

Příloha k usnesení Rady MČ P1 č. ze dne
Středisko sociálních služeb, Dlouhá 23, Praha 1

ZPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2022



Identifikační údaje

název: **Středisko sociálních služeb**
právní forma: příspěvková organizace
zřizovatel: Městská část Praha 1
sídlo: Dlouhá 23, 110 00 Praha 1
IČ: 660 00 246
statutární zástupce: ředitelka Mgr. Helena Čelišová
Zapsáno v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl Pr, vložka 1164

Obsah:	str.
1. Prezentace organizace	3
Základní údaje	
Zápis do obchodního rejstříku	
Postavení a předmět hlavní činnosti	
Účel organizace	
Ochrana osobních údajů	
Registrace služeb	
Popis a určení pracovišť	
Domy s pečovatelskou službou	
Další pracoviště poskytování sociálních služeb	
2. Sociální služby	7
Charakteristika pojmu sociální služba – pečovatelská služba	
Charakteristika pojmu sociální služba – denní stacionář	
Charakteristika pojmu sociální služba – tísňová péče	
Plány pro rok 2023	
Popis realizace poskytování sociálních služeb – pečovatelská služba	
Popis realizace poskytování sociálních služeb – denní stacionář	
Popis realizace poskytování sociálních služeb – tísňová péče	
Základní sociální poradenství	
I. C. E. karta	
3. Výkaz výkonů	22
Pečovatelská služba	
Fakultativní úkony	
Denní stacionář	
Tísňová péče	
4. Volnočasové aktivity pro seniory a osoby se zdravotním postižením	23
5. Personální zajištění organizace	29
6. Vzdělávání zaměstnanců	31
7. Výsledky hospodaření	32
Finanční plán na rok 2022	
Náklady v roce 2022	
Tržby a dotace v roce 2022	
8. Kontrolní činnost	33
9. Pomoc válečným uprchlíkům	34
10. Závěr	37

1. Prezentace organizace

Základní údaje

Název: **Středisko sociálních služeb**
Právní forma: příspěvková organizace
Sídlo: **Dlouhá 736, 110 00 Praha 1**
IČ: 660 00 246
Zřizovatel: Městská část Praha 1
Zřizovací listina: Usnesení č. U96_0164 ze dne 17. 10. 1996
Usnesení č. U07_0036 ze dne 21. 3. 2007
Usnesení č. UR09_0404 ze dne 20. 10. 2009
Usnesení č. UZ10_0011 ze dne 21. 12. 2010
Usnesení č. UZ11_0042 ze dne 31. 3. 2011
Usnesení č. UZ12_0314 ze dne 18. 10. 2012
Usnesení č. UZ15_0031 ze dne 27. 1. 2015
Usnesení č. UZ16_0266 ze dne 17. 5. 2016
Usnesení č. UZ17_0356 ze dne 17. 1. 2017
Usnesení č. UZ17_0489 ze dne 31. 10. 2017
Usnesení č. UZ18_0614 ze dne 12. 6. 2018
Usnesení č. UZ20_0153 ze dne 16. 6. 2020
Usnesení č. UZ21_0324 ze dne 14. 12. 2021

Telefon: 222 322 243

E-mail: info@socialnisluzbyp1.cz

Internetové stránky: <http://www.socialnisluzby-praha1.cz>

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s., Dlouhá 9, Praha 1

Číslo účtu: 1937014369/0800

Středisko sociálních služeb je členem Regionální asociace poskytovatelů sociálních služeb (a zároveň členem výboru).

Zápis do obchodního rejstříku

Zapsáno v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl Pr, vložka 1164

Postavení a předmět hlavní činnosti

Předmětem hlavní činnosti Střediska sociálních služeb v rámci poskytování sociálních služeb jsou:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytování podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací činnosti,
- aktivizační činnosti,

- sociální poradenství,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- pohybové volnočasové aktivity seniorů a dalších občanů Prahy 1.

K naplnění předmětu hlavní činnosti poskytování služeb jsou vymezeny:

- a) prostory pro poskytování tísňové péče;
- b) domy s pečovatelskou službou (dále jen DPS, BD a BDPS);
- c) denní stacionář;
- d) kluby seniorů;
- e) pohybové centrum.

Příspěvková organizace poskytuje služby v hlavní činnosti organizace:

- pečovatelská služba terénní (domácnosti klientů),
- pečovatelská služba v domech s pečovatelskou službou a ve střediscích osobní hygieny (taktéž terénní sociální služba),
- tísňová péče,
- denní stacionář,
- poradenství,
- krátkodobé ubytování,
- provoz DPS, BD a BDPS ve spojení s pronájmy bytů a pronájem nebytových prostor ve všech domech,
- hostinská činnost v klubech seniorů.

Účel organizace

Příspěvková organizace je zřízena za účelem poskytování sociálních služeb pro fyzické osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení,

formou služeb ambulantních:

- denní stacionář – registrační číslo 8549196

formou služeb terénních:

- a) pečovatelská služba – registrační číslo 4650694
- b) tísňová péče – registrační číslo 3557923.

Jako poskytovatel sociálních služeb se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Spolupracuje s dalšími organizacemi humanitárního a sociálního zaměření.

Plní další úkoly stanovené zřizovatelem a dalšími institucemi (MHMP, MPSV atd.).

Ochrana osobních údajů

Středisko sociálních služeb respektuje základní pravidla pro nakládání s osobními údaji, a to:

1. Zpracování údajů je prováděno v souladu se zákonem nebo po dohodě či se souhlasem dotčených osob, je legitimní a organizace dbá na to, aby nebylo v rozporu s právními předpisy či morálkou.

2. Každé zpracování údajů je založeno na některém ze základních důvodů (právních titulů pro zpracování), nejčastěji se jedná o smluvní plnění, zajišťování a výkon právních povinností či plnění zákonného oprávnění nebo zpracování na základě souhlasu dotčené osoby.
3. Organizace má vymezen účel zpracování údajů.
4. Všechny způsoby a formy, rozsah zpracování a doba uchovávání údajů je vždy přiměřená účelu zpracování.
5. Pokud detaily zpracování stanoví veřejnoprávní předpis, je toto dodržováno. Každé zpracování má zákonný podklad.
6. Organizace dbá na zabezpečení a ochranu osobních údajů.
7. Zpracování je vůči dotčeným fyzickým osobám prováděno korektně a transparentně. Informace o zpracování poskytované subjekty údajů jsou jednoznačné a srozumitelné, v rozsahu odpovídajícím konkrétnímu právnímu jednání.
8. Zpracování nezasahuje do soukromí.
9. Po naplnění účelu zpracování je respektována povinnost osobní údaje zlikvidovat.

Registrace služeb

Středisko sociálních služeb jako poskytovatel sociálních služeb požádalo v roce 2007 o registraci dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dne 28. 11. 2007 Magistrát hl. m. Prahy svým rozhodnutím udělil registraci pro pečovatelskou službu a tísňovou péči. V roce 2010 byla zaregistrována služba denní stacionář.

- Pečovatelská služba pod číslem 4650694
v Registru poskytovatelů sociálních služeb/Pečovatelská služba
- Denní stacionář pod číslem 8549196
v Registru poskytovatelů sociálních služeb/Denní stacionáře
- Tísňová péče pod číslem 3557923
v Registru poskytovatelů sociálních služeb/Tísňová péče

Popis a určení pracovišť

Realizace sociálních služeb probíhá na území městské části Praha 1 a je rozdělena do čtyř okrsků:

1. okrsek: Staré Město – severní část (Josefov)
2. okrsek: Nové Město – severní část
3. okrsek: Staré Město – jižní část a Nové Město – jižní část
4. okrsek: Malá Strana a Hradčany

Domy s pečovatelskou službou

V každém okrsku má sídlo alespoň jeden dům s pečovatelskou službou (DPS, BDPS a BD), kde je detašované pracoviště pečovatelské služby a středisko osobní hygieny.

Všechny interiéry DPS, BDPS a BD jsou vybaveny velkokapacitními výtahy nebo schodolezy.

- **1. okrsek**
DPS Dlouhá 23, Praha 1 – zde je celkem 36 garsoniér a 8 bytů o dvou místnostech. Pro krátkodobé ubytování je k dispozici 1 garsoniéra a je zde též umístěno středisko

osobní hygieny. V tomto domě je sídlo Střediska sociálních služeb. Provoz byl zahájen po rekonstrukci domu v roce 1995.

BDPS Benediktská 13, Praha 1 – bytový dům s pečovatelskou službou byl uveden do provozu v roce 2011, je zde celkem 15 garsoniér, 11 bytů o dvou místnostech, 2 bezbariérové garsoniéry a 1 bezbariérový byt 3 + KK, určené pro osoby na vozíku. Z tohoto počtu je 18 bytů vedeno v režimu BDPS a 11 bytů jako malometrážních pod správou MČ Praha 1. Jídelna domu je využívána i pro aktivizační programy.

- **2. okrsek**

DPS Týnská 17a, Praha 1 – 21 garsoniér a 1 dvougarsoniéra. Z toho jsou 4 malé garsoniéry určené pro krátkodobý pobyt. Součástí domu je středisko osobní hygieny, klub seniorů a společenské prostory pro aktivizační činnosti, prostory pro výuku práce na PC, služby fyzioterapeuta a gerontopsychologa a další. Ve vnitrobloku je zahrada k odpočinku. Provoz byl zahájen po rekonstrukci domu v roce 1998.

V DPS Týnská 17a je rovněž umístěn denní stacionář.

BD Samcova 3, Praha 1 – 8 garsoniér, 1 dvougarsoniéra, 1 bezbariérová garsoniéra a 2 bezbariérové dvougarsoniéry v domě určeném pro mezigenerační bydlení. Součástí domu je jídelna, klubovna, středisko osobní hygieny, terasa a k dispozici seniorům za zvýhodněné ceny jsou komerční služby maséra, kadeřníka a kosmetičky. Provoz byl zahájen v roce 2016.

- **3. okrsek**

DPS Pštrossova 18, Praha 1 – 18 garsoniér, 1 dvougarsoniéra a 1 bezbariérová dvougarsoniéra. Součástí je středisko osobní hygieny a společenská místnost. Provoz byl zahájen po rekonstrukci domu v roce 2001.

- **4. okrsek**

DPS U Zlaté Studně 1, Praha 1 – jedná se o menší dům, kde je 8 garsoniér, 3 byty 1 + 1 a 1 bezbariérový byt určený pro osobu na vozíku. Součástí domu je společenská místnost a kaskádovitá zahrada k odpočinku s výhledem na Prahu, dostupná venkovním schodolezem. V domě je možné využít relaxační místnost s přímořským mikroklimatem. Provoz byl po rekonstrukci domu zahájen v roce 2002.

Další pracoviště poskytování sociálních služeb

Tísňová péče, sídlo v Palackého 5, Praha 1 – jedná se o prostory, kde je umístěno monitorovací zařízení pro styk s klienty a je zde zázemí pro dispečery tísňové péče.

2. Sociální služby

Charakteristika pojmu sociální služba – pečovatelská služba

Podstatou služby je pomoc lidem, kterým zdravotní postižení nebo vysoký věk brání ve zvládnutí běžných každodenních úkonů, jako je péče o svou osobu a péče o domácnost. Cílem této služby je umožnit takovým lidem setrvat ve vlastním domácím přirozeném prostředí a zachovat vlastní životní styl.

Charakteristika pojmu sociální služba – denní stacionář

Záměrem poskytované služby je prodloužit setrvání člověka ve vlastním domácím prostředí a v prostředí s přirozenými vztahovými kontakty, rozvíjet důstojný život klientů, pomoci rodinám klientů s péčí o jejich blízké v době, kdy se o ně nemohou postarat sami, neboť jsou v zaměstnání apod. Služba a péče je přizpůsobena potřebám klientů, jejich věku, stavu, individualitě. Ponechává klienta v jeho přirozené sociální síti – doplňuje zapojení ostatních členů rodiny, přátel nebo známých do péče o klienta.

Služba je poskytována profesionálními pečovatelkami a dalším vyškoleným personálem.

Službou chceme dosáhnout spokojenosti klienta a jeho setrvání v přirozeném domácím prostředí, naplnění jeho představ a cílů.

Charakteristika pojmu sociální služba – tísňová péče

Jde o nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci s lidmi, kteří jsou v důsledku snížení soběstačnosti vystaveni stálému vysokému riziku ohrožení zdraví.

Plány pro rok 2023

Pro rok 2023 bylo rozhodnuto o zpracování a aktualizaci dokumentů sociálních služeb s cílem zajistit a zlepšit požadovanou kvalitu pečovatelské služby. Jedná se o zpracování metodiky úkonů pečovatelské služby a aktualizaci standardů sociálních služeb pro pečovatelskou službu, tísňovou péči a denní stacionář.

K dalším záměrům pro rok 2023 patří zpracování nového sazebníku úhrad s ohledem na růst cen a zvyšování provozních nákladů organizace na zajištění těchto služeb. V této souvislosti budeme navrhovat rozšíření nabídky fakultativních služeb pro seniory. S tím rovněž souvisí příprava a finalizace nové služby – přepravy klientů sociálních služeb na základě jejich potřeb.

Popis realizace poskytování sociálních služeb – pečovatelská služba

Název poskytovatele	Středisko sociálních služeb
Druh služby Identifikátor	Pečovatelská služba 4650694
Forma služby	terénní

Název zařízení a místo poskytování	Pečovatelská služba, Praha 1

Cílová skupina

osoby se zdravotním postižením, senioři

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Podstatou uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby (PS) je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Zájemce je srozumitelnou formou seznámen s druhem, rozsahem, místem, časem a podmínkami poskytování pečovatelské služby a s výší úhrady za jednotlivé úkony.

Informace o poskytovaných službách podává sociální pracovník a koordinátor PS. Při šetření v místě bydliště klienta se sociální pracovník a koordinátor PS domlouvají s klientem nebo s jeho opatrovníkem, které úkony PS je nutno zajistit, od kdy bude PS zavedena, případně jakou součinnost při zajištění pomůcek poskytne klient.

Uzavření smlouvy předchází sepsání žádosti s klientem při šetření u klienta, které vykonává sociální pracovník spolu s koordinátorem PS.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby obsahuje rozsah poskytování PS, četnost a výši úhrad za jednotlivé úkony. Přílohou smlouvy je sazebník úhrad za úkony pečovatelské služby, průvodce uživatele péče (vnitřní pravidla) a informace o zpracování osobních údajů. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za poskytovatele je sociální pracovník. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za klienta je klient nebo u osoby s omezenou právní způsobilostí opatrovník. Ihned po uzavření smlouvy se právně řeší přístup do domu, případně bytu klienta, zajištění klíčů nebo čipů, vše v souladu s ochranou osobních údajů.

V případě, že situaci klienta je nutno řešit akutně, např. při propuštění z nemocnice, je možné uzavřít smlouvu a zajistit pečovatelskou službu ze dne na den.

Poskytovatel může službu odmítnout z kapacitních důvodů.

Podrobný popis realizace služby

Poskytování pečovatelské služby na území městské části Praha 1 je rozděleno do čtyř okrsků:

1. okrsek: Staré Město (severní část – Josefov), DPS Dlouhá 736/23, BDPS Benediktská 1100/13
koordinátorka Hana Haučnerová, telefon: 222 322 201, 724 021 780
2. okrsek: Nové Město (severní část), DPS Týnská 1104/17a, BD Samcova 2125/3
koordinátorka Michaela Jandusová, následně Mgr. Iveta Czerná, telefon: 224 826 477, 724 021 782
3. okrsek: Staré Město (jižní část) a Nové Město (jižní část), DPS Pštrossova 190/18
koordinátorka Alice Drbohlavová, telefon: 224 932 237, 724 021 781
4. okrsek: Malá Strana a Hradčany, DPS U Zlaté studně 169/1
koordinátorka Jitka Peštová, DiS., telefon: 257 532 934, 724 021 783

Pracovní doba pro výkon terénní pečovatelské služby:

pondělí: 7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 1104/17a a BDPS Benediktská 1100/13
7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén

úterý: 7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrossova 190/18, DPS Týnská 1104/17a a BDPS Benediktská 1100/13

	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén
středa:	7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrosova 190/18, DPS Týnská 1104/17a a BDPS Benediktská 1100/13
	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova, ostatní terén
čtvrtek:	7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrosova 190/18, DPS Týnská 1104/17a a BDPS Benediktská 1100/13
	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén
pátek:	7.30–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrosova 190/18, DPS Týnská 1104/17a a BDPS Benediktská 1100/13
	7.30–16.00 – DPS U Zlaté studně 169/1
	7.30–19.00 – BD Samcova 2125/3, ostatní terén
sobota	8.00–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrosova 190/18, DPS Týnská 1104/17a a BDPS Benediktská 1100/13
	8.00–14.00 – ostatní terén
neděle:	8.00–20.00 – DPS Dlouhá 736/23, DPS Pštrosova 190/18, DPS Týnská 1104/17a a BDPS Benediktská 1100/13
	8.00–14.00 – ostatní terén

Rozvoz obědů probíhá každý den v čase od 8.00 do 14.30 hod.

Terénní pečovatelské služby mimo domy s pečovatelskou službou se obvykle poskytují v časovém intervalu 7.30–16 hodin. Od 16 do 19 hodin se v případě, že klient potřebuje zajistit péči v pozdějších odpoledních hodinách, poskytuje po dohodě tzv. večerní pečování. V rámci večerního pečování se poskytují úkony pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík. Středisko sociálních služeb také zajišťuje víkendové terénní pečování od 8 do 14 hodin, rozsah služeb je stejný jako u večerního pečování.

Všichni pracovníci pečovatelské služby absolvují povinné vzdělávání týkající se sociálních služeb v délce 24 hodin za rok, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Při zajišťování sociální služby používá pečovatel mobilní telefon s aplikací Pečovatelka Deluxe, jejímž prostřednictvím se jednotlivým pečovatelům rozdělují úkoly. Koordinátor PS tak má kontrolu, kterým klientům již služba byla poskytnuta, kterým se právě poskytuje a kteří na pečovatele ještě čekají. V aplikaci v mobilním telefonu je předem naplánována činnost pečovatele na celý den, tj. úkony u konkrétních klientů. Provádí-li se u klienta úkon navíc, lze tento úkon do přístroje operativně přidat. Do aplikace v mobilním telefonu plánuje úkony koordinátor PS. Případné změny v plánování činností se řeší vždy při pravidelných ranních poradách v jednotlivých okrscích. Při začátku ranní rady se každý pracovník přihlašuje do aplikace v mobilním telefonu pod svým přihlašovacím jménem a heslem a podle potřeby kontroluje naplánované pracovní činnosti. Organizace zajišťuje v souladu s ochranou osobních údajů a soukromí přístup do bytu klientů při poskytování terénní pečovatelské služby.

Činnost pak pracovník vykazuje v aplikaci v mobilním telefonu podle toho, jak vykonává práci. Aplikace v mobilním telefonu je propojena s programem v počítači koordinátora PS, a tak je možné pracovní činnosti kontrolovat nebo upravovat podle potřeby, pokud dojde ke změně. Jakoukoliv změnu lze okamžitě operativně přenést do aplikace v mobilním telefonu.

Pečovatel informuje svého nadřízeného (koordinátora PS) o aktuálním stavu a potřebách klienta (např. plánovaná hospitalizace nebo plánovaný odjezd, tedy přerušování služby). Mobilní telefony také slouží ke vzájemné komunikaci pracovníků pečovatelské služby, a to zdarma.

Terénní pečovatelská služba může zajistit všechny úkony stanovené vyhláškou č. 505/2006 Sb. Úplný seznam poskytovaných služeb je obsažen v sazebníku úhrad za úkony pečovatelské služby. Klient nebo jeho opatrovník je povinen při výkonu PS poskytnout nezbytnou součinnost při vytváření podmínek pro poskytování sociální služby.

Dovoz nebo donáška jídla

Tento úkon je zajišťován každý všední den pečovateli buď jako rozvoz autem, nebo jako roznos pěšky. Ve dnech pracovního volna a pracovního klidu se tento úkon poskytuje přednostně zcela osamělým seniorům a probíhá jen jako rozvoz autem. Při rozsáhlých dopravních omezeních v oblasti MČ Praha 1 se klientům obědy zajišťují dovozem obědového balíčku předchozí den. Obědy jsou distribuovány v termosech (jídlonosičích), které jsou klientům zapůjčeny zdarma na základě písemné smlouvy o výpůjčce. Pečovatelé pravidelně provádějí jejich mytí a údržbu dle hygienických předpisů. Pečovatelé jsou pravidelně 2× ročně proškoleni v hygienických předpisech.

Specifika domů s pečovatelskou službou, bytového domu s pečovatelskou službou a bytového domu Samcova 2125/3

Každý obyvatel DPS nebo BDPS má možnost přivolat si v pracovní době pomoc pečovatele pomocí místního systému.

Činnost koordinátora PS

Koordinátor PS při rozhovoru s klientem monitoruje jeho přání a cíle. Podle zjištěných informací sepíše krátkodobý plán a následně průběžně, společně s klientem, dlouhodobý individuální plán. Naplňování těchto plánů je průběžně kontrolováno, vyhodnocováno a doplňováno, jak se případně mění poměry klienta.

Koordinátor PS zakládá v příslušném počítačovém programu záznamovou kartu klienta, kde jsou shromažďovány nezbytné informace důležité pro poskytování služby, smlouva o poskytování pečovatelské služby, fakturace úkonů atd.

Koordinátor PS předává pečovateli jako klíčovému pracovníkovi potřebné informace, potřebné k poskytování odpovídající péče.

Metody práce

Organizace má vypracovány postupy práce tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.

Vyřizování stížností

Vyřizování stížností se řídí platnou směrnicí o postupu při podání a vyřizování stížností. Klient je oprávněn kdykoliv podat písemnou nebo ústní stížnost související s poskytovanými službami koordinátorovi PS, zástupkyni ředitele, ředitele Střediska sociálních služeb.

Stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo je v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb, vložit do schránky, která je umístěna v každém domě s pečovatelskou službou, bytovém domě s pečovatelskou službou a bytovém domě Samcova 2125/3, nebo zaslat elektronicky.

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán: ÚMČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1; MHMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1; Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno.

Ukončení služby

Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu písemnou formou nebo ústně. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze:

- jestliže klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby po dobu delší než 1 měsíc po splatnosti);
- jestliže klient po opakovaném napomenutí porušuje povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování PS;
- jestliže se klient chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, který odporuje dobrým mravům nebo pravidlům slušného chování nebo jeho chování je neslučitelné s obvyklými zvyklostmi či vnitřními pravidly či dodržováním základních hygienických norem nebo projev vůle je neslučitelný s pravidly slušného chování nebo projevy vůle klienta dochází ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Úhrady za služby

Úhrada je stanovena sazebníkem úhrad za úkony pečovatelské služby dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a tento sazebník vždy schvaluje Rada městské části Praha 1. Stanovená výše úhrady u žádného z úkonů nedosahuje výše maximální úhrady stanovené vyhláškou.

Měsíční vyúčtování úhrad za poskytované a vykonané úkony pečovatelské služby provádí koordinátor PS podle zadaných a vykonaných úkonů z aplikace v mobilním telefonu jednotlivých pečovatелů. Využívání aplikace umožňuje velmi přesnou fakturaci, úkony, u nichž je stanovena hodinová sazba, se tak účtují dle skutečně vykonané práce po minutách. Fakturace se provádí vždy k prvnímu dni následujícího měsíce.

Klient obdrží stvrzenku, na které je výpis všech úkonů, které mu byly za dané období poskytnuty.

Úhradu za poskytované služby PS klient může hradit způsobem, který mu vyhovuje nejlépe, a má možnost si vybrat:

- úhrada v pokladně Střediska sociálních služeb hotově proti stvrzence a podpisu;
- bankovním převodem;
- poštovní poukázkou na účet Střediska sociálních služeb.

Klient je vždy včas upozorněn na případnou změnu úhrad v sazebníku, způsobu platby apod.

Úkony PS, s výjimkou nákladů za stravu, se poskytují bez úhrady klientům v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 75, odst. 2. Klient doloží potřebné doklady.

Cenu objednaných obědů hradí klient předem na období, ve kterém bude službu odebírat.

Úhrada za sociální službu dovoz/donáška jídla je účtována zvlášť dle výše uvedených pravidel pro vyúčtování úhrad za úkony pečovatelské služby a činí 10 Kč/oběd.

Další doplňující informace

Středisko sociálních služeb pořádá pro seniory a osoby se zdravotním postižením, občany Prahy 1, celou řadu volnočasových aktivit. Jedná se o aktivity pravidelné a jednorázové. Mezi pravidelné aktivity patří aktivity pohybové (cvičení na židlích, cvičení na žíněnkách, pravidelné tréninky petanku pod vedením profesionálního trenéra a účast na seniorských soutěžích, turistická parta apod.), kulturní aktivity (recitační kroužek, taneční kroužek, návštěvy výstav, koncertů a divadel atd.), vzdělávací aktivity (přednášky a besedy, vycházky Prahou vedené odbornými průvodci, konverzace v cizích jazycích, kurzy práce na PC a jiné), výtvarné kroužky a tak dále. Jednorázové aktivity zahrnují např. výlety na různá místa v České republice, každoroční ples seniorů, sportovní hry, tematické výlety za zajímavými událostmi, každoroční tábor pro seniory, plavby parníkem po Vltavě, koncerty a další kulturní představení pořádaná

speciálně pro seniory a osoby se zdravotním postižením, občany Prahy 1, v prostorách Malostranské besedy, Divadla Viola nebo dalších kulturních institucí v Praze 1.

Všechny volnočasové aktivity jsou zdarma a jsou určeny všem občanům seniorského věku žijícím v MČ Praha 1. Tyto aktivity jsou prevencí izolace a osamělosti seniorů. Zároveň všechny aktivity, které podporují fyzickou i psychickou kondici seniorů, oddalují závislost na sociální službě.

Senioři z Prahy 1 mají možnost získat informace o pořádaných akcích na nástěnkách v domech s pečovatelskou službou, v bytovém domě s pečovatelskou službou a v bytovém domě Samcova 2125/3, v klubech seniorů a v pohybovém centru, dále na nástěnkách v prostorách Úřadu městské části Praha 1, prostřednictvím pravidelných periodik vydávaných Úřadem městské části Praha 1, pravidelného elektronického věstníku zasílaného zájemcům e-mailem a na internetových stránkách Střediska sociálních služeb a Úřadu městské části Praha 1.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

V rámci pečovatelské služby se poskytuje fakultativní služba pomoc s malými domácími zvířaty (pes, kočka).

Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení jednotlivých okrsků:

1. okrsek

DPS Dlouhá 736/23, Praha 1

- 36 garsoniér a 8 bytů o dvou místnostech, terasa ve 4. patře
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele
- středisko osobní hygieny
- sídlo ředitelství Střediska sociálních služeb

BDPS Benediktská 1100/13, Praha 1

- 15 garsoniér, 11 bytů o 2 místnostech, 2 bezbariérové dvugarsoniéry a 1 byt 3 + k. k., terasa v 8. NP a obyvatelná střešní terasa
- středisko osobní hygieny (provozní doba pondělí až pátek 8.00–16.00)
- jídelna
- recepce s nonstop provozem
- možnost garážového stání
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele

2. okrsek

DPS Týnská 1104/17a, Praha 1

- 21 garsoniér a 1 dvugarsoniéra
- středisko osobní hygieny
- jídelna
- knihovna
- učebna pro výuku práce na PC
- vzpomínková a relaxační místnost
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele
- recepce s nonstop provozem
- zahrada k odpočinku v klidném vnitrobloku domu

Bytový dům Samcova 2125/3, Praha 1

- mezigenerační bydlení

- 8 garsoniér a 1 dvougarsoniéra, 1 bezbariérová garsoniéra a 2 bezbariérové dvougarsoniéry, obyvatelná terasa k relaxaci v 6. NP
- jídelna
- klubovna
- středisko osobní hygieny
- možnost garážového stání
- recepce s nonstop provozem
- kancelář koordinátora PS a sociálního pracovníka
- zázemí pro pečovatele

3. okrsek

DPS Pštrossova 190/18, Praha 1

- 18 garsoniér, 1 dvougarsoniéra a 1 bezbariérová dvougarsoniéra, obyvatelná terasa k relaxaci
- středisko osobní hygieny
- jídelna
- recepce v provozu od 20 do 8 hod.
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele
- vnitřní nádvoří

4. okrsek

DPS U Zlaté studně 169/1, Praha 1

- 8 garsoniér, 3 byty 1 + 1 a 1 bezbariérový byt 1 + 1, terasa
- jídelna
- stupňovitá zahrada k odpočinku s výhledem na Prahu s přístupem pomocí schodolezu
- relaxační místnost s přímořským mikroklimatem
- kancelář koordinátora PS
- zázemí pro pečovatele

Pracovníkům pečovatelské služby jsou v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků, poskytovány k používání ochranné pracovní prostředky, mycí, čistící a dezinfekční prostředky.

Pečovatelská služba v maximální míře podporuje soběstačnost a samostatnost klienta. Pracovníci sociálních služeb jsou vázáni mlčenlivostí. Zpracování osobních údajů klientů podléhá zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a ochrana osobních údajů je smluvně řádně ošetřena, a to jak pro oblast listinných dokumentů, tak i elektronických.

Popis realizace poskytování sociálních služeb – denní stacionář

Název poskytovatele	Středisko sociálních služeb
Druh služby Identifikátor	Denní stacionář 8549196
Forma služby	ambulantní

Název zařízení a místo poskytování	Denní stacionář, Týnská 1104/17a, Praha 1

Cílová skupina

osoby se zdravotním postižením, senioři

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Podstatou uzavření smlouvy o poskytování sociální služby – pobyt v denním stacionáři je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Vedoucí denního stacionáře zájemce srozumitelnou formou seznámí s druhem, rozsahem, místem, časem a podmínkami pobytu v denním stacionáři a s výší úhrady. Informace o poskytovaných službách podává sociální pracovník a vedoucí denního stacionáře. Dále je zájemce seznámen s průvodcem uživatele denního stacionáře (vnitřní pravidla), který je nedílnou součástí smlouvy. Přílohou smlouvy je také sazebník úhrad a informace o zpracování osobních údajů. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za poskytovatele je sociální pracovník. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za klienta je klient nebo u osoby zbavené právní způsobilosti její zákonný zástupce. Uzavření smlouvy předchází sepsání žádosti, které s klientem vykonává sociální pracovník, pracovník denního stacionáře a vedoucí denního stacionáře.

Podrobný popis realizace služby

Pracovník denního stacionáře každý den připravuje program pro klienty, kteří mají daný den přijít. Po příchodu klientů program případně upraví podle aktuálních potřeb, možností, schopností a stavu klientů. V případě potřeby program i úplně změní. Klienti denního stacionáře mají k dispozici různé společenské hry rozvíjející paměť (např. pexeso), logické myšlení (např. šachy), prostorovou orientaci (např. člověče, nezlob se) apod. Dále je denní stacionář vybaven pro různé výtvarné činnosti (malování, vybarvování, vystřihování, koláže, navlékání korálků atd.). Je zde také televize s přehrávačem DVD, na níž se promítají filmy pro pamětníky. Pokud je možnost a momentální zdravotní stav klientů to dovolí, navštěvují dopolední představení v renomovaných kulturních institucích v Praze 1 (často generální zkoušky koncertů a divadelních představení). Další možností vyžití je jízda vláčkem ekoexpres po historické části Prahy. Tato možnost je pro klienty velmi významná, protože jim umožňuje podívat se na místa, která znali jako mladí, ale mnohdy by se na ně vinou zhoršeného zdravotního stavu již pěšky nedostali. Takovéto vybočení z každodenní rutiny napomáhá udržování psychické svěžesti. V odpoledních hodinách jsou čas od času dle možností klientů realizovány aktivity mimo prostory denního stacionáře (vycházky do okolí, návštěva kavárny, kde posedí nad šálkem čaje či kávy, případně nad zákuskem, a dalších zařízení) s cílem udržet kontakt klientů se společenským prostředím. Všechny aktivity se odehrávají za přímé účasti pracovníka denního stacionáře, který vše organizuje a zabezpečuje, a se souhlasem klienta. V denním stacionáři je možnost objednat si dopolední svačinu, oběd a odpolední svačinu. Svačiny připravuje pracovník denního stacionáře, obědy jsou dováženy do jídelny DPS Týnská 1104/17a, kde se také podávají. V průběhu dne mají klienti denního stacionáře možnost kdykoliv si odpočinout v odpočinkové místnosti. Mohou také využívat zahradu ve vnitrobloku domu s pečovatelskou službou a

všechny společné prostory domu s pečovatelskou službou (např. knihovnu, jídelnu, vzpomínkovou a relaxační místnost).
Jsou jim také dle aktuální potřeby poskytovány úkony zakotvené ve smlouvě o poskytování sociální služby – pobyt v denním stacionáři.
Klient denního stacionáře se může do denního stacionáře dopravovat sám nebo s pomocí rodiny. Dopravu do denního stacionáře a zpět je také možné objednat jako fakultativní službu u poskytovatele, žádosti bude vyhověno dle aktuálních možností organizace.
Klient sociálních služeb je povinen při výkonu sociální služby poskytnout nezbytnou součinnost, zejména při vytváření podmínek služby.
Všichni pracovníci denního stacionáře absolvují povinné vzdělávání týkající se sociálních služeb v délce 24 hodin za rok, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
V roce 2021 byl provoz denního stacionáře z důvodu nepříznivé epidemické situace a v souladu s nařízeními vlády po značnou část roku přerušen.

Metody práce

Organizace má vypracovány postupy práce pro všechny poskytované úkony tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.

Vyřizování stížností

Vyřizování stížností se řídí platnou směrnicí o postupu při podání a vyřizování stížností. Klient je oprávněn kdykoli podat písemnou nebo ústní stížnost vedoucímu denního stacionáře, zástupkyni ředitelky, ředitele Střediska sociálních služeb.
Stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo je v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb, vložit do schránky, která je umístěna v každém domě s pečovatelskou službou, bytovém domě s pečovatelskou službou a bytovém domě Samcova 2125/3, nebo zaslat elektronicky.
Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán: ÚMČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1; MHMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1; Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno.

Ukončení služby

Klient může vypovědět smlouvu bez udání důvodu, a to buď písemně, nebo ústně. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď doručena.
Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
- jestliže klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby po dobu delší než 1 měsíc po splatnosti)
- jestliže klient po opakovaném napomenutí porušuje povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování služeb denního stacionáře
- jestliže se klient chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, který odporuje dobrým mravům nebo pravidlům slušného chování, nebo jeho chování je neslučitelné s obvyklými zvyklostmi, vnitřními pravidly či dodržováním základních hygienických norem nebo projev vůle je neslučitelný s pravidly slušného chování nebo projevy vůle klienta dochází ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Úhrady za služby

Úhrada je stanovena sazebníkem poskytovaných sociálních služeb – denní stacionář dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a tento sazebník vždy schvaluje Rada městské části Praha 1. Stanovená výše úhrady u žádného z úkonů nedosahuje výše maximální úhrady stanovené touto vyhláškou.

Úkony denního stacionáře se hradí vždy zpětně za uplynulý měsíc za skutečně poskytnuté služby. Platbu za poskytnuté sociální služby může klient hradit:

- pracovníkovi Střediska sociálních služeb proti stvrzence;
- v pokladně Střediska sociálních služeb (Dlouhá 736/23, Praha 1) proti stvrzence;
- bankovním převodem na účet Střediska sociálních služeb;
- poštovní poukázkou na adresu či účet Střediska sociálních služeb.

Cenu objednaných obědů hradí klient předem na období, ve kterém bude službu odebírat.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

V denním stacionáři jsou poskytovány tyto fakultativní služby:

- doprava klienta do DS a zpět
- doprava klienta do DS
- doprava klienta z DS

Prostory, materiální a technické vybavení

Zázemí pro poskytování služeb denního stacionáře v Praze 1 je:

DPS Týnská 1104/17a, Praha 1, telefon 224 826 477.

Samotná péče probíhá v prostorách denního stacionáře na adrese Týnská 1104/17a, Praha 1 a je určena seniorům od 65 let a osobám se zdravotním postižením, kteří potřebují pomoc druhé osoby. Pracovníci DS mají odpovídající vzdělání k výkonu své práce.

Denní stacionář sestává ze dvou obytných místností, šatny a příslušenství. Obývací místnost je vybavena stolem a židlemi, polohovacími křesly, televizorem a přehrávačem DVD, počítačovým koutkem, který slouží jako zázemí pracovníků DS, úložnými prostory na potřeby pro výtvarné aktivity a hry.

V odpočívací místnosti jsou lůžka sloužící k odpočinku klientů a další vybavení zpříjemňující prostředí. Součástí příslušenství je kromě WC také sprcha.

Všem pracovníkům denního stacionáře jsou v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků, poskytovány k používání ochranné pracovní prostředky, mycí, čisticí a dezinfekční prostředky.

Denní stacionář v maximální míře podporuje soběstačnost a samostatnost klienta. Pracovníci sociálních služeb jsou vázáni mlčenlivostí. Zpracování osobních údajů klientů podléhá zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a ochrana osobních údajů je smluvně řádně ošetřena, a to jak pro oblast listinných dokumentů, tak i elektronických.

Popis realizace poskytování sociálních služeb – tísňová péče

Název poskytovatele	Středisko sociálních služeb
Druh služby Identifikátor	Tísňová péče 3557923
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Systém tísňové péče, Palackého 720/5, Praha 1

Cílová skupina

osoby se zdravotním postižením, senioři

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Podstatou uzavření smlouvy o poskytování tísňové péče je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Zájemce je srozumitelnou formou seznámen s druhem, rozsahem, místem, časem a podmínkami poskytování tísňové péče a s výší úhrady, včetně poplatku operátorovi za automatický test spojení. Informace o poskytovaných službách podává sociální pracovník a vedoucí tísňové péče. Službu lze poskytovat prostřednictvím pevné linky nebo GSM systému.

Dále je zájemce seznámen s průvodcem uživatele tísňové péče (vnitřní pravidla), který je nedílnou součástí smlouvy. Přílohou smlouvy je také sazebník úhrad a informace o zpracování osobních údajů.

Při souhlasu zájemce o službu je s ním vyplněn dotazník pro uchazeče o systém tísňové péče, následně je vypracována a podepsána smlouva o poskytování tísňové péče. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za poskytovatele je sociální pracovník. Osobou oprávněnou k podpisu smlouvy za klienta je klient nebo u osoby s omezenou právní způsobilostí opatrovník.

Po podepsání smlouvy a nainstalování technického vybavení v bytě klienta (zpravidla do týdne od podepsání smlouvy) je možné začít službu poskytovat ihned.

Ihned po uzavření smlouvy je nutné smluvně vyřešit přístup do domu a bytu klienta, a to na základě písemné dohody se zabezpečením ochrany soukromí a osobních údajů. Předání klíčů klienta není podmínkou pro zavedení tísňové péče, pro takovýto případ se uvedou kontaktní osoby, kterým bude případná krizová situace dispečinkem sdělena. Poskytovatel sociální služby nepřebírá odpovědnost za nedostupnost kontaktní osoby.

Klient se zavazuje kontakty aktualizovat.

Na přání klienta nebo po ukončení platnosti smlouvy se klíče protokolárně vrátí.

Podrobný popis realizace služby

Při příchodu do služby se dispečer přihlásí do počítače. Při odchodu se odhlásí. Zároveň se všichni zapisují do knihy příchodů a odchodů.

Následuje písemné a ústní předání služby.

Dále dispečer řeší příchozí technické zprávy od klientů.

Všichni pracovníci tísňové péče absolvují povinné vzdělávání týkající se sociálních služeb v délce 24 hodin za rok, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V trezoru dispečinku tísňové péče jsou uloženy klíče od domů a bytů klientů. Klíče je možné vydat službu konajícímu pracovníkovi 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.

O vydání klíčů službu konajícímu pracovníkovi je proveden zápis obsahující čas vydání a čas vrácení klíčů do trezoru dispečinku tísňové péče.

Zvukový signál „Klient žádá pomoc“

Dispečer JEDNÁ OKAMŽITĚ. Otevře kartu klienta a zavolá na jeho telefonní číslo. Pokud klient telefon nezvedá, spojí se s ním pomocí hlasitého dohovoru, který funguje na podobném principu jako vysílačka v případě pevné linky a jako standardní hlasitý odposlech v případě GSM systému, a zjistí jeho požadavek. Poté jedná podle situace, tedy jde-li o omyl, napíše tuto informaci do PC do karty klienta, jde-li o nutnost výjezdu, zajistí pomoc u službu konajícího pracovníka. Seznam pracovníků konajících pohotovostní službu je na nástěnce nad PC. Doba dojezdu ke klientovi je zpravidla 20 minut. Dojezdová doba od nahlášení události může být i delší, neboť tísňová péče nesupluje zdravotnickou záchrannou službu. S ohledem na bezpečnost službu konajícího pracovníka a na co nejkratší dobu dojezdu se k dopravě ke klientovi v nočních hodinách využívá smluvně zajištěná taxislužba. V případě, že není ve fyzických silách službu konajícího pracovníka klientovi pomoci (např. zvednutí po pádu), volá na pomoc strážníky Městské policie hlavního města Prahy.

Opatření je zapsáno rovněž do programu v PC a následně je vyhotoven zápis o akci k založení do spisu klienta.

Zvukový signál „Klient se nehýbe“

Tento signál zazní, pokud v dosahu čidla v bytě klienta není pohyb po dobu 12 hodin. Ze zdravotních důvodů lze tuto dobu upravit. Dispečer nejprve zjistí, nemá-li klient nahlášený pobyt mimo domov. Aktuální stav je na nástěnce nad PC. Není-li nahlášen pobyt mimo domov a nehlásí-li se klient v telefonu ani v mikrofónu, volá dispečer kontaktním osobám uvedeným v kartě klienta. V případě, že není žádná informace o klientovi zjištěna (rodina, ošetřující lékař, nemocnice, pečovatelská služba, dispečink zdravotnické záchranné služby a jiné), vysílá do bytu službu konajícího pracovníka.

U klientů, kteří déle spí, dispečer respektuje žádost o kontrolu později (seznam takových klientů je vyvěšen nad PC). Řešení vždy zapíše do PC karty klienta.

Zvukový signál „Ztráta spojení“

Dispečer zkontroluje na nástěnce nad PC, zda se nejedná o případ testu spojení po 96 hodinách, toto zjištění případně zapíše. Nejedná-li se o tento stav, telefonicky požádá klienta o stisknutí tlačítka. S žádostí klienta o pomoc by mělo dojít i k obnově spojení. Do PC karty klienta zapíše „Kontrola spojení“. Nedojde-li k obnově spojení, zjišťuje, zda není porucha na telefonní lince. To hlásí na poruchách operátora. Vyloučí-li tuto závadu, objedná zástupce firmy poskytující software a hardware.

U klientů s GSM systémem dispečer zkontroluje stav kreditu u operátora. Případný nedostatek kreditu oznámí klientovi nebo kontaktní osobě a podle smlouvy s klientem bude kredit dobit. Je-li kredit dostatečný, jedná se o výpadek operátora. V tom případě je třeba počkat na automatický

test spojení, při němž zpravidla dochází k obnově spojení. Nedojde-li k obnově spojení, postupuje se stejně jako u pevných linek.

Zvukový signál „Porucha sítě“

Dispečer požádá klienta, aby zkontroloval, je-li adaptér správně v zásuvce nebo nemá-li v bytě výpadek elektrického proudu. V případě potřeby informuje rodinu, eventuálně službu konajícího pracovníka v DPS.

Zvukový signál „Porucha akumulátoru“

Zařízení je nefunkční, je třeba ho zapojit zpět do sítě. Nepřijde-li okamžitě zpráva o opravě akumulátoru a sítě, postupuje se jako při poruše sítě.

„Automatický test spojení“

Prichází 1× za 24 hodin. Na žádost klienta může být test spojení uskutečňován až po 96 hodinách (jména těchto klientů jsou vypsána na nástěnce nad PC).

Tato kontrola se provádí 1× denně v programu „Stavu objektů“ u všech klientů a provádí se o ní písemný záznam.

Telefonické zprávy od klientů jsou zapisovány v PC kartě klienta.

Tísňová péče aktivně spolupracuje s ostatními službami v rámci Střediska sociálních služeb.

Dispečer

- jedná s klienty nebo rodinnými příslušníky, kteří se osobně dostaví na dispečink tísňové péče za účelem získání informace, odpovědi na dotaz nebo zaplacení úhrady za službu;
- zpracovává hodnocení individuálních plánů klienta;
- pomáhá klientům při vyhledávání kontaktů na další pomocné služby;
- aktualizuje zprávy o pobytu klientů mimo domov;
- informuje klienty o stavu kreditu na GSM zařízeních a domlouvá jejich dobíjení;
- zprostředkovává klientům kontakt se společenským prostředím;
- řádně předává důležité informace kolegům a nadřízeným.

Metody práce

Organizace má vypracovány postupy práce pro všechny poskytované úkony tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.

Vyřizování stížností

Vyřizování stížností se řídí platnou směrnicí o postupu při podání a vyřizování stížností. Klient je oprávněn kdykoli podat písemnou nebo ústní stížnost vedoucímu systému tísňové péče, zástupkyni ředitelky, ředitelce Střediska sociálních služeb.

Stížnosti, žádosti a připomínky mohou klienti přednést zaměstnancům ústně, telefonicky nebo je v písemné podobě zaslat na adresu Střediska sociálních služeb, vložit do schránky, která je umístěna v každém domě s pečovatelskou službou, bytovém domě s pečovatelskou službou a bytovém domě Samcova 2125/3, nebo zaslat elektronicky.

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí, bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel

možnost se obrátit na nadřízený orgán: ÚMČ Praha 1, Vodičkova 18, Praha 1; MHMP, Mariánské náměstí 2, Praha 1; Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno.

Ukončení služby

Smlouvu lze ukončit následujícími způsoby

- ze strany klienta

- ústním oznámením;
- písemně podanou výpovědí;
- přestěhováním klienta mimo Prahu 1;
- úmrtím klienta;

- ze strany poskytovatele písemnou výpovědí (po písemném upozornění) z důvodu

- opakovaného zneužívání zařízení tísňové péče;
- nehrazení měsíčního paušálu.

Výpovědní lhůta činí 30 dní.

Úhrady za služby

Zapůjčení a instalace technického vybavení v bytě klienta je zdarma. Měsíční úhrada je stanovena sazebníkem úhrad za úkony tísňové péče dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a na základě usnesení Rady Městské části Praha 1. Tímto usnesením jsou také stanoveny podmínky pro poskytnutí slevy z měsíčního paušálního poplatku. Maximální měsíční úhrada za užívání služby je ve výši 180 Kč. Výjezdy ani žádosti o pomoc nejsou nijak zpoplatněny.

Osvobození od úhrady jsou klienti splňující podmínky stanovené § 8 zákona č. 255/1946 Sb. Cenové ujednání a způsob placení úhrad jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování tísňové péče v článku 6.

Prostory, materiální a technické vybavení

Dispečink tísňové péče a kancelář vedoucího sídlí na adrese Palackého 720/5, Praha 1, vchod E, 2. patro, v objektu Polikliniky Palackého.

Vybavení kanceláře: 1× PC hlavní pult, 1× program PCO BOX, 1× záložní PC, 1× PC pro práci vedoucího tísňové péče, zázemí pro pracovníky (odpočinková místnost a příslušenství).

V bytech klientů jsou instalována zařízení APHIS určená k zajištění služby. Součástí zařízení je i tlačítko, kterým klient přivolává pomoc. Veškeré technické vybavení je majetkem poskytovatele.

Všem pracovníkům tísňové péče jsou v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků, poskytovány k používání ochranné pracovní prostředky, mycí, čistící a dezinfekční prostředky.

Tísňová péče v maximální míře podporuje soběstačnost a samostatnost klienta. Pracovníci sociálních služeb a dispečink tísňové péče jsou vázáni mlčenlivostí. Zpracování osobních údajů klientů podléhá zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a tyto skutečnosti jsou řádně smluvně ošetřeny.

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství se řídí § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Středisko sociálních služeb poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, poskytovatel je povinen tuto činnost zajistit. Koordinátoři PS se intenzivně zaměřují na poskytování poradenství všem klientům.

Odborné sociální poradenství poskytuje sociální pracovníce Střediska sociálních služeb.

I. C. E. karta

Karty jsou spolu s praktickým pouzdrém a klipem pro upevnění na lednici či na vnitřní stranu vchodových dveří průběžně distribuovány seniorům s Prahy 1 prostřednictvím pracovníků Střediska sociálních služeb a informačního centra ÚMČ Praha 1. O využívání těchto karet v naší městské části byl informován integrovaný záchranný systém.

3. Výkaz výkonů

Pečovatelská služba

Počet klientů celkem v roce 2022	270
Počet rozvezených obědů	34 126
Počet obyvatel v DPS ke dni 31. 12. minulého roku	106
Počet zemřelých	44
Počet kontrol u klientů za minulý rok	938
Počet šetření	83

Fakultativní úkony

Pomoc s malými domácími zvířaty:	3 klienti
----------------------------------	-----------

Denní stacionář

Kapacita DS	8
Počet klientů ke dni 31. 12. 2022	5
Celkem péče v DS	5

Tísňová péče

Počet aktivních klientů k 31. 12. 2022	75
Z toho: mužů	16
žen	59
Počet zásahů v domácnosti klienta	83
Počet návštěv – šetření u klienta	536

4. Volnočasové aktivity pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Na začátku roku 2022 byla s ohledem na vládní protiepidemická opatření možnost volnočasových aktivit stále velmi omezena.

Již v roce 2020 byly všechny prostory využívané k volnočasovým aktivitám seniorů vybaveny dávkovači dezinfekce a na všech akcích, které se v roce 2021 a začátkem roku 2022 uskutečnily, probíhala kontrola účastníků – měření teploty, kontrola certifikátů o očkování – a pro případné trasování byli vždy zapsáni.

Pro pořádání volnočasových aktivit využívá Středisko sociálních služeb především vlastní prostory. Provozuje dva kluby seniorů (KS Haštalka, Haštalská 7, a KS Tomáš, Tomášská 6), Pohybové centrum Tělocvična (Žitná 13) a 6 domů s pečovatelskou službou. V každém roce je snaha o pořádání alespoň menších akcí ve všech těchto zařízeních.

V rámci pořádání volnočasových akcí je kladen důraz na zajištění základních činností v tomto rozsahu:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zájmové, vzdělávací aktivity ve volném čase,
- pomoc při rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Středisko sociálních služeb sestavuje pro každý rok přehled plánovaných volnočasových aktivit (rámcový program).

Informační komunikační strategie zaměřená na seniory a osoby se zdravotním postižením, obyvatele městské části Praha 1, má několik základních cest:

- internetovou stránku www.socialnisluzby-praha1.cz, kde všichni zájemci nacházejí informace o poskytovaných sociálních službách, ale také o programech pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Webové stránky Střediska sociálních služeb nabízejí také praktický kalendář volnočasových aktivit;
- nástěnky v obou klubech seniorů, v tělocvičně, ve všech domech s pečovatelskou službou a v informačním centru MČ Praha 1, kde jsou propagační materiály vyvěšovány na nástěnce v prostoru informačního centra a také na nástěnce přímo v pasáži ÚMČ Praha 1;
- prostřednictvím tištěného časopisu *Jedna*; v roce 2022 bylo využíváno také časopisu *Soused*, zaměřeného právě na seniory;
- stále více zájemců dostává e-mailový zpravodaj Střediska sociálních služeb *Noviny z Dlouhé*, který jim v elektronické podobě jednoduše a přehledně přináší nejen souhrnný přehled připravovaných akcí, ale také podrobné pokyny. K odběru zpravodaje je možné se přihlásit prostřednictvím formuláře na webových stránkách www.socialnisluzby-praha1.cz s tím, že je samozřejmě zajištěna ochrana osobních údajů. V současnosti má zpravodaj asi tři sta dvacet příjemců.

Většina programů je nabízena formou klubových setkávání v prostorách domů s pečovatelskou službou a klubů seniorů. Další formou volnočasových aktivit jsou nejrůznější společensko-kulturní a vzdělávací akce a také pohybové aktivity, rozličné vycházky a výlety atd.

Pozornost je věnována i seniorům, kteří sami nejsou schopni absolvovat některou vybranou aktivitu. Je jim poskytnut **doprovod pečovatelky** a v případě potřeby a zájmu i **odvoz na akci**.

Klubové programy jsou založeny na dobrovolnosti účasti a nabízejí zájemcům nejen setkání s vrstevníky, ale také zábavu dle vlastního výběru a zájmu. **Aktivní senioři sami pomáhají realizovat různé zájmové kroužky a činnosti**. Svými nápady přispívají k obohacení sebe samých i ostatních. Velmi důležitou roli zde hraje seberealizace, která je nezbytnou součástí života, a potřeba být ještě někomu užitečný. Ve stáří se člověk často seberealizuje prostřednictvím své rodiny, vzájemnou pomocí. Mnozí ale takovou možnost nemají.

Pracovníci přímé obslužné péče, kteří poskytují pečovatelskou službu, průběžně monitorují, zda jsou jednotlivé potřeby klientů uspokojovány.

Předpokladem úspěšnosti je přijatelná **propagace určité činnosti nebo akce**, senioři nesmějí mít pocit, že se akcí účastní proti své vůli. Záměrem je, aby aktivity byly smysluplné a klienti byli motivováni vlastními cíli. Náročnost aktivit je přizpůsobena věku a schopnostem cílové skupiny. Snažíme se zvýšit u seniorů a osob se zdravotním postižením pocit jistoty a sebevědomí. Samozřejmostí je individuální přístup ke každému účastníkovi aktivit.

Programy nabízené Střediskem sociálních služeb byly v roce 2022 v podstatě realizovány jako obvykle, zvláště na začátku roku ovšem za dodržení platných omezujících nařízení. Programy lze v zásadě rozdělit do několika skupin, které se částečně překrývají:

a) Zájmové a výtvarné aktivity

- **Kroužek rukodělné a výtvarné činnosti**, který se mimo jiné věnuje výrobě panenek pro UNICEF (UNICEF, případně jiné dobročinné organizace panenky draží a získávají tak prostředky pro svou činnost).
- **Malba horkým voskem (enkaustika)** – kroužek se schází v klubu seniorů Haštalka a připravuje obrázky jako dárky k různým příležitostem.
- **Jednorázové výtvarné kurzy** pořádané pod názvem „kutění“ se v roce 2022 konaly třikrát.
- **Taneční kroužek Medunka**, který se věnuje tradičním českým tancům, reprezentuje MČ Praha 1 na různých kulturních akcích po celé Praze, mimo jiné vystupuje na Plese seniorů MČ Praha 1. Kroužek vystupuje v průběhu celého roku v různých pobytových zařízeních pro seniory, často ve spolupráci s klubem poezie Týnka.
- **Krejčovství U Tomáše** – výtvarný kroužek zaměřený zejména na oděvní tvorbu se schází v klubu seniorů Tomáš 1× týdně a těší se velkému zájmu, především ze strany dam.

- Jednoduchá **klubová setkání** s posezením u kávy a čaje či u sklenky dobrého vína s vrstevníky a přáteli byla na počátku roku značně omezena. Po zbytek roku však probíhala jako obvykle a ohlasy byly po covidové pauze vřelé a nadšené.
- **Vzpomínková a relaxační místnost** v DPS Týnská je přístupná všem příchozím a je místem pro příjemné setkávání seniorů a vzpomínání na „zlaté staré časy“.

b) **Vzdělávací aktivity**

- Kurzy **trénování paměti** – probíhaly dle možností ve všech domech s pečovatelskou službou a v klubu seniorů Tomáš pod vedením dvou lektorek. Každý lektor přistupuje k obsahu kurzů jiným způsobem, a zájemcům je tak umožněno vybrat si způsob, který je jim bližší.
- **Jazykové konverzační kroužky – 2× němčina, angličtina, francouzština** – kroužky se scházely dle možností jednou za týden až čtrnáct dní v DPS Týnská.
- Kurzy **práce na PC** jsou velmi oblíbené, probíhaly dle možností 3× týdně v učebně DPS Týnská (od roku 2021 nově vybavené). Učebna je určena pro skupinovou výuku. Individuální výuka probíhá v KS Tomáš. Všechny počítače mají přístup na internet a frekventanti velmi rádi využívají kurzy např. k zaslání vánočních pozdravů nejen vedení Střediska sociálních služeb. Výuku práce na PC se snažíme stále rozšiřovat. Lektori se ve svém vedení řídí rozdílnou úrovní znalostí a schopností účastníků orientovat se v nových poznacích a osvojit si další dovednosti, jejich zájmy a potřebami. V případě osob se sníženou schopností zvládnout práci na PC samostatně lektor poskytuje psychickou podporu s cílem udržet seniory co nejdéle v dobré duševní kondici. Práce s těmito seniory vyžaduje zvláštní ohleduplnost, zcela individuální přístup a je nutné dbát na okamžitý stav každého účastníka; pro takové seniory je tedy vhodnější navštěvovat individuální kurzy v klubu seniorů Tomáš než skupinové kurzy v DPS Týnská. Jak stoupá počet seniorů, kteří nepotřebují přímo výuku práce s počítačem, ale spíše řešit nastalé jednorázové problémy, rozšiřujeme nabídku pomoci. V roce 2022 jsme tak začali v DPS Týnská nabízet také tzv. konzultační hodiny k řešení konkrétních problémů.
- Ve všech domech s pečovatelskou službou a v obou klubech seniorů je hojně využívána **sít wi-fi**, volně dostupná všem návštěvníkům DPS a klubů seniorů.
- Také v roce 2022 se uskutečnily oblíbené **vycházky** vedené zkušeným profesionálním průvodcem na různá zajímavá místa v centru hlavního města i mimo ně. O všechny uskutečněné vycházky v rámci cyklu Vycházky s Martinem byl velký zájem. V zimním období byly nahrazeny přednáškami s omezenou kapacitou, zohledňující aktuální epidemiologickou situaci.
- V roce 2022 pokračovala velmi úspěšná spolupráce se **Smíchovskou střední průmyslovou školou**, která v rámci grantu poskytnutého hlavním městem Prahou připravila pro seniory **cyklus přednášek a praktických cvičení** pod názvem Smíchovská průmyslovka třetího věku aneb to jsme se za nás neučili. Přednášky či workshopy se konají 1× měsíčně. Programy se setkávají se zájmem nejen mezi seniorkami, ale především mezi seniory-muži. Tento cyklus seniorům otevírá svět současného vzdělávání, umožňuje jim setkat se

s mladými lidmi (každého programu se jako asistenti účastní několik studentů) a zároveň podporuje mezigenerační komunikaci mezi seniory a jejich vnoučaty tím, že nastoluje nová témata rozhovorů, o něž mají zájem vnoučata, ale prarodiče mohli dosud pouze naslouchat.

- **Co dělat, když...** – přednášky cyklu pořádaného ve spolupráci s občanskou poradnou jsou zaměřeny na témata různých reklamací a možnosti úspor např. v úhradách za energie apod. V roce 2022 se uskutečnila beseda zaměřená na nástrahy smluv uzavíraných po telefonu, na ulici apod.
- Ve spolupráci s **VOŠ a SŠ zdravotnická** Alšovo nábřeží proběhly dvě akce se zaměřením na zdravotní osvětu – **Péče o zuby a zubní náhrady a Péče o brýle**. Přednášeli studenti školy a zajistili také drobný servis brýlí.
- **Autorské čtení** – dvě odpoledne s autorem knihy *Humor pod okapem* Lubošem Forejtem.
- **Senioři seniorům** – koncertní odpoledne v Malostranské besedě – účinkovali senioři.
- **Povídání o Africe** – 3 přednášková odpoledne Jana Czerného z odboru subsaharské Afriky MZV.

c) **Sportovní a relaxační aktivity**

- V **Pohybovém centru Tělocvična** v Žitné 13 probíhaly pohybové kurzy dle možností; na začátku roku také s omezením kapacity: orientální tance; cvičení na židlích; základní tělocvik; kondiční cvičení pro ženy; cvičení na žínkách; jóga pro zdravá záda; pilates; jiu-jitsu – sebeobrana pro veřejnost; nácviky seniorského tanečního kroužku Medunky; cvičení na bolavá záda; staré umění čínských mistrů; jóga 50+ (ve spolupráci s Evropskou federací jógy). K individuálnímu cvičení je k dispozici také malá posilovna.

Tělocvična byla v roce 2022 otevřena v měsících leden až únor (v březnu až červnu byl provoz přerušen a prostory byly k dispozici pro ubytování uprchlíků z Ukrajiny) a září až prosinec. Během těchto 6 měsíců využilo možnost zacvičit si celkem 1264 cvičenců.

- **Petankový klub** – v roce 2022 jsme uspořádali pouze turnaj O pohár MČ Praha 1. Senior tým Praha 1 pracuje pod vedením odborného trenéra.

Pátý **ročník turnaje jednotlivců Zahajovák** za účasti seniorů z různých městských částí je odložen na další rok. Turnaj má vždy velký ohlas, protože soutěže jednotlivců nejsou v tomto sportu časté.

- **Turistická parta** se v mezích možností scházela k výletům po pamětihodnostech a zajímavých místech nejen v Praze.
- Desátý ročník **tábora pro seniory** s celotáborovou hrou *Námořníci* byl plně obsazen a účastníci si týdenní pobyt v krásném prostředí Dobronic u Bechyně užili.
- Městská část Praha 1 ve spolupráci se Střediskem sociálních služeb uspořádala v roce 2022 celkem **21 výletů**, každý s kapacitou 60 osob. Výlety směřovaly na hrady a

zámky, do klášterů a měst po celé České republice. Účastníkům byla jako vždy hrazena cesta, vstupné a obědy.

- V květnu 2022 senioři z Prahy 1 navštívili na 3 dny oblast Jeseníků. V červnu potom Prahu 1 navštívili také **senioři z Jesenicka**.

d) **Kulturně společenské aktivity**

- **Koncerty žáků ZUŠ** – v průběhu celého roku jsou realizována vystoupení žáků různých ZUŠ, která vždy přinesou dobrou náladu a kontakt s mladou generací. V roce 2022 proběhly koncerty v DPS Pštrossova a v DPS U Zlaté studně.
- Pokračovala spolupráce s **renomovanými umělci**, vedenými violoncellistou Petrem Nouzovským, který je držitelem mnoha ocenění nejen u nás, ale i ve světě. Umělci vystupují v DPS, ale také v Malostranské besedě.
- Pokračoval program nazvaný **Fórum mladých hraje seniorům**. V rámci programu vystupují mladí umělci, studenti Pražské konzervatoře. Uskutečnilo se 8 koncertů v KS Tomáš.
- Možnost využití prostor Malostranské besedy umožňuje realizaci cyklu kulturních programů pod názvem **Setkání s kulturou**. Akce probíhají 1× za měsíc a jejich téma je pokaždé jiné, aby si každý mohl najít program dle svého. V programu byl swing, jazz, komponovaná pásma, vážná hudba atd. Vstupenky na tyto akce jsou zdarma vydávány zájemcům, seniorům z Prahy 1, v infocentru ÚMČ Praha 1 ve Vodičkově ulici. V roce 2022 se uskutečnilo 8 koncertů.
- Návštěvy kin a divadel, koncertů vážné hudby apod., nabízená zájemcům za snížené vstupné (Městská divadla pražská, divadlo Viola, kino Lucerna, Divadlo Bez zábradlí a další) – možnosti představení jsou předkládána dle nabídky prostřednictvím e-mailového zpravodaje.
- Tradiční jarní **Ples seniorů** pořádaný MČ Praha 1 na Žofíně se uskutečnil v březnu 2022.
- **Májový koncert** se konal 1. 5. 2022 jako náhrada za odvolaný Vánoční koncert z prosince 2021.
- **Vánoční koncert** – vystoupení Boni Pueri v Paláci Žofín.
- **Klub poezie Týnka** připravil dva programy pro oblíbené Poetické odpoledne v **divadle Viola**, v dubnu a září 2022.
- V omezené pokračovala míře mezigenerační setkávání dětí z mateřských škol a seniorů z domů s pečovatelskou službou ve spolupráci se společností **Mezi námi**.
- **Předvánoční setkání** se konala v domech s pečovatelskou službou a po omezeních v roce 2021 se setkala s velkým nadšením.
- Tradiční **vánoční oběd pro osamělé seniory** proběhl 24. 12. v Malostranské besedě a seniorům udělal jako vždy velkou radost. Obědy servírovali zaměstnanci restaurace, byly

připraveny dárečky pro všechny a koledy a jiné vánoční skladby již tradičně zahrál Podřipský žesťový kvartet pod vedením Mgr. Pavla Šorka.

- Městská část Praha 1 ve spolupráci se Střediskem sociálních služeb uspořádala pro seniory 5 **plaveb parníkem**.
- V parku Kampa se konal velmi hojně navštěvovaný **Den seniorů**.

Potřeby seniorů v oblasti volnočasových aktivit se stále mění, proto je průběžně monitorujeme a snažíme se nabídku s podporou Městské části Praha 1 a jejího vedení přizpůsobovat a rozšiřovat. Kromě nároků na kvantitu se však pochopitelně zvyšuje i poptávka po kvalitních službách v oblasti volnočasových aktivit. To je při tvorbě nových programů pro nás klíčové.

Mnohé aktivity jsou zajišťovány buď přímo zaměstnanci Střediska sociálních služeb, nebo lektory, kteří pracují bez nároku na odměnu. Při organizaci všech aktivit se snažíme, aby náklady Střediska sociálních služeb byly co nejnižší.

Velmi oceňujeme spolupráci s informačním centrem ÚMČ Praha 1 ve Vodičkově ulici v oblasti distribuce vstupenek a podávání informací zájemcům o volnočasové aktivity. Všechny pracovnice jsou velmi ochotné a vstřícné.

Senioři si velmi dobře uvědomují, co pro ně MČ Praha 1 dělá, a jejich spokojenost pocítují i zaměstnanci Střediska sociálních služeb. Je radost pečovat o klienta, který je spokojený a obohacený o zážitky a poznání. Reakcí jsou často různá poděkování za nabídku aktivit i za samotnou péči.

Roky 2020 a 2021 byly pro seniory stejně náročné jako pro všechny ostatní. Mnoho z nich z obav o své zdraví jen velmi málo opouštělo svůj domov. Bohužel nás v tomto období také mnoho seniorů opustilo. Někteří zemřeli a někteří se odstěhovali do seniorských domovů mimo Prahu 1. Zároveň se ale skupina zájemců o volnočasové aktivity pro seniory rozrostla o nové, „mladé“ seniory. V roce 2022 se situace začala pomalu zlepšovat.

Na počátku roku 2022 byly ještě volnočasové aktivity omezovány z důvodu vládních nařízení.

V březnu 2022, po vypuknutí války na Ukrajině, byly pracovnice, které obvykle zajišťují chod volnočasových aktivit, pověřeny zajištěním potřeb uprchlíků, kteří byli ubytováni v DPS Dlouhá a v Pohybovém centru v Žitné.

5. Personální zajištění organizace

Středisko sociálních služeb mělo k 31. 12. 2022 celkem 72 zaměstnanců.

Z toho je:

zaměstnanců přímé obslužné péče	38
řidičů rozvázejících obědy a obstarávajících nákupy a zajišťujících přepravu klientů	3
pracovníků tísňové péče	5
koordinátorek pečovatelské služby v okrscích	4
sociálních pracovníků	1
vedení organizace včetně hospodářské správy	9
<i>z toho ekonomický a mzdový úsek</i>	3
recepčních	3
techniků, údržbářů, pracovníků úklidu	5
pracovníků v denním stacionáři	1
pracovníků v klubech seniorů	3

Na vytížení pracovní doby v době čerpání řádných dovolených či nemocí jsou využíváni brigádníci a studenti sociálně právních škol. Daří se získávat i dobrovolné pečovatelky a je nastavena úzká spolupráce s organizací Maltézských rytířů, která v oblasti dobrovolnictví nejvíce působí na Malé Straně, vše je řádně smluvně zajištěno.

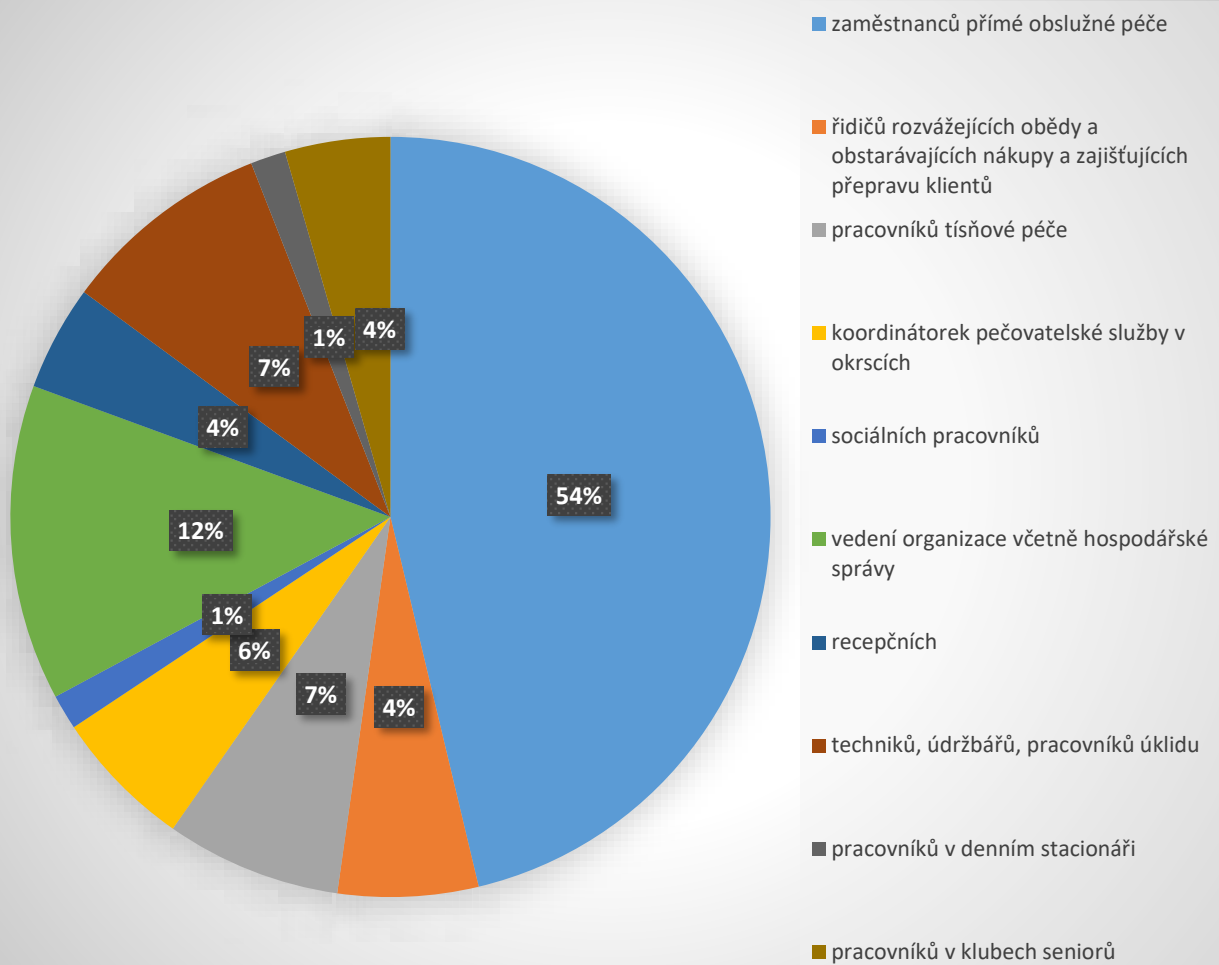
Na pečovatele jsou kladeny stále vyšší nároky. Povolání pečovatele je velmi náročné a vyžaduje orientaci v mnoha oborech.

Hlavním kritériem hodnocení pečovatele jsou osobnostní předpoklady (citová vyrovnanost, empatie, zodpovědnost a tolerance) a dále manuální dovednost a organizační schopnosti. Musí umět respektovat svobodné rozhodování klienta, mít zodpovědnost vůči klientům a vůči svému zaměstnavateli apod.

V roce 2022 organizace dosáhla plného personálního zajištění osob se zdravotním postižením dle § 83 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, plnění povinného podílu bylo překročeno o 4,2 osob:

Průměrný roční přepočtený počet zaměstnanců	69,73 osob
Z toho povinný podíl 4 %	2,78 osob
Plnění povinností zaměstnáním u organizace	6,98 osob

Personální zajištění



6. Vzdělávání zaměstnanců

V roce 2022 pokračovalo kvalifikační vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče a ostatních zaměstnanců organizace dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ostatní zaměstnanci se vzdělávají dle aktuálních potřeb organizace, na základě příslušných pracovních náplní.

Stárnutí populace je fenomén, který ukazuje současný demografický vývoj v ekonomicky vyspělých zemích. A stárnutí bude probíhat velmi rychlým tempem. Bude přibývat skupina seniorů 80letých a starších, kteří mají specifické požadavky a potřeby. Proto je nutné rozšiřovat hlavně terénní a ambulantní služby a současně udržet a zvyšovat tzv. značku kvality poskytovaných sociálních služeb. S tím vším souvisí rozvoj vzdělávání pracovníků nejen na vedoucích pozicích, ale hlavně pracovníků přímé obslužné péče.

Jedním z důležitých témat vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče je plánování služby s klientem (školení klíčových pracovníků) a vzdělávání v oblasti standardů kvality sociálních služeb, další důležitá témata jsou komunikace s klientem, syndrom vyhoření, utváření cílů klientů.

Středisko sociálních služeb využívá systém evidence poskytování služeb Pečovatelka Deluxe pro pečovatelskou službu, má smluvně zajištěno zpracování osobních údajů, a to pouze nezbytných. Průběžně byl program doplňován o další funkce tak, aby umožnil snížení administrativy koordinátorů PS, monitorování průběhu poskytování služeb a monitorování pracovní doby pracovníků přímé obslužné péče. Pracovníci mohou používat mobilní telefony jako komunikátory mezi sebou a tím operativně řešit náhle vzniklé situace při péči o klienty.

Dobrým podpůrným prostředkem ke vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče jsou pravidelné schůzky s vedoucími pracovníky, ze kterých mimo jiné vycházejí jednotlivé podněty a řešení ke zkvalitňování péče o klienty. Důležité výstupy jsou zpracovány do standardů, které jsou stále inovovány a realizovány tak, aby naplňovaly všechna kritéria kvalitní péče. Organizace má vypracovaný vzdělávací plán pro zaměstnance.

Vzdělávání na téma pozitivní eliminace konfliktních situací vzhledem k epidemické situaci proběhlo distanční formou, další vzdělávání již proběhla prezenčně.

Dále bylo pro všechny zaměstnance uspořádáno školení BOZP a PO, rovněž prezenční formou.

V roce 2022 v organizaci proběhla se zaměstnanci pečovatelské služby supervize. Supervize proběhla na základě uzavření dohody o metodickém poradenství s externím odborníkem. Na pracovišti a v pracovních kolektivech zaměstnanců pečovatelské služby nebyly zjištěny žádné zásadní problémy. Všichni zaměstnanci byli s výsledky supervize seznámeni.

7. Výsledky hospodaření

Příspěvková organizace má stanovený rozpočet na příslušný kalendářní rok, obsahující zejména plánované výdaje k zajištění sociálních služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.

Cílem je dobré finanční zabezpečení tak, aby kontinuita poskytování služeb nebyla ohrožena nedostatkem financí a aby byly naplněny předpoklady pro plnění platných obecně závazných norem v této oblasti. Hospodaření organizace musí být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Finanční plán na rok 2022

Dotace	42 460 000 Kč
Vlastní tržby celkem	4 330 000 Kč
Provozní náklady	46 790 000 Kč

Náklady v roce 2022

Investice	0 Kč
Provozní náklady	49 330 118 Kč

Tržby a dotace v roce 2022

Dotace zřizovatele	42 460 000 Kč
Dotace MPSV	1 033 000 Kč
Neinvestiční příspěvek zřizovatele – pomoc Ukrajina	788 540 Kč
Příjem z nájmu	2 834 868 Kč
Příjem za pečovatelskou službu a tísňovou péči	1 649 976 Kč
Denní stacionář	15 323 Kč
Přechodné pobyty	157 950 Kč

V roce 2022 došlo k překročení limitu v rámci celkového hospodaření. Celkový výsledek hospodaření: -5 291 715,65 Kč.

Čerpání finanční dotace od MČ Praha 1 bylo v souladu s pokyny zřizovatele a dle platných předpisů.

V rámci dotačních titulů vyhlášených MPSV pro rok 2022 organizace získala dotaci ve výši 1 033 000 Kč na pomoc válečným uprchlíkům z Ukrajiny.

Dále v rámci pomoci válečným uprchlíkům z Ukrajiny byl poskytnut organizaci mimořádný neinvestiční příspěvek ve výši 788 540 Kč.

8. Kontrolní činnost

A. Kontroly provedené vlastními zaměstnanci na úseku ekonomicko-personálním

- docházka a dodržování pracovní doby – průběžně, měsíčně
- kontrola skladového hospodářství formální a věcná – průběžně
- kontrola čerpání benefitů (stravenky) – měsíčně
- kontrola pracovních náplní zaměstnanců – průběžně
- kontrola pokladen – 2× ročně a dále průběžně
- kontrola účetních dokladů – průběžně
- organizační směrnice pro personální agendu – dle potřeby obnova základních a zásadních směrnic pro fungování příspěvkové organizace

B. Kontroly provedené na provozně-technickém úseku

Kontrolní činnost provozně-technického úseku se řídí předepsaným plánem. Patří sem provoz vozového parku pro rozvoz obědů klientům, provoz 6 domů s pečovatelskou službou a sídla dispečinku systému tísňové péče, denního stacionáře a provoz klubů seniorů Tomášská 6 a Haštalská 7 a Pohybového centra Tělocvična. V jednotlivých DPS se kontrolují také střediska osobní hygieny. Kontroly jsou prováděny namátkově cca 3× ročně. Rovněž je ve všech provozech kontrolována docházka a dodržování pracovní doby. U pracovníků ve výdejně obědů se kontroluje dodržování hygienických předpisů. To se týká čistoty, kvality a dodržování pracovních postupů, dále používání ochranných prostředků, nošení předepsaných oděvů, dodržování předpisů BOZP. Ve výdejně obědů a při následném rozvozu se víc než kde jinde kontroluje hygiena, kvalita a množství vydávané stravy. Při zjištění jakýchkoli nedostatků se problém okamžitě řeší s dodavatelem stravy. Veškeré nedostatky jsou řešeny ihned na místě.

Dále se provádí evidence provozu vozového parku. Kontroly pravidelných servisních prohlídek u svěřených automobilů, denní kontrola provozuschopnosti jednotlivých automobilů, čerpání pohonných hmot prostřednictvím karet CCS, správného vedení listů jízd, každoroční školení odborné způsobilosti řidičů, absolvování pravidelných ročních zdravotních prohlídek řidičů.

Podle závazného harmonogramu se zajišťuje provedení povinných předepsaných prohlídek (revizí) u plynových a elektrických zařízení, výtahů, komínů, hromosvodů, hasicích přístrojů, kotelen, nouzového osvětlení v DPS. Zajišťuje se dodržení termínů proškolení řidičů, proškolení zaměstnanců v oblasti PO a BOZP.

9. Pomoc válečným uprchlíkům

První rodiny uprchlíků se dostaly do naší péče v nočních hodinách 2. března 2022. Celkem bylo v naší péči 13 osob ze 3 rodin, které byly ubytovány v tělocvičně v Žitné 13, a 19 osob ze 6 rodin, které byly ubytovány v DPS Dlouhá.

Většina rodin byla z Dnipra, kam se také již vrátila.

Zároveň v březnu a dubnu 2022 proběhla velmi intenzivní příprava na případné přijetí dalších desítek běženců a jejich ubytování v tělocvičně v Haštalské ulici. Středisko sociálních služeb ve spolupráci s dalšími organizacemi (ČČK, Skaut atd.) zajistilo vybavení tělocvičny, organizačně se připravilo na vedení veškeré agendy související s pomocí uprchlíkům, zajistilo strážní služby, stravu, praní prádla, lékařské a tlumočnické služby a další potřebné služby. Většinu služeb byli připraveni poskytnout přímo zaměstnanci Střediska sociálních služeb, včetně služeb tlumočnických. Výjimkou v tomto směru samozřejmě byly služby lékařské a strážní. Tato kapacita nakonec naštěstí nemusela být využita, nicméně vše bylo připraveno.

V současnosti je v DPS Dlouhá ubytována pouze 1 rodina, 3 osoby.

Rodiny uprchlíků byly u nás ubytovány na základě spolupráce MČ Praha 1 a KACPU.

Naše práce pro tyto rodiny zahrnovala:

- Zajištění základních životních potřeb (ubytování a strava).
- Zajištění dalších životních potřeb (zařízení bytu základním vybavením včetně chladniček a dalších základních spotřebičů kromě praček, dále zakoupení postelí, matrací, dětských postýlek nebo lůžkovin, poskytnutí základních hygienických potřeb, základních kuchyňských a jídelních potřeb, základního prádla, základních úklidových prostředků).
- Postupné zajišťování dalších potřeb nutných k důstojnému životu (obuv, oblečení, vybavení koupelny a kuchyně, další drogistické potřeby). Za tím účelem bylo nutné vytvořit sklad materiální pomoci s dostatečným výběrem zboží, aby každý uprchlík mohl zvolit, co potřebuje, dle vlastní preference.
- Sklad materiální pomoci byl vytvořen z darů zaměstnanců Střediska sociálních služeb a jejich přátel a známých a byl průběžně doplňován dalším materiálem dle možností dárců.
- Zajištění lékařské péče. Bylo nutné kontaktovat lékaře základních odborností (praktický lékař pro děti, praktický lékař pro dospělé, gynekolog, zubař, pohotovost pro dospělé, pohotovost pro děti, urolog), vysvětlit, jak lékařská péče v ČR funguje, zhotovit mapy pro obě místa, kde jsou uprchlíci ubytováni, aby se k lékařům bez problémů dostali.
- Administrativa spojená s ubytováním cizinců: kontrola dokladů, vytvoření seznamů se všemi relevantními údaji, uzavření smluv, hlášení cizinecké policii...
- Řešení problémů vzniklých v souvislosti s různými nesrovnalostmi v dokladech (pasy bez biometrických údajů – není možné založit účet v bance; jiná zdravotní pojišťovna než VZP – velmi malý počet smluvních lékařů; chybějící cestovní doklady...).
- Pomoc při získání mimořádné okamžité pomoci, později pomoc se získáním dalších dávek sociální podpory pro ty uprchlíky, kteří nenašli pracovní uplatnění, případně nemohli pracovat (matky po porodu a matky s velmi malými dětmi; senioři).

- Příprava na narození dvou miminek (postupné zajišťování materiálního vybavení jak pro novorozence, tak pro matky po porodu).
- Zajištění zdravotní péče pro těžce nemocnou uprchlici (návštěva praktického lékaře, doprovod ke specialistovi).
- Průběžné zjišťování, zda se nevyskytl problém, případně jeho řešení (např. objednání k lékaři, pomoc s vyřízením agendy na cizinecké policii...). Předání nejdůležitějších kontaktů pro případ náhlé nouze.
- Snaha o umístění dětí školního věku do základních škol a dětí předškolního věku do mateřských škol či dětských nebo adaptačních skupin v Praze 1. Všechny pokusy bohužel až do 8. 4. stále končily neúspěchem, děti se nám nikam umístit nepodařilo. Problém částečně vyřešilo odstěhování dětí ve školním věku do jiných městských částí. Děti předškolního věku se nakonec podařilo umístit do adaptační skupiny ve Vladislavově 12, která otevřela 13. 4.
- Zajištění základních školních a předškolních potřeb pro děti (aktovky, sešity, přezuvky, psací potřeby, pastelky, bloky, další školní potřeby dle dostupnosti z darované materiální pomoci).
- Podpora při vyhledávání zaměstnání, snaha zajistit vhodné zaměstnání pro všechny práce schopné uprchlíky na pozicích odpovídajících jejich vzdělání a zaměření (např. zdravotní sestra, herečka, artistka, barista...).
- Podpora při hledání nového, důstojnějšího bydlení pro uprchlíky ubytované v tělocvičně.
- Zajištění kompenzačních pomůcek (invalidní vozík).
- Řešení dočasného akutního nedostatku některých typů zboží na trhu i mezi dárci v důsledku přílivu velkého počtu uprchlíků (např. domácí obuv pro děti i dospělé).
- Poskytnutí úkonů pečovatelské služby v oblastech, které si uprchlíci nejsou schopni zajistit sami (praní prádla).
- Tlumočení v nezbytných jednáních ze strany zaměstnanců Střediska sociálních služeb ukrajinské národnosti.
- Zajištění dalších popelnic a jejich svozu v objektu Tělocvična Žitná.
- Zajištění nepřetržité ostrahy v objektu Tělocvična Žitná.
- Zajištění lékařského dotazníku (anamnéza a rodinná anamnéza) pro děti i dospělé.
- Vyplnění a podepsání čestných prohlášení o bezinfekčnosti a o tom, že daná osoba je válečný uprchlík.
- Pomoc při komunikaci s Úřadem práce, při vyplňování dotazníků, při získávání dávek.
- Podpis smluv o ubytování a o poskytování pečovatelské služby.
- Při odstěhování uprchlíků (návrat domů nebo přestěhování do jiného ubytování na území ČR) vyřízení příslušné agendy (OAMP MV).
- Průběžné informování zástupců MČ Praha 1 o prováděných krocích.

Shrnutí:

Podarilo se nám zajistit důstojné ubytování a životní podmínky pro devět rodin válečných uprchlíků. Ti, kteří byli zpočátku ubytováni v dlouhodobě neudržitelných podmínkách tělocvičny, se postupně přestěhovali do většího soukromí. Všechny děti vyššího předškolního nebo školního věku ze všech „našich“ rodin měly od dubna 2022 zajištěnu docházku do školy či vhodného typu předškolního zařízení. Žádný z válečných uprchlíků, o

něž jsme se starali, netrpěl nedostatkem základních potřeb. Pracovníci Střediska sociálních služeb také udělali vše pro to, aby se uprchlíci cítili vítáni.

Ve spolupráci s neziskovými organizacemi – Veselá škola a Mezinárodní konzervatoř Praha, byly uspořádány dva charitativní koncerty, jejichž výtěžek ve formě poukázek na nákup byl předán všem rodinám.

Oděvní a materiálová banka, kterou se nám podařilo vytvořit, byla po odjezdu většiny osob využita a darována oděvní bance v Praze–Troji.

Na zajištění pobytu občanů Ukrajiny se spolu s námi podíleli: restaurace Apetit, Svaz dobrovolných hasičů Praha 1, Sokol, MČ Praha 1 a její radní, zastupitelé a sociální odbor, ostraha USIR s.r.o., NNF, Divadlo v Dlouhé a všichni drobní dárci materiální pomoci a dobrovolníci.

Finanční náklady na zajištění potřeb občanů Ukrajiny byly pokryty z dotací a příspěvků MČ Praha 1, MHMP a MPSV a dobrovolných příspěvků zaměstnanců Střediska sociálních služeb.

10. Závěr

V Praze 1 prakticky nepřibývá seniorů závislých na sociální službě, a to je dobrá zpráva. Jedním z důvodů je to, že zdejší senioři mají díky podpoře městské části dostatek volnočasových aktivit, proto jsou i v poměrně vysokém věku stále vitální a jsou déle schopni se o sebe postarat sami, bez cizí pomoci. Větší či menší závislost na sociální službě tedy vzniká v čím dál vyšším věku, a proto je i věkový průměr uživatelů těchto služeb rok od roku vyšší.

Jednotliví uživatelé sociálních služeb ovšem potřebují stále více jednotlivých úkonů, a to právě proto, že se vlivem vyšší životní úrovně a dostatku pohybových, kulturních, vzdělávacích a jiných aktivit zvyšuje jejich průměrný věk.

Středisko sociálních služeb nejenže uspokojuje požadavky uživatelů sociální služby na počet úkonů, ale dbá také na kvalitu poskytování péče. V tom tkví jedna z příčin toho, že v městské části Praha 1 žije poměrně vysoký počet sto- a víceletých seniorů, kteří stále bydlí ve svém přirozeném domácím prostředí a těší se dobré kondici.

V městské části Praha 1 je opravdu velká konkurence v oblasti poskytování sociálních služeb, což vede k neustálému vylepšování kvality sociálních služeb ze strany Střediska sociálních služeb a také k možnosti svobodné volby ve výběru poskytovatele ze strany zájemce o sociální službu. Z dlouhodobého hlediska se pak potvrzuje, že senioři, kteří jsou v dobré psychické a fyzické kondici (čemuž se dá napomoci např. jejich zapojením do volnočasových aktivit všeho druhu), jsou naprosto schopni žít v přirozeném domácím prostředí bez závislosti na druhé osobě nebo na sociální službě i ve vysokém věku.

Městská část Praha 1 prostřednictvím Střediska sociálních služeb provozuje celkem šest domů s pečovatelskou službou. Jedním z důvodů je to, že se dlouhodobě ukazuje, že možnost bydlení v domě s pečovatelskou službou je pro seniory optimální. V tomto druhu bydlení mají dostatek soukromí, žijí ve vlastní domácnosti a mají také možnost samostatného rozhodování o všech svých aktivitách i o případné potřebě sociální služby a výběru jejího poskytovatele. Proto je péče poskytovaná klientům bydlícím v domech s pečovatelskou službou považována za péči terénní, nikoliv za službu pobytovou. Obyvatelé domů s pečovatelskou službou však mají více jistot. Jedná se o spíše psychickou výhodu blízkosti pečovatelské služby pro případ náhlé potřeby, dále o nespornou výhodu kontaktu s vrstevníky a se zaměstnanci Střediska sociálních služeb, kteří projevují opravdový zájem o běžné i méně běžné starosti obyvatel domů, a v neposlední řadě pochopitelně také o výhodu jistoty trvání nájemní smlouvy a sociálně únosného nájemného.

Středisko sociálních služeb vyhoví každému žadateli o sociální službu bez zbytečných průtahů, službu je schopno začít poskytovat v podstatě ihned.

Vstřícný přístup Městské části Praha 1, která chápe, že obyvatelé tohoto pražského obvodu mají vyšší životní náklady, než je průměr nejen v České republice, ale i v rámci Prahy, je příčinou toho, že je možné zajišťovat sociální služby i těm seniorům, kteří by si službu nemohli dovolit, pokud by byla stanovena maximální úhrada dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Středisko sociálních služeb provozuje také tísňovou péči, sociální službu, která v mnoha případech významně napomáhá seniorům v setrvání v domácím prostředí do velmi vysokého věku. Zavedení tísňové péče a připojení domácnosti seniora k systému má několik zcela zásadních výhod:

- senior si může být naprosto jist, že mu bude poskytnuta odpovídající pomoc v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu,
- služba dokáže reagovat nejrychleji a nejoperativněji ze všech dosud známých systémů sociálních služeb (přesto však samozřejmě nenahrazuje integrovaný záchranný systém),
- zavedení této služby přitom nijak nezasahuje do běžného života klientů.

Díky významné podpoře Městské části Praha 1 na tuto službu dosáhnou i ti senioři, kteří by si ji za plnou cenu danou vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, nemohli z finančních důvodů dovolit.

Ve Středisku sociálních služeb je kladen velký důraz na vzdělávání všech pracovníků, přičemž nejvíce pozornosti se v tomto směru věnuje pracovníkům přímé obslužné péče.

Klienti, jejich zákonní zástupci i veřejnost mají možnost vyjádřit svou spokojenost formou pochvaly, ale hlavně svou případnou nespokojenost formou stížnosti nebo podnětu ke kvalitě či způsobu poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Organizace má za tímto účelem vytvořenou směrnici, se kterou jsou seznámeni všichni klienti i zaměstnanci organizace.

Informovanost občanů městské části Praha 1 o nabízených sociálních službách je na vysoké úrovni. V roce 2022 se na tom podílely jednak internetové stránky organizace a Úřadu městské části Praha 1, tištěné radniční časopisy, letáky, propagační materiály, ústní a telefonická komunikace s občany Prahy 1, rozesílání zpravodaje zájemcům o volnočasové aktivity a možnost organizace prezentovat svou činnost na nástěnkách v pasáži ÚMČ Praha 1 a také ve vitrínách v zadní části pasáže mezi Vodičkovou a Navrátilovou ulicí.