

## Středisko sociálních služeb



Průvodce uživatele  
tísňové péče

Vnitřní pravidla

## 1. Kdo jsme

Naše služba je sociální terénní služba, která napomáhá seniorům a občanům se zdravotním postižením setrvat v jejich domovech a zachovat tak vazby na přirozené prostředí, na rodinu, přátele, blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která přispívá k prodloužení pobytu člověka doma, prodlužuje období relativně nezávislého života a oddaluje, nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního zaopatření např. v domovech seniorů. Tato služba je poskytována v domácnostech klientů na území Prahy 1.

### Poslání

Posláním Střediska sociálních služeb je umožnit v nepříznivé životní situaci využít naší organizace, která poskytuje služby občanům tak, aby mohli zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem, využívat místních institucí, žít ve vlastním společenském prostředí a mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi. Středisko sociálních služeb zachovává a rozvíjí důstojný život svých klientů, jeho péče je bezpečná a odborná. Systém tísňové péče zajistí klientům a jejich rodinám zkvalitnění života v domácím prostředí. Díky systému tísňové péče lze jednoduchou technickou podporou zajistit dostupnou pomoc v krizových situacích. Služba také napomáhá zajistit bezpečnost klienta v jeho domácím prostředí.

### Zásady poskytování služeb

1. Poskytování tísňové péče dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a dalších platných právních předpisů
2. Naplňování Standardů kvality sociálních služeb
3. Komplexnost, srozumitelnost a transparentnost poskytovaných informací
4. Partnerský smluvní vztah Střediska sociálních služeb a klienta
5. Individuální přístup ke klientům, flexibilita
6. Spolupráce s rodinou či blízkými klienta
7. Profesionalita zaměstnanců, vstřícný přístup
8. 24 hodin denně poskytnout, zajistit nebo zprostředkovat požadovanou pomoc

## 2. Kdo je klient, co je individuální plán, kdo je klíčový pracovník

Klienti systému tísňové péče (STP) jsou muži a ženy – senioři nebo osoby se zdravotním postižením, obyvatelé Prahy 1, kterým je poskytována tísňová péče na základě smlouvy o poskytování tísňové péče.

Klienty jsou částečně samostatné osoby, které ale pro setrvání ve svém domácím prostředí potřebují pomoc druhé osoby a tuto pomoc jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci.

Důvody pro odmítnutí zájemce:

- zájemce není obyvatelem obvodu MČ Praha 1;
- nepodepíše-li on nebo jeho zákonný zástupce (při nezpůsobilosti k právním úkonům) smlouvu;
- nedostatečná kapacita podle § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a dalších platných právních předpisů
- při opakovaném zneužívání služby;
- při neuhrazení poplatku, pokud je stanoven, do 3 měsíců po písemném upozornění poskytovatelem, že poplatek nebyl uhrazen.

**Individuální plán** je písemný dokument, v němž se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů klienta. V individuálním plánu každého klienta jsou zaznamenávány a zohledňovány jeho potřeby a přání a následný způsob realizace pomoci. Tento plán sestavuje s klientem vedoucí STP při první návštěvě a dále pak klíčový pracovník. Individuální plánování probíhá formou rozhovoru a jeho účelem je zjistit, co klient potřebuje, co si přeje. Individuální plán se aktualizuje a hodnotí nejméně 1x za rok, případně častěji, a to vždy podle potřeb a poměrů klienta.

**Klíčový pracovník** je dispečer (pracovník v sociálních službách), který obsluhuje centrální dispečink a v případě potřeby komunikuje s klientem.

### 3. Co nabízíme

#### Připojení klienta k systému tísňové péče umožňuje

- nepřetržitě (24 hodin denně) spojení s dispečinkem STP (s výjimkou poruchy dodávky elektrické energie, výpadku telefonu a poruchy PC),
- poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci, zejména při zhoršení zdravotního stavu, náhlé nevolnosti, havárii v bytě, napadení a v jiných neočekávaně vzniklých situacích; po dohodě s klientem informování ošetřujícího lékaře, pečovatelské služby, rodiny, sousedů nebo známých; sjednání kontaktů na instalatéra, elektrikáře, zámečníka nebo jiného řemeslníka v případě havárie v bytě,
- sociálně terapeutické činnosti – na základě konzultace s klientem, ošetřujícím lékařem a pracovníky odboru sociálních věcí a zdravotnictví ÚMČ Praha 1 zprostředkování kontaktů na specializované útvary sociální a zdravotnické péče,
- sociální poradenství – poskytování základního odborného sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé životní situace klientů, doporučení a zprostředkování kontaktů na specializované útvary sociální péče,
- zprostředkování kontaktů se společenským prostředím – pracovníci dispečinku STP doporučují na základě jeho zájmů kontakty na společenské organizace pro seniory a zdravotně postižené,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

#### Jak služba funguje

1. Po uzavření smlouvy o poskytování tísňové péče (TP) je klientovi do bytu nainstalováno zařízení, které je majetkem Střediska sociálních služeb.
2. Nainstalované zařízení pro svůj provoz potřebuje funkční telefonní linku (pevnou nebo aktivovanou SIM kartu), ke které je připojeno zařízení TP – APHIS, a přívod elektrické energie. Zařízení APHIS je v bytě klienta umístěno tak, aby bylo funkční a současně nepřekáželo při běžném užívání bytového zařízení. Zařízení odpovídá technickým a bezpečnostním předpisům platným pro telekomunikační techniku.
3. Funkce a ovládání zařízení APHIS jsou klientovi vysvětleny jednak při vstupním jednání, poté znovu při montáži v bytě odborným pracovníkem firmy Matilda a dále v případě potřeby průběžně personálem dispečinku STP po celou dobu užívání.
4. Klient hradí telefonní poplatek za test automatického spojení, který je skutečně 1x za 24 hodin nebo po dohodě s klientem a na jeho vlastní riziko pouze 1x za 96 hodin, telefonnímu operátorovi dle svého tarifu. V případě využití SIM karty, nikoliv pevné telefonní linky, nelze z technických důvodů prodloužit interval automatického spojení, a je tedy odesílána jedna SMS zpráva každých 24 hodin.

5. Spolu s nainstalovaným zařízením APHIS klient obdrží bezdrátové tlačítko, které bude nosit při sobě a jehož pomocí se může spojit s dispečinkem.
6. Okamžitě po stisku tlačítka kontaktuje klienta dispečer STP a spojí se s ním prostřednictvím telefonu nebo hlasitého dohovoru a po zjištění situace zajistí vhodnou pomoc či ji v rámci možností poskytne sám (rada, rozhovor). Klient si je vědom toho, že případné násilné vniknutí do bytu v případě akutního ohrožení života může znamenat způsobení škody na bytovém zařízení, a souhlasí s tím.
7. V případě, že nainstalované zařízení nezaznamená po dobu 12 hodin v bytě klienta pohyb, vyšle zařízení signál dispečinku a dispečer po vyhodnocení situace podnikne příslušné kroky.

## 4. Dokumentace

S každým klientem je pro následné řádné zajištění TP od počátku vedena dokumentace. Pro provedení a zajištění dokumentace je nutné doložit tyto údaje: jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého pobytu, telefonní kontakt, kontakty na rodinné příslušníky či jiné příbuzné, známé, sousedy, kteří případně mají klíč od bytu. Dále je možné uvést kontakty na majitele a správce domu nebo na správcovskou firmu. V případě zapůjčení klíče pro TP je vedena dokumentace ohledně předání/vrácení klíčů.

V případě zapůjčení klíčů jsou klíče uloženy v trezoru na dispečinku STP. O jejich případném použití je vedena přesná a srozumitelná dokumentace. Pokud klient klíče od bytu dispečinku STP nezapůjčí, činí tak na vlastní zodpovědnost a bere na vědomí, že je znemožněn vstup personálu STP v případě krizové situace. Dispečink STP v takovém případě kontaktuje kontaktní osoby uvedené v dokumentaci klienta.

Předání klíčů klienta není podmínkou pro zavedení TP. Klient v tomto případě 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.

Dokumentace obsahuje:

Smlouvu o poskytování tísňové péče a její dodatky

Formuláře: dotazník (žádost o uzavření smlouvy o poskytování tísňové péče), záznam z prvního jednání, případně žádost o poskytnutí slevy z měsíčního paušálu za provoz tísňové péče

Sociální šetření u klienta

Individuální plán péče

Záznam o průběhu poskytovaných služeb

Dokumentace je uložena v uzamykatelné kartotéce. Klient má právo do své dokumentace nahlédnout. Jeho rodinní příslušníci tak mohou učinit s písemným souhlasem klienta. Do dokumentace smí nahlížet dispečer, vedoucí STP, ředitelka Střediska sociálních služeb a její zástupkyně, sociální pracovnice odboru sociálních věcí a zdravotnictví MČ Praha 1, pověřený pracovník Magistrátu hlavního města Prahy, pověřený pracovník Ministerstva práce a sociálních věcí a pověřený pracovník Inspekce sociálních služeb.

Středisko sociálních služeb nakládá se získanými osobními údaji v souladu s platnou legislativou a dle uzavřené smlouvy.

## **5. Podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb**

Klient je oprávněn kdykoliv podat písemnou nebo ústní stížnost související s poskytovanými službami:

vedoucí STP  
zástupkyni ředitelky  
ředitelce

Své stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo ji v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb či vložit do schránky, která je umístěna v každém domě s pečovatelskou službou.

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, uvědomí Středisko sociálních služeb stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán:

MČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1  
Magistrát HMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1  
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno

## **6. Práva klientů**

Každý klient má právo na soukromí a důstojnost, na individualitu, dobrou pověst a vhodné oslovování, na stejný přístup bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, náboženství, zdravotní stav, věk, titul.

Dále má právo na ochranu před jakýmkoli formami násilí a zneužívání, na svobodné rozhodnutí (využívání STP ukončit apod.), na rozhodování o svém zdraví s vědomím možných následků.

Klient má právo na informovanost.

Klient má právo kdykoliv na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, vědět, kdo do ní nahlíží, vyjádřit názor nebo připomínku ke kvalitě poskytované služby.



## 7. Povinnosti klientů

Klient je povinen bezodkladně informovat Středisko sociálních služeb o změnách ovlivňujících poskytované služby (změna bydliště, výměna zámku), oznámit plánovanou nepřítomnost delší než 12 hodin a další eventuální změny poměrů týkající se poskytování tísňové péče.

Klient je povinen umožnit přístup na místo smluvené k poskytování TP a zajistit podmínky potřebné pro její výkon (např. dobíjet kredit na SIM kartě využívané systémem APHIS).

Klient je povinen po upozornění poskytovatele odstranit závady v domě nebo v bytě, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků Střediska sociálních služeb.

Hmotnou odpovědnost za případnou škodu způsobenou nutností násilného vstupu do bytu za účelem pomoci klientovi v situaci ohrožující jeho zdraví či život nese klient.

Klient bere na vědomí, že v nouzových situacích mohou do bytu vstoupit složky záchranného systému, kterým budou předány klientovy osobní údaje nezbytné pro zajištění pomoci.

Klient je povinen oznámit Středisku sociálních služeb případný výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci ve své domácnosti. Jde o informaci, kterou podává z důvodu bezpečnosti zaměstnanců Střediska sociálních služeb.

Poskytnuté sociální služby hradí klient Středisku sociálních služeb na základě vydané stvrzenky, dle platného sazebníku, bankovním převodem nebo poštovní poukázkou, a to 1x za měsíc.

Při ztrátě nebo nevratném poškození bezdrátového tlačítka je klient povinen nové tlačítko uhradit Středisku sociálních služeb.

Zařízení APHIS je majetkem Střediska sociálních služeb, klient zařízení sám neopravuje, neodpojuje od elektrické sítě ani od telefonní linky. V případě zjištění poruchy je nutné okamžitě kontaktovat dispečink STP na telefonním čísle **224 948 465** nebo **724 021 789**.

Klient hradí Středisku sociálních služeb měsíční paušální poplatek za využívání služby dle platného sazebníku, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování tísňové péče. V případě nízkého příjmu může klient požádat o slevu z platby za poskytování tísňové péče. Činí tak buď prostřednictvím vedoucí STP, nebo přímo na odboru sociálních věcí a zdravotnictví MČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1.

## **8. Aktualizace vnitřních pravidel**

Tuto aktualizaci vnitřních pravidel zpracoval kolektiv zaměstnanců Střediska sociálních služeb ve složení:

Bc. Helena Čelišová, ředitelka  
Marta Lešnerová, zástupkyně ředitelky  
Ariela Thielová, vedoucí Systému tísňové péče

Tato vnitřní pravidla nabývají účinnosti dne 1. 12. 2016.

Tímto se ruší vnitřní pravidla ze dne 1. 10. 2013.

Kontaktní údaje

Středisko sociálních služeb

Dlouhá 23

Praha 1

vedoucí STP:

Ariela Thielová 224 948 465, 724 021 778

e-mail: [thielova@socialnisluzbyp1.cz](mailto:thielova@socialnisluzbyp1.cz)

zástupkyně ředitelky:

Marta Lešnerová 222 324 052

e-mail: [lesnerova@socialnisluzbyp1.cz](mailto:lesnerova@socialnisluzbyp1.cz)

ředitelka:

Bc. Helena Čelišová 222 322 243

e-mail: [celisova@socialnisluzbyp1.cz](mailto:celisova@socialnisluzbyp1.cz)

**[www.socialnisluzby-praha1.cz](http://www.socialnisluzby-praha1.cz)**