



Standard č. **1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost, senioři a osoby se zdravotním postižením, občané MČ Prahy 1**

Základní údaje:

- provozovatel/poskytovatel služby: **Středisko sociálních služeb**
/příspěvková organizace IČO: 66000246/
- zřizovatel: **Městská část Praha 1**

System tísňové péče

Základní informace:

telefon: 224 948 465, 724 021 789

adresa: **Palackého 5, Praha 1**

provozní doba: **nepřetržitý provoz**

Veřejný závazek:

Umožnit člověku v obtížné zdravotní a sociální situaci žít v důstojných podmínkách způsobem, který se nejvíce podobá způsobu, jímž žil doposud.

Zajistit klientovi důstojný a plnohodnotný život v jeho přirozeném prostředí.

Cíle služby

je poskytnout seniorům a zdravotně postiženým občanům MČ Prahy 1 pomoc v krizových situacích - při pádu, nevolnosti, zhoršení zdravotního stavu, získat jistotu soběstačnosti po hospitalizaci, v době rekonvalescence.

Poslání služby

- zkvalitnění života klientům a jejich rodinám v jejich domácím prostředí.
- Jednoduchou technickou podporou zajistit dostupnou pomoc v krizových situacích.
- Zásadou této služby je 24 hodin denně poskytnout, zajistit, nebo zprostředkovat požadovanou pomoc.
- Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších úprav a novelizací.
- Služba je poskytována vyškoleným personálem a profesionálními pečovatelkami
- Službou chceme dosáhnout spokojenost klienta a jeho setrvání v přirozeném domácím prostředí, naplnění jeho představ a cílů

Základní principy poskytované služby:

- partnerský přístup
- respektování osobnosti
- respektování vlastní vůle klienta



- pomoc vytvářet domov
- ohleduplný přístup k osobám se zdravotním postižením
- informovanost
- svoboda pohybu

Metodika

zaručující řádný průběh služby a je obsažena v příloze 1.

Podmínky vytvářené TP respektují přání klienta zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života ve vlastním domácím prostředí.

Cílová skupina:

- Senioři
- Osoby se zdravotním postižením



Standard č. **2 Ochrana práv klientů**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Definice:

Právy klientů se rozumí jejich základní lidská práva a subjektivní individuální práva

Existuje přímá úměra mezi mírou závislosti klienta na službě a pravděpodobností omezování práv klienta. Přímá úměrnost platí i mezi kvalitou poskytované služby a stupněm respektování a ochrany práv klienta.

KATALOG SITUACÍ:/nesprávnost/

- klient je chápán jako jeden z mnoha, při jednání s ním je postupováno spíše způsobem " rychle to vyřídím"
- Protekcionismus – v terénu jsou rodinní příslušníci zaměstnanců či osob pracovně spojených se zařízením, klient sám, či jeho rodina, věnuje sponzorský dar
- Samostatná práce operátorek dispečinku, nižší veřejná kontrola respektování práv
- Snaha respektovat přání rodiny na úkor přání klienta
- Neřešení stížností klientů
- Poskytnutí citlivých údajů o klientech

Pravidla:

- Pracovníci dispečinku TP respektují za každých okolností svobodné chování klientů, jejich soukromí a ochranu osobních údajů.
- Zařízení má vypracována vnitřní pravidla pro jednání s klienty a jejich dodržování konzultuje průběžně s příjemci služeb TP a dle možností i s jejich rodinami

Střet zájmů/jde o situaci, kdy dochází ke konfliktu mezi zájmy klienta a poskytované služby/.

OBLASTI STŘETU ZÁJMŮ

Ke střetu zájmů může dojít/seznam situací:

- při přijímání klienta k poskytování služeb
- ukončení poskytování služby klientovi
- přijímání stížností na kvalitu služby
- přijímání sponzorského daru
- přijímání úplatku za služby
- jednání s dezorientovaným člověkem, s člověkem s nižším intelektem



Pravidla:

- pro všechny případy možnosti střetu zájmů platí presumpce podezření
- každé podezření je třeba prošetřit a vyvodit z něho důsledky – odpovědnost nese vedoucí systému TP
- prokázaný střet zájmů je dle závažnosti řešen domluvou, finančním postihem, ve vážných případech okamžitým zrušením pracovně právního vztahu

Pravidla prevence proti střetu zájmů:

Základem pro zavedení služeb TP je vždy prvotní zájem klienta sdělený buď osobně nebo rodinnými příslušníky či sousedy, zdravotnickým zařízením nebo přes internetové stránky.

- všichni klienti jsou si rovni a mají právo na stejnou kvalitu péče
- zákaz přijímání jakýchkoli darů od klientů a jejich příbuzných
- přijímání sponzorských darů se děje dle platné směrnice a řešení všech stížností dle standardu č. 7
- zákaz slovních urážek
- zákaz hrubého a hlučného chování vůči klientovi
- nezakazovat přítomnost rodinného příslušníka či jiné blízké osoby při jednání s klientem
- používání klíčů, vcházení do bytu klienta – pouze se souhlasem klienta/popř. rodinného příslušníka nebo zákonného zástupce/.

Poznámka :

Organizace má vypracovávánu Směrnici o přijímání darů 16/2010



Standard č. **3** **Jednání se zájemcem o službu – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

1) Vnitřní pravidla pro poskytování tísňové péče – pevná telefonní linka

Zájemce o službu **souhlasí**:

- s poskytnutím osobních údajů pro vypracování smlouvy o TP: jméno, datum narození, adresa bydliště, číslo telefonu, číslo OP, zdravotní pojišťovna, doklad o výši důchodu (žádá-li o slevu měsíčního paušálního poplatku) a kontakty na osoby blízké,
- s výší a způsobem placení úhrady za TP,
- s předáním klíčů od domu a bytu do úschovy v trezoru dispečinku TP. Pokud tak neučiní, bere na vědomí, že je znemožněn zásah personálu TP v bytě v případě krizové situace,
- s trvalým nošením signálního tlačítka u sebe, případně v bezprostředním dosahu,
- ve svém bytě s montáží zařízení APHIS-Z, kterým se uskutečňuje telefonický nebo hlasový kontakt mezi klientem a dispečinkem TP,
- po předcházející telefonické domluvě s přístupem oprávněných osob do bytu za účelem nezbytné údržby a oprav zařízení,
- s informováním příbuzných o změnách zdravotního stavu, pobytu v nemocnici, LDN apod.,
- s konzultacemi pracovníků dispečinku TP s jeho ošetřujícím lékařem.

Dnem připojení na pevnou telefonní linku v bytě je klient v nepřetržitém spojení 24 hodin denně s dispečinkem TP.

Stížnosti klientů TP a jejich rodin jak ústní, tak písemné a náměty ke zlepšení služeb může klient uplatnit u kteréhokoliv pracovníka TP. Řešení stížností probíhá v souladu se směrnicí č. 17/2010, která je přílohou smlouvy.

Zájemce o službu **prohlašuje**, že

- byl srozumitelnou formou informován o druhu, rozsahu, místě, času a podmínkách poskytování TP a o výši úhrady včetně telefonního poplatku za test spojení
- byl seznámen a souhlasí s vnitřními pravidly poskytovatele služeb TP.

Vnitřní pravidla pro poskytování tísňové péče jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování TP.

2) Vnitřní pravidla pro poskytování tísňové péče – SIM karta klienta

Zájemce o službu **souhlasí**:

- s poskytnutím osobních údajů pro vypracování smlouvy o TP: jméno, datum narození, adresa bydliště, číslo telefonu, číslo OP, zdravotní pojišťovna, doklad
- výši důchodu (žádá-li o slevu měsíčního paušálního poplatku) a kontakty na osoby blízké,
- s výší a způsobem placení úhrady za TP,
- s předáním klíčů od domu a bytu do úschovy v trezoru dispečinku TP. Pokud tak neučiní, bere na vědomí, že je znemožněn zásah personálu TP v bytě v případě krizové situace,
- s trvalým nošením signálního tlačítka u sebe, případně v bezprostředním dosahu



- ve svém bytě s montáží zařízení APHIS-GSM, kterým se uskutečňuje hlasový kontakt mezi klientem a dispečinkem TP,
- po předcházející telefonické domluvě s přístupem oprávněných osob do bytu za účelem nezbytné údržby a oprav zařízení,
- s informováním příbuzných o změnách zdravotního stavu, pobytu v nemocnici, LDN apod.,
- s konzultacemi pracovníků dispečinku TP s jeho ošetřujícím lékařem.

Podmínkou poskytování TP je předplacená SIM karta klienta.

Dnem připojení je klient v nepřetržitém spojení 24 hodin denně s dispečinkem TP.

Stížnosti klientů TP a jejich rodin jak ústní, tak písemné a náměty ke zlepšení služeb může klient uplatnit u kteréhokoliv pracovníka TP. Řešení stížností probíhá v souladu se směrnicí č. 17/2010, která je přílohou smlouvy.

Zájemce o službu prohlašuje, že

- byl srozumitelnou formou informován o druhu, rozsahu, místě
- času a podmínkách poskytování TP a o výši úhrady
- byl seznámen a souhlasí s nutností včasného dobíjení SIM karty
- byl seznámen a souhlasí s vnitřními pravidly poskytovatele služeb TP

Vnitřní pravidla pro poskytování tísňové péče jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování TP.

Klient nebo oprávněná osoba souhlasí s použitím klíčů pro poskytnutí služby TP v těchto případech:

- 1) dojde-li ke krizové situaci v bytě klienta,
 - 2) je-li podezření na krizovou situaci v bytě klienta,
 - 3) na přání klienta.
- Klíče jsou evidovány pod samostatným číslem v sešitě TP, který je spolu s nimi uložen v trezoru TP. Klíče jsou uloženy v zalepené obálce s tímto číslem, označené jménem klienta, adresou a počtem klíčů. O vydání klíčů pečovateli je proveden zápis o čase vydání a čase vrácení klíčů do trezoru dispečinku TP.
 - klient se zavazuje, že předané klíče jsou plně funkční a umožní přístup do domu a bytu klienta. Případnou výměnu klíčů neprodleně nahlásí na dispečinku TP a zajistí jejich výměnu. Klient bere na vědomí, že v případě krizové situace může být nefunkčními klíči znemožněn zásah personálu TP.
 - Předání klíčů klienta, není podmínkou pro zavedení TP. Klient uvede kontaktní osoby, kterým bude případná krizová situace dispečinkem TP sdělena. Za nedostupnost kontaktní osoby nebere poskytovatel sociální služby odpovědnost. Klient se zavazuje kontakty aktualizovat.
 - Na přání klienta, nebo po ukončení platnosti smlouvy, se protokolárně klíče vrátí.



Jednání zástupce TP s budoucím klientem

o cíli, účelu a rozsahu nabízených služeb, probíhá oboustranná informovanost o vlastních možnostech klienta a organizace. Očekávaný cíl klienta by pak měl být při kvalitně prováděné službě možný a dostupný. Klíčovým pracovníkem je vedoucí TP.

Důvod pro odmítnutí zájemce :

- zájemce není obyvatelem obvodu MČ Praha 1
- nepodepíše-li on, nebo jeho zákonný zástupce (při nezpůsobilosti k právním úkonům) smlouvu
- při nedostatečné kapacitě podle zákona č. 108/2006Sb §91 odst.3
- při opakovaném zneužívání služby
- při neplacení poplatku, pokud je stanoven, do 3 měsíců po písemném upozornění poskytovatelem, že poplatek nebyl uhrazen

Poznámka:

Organizace má k dispozici Katalog poskytovatelů sociálních služeb na území MČ Praha 1



Standard č. **4 Smlouva o poskytování služby – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Smlouva s klientem

Smlouvu uzavírá pověřený pracovník organizace (vedoucí TP, klíčový pracovník).

Uzavření smlouvy o připojení k systému tísňové péče předchází seznámení s vnitřními pravidly pro poskytování TP a výší úhrady. Ta je stanovena na základě usnesení rady MČ – P1 č. UR10_0885 ze dne 29. 6. 2010. Dále je upozorněn na telefonní poplatek za automatické testy spojení, které probíhají 1x za 24 hodin, nebo po dohodě s klientem po 96 hodinách a jsou hrazeny v účtu telefonního operátora. K GSM systému zakoupí klient SIM kartu, kterou si sám dobíjí dle spotřeby SMS zpráv. U tohoto systému nelze provádět automatický test spojení po 96 hodinách a je tedy denně odeslána 1 SMS zpráva. Klient je dále informován, že každá příchozí zpráva z bytu klienta je zpoplatněna operátorem. Klientům, kteří vlastní osvědčení o odboji podle Sbírky zákonů č. 108/2006 § 75 odst. 2, písmeno b), c), d), e) je služba TP poskytována zdarma. Poté je s klientem vyplněn dotazník. Na základě vyplněného dotazníku je vypracována smlouva mezi klientem a poskytovatelem.

Smlouva obsahuje:

1. Smluvní strany
2. Druh sociální služby
3. Rozsah poskytování tísňové péče
4. Místo a čas poskytování tísňové péče
5. Podmínky poskytování tísňové péče
6. Cenová ujednání a způsob placení úhrad za tísňovou péči
7. Další ujednání
8. Ukončení smlouvy
9. Závěrečná ustanovení

Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, z nichž klient i poskytovatel obdrží jeden z nich. Je uzavřena v souladu s § 41 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a s § 7 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.

Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran. Jednání s klientem před podepsáním smlouvy je vedeno tak, aby byly klientovi srozumitelné všechny podmínky ze smlouvy vyplývající. Jednání probíhají s ohledem na jeho potřeby, přání a stav, a s ohledem na určení typu a možnosti služby.



Důvody ukončení platnosti smlouvy ze strany klienta i poskytovatele jsou ve smlouvě jmenovitě uvedeny.

Poznámka:

Organizace má vypracováno 12 typů základní podoby smluv, dle výše a způsobu úhrady paušálního poplatku za TP.



Standard č. **5** **Individuální plánování průběhu sociální služby – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Cíle služby

je poskytnout seniorům a zdravotně postiženým občanům MČ Prahy 1 pomoc v krizových situacích - při pádu, nevolnosti, zhoršení zdravotního stavu, získat jistotu soběstačnosti po hospitalizaci, v době rekonvalescence.

Definice:

Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb klienta. Ty jsou postaveny především na jeho schopnostech a možnostech a zdravotním stavu.

Pravidla:

- Rozsah a průběh služby TP u každého klienta je stanoven oběma stranami už v průběhu vstupního jednání
- Klient má možnost svoje požadavky měnit formou ústní i písemnou
- Od začátku zavedení služby TP jsou respektovány změny názoru klienta na kvalitu, rozsah a způsob poskytování služeb. V rámci možností jsou náměty klienta realizovány.
- Závažné události jsou zaznamenány v sešitě služeb, a to jak akce ukončené v průběhu předchozí služby, tak akce přecházející do další směny. Duplicítně jsou veškeré signály od klientů na dispečink a reakce personálu dispečinku uloženy v databázi počítače.
- Za rozhodnutí týkající se různých požadavků klientů včetně akutních žádostí o pomoc je odpovědný pracovník přítomný na dispečinku podle rozpisu služeb. Lze využít i konzultace s ostatními zaměstnanci TP, a to vč. noční služby.
- Kombinací záznamů v sešitu služeb s údaji v počítači je zaručeno sdílení a bezchybné předávání všech nových a důležitých informací o průběhu služby. Při střídání služeb jsou písemné záznamy doplněny osobním kontaktem dispečerek
- Spolehlivým kritériem k posouzení úrovně a rozsahu služeb TP je prakticky každodenní kontakt s klienty, jejich reakce a v neposlední řadě i komentáře rodinných příslušníků



Standard č. **6 Dokumentace o poskytování sociální služby – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Definice:

Osobní údaje vedené o klientovi služby v souvislosti s jejím poskytováním jsou zpracovány v nezbytně nutném rozsahu a je s nimi zacházeno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a s organizační směrnicí č. 7/2011.

Služby TP jsou poskytovány adresně podle individuálních potřeb klientů, proto nemohou být anonymní

Rozsah údajů, které jsou o klientech k dispozici na základě vyplněného dotazníku s klientem:

a) Osobní údaje

- Jméno a příjmení, stav, bydliště
- Datum narození

b) Zdravotní údaje

- Posouzení aktuálního zdravotního stavu/v případě potřeby a se souhlasem klienta/
- Informace o pravidelně užívaných lécích/v případě potřeby a se souhlasem klienta/
- Zdravotní pojišťovna
- Kontakt na ošetřujícího, popř. odborného lékaře

c) V případě žádosti o slevu z úhrad za úkony TP

- Výměr důchodu - se souhlasem klienta
- Příspěvek na péči – se souhlasem klienta

d) Ostatní/ v případě poskytování služeb zdarma/

- Rozhodnutí dle zákona - osvědčení o odboji podle Sbírky zákonů č. 108/2006 § 75 odst. 2, písmeno b), c), d), e)

Organizace/poskytovatel není registrována u Úřadu pro ochranu osobních dat (vyplývá ze zákona č. 101/1999).

Organizace má zpracovávána Směrnicí 7/2011 upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost, která definuje povinnost zaměstnanců při nakládání s důvěrnými informacemi o klientech.

Dle této směrnice jsou veškerá data považována za citlivé údaje a jako s takovými je s nimi nakládáno, personál je vázán závazkem mlčenlivosti, který je písemně formulován v náplni práce.

Ve Smlouvě o poskytování služby je zpracován souhlas klienta s evidencí jeho dat a zacházení s nimi.



Osobní údaje jsou shromážděny písemně ve spisech klientů a v počítačové databázi TP.

Do dokumentace může nahlížet s písemným souhlasem klienta obsaženým ve smlouvě – klient, dispečerky TP, vedoucí TP, zást. řed./koordinátorka PS, vedení organizace/poskytovatele, pracovníci OSVZ Úřadu MČ Praha 1.

Osobní spisy klientů TP a klíče od jejich bytů jsou evidovány číselnou řadou vzestupně v počítačové databázi a v provozní knize.

Osobní spisy klientů, u kterých byla ukončeno poskytování služby, jsou archivovány v dispečinku TP odděleně.

Poznámka:

Všichni zaměstnanci organizace jsou seznámeni se Směrnicí 7/2011 upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost.



Standard č. **7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – tíšňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tíšňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tíšňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Definice stížnosti:

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta vyžadující odezvu.

Cíl vyřizování stížností:

- ochrana klienta proti neoprávněným zásahům do jeho práv a svobod
- získání zpětné vazby o poskytovaných službách

Pravidla:

- stížnost může podat kterýkoli klient služby, či kdokoli jiný vystupující v jeho zájmu. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma
- klienti TP jsou při vstupním jednání informováni o postupu, kterým mohou uplatnit svoje náměty a připomínky k úrovni služeb TP
- pracovníci TP informují průběžně klienty i jejich rodiny o možnostech uplatňování stížností na všech úrovních řízení organizace
- klient TP je informován o možnostech podat stížnost i orgánům zřizovatele i celostátní organizaci
- záznamy o stížnostech a námětech jsou formulovány v souladu s citací a záměrem klienta
- poskytovatel služeb TP je připraven v případě nutnosti komunikovat se stěžovatelem pomocí tlumočnicka
- oprávněné telefonické stížnosti klientů vyřizuje dispečink TP okamžitě, všechny stížnosti jsou zaznamenány ve spise klienta a v počítači s datem, kdy byly přijaty
- pokud byla přijata písemná stížnost, bude vyřízena písemnou formou do 30ti kalendářních dnů, všechny stížnosti jsou zaznamenány ve spise klienta a v počítači s datem, kdy byly přijaty
- vedoucí TP stížnost prověří, určí osoby, které se ke stížnosti vyjádří a rozhodne o její oprávněnosti. V případě oprávněných stížností stanoví nápravná opatření. Vyřešení stížnosti zadokumentuje a o výsledku informuje stěžovatele.
- stěžovatel je současně poučen o možnosti odvolání proti výsledku šetření k řediteli organizace či jejímu zřizovateli MČ Praha 1
- přehled evidovaných a vyřízených stížností je předmětem pravidelných kontrol s frekvencí 1x ročně



Standard č. **8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Objasnění pojmu:

Návaznost služby na širší okolí klienta

Cíl návaznosti služby:

- podpora klienta ve využívání jeho vlastních přirozených sociálních sítí
- minimalizace bariér v komunikaci s okolím
- socializace klienta služby

Pravidla:

- ve vztahových záležitostech je vždy respektována vůle klienta a jsou zohledněny jeho reálné možnosti
- dispečerky v maximální míře respektují právo klienta svobodně se rozhodnout o řešení situace
- dispečerky aktivně spolupracují s dalšími institucemi a odborníky dle konkrétního klienta a po jeho předchozím souhlasu (ošetřující lékař, odborný lékař, rodina, přátelé, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví MČ Praha 1)
- dispečerky respektují a vytváří podmínky pro smysluplné vztahy klienta s rodinou, zachovávají neutralitu v případě rodinných sporů
- je zakázáno obcházení klienta a vyjednávání s rodinou bez jeho vědomí

Pokud klient projeví přání rozšířit služby o úkony, které jsou mimo povinnosti a kompetence TP, je mu sjednán kontakt s organizací, která požadovanou službu nabízí ve své pracovní náplni.

Dispečink má k dispozici oficiální seznam navazujících subjektů včetně přehledu o jejich činnosti a seznam aktuálních kontaktů

Dispečink předává klientovi informace o organizacích, které poskytují požadované služby

Pokud je schopnost klienta sjednat služby s doporučeným poskytovatelem omezena, zajistí pracovníci dispečinku TP kontakt a podle svých možností i dojednání požadované služby



Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby – tísňová péče

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Klíčem kvalitní služby jsou lidé, kteří ji poskytují.

Cíl standardu:

Dostatečný počet zaměstnanců, jejich struktura a kvalifikace odpovídají typu a rozsahu poskytovaných služeb.

Danosti:

- klienti - osoby z důvodu svého zdravotního stavu či věku relativně soběstačné a žijící ve vlastní domácnosti
- poskytované služby: zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci, sociálně terapeutická činnost, zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí
- nepřetržitý provoz dispečinku

TP je zajišťována:

1 vedoucí TP – plný úvazek,

4 dispečerky – plný úvazek,

a dle potřeby brigádníci - dohody o provedení práce nebo dohody o pracovní činnosti

Služby TP poskytuje personál, který má nejenom odborné znalosti a praxi v rozsahu předepsaném zákonem č.108/2006 SB., o sociálních službách, ale i další vlastnosti nezbytné k výkonu funkce, jako je empatie, trpělivost, schopnost improvizace apod.

Každý pracovník má písemně stanovenou náplň práce a podepsanou pracovní smlouvu či dohodu. Součástí osobní spisové dokumentace jsou doklady o vzdělání a průběhu dosavadní praxe.

Struktura řízení a rozsah odpovědností v zařízení vyplývá z organizačního řádu.

Přijímání nových zaměstnanců se řídí směrnicí č. 8/2011 o postupu při získávání a přijímání nových zaměstnanců.



Standard č. **10** **Profesní rozvoj zaměstnanců – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Definice:

Soubor činností a aktivit směřujících k rozvoji dovedností a znalostí zaměstnanců

Cíl:

Osobní profesní rozvoj zaměstnanců, zkvalitnění poskytovaných služeb

Pravidla:

- zaměstnanec má právo zapojit se do procesu rozvoje zkvalitňování poskytovaných služeb vlastním námětem, návrhem, doporučením ke zlepšení stavu/pokud to odpovídá realitě
- v dispečinku TP jsou pravidelně konány provozní a námětové porady. Porad se účastní všichni zaměstnanci, problémy řeší společně.
- v souladu se zákonem předepsanými podmínkami pro výkon sociálních služeb umožňuje organizace účast zaměstnanců na odborných školeních včetně těch, které si zaměstnanci sami vyhledají
- organizace poskytuje pracovníkům TP standardní pracovní podmínky v souladu s obecně platnými předpisy, mj. o BOZP a PO, včetně pravidelných školení
- zaměstnanci mají ve svých spisech záznamy o absolvovaných školeních ke zvyšování kvalifikace
- týmová spolupráce všech zaměstnanců TP je nezbytnou podmínkou pro kvalitní poskytování služeb TP. Vzájemná důvěra a pozitivní vztahy mezi pracovníky TP, ve službě i mimo ni, jsou základem pro rychlé a účinné řešení běžných i krizových situací u klientů TP
- zvyšování praktických znalostí pracovníků TP se děje každodenním kontaktem s neustále se měnícími požadavky na rozsah a intenzitu služeb poskytovaných klientům. K dispozici jsou aktuální příručky pro sociální pracovníky, které informují o změnách a aktuálních trendech v oblasti sociálních služeb
- organizace pravidelně, obvykle 1x za čtvrtletí, hodnotí výsledky dispečinku TP jako celku a současně každého pracovníka zvlášť
- zaměstnanci jsou pravidelně hodnoceni svým bezprostředně nadřízeným a ředitelem organizace. Jejich výkony jsou oceňovány – finančně (odměny, pohyblivé složky mzdy dle vykonávané práce nad rámec pracovní náplně) i jinak (pochvaly, zadání odpovědné práce,...). Odměny nejsou veřejně sdělovány.

Pracovníkům TP bez stálého pracovního poměru vydává organizace smlouvy o provedení práce nebo smlouvy o pracovní činnosti.

Individuálně se vyskytující somatické nebo psychické problémy zaměstnanců TP vyplývající z dlouhodobé zátěže nepřetržité služby řeší závodní lékař, se kterým má organizace uzavřenou pracovní smlouvu. Závažnější pracovní problémy se řeší buď na poradách pracovníků TP nebo, v případě potřeby, na poradách svolaných vedením organizace.



Standard č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby – tísňová péče

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Systém tísňové péče

telefon: 224 948 465, 724 021 789

adresa: **Palackého 5, Praha 1**

provozní doba: **nepřetržitý provoz**

Dislokace dispečinku a doba poskytování služby TP je prověřena dlouhodobým provozem a kladnými reakcemi klientů

Provoz dispečinku, telefonní spojení s klienty a osobní zásahy pracovníků v terénu jsou zajišťovány v nepřetržitém provozu 24hodin denně

Forma a princip služby není závislý na docházkách klientů do dispečinku TP.



Standard č. **12 Informovanost o poskytované sociální službě – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Cíl:

co nejpřehlednější a relativně podrobné **předání informací o obsahu, nabídce, rozsahu a možnostech poskytování tísňové péče** - zvyšování povědomí všech věkových skupin v Praze 1 o možnostech systému TP, který Středisko sociálních služeb nabízí (obsah služby, smluvní forma a její případné ukončení, postavení klientů, podmínky poskytování služby, práva klientů, ochrana osobních údajů a soukromí klientů, rozsah služeb, způsob platby za služby, možnost připomínek a stížností a jejich zpracování poskytovatelem, spolupráce s osobami blízkými klientovi, za jakých podmínek není možno služby poskytovat)

Informační materiály musí být zpracovány s ohledem na cílovou skupinu, tedy hlavně potenciální klienty a jejich rodiny – informace musí být pravdivé, snadno ověřitelné, podrobné v rámci možností a rozsahu každého materiálu, co nejaktuálnější.

Informační materiály musí obsahovat všechny potřebné kontakty na poskytovatele služby.

Tyto materiály jsou předávány budoucím klientům a jejich rodinám při vstupním jednání a občanům, kteří se o služby TP zajímají.

System poskytování informací:

- **Kontaktní informace jsou uvedeny v Adresáři služeb pro seniory**, který je vydáván centrem sociálních služeb Praha
- **vydávání občasníku** ve formě drobné tiskoviny (předpoklad 2x ročně v případě aktualizace obsahu, plnobarevný leták, A4 složený na DL dle možností rozpočtu) dostupný na:
 - ✓ infocentru Czech Point MČ Prahy 1,
 - ✓ ve všech DPS u koordinátorek PS,
 - ✓ u řidičů a pečovatelek v terénu,
 - ✓ na recepci DPS Týnská,
 - ✓ v klubech v Týnské a v Tomášské,
 - ✓ v čekárnách praktických lékařů v MČ Praha 1
- **vydávání tiskových zpráv (TZ)**, které jsou zasílány redakci web stránek a časopisu zřizovatele MČ Praha1,
- **konzultační a informační centrum systému Tísňové péče** – dispečink TP, Palackého 5, Praha 1 – tištěné materiály, proškolený personál (základní informace o poskytovaných službách, cenách služeb apod.)
- **Prezentační DVD Střediska sociálních služeb**
- 1x ročně je vydávána **Roční zpráva** shrnující informace o činnosti Střediska sociálních služeb



- **webové stránky Střediska sociálních služeb** s mottem „Každý den stojí za to, aby ho člověk žil“ – stránky jsou doplněny zvukovou stopou a jednoduchou možností zoom textu
 - ✓ stránky jsou průběžně aktualizovány – informace o poskytovaných službách

Informační materiály a webové stránky – materiály jsou distribuovány nejen do zařízení poskytovatele služeb, ale také v rámci zdravotnických a informačních center Prahy 1 – umožňují klientům a potenciálním klientům nejen samostatně získávat informace a komunikovat s poskytovatelem, který tak opět získává informace o potřebách klientů a potenciálních klientů.

Středisko sociálních služeb předkládá zprávu o činnosti TP v rámci celoročního hodnocení zařízení zřízených organizací na jednání zastupitelstva MČ Praha 1. Součástí zprávy je přehled činnosti systému TP, vč. statistických údajů



Standard č. **13** **Prostředí a podmínky poskytování služby – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Definice:

Pracovní podmínky představují soubor vnějších a vnitřních faktorů ovlivňujících kvalitu odváděné práce. Patří sem celková nálada a atmosféra na jednotlivých pracovištích, dále svoji roli sehrává poskytování pracovních pomůcek, pracovních ochranných prostředků, systém motivační jako je odměňování pracovníků a dále vzdělávací program, možnost doškolování, různé výhody – zaměstnanecké benefity a nastavený systém kompetencí.

Cíl:

Zajištění odpovídající úrovně poskytované služby

Vysvětlení pojmů:

- Prostředí a podmínky pro poskytování služby jednoznačně ovlivňují její kvalitu
- Služby TP využívají klienti v prostředí svých bytů

Zařízení APHIS je v bytě klienta umístěno tak, aby bylo funkční a současně nepřekáželo při běžném užívání bytového zařízení

Zařízení TP odpovídá technickým a bezpečnostním předpisům platným pro telekomunikační techniku

Funkce a ovládání zařízení APHIS jsou vysvětleny klientům při vstupním jednání, pak při montáži v bytě odborným pracovníkem firmy Matilda, a dále v případě potřeby průběžně personálem dispečinku TP po celou dobu užívání.



Standard č. **14** **Nouzové a havarijní situace – tísňová péče**

Platnost: **od**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Vysvětlení pojmů:

Nouzové a havarijní situace na straně klienta v důsledku selhání zdravotního stavu, fyzických či psychických sil

Nouzové a havarijní situace na straně poskytovatele v důsledku selhání lidí nebo technologií, popř. jsou důsledkem momentálních přírodních a povětrnostních podmínek a mají za následek poškození zdraví nebo majetku. Situace nastávají najednou a dost dobře se jim nedá zcela zabránit.

Cíl:

Zajištění pocitu bezpečí, ochrana zdraví klientů

Zajištění bezpečí a zdraví personálu, ochrana majetku

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE NA STRANĚ KLIENTA

- Personál dispečinku TP je poučen o řešení krizových situací vzniklých v souvislosti se službou u klientů
- O průběhu každé nouzové situace je vedena průkazná dokumentace. Jejich evidenci vede vedoucí TP.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE NA STRANĚ POSKYTOVATELE

- Personál dispečinku TP je poučen o řešení krizových situací vzniklých při provozu dispečinku – pokyny jsou zpracovány písemně
- Pracovníci dispečinku jsou pravidelně školeni v oblasti BOZP
- Budova polikliniky, ve které je umístěn dispečink TP má vypracovanou požární poplachovou směrnici, evakuační plán a vyznačené únikové cesty a východy
- Osobou pověřenou pro zvládnutí nouzové a havarijní situace ve Středisku sociálních služeb je ředitel organizace, jeho zástupce nebo jím pověřený pracovník po dobu jeho nepřítomnosti.
- průběhu každé nouzové situace je vedena průkazná dokumentace. Jejich evidenci vede vedoucí TP a vedení organizace.



Standard č. **15** **Zvyšování kvality poskytované služby – tísňová péče**

Platnost: **od 1. 1. 2011**

Určeno: **zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace**

Cílová skupina: **klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost**

Vysvětlení pojmů:

Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své klienty a umožnila jim žít v bezpečí plnohodnotný a důstojný život odpovídající jejich věku a zdravotnímu stavu.

Cíl:

Udržování kvality poskytovaných služeb a její zvyšování současně se snahou o rozvoj sociálních služeb

Zásady:

Kvalita poskytovaných služeb je průběžně monitorována a hodnocena na poradách ředitele organizace – odpovídá vedoucí TP

- dispečink TP přijímá průběžně telefonicky nebo osobním stykem s klienty a jejich rodinami připomínky a náměty. Údaje jsou zaznamenány jednak v knize služeb, jednak v databázi počítače.
- klienti jsou nepravidelně dotazováni na spokojenost se službou
- do procesu hodnocení jsou zapojováni nejen klienti, ale i širší veřejnost dané věkové kategorie a zaměstnanci zařízení
- relevantní náměty a připomínky ze strany klientů jejich rodin jsou uplatněny v provozu TP s cílem zkvalitnit, eventuálně rozšířit stávající služby
- se všemi stížnostmi (ústními i písemnými) je pracováno a je na ně nahlíženo jako na možný zdroj informací
- zařízení svojí činností nezatěžuje nadbytečně životní prostředí. Personál vypíná po dobu nečinnosti elektrické přístroje na pracovišti, taxislužbu využívá pro dopravu ke klientům pouze v noci, a to jen v nejnútnejších případech, odpad třídí v souladu se zvyklostmi zavedenými v budově svého sídla, poliklinika Palackého 5, Praha 1

TP spolupracuje s dalšími sociálně a humanitárně zaměřenými organizacemi působícími na území Prahy 1. Má přehled o nabídce jejich služeb a nabízí je svým klientům.



Aktualizace Standardů kvality sociálních služeb Tísňové péče poskytované Střediskem sociálních služeb je platná od 1. 1. 2011.

Všichni pracovníci, zmiňovaní v těchto standardech – dispečerky STP, vedoucí STP a koordinátorky PS - jsou pracovníky v sociálních službách.

Tímto se ruší Standardy kvality sociálních služeb Tísňové péče z roku 2007.

Autor:

vedoucí střediska tísňové péče – pí. Ariela Thielová

zástupce ředitele/koordinátorka PS – pí. Marta Lešnerová

ředitel organizace – pí. Helena Čelišová

V Praze dne: 3. 1. 2011