

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

číslo smlouvy objednatele: 271/75030926/18

číslo smlouvy poskytovatele: 005/18

I.

Smluvní strany

1. Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje, příspěvková organizace

se sídlem: Vančurova 1544, 272 01 Kladno

zastoupen: Ing. Jaromír Bureš, pověřen řízením příspěvkové organizace SK,
Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje

IČ: 75030926

DIČ: CZ 75030926

(je plátcem DPH, nemá však zákonný nárok na odpočet DPH ve vztahu k předmětu plnění)

číslo účtu:

bankovní spojení:

Osoby oprávněné jednat ve věci realizace:



(dále jen „objednatel“)

a

2. PhDr. Lukáš Humpl, psychologické poradenství a diagnostika

se sídlem: Englišova 50, 746 01 Opava - Předměstí

IČ: 69587167

DIČ: CZ7402285451

bankovní spojení: B

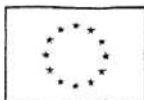
číslo účtu:

(dále jen „poskytovatel“)

II.

Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. V rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce s názvem "Rozvoj lidských zdrojů v oblasti krizového řízení ZZS Středočeského kraje" v Části veřejné zakázky Část 2 - Odborné vzdělávání a rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání předložil poskytovatel jakožto dodavatel objednateli jakožto zadavateli veřejné zakázky dne 11. 5. 2018 nabídku, která byla vybrána jako nejvhodnější. V návaznosti na tuto skutečnost se smluvní strany dohodly na uzavření této Smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že veškeré podmínky uvedené v zadávací dokumentaci k předmětnému zadávacímu řízení, jakož i v nabídce poskytovatele, jsou platné i pro plnění této Smlouvy.
4. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
5. Je-li poskytovatel plátcem DPH, prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li poskytovatel plátcem DPH, musí být nový účet zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.

6. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
7. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.

III.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli specifické vzdělávací programy v rozsahu a kvalitě dle příloh č. 1, 2, 3 a 5 této smlouvy (dále jen „služby“).
2. Služby jsou poskytovány v rámci projektu „Rozvoj lidských zdrojů v oblasti krizového řízení ZZS Středočeského kraje“, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002889 (dále jen „projekt“), který byl podpořen z Operačního programu Zaměstnanost (dále jen „OPZ“).
3. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnuté služby sjednanou cenu.

IV.

Cena za služby

1. Cena za služby činí celkem bez DPH 1.355 280,- Kč (slovy: jedenmiliontřístapadesátpěttisícdvěstěosmdesát korun českých), DPH ve výši 21% je 284 609,- Kč a cena včetně DPH činí 1.639 889,- Kč (slovy: jedenmilionšestsetřicetdevěttisícosmsetosmdesátdevět korun českých).
Podrobný rozpis ceny za služby je přílohou č. 4 této smlouvy.
2. Cena za služby podle odst. 1 tohoto článku smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy.
3. Cena za služby je stanovena jako nejvýše přípustná a není možno ji překročit, s výjimkou uvedenou níže v bodě 4 tohoto článku smlouvy.
4. Je-li poskytovatel plátcem DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.

V.

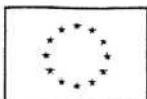
Místo a doba plnění

1. Místem plnění jsou prostory objednatele, případně též další místa dle specifikace uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn po dohodě s objednatelem, která bude učiněna nejpozději týden před konáním kurzu, změnit místo plnění. Odsouhlasení změny místa plnění musí být z obou stran potvrzeno e-mailem (pro tyto účely postačí dohoda kontaktních osob objednatele a poskytovatele); v takovém případě není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.
3. Poskytovatel je povinen zajistit sjednané služby dle časového harmonogramu realizace (vzdělávacího plánu), který je stanoven objednatelem a který je přílohou č. 4 této smlouvy, nejpozději však do 31.12.2018. Případné změny či upřesnění termínů či místa realizace z důvodů spočívajících na straně objednatele nahlásí objednatel poskytovateli minimálně 21 dní před konkrétním datem konání příslušné vzdělávací akce. Nutnost přesunutí plánovaného termínu z nepředvídatelných důvodů, jako je například náhlé onemocnění lektora, ohlásí poskytovatel okamžitě po zjištění těchto důvodů objednateli.

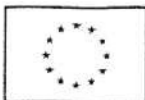
VI.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, řídí se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ustanoveními § 2586 a následujícími občanského zákoníku.



2. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Realizovat předmět plnění v dohodnutém rozsahu, kvalitě, a čase. Realizace předmětu plnění musí odpovídat příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k předmětu plnění.
 - b) Řídit se při poskytování služeb pokyny objednatele, touto smlouvou a příslušnými zadávacími podmínkami.
 - c) Dbát při poskytování služeb dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
 - d) Postupovat při poskytování služeb s odbornou péčí.
3. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost nutnou k řádnému poskytování služeb.
4. Objednatel je oprávněn nejpozději 10 dnů před konáním jednotlivých vzdělávacích akcí požádat o změnu termínu, přičemž objednateli nevzniká povinnost úhrady smluvní ceny ani žádné sankce za takto zrušené služby. Smluvní strany se zavazují se na náhradním termínu dohodnout.
5. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat objednatele o skutečnostech majících vliv na plnění smlouvy, a to neprodleně, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo poskytovatel zjistí, že by nastat mohla.
6. Poskytovatel je povinen zúčastnit se na základě pozvánky objednatele učiněné písemně nebo e-mailem všech jednání týkajících se realizace plnění nebo zajistit na nich účast své kontaktní osoby. Jednání budou realizována na základě potřeb realizace předmětu plnění, předpokládají se pravidelná jednání každých 14 dní, pozvánka na konkrétní termín bude zaslána 3 pracovní dny předem.
7. Na základě výzvy objednatele, učiněné písemně nebo e-mailem, poskytne poskytovatel objednateli zprávu o stavu přípravy a realizaci plnění.
8. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění dle této smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku prokázal splnění kvalifikačních požadavků v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy. V případě změn jednotlivých osob je poskytovatel povinen vyžádat si písemný souhlas objednatele, tento souhlas vydá osoba oprávněná jednat za objednatele. Nové osoby musí splňovat kvalifikační předpoklady stanovené v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky viz čl. II. odst. 2. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 5 dnů od doručení žádosti a potřebných dokladů, disponuje-li nový pracovník potřebnými zkušenostmi. Objednatel nesmí souhlas se změnou osob bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou poskytovatelem příslušné doklady předloženy.
9. Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškeré nezbytné informace a dokumentaci týkající se poskytování služeb dle této smlouvy za účelem kontroly, a to ze strany poskytovatele dotace a jím pověřených osob, ŘO OPZ, příslušného finančního úřadu, Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva financí, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise a Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly projektu. Ve vztahu k těmto kontrolním orgánům se poskytovatel zavazuje umožnit jim vstup do svých objektů a na své pozemky, zajistit dostupnost všech dokladů o průběhu poskytování služeb dle této smlouvy.
10. Poskytovatel se rovněž zavazuje umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jejichž prostředků je plnění hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětné veřejné zakázky, číslo P18V00000303.
11. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli veškeré doklady související s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy, které si vyžádají kontrolní orgány.
12. Poskytovatel se zavazuje řádně uchovávat veškeré originály účetních dokladů a originály dalších dokumentů souvisejících s realizací předmětu smlouvy po dobu 10 let od ukončení plnění dle této smlouvy, minimálně však do 31. 12. 2029. Doklady budou uchovány v souladu s platnými právními předpisy.
13. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla publicity OPZ a při zpracování a umístění log na všech dokumentech souvisejících s projektem se řídit „Obecnou částí pravidel pro žadatele a příjemce v rámci Operačního programu zaměstnanost“ kap. 19 v aktuálním znění (dostupné na: <https://www.esfcr.cz/pravidla-pro-zadatele-a-prijemce-opz/-/dokument/797767>).



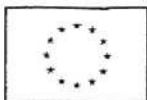
14. Bude-li výstupem poskytnutých služeb dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn takové dílo užít ve smyslu ustanovení § 2371 a násl. občanského zákoníku (dále též „licence“), a to:
- v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě,
 - všemi způsoby užití,
 - v územně a množstevně neomezeném rozsahu, po dobu trvání majetkových práv k dílu.
15. Objednatel není povinen udělenou licenci využít. Odměna poskytovatele, coby autora, za poskytnutí licence je součástí ceny za služby podle čl. IV této smlouvy.

VII.

Platební a fakturační podmínky

- Úhrada ceny za předmět plnění bude provedena po částech v návaznosti na realizaci jednotlivých dílčích částí, a to tak, že ke konci každého kalendářního měsíce vystaví poskytovatel fakturu za provedené služby.
- Zálohy nejsou sjednány.
- Je-li poskytovatel plátcem DPH**, podkladem pro úhradu ceny za předmět plnění budou faktury, které budou mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. **Není-li poskytovatel plátcem DPH**, podkladem pro úhradu ceny za předmět plnění budou faktury, které budou mít náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Faktura musí dále obsahovat:
 - číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. P18V00000303), IČ objednatele,
 - předmět smlouvy, tj. text „Rozvoj lidských zdrojů v oblasti krizového řízení ZZS Středočeského kraje, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002889“, označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen o této skutečnosti v souladu s čl. II. odst. 2 a 3 této smlouvy informovat objednatele),
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - nedílnou součástí každé dílčí faktury bude objednatelem odsouhlasený souhrnný seznam realizovaných služeb, včetně vyčíslení počtu jednotek a jednotkových cen, přesného kódu a názvu vzdělávací aktivity, tak jak byly uvedeny v cenové kalkulaci. Přílohou faktury dále budou originály dokumentů dle přílohy č. 5 této smlouvy.
- Povinnost zaplatit cenu za služby je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
- Lhůta splatnosti faktury činí 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury objednateli.
- Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že
 - poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátc, nebo
 - poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“.

Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.



VIII.

Ochrana informací

1. Poskytovatel je povinen zachovat jako citlivé veškeré informace, o kterých se dozví v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
2. Poskytovatel není oprávněn uvolnit, sdělit ani zpřístupnit jakékoliv třetí osobě informace objednatele bez jeho předchozího písemného souhlasu, a to v jakékoliv formě, a je povinen podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení daných informací. Povinnost zachovávat mlčenlivost a zajistit ochranu citlivých informací zůstává v platnosti neomezeně dlouho i po ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré podklady, mající charakter citlivé informace, poskytnuté mu objednatelem, proti odcizení nebo jinému zneužití.
4. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu povinen sám. Za porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost a zajistit ochranu citlivých informací poddodavatelem odpovídá objednateli přímo poskytovatel.
5. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
 - které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku smlouvy ze strany poskytovatele,
 - které jsou poskytovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od objednatele,
 - které budou následně poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti vůči třetí osobě, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - jejichž sdělení vyžadují platné a účinné právní předpisy.

IX.

Práva z vadného plnění

1. Práva z vadného plnění se řídí ustanoveními § 1914 a násl. občanského zákoníku.

X.

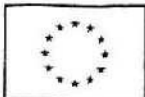
Sankce

1. V případě nedodržení povinnosti poskytovatele dle čl. VI. této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000, Kč, a to za každý zjištěný případ.
2. Nebude-li poskytovatel poskytovat služby v souladu s časovým harmonogramem a souvisejícími podmínkami, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za maximální rozsah služeb bez DPH dle čl. IV odst. 1 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení s plněním příslušné činnosti.
3. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za službu sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
4. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

XI.

Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran,

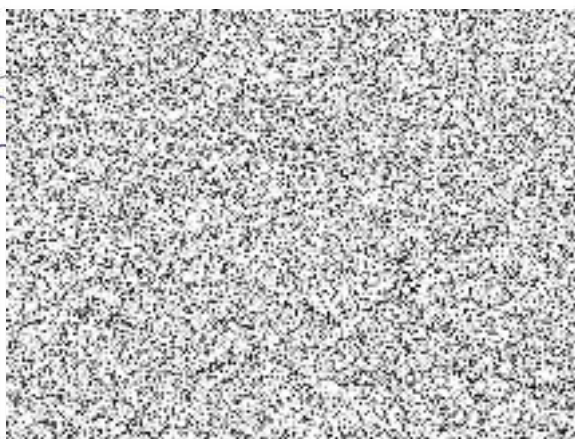


- b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
- neposkytování služeb řádně anebo ve sjednané době plnění,
 - nedodržení pokynů objednatele, této smlouvy, příslušných zadávacích podmínek, právních předpisů nebo technických norem, které se týkají poskytování služeb,
 - neuhrazení ceny za poskytování služeb objednatelem po druhé výzvě poskytovatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy,
 - opakované porušení povinnosti poskytovatele dle čl. VI odst. 8 této smlouvy,
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
- a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že poskytovatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
- b) podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb.
2. Doplňování nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a takto označených dodatků.
3. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí osobě.
4. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně příloh a případných dodatků bude zveřejněna na oficiálních webových stránkách objednatele. Je-li poskytovatel fyzickou osobou, bude smlouva zveřejněna po anonymizaci provedené v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní strany se dohodly, že pokud se na tuto smlouvu vztahuje povinnost uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), provede uveřejnění v souladu se zákonem objednatel.
6. Tato smlouva je vyhotovena v 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží tři a poskytovatel jeden.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Technická specifikace
Příloha č. 2: Popis současného stavu
Příloha č. 3: Vzdělávací plán
Příloha č. 4: Položkový rozpočet
Příloha č. 5: Obecné požadavky



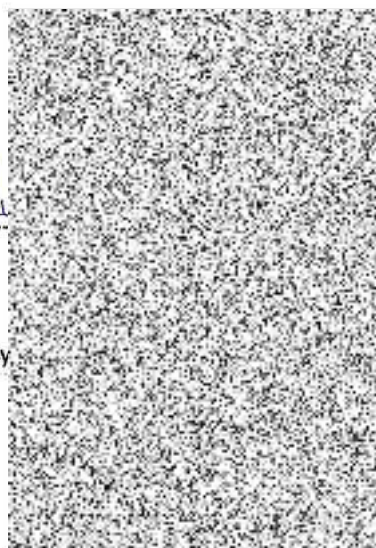
služba

odno

36

psy

ka





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Technická specifikace

Část 2 - Odborné vzdělávání a rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání

1.1. Kurz KA4 – Rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání

(1) Operátoři ZOS, jako velice specifická skupina zdravotnických pracovníků, mají i své specifické potřeby vzdělávání a rozvoje. Jejich práce totiž vyžaduje kombinaci odborných znalostí, komunikačních a technických dovedností. Také jejich odborný záběr je velice široký od znalosti symptomatologie, patofyziologie, farmakologie a první pomoci, až po znalosti z oblasti kartografie a navigace. Z tohoto důvodu je nutné se na operátory ZOS z hlediska potřeb vzdělávání dívat jako na naprosto specifickou skupinu zaměstnanců. Operátoři totiž neplní jen roli call talkera (přijímajícího tísňové volání), ale zároveň organizují výjezdy záchranných vozidel, zajišťují nezbytnou součinnost s ostatními složkami IZS a zdravotnickými zařízeními. S trochou nadsázky lze říci, že dobrý operátor ZOS musí samotnou odbornou práci záchranáře nejen perfektně umět, ale musí jí být schopen verbalizovat a virtuálně o ni přemýšlet.

(2) Kurz je určen pro specifické potřeby vzdělávání a rozvoje operátorů a vedoucích operátorů zdravotnického operačního střediska (dále jen ZOS), a to jak svým zaměřením a tématy, tak i formou. Odborná medicínská témata jsou v rámci kurzu vybrána a přizpůsobena tomu, v jaké podobě se s nimi setkávají operátoři při své práci. To znamená bez možnosti přímého kontaktu s pacientem, s popisem symptomů interpretovaných laickým volajícím, přičemž celá situace je navíc řešená pod časovým a emočním tlakem. Otázky legislativy a její aplikace jsou opět vztaženy ke specifickým situacím, které musí operátoři, často pod tlakem, řešit.

(3) Absolvování kurzu povede k rozvoji dovedností operátorů při příjmu tísňového volání, ke zvýšení kvality odbavení tísňových volání a ke zvýšení efektivity při koordinaci zásahu. Předpokládá se, že vedoucí operátoři ZOS se zúčastní jak kurzů pro operátory, tak kurzů pro vedoucí operátory – výuka musí být strukturována tak, aby se školení nepřekrývali.

(4) Výuková forma bude kombinace prezenčních workshopů, samostatného studia s podporou e-learningových kurzů, analýzy tísňových hovorů, tj. poslechu, analýzy a hodnocení hovorů se zaměřením na zlepšení kvality práce operátorů při příjmu tísňových výzev.

(5) Edukace operátorů ZOS bude probíhat v prezenčních skupinových workshopech. Náplní workshopů je prezenční forma teoretického výkladu, kombinovaná s řešením praktických úkolů souvisejících s probíranou problematikou a rozбором řešení s přednášejícím. Edukace operátorů bude obsahovat minimálně následující moduly:

- (a) Náplní prvního modulu bude problematika komunikační úrovně práce operátora ZOS a správné vedení tísňového hovoru. Dokonalé zvládnutí technik a dovedností při komunikaci výhradně po telefonu představuje základní předpoklad práce operátora. Modul bude zaměřen na dovednost rychlé orientace ve volání a navázání účinné a asertivní komunikace s volajícím. Akcentován bude zejména úvod hovoru, tempo řeči, nonverbální složky komunikace s volajícím, struktura tísňového hovoru, úskalí volání „z 1. ruky“ kdy si volá sám pacient, z „2. ruky“, kdy pacientovi volá někdo jiný, který je u něj a z „3. ruky“, kdy volá někdo, kdo u pacienta není. Teoretický výklad bude prokládán praktickými ukázkami hovorů, nácviky různých komunikačních technik.
- (b) Obsahem druhého modulu bude medicínská problematika práce operátora. Bude zaměřen jednak na souvislosti mezi jednotlivými příznaky (například dušnost, bolest na hrudi) a úrazovými ději, na základě jejichž popisu volajícími operátoři vyhodnocují stav pacienta a jeho závažnost a skutečnými příčinami těchto příznaků



v lidském organismu. Budou probírány jednotlivé příznaky, jejich příčiny a souvislosti s dalšími možnými příznaky. Tato část modulu je velice důležitou součástí přípravy operátorů především z důvodu nemožnosti přímého kontaktu s pacientem, na kterém je postaven celý „klasický“ vzdělávací systém zdravotníků. Operátoři pro svoji práci musí umět i na dálku vyhodnotit kombinaci příznaků pacient a na jejich základě rozhodnout o jak závažný stav se jedná a co je s pacientem potřeba dělat. Kromě teoretického výkladu probíhá výuka pomocí řešení praktických cvičení a odborných kvízů. Část modulu bude zaměřena na telefonicky asistovanou první pomoc a resuscitaci. Součástí a zákonem danou povinností operátorů ZOS je poskytování rad k poskytnutí první pomoci u velice širokého spektra akutních stavů od porodu, přes úrazy až po ožívování. Operátoři musí zvládnout poskytnout tyto instrukce volajícímu ve vypjaté situaci, rychle, správně a efektivně. V modulu bude teoreticky vysvětlena první pomoc u celého spektra akutních stavů a posléze také zásady její rychlé a efektivní interpretace volajícím po telefonu. Součástí modulu budou praktické nácviky poskytování telefonických instrukcí u nejrizikovějších stavů.

- (c) Třetí modul bude zaměřen na metody a techniky operačního řízení posádek zdravotnické záchranné služby. Budou probírány jednotlivé techniky využití posádek pro zajištění efektivního a smysluplného pokrytí všech požadavků na výjezd záchranné služby, detailně vysvětleny jejich výhody, nevýhody i rizika a možnost jejich kombinace. Jedná se zejména o prioritizaci událostí, možnosti využití různých typů posádek, včetně letecké záchranné služby, přesměrovávání posádek k událostem s vyšší naléhavostí, vstřícné výjezdy, metody zajištění pokrytí spravovaného území atd. V praktické části bude simulován provoz ZOS a operační řízení posádek, včetně volby různých řešení operačního řízení a analýzy jejich výhod a nevýhod.
 - (d) Čtvrtý modul bude zaměřen na problematiku operačního řízení mimořádné události s hromadným počtem osob. Jedná se o situace, kdy celá záchranná služba přechází do režimu takzvaného traumatologického plánu. Na celou záchrannou službu a na ZOS jsou kladeny mimořádné požadavky, které se v mnohém liší od běžného provozu. Aktivace traumatologického plánu znamená zcela jiný pohled na zajišťování operačního řízení. Traumatologický plán, což znamená krizový postup práce v případě hromadného neštěstí, bude podrobně vyložen včetně všech právních, medicínských a organizačních souvislostí. V praktické části modulu bude simulováno operační řízení hromadného neštěstí s nutností řízení velkého množství nasazených posádek, komunikaci s dalšími složkami IZS, se zdravotnickými zařízeními a dalšími zainteresovanými stranami.
- (6) Součástí edukace operátorů ZOS bude elearningový vzdělávací program, který bude každý operátor absolvovat samostatně. Elearningový vzdělávací program bude obsahovat minimálně následující moduly:
- (a) Modul zaměřený na problematiku lokalizace tísňové události, kartografii a práci s navigačními technologiemi. Budou vysvětleny jednotlivé možnosti lokalizace, příklady jejich využití, jejich výhody i limity. Budou představeny využívané lokalizační technologie, jejich výhody i nevýhody. Všechny techniky budou podpořeny příklady a názornými ukázkami.
 - (b) Modul zaměřený na klasifikaci a indikaci tísňových událostí. Klasifikace je zařazení tísňové události do příslušné kategorie podle kombinace pacientových příznaků, respektive podle prodělaného úrazového děje. Indikace je přiřazení příslušného stupně naléhavosti a odbornosti posádky k vybrané klasifikaci. Dokonalá znalost příznaků, spadajících pod danou klasifikaci, je předpokladem omezení časových ztrát při rozhodování. Student prostuduje klíčové symptomy, které vymezují závažnost jednotlivých stavů.



- (c) Modul zaměřený na nejčastější zdravotní obtíže, se kterými se volající obracejí na ZOS, ale které záchranné služby neřeší výjezdem posádky, ale poskytnutím rady po telefonu (horečka, průjemové onemocnění, bolesti zubů apod.). V kurzu student detailně prostuduje příčiny těchto stavů, jejich příznaky, možná rizika s nimi spojená a jejich léčbu.
 - (d) Modul zaměřený na právní problematiku související s činností ZOS. Student se seznámí nejen se zněním příslušných právních norem, ale především s příklady jejich aplikace do praxe.
 - (e) Modul zaměřený na součinnost složek IZS při zásazích podle tzv. typových činností (součinnost při typizovaných činnostech, kde je dopředu stanovena úloha a činnost jednotlivých složek). Student se seznámí s jednotlivými typovými činnostmi, úlohami záchranné služby a specifickými úlohami ZOS při těchto činnostech (např. výskyt vysoce virulentní nákazy, „Amok – útok aktivního střelce“, „Špinavá bomba“, apod.)
 - (f) Modul zaměřený na technické a technologické vybavení ZOS. Student si v něm zopakuje veškeré technické a technologické vybavení ZOS a jeho správné a efektivní využití.
- (7) Elearningový vzdělávací program bude obsahovat minimálně následující funkcionalitu:
- (a) Strukturovaný přehled kurzů včetně informace o absolvovaných částech kurzu a cvičení.
 - (b) Možnost vyhledávání v obsahu.
 - (c) Interaktivní cvičení:
 - (i) Více typů cvičení,
 - (ii) Automatické vyhodnocení správnosti odpovědi,
 - (iii) Možnost cvičení libovolně opakovat,
 - (iv) Možnost cvičení uložit k dalšími procvičení,
 - (v) V případě přeskočení nebo neúspěšného cvičení systém automaticky zařadí cvičení do úkolů.
 - (d) Multimediální obsah.
 - (e) Statistiky student – přehled výuky účastníka kurzu:
 - (i) Procento dokončení kurzu
 - (ii) Úspěšnost
 - (iii) Celkový čas strávený ve výuce
 - (iv) Porovnání se studijním plánem
 - (f) Statistiky lektor – přehled stavu výuky všech účastníků. Možnost filtrování výsledků dle konkrétních studentů, dle kurzů, dle plnění studijních plánů, na základě definovaného časového období:
 - (i) Procento dokončení kurzu
 - (ii) Úspěšnost
 - (iii) Celkový čas strávený ve výuce
 - (iv) Porovnání se studijním plánem



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(8) Součástí předmětu plnění je i dodávka softwarového testovací prostředí pro pravidelné testování operátorů. Testovací prostředí pro pravidelné testování operátorů bude obsahovat minimálně čtyři testovací moduly, zaměřené na testování operátorů a vedoucích operátorů. Testovací prostředí pro pravidelné testování operátorů bude obsahovat minimálně následující funkce:

- (a) Strukturovaný přehled testů.
- (b) Automatické hlídání času testu.
- (c) Možnost vyzkoušení ovládání aplikace.
- (d) Přehledová orientace v testu.
- (e) Možnost multimediálního obsahu.
- (f) Automatické vyhodnocení testu včetně možnosti prohlédnutí správných odpovědí.

(9) Edukace vedoucích operátorů ZOS bude probíhat v prezenčních workshopech, ty poskytnou specifické vzdělávání pro vedoucí směny, včetně rozboru reálných situací a problémů z provozu a jejich řešení. Vedoucí směny ZOS je v systému řízení zdravotnické záchranné služby nejvýše postaveným článkem operativního řízení. To znamená, že nese zodpovědnost za veškeré činnosti ZOS při jeho službě, je zodpovědný za operativní řízení všech posádek, za reakci záchranné služby na mimořádné události, je partnerem pro operační důstojníky složek IZS a vedoucí služeb v nemocnicích, na hygienické stanici, apod. Jako takový vyžaduje vedoucí směny vyšší úroveň znalostí a dovedností, především v oblasti legislativy, systému zdravotní péče, spolupráce integrovaného záchranného systému, krizového řízení, personálního řízení a komunikace. Edukace vedoucích operátorů bude pokrývat minimálně následující oblasti:

- (a) vyšší úroveň znalostí platné legislativy oproti potřebám řadových operátorů, především zákona o ZZS, o zdravotních službách, o IZS, o policii, o pohřebnictví, a to včetně prováděcích vyhlášek,
- (b) systém zdravotní péče, součinnost při zajištění návaznosti péče o pacienty, spolupráce s poskytovateli akutní lůžkové péče, spolupráce s dalšími poskytovateli ZZS, především pak letecké záchranné služby, součinnost při zajištění specifických programů (iktový, transplantační apod.),
- (c) integrovaný záchranný systém a jeho fungování, předávání informací, součinnost při zajišťování smluvně ošetřených činností (asistence, transport oběžných pacientů, vyšetření zadržených osob, ohledání zemřelých apod.), součinnost při zásazích podle tzv. typových činností (součinnost při typizovaných činnostech, kde je dopředu stanovena úloha a činnost jednotlivých složek – např. výskyt vysoce virulentní nákazy, „Amok – útok aktivního střelce“, „Špinavá bomba“, apod.),
- (d) mezikrajská a přeshraniční spolupráce, možnosti poskytnutí spolupráce a možnosti vyžádání spolupráce, praktické aspekty spolupráce,
- (e) konfliktní volající, konfliktní situace na pracovišti, indispozice operátora ZOS ve službě apod.

(10) Analýza tísňových hovorů – poslech hovorů tísňových volání (TV) jednotlivých operátorů hodnotitelem TV hovorů, jejich analýza a rozvíjející zpětná vazba se zaměřením na kontinuální zlepšování kvality práce jak na úrovni odborné, tak komunikační. Výstupem analýzy bude individuální hodnocení konkrétního TV a konkrétního operátora, hodnocení bude zasláno emailem přímo konkrétnímu operátorovi ZOS, který tísňový hovor odbavoval, se zaměřením na konkrétní chyby, jejich rozbor a poukázání na možnost, jak daný problém řešit lépe.



(11) Hodnocení hovorů tísňových volání bude prováděno podle metodiky zhotovitele, která bude přizpůsobena specifickým potřebám ZOS. Informace ohledně specifických postupů ZOS při zpracování hovorů TV budou zhotoviteli předány před zahájením realizace předmětu plnění.

(12) Hodnocení hovorů tísňových volání bude prováděno v elektronickém systému pro hodnocení TV, který musí poskytovat potřebnou funkcionalitu pro úplnou elektronickou podporu a umožňuje provádět hodnocení TV v souladu s metodikou pro hodnocení TV, minimálně v rozsahu:

- (a) jméno operátora,
- (b) identifikace hovoru,
- (c) datum a čas hovoru,
- (d) zvolenou klasifikaci a indikaci,
- (e) hodnocení hovoru:
 - (i) struktura hovoru,
 - (ii) medicínská úroveň,
 - (iii) komunikační úroveň,
- (f) zpětná vazba,
- (g) přehled hodnocení s možností filtrace.

(13) Metodika hodnocení tísňových hovorů musí vycházet z hodnotících systémů používaných ve světě, jejímž principem je procentuální hodnocení složené z identifikace klíčových kvalitativních parametrů, které má správně vedený tísňový hovor obsahovat. Hodnocené parametry budou rozděleny do tří kategorií – proces vedení hovoru, odborná část vedení hovoru a "měkké" komunikační parametry. Hodnocení bude doplněno o rozvíjející zpětnou vazbu pro hodnoceného operátora. V ní budou vyzdvíženy správně provedené kroky a poukázáno na momenty, které nebyly správně. Ty budou doplněny o podněty pro zlepšení, názorné ukázky, jak chybně provedená část hovoru má být správně a vysvětlení proč je to důležité. Identifikace klíčových kvalitativních parametrů pro provádění analýzy bude provedena zhotovitelem před zahájením analýzy TV. Metodika hodnocení tísňových hovorů včetně klíčových kvalitativních parametrů musí být před realizací této části předmětu plnění výslovně schválena zadavatelem.

(14) Za účelem posouzení kvality vzdělávacího kurzu a použitých metodických postupů, doloží uchazeč v rámci nabídky alespoň následující materiály:

- (a) Obsah kurzu, min. v rozsahu 1 normostrany, max. v rozsahu 10 normostran,
- (b) Metodika vzdělávání – ukázku metodiky vzdělávání minimálně v rozsahu alespoň jednoho workshopu, max. v rozsahu tří workshopů,
- (c) Studijní materiály – ukázku studijního materiálu k alespoň jednomu uchazečem vybranému tématu vzdělávání, v minimálním rozsahu 4 stran A4, max. v rozsahu 20 stran A4,
- (d) Ukázka prostředí elearningu formou videonahrávky s předvedením všech požadovaných funkcionalit,
- (e) Metodiku hodnocení hovorů tísňových volání – ukázku metodiky hodnocení hovorů tísňových volání, min. v rozsahu 1 normostrany, max. v rozsahu 10 normostran,
- (f) Ukázka prostředí pro hodnocení TV s předvedením všech požadovaných funkcionalit formou videonahrávky nebo formou screenshotů tzn. ukázkou jednotlivých obrazovek pokrývající funkce pro hodnocení TV včetně nezbytných komentářů.



Popis současného stavu

1.1. Zdravotnická záchranná služba – popis organizace a její činnosti

(1) Zdravotnická záchranná služba (ZZS) zajišťuje především odbornou přednemocniční neodkladnou péči. Kromě toho zajišťuje další činnosti, jako jsou:

- (a) zdravotnická operační střediska – kvalifikovaný příjem, zpracování, vyhodnocení a předání tísňových výzev
- (b) doprava raněných, nemocných a rodiček (DRNR)
- (c) doprava související s transplantační činností
- (d) doprava materiálů pro radiologii, vyžadujících zvláštní podmínky přepravy
- (e) rychlá doprava krve
- (f) repatriační transporty raněných a nemocných z a do zahraničí
- (g) přednemocniční neodkladná péče při hromadných neštěstích a katastrofách
- (h) spolupráce s dalšími složkami integrovaného záchranného systému (IZS): hasiči, policie
- (i) výuková činnost v poskytování odborné přednemocniční péče

(2) Nedílnou součástí činnosti ZZS je tedy i zajištění vzdělávání a každá ZZS má vlastní vzdělávací středisko. To se věnuje zejména výukové činnosti v poskytování odborné přednemocniční péče, k tomuto účelu má zpravidla směrnici o vzdělávání a vzdělávací plán, který se většinou připravuje na daný kalendářní rok nebo následující období dle aktuální potřeby. V oblasti odborné zdravotní péče jsou tedy zaměstnanci školeni pravidelně a dle moderních metod pro poskytování odborné péče.

(3) Dlouhodobě je však oblast vzdělávání zaměstnanců ZZS v jiných než odborných zdravotnických tématech podceňována, protože se jedná zpravidla o vzdělávání, které je náročné na organizaci a zapojení všech úrovní organizace. V letech 2011-2015 navíc všechny ZZS v ČR procházeli obdobím, kdy se měnili technologie operačních středisek – došlo k implementaci moderních zdravotnických operačních středisek, k implementaci tzv. střešového projektu, který propojil jednotlivé složky IZS do jedné komunikační sítě a na řadě ZZS došlo i k výstavbě nových výjezdových základů a operačních středisek. To vše si vyžadovalo značné finanční prostředky, ale zejména plnou soustředěnost celé organizace na přechod, a to bez dopadu na kvalitu poskytovaných služeb.

(4) Díky moderním technologiím nyní mají operátoři a záchranáři k dispozici daleko více informací než kdy předtím, zároveň se však zvýšil tlak na bezchybnost zásahu i na transparentnost jednotlivých rozhodnutí. Zároveň meziročně roste počet zásahů ZZS.

(5) Z těchto důvodů se Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje rozhodla zvýšit úroveň a intenzitu vzdělávání klíčových zaměstnanců v rámci projektu výzvy č. 033 OPZ.

1.2. Zdravotnická záchranná služba – základní role

(1) Přednemocniční neodkladná péče (PNP) je definována jako péče o postižené na místě jejich úrazu nebo náhlého onemocnění, v průběhu jejich transportu k dalšímu odbornému ošetření a při jejich předání do zdravotnického zařízení.

(2) PNP je garantována státem a hrazena ze státního rozpočtu a zdravotního pojištění. Působení ZZS je upraveno mj. Zákonem o zdravotnické záchranné službě č. 374/2011 Sb. V roce 2010 bylo



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

na území České republiky dislokováno celkem 503 výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby rozmístěných na 280 výjezdových stanovištích. Z tohoto počtu bylo 10 skupin leteckých. Podle statistik Asociace zdravotnických záchranných služeb bylo v roce 2012 provedeno celkem 788 tisíc výjezdů posádek zdravotnických záchranných služeb.

(3) PNP je poskytována při stavech, které:

- (a) bezprostředně ohrožují život postiženého
- (b) způsobí bez rychlého poskytnutí odborné první pomoci trvalé následky
- (c) mohou vést prohlubováním chorobných změn k náhlé smrti
- (d) působí náhlé utrpení a bolest
- (e) působí změny chování a jednání, ohrožující postiženého nebo jeho okolí

(4) Přednemocniční neodkladnou péči zajišťují výjezdové skupiny:

- (a) rychlá zdravotnická pomoc (RZP), v níž je nejméně dvoučlenná posádka ve složení řidič-záchranář a zdravotnický záchranář/sestra pro intenzivní péči,
- (b) rychlá lékařská pomoc (RLP), s nejméně tříčlennou posádkou ve složení řidič-záchranář, zdravotnický záchranář/sestra pro intenzivní péči a lékař (min. 1 atestace v oboru chirurgie, vnitřní lékařství, všeobecné lékařství, anesteziologie a resuscitace nebo pediatrie, avšak nejvhodnější je atestace v oboru urgentní medicína),
- (c) rychlá lékařská pomoc v systému Rendez-Vous (RV) s nejméně dvoučlennou posádkou ve složení řidič-záchranář/zdravotnický záchranář a lékař, která pracuje nejčastěji v součinnosti s výjezdovými skupinami rychlé zdravotnické pomoci ve víceúrovňovém setkávacím systému,
- (d) letecká záchranná služba (LZS), v níž je zdravotnická část osádky nejméně dvoučlenná ve složení zdravotnický záchranář a lékař.

(5) Rozhodnutí o vyslání jednotlivých výjezdových skupin je výhradně v kompetenci operátora. Operátoři pracují ve zdravotnických operačních střediscích (ZOS), kde zajišťují kvalifikovaný příjem, zpracování, vyhodnocení a předání tísňových výzev. V případech, kdy reálně hrozí nebo došlo k selhání základních životních funkcí (dýchání, krevní oběh, vědomí), je na místo události vysílána posádka RLP nebo LZS. V ostatních případech může být pacient kvalifikovaně ošetřen posádkou RZP.

(6) Zdravotnické záchranné služby zajišťují i nadále na území České republiky provoz LPS (lékařské pohotovostní služby). Do roku 2006 byla LPS zajišťována záchrannými službami celoplošně, dnes se o tuto službu dělí v mnoha regionech se spádovými nemocnicemi. LPS poskytuje v nezbytném rozsahu ambulantní péči občanům v případech náhlého onemocnění nebo zhoršení zdravotního stavu v době mimo pravidelný provoz ordinací praktických lékařů (obvykle v nočních hodinách a mimopracovních dnech). Některé záchranné služby zajišťují také provoz protialkoholních záchranných stanic.

(7) Letecká záchranná služba (LZS) hraje v systému poskytování přednemocniční neodkladné péče důležitou roli. Česko je pokryto sítí 10 stanic letecké záchranné služby. Osm stanic provozují soukromí provozovatelé, jednu stanicí provozuje Armáda ČR a jednu Letecká služba Policie ČR (stav k 31.12.2016). Leteckou záchrannou službu jako takovou nezajišťují tedy jednotlivé krajské příspěvkové organizace. Územní záchranné služby zajišťují pouze zdravotnickou část osádky LZS, piloti a ostatní techničtí pracovníci jsou zaměstnanci provozovatelů. Výjimku tak tvoří pouze letecká záchranná služba v Plzeňském kraji, kde je i zdravotnická část osádky součástí Armády ČR.

(8) Dostupnost zdravotnické záchranné služby je dána zejména plánem pokrytí území kraje výjezdovými základnami zdravotnické záchranné služby. Plán pokrytí území kraje výjezdovými



základnami stanoví počet a rozmístění výjezdových základen v závislosti na demografických, topografických a rizikových parametrech území jednotlivých obcí a městských částí hlavního města Prahy tak, aby místo události na území jednotlivých obcí a městských částí bylo dosažitelné z nejbližší výjezdové základny v dojezdové době do 20 minut.

(9) Dojezdová doba se počítá od okamžiku převzetí pokynu k výjezdu výjezdovou skupinou od operátora zdravotnického operačního střediska nebo pomocného operačního střediska a musí být dodržena s výjimkou případů nenadálých nepříznivých dopravních nebo povětrnostních podmínek nebo jiných případů hodných zvláštního zřetele. Při stanovení počtu a rozmístění výjezdových základen se zohledňuje také případné poskytování zdravotnické záchranné služby na území kraje poskytovatelem zdravotnické záchranné služby zřízeným jiným krajem.

(10) Zdravotnická záchranná služba je zajišťována příspěvkovými organizacemi zřizovanými krajskými úřady. Zdravotnická záchranná služba má tak charakter služby garantované státem a spravované prostřednictvím samosprávných krajů. Na některých místech Česka provozují záchrannou službu i nestátní organizace, avšak přednemocniční neodkladná péče je zajištěna smluvně s územní záchrannou službou příslušného kraje nebo jsou výjezdové skupiny zařazeny do systému poskytování odborné přednemocniční neodkladné péče podle zákona 240/2000 Sb. o krizovém řízení.

(11) Přehled poskytovatelů zdravotnických záchranných služeb:

- a) Zdravotnická záchranná služba hlavního města Prahy
- b) Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje (<http://www.uszssk.cz/>)
- c) Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje
- d) Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje (<http://www.zzspk.cz/>)
- e) Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje (<http://www.zzskvk.cz/>)
- f) Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje
- g) Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje (<http://www.zzslk.cz/>)
- h) Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (<http://www.zzskhk.cz/>)
- i) Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje
- j) Zdravotnická záchranná služba Kraje Vysočina
- k) Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje
- l) Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje
- m) Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje
- n) Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje
- o) Záchranná služba Asociace samaritánů České republiky
- p) Trans Hospital
- q) DZS Přeštice

(12) Zdravotnická záchranná služba je zároveň základní složkou integrovaného záchranného systému. Pojmem integrovaný záchranný systém se rozumí koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Základním právním předpisem je zákon 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému. Integrovaný záchranný systém (IZS) existuje v Česku od roku 2001, ačkoliv jeho základy vznikly již v roce 1993. Hlavním koordinátorem integrovaného záchranného systému v Česku je Hasičský záchranný sbor České republiky. Pokud na místě neštěstí zasahuje více složek IZS, velitelem zásahu se stává vedoucí člen složky, jejíž činnost je na místě převažující.

(13) Základní složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události. Tvoří jej:

- a) Hasičský záchranný sbor České republiky
- b) jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany
- c) poskytovatelé zdravotnické záchranné služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

d) Policie České republiky

(14) Zvládnutí krizového řízení a součinnost složek integrovaného záchranného systému v kontextu zdravotnické záchranné služby je tedy o schopnosti organizace jako celku zvládat obtížné a kritické situace v každodenní praxi a efektivní součinnosti s ostatními složkami IZS.

1.3. Zdravotnické operační středisko (ZOS) – popis činnosti

(1) Zdravotnické operační středisko (ZOS) nebo také krajské zdravotnické operační středisko (KZOS) je centrální pracoviště operačního řízení zdravotnické záchranné služby. Mezi nejdůležitější úkoly každého zdravotnického operačního střediska patří příjem a vyhodnocování tísňových výzev a dále koordinace jednotlivých výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby. Tísňová linka ZZS má v Česku číslo 155.

(2) V Česku fungují zdravotnická operační střediska pod hlavičkou jednotlivých krajských územních zdravotnických záchranných služeb. Téměř každý kraj provozuje pouze jedno operační středisko, které je soustředěno v krajském městě a řídí činnost výjezdových nebo vzletových skupin centrálně z jednoho místa. Existují však i výjimky, kdy je operační středisko rozděleno do více částí. Nestátní provozovatelé začlenění do systému poskytování odborné přednemocniční neodkladné péče spolupracují s jednotlivými zdravotnickými operačními středisky. Operační středisko pracuje v nepřetržitém 24 hodinovém provozu.

(3) Mezi nejdůležitější úkoly každého zdravotnického operačního střediska patří zejména:

- (a) příjem a vyhodnocování tísňových výzev,
- (b) spolupráce s dalšími složkami integrovaného záchranného systému a orgány krizového řízení,
- (c) koordinace výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby,
- (d) poskytování informací k provádění první pomoci do příjezdu výjezdové skupiny,
- (e) spolupráce s ostatními operačními středisky složek integrovaného záchranného systému,
- (f) řízení činnosti dalších pomocných zdravotnických operačních středisek,
- (g) zajišťování komunikace mezi poskytovatelem odborné přednemocniční neodkladné péče a poskytovatelem akutní lůžkové péče,
- (h) řízení přepravy pacientů zdravotních služeb (DRNR).

(4) Veřejnost roli zdravotnického operačního střediska tolik nevnímá, ztrácí se za modrými majáky houkajících sanitek a oranžovými uniformami záchranářů, je však jednou z nejdůležitějších součástí záchranné služby. Dispečeri na tísňové lince vše řídí, od prvního telefonátu na linku 155, přes vyslání a navigování sanitek na místo události, až po předání pacienta v nemocnici. Zdravotnické operační středisko je jedním z nejdůležitějších článků záchranky už jenom proto, že zde dochází k prvnímu kontaktu s člověkem v tísni.

(5) Po přijetí tísňového volání vyhodnotí operátor/ka zdravotnického operačního střediska stupeň naléhavosti. Existují čtyři stupně naléhavosti:

- (a) první stupeň, kdy hrozí bezprostřední ohrožení života v důsledku selhání základních životních funkcí,
- (b) druhý stupeň, kdy lze očekávat ve zvýšené míře selhání základních životních funkcí,
- (c) třetí stupeň, kdy nehrozí bezprostřední selhání základních životních funkcí, ale je potřeba poskytnout odbornou přednemocniční neodkladnou péči,



- (d) čtvrtý stupeň, platí pro ostatní případy, kdy je potřeba vyslat výjezdovou skupinu zdravotnické záchranné služby.
- (6) Dále rozhodne o vyslání příslušného typu výjezdové skupiny (rychlé zdravotnické pomoci, rychlé lékařské pomoci, rychlé lékařské pomoci v systému Rendez-Vous nebo vzletové skupiny letecké záchranné služby) a lokalizuje místo náhlé události. Po odeslání výjezdové skupiny poskytuje telefonicky asistovanou první pomoc nebo telefonicky asistovanou neodkladnou resuscitaci.
- (7) Posádku RZP (Rychlá Zdravotnická Pomoc) tvoří řidič-záchranář a zdravotnický záchranář (může být i vysokoškolsky vzdělaný záchranář) případně zdravotní sestra s příslušnou kvalifikací. Dříve byly tyto posádky v ČR spíše výjimkou nebo nebyly využívány vůbec, dnes samostatně reagují na cca 80 % výzev záchranných služeb. Posádku "s lékařem" neboli RLP (Rychlá Lékařská Pomoc) tvoří řidič, sestra nebo zdravotnický záchranář a lékař (a v některých případech ještě jeden záchranář). Tam, kde je k dispozici posádka RZP, zasahuje posádka RLP pouze u závažnějších případů, tam kde RZP není k dispozici, vyjíždí ke všem výzvám. Speciálním případem posádky RLP je posádka vrtulníku letecké záchranné služby, tvořená pouze lékařem a zdravotnickým záchranářem (sestrou). V některých místech dále funguje tzv. setkávací (RV) systém. V takovém případě se zpravidla lékař s řidičem a případně se sestrou dopravují rychlým osobním vozem na místo hlášené příhody, kde se sjíždějí s běžnou sanitkou, zpravidla posádkou RZP. Po vyšetření a ošetření je pacient buď ponechán na místě (zřídka), nebo transportován do nemocnice. V naprosté většině případů tento transport obstará samostatně posádka RZP a lékař je volný pro případný další zásah. Jenom nejzávažnější případy lékař doprovází vozem RZP až do nemocnice.
- (8) Zásadní roli tedy v celém systému ZZS tedy hrají tyto pozice:
- (a) operátor/ka,
 - (b) záchranář/ka.
- (9) Hlavní činnosti operátora je:
- (a) příjem a vyhodnocování tísňových výzev, tzn. komunikace s postiženým,
 - (b) spolupráce s dalšími složkami integrovaného záchranného systému a orgány krizového řízení, tzn. komunikace s IZS atd.
 - (c) koordinace výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby, tzn. komunikace s výjezdovými skupinami,
 - (d) poskytování informací k provádění první pomoci do příjezdu výjezdové skupiny, tzn. komunikace s postiženým,
 - (e) zajišťování komunikace mezi poskytovatelem odborné přednemocniční neodkladné péče a poskytovatelem akutní lůžkové péče.
- (10) Systémy práce záchranných služeb se historicky dělily na dvě filozoficky rozdílné větve: pro systémy, kde není v sanitce lékař (celosvětově naprostá většina zemí), býval typický tzv. postup "scoop and run", neboli rychle přijet, rychle naložit, rychle odvézt do nemocnice, kde je teprve na příjmovém oddělení ("Emergency") poskytnuta lékařská péče. Naopak tam, kde je obvyklá přítomnost lékaře v sanitě, byla filozofie tohoto systému popisovaná sloganem "stay and play", neboli rychlý příjezd, ale pak důkladnější vyšetření a zahájení léčby přímo na místě příhody.
- (11) Toto schéma ale odpovídá spíše činnostem při méně závažných událostech, tedy tam, kde "nejde o život". Tam skutečně zpravidla platí to, že "paramedici" pacienta naloží a odvezou na nejbližší Emergency, zatímco lékař může provést některá vyšetření a léčebné výkony přímo na místě a pacientovi aspoň trochu pomoci nebo jej dokonce ponechat doma, pokud to stav umožňuje. Je jasné, že první přístup je podstatně efektivnější (jeden lékař na Emergency se může věnovat několika pacientům, odpadají ztrátové časy přejezdů mezi pacienty apod.), zatímco druhý je komfortnější (někteří pacienti jsou ošetřeni přímo doma, nemusí nikam jezdit), a v kritických



stavech může skutečně lékař provést některé život zachraňující výkony (např. podání některých léků) podstatně dříve.

(12) Z hlediska závažných, život ohrožujících událostí ale všechny moderní systémy záchranných služeb víceméně konvergují ke stavu, někdy popisovanému jako "save and run". To znamená, že na místě jsou důsledně a bez odborných kompromisů provedeny život zachraňující výkony, a následuje rychlý transport do specializovaného zdravotnického zřízení. Na jednu stranu to znamená, že výcvik záchranářů je stále komplexnější a jejich kompetence provádět výkony dříve vyhrazené jen lékařům stále širší, na straně druhé existuje snaha omezovat přítomnost lékařů v přednemocniční péči (jak z důvodů ekonomických, tak pro hrozící ztrátu crudice) a také lékaře poněkud "mírnit v rozletu" při zásazích na místě události tak, aby poskytnutá pomoc byla skutečně efektivní, a nikoliv jen "efektní".

(13) Hlavní činností záchranáře je pak komunikace s postiženými/ účastníky přímo na místě, komunikace s dalšími složkami IZS a zdravotnickými zařízeními a zejména pak poskytování PNP.

(14) Z popisu činností operátorů a záchranářů je tedy zřejmé, že hlavní těžiště jejich práce je komunikace s postiženými, komunikace s výjezdovými skupinami a dalšími složkami IZS včetně příp. zahraničních IZS v příhraničních oblastech.

(15) Pro chod každého operačního střediska musí být také dostupní lékaři se vzděláním v oblasti urgentní medicíny a v dalších specializovaných oblastech, a to maximálně 20 minut od vyžádání.

(16) To vše samozřejmě klade i velké nároky na vzájemnou koordinaci a sladěnost jednotlivých rolí v organizaci – operátorů, záchranářů, řidičů i vedení organizace. Ty musejí pracovat v týmech a svoje činnosti vykonávat efektivně, rychle a v dokonalé souhře.

(17) Využívaná technika pro příjem tísňového volání je plně digitální a umožňuje identifikaci čísla volajícího jak z pevné sítě, tak ze sítě všech mobilních operátorů. Technika zajišťuje při příjmu telefonního hovoru zobrazení telefonního čísla volajícího v průběhu trvání hovoru, jeho automatickou integraci do informačního systému. Při příjmu volání z pevné telefonní sítě navíc zobrazení a uložení informací o vlastníkovi telefonní stanice včetně jeho adresy předávané pomocí služby INFO35 do informačního systému.

(18) Pro komunikaci s výjezdovými vozy je využívána radiofonní síť na vyhrazené frekvenci. Složky ZZS používají systém Matra-Pegas, stejně jako i ostatní složky IZS. Tento systém je plně digitální a pracuje na vyhrazených zařízeních, nezávislých na provozu sítě mobilních operátorů. Navíc, jako záložní systém, je využívána historicky starší analogová radiofonní síť.

(19) Operátoři pro odbavení tísňového volání využívají informační systém ZOS. V informačním systému během hovoru zadávají všechny potřebné informace k výjezdu – od stavu postiženého, místa mimořádné události, podmínek na místě až po informace ohledně případné potřeby součinnosti dalších složek IZS. Všechny hovory jsou digitálně nahrávány a archivovány pro potřeby případné revize průběhu zásahu. Zároveň jsou využívány ke kontrole kvality práce operátorek/ operátorů.

(20) Informační systém zajišťuje svou plnou integraci se systémem pro sledování vozidel tak, aby bylo možné přímo z informačního systému provádět níže uvedené operace:

- (a) Při výjezdu vozidla ZZS automatické zaslání textové informace o adrese spolu se souřadnicemi místa akce do vozidla tak, aby navigační jednotka ve vozidle umožnila navigaci vozidla na místo akce.
- (b) K dané akci ZZS zobrazit místo akce na mapě, na požádání vyhledat nejbližší prostředky ZZS k místu akce.
- (c) Identifikovat na mapě libovolný výjezd.
- (d) Možnost automatického přebírání stavových informací z vozidel s časy jednotlivých fází výjezdů a jejich automatické promítnutí do dat výjezdů.



- (e) Datová integrace s TCTV 112.
 - (f) Integrace s Telefonním centrem tísňového volání – číslem 112 umožňuje příjem datové věty z TCTV112. V případě potřeby automatické vytvoření akce v informačním systému ZZS z přijaté datové věty z TCTV112. Protože však TCTV112 provozuje Hasičský záchranný sbor, nejedná se o vyškolené zdravotnické pracovníky, a tak vyslání správného prostředku ZZS probíhá s jistým zdržením.
- (21) Informační systém umožňuje pro případ mimořádných událostí, kdy je třeba v co nejkratším čase mnohonásobně posílit prostředky ZZS v dané oblasti, např. volitelným svoláváním pomocí textových SMS zpráv nebo pomocí hlasového volání na mobilní telefony. Informační systém ZOS má celou řadu dalších vyspělých funkcí, včetně automatického nahrávání jednotlivých akcí operátorů při zadávání dat do systému (využívá se pro přehrání průběhu zásahu na straně operátora).
- (22) Po přijetí a odbavení tísňového volání je na místo vyslána výjezdová skupina ve složení dle situace (RZP, RLP, RV nebo LZS). V případě potřeby operátor/ka zajišťuje koordinaci se zásahovým vozem a koordinaci s ostatními složkami IZS – včetně policie, HZS. V příhraničních oblastech je pak někdy nutné komunikovat se záchrannými složkami sousedních zemí.
- (23) Členové výjezdové skupiny jsou povinni splnit pokyn operátora zdravotnického operačního střediska nebo pomocného operačního střediska k výjezdu, a to do 2 minut od obdržení pokynu. Členové výjezdové skupiny však musí poskytnout přednemocniční neodkladnou péči i bez tísňové výzvy. V tomto případě je vedoucí výjezdové skupiny povinen bezodkladně nahlásit čas zahájení poskytování přednemocniční neodkladné péče a místo události zdravotnickému operačnímu středisku nebo pomocnému operačnímu středisku.
- (24) Vedoucí výjezdové skupiny je oprávněn rozhodnout o neposkytnutí přednemocniční neodkladné péče v místě události v případě, že by při poskytování přednemocniční neodkladné péče byly bezprostředně ohroženy životy nebo zdraví členů výjezdové skupiny, nebo by přednemocniční neodkladná péče měla být poskytnuta za podmínek, pro jejichž zvládnutí nebyli členové výjezdové skupiny vycvičeni, vyškoleni nebo vybaveni vhodnými technickými či osobními ochrannými prostředky a poskytnutí přednemocniční neodkladné péče toto vyžaduje.
- (25) Přímou na místě zásahu pak činnosti koordinuje vedoucí zásahu, probíhá komunikace s postiženým, komunikace se svědky nebo účastníky. V každém případě probíhá identifikace stávajícího zdravotního stavu, v případě závažného zdravotního stavu je poskytnuto ošetření a následuje přesun do zdravotnického zařízení.
- (26) Součástí zásahu je také vedení dokumentace k události, která zahrnuje i zjišťování zdravotního pojištění postiženého a následně výkazy pro pojišťovnu – činnost ZZS je v nezanedbatelné výši hrazena ze zdravotního pojištění.

1.4. Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje – místní situace

- (1) Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje je provozovatel zdravotnické záchranné služby ve Středočeském kraji. Hlavní náplní činnosti organizace je zajišťování a poskytování odborné přednemocniční neodkladné péče (PNP) na území Středočeského kraje podle zákona č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě. Mimo středočeské záchranné služby zajišťují odbornou přednemocniční neodkladnou péči ve Středočeském kraji také soukromé organizace Záchranná služba Asociace samaritánů České republiky a Trans Hospital. Přednemocniční neodkladná péče je zajišťována na území o rozloze 11 014 km² pro téměř 1 300 000 obyvatel.
- (2) Od září 2013 funguje ve Středočeském kraji jednotné krajské zdravotnické operační středisko (ZOS), které se nachází v místě sídla organizace v Kladně. Do roku 2013 byla ve Středočeském kraji zřízena tři zdravotnická operační střediska s nepřetržitým provozem v Mladé



Boleslavi, Kladně a Kolině. Ještě dříve existovalo větší množství operačních středisek na úrovni okresů.

(3) Jako doplňková součást zdravotnického operačního střediska tísňové linky 155 bylo v říjnu 2009 spuštěno Call centrum Zdravotnické záchranné služby Středočeského kraje, které slouží pro informace v neakutních případech. Operátorky na zdravotnickém operačním středisku musely často řešit hovory, jež nesouvisely s poskytováním odborné přednemocniční neodkladné péče v akutních případech. Takové hovory zabíraly 20–30 % času operátorek zdravotnického operačního střediska.

(4) Ve Středočeském kraji je zřízeno celkem 44 výjezdových základen, jejichž organizace je taková, aby byla přednemocniční neodkladná péče zajištěna do 20 minut od přijetí tísňové výzvy. 38 výjezdových základen provozuje Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje. Od roku 2006 bylo ve Středočeském kraji zřízeno nebo znovuotevřeno 13 nových základen. Nové základny jsou již budovány jen pro výjezdové skupiny RZP, které spolupracují se skupinami RV z okolních výjezdových základen. Základna ve Zbraslavicích disponuje jen výjezdovou skupinou RV. Systém RV je zaváděn postupně i na základny, odkud vyjížděly dříve skupiny RLP. V roce 2010 byl systém RV zaveden v okrese Beroun, kde vznikla nová základna RZP ve Zdicích. V Berouně je pak jedna skupina RZP a jedna skupina RV, která v případě potřeby spolupracuje s posádkou ze Zdic. Třetí základnou v okrese jsou Hořovice, kde je jedna skupina RZP a jedna skupina RLP. V lednu 2011 byl systém RV zaveden do Kolína a Kutné Hory. Provoz byl zahájen se zcela novými vozy Škoda Yeti. V červnu 2012 byla otevřena nová výjezdová základna v Mnichově Hradišti, kde slouží jedna výjezdová skupina RZP. Systém Rendez-Vous byl tak zaveden na Mladoboleslavsku a od 1. října 2012 také na Kladensku. V prosinci 2012 byla otevřena výjezdová základna v Novém Strašeci na Rakovnicku.

(5) Jednotlivé výjezdové skupiny jsou řízeny krajským zdravotnickým operačním střediskem.

(6) Na území celého kraje je k dispozici v nepřetržitém 24hodinovém provozu přibližně 90 výjezdových skupin, jejichž počet se mění s noční dobou. Výjezdové skupiny pracují v režimech rychlá zdravotnická pomoc (RZP) ve složení řidič-záchranář a zdravotnický záchranář, rychlá lékařská pomoc (RLP) ve složení řidič-záchranář, lékař a zdravotnický záchranář a rychlá lékařská pomoc v systému Rendez-Vous s lékařem v osobním automobilu. Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje zajišťuje přibližně 70 výjezdových skupin, provoz devíti skupin zajišťuje Záchranná služba Asociace samaritánů České republiky a jednu posádku provozuje Trans Hospital. Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje zavádí postupně víceúrovňový setkávací systém neboli systém Rendez-Vous. Ve Středočeském kraji funguje již na řadě míst, celoplošně rozšířen ale není. Využívá jej i Záchranná služba Asociace samaritánů České republiky.

(7) Středočeský kraj na svém území leteckou záchrannou službu (LZS) samostatně neprovozuje. Ta je v případě potřeby zajištěna vrtulníkem, který vzlétá z Prahy. Provozovatelem vrtulníku je Letecká služba Policie ČR, zdravotnickou část osádky tvoří zaměstnanci Zdravotnické záchranné služby hlavního města Prahy. V současnosti je pro leteckou záchrannou službu nasazen moderní stroj Eurocopter EC 135 T2 v nepřetržitém provozu. Během dne je k dispozici pro oblast Středočeského kraje a hlavního města Prahy, v nočních hodinách slouží pro celé území České republiky. Na vyžádání je k dispozici druhý vrtulník ve zdravotnické konfiguraci určen pro přepravu transplantačních týmů nebo inkubátorů s novorozenci. V některých okrajových částech Středočeského kraje zasahují i vrtulníky z jiných krajů.

(8) Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje každý rok zaznamenává nárůst výjezdů. V roce 2014 bylo ve Středočeském kraji ošetřeno záchrannou službou 104 867 pacientů, zatímco v roce 2015 to již bylo 109 340 pacientů. Za den tak středočeští záchranáři vyjedou na pomoc průměrně k 300 pacientům. Průměrný dojezdový čas je na hranici 8 minut. V roce 2016 proběhlo 180 tisíc hovorů na tísňové lince, celkem registrováno 109667 případů události a bylo ošetřeno 110 223 pacientů.



1.5. Místo plnění

- (1) Realizaci vzdělávacích aktivit v rámci realizace předmětu plnění bude řídit vzdělávací a výcvikové středisko ZZS, pokud není u konkrétního kurzu uvedeno jinak.
- (2) Vzdělávací a výcvikové středisko (dále jen „VVS“) bylo zřízeno na základě § 9 zákona o zdravotnické záchranné službě (zákon č. 374/2011 Sb.). Stěžejní činností VVS je interní vzdělávání zaměstnanců ZZS PK a externí vzdělávání laické veřejnosti a složek IZS.
- (3) Vzdělávání zaměstnanců ZZS je definováno vnitřními předpisy. Absolvování interního vzdělávání je povinné pro všechny členy výjezdových skupin a ZOS. Koncept interního vzdělávání zdravotnických pracovníků vypracovává vedoucí VVS, po konzultaci s náměstkem ÚKR, primářem a vedoucími lékaři, ji schvaluje ředitel organizace. Koncept interního vzdělávání zdravotnických pracovníků pružně reaguje na nové doporučené postupy, nové vybavení výjezdových skupin a analýzy činnosti výjezdových skupin a operátorů zdravotnického operačního střediska.
- (4) Většina prezenčního vzdělávání se bude realizovat v prostorách ZZS v sídle zadavatele, kde jsou k dispozici výukové prostory. Organizaci jednotlivých kurzů bude opět zajišťovat VVS spolu s dodavatelem vzdělávání tak, aby bylo přizpůsobeno provoznímu režimu ZZS.
- (5) Část vzdělávání bude realizována distanční formou (blended learning, e-learning) a proto je důležité, aby bylo zajištěno řádné vedení a podpora ze strany VVS. Průběh kurzu bude řídit vedoucí vzdělávání ZZS, který musí mít k dispozici přístup do online systému a bude tak mít kompletní přehled výuky, kterou konkrétní zaměstnanec absolvoval a v jaké části se právě nachází. Součástí blended learningu budou také služby metodika, který spolu s vedoucím vzdělávání ZZS koordinuje účastníky a lektory, hlídá celkovou efektivitu pomocí plánu studia, který vypracovává. Metodik bude průběžně elektronicky komunikovat s účastníky kurzu a zajišťovat zpětnou vazbu, kterou zapracuje do nastavení kurzů. Dále bude doporučovat studentům, jak se v prostředí blended learningu efektivně pohybovat, bude mít na starosti měsíční reporting a každý měsíc zjišťovat pokroky studentů a ve spolupráci s vedoucím vzdělávání doporučovat, na co se má student soustředit.
- (6) Některá školení typu prezenčního vzdělávání se bude realizovat mimo ZZS, protože se jedná buď o vysoce specializovaná školení s odpovídajícími prostory nebo se jedná o školení pro rozvoj nástrojů řízení lidských zdrojů, kde je nutné, aby účastníci školení byli postaveni mimo svoje obvyklé role v organizaci – to lze provést jedině v jiném prostředí než ZZS.

Aktivita	Kurz	Popis	Typ výuky	aktivity (měs)	Počet lekcí/ workshopů	dotace/ účastník	aný počet účastníků
KA č. 1. Rozvoj základní záchranné komunikace IZS	1.1.4.01	Specializovaný vzdělávací program pro výuku základních komunikačních dovedností IZS formou blended learningu. Celkem 12 modulů, plán výuky je jeden modul měsíčně. Součástí je 1x Skype lekce/ účastníka/ měsíc.	Blended learning - samostatná výuka online, 1x měsíčně Skype lekce s externím lektorem.	12	12	48	50
KA č. 2. Vzdělávání krizové intervence	1.1.4.02	Specializovaný vzdělávací program pro výuku nenásilné komunikace a krizové intervence formou blended learningu. Celkem 2 moduly, plán výuky je jeden modul během 3 měsíců.	Blended learning - samostatná výuka online, podpora lektora.	6	6	24	25
	1.1.4.03	Prezenční workshopy - pravidelné tréninkové workshopy, 2x turnusy A/B, každý turnus = 2x dvoudenní blok I+II a 1x jednodenní blok III.	Prezenční vzdělávání	6	10	40	
KA č. 3. Vzdělání v oblasti komunikace s veřejností	1.1.4.04	Prezenční workshopy, max. velikost skupiny 10 osob/ turnus. Celkem 1x turnus, každý turnus 2x 8h workshopy.	Prezenční vzdělávání	3	2	16	3
KA č.4 Rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání	1.1.4.05	Poslech, analýza a hodnocení hovorů se zaměřením na zlepšení kvality práce operátorů při příjmu tísňových výzev, edukace operátorů a poskytování zpětné vazby.	Hodnocení hovorů externím metodikem, poskytování zpětné vazby.	18	1260	-	45
	1.1.4.06	Edukace operátorů v prezenčních kurzech, 3x turnusy A/B/C, každý turnus = 2x dvoudenní blok I+II.	Prezenční vzdělávání	12	12	32	
	1.1.4.07	Edukace a rozvíjející zpětná vazba pro vedoucí pracovníky ZOS, prezenční workshopy, 2x turnusy A/B, každý turnus = 3x jednodenní blok I+II+III.	Prezenční vzdělávání	12	6	24	8
	1.1.4.08	Elearningové vzdělávací programy pro edukaci operátorů ZOS.	eLearning - samostatná výuka	18	6	24	45
Kurz KA5 – Rozvoj nástrojů řízení lidských zdrojů	1.1.4.09	Vzdělání vedoucích zaměstnanců v oblasti týmové spolupráce, prezenční workshopy - celkem 1x turnus, turnus je 2x 8h wrkshp.	Prezenční vzdělávání - mimo ZZS, lokalita dle poskytovatele vzdělávání.	-	1	16	10

2017					2018																																											
Listopad				Prosinec	Leden					Únor				Březen				Duben					Květen				Červen				Červenec	Srpen	Září				Říjen				Listopad				Prosinec			
T45	T46	T47	T48	T49-T52	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	T24	T25	T26	T27-T31	T32-T35	T36	T37	T38	T39	T40	T41	T42	T43	T44	T45	T46	T47	T48	T49-T52		
Blended learning				Blended learning	Blended learning					Blended learning				Blended learning				Blended learning					Blended learning				Blended learning				Blended learning	Blended learning	Blended learning				Blended learning											
					Blended learning					Blended learning				Blended learning				Blended learning					Blended learning				Blended learning																					
		A					B				A										B																											
								A				A																																				
Kontinuální aktivita																																																
						A			B				C							A				B				C																				
						A			B				A							B				A				B																				
					eLearning					eLearning				eLearning				eLearning					eLearning				eLearning																					

Kalkulace nabídkové ceny

Část VZ	KA	Aktivita	Formát výuky	Kód	Jed.	Předp. počet účastníků (osob)	Předp. délka aktivity (měs)	Počet jed. celkem	Jed. cena bez DPH	Jed. cena včetně DPH	Cena za aktivitu celkem bez DPH	Cena za aktivitu celkem včetně DPH
Část 2 - Odborné vzdělávání a rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání	KA č. 4 Rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání	Poslech, analýza a hodnocení hovorů se zaměřením na zlepšení kvality práce operátorů při příjmu tísňových výzev a poskytování zpětné vazby.	Individuální hodnocení TV	1.1.4.05	Vyhodnocení TV	45	14	1260			669 060 Kč	809 563 Kč
		Edukace operátorů v prezenčních workshopech. Celkem 4 moduly, celkem 3 turnusy (s ohledem na 24h provoz), tzn. pro každý modul budou 3x 8h workshopy v různých termínech.	Prezenční workshopy	1.1.4.06	wrkshp	45	10	12	19		228 000 Kč	275 880 Kč
		Edukace a rozvíjející zpětná vazba pro vedoucí pracovníky ZOS, prezenční workshopy. Celkem 3 moduly, celkem 2 turnusy (s ohledem na 24h provoz), tzn. pro každý modul budou 2x 6h workshopy v různých termínech.	Prezenční workshopy	1.1.4.07	wrkshp	8	10	6	19		114 000 Kč	137 940 Kč
		Elearningové vzdělávací programy pro edukaci operátorů ZOS, celkem 6 modulů.	eLearning	1.1.4.08	soubor	45	-	6	2		164 220 Kč	198 706 Kč
		Testovací prostředí pro pravidelné testování cílové skupiny, celkem 4 moduly.	eLearning	1.1.4.11	soubor	45	-	4	4		180 000 Kč	217 800 Kč
	CELKEM										1 355 280 Kč	1 639 889 Kč



Obecné požadavky

- (1) Předmětem plnění veřejné zakázky jsou služby – vzdělávání v oblasti „měkkých“ dovedností a komunikačních schopností pracovníků zadavatele.
- (2) Předmět plnění je rozdělen na části, každá část je složena z kurzů (tzv. klíčových aktivit – KA), které sdružují vzdělávací aktivity dle konkrétních vzdělávacích cílů a cílových skupin:

Část VZ	Kurz KA
Část 1 – Vzdělávání pro krizové situace	Kurz KA1 – Rozvoj základní záchranářské komunikace IZS Kurz KA2 – Vzdělávání krizové intervence
Část 2 – Odborné vzdělávání a rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání	Kurz KA4 – Rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání
Část 3 – Rozvoj lidských zdrojů	Kurz KA3 – Vzdělání v oblasti komunikace s veřejností Kurz KA5 – Rozvoj nástrojů řízení lidských zdrojů
Část 4 – Odborné vzdělávání ALS	Kurz KA6 – Odborné vzdělávání záchranářů – Advanced Life Support (ALS)

(3) V rámci každé části VZ dodavatel v nabídce navrhne obsah vzdělávání takovým způsobem, aby dohromady tvořily ucelený soubor vzájemně provázaných dílčích vzdělávacích aktivit, které pokryjí hlavní téma každé konkrétní části VZ, tj. Části 1 – Vzdělávání pro krizové situace, Části 2 – Odborné vzdělávání a rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání, Části 3 – Rozvoj lidských zdrojů, Část 4 – Odborné vzdělávání ALS.

(4) Požadavky na předmět plnění jsou platné pro všechny Části, pokud není uvedeno jinak.

(5) Veškeré dokumenty, které budou vytvořeny v rámci plnění, musí splňovat povinné prvky publicity Operačního programu zaměstnanost.

(6) Technická specifikace (Obecné požadavky a Technické specifikace jednotlivých Části VZ) slouží jednak jako příloha Zadávací dokumentace, jednak též jako příloha uzavírané smlouvy. Pojmy dodavatel, poskytovatel uváděné dále v textu je nutné vykládat v kontextu toho, kterého dokumentu je Technická specifikace přílohou.

(7) Pro každý workshop (každé prezenční školení) je poskytovatel povinen zpracovat prezenční listinu, kterou bude vlastnoručně podepsána účastníky kurzu a lektorem/lektory. Prezenční listiny z proběhlých aktivit budou zahrnovat:

- (a) datum realizace aktivity
- (b) název kurzu, název poskytované aktivity, místo poskytování aktivity
- (c) jméno a příjmení lektorů
- (d) jméno a příjmení osob účastníků kurzů
- (e) podpis účastníků a lektorů

(8) Poskytovatel zajistí rovněž fotodokumentaci každé prezenční aktivity, která bude prokazatelně evidovat, že aktivita proběhla – min. budou zaznamenáni účastníci workshopu, lektoři, aktivity. Fotodokumentace bude předána v elektronické formě.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- (9) Všichni účastníci vzdělávací aktivity musí po absolvování kurzu obdržet osvědčení o účasti.
- (10) Na konci každého vzdělávacího modulu, musí účastníci absolvovat test, který prokáže znalosti probírané problematiky. Tvorba testu a jeho vyhodnocení je součástí předmětu plnění. Zadavatel si vyhrazuje právo na úpravy obsahu i formy testu, test musí být před jeho realizací schválený zadavatelem.
- (11) Součástí předmětu plnění je provedení evaluace. Cílem je získání zpětné vazby ze strany cílové skupiny, která je zapojena do projektu a zúčastní se vzdělávacích aktivit. Průběh evaluace bude probíhat dle uvážení poskytovatele, a to např. formou dotazníku ihned po ukončení dílčí části. Výstupy budou Zadavateli dodány v elektronické podobě nejpozději do 7 dnů od ukončení každé dílčí části.
- (12) Pokud je v rámci tohoto zadávacího řízení uvažována délka vzdělávání, která je vyjádřena v hodinách (jakožto jednotkách času o délce 60 minut), do doby vzdělávání lze řadit i přestávky uskutečněné během vzdělávací akce, pokud nepřekračují obvyklou/potřebnou dobu. Do doby vzdělávání nelze řadit přestávku na jídlo a oddech ve smyslu § 88 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce.
- (13) Zadavatel si vyhrazuje možnost přizpůsobit skupiny účastníci se vzdělávání, tj. počet i složení účastníků, a to i v průběhu vzdělávání.
- (14) Pro realizaci předmětu plnění je vypracován plán vzdělávání, tak aby jednotlivé vzdělávací aktivity bylo možné prakticky uskutečnit v prostředí 24 hodinového provozu a zároveň, aby respektoval vyvážené studijní zatížení jednotlivých účastníků. Vzdělávací plán je součástí zadávací dokumentace, jedná se o předpokládané termíny pro účely tvorby kvalifikované nabídky a zajištění vzdělávacích kapacit. Konkrétní termíny (datumy) konání jednotlivých vzdělávacích akcí, budou stanoveny po vzájemné dohodě zadavatele s dodavatelem nejpozději 21 dní před plánovaným termínem dle vzdělávacího plánu.
- (15) Veškeré poskytovatelem používané výukové materiály pro realizaci vzdělávání, musí být zhotoveny v českém jazyce, pokud se nejedná o specializované odborné materiály využívané v rámci výuky základní záchranářské komunikace. Poskytovatel vzdělávání zajistí dostatečné množství výukových materiálů pro použití v prezenčních kurzech pro každého účastníka.
- (16) Vzdělávací akce realizované v Části 1. nebo Části 2. musí splňovat požadavky pro započtení kreditů do systému celoživotního vzdělávání dle vyhlášky 423/2004 Sb. Ministerstva zdravotnictví ze dne 30. června 2004, kterou se stanoví kreditní systém pro vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu zdravotnických pracovníků ve znění vyhlášek č. 321/2008 Sb. a č. 4/2010 Sb.