



Informace klientům Tísňové péče/vnitřní pravidla (příloha smlouvy č. 2)

Vážená paní, pane,

děkujeme za důvěru, že jste zvolil (a) naši službu a stal(a) se naším klientem. Dovolte, abychom Vás seznámili s Vnitřními pravidly, kterými se služba tísňové péče řídí.

1. Posláním Tísňové péče je poskytnutí pomoci prostřednictvím distanční telefonické komunikace klientovi, v jeho domácím prostředí. Klient se 24 hodin denně stisknutím tlačítka dovolá kvalifikovanému pracovníkovi, který je obeznámen s jeho situací.

Distanční znamená – vzdálený, pracovník služby je přítomen na krizové lince mimo vaše bydliště a řeší s vámi vzniklou situaci telefonicky ze svého pracoviště.

Situace, ve kterých nejčastěji pomáháme: ohrožení zdraví pádem nebo nevolností.

2. Zásady služby:

- dodržování základních lidských práv a svobod, etického kodexu Charity ČR
- respektování soukromí klientů, jejich intimity a důstojnosti
- odbornost pracovníků
- klient zná pracovníky služby a oni znají jeho
- sociální pracovník každý měsíc zatelefonuje každému klientovi a podle přání ho i navštíví
- poskytování základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení

3. Cíle služby:

- setrvání v domácím prostředí co nejdéle
- získání a udržování pocitu bezpečí klienta u něj doma
- získání a udržování pocitu jistoty rychlé pomoci v případě nepříznivé situace
- získání okamžitého navázání hovoru s pracovníkem pro hledání řešení náhlé situace klienta

4. Doba a místo poskytování služby:

Máte uvedeno ve Smlouvě o poskytování služby. Služba je provozována 24hodin denně na území města Plzeň.

Tísňová péče je poskytována:

- Provozní doba 24hodin
- Pracovní doba v pracovní dny 7-15.30hod. (popřípadě dle předchozí telefonické domluvy).

Kontaktní údaje:

Městská charita Plzeň – Středisko tísňové péče

Sladkovského 16, 326 00

IČ 45334692

web: www.mchp.cz

e-mail: tisnova.pece@mchp.charita.cz

tel.: 731 433 116

5. Změny v poskytování služeb:

Ve svém vlastním zájmu prosím informuje včas vedoucí služby nebo sociální pracovníci o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování našich služeb, buď osobně, nebo telefonicky. (např. plánovaná nepřítomnost v bytě – lázně, hospitalizace, výměna klíčů (pokud jste poskytli) apod..

Pokud by došlo k nějakým změnám v námi poskytované službě, budeme Vás rovněž neprodleně informovat, pokud možno s předstihem.

6. Platby za poskytnuté služby:

Součástí vzájemně uzavřené smlouvy je ujednání o úhradě za poskytnutou službu tísňové péče, která je účtována dle přiloženého platného sazebníku úkonů, který jste obdržel při uzavírání Smlouvy o poskytování tísňové péče. Pokud Městská charita Plzeň aktualizuje sazebník úkonů, bude s Vámi uzavřen písemně nový (číslovaný) dodatek ke smlouvě, který bude obsahovat nové sazby za úkony.

Vyúčtování úhrady za službu daného měsíce probíhá měsíčně, vždy v průběhu následujícího měsíce. Výběr částky je dohodnut ve smlouvě - buď v hotovosti na základě dokladu předloženého pracovníkem služby TP nebo převodem na účet poskytovatele uvedený ve smlouvě. Oznamte vždy pobyt mimo domov, ev. hospitalizaci. Ve vlastním zájmu si přezkontrolujte uvedené údaje a účtovanou částku. V případě nesouhlasu volejte vedoucí tísňové péče na tel. 731 433 116, která Vás navštíví a Vaši reklamaci vyřídí.

7. Kontaktní osoby:

Ve vyplněném formuláři „Manuál zásahu o poskytování služby“ uvádíte tzv. kontaktní osoby, kterým je služba oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb, a kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení Vašeho zdravotního stavu, nenadálé události, krizového výjezdu, apod. Kontaktním osobám při zavedení služby vždy zavoláme a získáme souhlas, že můžeme jejich osobní údaje evidovat. V případě, že jsou přítomni při zavedení služby, zaznamenáme si jejich eventuální souhlas, stejně jako souhlas s předáním těchto údajů Městské policii Plzeň.

Kontaktní osoby jsou dále informovány, pokud při sjednané návštěvě neotevřete a je s nimi dohodnut další postup v případě níže specifikovaných mimořádných událostí, zejména

- v situaci, kdy jste náhle hospitalizován
- v situaci, která nevyžaduje okamžitý zásah RZP, ale bylo by nutné zprostředkovat Váš kontakt s druhou osobou (např. za účelem dohledu a zajištění pečovatelských úkonů)

Informace se kontaktní osobě poskytnou okamžitě při změně Vašeho zdravotního stavu v jakoukoliv denní nebo noční dobu podle vašeho manuálu

8. Informace o Vašem stavu:

Dle svého uvážení máte možnost uvést do Zásahového formuláře - informaci o svém stavu (např. nemoci, se kterými se léčíte, vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dietu, používané kompenzační pomůcky apod. Jedná se o zcela dobrovolný úkon, souhlas s tímto postupem stvrzujete Vaším podpisem. V případě zásahu záchranné služby a ohrožení života, mohou pracovníci sociální služby a spolupracujících jednotek předložit zasahující posádce tyto informace, které mohou napomoci rychlému zásahu v případě zdravotní indispozice.

9. Zabezpečení přístupu:

V případě potřeby nám předáváte 3 svazky klíčů od Vašeho bydliště, které nám zajistí přímý přístup k Vám v případě nouze. Klíče jsou zhotoveny na Vaše náklady. Váš písemný souhlas s poskytnutím klíčů pro účely poskytování služby je součástí Smlouvy. Poskytnuté klíče mohou umožnit rychlejší vstup k Vám a předejít případnému poškození Vašeho majetku. Zároveň, v případě Vašeho souhlasu můžeme použít Vaše klíče, když k vám jdeme na pravidelnou domluvenou návštěvu. Jeden svazek klíčů je uložen v uzamčeném tresoru na středisku služby tísňové péče Městské charity Plzeň. Přístup do trezoru má jen vedoucí služby a sociální pracovnice (každé vydání a vrácení klíčů se eviduje v záznamovém sešitě). Další dva svazky klíčů a vaším souhlasem předáváme Městské policii Plzeň (její pracovníci je vozí v uzamčeném tresoru a zalepené obálce ve výjezdovém vozidle), použijí je jen na základě vašeho souhlasu. V případě neposkytnutí klíčů ke vstupu, nám prosím uveďte kontakty, na které se v případě potřeby můžeme obrátit. V případě potřeby je osloven integrovaný záchranný systém (v tomto případě event. vzniklé škody hradíte).

10. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci tísňové péče jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Máte možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby a na základě podpisu formuláře „Souhlas s nahlížením do dokumentace“ můžete potvrdit souhlas s nahlížením do své dokumentace také jiným osobám. V případně pořizování fotografií pro účely prezentace TP Vás rovněž požádáme o souhlas.

11. Klíčový pracovník:

Jeho hlavním úkolem je iniciativně si všimnout potřeb a spokojenosti klienta a hájit jeho zájmy. Pokud Vám klíčový pracovník nevyhovuje, máte možnost požádat o jeho změnu. Když si nezvolíte jinak, bude k Vám pracovník, po předchozím telefonickém kontaktu chodit každý měsíc. V případě nějaké potřeby máte samozřejmě možnost se obrátit na kteréhokoli dalšího pracovníka tísňové péče. Prvotní individuální plán s Vámi sestavila vedoucí služby nebo sociální pracovnice v průběhu uzavírání smlouvy o poskytnutí tísňové péče.

Individuální plán bude s Vámi pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován a to jednou za 3 měsíce (nestanovíte-li jinak). V případně změny Vašeho zdravotního stavu, rozsahu poskytovaných služeb či na Vaše přání, lze změny provést ihned. Změny plánu stvrzujete svým podpisem. Individuální plán péče je samostatný dokument a je součástí Vaší dokumentace, kterou vedeme o průběhu tísňové péče.

12. Zapůjčené přístroje a jejich užívání:

Zapůjčíme Vám přístroj s tísňovým tlačítkem pro krizová spojení. Přístroj u Vás doma instaluje technik společně s pracovníci služby. Máme k dispozici 3 druhy přístrojů. První funguje po pevné lince a zapůjčujeme ho, když máte pevnou linku. Ostatní přístroje fungují v mobilní síti pomocí SIM karty a zapůjčujeme ho, když pevnou linku nemáte (do tohoto přístroje se musí vložit SIM karta, tuto kartu Vám obstaráme, přičemž je nutné ji jednorázově uhradit). Při zapůjčení přístroje Jablotron, kde je vložena SIM karta, z telefonního přístroje netelefonujte. Stav kreditu na SIM kartě kontroluje a dobíjí pracovník služby (když si nepřejete jinak). Následně dobítí platíte na základě předloženého platebního dokladu. Nutné dobítí je 1x za 10měsíců. Po ukončení služby Vám SIM karta zůstává. Opravy a výměnu baterií provádí pracovník služby nebo technik zdarma.

Musíte být schopni ovládat tísňové tlačítko, za data uložená v telefonním přístroji si sám ručíte. Využíváte službu pouze v krizových situacích, což je pád, či jiné riziko, kdy se cítíte ohrožen. Zavazujete se nosit tísňové tlačítko. Osobně nebo prostřednictvím blízkých osob kontrolujete, zda je telefonní přístroj v provozu a funkční. Poskytovatel nenes odpovědnost za případnou nefunkčnost přístroje způsobenou neodbornou manipulací nebo technickou závadou. V případě zjištění nefunkčnosti přístroje bez zbytečného odkladu kontaktujte klíčového pracovníka služby tísňové péče.

Služba nenahrazuje rychlou zdravotnickou pomoc ani jiné sociální služby. V rámci sociální služby Tísňová péče lze poskytnout pouze úkony, které jsou v jejím rámci poskytovány dle § 7 odst. 1 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění.

13. Stížnosti:

Aby naše služba tísňové péče byla vždy profesionálně odborná i eticky kvalitní, budeme pravidelně zjišťovat Vaši spokojenost s kvalitou služeb, které Vám poskytujeme. Tato kontrola probíhá na několika úrovních.

Na základě Vaší žádosti o zavedení TP a provedení sociálního jednání, byla s Vámi uzavřena Smlouva o poskytování našich služeb. Při každé návštěvě se vás bude dotazovat na Vaši spokojenost. Můžete nám bez obav svěřit veškeré Vaše připomínky.

(Kontakt: vedoucí TP Bc. Alice Průchová, MCH Plzeň Sladkovského 16, Tel: 731 433 116, sociální pracovnice Jiřina Bělohradská Dis., tel. 737 263 222)

Tísňová péče vám bude poskytována na základě Vašich potřeb a požadavků v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování tísňové péče.

1 x do roka Vám předá naše pracovnice „Dotazník spokojenosti“. Budete mít čas na jeho vyplnění – sám, nebo s rodinou. Pak jej zalepte a vraťte nám jej zpět. Tento dotazník je anonymní. Je určen do rukou vedoucí TP. Jsou vítány jakékoliv připomínky, nápady a návrhy, ale i vyjádření spokojenosti s kvalitou služeb, které nám poskytnete – buď při kontrolních návštěvách, či dotazníkem. Svá přání a stížnosti můžete též oznámit telefonicky, Tel. 731 433 116. E-mail: tisnova.pece@mchp.charita.cz.

Na dispečinku MCHP, Sladkovského 16, Plzeň je viditelně uložena Kniha přání a stížností, pokud budete mít požadavek do této knihy zapsat svá přání a stížnosti, můžete takto učinit v pracovní době PO-PÁ 7,30-15,00, u nepohyblivých klientů pracovník TP na požádání tuto knihu přiveze do domácnosti.

Na chodbě střediska je, Schránka stížností, nápadů a připomínek“ do které můžete vhazovat své stížnosti, přání, či připomínky. Tato schránka je vybírána jedenkrát týdně v pátek, vedoucí služby a sociální pracovníci (2 osobami). V případě, že se stížnost bude týkat vedoucí služby, řeší stížnost ředitel organizace. Vy sami si také můžete zvolit svého zástupce pro vyřizování stížností, v tomto případě nás prosím informujte.

Pokud nebude Vaše stížnost vyřízena k Vaší spokojenosti některou z výše uvedených možností, můžete využít dalších odvolávacích možností:

- ředitel městské charity Mgr. Pavel Janouškovec,
Francouzská 40/A, Plzeň 326 00 tel: 377440862, 377455043
- ředitel diecézní charity Ing. Jiří Lodr,
Hlavanova 16, Plzeň 326 00, tel: 377223861, 377221540
- biskup římskokatolické církve plzeňské diecéze:
Mgr. Tomáš Holub, Biskupství plzeňské,
nám. Republiky 35 Plzeň 301 00, tel: 377220002
- ÚMO Plzeň 4 – sociální odbor, Mohylová 55, Plzeň tel. 378 031 114
 ÚMO Plzeň 2 – sociální odbor, Koterovská 58, tel. 378 031 112
 ÚMO Plzeň 1 – sociální odbor, Alej Svobody 60, tel. 378 031 115
 ÚMO Plzeň 3 – sociální odbor, sady Pětatřicátníků 7 – 9, tel. 378 031 113
- Magistrát města Plzně – sociální odbor,
Kopeckého sady 11, Plzeň, tel: 37803 1111
- Krajský úřad Plzeňského kraje – sociální odbor, Škroupova 18, Plzeň,
tel: 377 195 139
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, tel: 542542888
- Č. helsinský výbor, Jelení 5, Praha 1; 118 00, tel: 220515188 – právní oddělení

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na chodbě ve středisku Tísňové péče, zároveň jsou s ní seznámeni všichni klienti v následné pravidelné návštěvě dle IP.

14. Nouzové a havarijní situace

Sociální služba tísňové péče slouží k pocitu Vašeho bezpečí a dosažení rychlé distanční pomoci v případě, že by se zhoršil Váš zdravotní stav nebo došlo k jinému ohrožení Vašeho života nebo zdraví. Proto máme zpracované postupy, při nouzových a havarijních situacích, podle kterých v daných případech postupujeme. Změny, které vzniknou v průběhu poskytování služby, jsou zapsány v sešitě evidencí těchto situací a při osobní návštěvě Vás s nimi vždy ihned seznámíme.

Dovolte nám seznámit Vás s těmi nejdůležitějšími:

1. Havárie v domácnosti klienta- voda, plyn, elektřina, požár

- a) havárie – únik plynu – otevřít okno, vyvést klienta, zavolat pomoc 112, poskytnout první pomoc (čerstvý vzduch, umělé dýchání – RZP 155), zavřít hlavní uzávěr plynu (HUP), zavolat havárie, opravy plynu, konzultace - toxikologické středisko 224915402
- b) havárie voda – zavřít uzávěr vody (HUV), dle potřeby vyvést klienta, volat 112, volat havarijní službu, viz níže

- c) havárie elektřina – vypnout pojistky, zajistit havarijní službu, informovat rodinu, zajistit bezpečí klienta
- d) havárie požár – zajistit bezpečí klienta, odstranit hořlavé látky, volat 150, 112, event. použít hasicí přístroj, zajistit první pomoc

2. Vykradení bytu a jiné poškození klienta a jeho majetku další osobou

Volat Policii ČR 158 nebo městskou policii 156, lze použít číslo 112

3. Klientovi se rozbije zařízení tísňové služby, technik nemá volnou kapacitu

Je oslovena rodina či kontaktní osoby k péči o klienta po dobu opravy přístroje a jeho plné funkce.

4. Ztráta klíčů poskytnutých na základě smlouvy s klientem

- pracovník je povinen ohlásit ztrátu vedoucí služby tísňové péče
- podáme informaci klientovi, bez zbytečného odkladu bude provedena výměna vložky v podobné cenové relaci + dostatek náhradních klíčů, dle požadavků klienta – výměnu hradí organizace (resp. pracovník, který škodu způsobil)
- následuje vyplnění nového formuláře pro převzetí nových klíčů a předá se ostatním složkám TP

5. Klient při krizovém zásahu má klíče v zámku, hlídka nemůže otevřít byt

- klienty vždy upozorňujeme na to, že je nutné vyjmout klíče ze zámku
- upozorňujeme na rizika – delší doba pomoci, náklady na opravu poškozených věcí (dveře, okna)
- k zásahu vždy voláme hasiče - 150

6. Nefunkční krizové volání, vzhledem k poruše pevné linky

- klient se nám ozývá s tím, že mu nefunguje pevná linka, na které je provozováno krizové volání, opětovným prozvoněním zpět zjistíme dostupnost linky, při poruše mu poskytneme tel. číslo na poruchy (popř. dle potřeb uživatele rodině)

Poruchy 02 – tel. 800020202(kl.4), UPC – tel. 241005100, 729929111, Vodafone tel. 800770077

7. Klient odmítá v rámci služby poskytnutí první pomoci

- personál služby TP je vždy povinen první pomoc poskytnout.

8. Opatření omezující pohyb osob

- v rámci služby TP se v domácím prostředí klientka nepoužívají žádné prostředky omezující pohyb osob.

9. Porucha služebního vozidla pracovníka

Informační povinnost pracovníka, zapůjčení náhradního služebního vozidla, ev. cesta hromadnou dopravou, informace klientovi pro ev. opožděný příchod.

10. Náhlý pokles pracovníků služby

Existuje systém zastupování, vedoucí služby-sociální pracovnice, na krizové lince pracovník v přímé péči.

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Tísňové volání – 112

Policie ČR – 158, Městská policie - 156

Záchranná služba - 155

Hasiči - 150

- **Havarijní služba - topení, elektro, voda, odpady**

Cvrček + Voch

606 767 501 (7-15 v pracovní dny)

606 767 502 (15-7 v pracovní dny, soboty, neděle a svátky)

377 226 969, 377 444 963, 377 248 942

e-mail: cvip@cvip.cz

Karásek a syn

602 934 841 (havarijní služba)

377 535 321

e-mail: karasekasyn@atlas.cz

Instalatérství V+V a Z. Rota

377 423 260

- **Havarijní služba - zámečnictví**

A-A servis - Stanislav Hořejší

606 631 023 (nonstop)

Kolda Jiří

603 439 681

- **ČEZ - distribuce**

Poruchy: 800 850 860 (zdarma)

web: www.cezdistribuce.cz

- **Innogy**

Pohotovost: 1239

Zákaznická linka: 800 113 355 (zdarma)

Pohotovost: 1239

web: www.innogy.cz

e-mail: info@innogy.cz

- **VODÁRNA PLZEŇ a. s.**

Poruchová a havarijní služba - vodovodní síť: 377 413 444

Poruchová a havarijní služba - kanalizace: 377 413 666

Zákaznická linka: 377 413 222

web: www.vodarna.cz

e-mail: mail@vodarna.cz

TÍSŇOVÉ LINKY – KLIENT VŽDY V PŘÍPADĚ TÍSŇĚ STISKNE TÍSŇOVÉ TLAČÍTKO

Zpracovala Průchová, platnost od 1.1.19