

Standard č. 5. Individuální plánování průběhu sociální služby - tísňová péče

Platnost: Od 1. 4. 2023

Určeno: Zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství Střediska sociálních služeb MČ Praha 1

Cílová skupina: Klienti systému tísňové péče, veřejnost

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

Kritérium č. 5.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium č. 5.2

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

- Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb klienta. Ty jsou postaveny především na jeho schopnostech a možnostech a zdravotním stavu.

Pravidla:

- Rozsah a průběh služby TP u každého klienta je stanoven oběma stranami už v průběhu vstupního jednání, které probíhá v bytě klienta.
- Jednáním se zájemcem o službu se účastní vedoucí dispečinku tísňové péče, dle domluvy sociální pracovníce. V jejich nepřítomnosti nebo dle dohody se jednání účastní hlavní koordinátorka organizace.
- Klient má možnost svoje požadavky měnit formou ústní i písemnou
- Od začátku zavedení služby TP jsou respektovány změny názoru klienta na kvalitu, rozsah a způsob poskytování služeb. V rámci možností jsou náměty klienta realizovány.

Kritérium č. 5.3

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

- Spolehlivým kritériem k posouzení úrovně a rozsahu služeb TP je prakticky každodenní kontakt s klienty, jejich reakce a v neposlední řadě i komentáře rodinných příslušníků.
- Klíčový pracovník pravidelně v průběhu služby zjišťuje spokojenost klienta a vyhodnocuje ve společném rozhovoru jeho momentální potřeby.

Kritérium č. 5.4

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

- V rámci dispečinku tísňové péče je nastaven systém předávání potřebných informací.
- Závažné události jsou zaznamenány v sešitě služeb, a to jak akce ukončené v průběhu předchozí služby, tak akce přecházející do další směny. Duplicitně jsou veškeré signály od klientů na dispečink a reakce personálu dispečinku uloženy v databázi počítače.
- Za rozhodnutí týkající se různých požadavků klientů včetně akutních žádostí o pomoc je odpovědný pracovník přítomný na dispečinku podle rozpisu služeb. Lze využít i konzultace s ostatními zaměstnanci TP, a to vč. noční služby.
- Kombinací záznamů v sešitu služeb s údaji v počítači je zaručeno sdílení a bezchybné předávání všech nových a důležitých informací o průběhu služby. Při střídání služeb jsou písemné záznamy doplněny osobním kontaktem dispečerek
- Minimálně jedenkrát za tři měsíce je svolána porada s vedením organizace/poskytovatelem sociálních služeb o kvalitě poskytovaných služeb.

Dokumentace - složka klienta:

- Popis realizace služby na dispečinku TP – jedná se o souhrn informací z elektronického programu TP a vyhodnocování případných hlášených situací pro každého klienta
- Písemné záznamy o výjezdech pohotovosti TP ke klientům, založeno ve složce klientů
- Sešit služeb se záznamy o průběhu služby