

# TÍSŇOVÁ PÉČE

**MÁTE OBAVY O SVÉ ZDRAVÍ A BEZPEČÍ?  
NEBO MÁTE OBAVY O ZDRAVÍ A BEZPEČÍ SVÝCH BLÍZKÝCH?  
ŘEŠENÍ NENADÁLÝCH KRIZOVÝCH ČI TÍSŇOVÝCH SITUACÍ  
NECHEJTE NA NÁS !**

## **KDO JSME A CO DĚLÁME?**

.....

- ♥ Život Hradec Králové, o.p.s. je obecně prospěšnou společností poskytující sociální služby seniorům a občanům se zdravotním postižením v jejich domácím přirozeném prostředí.
- ♥ Jsme registrovanou sociální službou na Krajském úřadě Královehradeckého kraje.
- ♥ Služby jsou poskytovány podle individuálních potřeb uživatelů.
- ♥ Služba tísňové péče umožní stisknutím jednoho tlačítka přivolat pomoc 24 hodin denně.

## **CO JE TÍSŇOVÁ PÉČE?**

.....

Tísňová péče je terénní sociální služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

## **CO JE POSLÁNÍM TÍSŇOVÉ PÉČE?**

.....

Tísňová péče zvyšuje bezpečnost života seniorů a osob se zdravotním postižením, jejichž soběstačnost je z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotních obtíží snížena a jsou z tohoto důvodu vystaveni nepříznivé sociální situaci. Služba tísňové péče zajistí nebo zprostředkuje neodkladnou pomoc všem uživatelům, kteří se ocitnou v nenadálé krizové či tísňové situaci, ve které si nedokáží sami poradit, a potřebují pomoc druhé osoby.



## **CO JE CÍLEM TÍSŇOVÉ PÉČE?**

.....

- ♥ Zajištění okamžité pomoci nebo zprostředkování neodkladné pomoci uživatelům, kteří se ocitli v krizové situaci v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo schopností.
- ♥ Služba umožňuje uživatelům zachovat si a rozvíjet v co nejvyšší míře důstojný život v jejich domácím přirozeném prostředí, život bez pocitu strachu, že se nedovolají potřebné pomoci, ocitnou-li se v nějaké nenadálé krizové či tísňové situaci.
- ♥ Poskytování služby snižuje riziko vážného poškození zdraví i počet zbytečných úmrtí z důvodu neposkytnutí včasné pomoci.
- ♥ Uživatelé služby zůstávají součástí přirozeného místního společenství a nejsou omezeni v možnostech využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti.

## **V JAKÝCH SITUACÍCH TÍSŇOVÁ PÉČE POMÁHÁ?**

.....

- ♥ Při pádech, tzn. když uživatelé upadnou a bez cizí pomoci nedokážou sami vstát, nebo si nejsou schopni někoho na pomoc zavolat.
- ♥ Při náhlém zhoršení zdravotního stavu (srdeční, dýchací, diabetické obtíže apod.) nebo v jakékoliv jiné života ohrožující situaci, při které uživatelé hrozí vážné riziko poškození zdraví nebo života z důvodu nezajištění včasné pomoci.
- ♥ V případech, kdy se uživatel nemůže dovolat žádné pomoci v tísni v nejbližším okolí (částečná nebo úplná absence rodinných příslušníků, blízkých osob nebo sousedů).
- ♥ Při různých krizových situacích živelného charakteru (požár, prasklé rozvody vody, únik plynu, vyhozené elektrické jističe a pojistky, apod.)
- ♥ V případech, kdy uživatelé hrozí ohrožení nebo napadení jinou osobou, nebo se do jeho obydlí snaží dostat nezvaná návštěva např. tzv. „šmejdi“.

## **KOMU JE TÍSŇOVÁ PÉČE URČENA?**

.....

Služba je určena všem občanům Královehradeckého kraje (za podpory místních samospráv měst a obcí). Jedná se především o občany, kteří jsou částečně nebo převážně závislí na pomoci jiné osoby, o které se nemohou dostatečně postarat příbuzní nebo jiné blízké osoby a kteří zatím ještě nepotřebují nepřetržitou ústavní péči.

## **OKRUHEM OSOB JSOU?**

.....

**OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

**(27 - 64 let)**

**SENIORŮ**

**(nad 65 let)**



## PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

.....

- ♥ Při poskytování služby respektují zaměstnanci poskytovatele základní lidská práva uživatelů i jejich nároky vyplývající z dalších obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.
- ♥ Poskytování služby musí být pro uživatele bezpečné. Služba je poskytována zaměstnanci poskytovatele, kteří splňují kvalifikační i morální předpoklady pro výkon svých funkcí.
- ♥ **Výhodou oproti jiným tísňovým péčím je ta, že naše služba tísňové péče dokáže zajistit či zprostředkovat pomoc svými vlastními zaměstnanci „pohotovostními pracovníky – řidiči Života Hradec Králové, o.p.s.“ a to 24 hod denně po celý rok.**
- ♥ Uživatel poskytovateli služby zpravidla svěří klíče od domu a bytu, aby se pohotovostní pracovník v případě tísně k uživateli dostal, pomoc byla poskytnuta velmi rychle a bez prodlev spojených s řešením přístupu do bytu.
- ♥ Služba je poskytována pouze na základě písemně uzavřené „Smlouvy o poskytování tísňové péče“ mezi uživatelem služby a jejím poskytovatelem.
- ♥ Uzavření smlouvy předchází sociální šetření, tj. setkání zástupce poskytovatele se zájemcem služby, kde je zájemce o službu seznámen s nabídkou služby a způsobem jejího poskytování a kde jsou zjišťovány jeho cíle, potřeby, očekávání a všechny další povinné náležitosti, které jsou potřebné pro sepsání a uzavření smlouvy. Budoucí uživatel služby musí být před uzavřením smlouvy dostatečně informován o nutných podmínkách pro uzavření smlouvy a také o právech a povinnostech, které pro něj budou z uzavření smlouvy vyplývat.
- ♥ Písemná smlouva o poskytování tísňové péče bude uzavřena u Vás doma zpravidla do 14-ti dnů od provedení sociálního šetření. Tj. v den instalace zařízení tísňové péče, tísňového telefonu nebo GPS zařízení, kterou zajistí poskytovatel služby.

## NABÍDKA SLUŽEB + CENÍK

.....

### 1. DOMÁCÍ TÍŠŇOVÁ PÉČE

- ♥ V případě domácí tísňové péče je domácnost uživatele služby vybavena koncovou stanicí systému tísňové péče skládající se z několika prvků. Užívaný technický systém zařízení tísňové péče zprostředkovává informace mezi uživateli služby a dispečinkem tísňové péče nepřetržitě 24 hodin denně sedm dní v týdnu. Obsluha dispečinku tísňové péče nenarušuje soukromí uživatelů - nevidí do jejich bytů. K hlasovému propojení bytů uživatelů s dispečinkem dochází pouze v případech, kdy si uživatelé sami přivolávají pomoc stisknutím tísňového tlačítka, které nosí stále při sobě, dále v případě, kdy pohybové čidlo zaznamená v nastaveném časovém úseku nepohyb uživatele, nebo při vniknutí nepovolané osoby do bytu uživatele v době jeho nepřítomnosti.
- ♥ Připojení zařízení koncové stanice systému tísňové péče v obydlí uživatele je možné prostřednictvím pevné telefonní linky, ale také prostřednictvím sítě mobilního operátora (nutné pořízení SIM karty – provoz a pořízení hradí uživatel). Bez tohoto připojení by jinak zařízení domácí tísňové péče v obydlí uživatele nefungovalo a služba by tak nemohla být poskytována.



**(paušální úhrada: 600Kč / měsíc + jednorázový instalační poplatek 1 500 Kč)**

- ♥ V případě tísňe uživatel služby pomocí tísňového tlačítka uskuteční kontakt s operátorem dispečinku tísňové péče. Toto tlačítko nosí uživatel neustále při sobě (na ruce nebo zavěšené na krku). Jakmile v jakékoliv části bytu potřebuje pomoc, stiskne tlačítko a je okamžitě spojen s dispečinkem tísňové péče. Spojení mezi uživatelem a dispečinkem probíhá zpravidla do 30 vteřin. Dosah tlačítka je do 50 metrů od místa řídicí jednotky (takže tlačítko funguje i v blízkém okolí bytu či domu - u výtahu, zahrádka, dvorek...). Kromě toho, systém zařízení tísňové péče automaticky spouští další funkce, především zapíná hlasitý reproduktor (takže hlas operátora je přenášen do celého prostoru bytu) a mikrofon (který snímá hlas uživatele z celého prostoru bytu), takže uživatel služby může jednoduše hovořit s obsluhou dispečinku i v případě, že leží na zemi v jiné místnosti, než se nachází zařízení tísňové péče. Tato hlasitá komunikace je nesmírně důležitá pro uklidnění uživatele.
- ♥ V rámci systému tísňové péče je uvnitř domu či bytu uživatele služby také zapojeno pohybové čidlo, které monitoruje nepohyb, pro případ, že by uživatel služby nedokázal stisknout tísňové tlačítko nebo jej neměl při sobě. Čidlo je nastaveno na předem již dohodnutý časový interval. Neprojde-li uživatel v této době kolem čidla umístěného nejčastěji na zdi chodby bytu, zařízení oznámí do pultu dispečinku, že v bytě uživatele nedošlo v nastaveném časovém intervalu k pohybu.
- ♥ Obsluha dispečinku tísňové péče poté podle potřeby zorganizuje pomoc odpovídající povaze uživatelské tísňe, tj. přivolá příbuzné, sousedy, pohotovostního pracovníka (řidiče Života Hradec Králové, o.p.s.) – v případě pádu; popřípadě Zdravotnickou záchrannou službu, Lékařskou pohotovost, ošetřujícího lékaře – v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele; Policii ČR, Městskou policii – při napadení uživatele v jeho obydlí; Hasiče - v případě požáru atd. Pokud však uživatel služby sdělí obsluze dispečinku TP příznaky ohrožující život => operátor dispečinku neprodleně kontaktuje složky Integrovaného záchranného systému (IZS) – Hasiče, Policii ČR, Zdravotní záchrannou službu, sdělí jim adresu uživatele a druh jeho tísňe, aby nedošlo k nebezpečí z prodlení k poskytnutí včasné pomoci.

- ♥ Pokud operátor dispečinku nemá žádnou hlasovou odezvu na telefonické spojení, rovněž vyhodnotí situaci jako tísňovou a do obydlí uživatele vyšle pohotovostního pracovníka, který zjistí skutečný stav přímo na místě. Během komunikace s uživatelem služby poskytuje operátor uživateli informace o způsobu poskytnutí pomoci a uděluje mu rady, které uživatel může využít v době čekání na pomoc.
- ♥ Klíče od domu a bytu uživatele jsou uloženy na bezpečném místě u poskytovatele služby, a proto je pomoc poskytnuta velmi rychle, bez prodlev spojených s řešením přístupu do bytu.
- ♥ Celý systém tísňové péče je nastaven uživatelsky příznivě. Je jednoduchý pro ovládání uživatelem a zaručuje soukromí uživatele. Koncová stanice systému tísňové péče v bytě neumožňuje žádné kamerové ani zvukové nezákonné sledování uživatele v jeho bytě. Zajišťuje uživateli pocit bezpečí a jistoty, že nezůstane bez pomoci. Snižuje riziko vážného poškození jeho zdraví z důvodu neposkytnutí včasné pomoci. Příbuzné uživatelů a jejich blízké osoby zbavuje nadměrných starostí.

## 2. TERÉNNÍ TÍŠŇOVÁ PÉČE

- ♥ V případě terénní tísňové péče: zprostředkovává informace mezi uživateli služby a dispečinkem tísňové péče tísňový mobil uživatele nebo dočasně svěřené GPS zařízení poskytovatele služby. Obě tato zařízení jsou schopna komunikace i mimo obydlí uživatele, kde je však dostatečné pokrytí signálu telefonního operátora. K hlasovému propojení uživatelů s dispečinkem tísňové péče dochází pouze v případech, kdy si uživatelé sami přivolávají pomoc stisknutím SOS tlačítka na tísňovém mobilu nebo GPS zařízení.
- ♥ Připojení tísňového telefonu nebo GPS zařízení je možné pouze prostřednictvím sítě mobilního operátora (nutné pořízení SIM karty – provoz a pořízení hradí uživatel). Bez tohoto připojení by jinak zařízení terénní tísňové péče nefungovalo a služba by tak nemohla být poskytována.

### TÍŠŇOVÝ MOBIL



### GPS ZAŘÍZENÍ



(paušální úhrada: 600Kč / měsíc + jednorázový instalační poplatek 1 500 Kč)

- ♥ Terénní tísňová péče je určena spíše aktivnějším uživatelům služby, kteří si dokáží ovládat tísňový telefon nebo GPS zařízení a kteří jsou schopni udržovat tato zařízení bez přerušení v provozu, tzn. mají dostatečně nabitě baterie. Terénní tísňovou péči pak mohou uživatelé používat kdekoliv (venku nebo v budovách), kde je však dostatečné pokrytí signálu sítě mobilního operátora.
- ♥ Skrze SOS tlačítko, které je umístěno na tísňovém telefonu nebo na GPS zařízení, se uživatel jednoduchým stisknutím dovolá na pult dispečinku a jednoduše sdělí operátorovi dispečinku, do jaké tísně se dostal. SOS tlačítko automaticky zapíná hlasitý reproduktor a mikrofon, který je součástí tísňového mobilu a GPS zařízení. Operátor poté podle jeho potřeby zajistí či zprostředkuje pomoc přes složky IZS, nebo pohotovostního pracovníka (řidiče Života Hradec Králové, o.p.s.).
- ♥ Při stisknutí SOS tlačítka zároveň tísňový telefon (pokud tuto funkci podporuje) nebo GPS zařízení zašle na pult dispečinku SMS s GPS lokací uživatele, kterou můžeme v případě nedorozumění se s uživatelem předat složkám IZS.

### **ZAÚJALA VÁS TATO SLUŽBA, NEVÁHAJTE A KONTAKTUJTE NÁS:**

Zájemce o službu může kontaktovat vedoucí projektu příp. sociálního pracovníka ve všední dny nejlépe v době od 7:00 do 15:30 hod telefonicky nebo kdykoliv e-mailem.

#### **VEDOUCÍ PROJEKTU TÍŠŇOVÁ PÉČE**

TEL. 733 735 734, 495 514 346

E-MAIL: [vedtp.zivothk@seznam](mailto:vedtp.zivothk@seznam)

#### **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK TP**

TEL. 601 529 244, 495 514 346

E-MAIL: [soc.tp.zivothk@seznam](mailto:soc.tp.zivothk@seznam)

Domluvte si termín pro sociální šetření ve Vašem bytě, při kterém Vám podrobněji vysvětlíme, jaké služby nabízíme a jak naše služba funguje.

### **NAŠI ČINNOST PODPORUJÍ:**

MINISTERSTVO PRÁCE A  
SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ  
REPUBLIKY



MAGISTRÁT MĚSTA HRADEC  
KRÁLOVÉ



HRADEC KRÁLOVÉ

KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ

