

***TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA***  
***TÍSŇOVÁ PÉČE***  
***ANDĚL STRÁŽNÝ, z.ú.***

***Veřejný  
závazek***

## 1. Úvodní ustanovení

### 1.1

Veřejný závazek je předpisem Tísňové péče Anděla Strážného (dále jen TP AS), který je registrován jako poskytovatel terénních sociálních služeb tísňové péče na základě rozhodnutí Magistrátu hl. Města Prahy podle zákona č. 108/2006 Sb., s celorepublikovou působností.

Veřejný závazek upravuje, jakou sociální službu poskytuje TP AS v návaznosti na Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. – typ služby: tísňová péče § 41.

Je vydán ve smyslu vyšších právních norem v jejich platném znění:

- Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., vyhlášky č. 505/2006 Sb.,
- Organizační řád TP AS,
- Etický kodex sociálních pracovníků,
- dalšími předpisy související s danou problematikou.

### 1.2

Povinnosti, příkazy, nařízení a pokyny pro zaměstnance uvedené v tomto předpise nebo z něho vyplývající se přiměřeně vztahují i na ostatní osoby, které jsou v nějakém pracovně právním vztahu k organizaci. Jsou tím myšleni hlavně praktikanti, dobrovolníci, pracovníci DPP, DPČ, externí pracovníci.

## 2. Veřejný závazek

Tísňová péče Anděl Strážný má v souladu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách tento veřejný závazek:

### 2.1 Poslání TP AS

- Zachováváme u našich uživatelů optimální míru samostatnosti, nezávislosti a odpovědnosti za své chování, jednání, rozhodování, přispíváme tak k prožití plnohodnotného života, jimž žil doposud.
- Usilujeme o to, aby uživatelé zůstali součástí přirozeného společenství.

### 2.2 Cíle služby

- Cílem tísňové péče je snížení sociálních, zdravotních a bezpečnostních rizik u občanů ČR.
- Zajištění pomoci v krizových situacích: při pádu, nevolnosti, zhoršení zdravotního stavu, získat jistotu soběstačnosti po hospitalizaci a oddálení nutností umístění občana do pobytového zařízení.

### 2.3 Cílová skupina uživatelů

- Senioři.
- Osoby s chronickým onemocněním.
- Osoby s jiným zdravotním postižením.
- Osoby s tělesným postižením.
- Osoby se sluchovým postižením.
- Osoby se zrakovým postižením.
- Osoby se zdravotním postižením.
- Osoby s mentálním postižením.
- Osoby s kombinovaným postižením.
- Osoby v krizi.

### 2.4 Věková struktura cílové skupiny

- Starší 15 let.

### 3. Důvody vedoucí k odmítnutí zájemce

- **Zájemce nepobývá na území České Republiky.**
- **Nepodepíše-li on, nebo jeho zákonný zástupce (při nezpůsobilosti k právním úkonům) smlouvu.**
- **Nedostatečná kapacita TP AS.** Pokud je kapacita TP plně obsazena, je zájemce o službu odmítnut. Měsíční kapacita TP činí 500 klientů. Zájemci je poskytnuto základní sociální poradenství, jsou mu předány či zprostředkovány kontakty na jiná vhodná zařízení. S takovýmto zájemcem je možné uzavřít smlouvu o poskytnutí služby později, až se kapacita TP uvolní, pokud stále trvají důvody k jejímu uzavření.
- **Zájemce žádá o službu, kterou TP AS neposkytuje.** Pokud zájemce přichází se žádostí o službu, kterou TP AS neposkytuje, je zájemce o službu odmítnut. Zájemci je poskytnuto základní sociální poradenství.
- **Zájemce (bývalý uživatel služby) žádá o opakovanou službu.** Pokud přichází zájemce s žádostí o opakované poskytování služby, lze jej odmítnout pouze v případě, že byla tomuto zájemci v době kratší 6-ti měsíců ukončena smlouva z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, např.:
  - Bezdůvodně opakovaně kontaktoval dispečink TP AS.

Zájemci, který je odmítnut, je poskytnuto základní sociální poradenství.

### 4. Provozní doba

Nepřetržitý provoz – nepřetržitá přítomnost alespoň jednoho pracovníka na dispečinku TP AS.

### 5. Zásady a principy práce

#### 5.1 Zásady práce

- Zásadou této služby je 24 hodin denně poskytnout, nebo zprostředkovat neodkladnou pomoc při krizové situaci.
- Všichni pracovníci TP AS se ve své práci řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků, jsou vázáni mlčenlivostí a pracují dle organizací přijatých principů práce.
- Partnerský přístup – s naším sociálním pracovníkem TP AS si klient může určit individuální konzultace v kanceláři Anděla Strážného, z.ú. v Praze či v České Lípě, anebo u sebe doma.
- Respektování vlastní vůle uživatele – v sociálním šetření má uživatel právo individuálně nastavit službu, podle vlastních potřeb.
- Zaměstnanci TP AS se snaží prostřednictvím individuálních konzultací a sociálního šetření poznat životní situaci potenciálního uživatele.
- Připomínání odběru léků – minimalizuje nebezpečí opomenutí odběru léků.
- Oboustranná hlasová komunikace – umožňuje na dálku verbální kontakt mezi uživatelem a dispečinkem v případě vzniklé tísňové situace.
- Klíčová služba – uložení klíčů od bytu uživatele na dispečinku, nebo v zásahových vozidlech, používají se v případě tísňové situace, pro ověření zdravotního stavu uživatele a umožnění přístupu záchranné služby do bytu uživatele.
- Monitoring aktivit u mobilní verze služby – systém monitoruje denní aktivity uživatelů, pokud se klient uživatel nehýbe v individuálně nastaveném časovém rozmezí, systém vyhodnotí krizovou situaci.
- Lokalizace uživatele na mapě u mobilní verze služby.
- Rychlé vytáčení – do systému lze uložit telefonní čísla, která se klientovi dovolají na zařízení.
- Poskytování základního sociálního poradenství.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## 5.2 Principy práce

- **Princip respektování osobnosti.** Respektujeme jedinečnost každého uživatele bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to jak se podílí na životě celé společnosti.
- **Princip demokracie.** Dodržujeme základní lidská práva i všechna práva uživatelů služby. K uživatelům přistupujeme tak, aby nedocházelo k porušování těchto práv.
- **Princip respektování volby.** K uživateli služby přistupujeme s předpokladem, že je schopen rozhodovat o svém životě, účastnit se všech rozhodnutí a možných řešení, která mohou ovlivnit jejich stávající situaci a že je schopen svá rozhodnutí a realizovaná řešení hodnotit, případně přehodnocovat.
- **Princip respektování soukromí.** Respektujeme individuální míru potřeby soukromí uživatelů v jejich obydí. Pro potřeby osobního jednání se s uživateli služby schůzky domlouvají předem.
- **Princip zachování důvěry a mlčenlivosti.** Zachováváme důvěrnost sdělených informací a ochranu osobních údajů (řídíme se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů). Dodržujeme závazek mlčenlivosti.
- **Princip profesionality.** Klademe důraz na profesionalitu pracovníků. Nabízíme jim podporu v jejich rozvoji, zejména vzdělávání. Společně s pracovníky sledujeme nové trendy ve službě a zavádíme je do praxe.

## 6. Závěrečné ustanovení

Veřejný závazek se týká všech pracovníků TP AS a je pro ně závazný.

Všichni pracovníci TP AS mají právo kdykoliv nahlédnout do Veřejného závazku. Všichni pracovníci TP AS jsou povinni se s Veřejným závazkem seznámit nejpozději den před nabytím jeho účinnosti. Seznámení se s Veřejným závazkem stvrdí svým podpisem v přiložené tabulce.

Metodikou mají pracovníci TP AS k dispozici na pracovišti.

Veřejný závazek nahrazuje TPASŘ1 01/2014.