



Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 327, e-mail: pecovatelky@hospic.cz

Vnitřní pravidla Tísňové péče

Obsah

1. Cílem	2
2. Poslání	2
3. Zásady služby	2
4. Cílová skupina	3
5. Doba a místo poskytování služby	3
6. Změny v poskytování služeb:.....	4
7. Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony/činnosti)	4
8. Vyúčtování a platby za poskytnuté služby	6
9. Kontaktní osoby žadatelů/klientů	6
10. Zabezpečení přístupu	6
11. Ochrana osobních údajů	7
12. Klíčový pracovník:.....	7
13. Zapůjčené přístroje a jejich užívání:	7
14. Práva klienta a poskytovatele	8
15. Povinnosti poskytovatele a klienta	10
16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování tísňové péče:.....	12
17. Nouzové a havarijní situace	16
18. Důležitá telefonní čísla	18



Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 327, e-mail: pecovatelky@hospic.cz

Vnitřní pravidla Tísňové péče

Vážená paní, pane,

děkujeme za důvěru, že se zajímáte o naši sociální službu nebo jste si ji zvolil/a stal/a se naším klientem. Dovolte, abychom Vás seznámili s Vnitřními pravidly Tísňové péče (dále i jako „Vnitřní pravidla“), kterými se služba tísňové péče (dále i jako „TP“) řídí.

1. Cílem

naší služby je poskytnout klientům pocit bezpečí v krizových situacích a umožnit jim prožívat stáří ve svém přirozeném prostředí, podporovat je v udržení soběstačnosti a sebeobslužnosti (v rámci svých možností).

Mnoho starších obyvatel žije osaměle a je tedy velmi ohrožováno např. pády v domácnosti, náhlou nevolností apod. a tím nemožností dovolat se pomoci obyčejným telefonem. Jsme přesvědčeni, že tato moderní péče a tím i zvýšení pocitu jistoty, bezpečí a klidu po stránce zdravotní i sociální umožní v kombinaci s ostatními službami mnoha seniorům a hendikepovaným lidem žít v domácím prostředí a oddálí nutnost umístění do ústavní péče.

2. Poslání

Charitní pečovatelská služba /CHPS/ ve spolupráci s Charitní ošetrovatelskou službou Červený Kostelec /CHOS/, Městským úřadem, Městskou policií v Červeném Kostelci a s okolními obecními úřady usiluje o vytvoření komplexní domácí péče. Ke komplexnosti přispívá i zavedení služby tísňového volání. Díky tísňové péči je každý klient ve své domácnosti spojený 24 hodin s linkou pomoci a zároveň s pultem centrální ochrany Městské policie /PCO/, což podporuje možnost jeho setrvání v domácím prostředí a zvyšuje pocit bezpečí. Má tedy význam i po celou dobu jejího pasivního využívání.

3. Zásady služby

➤ Ochrana práv

Pracovníci dbají na naplňování lidských práv a základních svobod klientů včetně respektování jejich vůle a zachování lidské důstojnosti. Ke klientům se chovají s úctou a respektem za každé situace. Pracovníci dbají na ochranu jejich soukromí, osobnosti a osobních údajů. Ke všem klientům pracovníci zachovávají rovnocenný partnerský

přístup, aby nebyl nikdo zvýhodňován nebo diskriminován s ohledem na svůj majetek, barvu pleti, příslušnost k národnostní menšině, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, víru či zastávané názory.

➤ **Podpora samostatnosti a seberealizace**

Pracovníci pomáhají klientům pouze v úkonech, které nezvládají vlastními silami, podporují je v udržení možné samostatnosti.

➤ **Individuální přístup**

Služba je poskytována podle přání klientů, jejich individuálních potřeb, aktuálních schopností a možností. Pracovníci dbají o naslouchání, trpělivost a empatii v duchu křesťanské lásky.

➤ **Účast na společenském dění**

Podpora v zapojování klienta do společenského dění a vyřizování svých záležitostí.

➤ **Profesionalita**

Důraz na profesionální přístup ke spokojenosti klientů, dodržování mlčenlivosti a bezpečné poskytování služby.

Pracovníci u klientů posilují vědomí, že jsou stále potřební, že je o ně zájem, že jsou součástí lidské společnosti a snaží se respektovat jejich letité zvyklosti. V zájmu komplexnosti služeb pracovníci spolupracují se souhlasem klienta i s jeho rodinou, úřady, příp. dalšími osobami a institucemi.

4. Cílová skupina

- osoby se zdravotním postižením ve věku od 27. do 64. let
- osoby s jiným zdravotním postižením ve věku od 27. do 64. let
- senioři od 65. let výše

5. Doba a místo poskytování služby

Provozní doba poskytování služby: 24 hodin denně

Nouzové volání na tel: 608 224 041

Pracovní doba mimo intervenci:

- na telefonním čísle: 491 610 327 nebo 776 204 298 mezi 7.00–15.00 hod.
- nebo osobně přímo v kanceláři Tísňové péče v pondělí (mimo svátky) 8.00–10.00 hod., 13.00–15.00 hod.

Místo poskytování služby je uvedeno ve *Smlouvě o poskytování sociální služby tísňová péče* (dále jako „Smlouva“)

Kontaktní údaje:

Oblastní charita Červený Kostelec – středisko tísňové péče
Koubovka 716, 54941 Červený Kostelec
IČO: 48623814
web: www.ochck.cz, e-mail: pecovatelky@hospic.cz
tel.: 491 610 327, 776 204 298

6. 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 apod.

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

7. Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony/činnosti)**Tísňová péče v rámci svých základních činností nabízí:**

- **poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci: poskytování nepřetržité distanční hlasové a elektronické komunikace a v případě akutního ohrožení života nebo zdraví, zprostředkování zákroku subjektů součinnosti** (*poskytováno prostřednictvím služby tísňového volání a linky pomoci. Každý klient služby má u sebe zapůjčený kapesní a náramkový tísňový hlásič, kterým kdykoliv v případě potřeby okamžitě uvědomí Tísňovou službu a současně také Městskou policii v Červeném Kostelci, kteří společným výjezdem na místo zajistí první pomoc, lékařskou pomoc, uvědomí příbuzné, popřípadě zajistí jinou pomoc. Klient používá tísňový hlásič při náhlém zhoršení zdravotního stavu či při jiném ohrožení. Tísňové hlásiče zapůjčuje Tísňová péče klientům na základě písemné Smlouvy*). Úkon je poskytován v případě krizové situace (do naplnění kapacity) minimálně 30 minut.
- **sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob** (*sociálně terapeutické činnosti jsou klientům nabízeny v podobě pravidelných uvolňovacích cvičení pořádaných ve středu a v pátek v budově domu s pečovatelskou službou U Jakuba v Červeném Kostelci*). Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 60 minut.

- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů** (*sociální pracovník v terénu klientovi nabízí kulturní a společenské akce, doporučuje běžně dostupné návazné služby apod.*). Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 60 minut.
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů** (*činnost je zajištěna prostřednictvím pomoci při komunikaci, překonáváním překážek způsobených komunikací; pracovníci pomáhají při vyřizování běžných žádostí např. na úřadech, na poště apod.*). Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 30 minut.
- **základní sociální poradenství**
je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta.

Základní sociální poradenství podle § 37 odst. 2 zákona o sociálních službách se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

(sociální pracovník služby pomůže klientovi s orientací v nárokovatelných sociálních dávkách a příspěvcích, s jejich zařizováním, se zprostředkováním návazných služeb aj. pro zlepšení kvality života); základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta; poradenství poskytuje vedoucí Tísňové péče v pondělí: 8.00–10.00 hod., 13.00–15.00 hod. v zázemí Tísňové péče na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec nebo telefonicky (491 610 327 nebo 776 204 298), anebo po předchozí telefonické domluvě i jiné pracovní dny mezi 7–15 hod. buď telefonicky anebo v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě; poradenství lze poskytovat také elektronickou formou přes mailovou adresu: pecovatelky@hospic.cz. Úkon je poskytován ve všední dny s ohledem na kapacitu služby minimálně 30 minut.

!!! Tísňová péče 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!!!

8. Vyúčtování a platby za poskytnuté služby

Výše úhrad za jednotlivé činnosti tísňové péče je stanovena v platném *Úhradovníku za úkony a služby tísňové péče*, který je v souladu se zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Využité služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 2. pracovního dne následujícího měsíce je klientovi předloženo vyúčtování k úhradě, ke kterému se má možnost ještě vyjádřit.

Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním péče, včetně času nezbytného k jejich zajištění. Dojezdový čas pracovníků klient nehradí.

Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitě služby do 7. pracovního dne od skončení kalendářního měsíce, ve kterém odebíral služby, a to buď v hotovosti proti příjmovému dokladu pověřenému pracovníkovi poskytovatele, nebo oproti faktuře převodem na účet poskytovatele vedeného u Komerční banky: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře.

Výkaz prováděných služeb může být ponechán u klienta nebo v kanceláři Tísňové péče (vždy záleží na individuální dohodě), dle dohody je možno výkaz podepisovat klientem.

O změně úhrad bude poskytovatel klienta informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

9. Kontaktní osoby žadatelů/klientů

Klient při sociálním šetření uvede alespoň 2 kontaktní osoby, tzn. kontaktní nebo osobu blízkou, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, v případě, kdy klient neotvírá (a je s ní domluven další postup), a pokud je klient v ohrožení života nebo zdraví.

Dále je kontaktní osoba kontaktována v případě, že byl klient hospitalizován nebo péče je náhle ukončena, a to k vyrovnaní vzájemných pohledávek, popř. vrácení klíčů (v případě, že si klient přeje, aby pečovatelka měla klíče od jeho bytu). Vrácení klíčů se uskuteční na základě *Protokolu o klíích*.

10. Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování péče vstup do domu nebo bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta (přímo klientem nebo rodinnými příslušníky). Souhlas klienta s uložením a využíváním klíče pro účely poskytování pečovatelské služby bude založen v jeho v osobní dokumentaci (*Protokol o klíích*).

Pro plynulost a bezpečnost poskytování pečovatelské služby musí být umožněn snadný a bezpečný přístup ke klientovi (zajištění psa, odstranění překážek, průchodná a bezpečná přístupová cesta apod.)

11. Ochrana osobních údajů

Tísňová péče v Červeném Kostelci se zavazuje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů ..., že všechny klientovi osobní a citlivé údaje (tj. zvláštní kategorie osobních údajů) budou shromažďovány a zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu pro řádné poskytování sociální služby, po nezbytnou dobu. V případě pořizování fotografie osobního charakteru pro účely prezentování služby na veřejnosti nebo dokumentování činnosti Tísňové péče Vás požádáme o souhlas a následně dbáme o důstojné zachycení podoby klienta. Poskytovatel dbá o to, aby takovéto údaje byly aktuální a náležitě technicky a organizačně zabezpečeny proti zneužití. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány bez předchozího výslovného písemného souhlasu klienta třetím osobám a nebudou použity k jinému než výše uvedenému účelu. Tísňová péče má popsány zpracovávané osobní údaje v dokumentech: *Informace o zpracování OÚ pro zájemce, žadatele a klienty tísňové péče* a *Informace o zpracování osobních údajů pro osoby zastupující žadatele a klienta, pro kontaktní osoby klientů Tísňové péče*. S těmito dokumenty jsou seznamováni již zájemci/žadatelé o službu. Zaměstnanci poskytovatele mají právo seznamovat se a nakládat s osobními a citlivými údaji klienta pouze v rozsahu nezbytném pro řádný výkon jejich práce a náležité řešení nepříznivé sociální situace osob, kterým je poskytována služba. Klienti mají právo na ochranu svých osobních údajů. Klienti mají povinnost informovat poskytovatele o změnách ve svých osobních údajích vedených u poskytovatele (např. změna příjmení, bydliště, telefonu apod.). Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat profesní mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

12. Klíčový pracovník:

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

Individuální plán bude s Vámi pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován, a to jednou za 6 měsíců (nestanovíte-li jinak). V případě změny Vašeho zdravotního stavu, rozsahu poskytovaných služeb či na Vaše přání, lze změny provést ihned. Změny plánu stvrzujete svým podpisem. Individuální plán je součástí Vaší dokumentace.

13. Zapůjčené přístroje a jejich užívání:

Zapůjčíme Vám přístroj s tísňovým tlačítkem pro krizové spojení. Přístroj u Vás doma nainstaluje technik společně s pracovníkem služby. Máme k dispozici 1 druh přístroje, který se

skládá z ústředny a tísňového tlačítka. Ústředna musí být zapojena v zásuvce, je nutné mít k dispozici volnou zásuvku. Opravy a výměnu baterií provádí 1x za rok nebo dle potřeby pracovník služby nebo technik zdarma.

Musíte být schopen ovládat tísňové tlačítko. Využíváte službu pouze v krizových situacích, což je pád, nevolnost či jiné riziko, kdy se cítíte ohrožen. Zavazujete se mít u sebe stále tísňové tlačítko. Osobně nebo prostřednictvím blízkých osob kontrolujete, zda je telefonní přístroj v provozu a funkční. Při stisknutí bezpečnostního tlačítka zařízení zašle impuls na pult centrální ochrany i na mobilní telefon pracovníka služby, který slouží pohotovost. Poskytovatel nenese 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. Pokud bezpečnostní tlačítko ztratíte budete muset zaplatit toto zařízení podle pořizovací ceny konkrétního tlačítka.

14. Práva klienta a poskytovatele

Pracovníci tísňové péče mají povinnost dbát o důstojné, rovné, kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby ke spokojenosti klientů s ohledem na Listinu základních práv a svobod, Občanský zákoník, *Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis* (2014) a obecně platné zásady při jednání s osobami se zdravotním postižením a seniory. Tísňová péče má zpracovaná pravidla, jak v oblasti dodržování práv klientů předcházet rizikovým situacím, jak tyto rizikové situace identifikovat, řešit a dále monitorovat, zda k nim nedochází; má zpracované ukázky možných rizikových situací a stanovenou personální zodpovědnost za jejich řešení. Pracovníci tísňové péče dbají, aby při poskytování služby nedocházelo ke střetům zájmů mezi oprávněným zájmem klienta a poskytovatele.

Práva klienta

- 1. Právo klienta na důstojné poskytování sociální služby a rovnoprávný přístup.** Každý má právo na zachování své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména/osobnosti. Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
- 2. Právo na zachování kvality života, uplatňování svých oprávněných zájmů** (aby se mu dostalo smluvených služeb v jeho zájmu, podle jeho potřeb a přání, v náležité kvalitě)
- 3. Právo klienta na svobodu rozhodnutí (právo volby), uplatňování vlastní vůle** (klient má právo projevit svou vlastní vůli při rozhodování, právo na výběr činností z garantované nabídky služby podle jeho individuálních potřeb a přání, právo na změnu způsobu či rozsahu poskytování služby, právo na přiměřené riziko, právo na změnu klíčového pracovníka, právo na výběr z návazných komerčně dostupných služeb nebo návazných sociálních služeb apod.)
- 4. Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby** (včetně práva na ochranu listovního tajemství)

5. **Právo na ochranu osobních údajů** (včetně práva vznést námitku proti zpracování osobních údajů o své osobě = žádost o omezenější zpracování osobních údajů)
6. **Klient má právo na přístup k informacím o službě a srozumitelné informování o:**
 - právech a povinnostech klienta vyplývajících ze Smlouvy, Vnitřních pravidel
 - způsobu poskytování sociální služby
 - spolupodílení se na tvorbě Individuálního plánu a vyhodnocování naplnění osobních cílů spolupráce
 - spolupráci při vyhodnocování spokojenosti klienta s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby
 - úhradách za poskytované činnosti služby
 - návazných dostupných komerčních službách
 - pravidlech (jak postupovat při nespokojenosti klienta s kvalitou nebo způsobem poskytování služby; jak má služba zajištěno: předcházení a řešení střetů zájmů mezi klientem a poskytovatelem; ochranu před předsudky a negativním hodnocením klienta, ochranu osobních údajů, a jak se řeší poskytnutí daru apod.)
7. **Klient má právo nahlížet do své osobní sociální dokumentace, kterou o něm vede poskytovatel**
8. **Právo na kontakt s ostatními lidmi/komunitou/společností**
9. **Právo na svobodu víry, vyznání a názorů**
10. **Právo spolupodílet se na tvorbě Individuálního plánu**
11. **Právo na individuální přístup, s ohledem na své stáří, zdravotní postižení nebo jiná specifika** (právo na uzpůsobení tempa a způsobu poskytování služby, srozumitelnost v komunikaci)
12. **Právo vyjádřit nespokojenost (formou podnětu, přání, připomínky, stížností) s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby bez obavy, že by za vyjádření nespokojenosti přišel nějaký postih a právo si zvolit zástupce pro vyřízení nespokojenosti**
13. **Klient má právo, aby mu byla poskytnuta sociální služba bezpečně, s co nejvyšší odborností a profesionalitou**
14. **Klient má právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením**

Práva poskytovatele

1. Poskytovatel má právo zpracovávat osobní údaje zájemců, žadatelů, klientů a příp. osob oprávněných právně za klienty jednat, a to jen v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou pro náležité poskytování sociální služby

2. Poskytovatel má právo odmítnout zájemce/žadatele podle zákonem definovaných důvodů (dle par. 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění)
3. Poskytovatel má právo vypovědět *Smlouvu o poskytování sociální služby tísňová péče* dle Smlouvou stanovených výpovědních důvodů
4. Poskytovatel má právo na změnu rozsahu a způsobu poskytování služby, pokud mu v tom zabrání nenadálá nouzová či havarijní situace

15. Povinnosti poskytovatele a klienta

Povinnosti poskytovatele

5. Poskytovatel prostřednictvím svého střediska Tísňová péče má povinnost řídit se při poskytování služby závaznými legislativními předpisy v platném znění, *Etickým kodexem pro členské organizace Caritas Internationalis* (2014), vlastními vnitřními pravidly a pracovními postupy dle požadavků Standardů kvality sociálních služeb vymezených v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.
1. Poskytovatel má povinnost postupovat podle svého vytyčeného a zveřejněného poslání, cílů a zásad, a následně toto naplňování kontrolovat.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování sociální služby vždy zachovávat lidskou důstojnost klientů. Při poskytování pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb klientů, musí na ně působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služba musí být poskytována v zájmu klienta a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (srov. § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Poskytování sociální služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem a zajištění stejných podmínek pro poskytování sociální služby pro všechny klienty. Při své činnosti mají pracovníci tísňové péče za povinnost respektovat Listinu základních práv a svobod, Občanský zákoník a *Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis* (2014).
3. Poskytovatel musí vytvářet podmínky, aby osoby (zájemci, žadatelé, klienti), kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
4. Poskytovatel má za povinnost vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (srov. § 88 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
5. Poskytovatel má za povinnost o službě náležitě a srozumitelně informovat.

6. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem/žadatelem o poskytování sociální služby tísňová péče jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a to formou pro zájemce/žadatele srozumitelnou. Zároveň je povinen jej srozumitelně seznámit s informacemi o sociální službě (včetně garantované nabídky služby, právy klienta a možnostmi vyjádření nespokojenosti, úhradou za služby aj.)
7. Poskytovatel sjednává s klientem skrze *Smlouvu o poskytování sociální služby tísňová péče* a *Individuální plán* rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání dané osoby.
8. Poskytovatel je povinen (skrze stanoveného klíčového pracovníka) na službě plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb, přání a schopností osob, kterým se poskytují sociální služby, hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klienta, je-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jeho zákonných zástupců nebo opatrovníků (srov. § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
9. Poskytovatel je povinen (skrze stanoveného klíčového pracovníka) společně s klientem průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle ve jednaném průběhu poskytování služby. Toto hodnocení probíhá min. jednou za půl roku nebo podle potřeby a přání klienta s jeho klíčovým pracovníkem.
10. Poskytovatel je povinen vést pro každého klienta výkaz provedených úkonů a to vždy za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů je veden v elektronické podobě v počítač. programu pro sociální služby, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování úhrady za služby. Z denního obsahu výkazu o provedených úkonech tísňové péče musí být patrné následující údaje: příjmení klienta, datum úkonu, popis úkonu, skutečně strávený čas u klienta, podpis pracovníka Tísňové péče.
11. Poskytovatel má za povinnost průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.
12. Poskytovatel má za povinnost využívat stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality soc. služby.
13. Poskytovatel má povinnost odmítnout přijmout dar od klienta sociální služby. To se ale netýká drobné pozornosti, která má charakter „plnění z pouhé společenské služby“ (dle zákona č. 89/2012 Sb., Občan. zákoníku, § 2055, odst. 2), kdy je zřejmé, že se ani jedna ze stran té druhé ničím smluvně nezavazuje.

Povinnosti klienta

1. Klient je povinen dodržovat smluvní ujednání včetně včasných úhrad za poskytování služeb.
2. Klient je povinen spolupracovat na průběhu poskytování a hodnocení sociální služby.
3. V případě předem známé nemožnosti využívat činnosti tísňové péče je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto skutečnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníkům v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi anebo vedoucímu Tísňové péče.
4. Přístup do domu klienta by měl být bezpečný a bezproblémový (bez překážek)
5. Klient se má chovat k pracovníkům tak, aby neohrožoval jejich bezpečnost, zdraví, práva, důstojnost, zachovával pravidla slušného chování, nenarušoval svým jednáním poskytování služby a nepoškozoval dobré jméno poskytovatele
6. V případě příznaků infekčního aj. onemocnění, kterým by mohlo dojít k ohrožení zdraví personálu je klient povinen včas oznámit poskytovateli nevyužívání služby.
7. V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení práce pracovníků sociální služby ze strany veřejnosti.

16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování tísňové péče:

Klient nebo i jiná osoba má právo vyjádřit podnět, přání, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování tísňové péče. Každý klient musí být kompetentními pracovníky srozumitelným způsobem informován o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností, může si pro vyřízení těchto záležitostí zvolit zástupce.

Poskytovatel takováto vyjádření vnímá jako podněty k odstranění případných nedostatků, pro rozvoj a zvyšování kvality Tísňové péče (dále i jako „TP“).

Co je podnět:

Návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování služeb – nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je přání:

Drobnější požadavek při poskytování tísňové péče, který, pokud je určen pro dlouhodobější změnu v péči, je zapracován do *Individuálního plánu*.

Co je připomínka:

Za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení, způsobená např. nedorozuměním mezi klientem a pracovníkem, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění hned na místě, což nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je stížnost:

Na rozdíl od připomínky či podnětu jde o vyjádřenou nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytováním služeb – tzn. poukázání na nekvalitně prováděnou péči, porušování práv klientů, střet zájmů s pracovníky, na jejich předsudky nebo negativní hodnocení, nenaplnění *Individuálního plánu* podle přání klienta, nespokojenost s klíčovým pracovníkem, nevhodné chování personálu apod.

Kdo si může stěžovat nebo se vyjádřit ke kvalitě nebo způsobu poskytování tíšňové péče?

Klient Tíšňové péče, rodinný příslušník, zákonný zástupce, jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem konkrétního klienta.

Člověk, který podává vyjádření ke kvalitě nebo způsobu poskytování tíšňové péče se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že dané vyjádření podal, každý má právo na vyjádření spokojenosti se sociální službou, poskytovatel takové právo respektuje. K zápisům, které jsou uloženy na zabezpečeném místě, mají přístup pouze kompetentní pracovníci. Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

Postup pro podávání a vyřizování stížností**Podání stížnosti**

1) Stížnost lze podat s uvedením jména stěžovatele nebo anonymně. Stěžovatel by měl popsat konkrétní předmět stížnosti, kdy, za jakých okolností a s jakým pracovníkem se daná záležitost udála, případně co navrhuje včetně uvedení data předání stížnosti. Stížnost na papíře má stěžovatel před předáním vložit do obálky. Na požádání může pracovník služby přinést přenosnou schránku stížností přímo do domácnosti klienta. V případě, že podá stížnost jiná osoba než klient, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného klienta o podané stížnosti. Klient bude informován v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

2) Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem.

3) **Stížnost se podává u poskytovatele v níže uvedeném pořadí.** Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, postupuje danou stížnost k vyřízení nadřízenému (uvedenému níže):

1. Přímou u Tíšňové péče v Červeném Kostelci:

- osobně přímo v kanceláři Tíšňové péče nebo v terénu pracovníkovi služby
- do *Schránky stížností* umístěné v přízemí zadního traktu Domu s pečovatelskou službou u Jakuba na adrese: Manželů Burdychových 296, 549 41 Červený Kostelec

- poštou nebo do poštovní schránky na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec
- telefonicky: 491 610 327, 776 204 298
- SMS zprávou na mobilní tel. číslo: 776 204 298
- e-mailem: pecovatelky@hospic.cz
nebo přímo vedoucímu Tísňové péče
- osobně v kanceláři vedoucího služby na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec
- písemně na adresu poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- e-mailem: vlckova@hospic.cz
- telefonicky: 491 610 327
- datová schránka: z5fg5w7

2. Řediteli Oblastní charity Červený Kostelec

- osobně na sekretariátě OCHČK řediteli
- písemně na adresu poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- e-mailem: sekretariat@hospic.cz
- telefonicky: 491 610 300
- datová schránka: z5fg5w7

4) Stížnosti se v Tísňové péči evidují v *Knize stížností*. **Přijímat stížnosti a zapisovat je do *Knihy stížností* jsou oprávněni:** vedoucí TP, zástupce vedoucího TP i pracovník v sociálních službách. **Nahlížet do *Knihy stížností* může:** vedoucí TP, zástupce vedoucího TP a ředitel organizace. Nahlížet do knihy stížností může i ředitel organizace. **Kdo nemůže stížnost přijmout a zapsat:** uklízečka, stážista, brigádník.

Schránku stížností vybírá pravidelně 1x týdně za přítomnosti některého z kolegů vedoucí TP nebo jeho zástupce, který stížnost na rubové straně označí podpisem a datem výběru. Spolu se svědkem stížnosti sečtou, rozdělí na jednotlivé druhy (podle druhu stížnosti – viz tabulka níže) předají osobám, které stížnost projednávají. Následně kompetentní pracovník zapíše stížnost do *Knihy stížností*. **Zápis stížnosti obsahuje:** datum výběru schránky, jméno a příjmení osoby podávající stížnost (nebo je anonymní), způsob řešení stížnosti, jména a podpisy osob zúčastněných na řešení stížnosti. Kompetentní pracovník stížnosti rozdělí na ty, které vyžadují okamžité opatření a na ty, které vyžadují další následná opatření nebo poradu dalších pracovníků.

Pokud je stížnost podepsaná, tak kompetentní pracovník průběh vyřizování stížnosti zaznamenává stručně do osobní dokumentace klienta (ve formě stručného zápisu: datum přijetí stížnosti, stručné shrnutí problematiky, postup řešení).

V pracovních náplních zaměstnanců, kteří vybírají schránku stížností/přijímají stížnosti či vyřizují stížnosti, je tato pravomoc stanovena.

5) Minimálně 1x za rok vedoucí Tísňové péče navštíví všechny klienty a pomocí formuláře *Dotazník spokojenosti* zjišťuje jejich spokojenost se službami. I na této schůzce mají klienti možnost předat své podněty, přání, připomínky a stížnosti. O této schůzce jsou klienti předem informováni.

Vyřizování stížností v Tísňové péči v Červeném Kostelci

1) Stížnost se posuzuje podle druhu a vyřizuje zodpovědným pracovníkem:

druh stížnosti	stížnost vyřizuje
práce pracovníků v sociálních službách a komunikace s nimi	vedoucí Tísňové péče: 491 610 327
celková spolupráce s Tísňovou péčí a práce vedoucího TP	ředitel OCHČK: 491 610 300
způsob vyřízení stížnosti odpovědnými pracovníky	ředitel OCHČK: 491 610 300
stížnost vůči řediteli OCHČK	Biskupství královéhradecké: e-mail: biskupstvi@bihk.cz tel. 495 063 611 datová schránka: jz5adky

2) Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Ke stížnosti na konkrétního pracovníka bude doloženo jeho osobní vyjádření. Při řešení stížnosti může být klient přítomen, nebo si může zvolit zástupce, blízkou osobu nebo tlumočníka pro vyřízení své stížnosti. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno, adresa nebylo uváděno nebo jestliže je to v zájmu úspěšného vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele, jméno, adresa stěžovatele se neuvádí v dokumentech, se kterými přijdou do styku další zúčastněné osoby.

Anonymní stížnost bude prošetřena a řešena na poradě pracovníků TP. O projednání anonymní stížnosti bude proveden záznam v zápise ze zmíněné porady.

3) Byla-li stížnost shledána oprávněnou, zodpovědný pracovník TP bezodkladně učiní nezbytná **opatření k nápravě**. Opatřením může být vedle okamžité nápravy i absolvování náležitého školení pracovníkem, vůči kterému byla stížnost podána. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní kompetentní pracovník záznam do *Knihy stížností* a informuje pak o nich stěžovatele.

4) O vyřízení podepsané stížnosti bude stěžovatel písemně vyrozuměn do 14. pracovních dnů ode dne jejího doručení. U stížnosti vhozené do *Schránky stížností* se lhůta 14 dní počítá ode dne pravidelného výběru dané schránky. Pokud není možné stížnost z nějakého důvodu vyřídit ve stanovené lhůtě do 14. pracovních dnů, je povinností služby (pracovníka, který zodpovědný za vyřízení stížnosti) stěžovatele informovat a zdůvodnit mu, proč není možné stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit. Následně bude smluvena nová lhůta k vyřízení stížnosti. V případě podání stížnosti formou SMS bez kontaktních údajů, je stěžovateli zpráva o výsledku šetření stížnosti zaslána také formou SMS. Pokud se jedná o anonymní stížnost, bude informace o vyřízení stížnosti vyvěšena na vyhrazeném místě Domu s pečovatelskou službou u Jakuba po dobu 15. dnů. Ve vyrozumění je stěžovatel zodpovědným pracovníkem TP informován, zda podaná stížnost byla shledána oprávněnou či neoprávněnou, jak byly řešeny všechny body stížnosti a námítky stěžovatele, jaká byla přijata opatření k nápravě, popř. sankce, které byly uděleny. **Na realizaci navrženého řešení dohlíží vedoucí TP. Pokud by byla stížnost podána na činnost vedoucího TP, pak bude na realizaci navrženého řešení dohlížet ředitel OCHČK. Pokud by byla stížnost podána na činnost ředitele OCHČK, pak bude**

na realizaci navrženého řešení dohlížet Biskupství královéhradecké (dle Rozhodnutí ředitele DCHHK č. 2 - Stížnosti).

5) TP považuje stížnost za kompletně vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně prošetřena, projednána s pracovníky, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše, bylo sděleno/předáno stěžovateli (je-li znám).

6) Stěžovatel je oprávněn nahlížet do zápisu vyřizování své stížnosti.

Přešetření postupu při vyřizování stížnosti

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u Tísňové péče v Červeném Kostelci, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený orgán nebo instituci sledující dodržování lidských práv, aby byl přešetřen postup při vyřizování stížnosti:

1. Řediteli Diecézní charity Hradec Králové jakožto nadřazené organizace:

- písemně na adresu: Velké nám. 37/46, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: dchhk@hk.caritas.cz
- telefonicky: 495 063 135
- datová schránka: j2p7cpc

2. Biskupství královéhradecké:

- písemně na adresu: Velké nám. 35/44, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: biskupstvi@bihk.cz
- telefonicky: 495 063 611
- datová schránka: d4yig97

3. Kanceláři veřejného ochránce práv:

- písemně na adresu: Údolí 39, 602 00 Brno
- e-mailem: podatelna@ochrance.cz
- telefonicky: 542 542 888
- datová schránka: jz5adky

17. 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: 224 915 402
- 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 i linku tísňového volání: 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 pracovník, který způsobil ztrátu
- následuje vyplnění nového formuláře pro převzetí nových klíčů

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
- klientům doporučujeme mít vhodný bezpečnostní zámek, který umožní v případě potřeby bezproblémový vstup pracovníka do domu/bytu
- 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 klienta rodině)

Poruchy 02 - tel. 800 020 202 (kl.4), Vodafone tel. 800 770 077, Zákaznické centrum T-Mobile: 800 73 73 73

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 klienta 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 nedostatek pracovníků služby

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

18. Důležitá telefonní čísla

Tísňové volání – 112 (Tísňová linka složek záchranného systému (Policie ČR, zdravotnická záchranná služba a hasiči)

Policie ČR - 158, Městská policie - 156

Záchranná služba – 155 (všechny stavy ohrožující lidský život)

Hasiči – 150 (požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, nemožnost dostat se do vlastního bytu)

Poruchy na elektrické síti: 800 850 860 (ČEZ distribuce)

Poruchy vodovodní: 491 419 222 (Vodovody a kanalizace Náchod)

Poruchy plyn: 1239 (GazNet)

V Červeném Kostelci dne 1.9.2024