

## **Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – tísňová služba**

**Platnost:** Od 1. 4. 2023

**Určeno:** Zaměstnancům Střediska sociálních služeb v PS - **zaměstnancům dispečinku tísňové péče**

**Cílová skupina:** Klienti sociální služby - systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost, senioři a osoby se zdravotním postižením, občané MČ Prahy 1

### **Druh sociální služby: Tísňová péče (TP)**

- registrovaná pod číslem 3557923 v Registru poskytovatelů sociálních služeb/ Pečovatelská služba
- Dispečink systému tísňové péče sídlí na adrese: Palackého 5, Praha 1, tel. 224 948 465, 724 021 789.

Tísňová péče je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Služby jsou poskytovány profesionálními pečovatelkami a dalším vyškoleným personálem.

#### ***Kritérium č. 1.1 a kritérium č. 1.2***

***Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.***

***Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.***

#### **Veřejný závazek organizace**

- Poslání
- Cíle
- Cílové skupiny
- Kde poskytujeme služby
- Zásady poskytování tísňové péče

### **Poslání organizace:**

- Zkvalitnění života klientům a jejich rodinám v jejich domácím prostředí.
- Jednoduchou technickou podporou zajistit dostupnou pomoc v krizových situacích.
- Zásadou této služby je 24 hodin denně poskytnout, zajistit, nebo zprostředkovat požadovanou pomoc.
- Službou chceme dosáhnout spokojenost klienta a jeho setrvání v přirozeném domácím prostředí, naplnění jeho představ a cílů

### **Cíle tísňové péče:**

- je poskytnout seniorům a zdravotně postiženým občanům MČ Praha 1 pomoc v krizových situacích - při pádu, nevolnosti, zhoršení zdravotního stavu,
- získat jistotu soběstačnosti po hospitalizaci, v době rekonvalescence.

### **Cílová skupina uživatelů:**

- senioři
- osoby se zdravotním postižením nad 18 let

### **Kde poskytujeme služby**

- v domácnostech občanů, žijících na území MČ Praha 1
- v zařízeních sociálních služeb MČ Praha 1 - domovy s pečovatelskou službou, obytné místnosti bytových domů

### **Nabídka poskytovaných služeb:**

- Nabídka služeb je poskytována dle § 40 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Služba je poskytována 24 hodin denně, ve všední dny i svátky, zásadou je poskytnout, zajistit, nebo zprostředkovat požadovanou pomoc.
- Služba je zpoplatněna, měsíční poplatek 180,- Kč ( dle rozhodnutí P1 č. UR13\_0369 ze dne 11. 3. 2013, s účinností 1. 4. 2013, ve smlouvě o TP uvedeno v čl. 6, odst. 1.).
- Bezplatně je služba je poskytována:
  - účastníkům odboje podle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození a zákona č. 462/1919 Sb., o propůjčování míst legionářům;
  - osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci;
  - osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru;
  - pozůstalým manželům (manželkám) po osobách výše uvedených starším 70 let

### **Zásady poskytování tísňové péče:**

1. Individuální přístup ke každému klientovi, ohleduplný přístup k osobám se zdravotním postižením

2. Podmínky vytvářené TP respektují přání klienta zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života ve vlastním domácím prostředí.
3. Respektování práv, osobnosti, soukromí a důstojnosti klienta, tísňová péče je poskytována na základě principu svobodné volby klienta sociálních služeb (na základě podání žádosti).
4. Odbornost a komplexnost poskytovaných služeb, zaměstnanci splňují kvalifikační požadavky, probíhá pravidelné vzdělávání zaměstnanců, naplňování standardů kvality systému tísňové péče.
5. Rovný přístup ke všem klientům, zaměstnanci sociální služby jednají s klienty partnersky, rovnocenně, dle jejich aktuálních potřeb.
6. Ochrana osobních údajů klienta a zachování mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se o klientech dozvěděli během poskytování služby (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a v souladu s ust. § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

**Kritérium č. 1.3**

***Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.***

- Pro zajištění řádného průběhu poskytování tísňové péče jsou zpracována vnitřní pravidla „Průvodce uživatele tísňové péče“, účinnost od 1. 12. 2016.
- Základní principy poskytované služby jsou formulovány v „Etickém kodexu pracovníka sociální služby“.