

Veřejný závazek tísňové péče Anděl Strážný, z.ú.

„Přispíváme k prožití plnohodnotného života“

Statutární zástupce: Martina Hebelková

ANDEL STRÁŽNÝ, ZAPSANÝ ÚSTAV | FÜGNEROVO NÁMĚSTÍ 1808/3, 120 00 PRAHA, ID 8384795

WWW.ANDELSTRAZNY.EU

Obecné informace o sociální službě

Poskytovatel: Anděl Strážný, zapsaný ústav

Sídlo: Fügnerovo náměstí 1808/3, 120 00 Praha 2

IČ: 02 77 15 27

Provozovna: 5. května 797/20, 470 01 Česká Lípa

Další pobočka: Areál Oáza – Třinec, Smetanova 523, 739 61 Třinec

Skupina: služby sociální péče

Druh sociální služby: Tísňová péče dle § 41 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Forma služby: terénní

Kapacita služby: 500 klientů

Působnost: celorepubliková

Identifikátor: 8384795

Poslání sociální služby tísňové péče Anděl Strážný, z.ú.

Posláním služby tísňové péče Anděla Strážného je zachovávat u našich klientů optimální míru samostatnosti, nezávislosti a odpovědnosti za své chování, jednání, rozhodování, přispíváme tak k prožití plnohodnotného života, jimž žili doposud. Usilujeme o to, aby klienti zůstali součástí svého přirozeného společenství.

Cíl sociální služby tísňové péče Anděl Strážný, z.ú.

Cílem tísňové péče Anděl Strážný, z.ú. je snížení sociálních, zdravotních a bezpečnostních rizik u občanů ČR.

Díličí kroky k dosažení cíle:

- Zprostředkováním pomoci v krizových situacích: při pádu, nevolnosti, zhoršení zdravotního stavu nebo případného ohrožení jinou osobou.
- Podpořením klientovi soběstačnosti po hospitalizaci nebo při zhoršení zdravotního stavu oddalujeme umístění klienta do pobytového zařízení.

Cílová skupina tísňové péče Anděl Strážný, z.ú.

Věková hranice pro poskytování sociální služby, je stanovena nad 15 let.

- Senioři
- Osoby s chronickým onemocněním
- Osoby s jiným zdravotním postižením
- Osoby s tělesnými postižením
- Osoby se sluchovým postižením

- Osoby se zrakovým postižením
- Osoby se zdravotním postižením
- Osoby s mentálním postižením
- Osoby s kombinovaným postižením
- Osoby v krizi

Okruh osob, kterým není služba určena;

- žadatel není cílovou skupinou (viz výše),
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí, vypověděl žadateli smlouvu o poskytnutí téže sociální služby, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytování sociálních služeb.

Zásady poskytování tísňové péče Anděl Strážný, z.ú.

- **Zachování lidské důstojnosti:** pracovníci jednají s klienty s úctou.
- **Volba klienta:** respektujeme volbu a přání klienta.
- **Dialog:** sociální práce je spoluprací klienta a týmu Anděla Strážného (sociální práce, pracovníky tísňového pultu, aktivizační pracovnice). Setkání s klientem pojmáme jako rozhovor.
- **Otevřené jednání:** vytváříme pravidla služby o kterých klienta před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby informujeme. Klient může kdykoliv požádat o přenastavení služby. **Klient může smlouvu kdykoliv vypovědět bez sankcí nebo penalizace.**
- **Mlčenlivost:** dodržujeme mlčenlivost, ctíme práva klientů a chráníme osobní i citlivé údaje.
- **Odbornost:** principem služby je odborný a profesionální přístup k zájemci o službu i klientovi.
- **Respektování osobní svobody každého klienta:** ke každému je přistupováno individuálně. Poskytovaná podpora se odvíjí od aktuálních potřeb každého klienta. Poskytování sociální služby a plánování vychází z klientova tempa a schopnosti vyjádřit a pojmenovat vlastní potřeby a přání.
- **Týmová práce:** i když přistupujeme ke klientům individuálně, na řešení nepříznivé sociální situace klienta se může podílet celý tým pracovníků, v případě potřeby i dalších odborníků.

Základní činnosti poskytované v Andělu Strážném, z.ú.

Služba tísňové péče Anděl Strážný, z.ú. je poskytována nepřetržitě 365 dní v roce (službu zajišťují pracovníci pultu tísňové péče). Sociální pracovnice však zajišťují provoz pouze v pracovní dny a v pracovní době.

Základní sociální poradenství – jednání se zájemcem o službu

➤ **Zdroje informací:** webové stránky, spolupracující instituce, letáky, osvětové akce.

Postup jednání se zájemcem o službu:

➤ **První kontakt:**

- **Osobně na pobočkách** – dle předchozí domluvy.
- **Telefonicky** – nonstop linka. Telefonickou poptávku na nonstop lince vyřizuje pracovník tísňového pultu. V případě, že zájemce projeví zájem o zkontaktování sociální pracovníci, pracovník tísňového pultu ihned předá písemně kontakt na zájemce sociální pracovníci. Sociální pracovnice zkontaktuje zájemce do dvou pracovních dnů.
- **Telefonicky** – zkontaktování sociální pracovnice, kontakt dle krajské působnosti pracovnice uveden na webu služby. Sociální pracovnice na telefonát reaguje v pracovní dny do 16:30 hod dle svých časových možností, nejpozději však do 24 hod od přijetí telefonátu.
- **Elektronickou poštou:** E – mailem (poptavka@andelstrazny.eu) nebo přes poptávkový formulář na webu organizace – na elektronickou poptávku sociální pracovnice odpovídá způsobem, který si zájemce přeje, do dvou pracovních dnů.
- **Rozhovor se zástupcem poskytovatele** (dle typu prvního kontaktu): seznamuje zájemce se službou tak, aby se zájemce mohl rozhodnout, zda podá žádost. Případně předá informace o jiných sociálních službách, které se zabývají potřebami volajícího.
- **Podání žádosti o poskytování sociální služby:** žádost je možné stáhnout z webových stránek služby. Tuto písemnou žádost může zájemce podat elektronicky (poptavka@andelstrazny.eu), poštou nebo osobně. Zájemce si také může vyplnit žádost se sociální pracovníci při osobní schůzce.
 - **Schválení žádosti:** o přijetí a schválení/neschválení žádosti je žadatel informován telefonicky, osobně nebo jinou cestou dle žadatelovy potřeby (v případě distanční komunikace si žadatel domlouvá osobní jednání se sociální pracovníci). Žádost schvaluje a vyřizuje sociální pracovnice.
 - **Odmítnutí žadatele** je možné pouze na základě důvodů odmítnutí vymezených zákonem o sociálních službách a odmítnutí zájemci jsou evidováni.
- **Osobní jednání se žadatelem o službu:** místo a čas je předem domluvené. Zájemce si sjednává schůzku se sociální pracovníci, dle potřeb zájemce a možnostech sociální pracovnice a služby. Na schůzce je žadateli předvedeno monitorovací zařízení, sociální pracovnice popíše realizaci služby.
- **Sociální šetření:** provádí sociální pracovnice na osobní schůzce se žadatelem o službu. Cílem sociálního šetření je zmapovat žadatelovi potřeby a zhodnotit rozsah, možnosti a vhodnost poskytování služby tísňové péče.

Jednání s klientem služby

- **Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby v Andělu Strážný, z.ú.** Pro zahájení poskytování sociální služby tísňové péče Anděl Strážný, z.ú. je potřeba uzavřít **písemnou smlouvu**. Smlouva stanovuje pravidla a podmínky poskytování a užívání služby (její úplné znění je k nahlédnutí na webových stránkách). Žadatel je se smlouvou obeznámen v plném znění před jejím uzavřením, sociální pracovníci, která osobně jedná se žadatelem o službu.

- **Po uzavření smlouvy dochází k nastavení individuálního plánu péče (IPP):** důležitou součástí služby je individuální plánování, které pomáhá zpřehlednit a zvýšit efektivitu nabízené podpory. Podrobnosti jsou zpracovány ve Standardech kvality sociální služby Anděl Strážný, z.ú.
- **Rozsah činností je individuálně přizpůsoben klientovi na základě jeho schopností, možností a osobního cíle.**
- Poskytovatel nabízí službu klientovi v tomto rozsahu základních činností:
 - a) **Zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci:** poskytování nepřetržité distanční hlasové a elektronické komunikace, v případě akutního ohrožení života nebo zdraví zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů. Tato služba je poskytována prostřednictvím domácího nebo mobilního monitorovacího zařízení. V rámci zajištění zdraví a bezpečí klienta nabízíme připomínání užití léků, ověřování zdravotního stavu, připomínání pitného režimu, GPS lokaci, detekci pádu, sledování stavu nabití zařízení (předcházíme krizovým situacím) – tato nabídka je omezena druhem vybraného monitorovacího zařízení.
 - b) **Sociálně terapeutické činnosti** jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Jsou poskytovatelem poskytovány prostřednictvím Povídací linky 2 – 3x týdně přes monitorovací zařízení.
 - c) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdroj. Tyto činnosti zajišťuje dle potřeb klienta přímo sociální pracovníce nebo pracovník pultu tísňové péče (pod dohledem sociálního pracovníka). Činnosti jsou provedeny elektronickou formou prostřednictvím monitorovacího zařízení nebo mobilního telefonu. Klientům je k dispozici nabídkový list potřeb.
 - d) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů. Tyto činnosti zajišťuje, dle potřeb klienta, přímo sociální pracovníce nebo pracovník pultu tísňové péče (pod dohledem sociálního pracovníka). Činnosti jsou provedeny elektronickou formou prostřednictvím monitorovacího zařízení nebo mobilního telefonu. Klientům je k dispozici nabídkový list potřeb.
- **Monitorovací zařízení** – nedílnou součástí služby je monitorovací zařízení, kompletní nabídku vč. popisu a ceníku zájemce nalezne na webu organizace. Mobilní monitorovací zařízení TIPEC, které je navrženo a vyráběno pro klienty Anděla Strážného jsou finančně dotované (MPSV, kraje, města, nadace aj.).

Ukončení Smlouvy o poskytování sociálních služby v Andělu Strážném, z.ú.

1. Smlouvu lze ukončit **písemnou dohodou** smluvních stran. Toto ustanovení platí i v případě úmrtí klienta, poskytovatel se dohodne na ukončení smlouvy a vrácení monitorovacího zařízení s kontaktní osobou klienta.
2. **Klient může vypovědět smlouvu písemně** bez udání důvodů. Písemnou výpověď s podpisem lze doručit na adresu poskytovatele uvedenou v záhlaví smlouvy, osobně zástupci poskytovatele nebo na e-mailovou adresu vedouci@andelstrazny.eu (sken podepsané výpovědi). Výpovědní lhůta činí jeden měsíc. Výpovědní lhůta začíná prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
3. **Poskytovatel může vypovědět smlouvu klientovi písemně** z těchto důvodů:
 - a. Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména: nezaplacení ceny, a to nejméně dvakrát za sebou i po písemném upozornění.
 - b. Klient opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (je písemně upozorněn nejméně dvakrát).
 - c. Klient se chová k zaměstnancům poskytovatele způsobem, který je v rozporu s dobrými mravy nebo, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti zaměstnanců nebo k vytváření nepřátelského či diskriminujícího prostředí.
 - d. Klient porušuje vnitřní pravidla poskytovatele pro poskytování sociálních služeb.
 - e. Změna schopností a stavu klienta vedoucí k nezpůsobilosti odpovídajícím způsobem ovládat monitorovací zařízení.
 - f. Poskytovatel není schopen objektivně dále zabezpečit plnění předmětu smlouvy z důvodu provozně-finančních.
- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem podle předešlého odstavce činí 30 dní a začíná plynout ode dne následujícího od doručení písemné výpovědi klientovi.
- Každému klientovi je i po ukončení poskytování sociální služby poskytnuto základní sociální poradenství, případně možnost nabídnutí zprostředkování návazné sociální služby.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Anděl Strážný, z.ú.

Stížnostní řád a formulář k podání písemné stížnosti je k nahlédnutí a k stažení na webových stránkách www.andelstrazny.eu. Žadatelé o službu a klienti, jsou se Stížnostním řádem a způsobem podání stížnosti obeznámeni sociální pracovníci před zahájením poskytování sociální služby.

Místo realizace tísňové péče Anděl Strážný, z.ú.

- Služba se poskytuje na území České republiky.
- Jednání se žadatelem o službu probíhá dle přání a potřeb žadatele, nejčastěji v jeho přirozeném prostředí.
- Základní činnost dle § 41 zák. č. 108/2006 Sb., odstavec 2, písmeno a): **zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci**, se poskytuje na území České republiky nepřetržitě 24 hodin každý kalendářní den po celý rok, na trvalé adrese klienta nebo v místě pobytu klienta, které je uvedeno v Smlouvě o poskytování sociální služby.
- Další základní činnosti tísňové péče dle § 41, zák. č. 108/2006 Sb., se poskytují v čas, se kterým klient souhlasí a má jej uveden ve svém IPP, na trvalé adrese klienta nebo v místě pobytu klienta, které je uvedeno v Smlouvě o poskytování sociální služby.
- Z důvodů neočekávané havárie pultu tísňové péče, může být komunikace v rámci zajištění základní činnosti dle § 41 zák. č. 108/2006 Sb., odstavec 2, písmeno a): **zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci**, o několik minut opožděná. Poskytovatel poskytne plnění této služby dle předchozí věty i v případě tohoto opoždění.
- Poskytování základní činnosti dle § 41 zák. č. 108/2006 Sb., odstavec 2, písmeno a): **zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci**, je klientovi zajištěno v pracovní dny do 24 hod po nainstalování, odzkoušení a zprovoznění funkčního monitorovacího zařízení u klienta. Předání monitorovacího zařízení je písemně stvrzeno příslušným dokumentem, který je přílohou k smlouvě o poskytování sociální služby.

Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost či nefunkčnost služby z důvodu nedostupnosti či nedostatečné síly signálu provozovatele veřejné mobilní telefonní sítě. Neodpovídá ani za jakékoliv újmy v souvislosti s tím vzniklé na straně Klienta či třetích

Martina Hebelková
Ředitelka Anděl Strážný, z.ú.

Aktualizováno 1.2.2020