

Pečovateľská služba Źlutice, příspěvková organizace

Pod Strání 467, 364 52 Źlutice

Tel.: 353 393 269/725 958 988 e-mail: dpszlutice@seznam.cz

IČ 70891079

Popis realizace poskytování služby tísňová péče účinný od 1.2.2022

Poskytovatel:

Název organizace: Pečovateľská služba Źlutice, příspěvková organizace

Sídlo organizace: Pod Strání 467, 364 52 Źlutice

Kontakty: 353 393 269 / 725 958 988 – ředitelka organizace
reditel@pszlutice.cz

Informace: www.pszlutice.cz

Ředitelka organizace: Mgr. Bc. Petra Vodenková

Tísňová péče je terénní služba, kterou se v souladu se § 41 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví anebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

Forma poskytování sociální služby:

terénní, zejména v domácnostech uživatelů

Zázemí pracovníků sociální služby (kontaktní adresa):

Tísňová péče
Pod Strání 467
36452 Źlutice

1. Cíle, zásady, poslání:

Pečovateľská služba Źlutice, příspěvková organizace vznikla jako DPS Źlutice 01.01.2001 na základě usnesení Zastupitelstva města Źlutice. Hlavním účelem zřízení této organizace bylo zajišťování pečovatelské služby ve Źluticích a v místních částech Źlutice, a to Verušicích, Veselově, Ratiboři, Knínicích, Protivci, Mlýncích, Záhořicích a Vladořicích. Změnou zřizovací listiny ze dne 7. září 2020 lze výkon pečovatelské služby zajistit i na území obcí spadajících do pověřeného obecního úřadu Źlutice. Vydáním nové zřizovací listiny ode dne 7.9.2021 zní nový název poskytovatele Pečovateľská služba Źlutice, příspěvková organizace a hlavním účelem organizace je zajišťování služeb tísňová péče a pečovatelské služby.

Cílem služby tísňové péče je, aby její uživatel byl schopen žít plnohodnotný život ve svém přirozeném prostředí co nejdéle, oddalovat nutnost pobytu uživatelů v sociálních pobytových zařízeních, zároveň zkracovat délku pobytu ve zdravotnických zařízeních a přinést zvýšení pocitu bezpečí a snížení míry rizik pro uživatele služby i jejich rodinné příslušníky.

2. Cílová skupina:

Okruh osob, kterým je služba poskytována:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- senioři

Tísňová péče je poskytována uživatelům od 19ti let věku.

3. Maximální okamžitá kapacita poskytování služby: 2 klienti

Od 11:00 hod.– 15:00 hod. 2 klienti

Od 15:00 hod. – do 11:00 hod. následujícího dne 1 klient

4. Územní působnost sociální služby

Služba je poskytována občanům žijícím na území města Žlutice a místních částí obce (Verušice, Veselov, Ratiboř, Knínice, Protivec, Mlýnce, Záhořice, Vladořice) a na území všech obcí spadajících do správního obvodu pověřeného obecního úřadu Žlutice, a to zejména v domácnostech uživatelů

5. Časový rozsah poskytování služby:

Služba je uživatelům k dispozici 24 hodin denně po celý rok

6. Základní a fakultativní činnosti poskytované sociální službou

Předmětem činnosti při poskytování služby tísňová péče jsou základní činnosti, které se zajišťují v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci poskytováním nepřetržitě distanční hlasové a elektronické komunikace a v případě akutního ohrožení života nebo zdraví (např. pády, panická úzkost uživatele služby, poranění, přístroj zaznamená delší nehybnost uživatele služby), zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů, blízké osoby, pečovatele, či další pomoci relevantní k nastalé krizové situaci uživatele.

- zmáčknutím tísňového tlačítka na náramku dojde prostřednictvím tísňového telefonu automaticky ke spojení uživatele se službu konajícím pracovníkem. Telefon, na který zpětně pracovník uživateli volá se automaticky přepne na hlasitý odposlech. Službu konající pracovník umožní přístup k uživateli a následně dořeší celou krizovou situaci, o které provede záznam. Cílem této hlasové komunikace je uklidnit uživatele a pokud to lze, domluvit se s uživatelem na tom, co v danou chvíli potřebuje. Pokud se uživatel neohlásí, je realizován krizový výjezd. Pracovník vyjíždí do bytu uživatele vybaven klíčem od jeho domácnosti. Bezpečnostní postup ohledně úschovy klíčů uživatelů služby je ošetřen ve vnitřní směrnici organizace. V případě potřeby pracovník zavolá zdravotnickou záchrannou službu, policii nebo hasiče.

Fakultativní činnost TP – krizový výjezd

Úhrada za fakultativní činnosti je stanovena maximálně v plné výši nákladů (výše úhrady za fakultativní činnosti viz. Příloha č. 2 Smlouvy o poskytnutí služby).

Tato činnost je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně.

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.

Tato činnost spočívá v telefonické nebo osobní komunikaci s uživatelem tísňové péče, např. se jedná o poradenství ohledně výběru a vhodnosti návazných sociálních nebo veřejných služeb.

Tato činnost je poskytována od 11:00 do 15:00 hodin ve všední dny.

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Tato činnost spočívá v poradenství, např. ohledně výběru kompenzačních pomůcek, v uplatňování práv uživatele např. při řízení o nepojistných dávkách, pomoc při zajištění osobních dokladů... Tísňová péče podporuje uživatele ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné. Tísňová péče nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s těmito institucemi pouze spolupracuje.

Tato činnost je poskytována od 11:00 do 15:00 hodin ve všední dny.

Základní sociální poradenství spočívá v **pomoci hledání řešení, a to zejména:**

- poskytnutím informací, které vedou k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytnutím informací o možnostech výběru druhu sociální služby podle individuálních potřeb občana,
- poskytnutím informací o základních právech a povinnostech v souvislosti s poskytováním sociálních služeb,
- poskytnutím informací o možnosti pomoci a podpory členů rodiny, kteří se podílejí na péči o osobu vyžadující pomoc jiné osoby (instituce).

Tato činnost je poskytována od 11:00 do 15:00 hodin ve všední dny.

Poskytovatel Pečovatelská služba Žlutice, p.o. zveřejňuje informace o poskytování sociálních služeb pomoci:

- informačních letáků – základní informace o činnosti, o poskytovaných službách, kontakty na klíčové pracovníky. Tyto letáky jsou k dispozici u obvodních lékařů, na obecních úřadech obcí, kde je služba poskytována, v Karlovarské krajské nemocnici, ve zdravotnických zařízeních např. REHOS Nejdek.
- webových stránek – informace o historii společnosti, o poskytovaných službách, organizační struktura, personálním zázemí organizace, kontakty na klíčové pracovníky, aktuální informace o dění v organizaci, fotografie (www.pszlutice.cz)
- registr poskytovatelů sociálních služeb – uveřejněném na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR
- informace zveřejněné v regionálních médiích
- informace podáváné zaměstnanci DPS Žlutice, p.o. Informace o poskytování sociálních služeb podávají k tomu určení pracovníci – ředitel společnosti a sociální pracovník. Základní informace o poskytovaných službách jsou schopni podat také pracovníci v sociálních službách, kteří jsou v metodice podávání informací školeni nadřízeným pracovníkem.

7. Jednání se zájemcem o sociální službu

Jednání se zájemcem o službu může provádět ředitel organizace a/nebo sociální pracovník. S budoucím zájemcem o službu je veden vstupní rozhovor, o rozsahu poskytovaných činností tísňové péče. Cílem jednání je seznámit zájemce se službou tak, aby byla vyjasněna zakázka – co zájemce od služby očekává

a co je poskytovatel schopen nabídnout. Sociální pracovník zjišťuje v přirozeném sociálním prostředí uživatele jeho potřeby v rozsahu Regionální karty Karlovarského kraje pro daný druh služby, které pracovník zaznamenává do záznamu ze šetření. Následně sociální pracovník vyhodnotí, jestli zájemce splňuje podmínku cílové skupiny, tedy jeli např. osobou ohroženou pády, zraněními, potřebuje mít možnost přivolání pomoci v případě zhoršení zdravotního stavu anebo v případě ohrožení jinou osobou a zformuluje cíl a rozsah případné pomoci.

Pokud zájemce nespĺňuje podmínky cílové skupiny služby je poskytnuto zájemci základní sociální poradenství, spočívající minimálně v předání kontaktů na vhodný druh veřejné anebo sociální služby, popř. zprostředkování prvního kontaktu s takovou službou.

8. Úhrada za poskytování sociální služby – tísňové péče

Úhrada za poskytnuté úkony tísňové péče je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Úhrada za poskytnuté služby se rovná skutečným nákladům na provoz technických komunikačních prostředků, spočívající v úhradě pronájmu za zařízení a nákladům na provoz mobilního telefonu (formou telefonického tarifu). Mobilní telefon lze používat v rámci tohoto tarifu jako běžný mobilní telefon. Úhrada za službu se platí v hotovosti anebo na účet organizace, zpětně za kalendářní měsíc, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po měsíci, za který je úhrada účtována. O zaplacení úhrady v hotovosti vydá pověřený pracovník organizace písemné potvrzení (příjmový doklad).

9. Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby – tísňová péče

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby v souladu s § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, pokud:

- neposkytuje službu, o kterou osoba žádá (i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru),
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
- pokud byla žadateli v době kratší než 6 měsíců před podáním nové žádosti organizací vypovězena smlouva o poskytování sociální služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít smlouvu o poskytnutí tísňové péče, vydá o tom na žádost zájemce o službu písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření Smlouvy. Žadatelé, kterým nemohla být poskytnuta služba tísňová péče z kapacitních důvodů, jsou vedeni v evidenci žadatelů o tísňovou péči.

10. Uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby – tísňová péče (dále jen „Smlouva“)

V souladu s ustanovením § 91 odst 1,2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je s uživateli služby tísňová péče vždy uzavírána Smlouva o poskytnutí sociální služby v písemné podobě. Rozsah poskytování služby je sjednáván s uživatelem individuálně a je uveden ve Smlouvě o poskytování tísňové péče.

11. Způsob vyřizování stížností

Uživatelé tísňové péče jsou informováni při sjednávání služby o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Stížnost je možné sdělit telefonicky, písemně, osobně ředitelce či jinému pracovníku služby, ale i anonymně.

Stížnost lze podat

- ústně: ředitelce Pečovateľské služby Žlutice, p.o
pracovníci v sociálních službách (pečovatelce)
na MěÚ Žlutice (tajemník města)
- telefonicky: Pečovateľská služba Žlutice, p.o. - 353 393 269
MěÚ Žlutice - 353 393 171

- písemně: na adresu Pečovatelská služba Žlutice, p.o., Pod Strání 467 364 52 Žlutice
- osobně: lze předat každému zaměstnanci DPS Žlutice, p.o.
- do sběrné schránky umístěné na dveřích PS Žlutice, p.o. (adresa viz první strana)

Za vyřízení stížnosti odpovídá v Pečovatelské službě Žlutice, p.o. ředitelka organizace a na Městě Žlutice pověřený pracovník. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. V případě anonymní stížnosti je její vyřízení vyvěšeno na nástěnce v sídle organizace.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit se na:

Město Žlutice
Velké náměstí 144
364 52 Žlutice

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Krajský úřad Karlovarského kraje
Odbor sociálních věcí
Závodní 353/88
360 21 Karlovy Vary

Český helsinský výbor
Jelení 199/5
118 00 Praha 1

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 1

12. Důvody pro ukončení poskytování tísňové péče

K ukončení poskytování tísňové péče dochází vždy na základě ukončení smluvního vztahu, a to na dohodou anebo výpovědí.

- Uživatel služby může vypovědět smlouvu bez udání důvodů, výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 3 pracovní dny ode dne, kdy uživatel výpověď podal
- Poskytovatel může vypovědět smlouvu pouze z těchto důvodů:
- uživatel přestane splňovat podmínky cílové skupiny pečovatelské služby (např. zhoršení nebo zlepšení zdravotního stavu)
- uživatel se přestěhuje do jiného bydliště, kde služba již není poskytována
- uživatel řádně a včas nehradí platby za poskytnuté služby a nereaguje ani na první ani na druhou výzvu ke splnění své povinnosti hradit
- pokud se uživatel chová k pracovníkům tísňové péče způsobem ohrožujícím dobré mravy, agresivně fyzicky či slovně a ohrožuje tak pracovníky služby na jejich pověsti, zdraví či životě
- uživatel neakceptuje změny ve výši úhrad za poskytované služby, které jsou dané Sazebníkem úhrad schvalovaným starostou města
- uživatel jednostranně porušuje ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby anebo Vnitřní pravidla pro poskytování služby (např. opakovaně není v místě a čase sjednaném pro poskytnutí služby a situaci není schopen řádně vysvětlit)
- jestliže poskytovatel není schopen nadále službu zabezpečit z důvodů provozních

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí nejméně 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi.

Smluvní vztah lze ukončit na základě písemné dohody mezi poskytovatelem a uživatelem, ke dni, na kterém se zúčastněné strany dohodnou.

Smluvní vztah zaniká úmrtím uživatele.

13. *Materiálně technické zajištění sociální služby*

Poskytovatel Pečovatelská služba Žlutice p.o. má k dispozici v souladu se zřizovací listinou nebytové prostory v nájemném domě zřizovatele, které slouží jako zázemí pro zaměstnance poskytovatele. Prostory jsou bezbariérové a jsou dálkově zabezpečeny alarmem s detektorem pohybu proti vloupání.

V nebytových prostorech se nachází kancelář ředitelky a sociální pracovnice a kancelář pro pracovníce v sociálních službách. Kanceláře jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem (pracovní stoly, kancelářské židle, uzamykatelné skříně, uzamykatelná kartotéka atd.) a standardní kancelářskou technikou (2 osobní počítače, 1 notebook, telefon k pevné lince, mobilní telefony, internet, multifunkční tiskárna, skartovací stroj apod.). Zaměstnanci mají k dispozici kuchyňský kout (lednička, mikrovlnná trouba, varná konvice) a šatnu se skříněmi pro úschovu svého ošacení. Dále se v prostorách nachází hygienické zázemí (toaleta, umývadlo).

Každý uživatel služby je vybaven náramkem a k tomu mobilním telefonem, který je uzpůsoben ke komunikaci s náramkem na ruce uživatele. V případě potřeby uživatel zmáčkne tlačítko náramku, což má za následek volání a zároveň odeslání sms pracovníkovi služby. Mobilní telefon se kdekoliv v domácnosti uživatele přepne na hlasitý odposlech a pracovník služby zpětně volá uživateli. Dle situace potom pracovník sám vyjíždí k uživateli (lze v případě potřeby s klíči od bytu uživatele, které jsou pro případ krizové a havarijní situace v úschově u poskytovatele (postup nakládání s klíči uživatelů řeší vnitřní směrnice poskytovatele) a popř. pracovník zprostředkovává výjezd záchranné služby, policie anebo hasičů.

K zajištění služby využíváme jedno služební vozidlo.

14. *Další údaje*

V případě zájmu a potřeby mohou uživatelé **tísňové** péče využít poskytnutí fakultativních činností kopírování dokumentů a doprava. Výše úhrady je stanovena v plné výši nákladů na tyto služby. Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze uživatelům **tísňové** péče (s uzavřenou Smlouvou o poskytování **tísňové** péče). Nelze uzavřít Smlouvu o poskytnutí **tísňové** péče pouze na poskytování fakultativních činností).

Pro uživatele služby **tísňová** péče je poskytována také fakultativní služba krizový výjezd. Výše úhrady je stanovena obdobně jako pro ostatní fakultativní činnosti.

Ve Žluticích dne 11.1.2022

Mgr. Bc. Petra Vodenková
ředitelka Pečovatelská služba Žlutice,
příspěvková organizace