



Spolufinancováno
Evropskou unií



Srovnávací analýza současného stavu poskytování tíšňové péče v ČR

Srovnávací analýza současného stavu poskytování tísňové péče v ČR byla zpracována v rámci projektu MPSV s názvem **Vyhodnocení přínosů tísňové péče**, reg. č. projektu CZ.03.03.01/00/22_021/0001922, spolufinancovaného z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost plus a státního rozpočtu České republiky.

V Praze 30.9.2023

Obsah

Cíle analýzy	3
Metodologie.....	3
Poskytované služby tísňové péče.....	4
Katalog poskytovatelů tísňové péče.....	8
Analýza poskytovaných služeb.....	18
Oblasti pro rozšíření podpory.....	30
Shrnutí	31
Graf 1 Počet klientů podle krajů (ke 31.12. 2022) (MPSV, 2023).....	18
Graf 2 Počet klientů na 1000 obyvatel podle krajů (ke 31.12. 2022) (MPSV, 2023)	18
Graf 3: Počty poskytovatelů v jednotlivých krajích (Zdroj: MPSV, srpen 2023).....	19
Graf 4: Nabízené služby (Zdroj: MPSV, srpen 2023)	20
Graf 5: Počet SOS na klienta za rok 2022 (Zdroj: MPSV, srpen 2023).....	21
Graf 6: Počet výjezdů na klienta za rok 2022 (Zdroj: MPSV, 2023)	23
Graf 7: Cílová skupina tísňové péče (Zdroj: MPSV, srpen 2023).....	27
Graf 8: Využívaná zařízení (Zdroj: MPSV, srpen 2023)	27
Graf 9: Pracovníci služeb TP (Zdroj: MPSV, srpen 2023).....	28

Cíle analýzy

Tato analýza si klade za cíl podrobně prozkoumat a shrnout aktuální stav poskytování tísňové péče v ČR s důrazem na nabídku poskytovaných úkonů, technologické zajištění tísňových služeb, jejich místní dostupnost a kapacitu.

Tísňová péče je důležitým prvkem ve stárnoucí společnosti, který nám poskytuje bezpečnost a pomoc v nejnaléhavějších situacích. Zajištění kvalitní tísňové péče je proto důležité pro ochranu životů a majetku občanů České republiky. S narůstajícím komplexitou a různorodostí rizik, kterým jsme vystaveni, je proto vhodné monitorovat a analyzovat stav jednotlivých tísňových služeb tak, aby jim bylo možné lépe porozumět a adekvátně a efektivně reagovat na budoucí výzvy.

V této analýze budeme zkoumat, jaké druhy tísňové péče jsou v současnosti dostupné v České republice, jakým způsobem jsou technologicky zajištěny a jak je poskytování těchto služeb rozloženo v různých částech země. Zároveň se zaměříme na možné kapacity tísňové péče a zda jsou dostatečně dimenzovány pro potřeby občanů.

Tato analýza má za cíl poskytnout komplexní a aktuální pohled na tísňovou péči v České republice, který bude sloužit jako základ pro další diskuse, rozhodování a zlepšení této oblasti našeho systému sociálních služeb.

Metodologie

V úvodu této analýzy se zaměříme na metodologii, kterou jsme použili pro sběr a zpracování dat. Byla zpracována analýza více datových zdrojů. Tím dosahujeme vysoké kvality výstupů a triangulace dat.

- **Desk research**, neboli výzkum "od stolu", představuje základní kámen naší analýzy. Tato fáze zahrnovala pečlivé studium relevantních pramenů, státních a krajských registrů, vydaných strategických dokumentů a statistických údajů. Tímto způsobem jsme získali důležité informace o struktuře, organizaci a dostupnosti tísňových služeb v České republice. V rámci analýzy byla využívána data z Registru poskytovatelů sociálních služeb, data ČSÚ, data z OK Systému a webové stránky poskytovatelů.
- Pro získání komplexního a aktuálního pohledu na tuto problematiku jsme provedli **dotazníkový průzkum mezi všemi poskytovateli tísňové péče**. Tato část výzkumu nám umožnila získat konkrétní informace o jejich nabídce, technologickém vybavení a kapacitách jednotlivých služeb. Do dotazníkového šetření bylo zapojeno všech 19 poskytovatelů.
- Nepostradatelnou součástí naší metodologie byly také **polotrukturované rozhovory se zástupci všech poskytovatelů**. Tyto rozhovory nám poskytly hlubší vhled do problematiky a umožnily nám získat kvalitativní data a názory odborníků a praktiků.

Celkově tedy naše metodologie kombinovala různé přístupy a zdroje dat, což nám umožnilo získat komplexní a spolehlivý pohled na aktuální stav poskytování tísňové péče v České republice.

Poskytované služby tísňové péče

TABULKA 1: POSKYTOVANÉ SLUŽBY TP (DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY VYPISÁNY U JEDNOTLIVÝCH POSKYTOVATELŮ)

poskytované služby	Agentura domácí péče LADARA o.p.s.	Anděl na drátě	Anděl Strážný, z.ú.	Chytrá Péče, s.r.o.	Dohled na dosah, z.s.	Girasole, sdružení pro pomoc a rozvoj z. s.	Institut zdravotně-sociálních služeb, z.ú.	Městská charita Pízeň	Oblastní charita Červený Kostelec	Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, příspěvková organizace	Pečovatelská služba Žlutice, příspěvková organizace	Sestřička SOS, z.ú.	Sociální služby Města Sušice, příspěvková organizace	Středisko sociálních služeb Praha 1	ŽIVOT 90, z.ú.	ŽIVOT 99 - Jihlava, z.ú.	Život Hradec Králové, o. p. s.	Život Plus, z. ú.	Život Plus, z. ú. [pobočka Jihočeský kraj]
obousměrná hlasová komunikace	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
zprostředkování IZS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
komunikace s rodinou	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
organizace sociálních služeb	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
pravidelné volání klientů	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
automatická kontrola funkčnosti komunikačního zařízení	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
monitoring krizových situací (např. pádu)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓
monitoring aktivity (např. detekce nepohybu)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
výjezd pracovníka služby	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
zprostředkování pomoci mimo byt klienta (lokalizace klienta)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
zprostředkování výjezdové služby	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
organizace zdravotní péče	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
uložení klíčů	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
pravidelná kontrola zdravotního stavu	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓
organizace dalších služeb (např. zajištění řemeslníků apod.)	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
připomínání léků	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓

TABULKA 2: VYUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE TP

využívané technologie	Agentura domácí péče LADARA o.p.s.	Anděl na drátě	Anděl Strážný, z.ú.	Chytrá Péče, s.r.o.	Dohled na dosah, z.s.	Girasole, sdružení pro pomoc a rozvoj z. s.	Institut zdravotně-sociálních služeb, z.ú.	Městská charita Pízeň	Oblastní charita Červený Kostelec	Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, příspěvková organizace	Pečovatelská služba Žlutice, příspěvková organizace	Sestřička SOS, z.ú.	Sociální služby Města Sušice, příspěvková organizace	Středisko sociálních služeb Praha 1	ŽIVOT 90, z.ú.	ŽIVOT 99 - Jihlava, z.ú.	Život Hradec Králové, o. p. s.	Život Plus, z. ú.	Život Plus, z. ú. [pobočka Jihočeský kraj]
náramek s SOS tlačítkem	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
přívěšek s SOS tlačítkem	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
chytré hodinky	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓
mobilní telefon s SOS tlačítkem	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
ústředna/pevná linka s hlasitým odposlechem	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
pohybové čidlo	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jiné	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗

Někteří poskytovatelé nabízejí klientům různé tarify podle poskytovaných služeb. Dále se mezi poskytovateli zásadně různí cena zařízení, která je dána různým způsobem nastavení jednotlivých služeb tísňové péče. Toto je ve větším detailu popsáno u jednotlivých poskytovatelů (str. 8-17).

TABULKA 3: CENY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

cena poskytované služby (Kč/měsíc)	Tarif 1	Tarif 2	Tarif 3	cena instalace (Kč)	cena výjezdu v Kč
Agentura domácí péče LADARA o.p.s.	150	-	-	0	300
Anděl na drátě	380	-	-	0	0
Anděl Strážný, z.ú.	450	350	-	0	750
Chytrá Péče, s.r.o.	370	450	570	0	0
Dohled na dosah, z.s.	0-450	-	-	0	0
Girasole, sdružení pro pomoc a rozvoj z. s.	150	-	-	0	0
Institut zdravotně-sociálních služeb, z.ú.	450	980	1490	0	0
Městská charita Plzeň	600	-	-	500	0
Oblastní charita Červený Kostelec	200	300	-	0	0
Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, příspěvková organizace	300	-	-	0	0
Pečovatelská služba Žlutice, příspěvková organizace	60	-	-	0	130-330
Sestřička SOS, z.ú.	395	-	-	0	0
Sociální služby Města Sušice, příspěvková organizace	0	-	-	0	0-150
Středisko sociálních služeb Praha 1	180	-	-	0	0
ŽIVOT 90, z.ú.	0	-	-	2590	0
ŽIVOT 99 - Jihlava, z.ú.	350	-	-	850	0
Život Hradec Králové, o. p. s.	600	-	-	1500	0
Život Plus, z. ú.	400	-	-	2500	0
Život Plus, z. ú. [pobočka Jihočeský kraj]	400	-	-	2500	0

TABULKA 4: POSKYTOVÁNÍ TP V KRAJÍCH

Poskytování v jednotlivých krajích a počty klientů	Agentura domácí péče LADARA o.p.s.	Anděl na drátě	Anděl Strážný, z.ú.	Chytrá Péče, s.r.o.	Dohled na dosah, z.s.	Girasole, sdružení pro pomoc a rozvoj z. s.	Institut zdravotně-sociálních služeb, z.ú.	Městská charita Plzeň	Oblastní charita Červený Kostelec	Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, příspěvková organizace	Pečovatelská služba Žlutice, příspěvková organizace	Sestřička SOS, z.ú.	Sociální služby Města Sušice, příspěvková organizace	Středisko sociálních služeb Praha 1	ŽIVOT 90, z.ú.	ŽIVOT 99 - Jihlava, z.ú.	Život Hradec Králové, o. p. s.	Život Plus, z. ú.	Život Plus, z. ú. [pobočka Jihočeský kraj]
Hlavní město Praha - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Počet klientů		150	115	256	6		32					5		115	730			19	
Jihočeský kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓
Počet klientů		45	62	37			4					3			64	1		86	48
Jihomoravský kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Počet klientů		113	31	53	1	55	0								3	1			
Karlovarský kraj - poskytování	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Počet klientů	55	25	15	16	2		0				13				1				
Královehradecký kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Počet klientů		112	18	30			1		58						4	1	263	17	
Liberecký kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗
Počet klientů		31	290	23	2		0					22			2			14	
Moravskoslezský kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Počet klientů		71	103	46	2		1								1	15			
Olomoucký kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Počet klientů		77	15	16	1		0								1	3			
Pardubický kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗
Počet klientů		34	42	21			0					3			15			21	
Plzeňský kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Počet klientů		45	30	30	5		0	150					34		1				
Středočeský kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗
Počet klientů		99	75	126	1		16			35		6			57	1		112	
Ústecký kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗
Počet klientů		36	80	32	1		0					2			2			18	
Vysočina - poskytování	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗
Počet klientů		32	9	14			4								4	83		22	
Zlínský kraj - poskytování	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Počet klientů		31	20	13	5		0								1	1			



Katalog poskytovatelů tísňové péče



AGENTURA DOMÁCÍ PÉČE LADARA O.P.S.

NÁZEV POSKYTOVATELE	Agentura domácí péče LADARA o.p.s.
PRÁVNÍ FORMA	Obecně prospěšná společnost
ADRESA	Čankovská 1021/19, Rybáře, 360 05 Karlovy Vary 5
WEBOVÁ STRÁNKA	www.ladara.eu
EMAIL	ladara@ladara.eu
TELEFON	777 143 452, 353 549 325, 777 143 124
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	55
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	3
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem; telefon s SOS tlačítkem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	150,-Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	150,-Kč
CENA INSTALACE	0,- Kč
CENA VÝJEZDU	300,- Kč



ANDĚL NA DRÁTĚ

NÁZEV POSKYTOVATELE	Linnet EU, s.r.o.
PRÁVNÍ FORMA	Společnost s ručením omezeným
ADRESA	Karlovo náměstí 84, 54701 Náchod
WEBOVÁ STRÁNKA	www.Linnet-eu.cz , andelnadrate.cz
EMAIL	info@andelnadrate.cz
TELEFON	777 245 203, 774 705 824
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	901
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	10
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	Přívěšek s SOS tlačítkem (obdobu chytrých hodinek, ale se SIM kartou), chytré hodinky, GPS lokátor
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	Nastavení bezpečného prostoru (geofencing), sociálně terapeutická činnost, přehrávání audiozáznamů z knihovny "Anděl na drátě", příchozí a odchozí neomezené volání s rodinou a přáteli, uskutečňování konferenčních hovorů při krizové situaci mezi poskytovatelem, uživatelem a třetí stranou (lékař záchranné služby, IZS, městská policie), přepojování hovorů na žádost uživatele s volanou osobou v rámci ČR s neomezeným voláním, automatická kontrola stavu baterie u SOS komunikačních zařízení
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	380,-Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	2580,-Kč
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč



ANIDĚL STRÁŽNÝ, Z.Ú.

NÁZEV POSKYTOVATELE	Anděl Strážný, z.ú.
PRÁVNÍ FORMA	Zapsaný ústav
ADRESA	Fügenerovo náměstí 1808/3, Praha 2-Nové Město, 120 00 Praha 2
WEBOVÁ STRÁNKA	www.andelstrazny.eu
EMAIL	poptavka@andelstrazny.eu
TELEFON	608 967 325, 800 603 030, 770163574
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	905
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	25
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, chytré hodinky, pevná stanice s hlasitým odposlechem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	"Povídavá linka", základní sociální poradenství
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	Tarif 1 350,-Kč/měs., Tarif 2 450,-Kč/měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	0,-Kč
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	750,-Kč



CHYTRÁ PÉČE

NÁZEV POSKYTOVATELE	Chytrá Péče, s.r.o.
PRÁVNÍ FORMA	Společnost s ručením omezeným
ADRESA	Opatovická 1314/9, 11000 Praha
WEBOVÁ STRÁNKA	www.chytrapece.cz
EMAIL	moje@chytrapece.cz
TELEFON	800 124 111
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	713
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	2000
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	přívěšek SOS, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem, chytré GSM hodinky s nouzovým tlačítkem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	Aktivizace, ppuštění prostoru prostřednictvím geofencingu (u diagnóz typu Alzheimer), hlídání stavu nabití zařízení, kontrola zda klient má zřízení u sebe (i automatizovaná), monitoring kvality, detekce ztráty spojení a návazné procesy,
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	Tarif 1 370,-Kč/měs., / Tarif 2 450,- Kč/měs., Tarif 3 570,- Kč/měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	2999,-Kč
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč

Dohled na dosah

DOHLED NA DOSAH

NÁZEV POSKYTOVATELE	Dohled na dosah, z.s.
PRÁVNÍ FORMA	Zaspaný spolek
ADRESA	Žerotínova 1421, 75701 Valašské Meziříčí
WEBOVÁ STRÁNKA	www.dohlednadosah.cz
EMAIL	info@dohlednadosah.cz
TELEFON	721637471
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	26
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	5 (s řazením za sebe až 30)
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, pohybové čidlo (SIM), senzory, kamery, telemedicínské sety
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	kompletní senzory sledující aktivitu v prostředí klienta, počet kroků a metrů, povídání po telefonu
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	0,- 450,-Kč/měs. (dle zapojení municipalit)
CENA ZAŘÍZENÍ	0,-Kč
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč



GIRASOLE, TÍSŇOVÁ PÉČE

NÁZEV POSKYTOVATELE	Girasole, sdružení pro pomoc a rozvoj z. s.
PRÁVNÍ FORMA	Zaspaný spolek
ADRESA	Mrštíkova 122/1, 69301 Hustopeče
WEBOVÁ STRÁNKA	www.girasole.cz
EMAIL	info@girasole.cz
TELEFON	775246953
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	55
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	3
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, chytré hodinky, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem, pohybové čidlo
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	150,-Kč/měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	0,- Kč
CENA INSTALACE	0,- Kč
CENA VÝJEZDU	0,- Kč

NÁZEV POSKYTOVATELE	Náš Slunovrat
PRÁVNÍ FORMA	Zaspaný spolek
ADRESA	Libušská 60/149, 14200 Praha
WEBOVÁ STRÁNKA	www.izss.cz
EMAIL	info@izss.cz
TELEFON	228 224 923, 602 165 449
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	58
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	3
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěsek s SOS tlačítkem, stanice s hlasitým odposlechem, lokalizace GPS
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	akutní technická pomoc, materiální a potravinová pomoc
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	T1 450,-Kč/měs, T2 980,-Kč/měs., T3 1490,-Kč/měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	Komunikační jednotka 2.900,- Komunikační jednotka 2.510,-, "hodinky" 1.850, měsíční pronájem 99,-
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	První v ceně, další 850,-Kč



NÁZEV POSKYTOVATELE	Městská charita plzeň
PRÁVNÍ FORMA	Veřejná církevní právnická osoba
ADRESA	Francouzská třída 2484/40a, 32600 Plzeň
WEBOVÁ STRÁNKA	http://www.mchp.cz
EMAIL	tisnova.pece@mchp.charita.cz
TELEFON	377 455 043, 377 459 157
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	150
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	1
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěsek s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	600,-Kč/měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	Geomarc Serenites - 3500Kč, Jablotron granny, Novo neat - 9 300Kč
CENA INSTALACE	500,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč

NÁZEV POSKYTOVATELE	Oblastní charita Červený Kostelec
PRÁVNÍ FORMA	Veřejná církevní právnická osoba
ADRESA	5. května 1170, 54941 Červený Kostelec
WEBOVÁ STRÁNKA	http://www.ochck.cz
EMAIL	pecovatelky@hospic.cz
TELEFON	491 610 300, 491 465 327
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	58
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	1
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	klienti v pečovatelských domech Kč 200,-Kč, klienti v terénu 300,- Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	0,-Kč
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč

NÁZEV POSKYTOVATELE	Mladá Boleslav
PRÁVNÍ FORMA	Příspěvková organizace
ADRESA	Na Radouči 1081, 29301 Mladá Boleslav
WEBOVÁ STRÁNKA	www.psmb.cz
EMAIL	mb.ps@seznam.cz
TELEFON	326 729 751, 739 920 572, 326 735 245, 739 914 518
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	35
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	1
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	300,- Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	0,- Kč
CENA INSTALACE	0,- Kč
CENA VÝJEZDU	0,- Kč



PEČOVATELSKÁ SLUŽBA ŽLUTICE, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

NÁZEV POSKYTOVATELE	Tísňová péče Žlutice
PRÁVNÍ FORMA	Příspěvková organizace
ADRESA	Pod Strání 467, 36452 Žlutice
WEBOVÁ STRÁNKA	www.pszlutice.cz
EMAIL	info@pszlutice.cz
TELEFON	353 393 269, 725 958 988
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	13
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	1
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, mobilní telefon s SOS tlačítkem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	60,-kč
CENA ZAŘÍZENÍ	2000,-Kč
CENA INSTALACE	0,-kč
CENA VÝJEZDU	130,- denní, večerní a noční 330,-

Sestřička SOS

SESTŘIČKA SOS

NÁZEV POSKYTOVATELE	Sestřička, z.ú.
PRÁVNÍ FORMA	zapsaný spolek
ADRESA	Budějovická 778/3, 14000 Praha
WEBOVÁ STRÁNKA	www.sestrickaSOS.cz
EMAIL	sos@sestricka.cz
TELEFON	722974830
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	41
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	3
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, chytré hodinky, pevná stanice s hlasitým odposlechem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	sociální aktivizace klienta, dle jeho potřeb - povídání s osamocenými klienty dle jejich požadavků
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	395,-Kč / měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	chytré hodinky s jedním tlačítkem-3.000,-Kč, přívěšek na krk SLZA - chytrá krabička mobilní - 3.000,-Kč, stacionární zařízení pro domácí použití vč. příslušenství pro specifické skupiny osob s demencí od 9.000,-Kč do 25.000,-Kč
CENA INSTALACE	1500,-Kč – 3500,- Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč



SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA SUŠICE

NÁZEV POSKYTOVATELE	sociální služby města Sušice
PRÁVNÍ FORMA	příspěvková organizace
ADRESA	nábřeží Jana Seitze 155, 34201 Sušice
WEBOVÁ STRÁNKA	www.socialni-susice.cz
EMAIL	pillerova@socialni-susice.cz
TELEFON	376547313, 376547312, 376547318, 376547315, 376547311, 376547317, 376547319, 376547314, 376547316, 376 526 693
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	34
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	3
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	
CENA ZAŘÍZENÍ	Pronájem číni: 250,- pro obyvatele DPS, ostatní 350,-/měsíc + 12,10,- za tarif T-Mobile
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	7:00 - 15:30 - 0,- Kč, pro obyvatele DPS, ostatní 150,- Kč 15:30 - 7:00 - 50,-Kč - pro obyvatele DPS, ostatní 250,-Kč



STŘEDISKO
SOCIÁLNÍCH
SLUŽEB
PRAHA 1

STŘEDISKO SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRAHA 1

NÁZEV POSKYTOVATELE	Tísňová péče, středisko sociálních služeb Praha 1
PRÁVNÍ FORMA	Příspěvková organizace
ADRESA	Dlouhá 736/23, 11000 Praha
WEBOVÁ STRÁNKA	http://www.socialnisluzby-praha1.cz
EMAIL	trkova@socialnisluzbyp1.cz
TELEFON	222 322 243, 224 948 465
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	115
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	1
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, pohybové čidlo, ústředna/pevná linka s hlasitým odposlechem.
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	180,-Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	0,-Kč
CENA INSTALACE	0,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč

nadosah

tísňová péče ŽIVOTa 90

ŽIVOT 90 „NADOSAH“

NÁZEV POSKYTOVATELE	Život 90 – Tísňová péče
PRÁVNÍ FORMA	Zapsaný ústav
ADRESA	Karoliny Světlé 286/18, 11000 Praha
WEBOVÁ STRÁNKA	https://www.sluzbanadosah.cz
EMAIL	nadosah@zivot90.cz
TELEFON	222 333 555, 222 333 541, 604 217 431
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	887
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	7
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, chytré hodinky, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem, pohybové čidlo
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	zprostředkování komunikace a jednání v zájmu uživatele - úřady, sociální odbory, inetervenční centra, PČR, MP, zdravotně -sociální služby, nemocnice, místní komunity, dobrovolníci, blízcí,
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	590,-Kč/měs., 780,-Kč/měs., 990,-Kč/měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	NOVO IP/GSM (SMILED ID) + PIR sen - cena 14-18 000,- (základní sestava stacionární zařízení - set: 1 ks ústředna , 1 ks. vodotěsné tísňové TLR a 1 ks pohybové čidlo; stacionární zařízení automatického systému tísňového volání ASTV (základní sestava - ústředna, voděodolné TLR, pohybové čidlo) - již bez ceny, už nenakupujeme; a přehled verzí mobilních jednotek: DORO - mobilní telefon, ALIGATOR - mobilní telefony - už nenakupujeme - cena 900-1200,-; mobilní jednotka - GL207SD (jednotka, napájecí stojan) - už nenakupujeme, cena: cca 2 700,-Kč
CENA INSTALACE	2590,-kč
CENA VÝJEZDU	0

ŽIVOT 99 Jihlava

ŽIVOT 99 JIHLAVA

NÁZEV POSKYTOVATELE	Život 99, Jihlava, z.ú.
PRÁVNÍ FORMA	zapsaný ústav
ADRESA	Žižkova 4897/98, 58601 Jihlava
WEBOVÁ STRÁNKA	www.zivot99-jihlava.cz
EMAIL	info@zivot99-jihlava.cz
TELEFON	567211695
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	106
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	1
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem, pohybové čidlo, čip na zamknutí stacionárního zařízení, pokud klient opouští domácnost
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	350,-Kč/měs. / 450,-Kč/měs.
CENA ZAŘÍZENÍ	0,-Kč
CENA INSTALACE	850,-kč
CENA VÝJEZDU	neposkytují



ŽIVOT HRADEC KRÁLOVÉ

NÁZEV POSKYTOVATELE	Život Hradec Králové
PRÁVNÍ FORMA	obecně prospěšná společnost
ADRESA	Třída Edvarda Beneše 1747/1, 50012 Hradec Králové
WEBOVÁ STRÁNKA	www.zivothk.cz
EMAIL	vedtp.zivothk@seznam.cz
TELEFON	495514345
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	263
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	2
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem, pohybové čidlo
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	---
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	600,-Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	10800,-Kč (bez DPH)
CENA INSTALACE	1500,-Kč
CENA VÝJEZDU	0



Život+

ŽIVOT PLUS

NÁZEV POSKYTOVATELE	Život Plus, z.ú.
PRÁVNÍ FORMA	zapsaný ústav
ADRESA	Benešova 632, 28401 Kutná Hora
WEBOVÁ STRÁNKA	www.zivotplus.cz
EMAIL	operator@zivotplus.cz
TELEFON	327 532 900
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	309
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	4
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, chytré hodinky, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem, pohybové čidlo
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	poradenství/podpora/pomoc (úřady, nepojistné sociální dávky, doklady, kompenzační pomůcky, úpravy domácnosti aj.), aktivizace, rozhovor (podpůrný/motivační/neformální), adaptační proces (návčik použití tísňového tlačítka), jednání v zájmu klienta, podpora sociálních vztahů
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	400,-Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	stacionární zařízení (tísňový telefon/ústředna, sos tlačítko/sos tlačítko s detekcí aktivity, pohybový senzor) 22.800,- Kč vč. DPH, mobilní asistivní technologie (chytré hodinky s GPS lokací, prostorový perimetr) 7500,- Kč vč. DPH
CENA INSTALACE	2500,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč



Život+

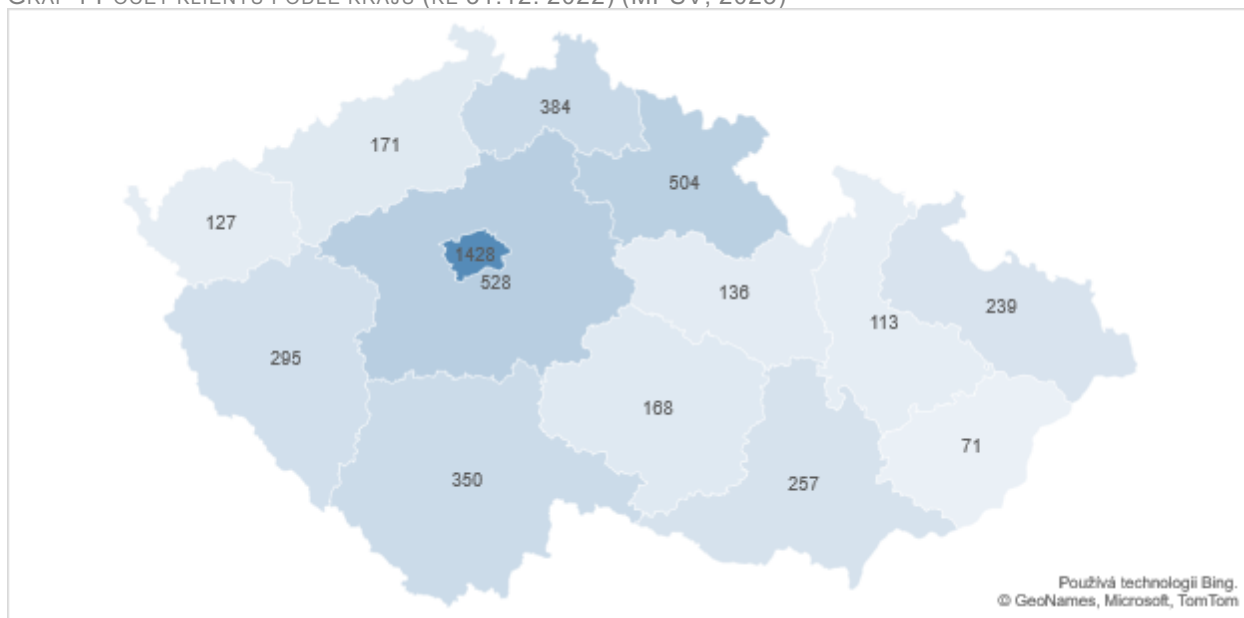
ŽIVOT PLUS JIHOČESKÝ KRAJ

NÁZEV POSKYTOVATELE	Život Plus, z.ú.
PRÁVNÍ FORMA	zapsaný ústav
ADRESA	Špidrova 47/42, Vimperk III
WEBOVÁ STRÁNKA	www.zivotplus.cz
EMAIL	operator@zivotplus.cz
TELEFON	724 182 325
POČET KLIENTŮ K 31.12.2022	48
MAXIMÁLNÍ OKAMŽITÁ KAPACITA DISPEČINKU	2
POUŽÍVANÉ TECHNOLOGIE	náramek s SOS tlačítkem, přívěšek s SOS tlačítkem, chytré hodinky, mobilní telefon s SOS tlačítkem, pevná stanice s hlasitým odposlechem, pohybové čidlo
DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY	poradenství/podpora/pomoc (úřady, nepojistné sociální dávky, doklady, kompenzační pomůcky, úpravy domácnosti aj.), aktivizace, rozhovor (podpůrný/motivační/neformální), adaptační proces (návlek použití tísňového tlačítka), jednání v zájmu klienta, podpora sociálních vztahů
CENA PRO KLIENTA/MĚSÍC	400,-Kč
CENA ZAŘÍZENÍ	stacionární zařízení (tísňový telefon/ústředna, sos tlačítko/sos tlačítko s detekcí aktivity, pohybový senzor) 22.800,- Kč vč. DPH, mobilní asistivní technologie (chytré hodinky s GPS lokací, prostorový perimetr) 7500,- Kč vč. DPH
CENA INSTALACE	2500,-Kč
CENA VÝJEZDU	0,-Kč

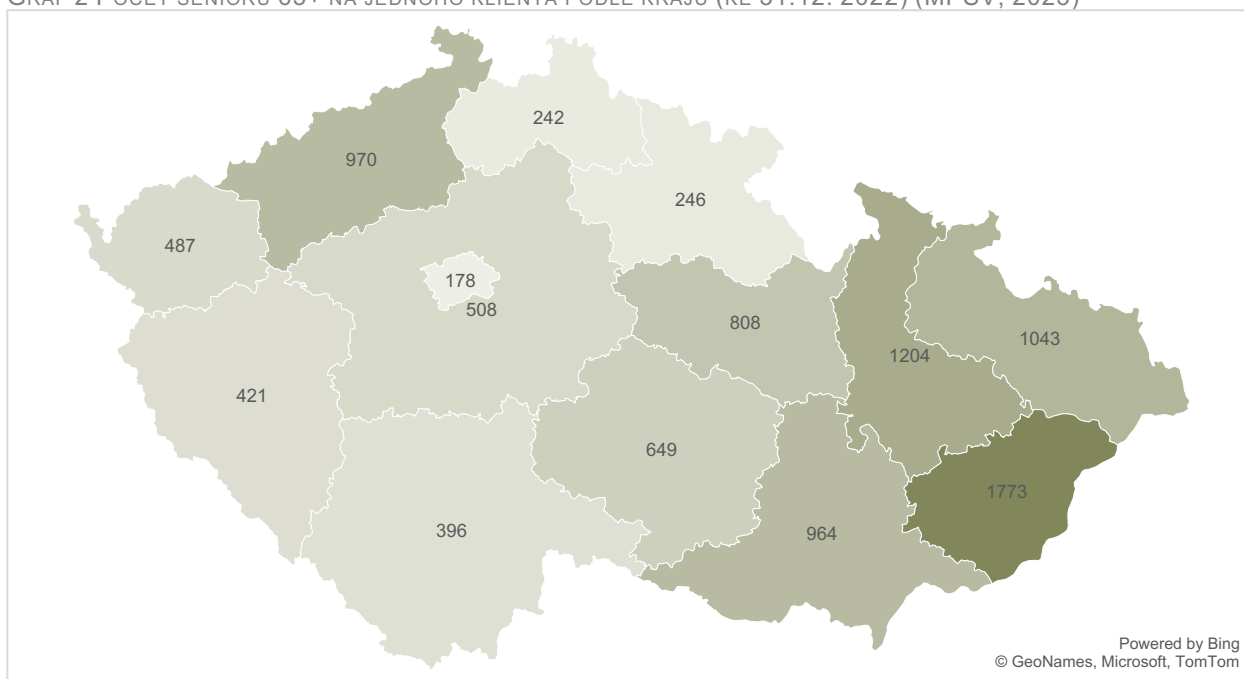
Analýza poskytovaných služeb

Analýza vychází z dat z 31.12.2022. K tomuto datu bylo na území ČR registrováno celkem 19 služeb tísňové péče s celkem 4771 klienty. Počet klientů tísňových péčí se liší v jednotlivých krajích. Je patrné, že v Hlavním městě Praze a ve Středočeském kraji je nejvyšší počet klientů. Pokud se ale zaměříme na počet klientů podle počtu obyvatel, nejvyšší počet po hlavním městě je v Královéhradeckém a Libereckém kraji.

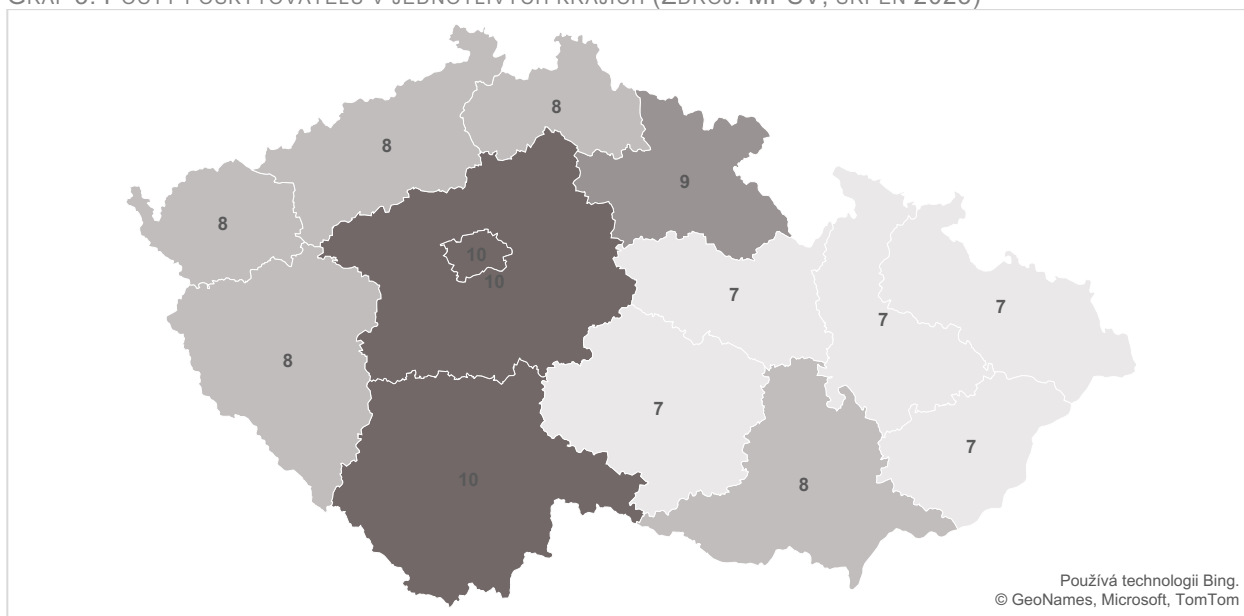
GRAF 1 POČET KLIENTŮ PODLE KRAJŮ (KE 31.12. 2022) (MPSV, 2023)



GRAF 2 POČET SENIORŮ 65+ NA JEDNOHO KLIENTA PODLE KRAJŮ (KE 31.12. 2022) (MPSV, 2023)



GRAF 3: POČTY POSKYTOVATELŮ V JEDNOTLIVÝCH KRAJÍCH (ZDROJ: MPSV, SRPEN 2023)



Celkem 5 poskytovatelů poskytuje tísňovou péči na celorepublikové úrovni. V každém kraji jsou pak ještě minimálně dva lokální poskytovatelé.

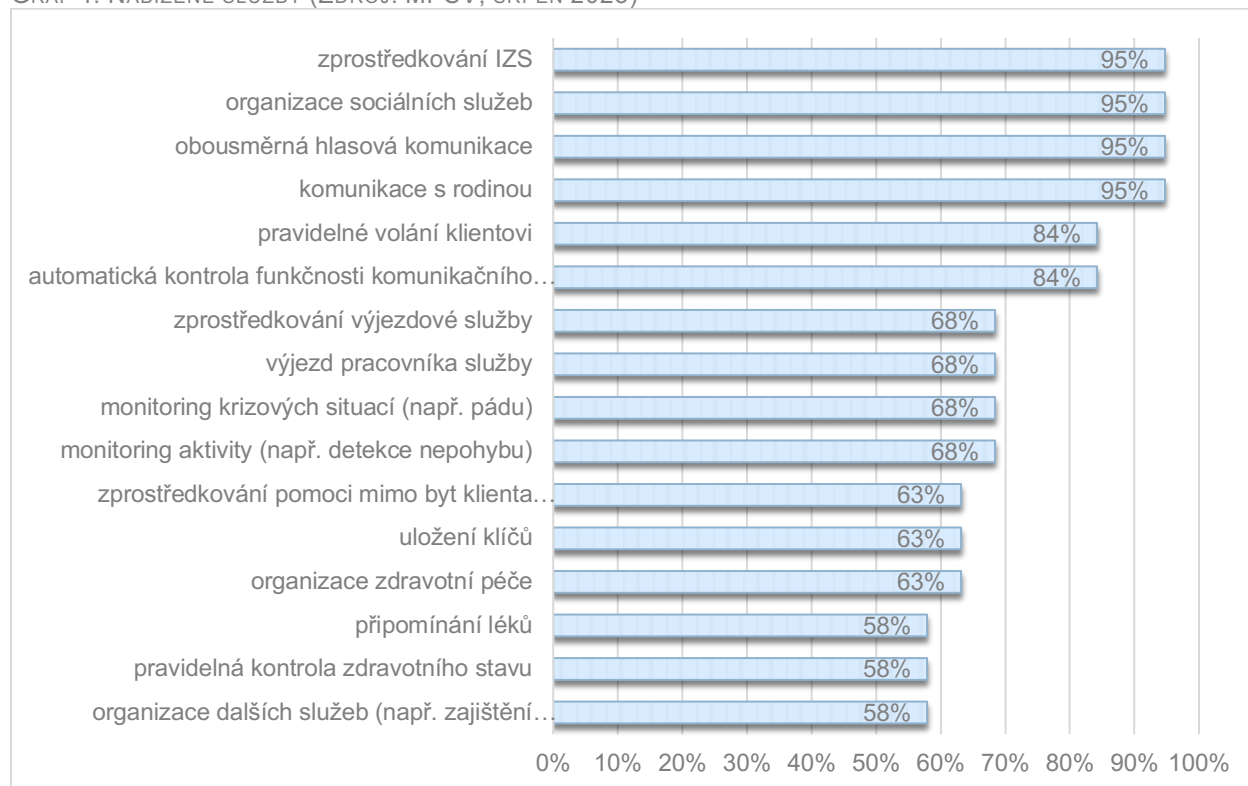
Celkem bylo za rok 2022 odmítnuto pouze 44 klientů. V naprosté většině případů k odmítnutí došlo z důvodu technických překážek – např. absence mobilního signálu v dané lokalitě, nemožnost obsluhy SOS komunikačního zařízení (nedoslýchavost, špatná motorika, stařecká demence).

Někteří poskytovatelé tísňových péčí toto potvrdili i v rozhovorech uvedli jako překážku poskytování tísňové péče nedostatek mobilního pokrytí, a to zejména v těch krajích, které mají nižší hustotu obyvatelstva a menší infrastrukturu. Je důležité brát v úvahu regionální specifika a technické možnosti při poskytování tísňových péčí v různých částech České republiky.

Je třeba rovněž upozornit na fakt, že i samotná zařízení mají určitá omezení. Tam, kde se jedná o zajištění pocitu jistoty dovolání prostřednictvím náramku a pevného přijímače, je často problém v dosahu signálu. Například aktivní senior, který pravidelně vychází z domu na svou blízkou zahrádku, ztrácí dosah náramku s přijímačem ve chvíli, kdy opustí dům i na krátkou vzdálenost. Vzniká tak riziko, že je na jedné straně omezována přirozená aktivita seniora v souvislosti s pocitem nejistoty a na druhé straně se ztrácí smysl samotné služby. V tu chvíli je pro klienta možné zvolit jinou službu tísňové péče v oblasti, která například poskytuje své služby skrze mobilní telefon či jiné zařízení.

Iniciátorem vstupu do tísňové péče je v největší míře rodina budoucího klienta, a to na základě nějaké zkušenosti či krizové situace, kterou neuměli ošetřit. Část klientů pak přijde na doporučení ze strany jiné sociální služby či lékaře.

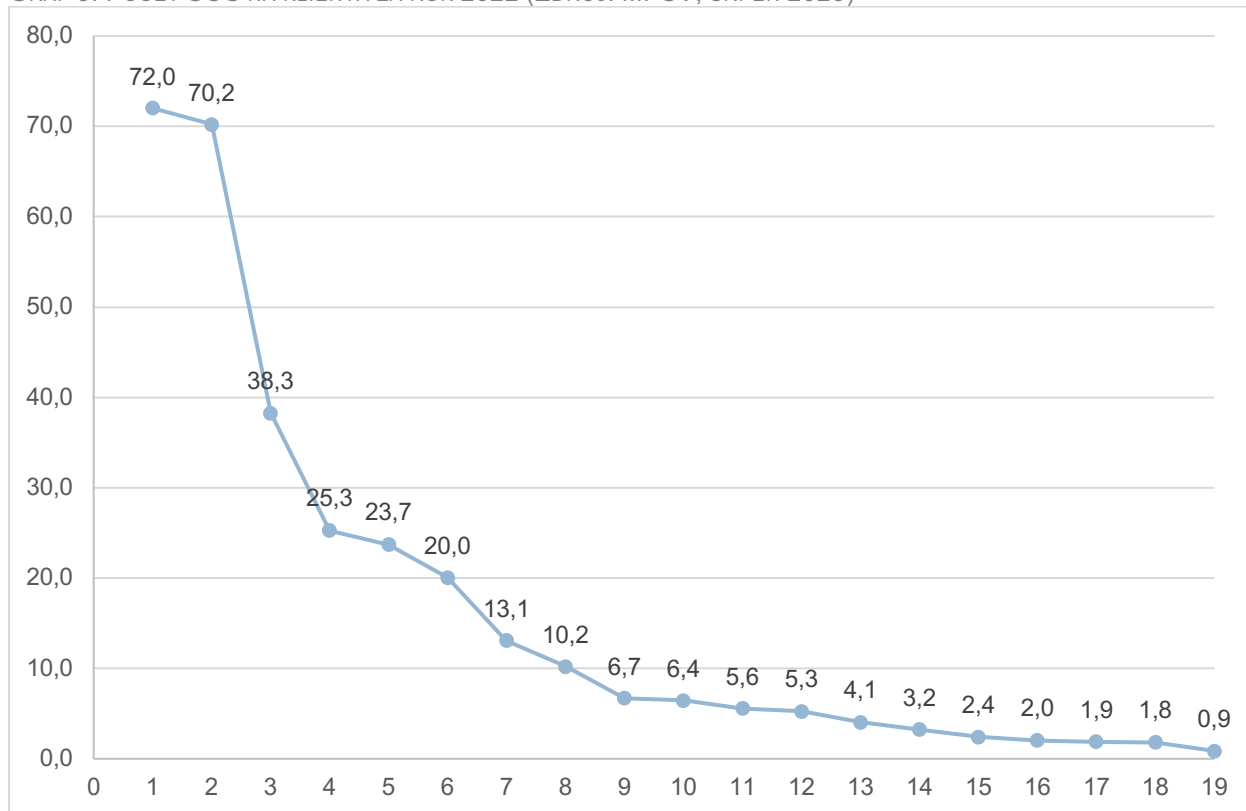
GRAF 4: NABÍZENÉ SLUŽBY (ZDROJ: MPSV, SRPEN 2023)



Výsledky zkoumání ukazují, že obousměrná hlasová komunikace, komunikace s rodinou, organizace sociálních služeb a zprostředkování Integrovaného záchranného systému (IZS) jsou poskytovány téměř všemi poskytovateli. Dále je ve velké míře poskytováno pravidelné volání klientovi a automatická kontrola funkčnosti komunikačního zařízení. Všechny služby kromě dvou také poskytují službu výjezdu pracovníka služby či zprostředkování výjezdové služby. Více než dvě třetiny poskytovatelů pak monitorují krizové situace a aktivity klienta.

Takto vysoký podíl poskytovatelů, kteří tyto služby nabízejí, ukazuje, že právě tyto služby jsou všeobecně mezi poskytovateli považovány za klíčové a nezbytné pro efektivní tíšňovou péči.

GRAF 5: POČET SOS NA KLIENTA ZA ROK 2022 (ZDROJ: MPSV, SRPEN 2023)



Rozdělení poskytovatelů na základě SOS akce

V oblasti tísňové péče je patrné, že různí poskytovatelé mají odlišné chápání funkce SOS signálu. Pro některé z nich je SOS signál vnímán jako čistě nouzový prostředek, který slouží k okamžitému zásahu v případě naléhavé situace. SOS chápou poskytovatelé jako nezdařený kontakt s klientem, který je vyprovokován zmáčknutím tlačítka, či aktivací čidla, případně u některých poskytovatelů např. dlouhou neaktivitou klienta, nefunkčností zařízení či opuštění „komfortní“ zóny. Následuje akce, která se u některých poskytovatelů liší, ale vždy má společného jmenovatele – ověřit stav klienta.

Z hlediska způsobu poskytování služeb a dostupnosti je možné tísňové péče rozdělit do těchto skupin:

- **MAKRO-ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ** – poskytování služeb na celorepublikové úrovni. Velký důraz na technické zajištění služeb, kvalitu spojení a školení operátorů. Neposkytují další sociální služby.
- **MEZO-ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ** – poskytovatelé většího počtu různých sociálních služeb. Důraz na propojení těchto služeb v lokalitě (zpravidla větším územím, např. na úrovni kraje).
- **MIKRO-ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ** – malí lokální poskytovatelé na úrovni obcí, kteří zapojují aktéry okolo klienta do péče prostřednictvím stálého kontaktu a aktuální informovanosti. Péče velmi individualizována.

MAKRO-ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ

Ukazuje se, že větší poskytovatelé jsou více zaměřeni na užívání technologií s akcentem na jejich vývoj tak, aby byl klient monitorován i když nestlačí tlačítko SOS. Jde např. o vyhodnocení nepohybu nebo nízkou aktivitu, který už delší dobu neprojevuje žádnou aktivitu a na dispečink přijde automaticky alarm, pracovník

zavolá a zkontroluje, či se něco děje. SOS alarm u některých poskytovatelů vykazuje i opuštění zóny, kde klient má nastavený tzv. kruh bezpečného pohybu, ze kterého když vyjde, ozve se na dispečinku alarm. Pracovník služby zavolá klientovi a jeho rodině a domluví setkání.

„Pro nás není alarm SOS, pouze když si to on zmáčkne, ale i třeba když je malá aktivita, kterou má vykazovat, když je opuštění zóny – u lidí, kteří mají počínajícího Alzheimerera a ztrácí se, takže my nastavíme okruh tzv. bezpečného pohybu a jakmile se dostane on mimo to, tak nám to hodí alarm a my víme kde je – zavoláme mu, domluvíme se, že tam počká a zavoláme rodině a oni si ho vyzdvihnou. Nebo pád – máme tam decelerační čidlo, takže když on upadne nebo je nějaká rána, tak nám to zase hodí alarm. Nebo když je ztráta komunikace, že on zajde někde, kde je slabší signál nebo je nějaká porucha, tak zase nám to dá nějaký alarm. A zrovna tak, když se blíží vybití baterie.“

Pro většinu velkých poskytovatelů je zajištění podpory pro klienta ve všech krajích externě. V případě ohrožení života a zdraví nevyjíždí pracovník poskytovatele, ale situaci řeší kontaktní osoba, například příbuzní, přátelé, sousedi a osoby blízké na základě předchozí dohody. Naplňují tak požadavek subsidiarity pro efektivitu služby, tzn. zapojení rodiny a nejprve hledání pomoci a zdrojů u nich. A teprve tam, kde není pomoc, pak zapojení dalších profesionálů (IZS, městská policie apod.).

MEZO-ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ

V rámci oblasti, kde službu TP poskytují, spolupracují poskytovatelé ve většině případech se všemi dalšími zřizovanými službami. Silným motivačním faktorem je, aby klienti zůstali co nejdéle v přirozeném prostředí. Poskytovatelé vnímají, že klienti chtějí mít dostupný SOS kontakt v rámci pocitu bezpečí a případného dovolání se pomoci, ale doménou jejich poptávky je to, že tam někdo přijede, teda preference osobního kontaktu.

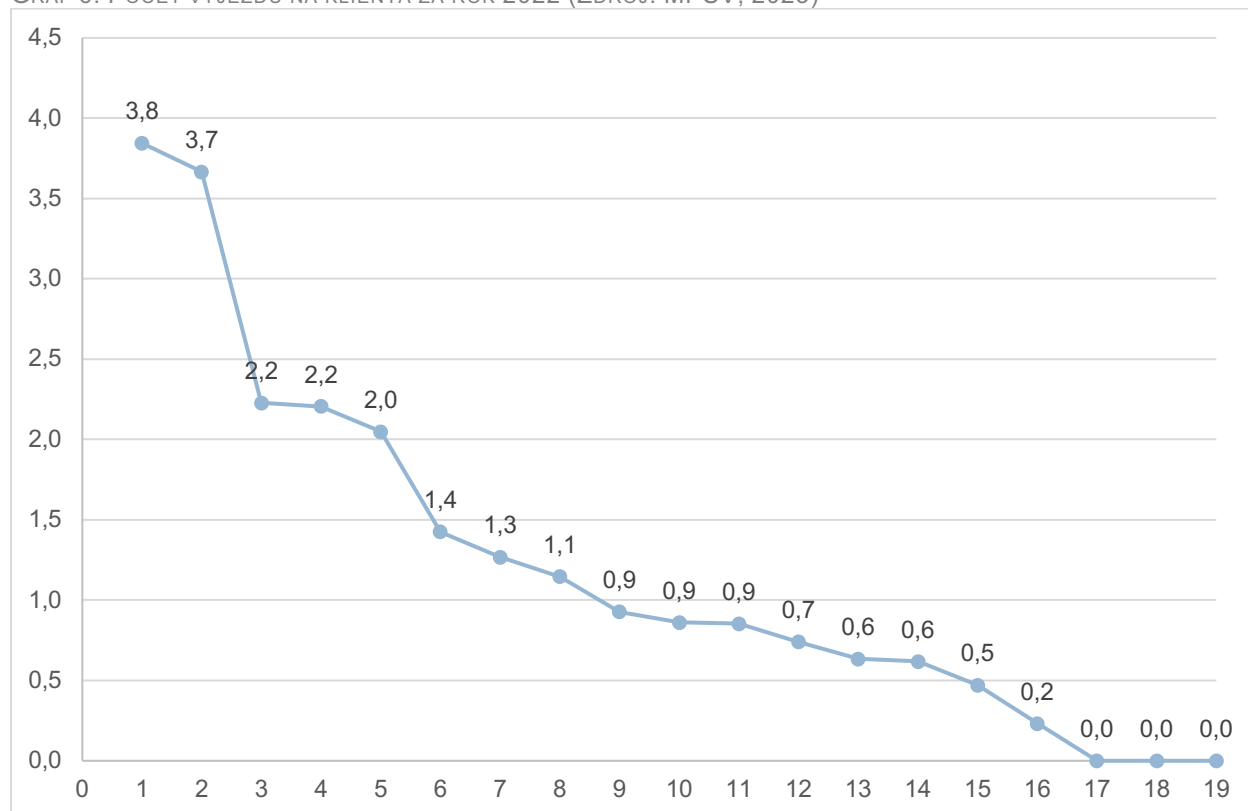
MIKRO-ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ

Péče založena na osobním vztahu a znalosti potřeb klientů. Jedná se především o malé poskytovatele na úrovni obce/ORP. U komunitních poskytovatelů TP vznikla služba jako logická návaznost na jiné sociální služby. Vždy se jedná o reakci na přímou potřebu klienta nebo jeho rodiny, také jako doplněk v rámci komplexní péče o klienta v rámci individuálního plánu.

„Obcházíte ty klienty, poskytujete komplex těch služeb a z toho vznikla naše TP jako taková potřeba. Proto jsme víc chodící – ty terénní pracovníci a máme to víc ve vztahu k lidem.“

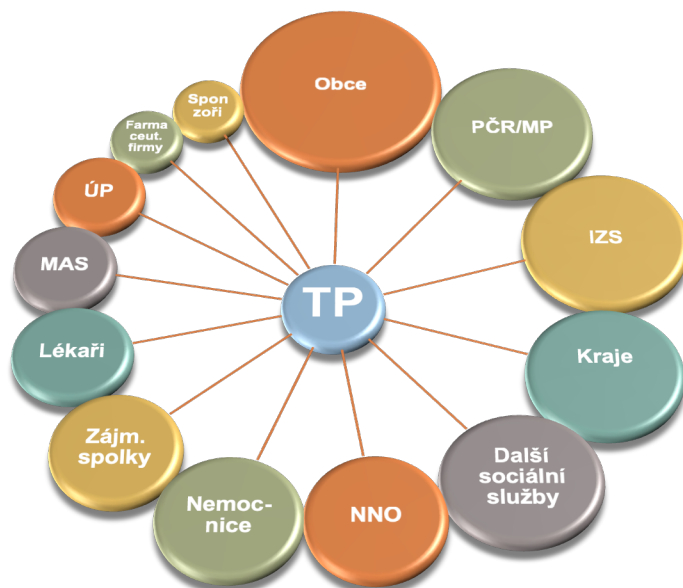
Zajímavým zjištěním je, že tu je kladen důraz na osobní přístup a prohlubování vztahu s klientem prostřednictvím důvěry.

GRAF 6: POČET VÝJEZDŮ NA KLIENTA ZA ROK 2022 (ZDROJ: MPSV, 2023)



Co se týče organizace výjezdů a intervencí v rámci tísňové péče, zdá se, že existuje poměrně konzistentní model. Většina poskytovatelů tísňové péče má buď vlastní výjezdní službu nebo má uzavřené smlouvy s externími výjezdními službami. Tento přístup jim umožňuje rychle a účinně reagovat na naléhavé situace a poskytovat nezbytnou pomoc klientům. Zajímavým zjištěním z grafu je, že pouze tři poskytovatelé neposkytují výjezdy sami, ale spolupracují s Integrovaným záchranným systémem (IZS) nebo externí výjezdovou službou, případně koordinují jiné spolupracující subjekty v místě. To může naznačovat, že tito poskytovatelé preferují externí spolupráci pro výjezdy, což by mohlo být způsobeno různými faktory, včetně dostupnosti zdrojů, geografických faktorů nebo specifických strategií poskytovatelů tísňové péče.

OBRÁZEK 1: SPOLUPRACUJÍCÍ SUBJEKTY S POSKYTOVATELI TP (ZDROJ: MPSV, SRPEN 2023)



Nejčastěji tísňové péče spolupracuje s místními úřady (obcemi), neboť jsou prvním kontaktem s občany. Dále je zřejmá těsná spolupráce s Policií České republiky a Městskou policií a složkami Integrovaného záchranného systému (IZS).

Krajské úřady a další sociální služby mají také významný podíl (je zde zřetelná vzájemná spolupráce a provázanost s dalšími službami). Dále tísňové péče spolupracuje s neziskovými organizacemi (NNO), které mohou poskytovat různé formy pomoci a podpory občanům v nouzi. Důležitou roli hrají také nemocnice a zájmové spolky.

Méně často, ale stále důležitě, tísňové péče spolupracuje s lékaři a Místními akčními skupinami (MAS). Vzácnější je spolupráce s dalšími úřady, jako např. jako Úřad práce (ÚP), minimálně jsou zastoupeni další aktéři (farmaceutické společnosti, soukromí sponzoři...).

POTŘEBY SLUŽEB TP

Rozhovory s poskytovateli a dalšími klíčovými aktéry TP naznačují, že TP má 2 roviny fungování, které nelze oddělit. První je technologická, která musí naplňovat standardy týkající se využití technologií a procesu komunikace, druhá se týká obsahu služby, kde jsou možné standardy obdobné jiným terénním sociálním službám. Průběžné výsledky z rozhovorů naznačují rozdíly mezi velkými a malými poskytovateli TP. Podle menších poskytovatelů, tísňová péče nemůže být jen službou, kde se odehrává epizodní komunikace mezi klientem a poskytovatelem. Zkreslená představa, že klient zmáčkne tlačítko a pak „někdo vyjede a klienta zachrání,“ je mylná. Jedná se v podstatě o permanentní komunikaci, jako prevenci případných nehod v životě klienta. Navíc se jedná o přirozenou potřebu pravidelné komunikace, klienti potřebují tento typ péče, potřebují komunikaci.

Tísňová péče prakticky nemá prostor pro rozvoj, má potřebu terénních služeb s technickou podporou – dvě dimenze – technologická včetně investic a jako sociální služba, kde je nutný lidský potenciál profesionálů, vložený do péče o klienty. To ale přináší dva problémy: za prvé naprosto chybí terénní sociální práce v komunitě, případně koordinační pracovník/case manager, tj. vyhledávání/depistáž a prevence v péči o potenciální klienty sociálních služeb nebo služeb na zdravotně sociálním pomezí.

Průběžné vyhodnocování rozhovorů naznačuje rozpor v legislativě a následné různorodé pojetí poskytovatelů, kdy si každý nastavuje strukturu a provedení služeb podle svých potřeb, představ a možností. U větších poskytovatelů je tendence vnímat služby TP více distančně (zaměření na technologie, zlepšování systému, celorepublikový pokrytí atd.) a u malých poskytovatelů více terénně (služba stojí na pravidelném telefonickém a osobním kontaktu, klienta znají, více sociální práce, používají starší technologie, služba TP vznikla jako doplněk/potřeba při poskytování pečovatelských služeb, osobní asistence apod.). Pro menší poskytovatele je služba TP především terénní, která používá distanční formy komunikace. Pro to, aby dělali terénní práci dostatečně, přirozeně spolupracují s jinými službami, případně registrují další služby. Tísňová péče je nejen služba sama o sobě v první linii, ale má na sebe navázány další služby, v rámci sítě pomáhajících profesí. Přináší permanentní informaci o potřebách klientů a má potenciál tuto informaci dostat dál, potenciál pro síťování s dalšími pomáhajícími profesemi.

SPOLUPRÁCE POSKYTOVATELŮ TP

Spolupráce tísňových péčí v České republice probíhá s různými subjekty, nejčastěji jde o obce, Integrovaný záchranný systém (IZS), policii, spolky, domovy pro seniory, nemocnic a lékaře, místní akční skupiny (MAS) a půjčovny/prodejny kompenzačních pomůcek. Z dotazníků a rozhovorů vplynuly následující klíčové výhody a nevýhody.

Výhody spolupráce tísňových péčí v ČR:

- Rychlá reakce a koordinace: Spolupráce s IZS, policií a dalšími subjekty umožňuje rychlou reakci na krizové situace a tísňové události. Koordinace mezi těmito subjekty může zachránit životy a minimalizovat škody.
- Efektivní využití zdrojů: Sdílení zdrojů a informací mezi různými subjekty může vést k efektivnějšímu využití finančních a lidských zdrojů. To je zejména důležité v situacích, kdy je potřeba rychlé reakce.
- Doplnění služeb: Spolupráce s domovy pro seniory a nemocnicemi umožňuje tísňovým péčím poskytovat komplexní zdravotní péči a asistenci seniorům a pacientům, kteří to potřebují.

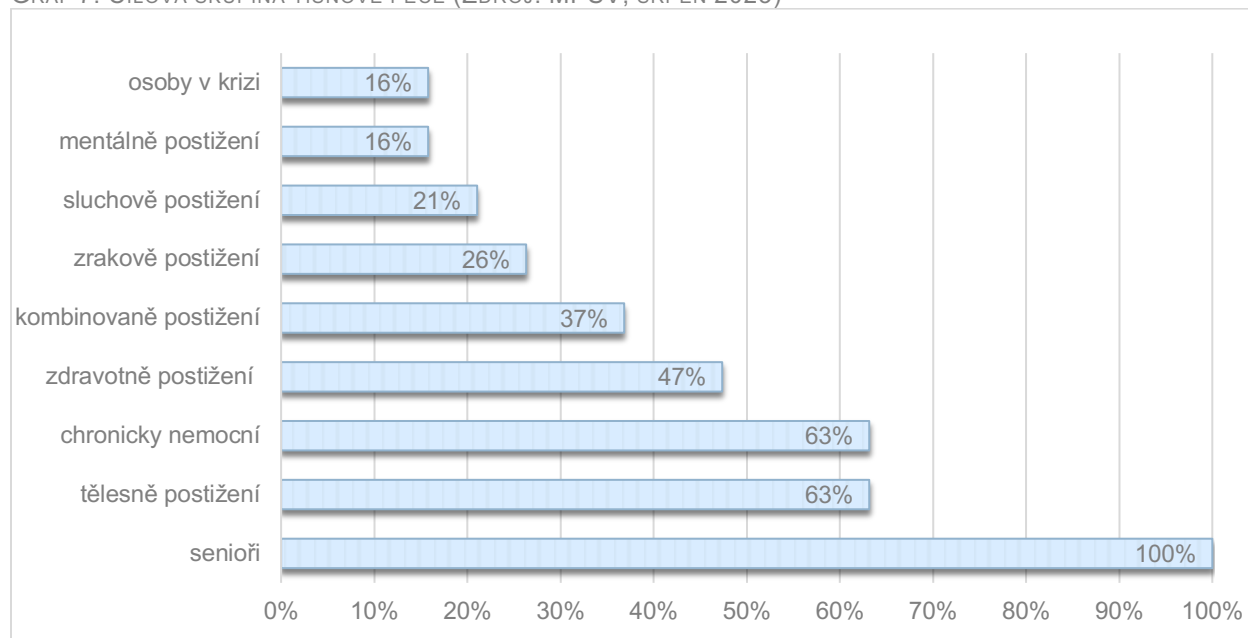
- Vzdělávání a prevence: Spolky a MAS mohou spolupracovat na vzdělávání veřejnosti v oblasti tísňové péče a prevence nehod. Tím se může snížit počet tísňových situací.

Oblasti pro zlepšení spolupráce tísňových péčí v ČR:

- Informovanost veřejnosti o službách tísňové péče v České republice je výzvou, kterou musí poskytovatelé této sociální služby aktivně řešit. To zahrnuje investice do propagace a marketingových aktivit, jako je internetový marketing, distribuce letáků, mediální prezentace, účast v komunitách, spolupráce s jinými sociálními organizacemi a setkání s potenciálními klienty, zejména seniory, v rámci předváděcích akcí. Je však důležité poznamenat, že tyto náklady na propagaci a marketing nejsou vždy plně kompenzovány. Každý poskytovatel to řeší jinak, má odlišnou finanční „sílu“, jiné možnosti, a to i podle typu zřizovatele. V některých obcích sází na polepené auto, díky kterému se služby šíří, jinde rozhazují letáky. Důležitá je rovněž podpora obce či dalších donorů.
- Jednotliví poskytovatelé tísňových služeb chápou samotnou povahu a rozsah těchto služeb různě. Tato variabilita v pojetí služby může vzniknout z různých faktorů, jako jsou regionální specifika, dostupné zdroje, technické vybavení a odborné znalosti. To může vést k různým očekáváním ze strany občanů a potřebám jednotlivých místních komunit. Zároveň je důležité, aby tyto rozdílné přístupy byly zohledněny a koordinovány na celostátní úrovni, aby byla zajištěna konzistentní a efektivní tísňová péče pro všechny občany.
- V České republice nemáme jasně definované standardy pro tísňovou péči (TP), což se týká monitorovacího vybavení, průběhu služby a celkového pojetí této péče. Chceme zdůraznit, že TP není pouze distanční služba. Kvalita naší práce v dispečinku závisí na kvalitě práce našich sociálních pracovníků v terénu u našich klientů. Provedení sociálního šetření na místě bydliště klienta, komunikace s rodinou a celkové posouzení situace klienta jsou kroky, které lze provést kvalitně pouze osobním kontaktem, a ne telefonicky. Stejně tak testování nejvhodnějšího monitorovacího zařízení na místě bydliště klienta, včetně signálu a vhodnosti zařízení, vyžaduje osobní přítomnost.
- Nedostatek financí může omezit schopnost tísňových péčí reagovat na naléhavé situace a poskytovat potřebné zdroje. Některé obce začleňují tísňovou péči a její podporu do strategického plánu, což poskytuje dlouhodobější zdroj pro plánování služby. Nutná podpora neformálně pečujících osob – TP využívají i klienti, kteří žijí v jedné domácnosti, ale v případě ohrožení nebo pádu si nejsou schopni vzájemně pomoci. Tedy klientem je 100 kg muž a pečující 50 kg seniorka ho nemá šanci fyzicky zvládnout.
- Sdílení citlivých informací mezi subjekty může zvýšit riziko zneužití těchto dat nebo úniku informací, což může mít závažné důsledky. Zároveň vzájemná neinformovanost problematizuje spolupráci a potřebu rychlého řešení situace.

Celkově lze říci, že spolupráce tísňových péčí s různými subjekty má potenciál zlepšit reakci na tísňové situace a zvýšit pocit bezpečí a jistoty občanů v seniorském věku. Její efektivita závisí na správné koordinaci, financování a řízení, aby se minimalizovaly nevýhody a maximalizovaly výhody této spolupráce. Výsledkem rozhovorů byla i potřeba zvýšit osvětu, podporu a spolupráci rodin, nebo osob blízkých, kteří sice nejsou primárními klienty, ale spolupráce s nimi tuto službu výrazně zefektivňuje.

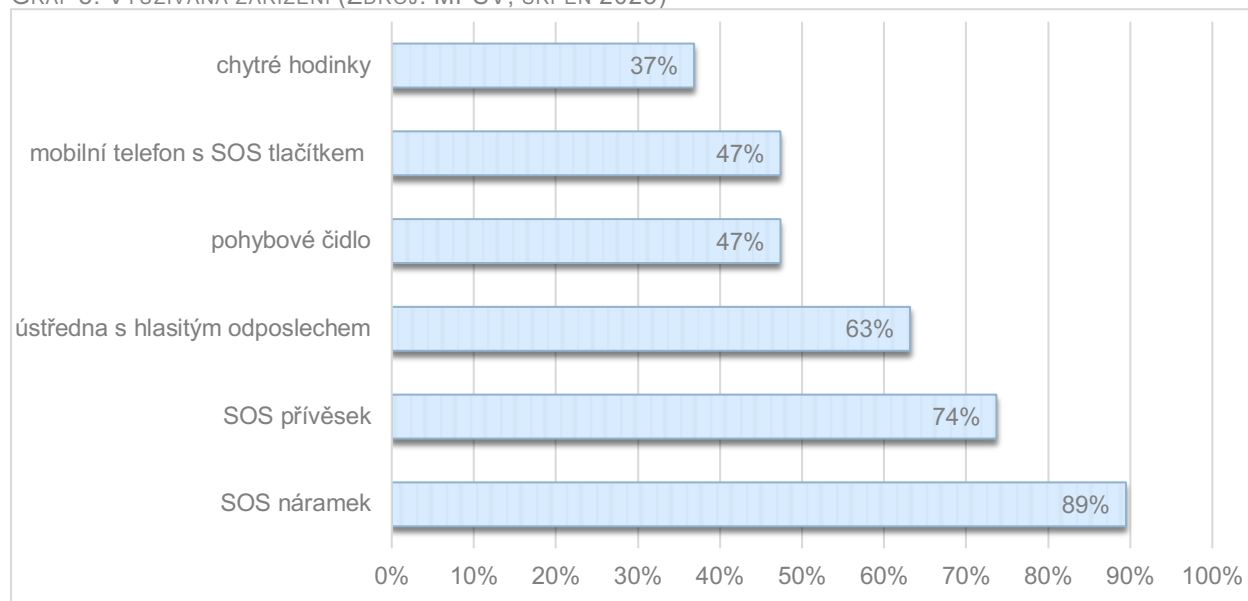
GRAF 7: CÍLOVÁ SKUPINA TÍŠŇOVÉ PÉČE (ZDROJ: MPSV, SRPEN 2023)



Z dat je patrné, že senioři představují dominantní část klientů tíšňových péčí, zatímco ostatní skupiny klientů, jako jsou chronicky nemocní a tělesně postižení, jsou zastoupeny méně častě, a to přibližně ve 2/3 případů. To naznačuje, že tíšňové péče v České republice je primárně navržena a poskytována s ohledem na potřeby seniorů.

Tato informace je důležitá pro plánování a poskytování tíšňových péčí, protože poukazuje na potřebu specializovaných služeb a programů, které jsou přizpůsobeny potřebám starší populace. Zároveň by měla být brána v úvahu také potřeba péče pro chronicky nemocné a tělesně postižené klienty, a to i přes menší jejich zastoupení, aby byla zajištěna celková dostupnost a kvalita tíšňových péčí pro všechny obyvatele České republiky.

GRAF 8: VYUŽÍVANÁ ZAŘÍZENÍ (ZDROJ: MPSV, SRPEN 2023)



V oblasti tísňových péčí je pozoruhodné, že v přibližně 90 % případů všichni klienti používají SOS náramek, což je kompaktní a snadno dostupné zařízení pro rychlé výzvy o pomoc. Dále asi 75% klientů upřednostňuje použití SOS přívěsku, což přináší další možnost nosit SOS zařízení v podobě náhrdelníku či přívěsku.

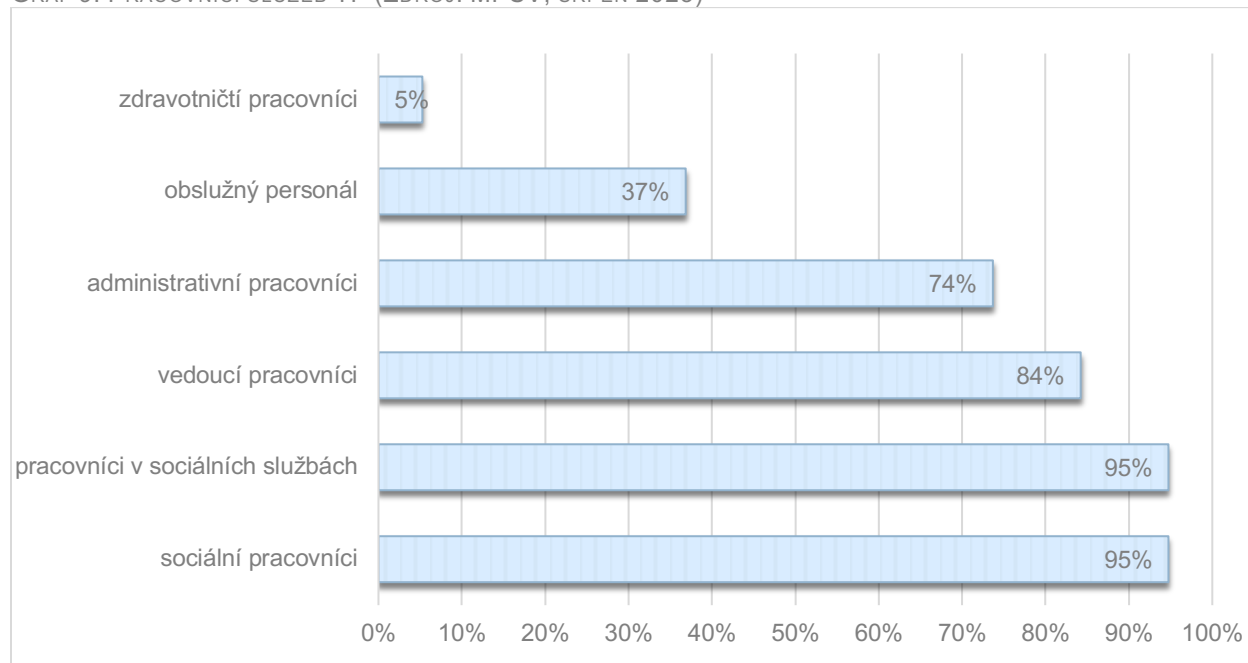
Nadpoloviční většina klientů tísňových péčí využívá technologii pevné stanice s hlasitým odposlechem. Tato možnost umožňuje rychlou a efektivní komunikaci s odborným personálem v případě potřeby.

Je důležité poznamenat, že v oblasti tísňových péčí existuje široká škála dalších zařízení a technologií, které klienti mohou využívat. Mezi tyto možnosti patří chytré hodinky, zabezpečovací technologie, mobilní telefony s integrovaným SOS tlačítkem a mnoho dalších inovativních nástrojů. Volba konkrétního zařízení může záviset na individuálních potřebách a preferencích klienta, což ukazuje na rozmanitost a flexibilitu v oblasti tísňových péčí.

Poskytovatelé, kteří nemají služby jako např. detektor pádu, oken apod., nabízí klientům možnost zaštitění tísňovou péčí s celorepublikovou působností. Jejich zkušenosti z praxe však naznačují, že klienti tuto možnost stejně odmítnou, když zjistí, že k nim v případě, že se bude něco dít, nikdo nedejde. Rozhovory mezi malými poskytovateli naznačují, že poptávka mezi klienty je spíše o osobním kontaktu než o vymoženostech technologií.

“My se chceme, aby se ta rodina postarala, a proto se s nimi scházíme a navrhujeme optimální řešení. K čemu bude seniorce, která létá po kavárnách náramek. Tam se signálu nedovolá. Nechceme ty aktivní seniory omezovat. Ale chápeme, že rodina má strach. Takže pak navrhujeme zařízení na míru nebo úplně jinou službu.”

GRAF 9: PRACOVNÍCI SLUŽEB TP (ZDROJ: MPSV, SRPEN 2023)



V oblasti tísňových péčí je zajímavým faktorem, že naprostou majoritu zaměstnanců tvoří sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, což představuje vysokých 95 % pracovníků v této oblasti.

Tato skupina profesionálů hraje klíčovou roli v poskytování sociální a emocionální podpory klientům v náročných situacích.

Nadpoloviční počet poskytovatelů tísňových péčí má také administrativní pracovníky, což je důležité pro efektivní organizaci a koordinaci péče. Tito pracovníci zajišťují administrativní podporu a řízení operativních procesů, což přispívá k plynulému fungování tísňových služeb.

Naopak, zcela minimální je zastoupení zdravotnických pracovníků v rámci tísňových péčí. Toto omezené zastoupení zdravotnického personálu naznačuje, že péče v této oblasti je zaměřena především na sociální a emocionální aspekty a méně na lékařskou péči.

V této souvislosti je třeba zmínit zjištění z rozhovorů, že pojetí služeb v komplexu je různorodé a vymezení hranic mezi sociálními službami je problematické určit obecně. Tuto skutečnost odráží i kombinované úvazky sociálních pracovníků nebo pracovníků v sociálních službách. Většinou je na TP vyčleněn určitá pracovní doba, na kterou pak navazuje pečovatelská péče nebo asistence. Spolupráce pečovatелů s dispečinkem je patrná především v modelu komunitního poskytování služby. S tím souvisí i různý způsob realizace sociálního šetření (např. některé služby navštěvují klienty osobně, jiné s nimi šetření zajišťují po telefonu apod.).

Oblasti pro rozšíření podpory

Poskytovatelé tísňové péče v dotaznících explicitně pojmenovali následující oblasti, ve kterých by uvítali rozšíření podpory ze strany MPSV anebo které považují nadále za klíčové pro rozvoj a zefektivňování stávajícího stavu:

- **Rozšíření povědomí:** Poskytovatelé tísňové péče v České republice by uvítali širší podporu ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) v oblasti rozšíření povědomí o existenci a důležitosti těchto služeb. Jedním z cenných opatření by mohlo být zajištění dostatečného povědomí mezi zdravotnickými pracovníky, aby mohli tísňovou péči doporučit pacientům včas, před zhoršením jejich zdravotního stavu. Zároveň by bylo prospěšné zvýšit informovanost potenciálních klientů o existujících tísňových službách a jejich dostupnosti.
- **Materiálně – technický standard kvality/minimální standard služby:** Poskytovatelé tísňové péče by uvítali jasně definovaný technický standard kvality nebo minimální standard služby, který by byl podporován MPSV. Tím by bylo zajištěno, že všechny poskytované služby splňují určité kvalitativní a technické požadavky. To by mohlo zvýšit důvěru klientů a zajistit jednotnou kvalitu péče na celém území České republiky.
- **Technologická a vývojová podpora:** Moderní technologie hrají stále větší roli v tísňové péči. Poskytovatelé by proto ocenili technologickou a vývojovou podporu ze strany MPSV. Tato podpora by mohla zahrnovat financování nových technologií a systémů, které by zvýšily efektivitu a rychlost poskytování tísňové péče.
- **Víceleté financování služeb/finanční podpora/investice:** Jedním z klíčových faktorů pro udržitelnost tísňové péče je stabilní financování. Poskytovatelé by uvítali víceleté financování služeb a finanční podporu ze strany MPSV. To by jim umožnilo plánovat dlouhodobě a investovat do potřebných zdrojů a infrastruktury. Každý poskytovatel má nastavený jiný sazebník, někdo bez poplatků – je to nesoulad v porovnání s jinými službami. Větší poskytovatelé vyjádřili obavu z přesunu služeb TP ze sítě B do sítě A – do krajů.
- **Zjednodušení vykazované administrativy:** Snížení administrativní zátěže pro poskytovatele tísňové péče by bylo vítaným opatřením. Zjednodušení procesu vykazování a reportování by jim umožnilo zaměřit se více na poskytování péče samotné a méně na byrokratické povinnosti.
- **Rozšíření ve všech krajích:** Poskytovatelé tísňové péče by chtěli, aby tyto služby byly dostupné ve všech krajích České republiky. To by znamenalo investice do infrastruktury a rozvoje služeb v regionech, které dosud mohou mít omezenou dostupnost tísňové péče.
- **Rozšíření pokrytí mobilním signálem:** Jedním z technických aspektů, který by mohl být zlepšen, je rozšíření pokrytí mobilním signálem v oblastech, kde tísňová péče operuje. To by zajistilo spojitost a rychlou reakci ve všech částech země.
- **Podpora při zasíťování do krajských/obecních sítí:** Podpora ze strany MPSV při procesu zasíťování tísňové péče do krajských a obecních sítí by usnadnila poskytovatelům expanzi a rozšíření svých služeb na lokální úrovni.
- **Nejistý výhled:** Poskytovatelé tísňové péče čelí nejistotě ohledně budoucnosti. Uvítali by podporu ze strany MPSV v podobě dlouhodobých strategií a jasných perspektiv pro další rozvoj tísňových služeb.
- **Pomoc v koordinaci následné péče (ze strany obce/kraje):** Pro efektivní tísňovou péči je důležitá i koordinace s následnou péčí. Poskytovatelé by ocenili podporu ze strany obcí a krajů při organizaci a koordinaci péče po poskytnutí tísňových služeb.
- **Propojení zdravotních a sociálních služeb.** Služba se odehrává v komunitě a na tom stejném pacientovi/klientovi.

Shrnutí

Tísňová péče má potenciál vytvářet systémové propojení a integraci podpůrných služeb v komunitě. Vytvářet funkční vazby mezi oslabenými osobami, rodinou, formálními, resp. neformálními pečujícími, klíčovým sociálním pracovníkem, zdravotníky a dalšími aktéry sdílené péče.

K tomu je třeba, aby poskytovatel TP měl k dispozici informace o aktuálním stavu klienta, ať už je získá samostatnou činností, nebo sdílením informací jiných aktérů péče a podpory. Zjištění z první fáze projektu a rozhovoru s poskytovateli vyplynula potřeba lepší koordinace služeb na místní/komunitní úrovni. Je třeba, aby podpora a pomoc mohla být poskytována rodinnými příslušníky a profesionálními pracovníky. To vyžaduje vytváření dostupnosti kvalitních komplexních a víceoborových služeb v blízkosti bydliště (mobilní, profesionálně kvalifikované a finančně, organizačně a územně dostupné služby). K naplnění tohoto základního předpokladu má nejbližší územní samospráva (obce a města).

V našem legislativně správním systému jsou k této úloze předurčeny zejména obce a města (komunity) s rozšířenou působností, v nichž je třeba rozvinout širokou nabídku komunitních služeb (ucelené a reálné komunitní plánování služeb, vyhledávání rizikových lidí, včasné rozpoznávání potřebnosti péče, koordinace podpůrné sítě, poradenství, kvalitní informační systém pro pečující i jejich klienty, dlouhodobou přímou podporu a péči).

Podle dosavadních zjištění je nutno zvýšit odpovědnost obecních samospráv a dalších za kvalitu života lidí s omezenou soběstačností, posílit jejich kompetence k vytváření podmínek pro podporu komunitních forem péče, jakou TP zcela jistě je. To vyžaduje dobrého koordinačního pracovníka na místní úrovni, s hlubokou znalostí služeb TP a dalších sociálních služeb, které klient potřebuje.

Kolem klienta tak vytvoří tzv. síť pomoci. Podle dalších zjištění je pro fungování TP nezbytné souběžné poskytování sociálních i zdravotních služeb všem seniorům, kteří je potřebují, síť funkčně propojených služeb, z nichž klient vybírá, kombinaci domácí a terénní zdravotní a sociální péče, návaznost akutní a následné péče, aktivizaci a integraci klientů, větší roli praktických lékařů i geriatrů a zvýšení jejich kompetencí při provázání těchto služeb. Nezbytná je přítom dobrá spolupráce mezi obcí, praktickým lékařem, komunitním/koordinačním pracovníkem.

DOPORUČENÍ PRO DALŠÍ REALIZACI

- Prostřednictvím tří případových studií u třech různých typů poskytovatelů zmapovat příběh klienta za účelem hlubšího zkoumání jeho potřeb a návaznosti služeb tísňové péče a návaznost na další služby.
- V daných lokalitách provést hloubkové rozhovory se seniory a jejich rodinami se záměrem zmapovat potenciál kvality jejich života v souladu s aktuálními potřebami.
- Realizovat fokusní skupiny s poskytovateli s cílem prozkoumat hranice sociálních služeb, kde navazují a pokusit se definovat standart služeb pro TP.
- Najít a podpořit nástroj pro síťování služeb TP.