

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2010**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- ☐ **bronzového stupně ceny**
☐ **stříbrného stupně ceny**
x **inovace**

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení:

Tísňové volání

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Alena Havlíková
Funkce: vedoucí oddělení sociálních služeb MěÚ
Organizace: město Otrokovice
Telefon: 577680442
E-mail: havlikova@muotrokovice.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

město Otrokovice, Městský úřad Otrokovice, se sídlem nám. 3. května 1340, 765 23 Otrokovice

- 4. Popis řešení:** Podnět na realizaci tíšňové linky ve městě vzešel z komunitního plánování sociálních služeb na Otrokovicku, které běží od roku 2005. Byl zpracován projektový záměr Signál tíšňové pomoci, jenž byl v rámci 1. Komunitního plánu sociálních služeb na období 2008-2012 schválen Zastupitelstvem města Otrokovice v r. 2007. V r. 2009 jsme k realizaci projektového záměru využili dotačního titulu Programu prevence kriminality vyhlášeného MV ČR, z něhož jsme pokryli pětinu nákladů na dodávku a instalaci systému.

Dvaceti občanům města – osamělým seniorům a zdravotně postiženým nejvíce ohroženým na zdraví, životě a z hlediska bezpečnosti - byla dána do výpůjčky tlačítka tíšňového volání. Uživatel v akutní krizové situaci se při zmáčknutí tlačítka spojí se stálou službou Městské policie Otrokovice (24 hodin denně), která vyhodnotí situaci a řeší ji eventuálně v součinnosti se složkami IZS; k uživateli vyjíždí vždy hlídka Městské policie (MP), aby viděla situaci přímo na místě. Současně MP kontaktuje příbuzné. Přes GPS je MP schopna vyhledat místo pobytu uživatele tlačítka.

4.1 Podstata řešení:

Zásadní je záchrana života, ochrana zdraví a bezpečnosti nejpotřebnějších občanů města. Systém umožňuje uživatelům tlačítka zůstat v domácím prostředí – nemusí jít do zařízení sociálních služeb, prodlouží dobu jejich soběstačnosti – třeba i s podporou terénních a ambulantních sociálních služeb, v neposlední řadě se jedná i o úsporu financí za nákladné pobytové sociální služby, pocit jistoty a bezpečí pro uživatele tlačítka i pro jeho blízké.

4.2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):

Zajištění pomoci osamělým seniorům a zdravotně postiženým občanům v akutní krizové situaci, záchrana života, ochrana zdraví a bezpečnosti.

4.3 Implementace řešení:

- **zainteresované strany:** uživatelé tlačítek, MěÚ Otrokovice, sociální odbor - oddělení sociálních služeb, Městská policie Otrokovice
- **odpovědnost za řešení:** MěÚ Otrokovice, sociální odbor - oddělení sociálních služeb, Městská policie Otrokovice
- **podpora řešení ze strany vedení:** orgány města schválily záměr žádat o dotaci MV ČR, spolufinancování nákupu tlačítek, financování provozu systému
- **podpora řešení ze strany zaměstnanců:** došlo k nárůstu agendy sociálního odboru MěÚ a MP bez navýšení pracovních sil, kontakt s uživateli, sociální poradenství, sociální práce
- **překážky:** bylo nutné technické řešení přizpůsobit stávajícímu vybavení MP
- **úspěchy:** tři zásahy zachraňující život a zdraví v průběhu necelého roku provozu

5. Výsledky řešení

- **Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?**

Výjezdy a zásahy Městské policie. Každé volání, i když se jedná o omyl, je prověřováno. Dochází k posílení pozitivního vnímání MP a posílení důvěry.

- **Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?**

Záznamy – hlášení Městské policie

- **Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?**

Pozitivně jej ovlivnila týmová práce na realizaci projektu a podpora vedení města.

- **Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?**

Pozitivní ve smyslu pravidelného kontaktu sociální pracovnice s ohroženými občany – seniory a zdravotně postiženými, poradenství a zprostředkování sociálních služeb. Posílení důvěry v MP.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

- **V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?**

Systém zajišťuje město svými zaměstnanci bez nárůstu pracovních sil. Podmínkou není, že si uživatel musí tlačítko zakoupit (výběr uživatelů není omezen tím, zda na zakoupení tlačítka mají

¹ Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

peníze), dostává ho od města do výpůjčky. Pokud ho už nepotřebuje, dostane tlačítko další žadatel.

- **Může být/bylo již toto řešení přeneseno/aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?**

Řešení je aplikovatelné zejména městy nebo poskytovateli sociálních služeb. Před realizací jsme se seznámili se systémy jiných organizací a měst a přizpůsobili řešení podmínkám v našem městě.

- **Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?**

Potvrdila se v praxi potřeba služby, lidé o ni mají zájem, proběhly tři úspěšné zásahy. Strážníci MP se ještě více přiblížili lidem, sociální pracovníce je s nimi v pravidelném kontaktu.

- **Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?**

Využít vhodný dotační titul.

- **Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?**

Souhlasíme

7. Přílohy

Nejsou

Datum: 27. 10. 2010

Podpis: Alena Havlíková, v.r.



Pozn.: V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF.

Pokud jsou výše uvedené informace součástí sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.