

# ZPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2017



## Identifikační údaje

název: **Středisko sociálních služeb**  
právní forma: příspěvková organizace  
zřizovatel: Městská část Praha 1  
sídlo: Dlouhá 23, 110 00 Praha 1  
IČ: 660 00 246  
statutární zástupce: ředitelka Mgr. Helena Čelišová  
Zapsáno v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl Pr, vložka 1164

<b>Obsah:</b>	<b>str.</b>
<b>1.     Prezentace organizace</b>	<b>3</b>
Základní údaje	
Zápis do obchodního rejstříku	
Předmět hlavní činnosti	
Účel organizace	
Registrace služeb	
Popis a určení pracovišť	
Domy s pečovatelskou službou	
Další pracoviště poskytování sociálních služeb	
<b>2.     Sociální služby</b>	<b>6</b>
Charakteristika pojmu sociální služba – pečovatelská služba	
Charakteristika služby – denní stacionář	
Charakteristika pojmu sociální služba – tísňová péče	
Popis realizace poskytování sociálních služeb – pečovatelská služba	
Popis realizace poskytování sociálních služeb – denní stacionář:	
Popis realizace poskytování sociálních služeb – tísňová péče:	
Základní sociální poradenství	
<b>3.     Výkaz výkonů</b>	<b>22</b>
Pečovatelská služba	
Fakultativní úkony	
Denní stacionář	
Tísňová péče	
<b>4.     Volnočasové aktivity pro seniory           a osoby se zdravotním postižením</b>	<b>23</b>
<b>5.     Personální zajištění organizace</b>	<b>32</b>
<b>6.     Vzdělávání zaměstnanců</b>	<b>34</b>
<b>7.     Výsledky hospodaření</b>	<b>35</b>
Finanční plán na rok 2017	
Náklady v roce 2017	
Tržby a dotace v roce 2017	
<b>8.     Kontrolní činnost</b>	<b>36</b>
<b>9.     Závěr</b>	<b>37</b>

# 1. Prezentace organizace

## Základní údaje

Název: **Středisko sociálních služeb**  
Právní forma: příspěvková organizace  
Sídlo: **Dlouhá 736, 110 00 Praha 1**  
IČ: 660 00 246  
Zřizovatel: Městská část Praha 1  
Zřizovací listina: Usnesení č. U96\_0164 ze dne 17. 10. 1996  
Usnesení č. U07\_0036 ze dne 21. 3. 2007  
Usnesení č. UR09\_0404 ze dne 20. 10. 2009  
Usnesení č. UZ10\_0011 ze dne 21. 12. 2010  
Usnesení č. UZ11\_0042 ze dne 31. 3. 2011  
Usnesení č. UZ12\_0314 ze dne 18. 10. 2012  
Usnesení č. UZ15\_0031 ze dne 27. 1. 2015  
Usnesení č. UZ16\_0266 ze dne 17. 5. 2016  
Usnesení č. UZ17\_0356 ze dne 17. 1. 2017  
Usnesení č. UZ17\_0489 ze dne 31. 10. 2017  
Telefon: 222 322 243  
E-mail: info@socialnisluzbyp1.cz  
Internetové stránky: <http://www.socialnisluzby-praha1.cz>  
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s., Dlouhá 9, Praha 1  
Číslo účtu: 1937014369/0800  
Středisko sociálních služeb je členem Regionální asociace poskytovatelů sociálních služeb (a zároveň členem výboru).

## Zápis do obchodního rejstříku

Zapsáno v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl Pr, vložka 1164

## Předmět hlavní činnosti

Příspěvková organizace poskytuje v začleněných zařízeních a terénu tyto služby:

- pečovatelská služba v terénu (domácnosti klienta),
- pečovatelská služba v domech s pečovatelskou službou a ve střediscích osobní hygieny,
- tísňová péče,
- poradenství,
- krátkodobý pobyt,
- provoz DPS včetně pronájmů bytů ve všech DPS, BDPS a v BD a pronájem nebytových prostor v DPS Týnská 17, Praha 1,
- denní stacionář,
- hostinská činnost v klubech seniorů

## **Účel organizace**

Příspěvková organizace byla zřízena za účelem poskytování sociálních služeb pro fyzické osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, obyvatel MČ Praha 1, a to formou ambulantních a terénních služeb. Jako poskytovatel sociálních služeb se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou č. 505/2006 Sb., vyhláškou č. 340/2007 Sb. a dalšími platnými zákony a předpisy.

Hlavním účelem příspěvkové organizace je poskytování sociálních služeb způsobem odpovídajícím současným odborným poznatkům. Organizace zajišťuje personální a materiální vybavení pracovišť, účelně využívá svěřené prostředky, zabezpečuje trvalý růst odborných znalostí zaměstnanců organizace, využívá soustavu informací, poznatků a statistik ze sociální oblasti a zavádí je do praxe. Spolupracuje s dalšími organizacemi humanitárního a sociálního zaměření. Plní další úkoly stanovené zřizovatelem a dalšími institucemi (MHMP, MPSV atd.).

## **Registrace služeb**

- Pečovatelská služba pod číslem 4650694  
v Registru poskytovatelů sociálních služeb/Pečovatelská služba
- Denní stacionář pod číslem 8549196  
v Registru poskytovatelů sociálních služeb/Denní stacionáře
- Tísňová péče pod číslem 3557923  
v Registru poskytovatelů sociálních služeb/Tísňová péče

## **Popis a určení pracovišť**

Realizace sociálních služeb probíhá na území městské části Praha 1 a je rozdělena do čtyř okrsků:

1. okrsek: Staré Město – severní část (Josefov)
2. okrsek: Nové Město – severní část
3. okrsek: Staré Město – jižní část a Nové Město – jižní část
4. okrsek: Malá Strana a Hradčany

## **Domy s pečovatelskou službou**

V každém okrsku má sídlo alespoň jeden dům s pečovatelskou službou (DPS, BDPS a BD), kde je detašované pracoviště pečovatelské služby a středisko osobní hygieny. Všechny interiéry DPS, BDPS a BD jsou bezbariérové, jsou vybaveny velkokapacitními výtahy nebo schodolezy.

- **1. okrsek**  
**DPS Dlouhá 23, Praha 1** – zde je celkem 36 garsoniér a 8 bytů o dvou místnostech. Pro krátkodobé ubytování je k dispozici 1 garsoniéra a je zde též

umístěno středisko osobní hygieny. V tomto domě je sídlo Střediska sociálních služeb. Provoz byl zahájen po rekonstrukci domu v roce 1995.

**BDPS Benediktská 13, Praha 1** – bytový dům s pečovatelskou službou byl uveden do provozu v roce 2011, je zde celkem 15 garsoniér, 11 bytů o dvou místnostech, 2 bezbariérové garsoniéry a 1 bezbariérový byt 3 + KK, určené pro osoby na vozíku. Z tohoto počtu je 18 bytů vedeno v režimu BDPS a 11 bytů jako malometrážních pod správou MČ Praha 1. Jídelna domu je využívána i pro aktivizační programy.

- **2. okrsek**

**DPS Týnská 17, Praha 1** – 21 garsoniér a 1 dvougarsoniéra. Z toho jsou 4 malé garsoniéry určené pro krátkodobý pobyt. Součástí domu je středisko osobní hygieny, klub seniorů a společenské prostory pro aktivizační činnosti, prostory pro výuku na PC a další. Ve vnitrobloku je zahrada k odpočinku. Provoz byl zahájen po rekonstrukci domu v roce 1998.

**V DPS Týnská 17 je rovněž umístěn denní stacionář**

**BD Samcova 3, Praha 1** – 8 garsoniér, 1 dvougarsoniéra, 1 bezbariérová garsoniéra a 2 bezbariérové dvougarsoniéry v domě určeném pro mezigenerační bydlení. Součástí domu je jídelna, klubovna, středisko osobní hygieny, terasa a k dispozici seniorům za zvýhodněné ceny jsou komerční služby maséra. Bytový dům organizačně spadá pod 2. okrsek. Provoz byl zahájen v roce 2016.

- **3. okrsek**

**DPS Pštrossova 18, Praha 1** – 18 garsoniér, 1 dvougarsoniéra a 1 bezbariérová dvougarsoniéra. Součástí je středisko osobní hygieny a společenská místnost. Provoz byl zahájen po rekonstrukci domu v roce 2001.

- **4. okrsek**

**DPS U Zlaté Studně 1, Praha 1** – jedná se o menší dům, kde je 8 garsoniér, 3 byty 1 + 1 a 1 bezbariérový byt určený pro osobu na vozíku. Součástí domu je společenská místnost a kaskádovitá zahrada k odpočinku s výhledem na Prahu. Provoz byl po rekonstrukci domu zahájen v roce 2002.

Ve 4. okrsku je středisko osobní hygieny umístěno v Tomášské 6, Praha 1. Zde je též umístěn Klub seniorů.

**Další pracoviště poskytování sociálních služeb**

**Tísňová péče**, sídlo v Palackého 5, Praha 1 – jedná se o prostory, kde je umístěno monitorovací zařízení pro styk s klienty a je zde zázemí pro dispečery tísňové péče.

## 2. Sociální služby

### Charakteristika pojmu sociální služba – pečovatelská služba

Podstatou služby je pomoc lidem, kterým zdravotní postižení nebo stáří brání ve zvládnutí běžných každodenních úkonů, jako je péče o svou osobu a péče o domácnost. Cílem této služby je umožnit takovým lidem setrvat ve vlastním domácím přirozeném prostředí a zachovat jim jejich vlastní životní styl.

### Charakteristika pojmu sociální služba – denní stacionář

Záměrem poskytované služby je prodloužit setrvání člověka ve vlastním domácím prostředí a v prostředí s přirozenými vztahovými kontakty, rozvíjet důstojný život klientů, pomoci rodinám klientů s péčí o jejich blízké v době, kdy se o ně nemohou postarat sami, neboť jsou v zaměstnání apod. Služba a péče je přizpůsobena potřebám klientů, jejich věku, stavu, individualitě. Ponechává klienta v jeho přirozené sociální síti – doplňuje zapojení ostatních členů rodiny, přátel nebo známých do péče o klienta.

Služba je poskytována profesionálními pečovatelkami a dalším vyškoleným personálem.

Službou chceme dosáhnout spokojenosti klienta a jeho setrvání v přirozeném domácím prostředí, naplnění jeho představ a cílů.

### Charakteristika pojmu sociální služba – tísňová péče

Jde o nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci s lidmi, kteří jsou v důsledku snížení soběstačnosti vystaveni stálému vysokému riziku ohrožení zdraví.

### Registrace služeb

Středisko sociálních služeb jako poskytovatel sociálních služeb požádalo v roce 2007 o registraci dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dne 28. 11. 2007 Magistrát hl. m. Prahy svým rozhodnutím udělil registraci pro pečovatelskou službu a tísňovou péči. V roce 2010 byla zaregistrována také služba denní stacionář.

## Popis realizace poskytování sociálních služeb – pečovatelská služba

<b>Název poskytovatele</b>	Středisko sociálních služeb
<b>Druh služby Identifikátor</b>	Pečovatelská služba 4650694
<b>Forma služby</b>	terénní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Pečovatelská služba, Praha 1

## Cílová skupina

osoby se zdravotním postižením, senioři

## Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Podstatou uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby (PS) je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Zájemce je srozumitelnou formou seznámen s druhem, rozsahem, místem, časem a podmínkami poskytování pečovatelské služby a s výší úhrady za jednotlivé úkony. Informace o poskytovaných službách podává sociální pracovník a koordinátor PS. Při šetření v místě bydliště klienta se sociální pracovník a koordinátor PS domlouvají s klientem nebo s jeho opatrovníkem, které úkony PS je nutno zajistit, od kdy bude PS zavedena, případně jakou součinnost při zajištění pomůcek poskytne klient. Uzavření smlouvy předchází sepsání žádosti s klientem při místním šetření u klienta, které vykonává sociální pracovník spolu s koordinátorem PS. Smlouva o poskytování pečovatelské služby obsahuje rozsah poskytování PS, četnost a výši úhrad za jednotlivé úkony. Přílohou smlouvy je sazebník úhrad za úkony pečovatelské služby, průvodce uživatele péče (vnitřní pravidla) a platná směrnice o podávání a vyřizování stížností. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za poskytovatele je sociální pracovník. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za klienta je klient nebo u osoby zbavené právní způsobilosti její zákonný zástupce. Ihned po uzavření smlouvy je nutné vyřešit přístup do domu, případně bytu klienta, zajištění klíčů nebo čipů. Je sepsán předávací protokol a klíče nebo čipy jsou pro potřebu výkonu pečovatelské služby uloženy v trezoru ve služební místnosti v příslušném okrsku. V případě, že situaci klienta je nutno řešit akutně, např. při propuštění z nemocnice, je možné uzavřít smlouvu a zajistit pečovatelskou službu ze dne na den. Poskytovatel může službu odmítnout z kapacitních důvodů.

## Podrobný popis realizace služby

Poskytování pečovatelské služby na území Městské části Praha 1 je rozděleno do čtyř okrsků:

1. okrsek: Staré Město (severní část – Josefov), DPS Dlouhá 736/23, BDPS Benediktská 1100/13  
koordinátorka Hana Haučnerová, telefon: 222 322 201, 724 021 780
2. okrsek: Nové Město (severní část), DPS Týnská 622/17, BD Samcova 2125/3  
koordinátorka Ing. Marta Koucká, telefon: 224 826 477, 724 021 782
3. okrsek: Staré Město (jižní část) a Nové Město (jižní část), DPS Pšrossova 190/18  
koordinátorka Alice Drbohlavová, telefon: 224 932 237, 724 021 781
4. okrsek: Malá Strana a Hradčany, DPS U Zlaté studně 169/1  
koordinátorka Jitka Peštová, DiS., telefon: 257 532 934, 724 021 783

Pracovní doba pro výkon terénní pečovatelské služby:

pondělí: 7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pšrossova 190/18, DPS Týnská 622/17 a BDPS Benediktská 1100/13

	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén
úterý:	7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 622/17 a BDPS Benediktská 1100/13
	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén
středa:	7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 622/17 a BDPS Benediktská 1100/13
	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova, ostatní terén
čtvrtek:	7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 622/17 a BDPS Benediktská 1100/13
	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén
pátek:	7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 622/17 a BDPS Benediktská 1100/13
	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén
sobota	8.00–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 622/17 a BDPS Benediktská 1100/13
neděle:	8.00–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 622/17 a BDPS Benediktská 1100/13
Rozvoz obědů probíhá každý den v čase od 8.00 do 14.30.	

Terénní pečovatelské služby mimo domy s pečovatelskou službou se obvykle poskytují v časovém intervalu 7.30–16 hodin. Od 16 do 19 hodin se v případě, že klient potřebuje zajistit péči v pozdějších odpoledních hodinách, poskytuje po dohodě tzv. večerní pečování. V rámci večerního pečování se poskytují úkony pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.

Všichni pracovníci pečovatelské služby absolvují povinné vzdělávání týkající se sociálních služeb v délce 24 hodin za rok, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Při zajišťování sociální služby používá pečovatel mobilní telefon s aplikací, jejímž prostřednictvím se jednotlivým pečovatelům rozdělují úkoly. Koordinátor PS tak má okamžitou kontrolu, kterým klientům již služba byla poskytnuta, kterým se právě poskytuje a kteří na pečovatele ještě čekají. V aplikaci v mobilním telefonu je předem naplánována činnost pečovatele na celý den, tj. úkony u konkrétních klientů. Provádí-li se u klienta úkon navíc, lze tento úkon do přístroje operativně přidat. Do aplikace v mobilním telefonu plánuje úkony koordinátor PS. Případné změny v plánování činností se řeší vždy při pravidelných ranních poradách v jednotlivých okrscích. Při začátku ranní porady se každý pracovník přihlašuje do aplikace v mobilním telefonu pod svým přihlašovacím jménem a heslem a podle potřeby kontroluje naplánované pracovní činnosti. Na pravidelných ranních poradách si pečovatelé vyzvedávají klíče od domů a bytů klientů a po ukončení pracovních činností je vracejí na pracovišti opět do trezoru. Činnost pak pracovník vykazuje v aplikaci v mobilním telefonu podle toho, jak vykonává práci. Aplikace v mobilním telefonu je propojena s programem v počítači koordinátora PS, a tak je možné pracovní činnosti kontrolovat nebo upravovat podle potřeby, pokud



dojde ke změně. Jakoukoliv změnu lze okamžitě operativně přenést do aplikace v mobilním telefonu.

Pečovatel informuje svého nadřízeného (koordinátora PS) o aktuálním stavu a potřebách klienta (např. plánovaná hospitalizace nebo plánovaný odjezd, tedy přerušování služby). Mobilní telefony také slouží ke vzájemné komunikaci pracovníků pečovatelské služby, a to zdarma.

Terénní pečovatelská služba může zajistit všechny úkony stanovené vyhláškou č. 505/2006 Sb. Úplný seznam poskytovaných služeb je obsažen v sazebníku úhrad za úkony pečovatelské služby. Klient nebo jeho opatrovník je povinen při výkonu PS poskytnout nezbytnou součinnost při vytváření podmínek pro poskytování sociální služby.

#### **Dovoz nebo donáška jídla**

Tento úkon je zajišťován každý všední den pečovateli buď jako rozvoz autem, nebo jako roznos pěšky. Ve dnech pracovního volna a pracovního klidu se tento úkon poskytuje přednostně zcela osamělým seniorům a probíhá jen jako rozvoz autem. Při rozsáhlých dopravních omezeních v oblasti MČ Praha 1 se klientům obědy zajišťují dovozem obědového balíčku předchozí den. Obědy jsou distribuovány v termosech (jídlonosičích), které jsou klientům zapůjčeny zdarma na základě písemné smlouvy o výpůjčce. Pečovatelé pravidelně provádějí jejich mytí a údržbu dle hygienických předpisů. Pečovatelé jsou pravidelně 2× ročně proškoleni v hygienických předpisech.

#### **Specifika domů s pečovatelskou službou, bytového domu s pečovatelskou službou a bytového domu Samcova 2125/3**

Každý obyvatel DPS nebo BDPS má možnost přivolat si v pracovní době pomoc pečovatele pomocí místního systému.

#### **Činnost koordinátora PS**

Koordinátor PS při rozhovoru s klientem monitoruje jeho přání a cíle. Podle zjištěných informací sepíše krátkodobý plán a následně průběžně, společně s klientem dlouhodobý individuální plán. Naplňování těchto plánů je průběžně kontrolováno, vyhodnocováno a doplňováno, jak se případně mění poměry klienta.

Koordinátor PS zakládá v příslušném počítačovém programu záznamovou kartu klienta, kde jsou uloženy informace důležité pro poskytování služby, smlouva o poskytování pečovatelské služby, fakturace úkonů atd.

Koordinátor PS předává pečovateli jako klíčovému pracovníkovi relevantní informace, potřebné k poskytování odpovídající péče.

#### **Metody práce**

Organizace má vypracovány postupy práce tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.

#### **Vyřizování stížností**

Vyřizování stížností se řídí platnou směrnicí o postupu při podání a vyřizování stížností. Klient je oprávněn kdykoliv podat písemnou nebo ústní stížnost související

s poskytovanými službami koordinátorovi PS, zástupkyni ředitele, ředitele Střediska sociálních služeb.

Stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo je v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb, vložit do schránky, která je umístěna v každém domě s pečovatelskou službou, bytovém domě s pečovatelskou službou a bytovém domě Samcova 2125/3, nebo zaslat elektronicky. Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán: ÚMČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1; MHMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1; Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno.

### Ukončení služby

Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu písemnou formou nebo ústně. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze:

- jestliže klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby po dobu delší než 1 měsíc po splatnosti);
- jestliže klient po opětovném napomenutí porušuje povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování PS;
- jestliže se klient chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, který odporuje dobrým mravům nebo pravidlům slušného chování nebo jeho chování je neslučitelné s obvyklými zvyklostmi či vnitřními pravidly či dodržováním základních hygienických norem nebo projev vůle je neslučitelný s pravidly slušného chování nebo projevy vůle klienta dochází ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

### Úhrady za služby

Úhrada je stanovena sazebníkem úhrad za úkony pečovatelské služby dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a tento sazebník vždy schvaluje Rada městské části Praha 1. Stanovená výše úhrady u žádného z úkonů nedosahuje výše maximální úhrady stanovené vyhláškou.

Měsíční vyúčtování úhrad za poskytované a vykonané úkony pečovatelské služby provádí koordinátor PS podle zadaných a vykonaných úkonů z aplikace v mobilním telefonu jednotlivých pečovatelů. Využívání aplikace umožňuje velmi přesnou fakturaci, úkony, u nichž je stanovena hodinová sazba, se tak účtují dle skutečně vykonané práce po minutách. Fakturace se provádí vždy k prvnímu dni následujícího měsíce.

Klient obdrží stvrzenku, na které je výpis všech úkonů, které mu byly za dané období poskytnuty.

Úhradu za poskytované služby PS klient může hradit způsobem, který mu vyhovuje nejlépe, a má možnost si vybrat:

- úhrada v pokladně Střediska sociálních služeb hotově proti stvrzence a podpisu;
- bankovním převodem;
- poštovní poukázkou na účet Střediska sociálních služeb.

Klient je vždy včas upozorněn na případnou změnu úhrad v sazebníku, způsobu platby apod.

Úkony PS, s výjimkou nákladů za stravu, se poskytují bez úhrady klientům v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 75, odst. 2. Klient doloží potřebné doklady.

Cenu objednaných obědů hradí klient předem na období, ve kterém bude službu odebírat. Úhrada za sociální službu dovoz/donáška jídla je účtována zvlášť dle výše uvedených pravidel pro vyúčtování úhrad za úkony pečovatelské služby.

#### Další doplňující informace

Sředitisko sociálních služeb pořádá pro seniory a osoby se zdravotním postižením, občany Prahy 1, celou řadu volnočasových aktivit. Jedná se o aktivity pravidelné a jednorázové. Mezi pravidelné aktivity patří aktivity pohybové (cvičení na židlích, cvičení na žíněnkách, pravidelné tréninky pétanque pod vedením profesionálního trenéra a účast na seniorských soutěžích, turistická parta apod.), kulturní aktivity (recitační kroužek, taneční kroužek, návštěvy výstav, koncertů a divadel atd.), vzdělávací aktivity (přednášky a besedy, vycházky Prahou vedené odbornými průvodci, konverzace v cizích jazycích, kurzy práce na PC a jiné), výtvarné kroužky a tak dále. Jednorázové aktivity zahrnují např. výlety na různá místa v České republice, každoroční ples seniorů, sportovní hry, tematické výlety za zajímavými událostmi, každoroční tábor pro seniory, plavby parníkem po Vltavě, koncerty a další kulturní představení pořádaná speciálně pro seniory a osoby se zdravotním postižením, občany Prahy 1, v prostorách Malostranské besedy, Divadla Viola nebo dalších kulturních institucí v Praze 1.

Všechny volnočasové aktivity jsou zdarma a jsou určeny všem občanům seniorského věku žijícím v MČ Praha 1. Tyto aktivity jsou prevencí izolace a osamělosti seniorů. Zároveň všechny aktivity, které podporují fyzickou i psychickou kondici seniorů, oddalují závislost na sociální službě.

Senioři z Prahy 1 mají možnost získat informace o pořádaných akcích na nástěnkách v domech s pečovatelskou službou, v bytovém domě s pečovatelskou službou a v bytovém domě Samcova 2125/3, dále na nástěnkách v prostorách Úřadu městské části Praha 1, prostřednictvím pravidelných periodik vydávaných Úřadem městské části Praha 1, pravidelného elektronického věstníku zasílaného zájemcům e-mailem a na internetových stránkách Sředitiska sociálních služeb a Městské části Praha 1.

#### Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

V rámci pečovatelské služby se poskytuje fakultativní služba pomoc s malými domácími zvířaty (pes, kočka).

#### Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení jednotlivých okrsků:  
1. okrsek  
DPS Dlouhá 736/23, Praha 1

- 36 garsoniér a 8 bytů o dvou místnostech, terasa ve 4. patře
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele
- středisko osobní hygieny
- sídlo ředitelství Střediska sociálních služeb

BDPS Benediktská 1100/13, Praha 1

- 15 garsoniér, 11 bytů o 2 místnostech, 2 bezbariérové dvougarsoniéry a 1 byt 3 + k. k., terasa v 8. NP a střešní terasa
- středisko osobní hygieny (provozní doba pondělí až pátek 8.00–16.00)
- jídelna
- recepce s nonstop provozem
- možnost garážového stání
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele

2. okrsek

DPS Týnská 622/17, Praha 1

- 21 garsoniér a 1 dvougarsoniéra
- středisko osobní hygieny
- jídelna
- knihovna
- učebna pro výuku práce na PC
- vzpomínková a relaxační místnost
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele
- recepce s nonstop provozem
- zahrada k odpočinku v klidném vnitrobloku domu

Bytový dům Samcova 2125/3, Praha 1

- mezigenerační bydlení
- 8 garsoniér a 1 dvougarsoniéra, 1 bezbariérová garsoniéra a 2 bezbariérové dvougarsoniéry, terasa v 6. NP
- jídelna
- klubovna
- středisko osobní hygieny
- možnost garážového stání
- recepce s nonstop provozem
- kancelář koordinátora PS a sociálního pracovníka
- zázemí pro pečovatele

3. okrsek

DPS Pštrossova 190/18, Praha 1

- 18 garsoniér, 1 dvougarsoniéra a 1 bezbariérová dvougarsoniéra, terasa
- středisko osobní hygieny
- jídelna
- recepce v provozu od 20 do 8 hod.
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele
- vnitřní nádvoří

4. okrsek

DPS U Zlaté studně 1, Praha 1

- 8 garsoniér, 3 byty 1 + 1 a 1 bezbariérový byt 1 + 1, terasa

- jídelna
- stupňovitá zahrada k odpočinku s výhledem na Prahu s přístupem pomocí schodolezu
- relaxační místnost s přímořským mikroklimatem
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele

Pracovníkům pečovatelské služby jsou v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků, poskytovány k používání ochranné pracovní prostředky, mycí, čisticí a dezinfekční prostředky.

Pečovatelská služba v maximální míře podporuje soběstačnost a samostatnost klienta. Pracovníci sociálních služeb jsou vázáni mlčenlivostí. Nakládání s osobními údaji klientů podléhá zákonu č. 101/2000 Sb.

## **Popis realizace poskytování sociálních služeb – denní stacionář**

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Středisko sociálních služeb</b>
<b>Druh služby Identifikátor</b>	Denní stacionář 8549196
<b>Forma služby</b>	ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Denní stacionář, Týnská 622/17, Praha 1

### **Cílová skupina**

osoby se zdravotním postižením, senioři

### **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

Podstatou uzavření smlouvy o poskytování sociální služby – pobyt v denním stacionáři je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Vedoucí denního stacionáře zájemce srozumitelnou formou seznámí s druhem, rozsahem, místem, časem a podmínkami pobytu v denním stacionáři a s výší úhrady. Informace o poskytovaných službách podává sociální pracovník a vedoucí denního stacionáře.

Dále je zájemce seznámen s průvodcem uživatele denního stacionáře (vnitřními pravidly), který je nedílnou součástí smlouvy. Nedílnou součástí smlouvy je také sazebník úhrad a platná směrnice o podání a vyřizování stížností. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za poskytovatele je sociální pracovník. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za klienta je klient nebo u osoby zbavené právní způsobilosti její zákonný zástupce.

Uzavření smlouvy předchází sepsání žádosti, které s klientem vykonává sociální pracovník, pracovník denního stacionáře a vedoucí denního stacionáře.

### **Podrobný popis realizace služby**

Pracovník denního stacionáře každý den připravuje program pro klienty, kteří mají daný den přijít. Po příchodu klientů program případně upraví podle aktuálních potřeb, možností, schopností a stavu klientů. V případě potřeby program i úplně změní.

Klienti denního stacionáře mají k dispozici různé společenské hry rozvíjející paměť (např. pexeso), logické myšlení (např. šachy), prostorovou orientaci (např. člověče, nezlob se) apod. Dále je denní stacionář vybaven pro různé výtvarné činnosti (malování, vybarvování, vystřihování, koláže, navlékání korálků atd.). Je zde také televize s přehrávačem DVD, na níž se promítají filmy pro pamětníky.

Klienti se cca 1× za 14 dní účastní tzv. hodinek s hudbou, které probíhají v jídelně DPS Týnská 622/17. Pokud je možnost a momentální zdravotní stav klientů to dovolí, navštěvují dopolední představení v renomovaných kulturních institucích v Praze 1 (často generální zkoušky koncertů a divadelních představení).

Další možností vyžití je jízda vláčkem ekoexpres po historické části Prahy. Tato možnost je pro klienty velmi významná, protože jim umožňuje podívat se na místa, která znali jako mladí, ale mnohdy by se na ně vinou zhoršeného zdravotního stavu již pěšky nedostali. Takového vybočení z každodenní rutiny napomáhá udržování psychické svěžesti.

V odpoledních hodinách jsou čas od času dle možností klientů realizovány aktivity mimo prostory denního stacionáře (vycházky do okolí, návštěva kavárny, kde posedí nad šálkem čaje či kávy, případně nad zákuskem, a dalších zařízení) s cílem udržet kontakt klientů se společenským prostředím.

Všechny aktivity se odehrávají za přímé účasti pracovníka denního stacionáře, který vše organizuje a zabezpečuje, a se souhlasem klienta.

V denním stacionáři je možnost objednat si dopolední svačinu, oběd a odpolední svačinu. Svačiny připravuje pracovník denního stacionáře, obědy jsou dováženy do jídelny DPS Týnská 622/17, kde se také podávají.

V průběhu dne mají klienti denního stacionáře možnost kdykoliv si odpočinout v odpočinkové místnosti. Mohou také využívat zahradu ve vnitrobloku domu s pečovatelskou službou a všechny společné prostory domu s pečovatelskou službou (např. knihovnu, jídelnu, vzpomínkovou a relaxační místnost).

Jsou jim také dle aktuální potřeby poskytovány úkony zakotvené ve smlouvě o poskytování sociální služby – pobyt v denním stacionáři.

Klient denního stacionáře se může do denního stacionáře dopravovat sám nebo s pomocí rodiny. Dopravu do denního stacionáře a zpět je také možné objednat jako fakultativní službu u poskytovatele, žádosti bude vyhověno dle aktuálních možností organizace.

Klient sociálních služeb je povinen při výkonu sociální služby poskytnout nezbytnou součinnost, zejména při vytváření podmínek služby.

Všichni pracovníci denního stacionáře absolvují povinné vzdělávání týkající se sociálních služeb v délce 24 hodin za rok, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### Metody práce

Organizace má vypracovány postupy práce pro všechny poskytované úkony tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.

#### Vyřizování stížností

Vyřizování stížností se řídí platnou směrnicí o postupu při podání a vyřizování stížností. Klient je oprávněn kdykoli podat písemnou nebo ústní stížnost vedoucímu denního stacionáře, zástupkyni ředitelky, ředitele Střediska sociálních služeb. Stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo je v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb, vložit do schránky, která je umístěna v každém domě s pečovatelskou službou, bytovém domě s pečovatelskou službou a bytovém domě Samcova 2125/3, nebo zaslat elektronicky. Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán: ÚMČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1; MHMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1; Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno.

#### Ukončení služby

Klient může vypovědět smlouvu bez udání důvodu, a to buď písemně, nebo ústně. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď doručena. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby po dobu delší než 1 měsíc po splatnosti)
- jestliže klient po opětovném napomenutí porušuje povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování služeb denního stacionáře
- jestliže se klient chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, který odporuje dobrým mravům nebo pravidlům slušného chování, nebo jeho chování je neslučitelné s obvyklými zvyklostmi, vnitřními pravidly či dodržováním základních hygienických norem nebo projev vůle je neslučitelný s pravidly slušného chování nebo projevy vůle klienta dochází ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

#### Úhrady za služby

Úhrada je stanovena sazebníkem poskytovaných sociálních služeb – denní stacionář dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a tento sazebník vždy schvaluje Rada městské části Praha 1. Stanovená výše úhrady u žádného z úkonů nedosahuje výše maximální úhrady stanovené touto vyhláškou.

Úkony denního stacionáře se hradí vždy zpětně za uplynulý měsíc za skutečně poskytnuté služby. Platbu za poskytnuté sociální služby může klient hradit:

- pracovníkovi Střediska sociálních služeb proti stvrzení;
- v pokladně Střediska sociálních služeb (Dlouhá 736/23, Praha 1);
- bankovním převodem na účet Střediska sociálních služeb;
- poštovní poukázkou na adresu či účet Střediska sociálních služeb.

Cenu objednaných obědů hradí klient předem na období, ve kterém bude službu odebírat.

Další doplňující informace

--

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

V denním stacionáři jsou poskytovány tyto fakultativní služby:

- doprava klienta do DS a zpět
- doprava klienta do DS
- doprava klienta z DS

Prostory, materiální a technické vybavení

Zázemí pro poskytování služeb denního stacionáře v Praze 1 je:  
DPS Týnská 622/17, Praha 1, telefon 224 826 477.  
Samotná péče probíhá v prostorách denního stacionáře na adrese Týnská 622/17, Praha 1 a je určena seniorům od 65 let a osobám se zdravotním postižením, kteří potřebují pomoc druhé osoby. Pracovníci DS mají odpovídající vzdělání k výkonu své práce.  
Denní stacionář sestává ze dvou obytných místností, šatny a příslušenství. Obývací místnost je vybavena stolem a židlemi, polohovacími křesly, televizorem a přehrávačem DVD, počítačovým koutkem, který slouží jako zázemí pracovníků DS, úložnými prostory na potřeby pro výtvarné aktivity a hry. V denním stacionáři je také umístěna klec se dvěma andulkami. V odpočívací místnosti jsou lůžka sloužící k odpočinku klientů a další vybavení zpříjemňující prostředí. Součástí příslušenství je kromě WC také sprcha. Všem pracovníkům denního stacionáře jsou v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků, poskytovány k používání ochranné pracovní prostředky, mycí, čisticí a dezinfekční prostředky.

Denní stacionář v maximální míře podporuje soběstačnost a samostatnost klienta. Pracovníci sociálních služeb jsou vázáni mlčenlivostí. Nakládání s osobními údaji klientů podléhá zákonu č. 101/2000 Sb.

## **Popis realizace poskytování sociálních služeb – tísňová péče**

<b>Název poskytovatele</b>
----------------------------

<b>Středisko sociálních služeb</b>
------------------------------------



<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b>	Tísňová péče 3557923
<b>Forma služby</b>	terénní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Systém tísňové péče, Palackého 720/5, Praha 1

### Cílová skupina

osoby se zdravotním postižením, senioři
---

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Podstatou uzavření smlouvy o poskytování tísňové péče je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Zájemce je srozumitelnou formou seznámen s druhem, rozsahem, místem, časem a podmínkami poskytování tísňové péče a s výší úhrady, včetně poplatku operátorovi za automatický test spojení. Informace o poskytovaných službách podává sociální pracovník a vedoucí tísňové péče. Službu lze poskytovat prostřednictvím pevné linky nebo GSM systému. Dále je zájemce seznámen s průvodcem uživatele tísňové péče (vnitřními pravidly), který je nedílnou součástí smlouvy. Nedílnou součástí smlouvy je také sazebník úhrad a platná směrnice o podání a vyřizování stížností.

Při souhlasu zájemce o službu je s ním vyplněn dotazník pro uchazeče o systém tísňové péče, následně je vypracována a podepsána smlouva o poskytování tísňové péče. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za poskytovatele je sociální pracovník. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za klienta je klient nebo u osoby zbavené právní způsobilosti její zákonný zástupce.

Po podepsání smlouvy a nainstalování technického vybavení v bytě klienta (zpravidla do týdne od podepsání smlouvy) je možné začít službu poskytovat ihned.

Ihned po uzavření smlouvy je nutné vyřešit přístup do domu a bytu klienta, zajištění klíčů nebo čipů. Je sepsán předávací protokol a klíče nebo čipy jsou pro potřebu výkonu tísňové péče uloženy v zalepené obálce, označené jménem klienta, adresou a počtem klíčů, v trezoru v místnosti dispečinku. Předání klíčů klienta není podmínkou pro zavedení tísňové péče. V případě, že si klient nepřeje uložit klíče v dispečinku tísňové péče, uvede kontaktní osoby, kterým bude případná krizová situace dispečinkem sdělena. Poskytovatel sociální služby nepřebírá odpovědnost za nedostupnost kontaktní osoby. Klient se zavazuje kontakty aktualizovat.

Na přání klienta nebo po ukončení platnosti smlouvy se klíče protokolárně vrátí.

### Podrobný popis realizace služby

Při příchodu do služby se dispečer přihlásí do počítače. Při odchodu se odhlásí. Zároveň se všichni zapisují do knihy příchodů a odchodů.

Následuje písemné a ústní předání služby.

Dále dispečer řeší příchozí technické zprávy od klientů.

Všichni pracovníci tísňové péče absolvují povinné vzdělávání týkající se sociálních služeb v délce 24 hodin za rok, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V trezoru dispečinku tísňové péče jsou uloženy klíče od domů a bytů klientů. Klíče je možné vydat službu konajícímu pracovníkovi 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.

O vydání klíčů službu konajícímu pracovníkovi je proveden zápis obsahující čas vydání a čas vrácení klíčů do trezoru dispečinku tísňové péče.

### **Zvukový signál „Klient žádá pomoc“**

Dispečer JEDNÁ OKAMŽITĚ. Otevře kartu klienta a zavolá na jeho telefonní číslo. Pokud klient telefon nezvedá, spojí se s ním pomocí hlasitého dohovoru, který funguje na podobném principu jako vysílačka v případě pevné linky a jako standardní hlasitý odposlech v případě GSM systému, a zjistí jeho požadavek. Poté jedná podle situace, tedy jde-li o omyl, napíše tuto informaci do PC do karty klienta, jde-li o nutnost výjezdu, zajistí pomoc u službu konajícího pracovníka. Seznam pracovníků konajících pohotovostní službu je na nástěnce nad PC. Doba dojezdu ke klientovi je zpravidla 20 minut. Dojezdová doba od nahlášení události může být i delší, neboť tísňová péče nesplňuje zdravotnickou záchrannou službu. S ohledem na bezpečnost službu konajícího pracovníka a na co nejkratší dobu dojezdu se k dopravě ke klientovi v nočních hodinách využívá smluvně zajištěná taxislužba. V případě, že není ve fyzických silách službu konajícího pracovníka klientovi pomoci (např. zvednutí po pádu), volá na pomoc strážníky Městské policie hlavního města Prahy.

Opatření je zapsáno rovněž do počítače a následně je vyhotoven zápis o akci k založení do spisu klienta.

### **Zvukový signál „Klient se nehýbe“**

Tento signál zazní, pokud v dosahu čidla v bytě klienta není pohyb po dobu 12 hodin. Ze zdravotních důvodů lze tuto dobu upravit. Dispečer nejprve zjistí, nemá-li klient nahlášený pobyt mimo domov. Aktuální stav je na nástěnce nad PC. Není-li nahlášen pobyt mimo domov a nehlásí-li se klient v telefonu ani v mikrofону, volá dispečer kontaktním osobám uvedeným v kartě klienta. V případě, že není žádná informace o klientovi zjištěna (rodina, ošetřující lékař, nemocnice, pečovatelská služba, dispečink zdravotnické záchranné služby a jiné), vysílá do bytu službu konajícího pracovníka. U klientů, kteří déle spí, dispečer respektuje žádost o kontrolu později (seznam takových klientů je vyvěšen nad PC). Řešení vždy zapíše do PC karty klienta.

### **Zvukový signál „Ztráta spojení“**

Dispečer zkontroluje na nástěnce nad PC, zda se nejedná o případ testu spojení po 96 hodinách, toto zjištění případně zapíše. Nejedná-li se o tento stav, telefonicky požádá klienta o stisknutí tlačítka. S žádostí klienta o pomoc by mělo dojít i k obnově spojení. Do PC karty klienta zapíše „Kontrola spojení“. Nedojde-li k obnově spojení, zjišťuje, zda

není porucha na telefonní lince. To hlásí na poruchách operátora. Vyloučí-li tuto závadu, objedná zástupce firmy poskytující software a hardware.

U klientů s GSM systémem dispečer zkontroluje stav kreditu u operátora. Případný nedostatek kreditu oznámí klientovi nebo kontaktní osobě a podle smlouvy s klientem bude kredit dobit. Je-li kredit dostatečný, jedná se o výpadek operátora. V tom případě je třeba počkat na automatický test spojení, při němž zpravidla dochází k obnově spojení. Nedojde-li k obnově spojení, postupuje se stejně jako u pevných linek.

#### **Zvukový signál „Porucha sítě“**

Dispečer požádá klienta, aby zkontroloval, je-li adaptér správně v zásuvce nebo nemá-li v bytě výpadek elektrického proudu. V případě potřeby informuje rodinu, eventuálně službu konajícího pracovníka v DPS.

#### **Zvukový signál „Porucha akumulátoru“**

Zařízení je nefunkční, je třeba ho zapojit zpět do sítě. Nepřijde-li okamžitě zpráva o opravě akumulátoru a sítě, postupuje se jako při poruše sítě.

#### **„Automatický test spojení“**

Přichází 1× za 24 hodin. Na žádost klienta může být test spojení uskutečňován až po 96 hodinách (jména těchto klientů jsou vypsána na nástěnce nad PC).

Tato kontrola se provádí 1× denně v programu „Stavu objektů“ u všech klientů a provádí se o ní písemný záznam.

Telefonické zprávy od klientů jsou zapisovány v PC kartě klienta.

Tísňová péče aktivně spolupracuje s ostatními službami v rámci Střediska sociálních služeb.

#### **Dispečer**

- jedná s klienty nebo rodinnými příslušníky, kteří se osobně dostaví na dispečink tísňové péče za účelem získání informace, odpovědi na dotaz nebo zaplacení úhrady za službu;
- zpracovává hodnocení individuálních plánů klienta;
- pomáhá klientům při vyhledávání kontaktů na další pomocné služby;
- aktualizuje zprávy o pobytu klientů mimo domov;
- informuje klienty o stavu kreditu na GSM zařízeních a domlouvá jejich dobíjení;
- zprostředkovává klientům kontakt se společenským prostředím;
- řádně předává důležité informace kolegům a nadřízeným.

#### **Metody práce**

Organizace má vypracovány postupy práce pro všechny poskytované úkony tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.

#### **Vyřizování stížností**

Vyřizování stížností se řídí platnou směrnicí o postupu při podání a vyřizování stížností. Klient je oprávněn kdykoli podat písemnou nebo ústní stížnost vedoucímu systému tísňové péče, zástupkyni ředitelky, ředitele Střediska sociálních služeb. Stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo je v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb, vložit do schránky, která je umístěna v každém domě s pečovatelskou službou, bytovém domě s pečovatelskou službou a bytovém domě Samcova 2125/3, nebo zaslat elektronicky. Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán: ÚMČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1; MHMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1; Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno.

#### Ukončení služby

Smlouvu lze ukončit následujícími způsoby

- ze strany klienta

- ústním oznámením;
- písemně podanou výpovědí;
- přestěhováním klienta mimo Prahu 1;
- úmrtím klienta;

- ze strany poskytovatele písemnou výpovědí (po písemném upozornění) z důvodu

- opakovaného zneužívání zařízení tísňové péče;
- nehrazení měsíčního paušálu.

Výpovědní lhůta činí 30 dní.

#### Úhrady za služby

Zapůjčení a instalace technického vybavení v bytě klienta je zdarma. Měsíční úhrada je stanovena sazebníkem úhrad za úkony tísňové péče dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a na základě Usnesení Rady Městské části Praha 1. Tímto usnesením jsou také stanoveny podmínky pro poskytnutí slevy z měsíčního paušálního poplatku. Maximální měsíční úhrada za užívání služby je ve výši 180 Kč. Výjezdy ani žádosti o pomoc nejsou nijak zpoplatněny.

Osvobození od úhrady jsou klienti splňující podmínky stanovené § 8 zákona č. 255/1946 Sb.

Cenové ujednání a způsob placení úhrad jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování tísňové péče v článku 6.

#### Další doplňující informace

--

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

--

Prostory, materiální a technické vybavení

<p>Dispečink tísňové péče a kancelář vedoucího sídlí na adrese Palackého 720/5, Praha 1, vchod E, 2. patro, v objektu Polikliniky Palackého.</p> <p>Vybavení kanceláře: 1× PC hlavní pult, 1× program PCO BOX, 1× záložní PC, 1× PC pro práci vedoucího tísňové péče, zázemí pro pracovníky (odpočinková místnost a příslušenství).</p> <p>V bytech klientů jsou instalována zařízení APHIS určená k zajištění služby. Součástí zařízení je i tlačítko, kterým klient přivolává pomoc. Veškeré technické vybavení je majetkem poskytovatele.</p> <p>Všem pracovníkům tísňové péče jsou v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků, poskytovány k používání ochranné pracovní prostředky, mycí, čistící a dezinfekční prostředky.</p>
---

Tísňová péče v maximální míře podporuje soběstačnost a samostatnost klienta. Pracovníci sociálních služeb jsou vázáni mlčenlivostí. Nakládání s osobními údaji klientů podléhá zákonu č. 101/2000 Sb.

### **Základní sociální poradenství**

Základní sociální poradenství se řídí § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Středisko sociálních služeb poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, poskytovatel je povinen tuto činnost zajistit. Koordinátorky PS se intenzivně zaměřují na poskytování poradenství všem klientům.

Odborné sociální poradenství poskytuje sociální pracovnice Střediska sociálních služeb.

### 3. Výkaz výkonů

#### Pečovatelská služba

Počet klientů celkem v minulém roce	545
Počet rozvezených obědů	30 874
Počet obyvatel v DPS ke dni 31. 12. minulého roku	119
Počet zemřelých	37
Počet kontrol u klientů za minulý rok	960
Počet šetření	92

#### Fakultativní úkony

Pomoc s malými domácími zvířaty:	3
----------------------------------	---

#### Denní stacionář

Kapacita DS	8
Počet klientů ke dni 31. 12. minulého roku	7
Celkem péče v DS	7

#### Tísňová péče

Počet aktivních klientů k 31. 12. minulého roku	104
Z toho: mužů	22
žen	82
Počet zásahů v domácnosti klienta	72
Počet návštěv – šetření u klienta	586

#### 4. Volnočasové aktivity pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Středisko sociálních služeb provozuje internetovou stránku [www.socialnisluzby-praha1.cz](http://www.socialnisluzby-praha1.cz), kde všichni zájemci nacházejí informace o poskytovaných sociálních službách, ale také o programech pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Informace o volnočasových aktivitách mohou zájemci získat také ve všech klubech seniorů a domech s pečovatelskou službou a v informačním centru MČ Praha 1, kde jsou propagační materiály vyvěšovány na nástěnce v prostoru Informačního centra a také na nástěnce přímo v pasáži ÚMČ Praha 1, dále prostřednictvím tištěného čtvrtletníku Praha 1 a čtrnáctideníku Kultura Praha 1 v elektronické podobě. Ti, kteří písemně projeví zájem, dostávají pravidelně zpravodaj Noviny z Dlouhé v elektronické podobě. Tento způsob získávání informací má stále více zájemců, v současnosti má věstník přes dvě stě třicet příjemců. Výsledky práce jsou formou fotografií a výrobků prezentovány v pasáži ÚMČ Praha 1 ve výstavních vitrínách.

Volnočasové aktivity pro seniory z Prahy 1 prezentovalo Středisko sociálních služeb jak široké veřejnosti, tak odborníkům na čtvrtém ročníku Veletrhu sociálních služeb na Střeleckém ostrově, kde se podařilo navázat nové kontakty.

Základní činnosti při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením jsou zajišťovány v tomto rozsahu:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zájmové, vzdělávací aktivity ve volném čase,
- pomoc při rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Středisko sociálních služeb sestavuje pro každý rok přehled plánovaných volnočasových aktivit (rámcový program) a má stanovenou komunikační strategii zaměřenou na seniory a osoby se zdravotním postižením, obyvatele městské části Praha 1. Přípravuje pestrou skladbu činností a aktivit, které se konají jak v domech s pečovatelskou službou a klubech seniorů, tak i venku v přírodě a v jiných zařízeních.

Programy jsou nabízeny formou klubových setkávání v prostorách všech DPS a klubů seniorů. Další formou volnočasových aktivit jsou nejrůznější společensko-kulturní a vzdělávací akce a také rozličné vycházky a výlety.

Pozornost je věnována i seniorům, kteří sami nejsou schopni absolvovat některou vybranou aktivitu. Je jim poskytnut **doprovod pečovatelky** a v případě potřeby i **odvoz na akci**.

Klubové programy jsou založeny na dobrovolnosti účasti a nabízejí zájemcům nejen setkání s vrstevníky, ale také zábavu dle vlastního výběru a zájmu. **Aktivní senioři sami pomáhají realizovat různé zájmové kroužky a činnosti**. Svými nápady přispívají k obohacení sebe sama i ostatních. Velmi důležitou roli zde hraje seberealizace, která je nezbytnou součástí života, a potřeba být ještě někomu

užitečný. Ve stáří se člověk často seberealizuje prostřednictvím své rodiny, vzájemnou pomocí. Pracovníci přímé obslužné péče, kteří poskytují pečovatelskou službu, průběžně monitorují, zda jsou jednotlivé potřeby klientů uspokojovány.

Předpokladem úspěšnosti je přijatelná **propagace určité činnosti nebo akce**, senioři nesmějí mít pocit, že se akcí účastní proti své vůli. Záměrem je, aby aktivity byly smysluplné a klienti byli motivováni vlastními cíli. Náročnost aktivit je přizpůsobena věku a schopnostem cílové skupiny. Snažíme se zvýšit u seniorů a osob se zdravotním postižením pocit jistoty a sebevědomí. Samozřejmostí je individuální přístup ke každému účastníkovi aktivit.

Programy lze v zásadě rozdělit do několika skupin, které se částečně překrývají:

#### a) **Zájmové a výtvarné aktivity**

- **Kroužek rukodělné a výtvarné činnosti**, který se mimo jiné věnuje výrobě panenek pro UNICEF (jejich prodejem získává UNICEF prostředky na očkování dětí ve třetím světě) – mezi jiným v roce 2017 seniorky vyrobily plyšové stojánky na vzkazy jako dárky pro osamělé seniory na štědrodenním setkání v Malostranské besedě.
- **Malba horkým voskem (enkaustika)** – kroužek se schází s klubu seniorů Haštalka a rovněž připravuje obrázky jako dárky k různým příležitostem.
- V klubu seniorů Tomášská v roce 2017 každý pátek probíhal **výtvarný ateliér**, kde se zájemci z řad seniorů seznamují s nejrůznějšími výtvarnými technikami (od ledna 2018 je kvůli rekonstrukci tento kroužek přesunut do klubu seniorů Haštalka).
- V dubnu a v listopadu 2017 jsme zopakovali **jednorázové výtvarné kurzy** pořádané pod názvem Velikonoční/Vánoční kutění, kde se zájemci mohli naučit, jak si vyrobit jednoduché a levné dekorace.
- **Taneční kroužek Medunka**, který se věnuje country a tradičním českým tancům, reprezentuje MČ Praha 1 na různých kulturních akcích po celé Praze, mimo jiné vystupuje na Plese seniorů MČ Praha 1. V roce 2017 opět s velkým úspěchem vystoupil na Plese seniorů MČ Praha 1, tentokrát s představeními v rytmu České besedy. Členky k zábavě na plese přispěly i pěveckým vystoupením. Kroužek vystupuje v průběhu celého roku v různých pobytových zařízeních pro seniory po celé Praze, často ve spolupráci s klubem poezie Týnka.
- Jednoduchá **klubová setkání** si postupně získávají stále větší oblibu. Posezení u kávy a čaje s vrstevníky a přáteli, případně domluvené menší oslavy jednotlivců jsou vždy provázeny atmosférou pohody.
- V BDPS Benediktská 13 fungoval **Pánský klub**, tedy klubové setkávání určené pro muže z řad seniorů MČ Praha 1. Klub se scházel 1× týdně (od roku 2018 se bude scházet nepravidelně v provozní době v klubu seniorů Haštalka).



- **vzpomínková a relaxační místnost** – zprovozněná v prosinci 2017 v DPS Týnská a přístupná všem příchozím je místem pro příjemné setkávání seniorů a vzpomínání na „zlaté staré časy“.
- **návštěva psa** – cvičený pes, který se obvykle věnuje canisterapii, navštívil obyvatele DPS Týnská a DPS Pštrossova
- **mentalista** – zajímavý program mentalisty Jakuba Kroulíka proběhl v březnu v KS Haštalka
- Kluby seniorů a domy s pečovatelskou službou nabízejí prostory všem, kteří mají zájem **scházet se** a hrát společenské stolní hry apod.

## b) Vzdělávací aktivity

- Kurzy **trénování paměti** – probíhají ve všech domech s pečovatelskou službou a v klubu seniorů Tomášská (zde bude po dobu rekonstrukce kurz zrušen) pod vedením dvou lektorek. Každý lektor přistupuje k obsahu kurzů jiným způsobem, a zájemcům je tak umožněno vybrat si způsob, který je jim bližší.
- **Jazykové konverzační kroužky – němčina, angličtina, francouzština** – kroužky se scházejí jednou za týden až čtrnáct dní v DPS Týnská a jsou mezi zájemci velmi oblíbené. V roce 2017 byl otevřen druhý kroužek konverzace v němčině, a to v BD Samcova.
- Pokračují velice oblíbené **hodinky s hudbou**, tedy relaxační posezení se zpěvem a poslechem hudby, pod vedením zkušené lektorky. Konají se v DPS Týnská a v DPS U Zlaté studně, vždy dvakrát měsíčně v každém zařízení. V roce 2017 byly v DPS Týnská opět doplněny o živá vystoupení renomovaných umělců a dětí ze základní umělecké školy. Po úspěchu podobných akcí v letech 2014–2016 jsme pro účastníky připravili v květnu 2017 výlet do Rožmitálu pod Třemšínem, tentokrát po stopách J. J. Ryby.
- **Kurzy práce na PC** jsou velmi oblíbené, probíhaly 4× týdně v DPS Týnská a v KS Tomášská. Všichni absolventi ročníku 2016/2017 dostali v červnu **osvědčení** na malé společenské akci v DPS Týnská. V prostorách DPS Týnská funguje samostatná PC učebna, která je vybavena 5 počítači, v klubu seniorů Tomášská byla z prostorových důvodů výuka realizována přímo v klubovně. K dispozici zde byly 2 počítače. Všechny počítače mají přístup na internet a frekventanti velmi rádi využívají kurzy např. k zasílání vánočních pozdravů nejen vedení Střediska sociálních služeb. Výuku práce na PC se snažíme stále rozšiřovat. Lektoři se ve svém vedení řídí rozdílnou úrovní znalostí a schopností účastníků orientovat se v nových poznatcích a osvojit si další dovednosti, jejich zájmy a potřebami. V případě osob se sníženou schopností zvládnout práci na PC samostatně lektor poskytuje psychickou podporu s cílem udržet seniory co nejdéle v dobré duševní kondici. Práce s těmito seniory vyžaduje zvláštní ohleduplnost, zcela individuální přístup a je nutné dbát na okamžitý

stav každého účastníka, a pro takové seniory je tedy vhodnější navštěvovat individuální kurzy v klubu seniorů Tomášská než skupinové kurzy v DPS Týnská. Individuální kurzy zajišťují dvě lektorky, z nichž jedna se zaměřuje především na frekventanty, kteří mají zájem o práci s dotykovými přístroji a o speciální funkce při práci s PC. V roce 2018 bude individuální výuka z důvodu rekonstrukce klubu seniorů Tomášská přesunuta do klubu seniorů Haštalka.

- Ve všech domech s pečovatelskou službou a klubech seniorů je hojně využívána **sít wi-fi**, volně dostupná všem návštěvníkům DPS a klubů seniorů.
- V provozu jsou **veřejně přístupné počítače** s připojením na internet, které mohou využít všichni zájemci z řad seniorů. Jsou umístěny v klubu seniorů Haštalka a klubu seniorů Tomášská. V roce 2018 bude po dobu rekonstrukce klubu seniorů Tomášská dočasně k dispozici pouze veřejně přístupný počítač v klubu seniorů Haštalka.
- V roce 2017 pokračovaly **pravidelné vycházky**, vedené zkušenou profesionální průvodkyní, na různá zajímavá místa v centru hlavního města. Cyklus vycházek a přednášek Klikaté cesty Prahou bude pokračovat i v roce 2018.
- Opět jsme se zapojili do programu **Navštivte svého prezidenta**, který pořádá Kancelář prezidenta republiky, a v rámci tohoto programu jsme dvakrát, v březnu a v červnu, navštívili reprezentační prostory Pražského hradu.
- **Přednášky z oblasti kulturní a cestopisné** jsou realizovány na základě spolupráce se zkušenými lektory, kteří připravují pro účastníky zajímavá témata. Probíhají v domech s pečovatelskou službou a v klubech seniorů. Velký zájem je i o přednášky samotných seniorů, kteří navštívili nějaké zajímavé místo. Snažíme se stále rozšiřovat jak nabídku témat, tak i spektrum lektorů.
- V roce 2017 jsme ve spolupráci s dalšími organizacemi uspořádali sérii zážitkových programů zaměřených na **environmentální gramotnost**, které zahrnovaly např. setkání se sovami či dravými ptáky žijícími v Praze nebo návštěvy Toulcova dvora spojené se zajímavým programem. Senioři vždy velmi oceňují možnost setkat se s živočichy „tváří v tvář“ a mnohdy se zbavit zbytečného strachu z nich.
- Také v roce 2017 se podařilo ve spolupráci s Vyšší odbornou školou zdravotnickou a Střední zdravotnickou školou zajistit **odpoledne věnované opravám a údržbě brýlí**, tentokrát v klubech seniorů Tomášská a Haštalka. Ve spolupráci s Vyšší odbornou školou zdravotnickou a Střední zdravotnickou školou jsme také uspořádali přednášku na téma **jak pečovat o zuby a zubní náhrady** v BDPS Benediktská. Setkání s mladými studenty rovněž naplňuje záměr prohlubovat mezigenerační spolupráci.

- V roce 2017 pokračovala spolupráce s Policií ČR a Městskou policií hl. m. Prahy, týkající se přednáškové činnosti nejen z oboru **zdravotní a požární prevence** a bezpečnosti.
- **Zdravotní gramotnost** byla podpořena přednáškou zástupců Ústavní lékárny IKEM o interakcích léků a o předepisovaných lécích obecně.
- V roce 2017 pokračovala **donáška knih z Městské knihovny** pro obyvatele DPS U Zlaté studně.
- V roce 2017 se podařilo navázat spolupráci se Smíchovskou střední průmyslovou školou, která v rámci grantu poskytnutého hlavním městem Prahou připravila pro seniory **cyklus přednášek a praktických cvičení** pod názvem Střední průmyslovka třetího věku aneb to jsme se za nás neučili. Programy se setkaly se zájmem nejen mezi seniorkami, ale především mezi seniory-muži. Tento cyklus seniorům otevírá svět současného vzdělávání, umožňuje jim setkat se s mladými lidmi (každého programu se jako asistenti účastní několik studentů) a zároveň podporuje mezigenerační komunikaci mezi seniory a jejich vnoučaty tím, že nastoluje nová témata rozhovorů, o něž mají zájem vnoučata, ale prarodiče mohli dosud pouze naslouchat. Témata byla rozdělena do celků fyzika v praxi, matematika v praxi a počítačová grafika v praxi, které zahrnovaly například 3D tisk, nové objevy ve výzkumu vesmíru, zejména planety Mars, finanční gramotnost nebo nanotechnologie pro začátečníky.
- **Co dělat když...** – první z přednášek cyklu pořádaného ve spolupráci s občanskou poradnou byla zaměřena na vánoční nákupy – jak reklamovat, vyměnit zboží, na co si dát pozor ve smlouvách apod., další přednášky a besedy by měly zahrnovat témata jako objednávání služeb, dědictví atd.
- V roce 2017 byly ve spolupráci s Obvodním ředitelstvím Městské policie Praha 1 uspořádány **dvě besedy** zaměřené na prevenci kriminality páchané na seniorech.
- **Himálaj** – cestovatelská přednáška s fotografiemi o Ladakhu (Malém Tibetu) se konala v březnu 2017 v klubu seniorů Haštalka.
- **Ze života prababiček** – přednáška na téma zimní radovánky v průběhu časů (oblékání, sportovní činnosti, životní styl) proběhla v únoru 2017 v klubu seniorů Haštalka.

### c) **Sportovní a relaxační aktivity**

- V roce 2017 bylo otevřeno **Pohybové centrum Tělocvična** v Žitné 13, kam byly přesunuty stávající pohybové aktivity z jiných zařízení Střediska sociálních služeb a kde také byly otevřeny nové kurzy. Ke konci roku 2017 byla nabídka tvořena těmito aktivitami: cviky pro uvolnění a posílení hrudní a bederní páteře; orientální tance pro začátečníky; cvičení na židlích; základní tělocvik; sebeobrana pro seniory; kondiční

cvičení pro ženy; cvičení na žíněnkách; jóga pro zdravá záda; pilates pro začátečníky; pilates pro mírně pokročilé; jiu-jitsu – sebeobrana pro veřejnost; nácviky seniorského tanečního kroužku Medunka; cvičení s náradím; jóga 50+ (ve spolupráci s Evropskou federací jógy).

- **Kondiční cvičení na židlích** – hojně navštěvovaný kurz se koná v Pohybovém centru Tělocvična, pro špatně pohyblivé osoby pak byl zachován kurz v klubu seniorů Haštalka, vždy 1× týdně.
- Pravidelná cvičení **tai chi** pod vedením odborných lektorů ze Sdružení taoistického tai chi v hodinách vyčleněných výhradně pro seniory z Prahy 1 probíhala 1× týdně v tělocvičně sdružení v Haštalské 11.
- **Klub pétanque** se v roce 2017 jako již tradičně účastnil několika turnajů, a to i s mezinárodní účastí, v Praze i mimo ni. Senior tým Praha 1 pracuje pod vedením odborného trenéra.

Senior tým také reprezentoval Prahu 1 na soutěžích **Ligy pétanque pro seniory**, jejíž finále se konalo 17. září na Střeleckém ostrově spolu se soutěží pro příchozí hráče Sbohem, léto. Tento turnaj se zařadil k našim mezigeneračním akcím.

20. 4. 2017 proběhl **druhý ročník turnaje jednotlivců Zahajovák** za účasti seniorů z různých městských částí. Turnaj měl velký ohlas, protože soutěže jednotlivců nejsou v tomto sportu časté.

Dne 18. 9. 2017 byl uspořádán další ročník oblíbeného turnaje **O pohár starosty Prahy 1** v pétanque. Soutěže se účastnily týmy z celé Prahy i mimopražské.

- **Turistická parta** se věnuje výletům po pamětihodnostech a zajímavých místech nejen v Praze a podporuje chůzi s trekingovými holemi. Uskutečnila řadu výšlapů a na vycházky vyráží téměř v každém počasí, většinou ve čtvrtek dopoledne.

Středisko sociálních služeb Turistické partě, a nejen jí, zajistilo **3denní výlet do Bystřice nad Pernštejnem a okolí**. Výlet byl spojen se zhruba 12kilometrovým výšlapem za pomníčky roztroušenými po okolních lesích, návštěvou městyse Nedvědice, kde je hrad Pernštejn, a zdoláním nesnadného terénu naučné stezky okolo hradu. Doprava byla zajištěna vlakem a všem účastníkům se celý výlet velmi líbil.

- **Plavání v bazénu** – oblíbená možnost plavat v bazénu AXA na základě permanentek hrazených MČ Praha 1, o které je stále větší a větší zájem. V roce 2017 bylo rozdáno opět celkem 80 ks permanentek, každá na 10 vstupů.

17. – 24. 6. 2017 se uskutečnil šestý ročník **tábora pro seniory** s celotáborovou hrou Rok na vsi. Konal se v obci Dobronice u Bechyně. Tábora se zúčastnilo 24 seniorů. Program byl doplněn o dva hudební večery a o přednášku zaměřenou na povinnosti a možnosti Městské policie hl. m. Prahy pomáhat spoluobčanům, s přihlédnutím k jednotlivým ročním obdobím, uspořádanou ve spolupráci se skupinou první pomoci a požární prevence a se skupinou dopravní výchovy Oddělení prevence Městské policie hl. m. Prahy. Do tábora také zavítali dobrovolní hasiči z Dobronic

u Bechyně, všem účastníkům zblízka ukázali techniku a pověděli jim o zajímavých případech, k nimž byli v nedávné minulosti voláni. Ochotně a s velkým západem zodpověděli všechny kladené dotazy.

- Velmi oblíbená je stále **relaxační místnost** s přímořským mikroklimatem a příjemnou hudbou, která byla v roce 2014 otevřena v DPS U Zlaté studně. Návštěvnost je nadále vysoká a spokojení návštěvníci se pravidelně vrací.
- Městská část Praha 1 ve spolupráci se Střediskem sociálních služeb uspořádala v roce 2017 celkem 24 **pravidelných výletů**, každý s kapacitou 60 osob. Výlety směřovaly na hrady a zámky, do klášterů a měst po celé České republice, v prosinci pak do sousedního Německa na vánoční trhy. Účastníkům je hrazena cesta, vstupné a obědy.
- Jak se již stalo tradicí, navštívili senioři z Prahy 1 v předvánočním čase **vánoční trhy v Lysé nad Labem**. Výlet měl jako vždy velký úspěch, ačkoliv se nikdo ze seniorů z Prahy 1 nezúčastnil vyhlášené soutěže o nejlepší vánoční cukroví Vypečené cukrování.
- Navštívili nás **senioři z Jesenicka** a senioři z Prahy 1 pak mohli v květnu na 3 dny recipročně navštívit oblast Jeseníků.
- Ve dnech 6. 6. až 9. 6. 2017 nás navštívili nás **senioři z Bratislavy**, pro které jsme připravili bohatý program. Senioři z Prahy 1 potom 25. – 28. 9. 2017 navštívili Bratislavu.

#### d) **Kulturně společenské aktivity**

- **Koncerty žáků ZUŠ** – v průběhu celého roku jsou realizována vystoupení žáků různých ZUŠ, která vždy přinesou dobrou náladu a kontakt s mladou generací. Koncerty se konají několikrát ročně ve všech DPS a klubech seniorů.
- Pokračujeme ve **spolupráci s renomovanými umělci** vedenými violoncellistou Petrem Nouzovským, který je držitelem mnoha ocenění nejen u nás, ale i ve světě. Umělci vystupují v DPS, ale také v Malostranské besedě.
- V DPS Týnská a DPS Pštrossova proběhlo v adventním čase **vystoupení kapel** Chotár a Tetky z Kyjova, které představily horňáckou muziku.
- Možnost využití prostor Malostranské besedy umožnila realizaci cyklu kulturních programů pod názvem **Setkání s kulturou**. Akce probíhají 1× za měsíc a jejich téma je pokaždé jiné, aby si každý mohl najít program dle svého. V programu byl swing, jazz, amatérské divadlo, komponované pásmo, vážná hudba atd. Vstupenky na tyto akce jsou zdarma vydávány zájemcům, seniorům z Prahy 1, v obou infocentrech ÚMČ Praha 1 – ve Vodičkově ulici a na Malostranském náměstí.
- **Návštěvy kina a divadla** (Městská divadla pražská, U hasičů, Divadlo R. Brzobohatého, Divadlo S + H, divadlo Viola, kino Lucerna, Studio Ypsilon a další),

kde je seniorům zajištěno snížené vstupné – nabídka představení je předkládána každý měsíc.

- Senioři navštěvují **koncerty vážné hudby, výstavy, muzea** apod.
- Středisko sociálních služeb také v průběhu roku **zakoupilo vstupenky do divadla** na muzikál Romeo a Julie, na komedii Coco Chanel, koncert Slovenští muži vrací úder a na představení Pocta filmům, které byly zdarma distribuovány občanům Prahy 1 prostřednictvím Informačního centra ÚMČ Praha 1 ve Vodičkově ulici.
- Tradiční **Ples seniorů** pořádaný MČ Praha 1 na Žofíně, tentokrát na téma Slavnice proběhl 5. 3. 2017.
- **Klub poezie Týnka** v rámci své činnosti připravil v květnu a listopadu 2017 Poetické odpoledne v **divadle Viola**.
- V klubu seniorů Haštalka v roce 2017 pokračovaly **výstavy** věnované hlavně tvorbě seniorů v rámci výtvarných kroužků Střediska sociálních služeb.
- Po celý rok 2017 jsme pokračovali v mezigeneračních setkáváních dětí z mateřských škol a seniorů z domů s pečovatelskou službou ve spolupráci s obecně prospěšnou společností **Mezi námi**.
- V úzké spolupráci s MČ Praha 1 jsme uspořádali mezigenerační akci ke dni seniorů **Hvězdy září v září** v paláci Žofín. V programu vystoupili oblíbení umělci a malé mažoretky a zatančily tanečnice z našeho klubu Medunka.
- **Předvánoční setkání** v klubech seniorů a domech s pečovatelskou službou se jako již tradičně těšila velkému zájmu mezi seniory, kteří velmi ocenili návštěvu starosty MČ Praha 1.
- Tradiční **vánoční koncert orchestru Václava Hybše** v Divadle ABC proběhl 10. 12. 2017 a jako vždy byl plně obsazen. Vstupenky byly zdarma vydávány zájemcům z řad občanů Prahy 1 v infocentru ÚMČ Praha 1.
- Malostranská beseda se stala dějištěm setkání seniorů při **štedrodenním obědě**. Vystoupil Dixie Band Městské policie hl. m. Prahy pod vedením Mgr. Pavla Šourka. Účastníci dostali také dárky – plyšové stojánky na vzkazy, které pro ně vyrobily seniorky v klubu seniorů Haštalka.
- Městská část Praha 1 ve spolupráci se Střediskem sociálních služeb uspořádala pro seniory v květnu až září celkem 5 velmi žádaných **plaveb parníkem**. Jedna z nich byla spojena s prohlídkou zoologické zahrady v Praze Troji.
- Středisko sociálních služeb se zúčastnilo čtvrtého ročníku **Veletrhu sociálních služeb** na Střeleckém ostrově.

Potřeby seniorů v oblasti volnočasových aktivit se stále mění, proto je průběžně monitorujeme a snažíme se nabídku s podporou Městské části Praha 1 a jejího vedení

přizpůsobovat a rozšiřovat. Kromě nároků na kvantitu se však pochopitelně zvyšuje i poptávka po kvalitních službách v oblasti volnočasových aktivit. To je při tvorbě nových programů pro nás klíčové.

Mnohé aktivity jsou zajišťovány buď přímo zaměstnanci Střediska sociálních služeb, nebo lektory, kteří pracují bez nároku na odměnu. Při organizaci všech aktivit se snažíme, aby náklady Střediska sociálních služeb byly co nejnižší.

Velmi oceňujeme spolupráci s Informačním centrem ÚMČ Praha 1 ve Vodičkově ulici v oblasti distribuce vstupenek a podávání informací zájemcům o volnočasové aktivity. Všechny pracovnice jsou velmi ochotné a vstřícné.

**Senioři si velmi dobře uvědomují, co pro ně MČ Praha 1 dělá, a jejich spokojenost pocítují i zaměstnanci Střediska sociálních služeb. Je radost pečovat o klienta, který je spokojený a obohacený o zážitky a poznání. Reakcí jsou často různá poděkování za nabídku aktivit i za samotnou péči.**

## 5. Personální zajištění organizace

Středisko sociálních služeb mělo k **31. 12. 2017 celkem 68 zaměstnanců.**

Z toho je:

zaměstnanců přímé obslužné péče	33
řidičů rozvázejících obědy a obstarávajících nákupy a přepravu klientů	2
pracovníků tísňové péče	5
koordinátorek pečovatelské služby v okrscích	4
sociálních pracovníků	1
vedení organizace včetně hospodářské správy	9
<i>z toho ekonomický a mzdový úsek</i>	3
recepčních	3
techniků, údržbářů, pracovníků úklidu	8
pracovníků v denním stacionáři	1,5
pracovníků v klubech seniorů	1,5

Na vytížení pracovní doby v době čerpání řádných dovolených či nemoci jsou využíváni brigádníci a studenti sociálně právních škol. Daří se získávat i dobrovolné pečovatelky a je nastavena úzká spolupráce s organizací Maltézských rytířů, která v oblasti dobrovolnictví nejvíce působí na Malé Straně.

Na pečovatelku jsou kladeny stále vyšší nároky. Povolání pečovatelky je velmi náročné a vyžaduje orientaci v mnoha oborech.

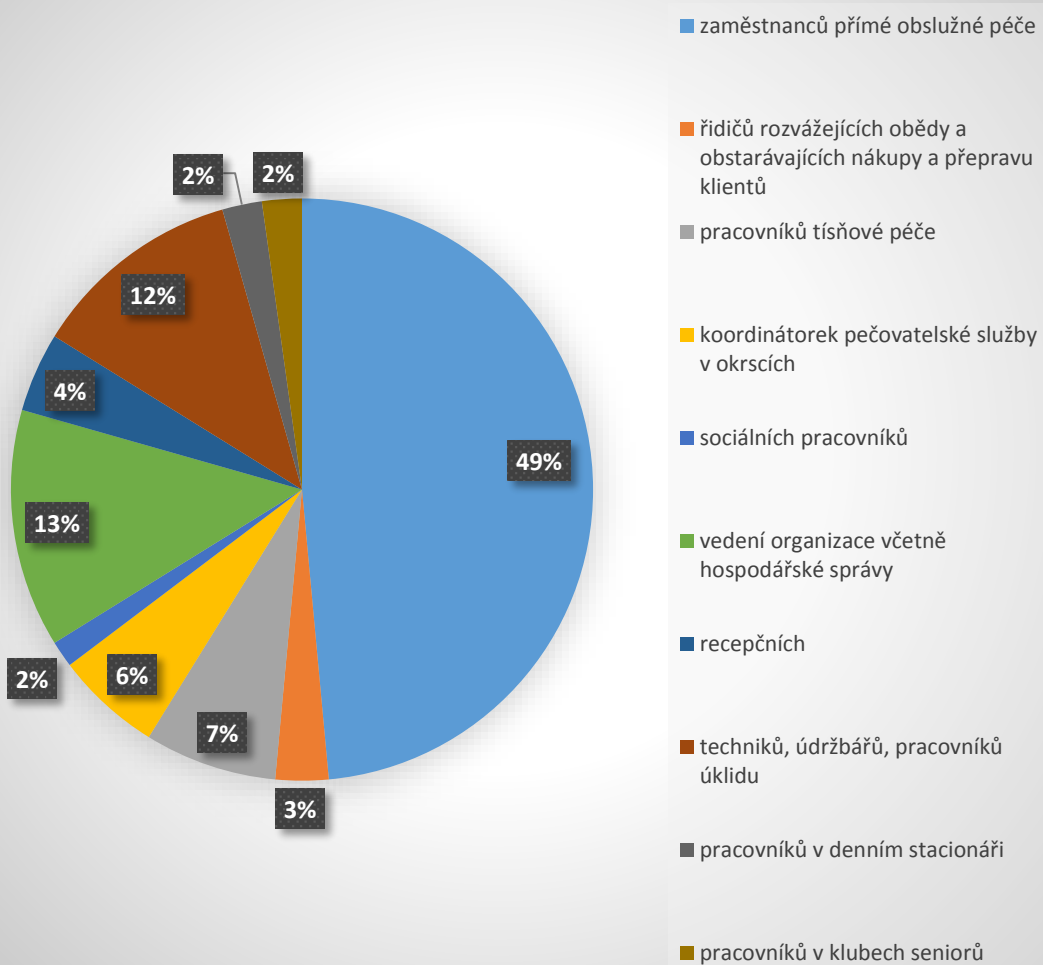
Hlavním kritériem hodnocení pečovatelky jsou osobnostní předpoklady (citová vyrovnanost, empatie, zodpovědnost a tolerance) a dále manuální dovednost a organizační schopnosti. Musí umět respektovat svobodné rozhodování klienta, mít zodpovědnost vůči klientům a vůči svému zaměstnavateli apod.

V roce 2017 organizace dosáhla plného personálního zajištění osob se zdravotním postižením dle § 83 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, plnění povinného podílu bylo překročeno o 1,96 osob:

Průměrný roční přepočtený počet zaměstnanců	67,63 osob
Z toho povinný podíl 4 %	2,70 osob
Plnění povinností zaměstnáním u organizace	4,66 osob



## Personální zajištění



## 6. Vzdělávání zaměstnanců

V roce 2017 pokračovalo kvalifikační vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče a ostatních zaměstnanců organizace dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Stárnutí populace je fenomén, který ukazuje současný demografický vývoj v ekonomicky vyspělých zemích. A stárnutí bude probíhat velmi rychlým tempem. Bude přibývat skupina seniorů 80letých a starších, kteří mají svoje specifické požadavky a potřeby. Proto je nutné rozšiřovat hlavně terénní a ambulantní služby a současně udržet a zvyšovat tzv. značku kvality poskytovaných sociálních služeb. S tím vším souvisí rozvoj vzdělávání pracovníků nejen na vedoucích pozicích, ale hlavně pracovníků přímé obslužné péče.

Jedním z důležitých témat vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče je plánování služby s klientem (školení klíčových pracovníků) a vzdělávání v oblasti standardů kvality sociálních služeb. Dále komunikace s klientem, syndrom vyhoření, utváření cílů klientů.

Středisko sociálních služeb nově využívá systém evidence poskytování služeb Pečovatelka Deluxe pro pečovatelskou službu. Zařízení umožňuje snížení administrativy, monitorování průběhu poskytování služeb a monitorování pracovní doby pracovníků přímé obslužné péče. Pracovníci mohou používat mobilní telefony jako komunikátory mezi sebou a tím operativně řešit náhle vzniklé situace při péči o klienty.

Dobрым podpůrným prostředkem ke vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče jsou pravidelné schůzky s vedoucími pracovníky, ze kterých mimo jiné vycházejí jednotlivé podněty a řešení ke zkvalitňování péče o klienty. Důležité výstupy jsou zapracovány do standardů, které jsou stále inovovány a realizovány tak, aby naplňovaly všechna kritéria kvalitní péče. Dalším vzdělávacím prvkem je také stanovování osobních cílů jednotlivých zaměstnanců. Jedním z těchto cílů je celoživotní vzdělávání. Organizace má vypracovanou organizační směrnici a vzdělávací plán pro zaměstnance.

V roce 2017 proběhlo v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče v těchto oblastech:

- Sociální služby v širším kontextu
- Duševní hygiena v práci pečovatelky
- Konfliktní situace a jejich řešení
- Když do života vstoupí demence

## 7. Výsledky hospodaření

Příspěvková organizace má stanovený rozpočet na příslušný kalendářní rok, obsahující zejména plánované výdaje k zajištění sociálních služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.

Cílem je dobré finanční zabezpečení tak, aby kontinuita poskytování služeb nebyla ohrožena nedostatkem financí a aby byly naplněny předpoklady pro plnění platných obecně závazných norem v této oblasti. Hospodaření organizace musí být v souladu s obecně závaznými předpisy.

### Finanční plán na rok 2017

Dotace	32 850 000 Kč
Vlastní tržby celkem	4 670 000 Kč
Provozní náklady	37 520 000 Kč

### Náklady v roce 2017

Investice	136 580 Kč
Provozní náklady	42 392 508 Kč

### Tržby a dotace v roce 2017

Dotace zřizovatele	32 850 000 Kč
Dotace MPSV	1 400 000 Kč
Grant MHMP	1 175 000 Kč
Příjem z nájmu	2 304 519 Kč
Příjem za pečovatelskou službu a tísňovou péči	1 828 226 Kč
Denní stacionář	80 149 Kč

V roce 2017 došlo k překročení limitu v rámci celkového hospodaření z důvodu neplánovaného zvýšení mezd pro pracovníky přímé obslužné péče dle nařízení vlády v roce 2017.

V rámci finančních úspor organizace byl změněn monitorovací a pracovní systém pro pečovatelskou službu z TOP's na systém Pečovatelka Deluxe, čímž došlo k výrazné úspoře finančních prostředků.

Čerpání finanční dotace od MČ Praha 1 bylo v souladu s pokyny zřizovatele a dle platných předpisů.

V rámci dotačních titulů vyhlášených MPSV pro rok 2017 organizace získala dotaci ve výši 1 400 000 Kč na terénní pečovatelskou službu a grant od MHMP ve výši 1 175 000 Kč

## **8. Kontrolní činnost**

### **A. Kontroly provedené vlastními zaměstnanci na úseku ekonomicko-personálním**

- docházka a dodržování pracovní doby – průběžně, měsíčně
- kontrola skladového hospodářství formální a věcná – čtvrtletně
- kontrola čerpání benefitů (stravenky) – měsíčně
- kontrola pracovních náplní zaměstnanců – průběžně
- kontrola pokladen – 2× ročně a dále průběžně
- kontrola účetních dokladů – průběžně
- organizační směrnice pro personální agendu – dle potřeby obnova základních a zásadních směrnic pro fungování příspěvkové organizace

### **B. Kontroly provedené na provozně-technickém úseku**

Kontrolní činnost provozně-technického úseku se řídí předepsaným plánem. Patří sem provoz vozového parku pro rozvoz obědů klientům, provoz 6 domů s pečovatelskou službou a sídla dispečinku systému tísňové péče, denního stacionáře a provoz klubů seniorů Týnská 17, Tomášská 6, Benediktská 13 a Haštalská 7, Praha 1. V jednotlivých DPS se kontrolují střediska osobní hygieny. Kontroly jsou prováděny namátkově cca 3× ročně. Rovněž je ve všech provozech kontrolována docházka a dodržování pracovní doby. U pracovníků ve výdejně obědů se kontroluje dodržování hygienických předpisů. To se týká čistoty, kvality a dodržování pracovních postupů, dále používání ochranných prostředků, nošení předepsaných oděvů, dodržování předpisů BOZP. Ve výdejně obědů a při následném rozvozu se víc než kde jinde kontroluje hygiena, kvalita a množství vydávané stravy. Při jakémkoliv zjištění nedostatků se problém řeší okamžitě s dodavatelem stravy. Veškeré nedostatky jsou řešeny ihned na místě.

Dále se provádí evidence provozu vozového parku.

Podle závazného harmonogramu se zajišťuje provedení povinných předepsaných prohlídek (revizí) u plynových a elektrických zařízení, výtahů, komínů, hromosvodů, hasicích přístrojů, kotelen. Zajišťuje se dodržení termínů proškolení řidičů, proškolení zaměstnanců v oblasti PO a BOZP.

Na základě pověření starosty MČ Praha 1 proběhla v organizaci v roce 2017 finanční kontrola pracovníky oddělení interního auditu. Kontrola se zaměřila na zjištění skutečného stavu hospodaření s veřejnými prostředky, sledovala správnost postupů při hospodaření a porovnání s příslušnou dokumentací. Kontrolní skupina vyhodnotila čerpání rozpočtu jako hospodárné, finanční prostředky poskytnuté zřizovatelem byly čerpány efektivně a účelně.

## 9. Závěr

V Praze 1 prakticky nepřibývá seniorů závislých na sociální službě, a to je dobrá zpráva. Jedním z důvodů je to, že zdejší senioři mají díky podpoře městské části dostatek volnočasových aktivit, proto jsou i v poměrně vysokém věku stále vitální a jsou déle schopni se o sebe postarat sami, bez cizí pomoci. Větší či menší závislost na sociální službě tedy vzniká v čím dál vyšším věku, a proto je i věkový průměr uživatelů těchto služeb rok od roku vyšší.

Jednotliví uživatelé sociálních služeb ovšem potřebují stále více jednotlivých úkonů, a to právě proto, že se vlivem vyšší životní úrovně a dostatku pohybových, kulturních, vzdělávacích a jiných aktivit zvyšuje jejich průměrný věk. I přes klesající počet klientů tedy neklesá počet úkonů sociální služby na jednoho klienta.

Středisko sociálních služeb nejenže uspokojuje požadavky uživatelů sociální služby na počet úkonů, ale dbá také na kvalitu poskytování péče. V tom tkví jedna z příčin toho, že v městské části Praha 1 žije poměrně vysoký počet sto- a víceletých seniorů, kteří stále bydlí ve svém přirozeném domácím prostředí a těší se dobré kondici.

V městské části Praha 1 je opravdu velká konkurence v oblasti poskytování sociálních služeb, což vede k neustálému vylepšování kvality sociálních služeb ze strany Střediska sociálních služeb a také k možnosti svobodné volby ve výběru poskytovatele ze strany zájemce o sociální službu. Z dlouhodobého hlediska se pak potvrzuje, že senioři, kteří jsou v dobré psychické a fyzické kondici (čemuž se dá napomoci např. jejich zapojením do volnočasových aktivit všeho druhu), jsou naprosto schopni žít v přirozeném domácím prostředí bez závislosti na druhé osobě nebo na sociální službě i ve vysokém věku.

Městská část Praha 1 prostřednictvím Střediska sociálních služeb provozuje celkem šest domů s pečovatelskou službou. Jedním z důvodů tohoto stavu je to, že se dlouhodobě ukazuje, že možnost bydlení v domě s pečovatelskou službou je pro seniory optimální. V tomto druhu bydlení mají dostatek soukromí, žijí ve vlastní domácnosti a mají také možnost samostatného rozhodování o všech svých aktivitách i o případné potřebě sociální služby a výběru jejího poskytovatele. Proto je péče poskytovaná klientům bydlícím v domech s pečovatelskou službou považována za péči terénní, nikoliv za službu pobytovou. Obyvatelé domů s pečovatelskou službou však mají více jistot. Jedná se o spíše psychickou výhodu blízkosti pečovatelské služby pro případ náhlé potřeby, dále o nespornou výhodu kontaktu s vrstevníky a se zaměstnanci Střediska sociálních služeb, kteří projevují opravdový zájem o běžné i méně běžné starosti obyvatel domů, a v neposlední řadě pochopitelně také o výhodu jistoty trvání nájemní smlouvy a sociálně únosného nájemného.

Středisko sociálních služeb vyhoví každému žadateli o sociální službu bez zbytečných průtahů, službu je schopno začít poskytovat v podstatě ihned.

Vstřícný přístup Městské části Praha 1, která chápe, že obyvatelé tohoto pražského obvodu mají vyšší životní náklady, než je průměr nejen v České republice, ale i v rámci Prahy, je příčinou toho, že je možné zajišťovat sociální služby i těm seniorům, kteří by si službu nemohli dovolit, pokud by byla stanovena maximální úhrada dle vyhlášky

č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Středisko sociálních služeb provozuje také tísňovou péči, sociální službu, která v mnoha případech významně napomáhá seniorům v setrvání v domácím prostředí do velmi vysokého věku. Zavedení tísňové péče a připojení domácnosti seniora k systému má několik zcela zásadních výhod:

- senior si může být naprosto jist, že mu bude poskytnuta odpovídající pomoc v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu,
- služba dokáže reagovat nejrychleji a nejoperativněji ze všech dosud známých systémů sociálních služeb (přesto však samozřejmě nenahrazuje integrovaný záchranný systém),
- zavedení této služby přitom nijak nezasahuje do běžného života klientů.

Díky významné podpoře Městské části Praha 1 na tuto službu dosáhnou i ti senioři, kteří by si ji za plnou cenu danou vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, nemohli z finančních důvodů dovolit.

Ve Středisku sociálních služeb je kladen velký důraz na vzdělávání všech pracovníků, přičemž nejvíce pozornosti se v tomto směru věnuje pracovníkům přímé obslužné péče.

Klienti, jejich zákonní zástupci i veřejnost mají možnost vyjádřit svou spokojenost formou pochvaly, ale hlavně svou případnou nespokojenost formou stížnosti nebo podnětu ke kvalitě či způsobu poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Organizace má za tímto účelem vytvořenou směrnici, se kterou jsou seznámeni všichni klienti i zaměstnanci organizace.

Informovanost občanů městské části Praha 1 o nabízených sociálních službách je na vysoké úrovni. Podílejí se na tom jednak internetové stránky organizace a Úřadu městské části Praha 1, dále informace ve čtvrtletníku Praha 1, čtrnáctideníku Kultura Praha 1, letáky, propagační materiály, ústní a telefonická komunikace s občany Prahy 1, rozesílání zpravodaje zájemcům o volnočasové aktivity, facebookový profil Střediska sociálních služeb a možnost organizace prezentovat svou činnost na nástěnkách v pasáži ÚMČ Praha 1 a také ve vitrínách v zadní části pasáže mezi Vodičkovou a Navrátilovou ulicí.

Závěrem je nutno vyzdvihnout vstřícnou a operativní spolupráci ze strany zřizovatele, Městské části Praha 1, a Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MČ Praha 1.

Středisko sociálních služeb si plně uvědomuje, že poskytování kvalitních sociálních služeb je dobrou vizitkou celé Prahy 1, ale hlavně je to pomoc jedné z nejohroženějších cílových skupin, tedy seniorům a osobám se zdravotním postižením, obyvatelům MČ Praha 1.

Praha 3. 4. 2018

Středisko sociálních služeb  
Dlouhá 23, Praha 1  
ředitelka Mgr. Helena Čelišová