poskytovatel má právo odmítnout provedení krizového výjezdu, pokud klient opakovaně a bezdůvodně aktivuje tísňové zařízení nebo službu prokazatelně zneužívá k jiným než sjednaným účelům.
- e) **Vyžadovat bezpečné podmínky:** Poskytovatel má právo požadovat, aby při krizovém výjezdu či servisu nebyla ohrožena bezpečnost a zdraví jeho pracovníků (např. agresivní osoby v domácnosti, přítomnost zbraní, nebezpečná či nezajištěná zvířata apod.).

2) Povinnosti poskytovatele:

- a) **Soulad s předpisy:** Poskytovatel zajišťuje poskytování služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., platnými standardy kvality a individuálním plánem klienta.

- b) **Ochrana důstojnosti a soukromí:** Poskytovatel je povinen respektovat lidská práva klienta, chránit jeho soukromí, integritu a lidskou důstojnost a zachovávat přísnou mlčenlivost o všech skutečnostech, které se o klientovi dozví.
- c) **Nepřetržitá pohotovost:** Pracovník vykonávající pohotovost je povinen být neustále dostupný na služebním telefonu, reagovat na aktivaci SOS tlačítka bez zbytečného prodlení a okamžitě se pokusit o navázání hlasového spojení s klientem. Pokud hovor nepřijme první pracovník, systém automaticky vytáčí další čísla, dokud nedojde ke spojení.
- d) **Krizová intervence:** Pokud klient přes tísňové zařízení nereaguje a nepodaří se s ním spojit ani jiným způsobem např. kontaktováním soukromého tel. čísla klienta, je pracovník povinen okamžitě vyjet na kontrolní výjezd. **Orientační maximální doba dojezdu činí zpravidla 60 minut.**
- e) **Součinnost:** Poskytovatel spolupracuje a sděluje nezbytné údaje složkám IZS (Záchranná služba, Hasiči, Policie ČR) a kontaktním osobám, které klient uvedl v dokumentaci, za účelem záchrany života a zdraví. Poskytovatel je oprávněn zprostředkovat **násilné překonání překážek (vstup do bytu) ve spolupráci s IZS, pokud klient nechal klíče v zámku z druhé strany dveří nebo nepředal nové klíče od bytu v případě výměny zámku.**
- f) **Informování rodiny, kontaktní osoby:** O každém převozu klienta zdravotnickou záchrannou službou (RZS) je pracovník povinen neprodleně informovat rodinu nebo kontaktní osoby klienta.
- g) **Správa klíčů:** Po předání klíčů poskytovateli od domácnosti, je poskytovatel povinen je uložit do trezoru, sepsat o tom písemnou dohodu (Příloha č. 1 této Smlouvy) a použít je výhradně v krizových, havarijních situacích, případně na přání klienta. Lhůta **pro vyzvednutí klíčů po ukončení smlouvy je 30 dnů**, po jejím uplynutí dojde k jejich znehodnocení.
- h) **Technická údržba:** Poskytovatel je povinen udržovat zařízení v provozuschopném stavu, provádět pravidelné kontroly a odstranit nahlášené závady zpravidla **do 72 hodin** od jejich nahlášení. **Náklady na opravu běžných závad hradí poskytovatel**, pokud škodu nezpůsobil klient úmyslně.
- i) **Evidence:** Poskytovatel vede písemné záznamy o všech výjezdech a krizových voláních.
- j) **Pravidelná kontrola:** Poskytovatel provádí pravidelnou kontrolu funkčnosti zařízení a neprodleně informuje klienta o možných závadách.
- k) **Odpovědnost za škodu způsobenou poskytovatelem:** Náhrada škody na majetku klienta, která by prokazatelně vznikla činností poskytovatele při výkonu služby, bude neprodleně projednána mezi klientem (nebo jeho zástupcem) a ředitelem Agentury LADARA za účelem dohody o způsobu řešení a kompenzace. Náhrada škody se nevztahuje na článek V. bod 3 písm. a., této Smlouvy.

3) Vyloučení plnění povinností poskytovatele:

- a) **Omezení odpovědnosti:** Poskytovatel neodpovídá za chování třetích osob, které poskytnou klientovi pomoc, ani za nefunkčnost služby způsobenou výpadkem či nedostatečnou silou signálu veřejné mobilní sítě **nebo výpadkem elektrické energie nad rámec kapacity záložní baterie.**

V. Práva a povinnosti klienta

1) Práva klienta

- a) **Důstojnost a respekt:** Klient má právo na poskytování tísňové péče v náležité kvalitě a způsoby, které důsledně zajišťují dodržování jeho lidských práv, základních svobod a zachovávají jeho lidskou důstojnost.
- b) **Vlastní vůle:** Klient má právo uplatňovat svou vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Služba je poskytována tak, aby byla plně respektována osobnost a individuální potřeby klienta.
- c) **Ochrana soukromí:** Klient má právo na ochranu soukromí, integrity a na zachování mlčenlivosti ze strany všech pracovníků poskytovatele o všech skutečnostech, které se o něm dozví v souvislosti s poskytováním služby.
- d) **Podávání stížností:** Klient má právo podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to bez jakéhokoli znevýhodnění své osoby. Možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované služby jsou k dispozici v samostatné příloze smlouvy (Příloha č. 3).
- e) **Sociální poradenství:** Klient má právo na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení své nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
- f) **Osobní dokumentace:** Klient má právo nahlížet do své osobní dokumentace vedené poskytovatelem, která obsahuje údaje o průběhu poskytované služby a krizových událostech.
- g) **Pasivní alarm:** Klient má právo na základě písemné žádosti kdykoliv požádat o vypnutí funkce pasivního alarmu (automatická detekce pohybu). Bere však na vědomí, že tím může dojít ke snížení úrovně jeho bezpečnosti.
- h) **Ukončení služby:** Klient má právo vypovědět smlouvu o poskytování tísňové péče kdykoliv, a to i bez udání důvodu, s okamžitou účinností.

2) Povinnosti klienta:

- a) **Místo využívání a dosah služby:** Klient bere na vědomí, že tísňové zařízení je funkční **pouze v rámci domácnosti** na sjednané adrese poskytování služby v dosahu signálu hlavní jednotky.
- b) **Nepřetržitý provoz:** Zajistit, aby bylo zařízení neustále v provozu a trvale zapojeno do elektrické sítě.
- c) **Nošení tísňového tlačítka:** Klient je povinen mít u sebe tísňové tlačítko (náramek či přívěsek) **nepřetržitě 24 hodin denně**, včetně doby spánku a sprchování, neboť zařízení je voděodolné. Pouze neustálým nošením je zajištěna spolehlivá funkce služby.
- d) **Odhlášovací povinnost:** Ohlásit poskytovateli každý odchod z domova delší než 24 hodin a následný návrat (hospitalizace, lázně, pobyt u rodiny apod.). V případě, že klient nenahlásí návrat do domácího prostředí poskytovatel nenese odpovědnost za spolehlivé fungování služby. **Klient bere na vědomí, že v době jeho dočasné nepřítomnosti se měsíční úhrada za službu nekrátí**, neboť zařízení zůstává v pohotovostním režimu připravena k okamžitému použití.
- e) **Hlášení změn:** Informovat poskytovatele o všech změnách zdravotního stavu, telefonních čísel, kontaktních osob nebo o **výměně zámků u dveří** (pokud jsou klíče uloženy v trezoru poskytovatele).
- f) **Ochrana zařízení a zákaz zásahů:** Neprovádět na zařízení žádné technické zásahy (výměna SIM, baterie, přenastavení). Klient je povinen chránit zapůjčené zařízení před poškozením, ztrátou či zničením (náhrada viz článek III., bod 4. této Smlouvy).
- g) **Ohlášení poruchy zařízení, součinnost a údržba:** Ohlásit poskytovateli každou poruchu zařízení. Umožnit pracovníkům poskytovatele vstup do domácnosti za účelem kontroly a

údržby zařízení (zpravidla 1x za 6 měsíců formou hovoru či návštěvy). Pracovník je povinen termín předem domluvit a prokázat svou totožnost.

- h) **Bezpečnost pracovníků:** Zajistit bezpečné prostředí pro výkon služby, zejména **zajistit domácí zvířata (psy)** tak, aby neohrožovala pracovníka při výjezdu, **nekouřit v přítomnosti pracovníka** v domácnosti, pokud o to pracovník požádá.

3) Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- a) **Nouzový vstup:** Poskytovatel je oprávněn v případě krizové situace nebo důvodného podezření na ohrožení života či zdraví klienta použít klíče od bytu. Nelze-li vstup zajistit prostřednictvím těchto klíčů, je oprávněn ve spolupráci se složkami IZS zajistit vstup i násilným překonáním překážek. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s takto zajištěným vstupem, **náklady na jejich odstranění nese klient.**
- b) **Sdílení informací:** Informace o krizové události a zdravotním stavu budou v nezbytném rozsahu sděleny složkám IZS a kontaktním osobám uvedeným v dokumentaci klienta.
- c) **Pasivní alarm:** Klient bere na vědomí, že technické zařízení (systém NOVO) je vybaveno funkcí pasivního alarmu, která na základě detekce pohybu automaticky vyhodnotí dlouhodobou nečinnost klienta (po 12.hodinách) a dojde k automatickému vytočení linky dispečinku tísňové péče. **Klient je oprávněn kdykoliv požádat o vypnutí této funkce na základě písemné žádosti.** Klient však bere na vědomí, že vypnutím pasivního alarmu může dojít ke snížení úrovně jeho bezpečnosti, neboť poskytovatel nebude automaticky informován o situacích, kdy si klient není schopen pomoc přivolat sám (např. při bezvědomí). Pasivní alarm je automaticky vypínán u imobilních klientů, kteří jsou trvale upoutáni na lůžku, neboť vzhledem k jejich zdravotnímu stavu neplní tato funkce svůj účel. Vypnutí pasivního alarmu v těchto případech nepředstavuje snížení úrovně bezpečnosti klienta, ale je provedeno na základě individuálního posouzení jeho potřeb a způsobu poskytování tísňové péče.

V. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, ukončení smlouvy

- 1) **Ukončení ze strany klienta:** Klient může smlouvu vypovědět **kdykoliv i bez udání důvodu.** Výpověď může být podána písemně nebo ústně (v takovém případě o ní pracovník sepíše záznam). Smluvní vztah **zaniká dnem vrácení kompletního a funkčního technického zařízení** poskytovateli.
- 2) **Zánik úmrtím:** Smlouva zaniká **automaticky ke dni úmrtí klienta.**
- 3) **Výpověď ze strany poskytovatele:** Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
- a) **Neplnění povinností:** Klient neplní povinnosti plynoucí z této smlouvy (zejména úhradu za služby), a to i přes **předchozí opakované upomínky** poskytovatele (provedené telefonicky, písemně nebo při osobním jednání).
- b) **Ztráta nebo poškození zařízení:** Klient ztratí nebo poškodí zapůjčené zařízení a **neuhradí stanovenou náhradu škody** ani do 30 dnů od doručení výzvy k zaplacení.
- c) **Nevhodné chování:** Klient se vůči pracovníkům dopouští vyhrožování, fyzického napadení, obtěžování nebo jiného nedůstojného jednání, které zasahuje do jejich osobnostních práv a narušuje poskytování služby.

- d) **Změna zdravotního stavu:** U klienta došlo k takové dlouhodobé změně zdravotního stavu nebo schopností, které vylučují spolehlivé užívání tísňového zařízení.
- e) **Provozní důvody:** Technické či personální podmínky na straně poskytovatele neumožňují další bezpečné poskytování služby.

4) Výpovědní lhůty:

- a) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí **7 kalendářních dní** a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.
- b) **Výjimka:** V případě fyzického napadení pracovníka nebo jednání, kterým klient přímo ohrožuje sebe nebo jiné, může poskytovatel smlouvu ukončit **s okamžitou účinností** k okamžiku doručení oznámení o ukončení.

- 5) **Povinnosti při ukončení:** Ke dni ukončení smlouvy je klient (nebo jeho rodina) povinen zpřístupnit domácnost pro **demontáž a převzetí zařízení**. Další možnosti vrácení kompletního zařízení je **osobní předání na pobočce poskytovatele služby**.

- 6) **Písemné potvrzení o ukončení smlouvy:** Písemné potvrzení o ukončení smlouvy vydá poskytovatel na žádost klienta nebo jiné oprávněné osoby.

VI. Doba platnosti smlouvy

- 1) Tato Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou**.
- 2) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami (resp. dnem podpisu poslední ze smluvních stran).
- 3) Samotné poskytování služby tísňové péče je zahájeno okamžikem, kdy bylo v domácnosti klienta **nainstalováno, odzkoušeno a zprovozněno** funkční technické zařízení.
- 4) Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy jsou vázány výhradně na osobu klienta a **klient je nemůže postoupit na jinou osobu**.

VII. Ochrana osobních údajů

- 1) Ochrana osobních údajů klienta se řídí **Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů**.
- 2) Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje klienta z titulu **plnění předmětu této Smlouvy** a z titulu plnění právních povinností vyplývajících zejména ze **zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**. Osobní údaje jsou dále zpracovávány z důvodu **oprávněného zájmu** poskytovatele pro účely řešení náhlých krizových situací a efektivního řízení systémů tísňové péče.
- 3) Zaměstnanci poskytovatele a další osoby, které mají přístup k osobním údajům klienta, jsou povinni zachovávat **přísnou mlčenlivost** o všech skutečnostech týkajících se klienta, které se dozvědí v souvislosti s poskytováním služby. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu.
- 4) Poskytovatel se zavazuje, že bez písemného souhlasu klienta nebude podávat informace o jeho osobě třetím stranám, které se nepodílejí na poskytování péče, s výjimkou zákonem stanovených případů (zejména sdělování nezbytných údajů složkám **IZS** při krizové situaci za účelem záchrany života a zdraví).
- 5) Klient svým podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl poskytovatelem srozumitelně informován o účelu, rozsahu a způsobu zpracování svých osobních údajů i o svých právech s tím spojených.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) **Vnitřní pravidla:** Smluvní strany se zavazují dodržovat vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování tísňové péče (§ 91 odst. 2 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb.). Klient stvrzuje, že byl s těmito pravidly srozumitelně seznámen v rámci sociálního šetření.
- 2) **Změny smlouvy:** Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemného a vzájemně odsouhlaseného dodatku ke Smlouvě.
- 3) **Nahrazení předchozích ujednání:** Tato Smlouva nahrazuje veškerá předchozí smluvní ujednání.
- 4) **Vyhotovení:** Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 5) **Prohlášení o pravé a svobodné vůli:** Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a že vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli. Smlouva nebyla uzavřena v tísni ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 6) **Přílohy:** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Dohoda o uložení, užití a vrácení klíčů
 - Příloha č. 2 – Ceník služeb
 - Příloha č. 3 - Možnost podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované služby

V dne

(podpis klienta)

(podpis poskytovatele)



Organizace je členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Služby jsou finančně podpořeny Ministerstvem práce a sociálních věcí, Karlovarským krajem a městy Karlovy Vary a Nová Role.



Karlovy VARY°

nová
role

Příloha č. 1 D O H O D A o uložení, užití a vrácení klíčů**D O H O D A o uložení, užití a vrácení klíčů**Pan (paní): **x y**Bydliště: **ul, me, psc**Narozen/a: **narozendne**

(v textu této dohody dále jen „klient“ na straně jedné)

a**Agentura domácí péče LADARA o.p.s., IČ: 264 06 608,**

Čankovská 1021/19, Karlovy Vary, PSČ 360 05

zastoupena: Ing. Pavlem Andrejkivem DiS., MBA

(dále jen "poskytovatel" na straně druhé)

uzavírají tuto dohodu jako **nedílnou součást Smlouvy o poskytování tísňové péče.**

Účelem je umožnit pracovníkům poskytovatele bezpečný vstup do domácnosti klienta v situacích ohrožujících jeho život nebo zdraví.

I. Uložení a evidence klíčů

- 1) Klient ukládá u poskytovatele a poskytovatel přebírá do úschovy tyto funkční klíče:
 - a. klíče od bytu (počet)
 - b. klíče od domu (počet)
 - c. ostatní (počet) od
- 2) Poskytovatel se zavazuje uložit převzaté klíče v **trezoru** v sídle poskytovatele (případně na určené pobočce), ke kterému mají přístup pouze pověření pracovníci vykonávající pohotovost.
- 3) Klient stvrzuje, že předané klíče jsou **plně funkční** a zajišťují přístup do všech prostor nezbytných k poskytnutí pomoci.

II. Podmínky a rozsah užití klíčů

- 1) Klient výslovně souhlasí s tím, aby pracovníci tísňové péče použili uložené klíče v těchto situacích:

- a) **Krizová situace:** Při aktivaci tísňového signálu (SOS tlačítko), pokud se nepodaří navázat hlasové spojení a existuje důvodné podezření na ohrožení života či zdraví (pád, nevolnost).
 - b) **Havarijní situace:** Při důvodném podezření na požár, únik plynu nebo havárii vody, hrozí-li škoda na majetku klienta či třetích osob.
 - c) **Na přání klienta:** Zejména v souvislosti s hospitalizací (zajištění bytu po odvozu RZS, vyzvednutí osobních věcí pro klienta).
- 2) O každém použití klíčů je poskytovatel povinen provést **písemný záznam** v dokumentaci klienta.

III. Odpovědnost a změny

- 1) Klient se zavazuje neprodleně informovat poskytovatele o jakémkoliv **výměně zámku** a zajistit výměnu uložených klíčů za nové.
- 2) V případě porušení této povinnosti (nefunkční klíče) nenese poskytovatel odpovědnost za následky způsobené nemožností vstupu do objektu. V takovém případě je poskytovatel oprávněn zprostředkovat **násilný vstup do bytu** ve spolupráci se složkami IZS, přičemž náklady na náhradu takto vzniklé škody (oprava dveří apod.) hradí klient.

IV. Platnost a zánik dohody

- 1) Tato dohoda se uzavírá na dobu neurčitou. Její platnost končí automaticky společně se zánikem Smlouvy o poskytování tísňové péče.
- 2) V případě ukončení Smlouvy jsou klient nebo jeho rodina povinni vyzvednout si klíče v sídle poskytovatele do **30 dnů**. Po uplynutí této lhůty dojde k jejich znehodnocení a likvidaci.

V. Závěrečná ustanovení

1. Dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá strana obdrží po jednom. Smluvní strany prohlašují, že dohoda vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli.

V dne

.....
Podpis klienta

.....
Jméno a podpis pracovníka přebírajícího klíče

PROTOKOL O VRÁCENÍ KLÍČŮ

Klíče byly vráceny klientovi / osobě blízké:

Jméno:.....

Číslo OP:.....

Příjmení:.....

Vztah ke klientovi:.....

Počet vrácených klíčů: (dům) (byt) (ostatní)

Klíče byly vráceny v plném počtu a funkční.

V dne

.....
Podpis klienta/ osoby blízké

.....
Jméno a podpis pracovníka vracejícího klíče

Příloha č. 2 – Ceník služeb

CENÍK ZÁKLADNÍCH A FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ A VÝŠE ÚHRAD

ÚKONY TÍŠŇOVÉ PÉČE	CENA
Měsíční poplatek za poskytování tíšňové péče	390 Kč / měsíc

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI	CENA
Výjezd tíšňové péče (24 hodin denně)	400 Kč / úkon
zajištění kopie klíčů	165 Kč / úkon

Základní a fakultativní činnosti a výše úhrad jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dle ustanovení Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Fakultativní činnosti jsou služby doplňkové a samostatně je bez využívání základních služeb nelze poskytovat.

CENÍK PRONÁJMU KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK

DRUH POMŮCKY	CENA
antidekubitní matrace + kompresor	200 Kč / měsíc
chodítka pojízdné	100 Kč / měsíc
chodítka	100 Kč / měsíc
chodítka vysoké	150 Kč / měsíc
invalidní vozík - mechanický	250 Kč / měsíc
nástavec na WC (toaletní opora)	90 Kč / měsíc
osobní zvedák	500 Kč / měsíc
podložní mísa	90 Kč / měsíc
pokojevé WC křeslo	150 Kč / měsíc
pokojevé WC křeslo pojízdné	150 Kč / měsíc
sedáčka na vanu	120 Kč / měsíc
židlička do sprchového koutu	120 Kč / měsíc
vanička na mytí hlavy	90 Kč / měsíc
jídelní stůl	120 Kč / měsíc
napínací kluzké prostěradlo se skluznou podložkou	120 Kč / měsíc
opěrné madlo do vozu	90 Kč / měsíc
schůdek jednostupňový	90 Kč / měsíc
rotační podložka	120 Kč / měsíc
skluzná deska	90 Kč / měsíc
manipulační pás	90 Kč / měsíc

Pronájem kompenzačních pomůcek je určen klientovi na přechodné období. Nejedná se tedy o klasickou půjčovnu kompenzačních pomůcek, ale o vyzkoušení si vhodnosti pomůcek a o podporu v meziobdobí vyřizování pomůcek vlastních.

Ceník je platný od 1. 7. 2026

Agentura domácí péče LADARA, o.p.s.

datová schránka: xxd6hdz, bankovní spojení: 212065252/0300, telefon: 353 549 325, 777 143 452



Ing. Pavel Andrejkiv, DiS., MBA
ředitel společnosti

Příloha č. 3 - Možnost podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované služby

MOŽNOST PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Klient má právo vyjádřit nespokojenost s poskytovanou službou, a to bez obav z jakéhokoliv postihu. Cílem stížnosti je nejen řešit konkrétní situace, ale také zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb.

Kdo může podat stížnost:

- **klient služby,**
- **rodinný příslušník klienta,**
- **opatrovník klienta,**
- **jiná osoba s oprávněným zájmem** (např. soused, známý),
- **instituce či odborník** (např. lékař, sociální pracovník úřadu).

Možnosti podání stížnosti:

- **Písemně**
 - dopisem na adresu:
Agentura domácí péče LADARA, o.p.s., Čankovská 1021/19, 360 05 Karlovy Vary
 - e-mailem na: ladara@ladara.eu
- prostřednictvím **formuláře** (k dispozici u pracovníků nebo na webových stránkách poskytovatele)
- **Ústně**
 - osobně pracovníkovi služby
 - **telefonicky** na čísle: 353 549 325, 777 143 452 – *vedoucí Karlovy Vary, 608 484 242*
– *vedoucí Nová Role*
- **Anonymně**
 - vhozením do schránky na stížnosti na adrese:
Čankovská 1021/19, Karlovy Vary
Nádražní 254, Nová Role

Jak bude stížnost řešena:

1. **Přijetí** – stížnost přijme jakýkoliv pracovník služby a předá ji pověřené osobě.
2. **Evidence** – stížnost je zaevidována, stěžovatel obdrží potvrzení (neplatí pro anonymní stížnosti).
3. **Prošetření** – provádí jej vedoucí nebo pověřený pracovník, může být vyžádáno doplnění informací.
4. **Vyřízení** – výsledek šetření je sdělen neprodleně, nejdéle však do **30 dnů**.
5. **Znovu posouzení** – pokud není stěžovatel spokojen s výsledkem, může podat odvolání a požádat o znovu posouzení stížnosti jiným pracovníkem
6. **Odvolání** – pokud není stěžovatel spokojen, může se obrátit na nadřízený orgán (např. zřizovatele nebo veřejného ochránce práv).

V případě složitějšího šetření je stěžovatel informován o prodloužení lhůty a důvodech.

Ochrana stěžovatele:

- Nikdo nesmí být za podání stížnosti jakkoliv postihován.
- Stížnost **nemá vliv na rozsah ani kvalitu poskytovaných služeb.**
- Veškeré podněty jsou zpracovávány **důvěrně** a v souladu s předpisy o ochraně osobních údajů (např. GDPR):

Evidence a zlepšování kvality:

Poskytovatel vede **evidenci všech stížností**, pravidelně je vyhodnocuje a přijímá opatření ke zlepšení péče. Jednou ročně je provedena **souhrnná analýza** stížností pro vedení organizace.

Kontaktní adresy:**Agentura domácí péče LADARA o.p.s.**

Čankovská 1021/19

Telefon – ředitel společnosti: 777 134 124,

Telefon - vedoucí služby Karlovy Vary: 777 143 452, 353 549 325

vedoucí služby Nová Role: 608 484 242

Telefon – předseda představenstva: 777 121 142, 353 563 595

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

Brno 602 00

Telefon: 542 542 888, 542 542 777