Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Veřejná zakázka „Rozvoj lidských zdrojů v oblasti krizového řízení ZZS Karlovarského kraje – Část 2"

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

I.
Smluvní strany

1. Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace

se sídlem:	Závodní 390/98c, 360 06 Karlovy Vary
zastoupen:	MUDr. Jiří Smetana, ředitel
IČ:	00574660
DIČ:	CZ 00574660
číslo účtu:	258008069/0300
bankovní spojení:	Československá obchodní banka a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, spisová značka Pr 523

Osoby oprávněné jednat ve věci realizace:

Mgr. Miloš Kukačka, DiS.

tel. 353 632 518, e-mail: milos.kukacka@zzskvk.cz

(dále jen „objednatel")

a

2. Life Support s.r.o.

se sídlem:	Nezamyslova 726/5, Praha 2, 128 00
zastoupena:	Mgr. Jan Bradna, jednatel společnosti
IČ:	28173678
DIČ:	CZ 28173678
bankovní spojení:	Fio banka, a.s.
číslo účtu:	2300962614/2010

(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 Karlovarského 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 8. 12. 2017 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 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 Karlovarského kraje", registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002842** (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 770 100,- Kč (slovy: sedm set sedmdesát tisíc jedno sto korun českých), DPH ve výši 21 % je 161 721,- Kč a cena včetně DPH činí 931 821,- Kč (slovy: devět set třicet jedna tisíc osm set dvacet jedna 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 díla bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny díla v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.

V.
Místo a doba plnění

1. Místem plnění jsou prostory objednatele 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 31.11.2018. 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 požadované služby prostřednictvím oznámení na tento e-mail: jan.bradna@lifesupport.cz zrušit, přičemž objednateli nevzniká povinnost úhrady smluvní ceny ani žádné sankce za takto zrušené služby.
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.
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 a jejichž zkušenosti byly předmětem hodnocení 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 oprávněna jednat za objednatele. Nové osoby musí splňovat alespoň stejné kvalifikační předpoklady jako původní osoby. 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, územních finančních orgánů, 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.
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 Manuálem pro publicitu, Manuálem vizuální identity OPZ v aktuálním znění a „Obecnou částí pravidel pro žadatele a příjemce v rámci Operačního programu zaměstnanost" 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 zhotovitele, coby autora, za poskytnutí licence je součástí ceny za služby podle čl. IV této smlouvy.

VII.
Platební a fakturační podmínky

1. 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.
2. Zálohy nejsou sjednány.
3. **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:
   a) číslo smlouvy objednatele, IČ objednatele,
   b) předmět smlouvy, tj. text „Rozvoj lidských zdrojů v oblasti krizového řízení ZZS Karlovarského kraje, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002842“, označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (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),
   c) lhůtu splatnosti faktury,
   d) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
   e) 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.
4. Povinnost zaplatit cenu za služby je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
5. Lhůta splatnosti faktury činí 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
6. 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.
7. 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
   a) poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátce, nebo
   b) poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
   c) 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 § 2615 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, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně.
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 2 stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží jeden 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

V Karlových Varech dne: - 2 -02- 2018

Za objednatele
MUDr. Jiří Smetana, ředitel

Zdravotnická záchranná služba
Karlovarského kraje, příspěvková organizace
Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary
Tel.: +420 353 362 520
IČZ: 42 424 000 IČO: 005 74 660 ②

V Praze dne: 1.2.2018

Za poskytovatele
Mgr. Jan Bradna, jednatel společnosti

Life Support
Nezamyslova 5/726, Praha 2
IČO 28173678
5

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 ní 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 rozborem 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 oživování. 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, možností 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, medicinských a organizačních souvislostí. V praktické části modulu bude simulováno operační řízení hromadného neštěstí s nutností řízení velkého množství nasazených posádek, komunikací 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, průjmové 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 odpovědí,

(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

(8) Edukace vedoucích operátorů ZOS bude probíhat v prezenčních workshopech, ty poskytnou specifické vzdělávání pro vedoucí směn, 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 obézních 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.

(9) 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.

(10) 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.

(11) 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) medicinská úroveň,

(iii) komunikační úroveň,

(f) zpětná vazba,

(g) přehled hodnocení s možností filtrace.

(12) 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 vyzdviženy správně provedené kroky a poukázáno na momenty, které mohly být řešeny lépe. 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 schválená zadavatelem.

(13) 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) Metodiku hodnocení hovorů tísňových volání – ukázku metodiky hodnocení hovorů tísňových volání, min. v rozsahu 1 normostrany, max. v rozsahu 10 normostran,

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 předaní 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 činnost 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 podceňováno, 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. střechového projektu, který propojil jednotlivé složky IZS do jedné komunikační sítě a na řadě ZZS došlo i výstavbě nových výjezdových základen 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 Karlovarského 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

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 předaní 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 záchytných 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 stanici 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

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. Dispečeři 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 činností 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 činnosti 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 službě 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 erudice) 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 sítí 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 vlastníku telefonní stanice včetně jeho adresy předávané pomocí služby INFO35 do informačního systému.

(18) Pro komunikaci s výjezdovými vozy je využívaná 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 sítí mobilních operátorů. Navíc, jako záložní systém, je využívána historicky starší analogová radiofonní sít.

(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) Přímo 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 následné výkazy pro pojišťovnu – činnost ZZS je v nezanedbatelné výši hrazena ze zdravotního pojištění.

1.4. Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje – místní situace

(1) Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace (ZZS KVK, do 17. ledna 2006 Záchranná a dopravní zdravotní služba Karlovy Vary, příspěvková organizace, poté do 9. června 2012 pod názvem Územní zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace) je příspěvková organizace a provozovatel zdravotnické záchranné služby v Karlovarském kraji.

(2) Karlovarský kraj je v současnosti pokryt sítí 13 výjezdových základen, jejichž organizace je taková, aby byla přednemocniční neodkladná péče zajištěna do 20 minut od přijetí tísňové výzvy. V roce 2000 byly otevřeny nové výjezdové základny v Ostrově a Toužimi. Ještě v roce 2004 bylo v Karlovarském kraji k dispozici jen osm výjezdových základen a dostupnost přednemocniční neodkladné péče byla podle vyhlášky dodržena jen pro asi 85 % obyvatel kraje. V květnu 2006 byla do provozu uvedena nová výjezdová základna v Nejdku a v lednu 2007 ve

Žluticích. V listopadu 2007 byla otevřena nová výjezdová základna v Horním Slavkově. V srpnu 2012 bylo do provozu uvedeno nové sídlo Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje v Karlových Varech, celkové náklady na stavbu budovy činily 75 milionů Kč. V říjnu 2013 se přestěhovala výjezdová základna z Ostrova do Jáchymova z důvodu nevyhovujících podmínek. Zdravotnické záchranné službě Karlovarského kraje se však podařilo výjezdovou základnu v Ostrově obnovit, když zde od dubna letošního roku otevřela nově postavenou základnu. V průběhu roku 2013 vznikla nová výjezdová základna v Teplé, s níž byl do oblasti v okolí Mariánských Lázní zaveden systém Rendez-Vous. V říjnu následujícího roku byla do provozu uvedena také nová výjezdová základna v Lubech na Chebsku, trvale zde slouží jedna výjezdová skupina rychlé zdravotnické pomoci v denním režimu.

(3) V roce 2012 byl zahájen provoz krajského zdravotnického operačního střediska, které vzniklo sloučením zdravotnických středisek v Chebu, Sokolově a Karlových Varech. Zdravotnické operační středisko pracuje v sídle organizace v Karlových Varech.

(4) Na území celého kraje je k dispozici v nepřetržitém 24hodinovém provozu 21 výjezdových skupin, které v čase od 7 do 19 hodin doplňují další 3 výjezdové skupiny na celkových 24. Výjezdové skupiny pracují v režimech rychlá zdravotnická pomoc ve složení řidič-záchranář a zdravotnický záchranář a rychlá lékařská pomoc v systému Rendez-Vous s lékařem v osobním automobilu. Na území Karlovarského kraje je využíván celoplošně pouze víceúrovňový setkávací systém neboli systém Rendez-Vous.

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

(6) Karlovarský kraj na svém území leteckou záchrannou službu (LZS) neprovozuje. Ta je však v případě potřeby zajištěna z Plzeňského kraje vrtulníkem. Tísňové výzvy koordinuje zdravotnické operační středisko Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Problémem Karlovarského kraje je nedokonalé pokrytí prostředky letecké záchranné služby. Akční rádius vrtulníků letecké záchranné služby má rozsah cca 70 km a ani nejbližší vrtulník nedokáže pokrýt celou oblast Karlovarského kraje v požadovaném časovém intervalu. Doletový limit splňuje pouze do spodní poloviny kraje.

(7) V roce 2016 odbavilo ZOS celkem 116 788 telefonických hovorů. Z toho na tísňové lince 155 přijali 65 069 hovorů, na jejichž základě záchranáři uskutečnili celkem 41 804 výjezdů, při nichž ve 151 případech spolupracovali s LZS.

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. Koncepci interního vzdělávání zdravotnických pracovníků vypracovává vedoucí VVS, po konzultaci s náměstkem ÚKŘ, primářem a vedoucími lékaři, ji schvaluje ředitel organizace. Koncepce 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 na adrese Závodní 390/98C, Karlovy Vary. Zde jsou k dispozici 2 výukové prostory pro více než 50 zaměstnanců. Oba jsou vybaveny diaprojektory, flipchartem a připojením na internet. Organizaci jednotlivých kurzů bude 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 | Délka aktivity (měs) | Počet lekcí/ workshopů/ hodnocení TV | Časová dotace/ účastník | Předpokládaný počet účastníků | 2017 | | |

Kalkulace nabídkové ceny

Část VZ	KA	Aktivita	Formát výuky	Kód	Jed.	Předpokládaný počet účastníků (osob)	Předpokládaná 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	Vyhodnocený TV	19	14	342	550 Kč	666 Kč	188 100 Kč	227 601Kč
		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	workshop	19	10	12	19 500 Kč	23 595 Kč	234 000 Kč	283 140 Kč
		Edukace a rozvíjející zpětná vazba pro vedoucí pracovníky ZOS, prezenční workshopy. Celkem 4 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	workshop	8	10	8	19 500 Kč	23 595 Kč	156 000 Kč	188 760 Kč
		Elearningové vzdělávací programy pro edukaci operátorů ZOS, celkem 6 modulů.	e-Learning	1.1.4.08.a	soubor	19	6	6	32 000 Kč	38 720 Kč	192 000 Kč	232 320 Kč
CELKEM											770 100 Kč	931 821 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

(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.

(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 Částí 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.

(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 účastnící 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.