

Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu – tísňová péče

Platnost: Od 1. 4. 2023

Určeno: Zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace

Cílová skupina: Potencionální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost

Při prvním kontaktu (telefonickém, osobním, písemném) dostatečně informujeme zájemce o naši sociální službě včetně odkazu na webové stránky organizace:
(www.socialnisluzby-praha1.cz).

Poskytovatel má písemně zpracována „Vnitřní pravidla pro poskytování tísňové péče – Průvodce uživatele péče“, podle kterých informuje zájemce o tísňovou péči srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování tísňové péče.

Kritérium č. 3.1.

Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.

Kritérium č. 3.2.

Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.

Kritérium č. 3.3.

Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.

Kritérium č. 3.4.

Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

Splňuje-li zájemce podmínky pro poskytování sociální služby, je se zájemcem domluvena první schůzka – sociální šetření. Šetření je provedeno místě bydliště žadatele. Jednání se zájemcem o službu se účastní vedoucí dispečinku tísňové péče a sociální pracovnice, dle

vzájemné domluvy a potřeby. Zájemce o tísňovou péči se svobodně rozhoduje, zda službu využije. Klíčovým pracovníkem budoucího klienta tísňové péče je vedoucí tísňové péče.

Pokud se jedná o klienty v DPS, sociální pracovník pomáhá klientům, pokud mají zájem, s vyřízením sociálních dávek. Pokud se jedná o klienty žijících mimo DPS, klientům pomáhá s vyřízením sociálních dávek sociální pracovník z MČ Praha 1.

Obsah jednání se zájemcem:

- navázání kontaktu a navození příjemné atmosféry, vzájemné představení,
- vyjasnění obsahu schůzky – představení tísňové péče,
- informace o pravidlech jejího zavedení,
- vyslechnutí představ klienta o službě, formulování osobního cíle klienta a vyplnění IP klienta
- zjištění zpětné vazby – rozhovor o tom, jak se klient o službě dozvěděl, o jakých jiných alternativách uvažoval,...
- vyplnění formuláře „Žádost klienta pro zavedení tísňové péče“
- jméno a adresu svého ošetřující lékaře
- GDPR - „Informace Střediska sociálních služeb o zpracování osobních údajů“ a vyplnění „Informovaného souhlasu uživatele tísňové péče“,
- určení rodinných zástupců nebo jiných osob, s kterými bude možno navázat kontakt v případě potřeby během poskytování služby
- ukončení jednání – shrnutí základních bodů dohody, termín zahájení tísňové péče, výše finanční úhrady, způsob placení za službu – v hotovosti nebo převodem z účtu
- předání potřebných informačních materiálů a formulářů
- domluva o předání potřebných klíčů – od bytu nebo venkovního vchodu do domu
- rozloučení se s ujištěním, že vše bude připravené tak, aby klient byl spokojen.

Na základě poskytnutých údajů, uvedených v žádosti o poskytnutí služby, bude připravena pro klienta smlouva o poskytování tísňové péče, která bude dodána klientovi se zahájením poskytování služby.

1) Vnitřní pravidla pro poskytování tísňové péče – připojení klientů přes pevnou telefonní linku

Zájemce o službu souhlasí:

- s poskytnutím osobních údajů pro vypracování smlouvy o TP: jméno, datum narození, adresa bydliště, číslo telefonu, číslo OP, zdravotní pojišťovna, doklad o výši důchodu (žádá-li o slevu měsíčního paušálního poplatku) a kontakty na osoby blízké,
- s výší a způsobem placení úhrady za TP,
- s předáním klíčů od domu a bytu do úschovy v trezoru dispečinku TP. Pokud tak neučiní, bere na vědomí, že je znemožněn zásah personálu TP v bytě v případě krizové situace,
- s trvalým nošením signálního tlačítka u sebe, případně v bezprostředním dosahu,
- možnost výběru signálního tlačítka - forma závěsu na krk nebo hodinek.
- ve svém bytě s montáží zařízení APHIS-Z, kterým se uskutečňuje telefonický nebo hlasový kontakt mezi klientem a dispečinkem TP,
- po předcházející telefonické domluvě s přístupem oprávněných osob do bytu za účelem nezbytné údržby a oprav zařízení,

- s informováním příbuzných o změnách zdravotního stavu, pobytu v nemocnici, LDN apod.,
- s konzultacemi pracovníků dispečinku TP s jeho ošetřujícím lékařem.

Dnem připojení na pevnou telefonní linku v bytě je klient v nepřetržitém spojení 24 hodin denně s dispečinkem TP.

Zájemce o službu prohlašuje, že

- byl srozumitelnou formou informován o druhu, rozsahu, místě, času a podmínkách poskytování TP a o výši úhrady včetně telefonního poplatku za test spojení
- byl seznámen a souhlasí s vnitřními pravidly poskytovatele služeb TP.

2) Vnitřní pravidla pro poskytování tísňové péče – připojení klientů přes SIM kartu klienta

Podmínkou poskytování TP je předplacená SIM karta klienta.

Zájemce o službu souhlasí:

- s poskytnutím osobních údajů pro vypracování smlouvy o TP: jméno, datum narození, adresa bydliště, číslo telefonu, číslo OP, zdravotní pojišťovna, doklad
- výši důchodu (žádá-li o slevu měsíčního paušálního poplatku) a kontakty na osoby blízké,
- s výši a způsobem placení úhrady za TP,
- s předáním klíčů od domu a bytu do úschovy v trezoru dispečinku TP. Pokud tak neučiní, bere na vědomí, že je znemožněn zásah personálu TP v bytě v případě krizové situace,
- s trvalým nošením signálního tlačítka u sebe, případně v bezprostředním dosahu
- ve svém bytě s montáží zařízení APHIS-GSM, kterým se uskutečňuje hlasový kontakt mezi klientem a dispečinkem TP,
- po předcházející telefonické domluvě s přístupem oprávněných osob do bytu za účelem nezbytné údržby a oprav zařízení,
- s informováním příbuzných o změnách zdravotního stavu, pobytu v nemocnici, LDN apod.,
- s konzultacemi pracovníků dispečinku TP s jeho ošetřujícím lékařem.

Dnem připojení je klient v nepřetržitém spojení 24 hodin denně s dispečinkem TP.

Zájemce o službu prohlašuje, že

- byl srozumitelnou formou informován o druhu, rozsahu, místě
- času a podmínkách poskytování TP a o výši úhrady
- byl seznámen a souhlasí s nutností včasného dobíjení SIM karty
- byl seznámen a souhlasí s vnitřními pravidly poskytovatele služeb TP

Stížnosti klientů TP a jejich rodin jak ústní, tak písemné a náměty ke zlepšení služeb může klient uplatnit u kteréhokoliv pracovníka TP nebo u vedení střediska sociálních služeb. Řešení stížností probíhá v souladu se Směrnicí o postupu při podání a vyřizování stížností, která je přílohou smlouvy s klientem.

Manipulace s klíči

Klient nebo oprávněná osoba souhlasí s použitím klíčů pro poskytnutí služby TP 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.

- Klíče jsou evidovány pod samostatným číslem v sešitě TP, který je spolu s nimi uložen v trezoru TP. Klíče jsou uloženy v zalepené obálce s tímto číslem, označené adresou a počtem klíčů. O vydání klíčů pečovatelle je proveden zápis o čase vydání a čase vrácení klíčů do trezoru dispečinku TP.
- Klient se zavazuje, že předané klíče jsou plně funkční a umožní přístup do domu a bytu klienta. Případnou výměnu klíčů neprodleně nahlásí na dispečinku TP a zajistí jejich výměnu. Klient bere na vědomí, že v případě krizové situace může být nefunkčními klíči znemožněn zásah personálu TP.
- Předání klíčů klienta, není podmínkou pro zavedení TP. Klient 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.
- Na přání klienta, nebo po ukončení platnosti smlouvy, se protokolárně klíče vrátí.

Úhrada za poskytované služby

Úhradu nákladů za poskytování tísňové péče hradí osoba ve výši a rozsahu, sjednaném ve smlouvě uzavřené s poskytovatelem služby.

Sociální služby za úhradu:

Cena za poskytované služby se řídí vyhláškou č. 34/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- GMS - měsíční výše úhrady za službu TP je 180,- Kč, výše úhrady za dobíjení SIM karty (první platba je 100, dále 200 Kč),
- Pevná linka - měsíční výše úhrady za službu TP 180,-, výše úhrady za test spojení – dle operátora.

V rámci dohody se zřizovatelem služby jsou úhrady stanoveny ve snížené výši, ceny jednotlivých činností jsou uvedeny v Sazebníku úhrad za úkony pečovatelské služby.

Sociální služby bez úhrady:

Ve zvláštních případech, stanovených v zákoně o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.(Zákon č. 108/2006, § 75, odst. 2), je možno poskytnout klientům služby bez úhrady.

Způsob úhrady za poskytované služby a vyúčtování finančních náhrad

- Způsob úhrady si zvolí klient či jeho opatrovník dle možností uvedených ve Smlouvě.

- Klient je povinen provést úhrady za veškeré služby do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.
- Finanční vratka za neodebrané služby náleží klientovi pouze v případě, že již za tyto služby dopředu zaplatil.

Důvody odmítnutí zájemce o službu tísňové péče:

Trvalé bydliště zájemce mimo území MČ Praha 1 je jedním z důvodů pro odmítnutí služby zájemci.

Dále lze odmítnout uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění (§ 91, odst. 3), pouze z těchto důvodů:

- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá (v tomto případě bude žadatel zařazen do pořadníku čekatelů)
- zdravotní stav zájemce (zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení nebo poskytování vysoce odborné ošetrovatelské péče, akutní stavy, vyžadující každodenní dohled lékaře, stavy vyžadující aplikaci opiátů, psychiatrická onemocnění s projevy chování neslučitelnými pro poskytování služby, alkoholismus,...).
- nepodepíše-li on, nebo jeho zákonný zástupce (při nezpůsobilosti k právním úkonům) smlouvu
- pokud zájemci, který žádá o poskytnutí tísňové péče, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy - opakované zneužívání služby, neplacení poplatku - do 3 měsíců po písemném upozornění poskytovatelem, že poplatek nebyl uhrazen

Pravidla pro odmítnutí služby tísňové péče:

V případě odmítnutí zájemce je mu poskytnuta poradenská služba sociální pracovnící a je předložen kontakt na jiné poskytovatele tísňové péče, kterého by zájemce mohl využít. Za tímto účelem je pravidelně vydáván Katalog poskytovatelů sociálních služeb na území MČ Praha 1 a v regionu Praha, který je k dispozici u vedoucí dispečinku tísňové péče, koordinátorek a na vedení Střediska sociálních služeb, na MČ Praha 1 (Odbor sociálních věcí MČ Praha 1).

Odmítne-li poskytovatel poskytnout službu, sociální pracovník je povinen zájemci sdělit (na žádost zájemce písemně oznámit) důvody odmítnutí.