

Veřejný závazek **služby tísňové péče Anděl Strážný, z.ú.**

Základní informace o poskytovateli služby

Poskytovatel: Anděl Strážný, zapsaný ústav

Zapsaný v rejstříku ústavů vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl U, vložka 17

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

IČ: 02 77 15 27

Skupina: služby sociální péče

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

Forma služby: terénní

Roční kapacita služby: 7 500 klientů

Okamžitá kapacita služby: 21 klientů

Působnost: Česká republika

Identifikátor: 8384795

Pobočky služby:

- **Česká Lípa, 5. května 797/20, 470 01 Česká Lípa.** Zajišťuje poskytování služby v Libereckém kraji.
- **České Budějovice, Jeronýmova 1750/21, 370 01 České Budějovice 6.** Zajišťuje poskytování sociální služby v krajích: Jihočeský, Vysočina, Plzeňský.
- **Litoměřice, Kosmonautů 2021/16, Předměstí, 412 01 Litoměřice 1.** Zajišťuje poskytování sociální služby v krajích: Ústecký, Karlovarský, Plzeňský - jen okres Tachov Plzeň sever.
- **Praha, Fügnerovo náměstí 1808/3, 120 00 Praha 2.** Zajišťuje poskytování sociální služby v krajích: Praha, Středočeský, Královéhradecký, Pardubický, Plzeňský – jen okres Rokycany, Plzeň město.
- **Třinec, Areál Oáza - Smetanova 523, 739 61 Třinec.** Zajišťuje poskytování sociální služby v krajích: Moravskoslezský, Olomoucký, Zlínský, Jihomoravský.

Definice služby

Tísňová péče Anděl Strážný, z.ú. (dále „AS, z.ú.“ nebo „poskytovatel“) je komplexní sociální služba, která poskytuje nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci v rámci celé České republiky určenou především osobám, které jsou vystaveny vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v důsledku snížené soběstačnosti, zhoršenému zdravotnímu stavu nebo schopností. Služba je poskytována terénní formou v domácnosti klientů. Tísňová péče funguje nepřetržitě 24 hodin po celý rok včetně svátků.

Základní činnosti:

- **poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci v krizové situaci;** v případě ohrožení zdraví nebo života zprostředkujeme pomoc zdravotnické záchranné služby, hasičů nebo policie,
- **sociálně terapeutické činnosti;** které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;** obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, přáteli či sousedy a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;** pomoc při vyřizování běžných záležitostí při jednání s úřady, lékaři a jinými institucemi, podpora při hájení a uplatňování práv a zprostředkování návazných služeb.

Poslání a cíle služby

Posláním tísnové péče AS, z.ú je poskytovat jistotu, bezpečí a pomoc v krizových situacích seniorům i lidem s postižením, doma i venku ve chvílích, kdy jsou sami.

Cílem tísnové péče AS, z.ú. je, aby naši klienti mohli zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí s pocitem, že pokud se jim cokoliv stane, mohou si okamžitě přivolat pomoc.

Tísňová péče AS, z.ú. má za cíl snižovat sociální, zdravotní a bezpečnostní rizika osob, které žijí ve své vlastní domácnosti, ale obávají se náhlého zhoršení zdravotního stavu či jiných

nepředvídatelných událostí a krizových situací. Do těchto situací řadíme například: pád, nevolnost, sníženou soběstačnost po hospitalizaci či v době rekonvalescence, napadení, pocity osamělosti a izolace aj. Poskytujeme pocit bezpečí při běžných domácích i venkovních činnostech a klient tak není zcela odkázán na péči jiné osoby. Podporujeme soběstačnost, zachování plnohodnotného, aktivního a důstojného života klientů a snižujeme míru psychického zatížení rodinných příslušníků našich klientů. Rádi bychom odlehčovali kapacitám pobytových sociálních služeb různého typu, proto podporujeme rozhodnutí klientů setrvávat ve svém vlastním domově, dokud je to možné a udržovat své přirozené vztahové sítě.

Cílová skupina služby

Věková hranice pro poskytování sociální služby je stanovena od 18 let.

- Senioři
- Osoby se zdravotním postižením
- Osoby v krizi

Kritéria pro odmítnutí zájemce:

- žadatel není cílovou skupinou,
- osoby s těžkou vadou sluchu nebo úplnou ztrátou sluchu,
- osoby, kterým by jejich zdravotní stav (duševní onemocnění, postižení motorických funkcí aj.) neumožňoval manipulaci s elektronickým zařízením,
- nedostupnost či nedostatečná síla signálu provozovatele veřejné mobilní sítě,
- osoby, se kterými byla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypovězena smlouva, z důvodu jejího porušení,
- nedostatečná kapacita poskytovatele.

Zásady poskytování služby

- **Respektování a dodržování práv klientů** – respektujeme základní lidská práva, lidskou důstojnost a svobodnou volbu každého jedince.
- **Individuální přístup** - ke každému klientovi je přístupováno individuálně, základní činnosti služby jsou poskytovány dle jeho schopností a dovedností. Sociální pracovník společně s klientem individuálně plánují průběh služby a hledají vhodné možnosti řešení situace na

pravidelných osobních setkáních. Službu se snažíme přizpůsobovat klientům a jejich potřebám.

- **Profesionalita** – garantujeme odbornou způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dodržujeme zákony a závazné předpisy. Všichni pracovníci AS z.ú. zachovávají mlčenlivost.
- **Komunikace** – mluvíme srozumitelně a ověřujeme si, že nám klient porozuměl. Přizpůsobujeme komunikaci jedinci a respektujeme jeho myšlení a tempo řeči. Na žádost zájemce a klienta komunikujeme a spolupracujeme s rodinnými příslušníky nebo kontaktními osobami.
- **Zásada dobrovolnosti a volby** – klient uzavírá smlouvu o poskytování služby dobrovolně, na základě vlastní volby a s dostatečným časem na rozhodnutí o využívání služby. Klient se může s poskytovatelem kdykoliv dohodnout na ukončení smlouvy a smlouvu vypovědět bez udání důvodů.
- **Rychlé zajištění pomoci při zdraví a život ohrožujících situacích** – při pádech a ztrátě mobility nebo orientace je v nejkratším možném čase zajištěna pomoc kontaktní osoby nebo profesionálních složek integrovaného záchranného systému.

Poskytování služby

První kontakt probíhá nejčastěji po telefonu nebo prostřednictvím emailové komunikace. Zájemci se mohou obracet na bezplatnou nonstop telefonní linku **+420 800 603 030**, na email poptavka@andelstrazny.eu nebo přímo na konkrétní sociální pracovníci pro danou oblast. Lze využít také kontaktní formulář na webových stránkách www.andelstrazny.eu, kde naleznete bližší informace o službě, našich pobočkách a kontakty na jednotlivé pracovníky daných oblastí.

Tísňová péče je sociální službou poskytovanou za úhradu. **Naším klientům poskytujeme 30 denní adaptační období, kdy mají službu zdarma.**

Druhy monitorovacích zařízení služby jsou přesně popsány na webových stránkách, včetně ceníku. Monitorovací zařízení má zabudovanou SIM kartu běžně dostupných mobilních operátorů ČR, proto poskytovatel služby neodpovídá za nedostupnost či nefunkčnost služby z důvodu nedostupnosti či nedostatečné síly signálu provozovatele veřejné mobilní telefonní sítě.

TP AS z.ú. funguje na základě Standardů kvality poskytované služby, Metodik TP a vnitřních předpisů tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita služby.



Anděl Strážný, z.ú.
Fügenerovo náměstí 1808/3
Nové Město, 120 00 Praha 2
IČ: 02771527
www.andelstrazny.eu

Martina Hebelková
Ředitelka Anděl Strážný, z.ú.

Aktualizováno dne 9. 8. 2021