

**Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Petržalka**

Materiál na rokovanie Miestneho zastupiteľstva  
mestskej časti Bratislava-Petržalka  
konaného dňa 29. mája 2007

Materiál číslo: 50/2007

K bodu: **PONUKA PARTNERSTVA PRE SLUŽBU TIESŇOVEJ STAROSTLIVOSTI  
PRE MESTSKÚ ČASŤ BRATISLAVA-PETRŽALKA**

---

**Predkladá:**

Mgr. Juraj Kováč  
1. zástupca starostu

**Návrh uznesenia:**

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-  
Petržalka

s c h v a ľ u j e

„Ponuku partnerstva pre službu tiesňovej  
starostlivosti pre Mestskú časť  
Bratislava-Petržalka“ **variant č. 3**

**Prerokované:**

v miestnej rade  
dňa 17. mája 2007

**Spracoval:**

Mgr. Juraj Kováč  
1. zástupca starostu

## **PONUKA PARTNERSTVA PRE SLUŽBU TIESŇOVEJ STAROSTLIVOSTI PRE MESTSKÚ ČASŤ BRATISLAVA - PETRŽALKA**

### **ASISTENČNÉ TIESŇOVÉ VOLACIE CENTRUM VOLANIE ŽIVOTA – PHONAE VITAE n.o.**

Sociálna služba tiesňovej starostlivosti predstavuje skupinu služieb prostredníctvom diaľkovej hlasovej a elektronickej komunikácie, ktorá poskytuje individuálnu, dlhodobú, nepretržitú a koncepčnú pomoc osobám, ktoré sú v dôsledku svojho zlého zdravotného stavu, vysokého veku, ťažkého zdravotného postihnutia a sociálnej osamelosti trvalo alebo krátkodobo znevýhodnení.

Ponuka sa týka riešenia tiesňovej starostlivosti a spolupráce pri napojení sa na existujúce sociálne služby, ktoré samospráva poskytuje svojim obyvateľom.

Model, pri ktorom sa spojí tradičná opatrovateľská starostlivosť s tiesňovou starostlivosťou umožňuje:

- efektívne využívať existujúce možnosti a zdroje poskytovania sociálnych služieb,
- poskytovať sociálne služby väčšiemu počtu seniorov a osôb s ťažkým postihnutím,
- zlacniť poskytovanie služieb pri zachovaní ich rozsahu.

Ponuka uvažuje so spoluprácou v oblastiach:

- vyhľadávania potenciálnych používateľov služby,
- spolupráce pri riešení tiesňových situácií prostredníctvom opatrovateľskej služby. Spolupráca s opatrovateľskou službou spočíva v tom, že o krízových situáciách klientov je opatrovateľská služba vyrozumená v rámci pracovnej doby.

#### Sprístupenie bytu

Sprístupenie bytu predstavuje nevyhnutný predpoklad pre poskytnutie okamžitej a účinnej potrebnej pomoci. Pri koordinácii zabezpečenia pomoci operátor centra vyhľadá v databáze i-care osoby, ktoré majú od bytu klienta kľúč.

Pri kontaktovaní postupuje podľa vzdialenosti od bytu klienta – od najkratšej po najdlhšiu.

Operátor centra požiada kontaktnú osobu (napr. blízka rodina, príbuzní, opatrovateľka) o výjazd a sprístupenie bytu. Po zásahu RP na mieste udalosti sa táto osoba postará o zabezpečenie a uzamknutie bytu.

#### Kontakt opatrovateľa

Pokiaľ nie je možné zabezpečiť potrebnú pomoc prostredníctvom rodiny klienta (vzdialenosť, nemožnosť kontaktovania a pod.), alebo klient nemá blízku rodinu operátor centra kontaktuje opatrovateľa prideleného klientovi a požiada ho o výjazd ku klientovi. Operátor centra informuje opatrovateľa o udalosti, vzniknutom probléme a spôsobe riešenia situácie. Opatrovateľka je predom upovedomená o možnosti spolupráce v prípade zabezpečenia potrebnej pomoci klienta a kontaktné údaje poskytla dobrovoľne s vedomím možnej spolupráce.

- propagácie dostupnosti služby v rámci miestnej samosprávy.

## SOCIÁLNA SLUŽBA TIESŇOVEJ STAROSTLIVOSTI

Cieľom poskytovania služieb je znížiť narastajúce sociálne, zdravotné a bezpečnostné riziká u uvedených cieľových skupín občanov. Konečným efektom poskytovania komplexu tradičných sociálnych služieb spojených s tiesňovou starostlivosťou je skvalitnenie života užívateľov, prepojenie a skvalitnenie poskytovania sociálnych služieb a umožnenie samostatného plnohodnotného života seniorom a ľuďom s ťažkým zdravotným postihnutím v ich prirodzenom domácom prostredí.

Sociálna služba tiesňovej starostlivosti prináša:

- udržanie maximálne možnej sebestačnosti a nezávislosti týchto občanov,
- zaistenie maximálne možnej dĺžky života v ich vlastnom sociálnom prostredí,
- narušenie sociálnej izolácie starých osamelo žijúcich ľudí,
- zníženie počtu čakaťov na umiestnenie v domovoch sociálnych služieb,
- bezpečné domáce prostredie.

V rámci poskytovania sociálnej služby tiesňovej starostlivosti Asistenčné tiesňové volacie centrum zabezpečuje:

- nepretržité monitorovanie osoby v domácnosti 24 hodín denne, vrátane sviatkov a dní pracovného pokoja,
- telefonické kontaktovanie osoby v stanovenom časovom intervale bežne 1 krát do týždňa,
- koordináciu potrebnej pomoci pri vzniku krízovej situácie, podľa závažnosti
  - sprostredkovanie príchodu opatrovateľa, resp. rodinného príslušníka,
  - sprostredkovanie rýchlej zdravotnej pomoci,
  - sprostredkovanie príjazdu polície,
  - sprostredkovanie požiarnickej pomoci,
- pravidelnú kontrolu a testovanie správnej funkčnosti zariadenia v domácnosti.

Pri poskytovaní služby tiesňovej starostlivosti sa uzatvára zmluvná spolupráca s kompetentnými subjektmi v mieste kde osoba žije:

- blízkou rodinou osoby, ktorej je služba poskytovaná., Spolupráca je zazmluvnená „Zmluvou o poskytovaní dištančného dohľadu“ s blízkou rodinou osoby, ktorej je služba poskytovaná. Súčasťou zmluvy je aj možný telefonický kontakt na ošetrojúceho lekára (ak ho klient, resp. objednávateľ služby poskytne), ktorý slúži na možnú konzultáciu zmien v správaní sa klienta, nesprávnom užití liekov, a pod.;
- ošetrojúcim lekárom;
- sociálnym oddelením miestnej samosprávy;
- miestnym zastúpením Policajného zboru SR;
- rýchlou zdravotnou pomocou;
- miestnym zastúpením Požiarneho zboru SR;

## ZABEZPEČENIE SLUŽBY TIESŇOVEJ STAROSTLIVOSTI

Procesný postup zabezpečenia služby tiesňovej starostlivosti:

- vyhľadanie potenciálneho klienta,
- zisťovanie sociálneho a zdravotného stavu klienta
  - konzultácia s opatrovateľom, resp. rodinou klienta,
  - kontakt s ošetrojúcim lekárom klienta,
  - kontakt so sociálnym oddelením MÚ,
- určenie rozsahu poskytovaných služieb na základe analýzy stavu,
- uzatvorenie zmluvy s osobou alebo oprávnenou osobou. Súčasť zmluvy tvorí:
  - uvedenie poskytovateľov pri zabezpečení potrebnej pomoci,
  - individuálny plán poskytovania starostlivosti,
  - cena a platobné podmienky,
  - kľúčový režim od bytu klienta,
- zavedenie osoby do systému tiesňovej starostlivosti,
- inštalácia zariadenia v domácnosti osoby,
- zaškolenie na obsluhu zariadenia,
- poskytovanie služby v zmysle definovaného plánu starostlivosti.

### Spôsob zabezpečenia služby tiesňovej starostlivosti

Pri technickom zabezpečení poskytovania služby bol kladený dôraz najmä na spoľahlivosť, bezpečnosť a neprerušiteľnosť prevádzky centra.

Asistenčné tiesňové volacie centrum je postavené na špičkových technológiách renomovaných výrobcov Alcatel, Caretech a Hewlett Packard:

- sériová komunikácia cez ISDN linku umožňuje súčasnú komunikáciu naraz dvoch klientov,
- telefónna infraštruktúra zabezpečí automatické smerovanie volajúceho klienta na voľného operátora,
- výpočtová technika sa vyznačuje vysokou spoľahlivosťou a bezpečnosťou,
- technológia dispečingu centra nesie v sebe 25 rokov skúseností v oblasti vývoja a výroby zariadení pre zdravotnú a sociálnu oblasť.

Centrum je postavené na neblokujúcej architektúre s redundantným zapojením dvoch rovnocenných operátorských miest. To znamená, že každé prichádzajúce volanie bude zodpovedané. Pre prípad krátkodobého výpadku elektriny je systém centra plne zálohovaný. Postup pri dlhodobom výpadku je regulovaný zvláštnym metodickým pokynom.

Pri personálnom zabezpečení poskytovania služby je kladený dôraz najmä na odborné a osobnostné predpoklady a bezúhonnosť personálu:

- vzdelanie a predchádzajúce profesionálne skúsenosti,
- organizačné schopnosti,
- osobnostné predpoklady pre prácu so seniormi a ťažko zdravotne postihnutými.

## CENOVÁ PONUKA SLUŽBY TIESŇOVEJ STAROSTLIVOSTI

	Spotrebiteľská predajná cena	Cena pre MČ Petržalka
<b>Domáca základná jednotka Smart Call Carephone 4200</b> obsahuje:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• hlavnú jednotku</li> <li>• tiesňové vodotesné tlačidlo</li> <li>• užívateľskú príručku</li> </ul>	9 600,- Sk	0,- Sk*
<b>Inštalácia zariadenia</b> obsahuje:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• odborné pripojenie na VTS,</li> <li>• odborné zapojenie paralelného telefónneho prístroja,</li> <li>• naprogramovanie prístroja,</li> <li>• otestovanie / nastavenie rádiového pokrytia,</li> <li>• otestovanie správnej funkčnosti prístroja,</li> <li>• zaškolenie na obsluhu prístroja,</li> <li>• zavedenie klienta do systému</li> </ul>	1 500,- Sk	1 500,- Sk
<b>Odištalácia zariadenia</b>	500,- Sk	500,- Sk
<b>Služba tiesňovej starostlivosti</b> obsahuje:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nepretržité pokrytie 24 hodín / 7 dní do týždňa,</li> <li>• koordinácia pomoci pri vzniku tiesňovej situácie,</li> <li>• poskytnutie cielenej rady pri vzniku havarijnej situácie,</li> <li>• sledovanie pasivity / kontaktovanie 1 krát týždenne,</li> <li>• sledovanie stavu prístroja,</li> <li>• revízia prístroja jedenkrát za rok</li> </ul>	420,- Sk /mesiac	420,- Sk /mesiac

Uvedené ceny sú konečné, vrátane DPH.

Ceny nezahŕňajú telekomunikačné výdavky T-com (pevnú linku).

V súčasnosti je financovanie zabezpečené pre 50 klientov mestskej časti.

V prípade potreby nákupu zariadenia je cena pre uvedenú mestskú časť 6 900,- Sk.

\* Podmienky sa týkajú zariadení financovaných prostredníctvom grantových programov a sú klientom z mestskej časti prepožičané. V ponuke spolupráce je zahrnutý grant Európskej únie, Interreg III A.

Činnosť organizácie podporili Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, Bratislavský samosprávny kraj a Nadácia SOCIA. V súčasnosti je projekt podporovaný prostredníctvom Európskej únie v programe Interreg III A.

Táto nezisková organizácia je jediná, ktorá túto službu poskytuje v Bratislave. Čiže je možné hovoriť o exkluzívnom postavení.

Na základe nám známych informácií, túto službu v rámci bratislavského kraja poskytuje len táto organizácia. V rámci Slovenska je takáto služba poskytovaná v Nitre a Banskej Bystrici, kde boli zástupcovia tejto neziskovej organizácie iniciátormi zavedenia poskytovania tejto služby.

## PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

### **Klient:**

- Zavedená telefónna linka v domácnosti klienta;
- Inštalácia zariadenia a jeho napojenie na volacie centrum;
- Poskytnutie nevyhnutných údajov zo strany klienta pre potrebu koordinácie pomoci;
- Sprístupnenie domácnosti klienta - stanovený kľúčový režim;
- Dohoda o spolupráci s kompetentnými subjektmi;
- Úhrada ceny služieb;

### **Miestna samospráva:**

- V prípade ukončenia poskytovania služby u konkrétneho klienta bude zariadenie poskytnuté inému klientovi v rámci mestskej časti; Cena takejto prekládky zariadenia sa bude skladať z inštalácie, odinštalácie a nevyhnutnej repasácie zariadenia (v závislosti od opotrebovania);

### **Služba pre MČ Bratislava – Petržalka môže byť poskytovaná okamžite;**

Schválením tohto materiálu bude MČ Bratislava – Petržalka vo vzťahu k Asistenčnému tiesňovému volaciemu centru zabezpečovať:

- propagáciu medzi klientmi;
- inštaláciu a odinštaláciu zariadenia;

Všetky ostatné činnosti vyplývajúce z tohto materiálu budú zabezpečované pomocou zmlúv, ktoré uzatvorí Asistenčné tiesňové volacie centrum;

Dopad na rozpočet roku 2007 max. 75 tis. Sk pri inštalácii 50 zariadení.

Dopad na rozpočty ďalších rokov pri priemernej obmene 15 zariadení je 30 tis. Sk.