

Život Hradec Králové, o.p.s., Tř. E. Beneše 1747/1, 500 12 Hradec Králové

Vnitřní předpis č. 1

**GARANTOVANÁ NABÍDKA
SOCIÁLNÍ SLUŽBY TÍSŇOVÁ PÉČE**

Vydal: Mgr. Alena Synková ředitel	Dne: 1. 1. 2021	Podpis:
Zpracoval: Bc. Renata Šarounová vedoucí projektu TP, sociální pracovník – metodik	Počet stran: 9 (devět)	Počet příloh: 0
Účinnost od: 1. 1. 2021		

1. ÚČEL A OBLAST PLATNOSTI

1. Tento vnitřní předpis definuje obsah Garantované nabídky sociální služby Tísňová péče (dále jen TP) určené pro veřejnost, respektive pro její část, která tento druh služby poptává a může ji využívat. Dále je tento předpis závazný pro všechny zaměstnance v přímé péči projektu tísňová péče, tj. pro vedoucí projektu TP, sociálního pracovníka TP, operátory dispečinku a pohotovostní pracovníky tísňové péče.
2. Obsahem dokumentu je definování cíle, poslání a zásady při poskytování sociální služby veřejnosti. Současně dokument definuje místo poskytování služby, okruh osob, jimž je služba určena, její rozsah a časovou dostupnost. Informuje o druhu a formě sociální služby a o kapacitě, její ceně a způsobu úhrad účtovaných za její poskytování.
3. Tento dokument je srozumitelnou prezentací zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (ve znění pozdějších předpisů) a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, stanovených základních činností tísňové péče a standardů k jejich poskytování, které poskytovatel služby garantuje veřejnosti a současně je závazným dokumentem pro všechny zaměstnance poskytovatele k naplňování těchto činností a standardů v deklarovaném obsahu a rozsahu.
4. Na požádání bude zájemci o službu text dokumentu k dispozici k propůjčení na přiměřenou dobu pro seznámení se s plným jeho obsahem.

2. GARANTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY TÍŠŇOVÁ PÉČE

2.1 POSLÁNÍ SLUŽBY TÍŠŇOVÁ PÉČE

Posláním služby je zvýšení bezpečnosti života seniorů a osob se zdravotním postižením, jejichž soběstačnost je z důvodu věku, onemocnění, zdravotního postižení a ztráty schopností snížena, a kteří jsou z tohoto důvodu vystaveni vysokému riziku ohrožení svého zdraví nebo života v případech a situacích náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo schopností a tím jsou vystaveni nepříznivé sociální situaci (NSS).

2.2 CÍL SLUŽBY

Cílem služby je:

1. Poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci osobám, kteří se ocitli v krizových situacích v případech náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.
2. Umožnit těmto osobám zachovat si a rozvíjet v co nejvyšší míře důstojný život v jejich domácím přirozeném prostředí, život bez pocitu strachu, že se nedovolají potřebné pomoci, ocitnou-li se v tísni, a to i když jsou mimo dosah telefonu, a tím eliminovat jejich nepříznivou sociální situaci.
3. Snižovat rizika vážného poškození zdraví, případně zbytečných úmrtí z důvodu neposkytnutí včasné pomoci v případech náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.
4. Zachovat možnost uživatelům služby, aby zůstali součástí přirozeného místního společenství a přitom nebyli omezeni v možnostech využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti.

2.3 ZÁSADY PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Služba se poskytuje na základě uzavřené smlouvy mezi poskytovatelem služby a uživatelem služby ode dne uvedeného ve Smlouvě o poskytování tísňové péče.
2. Při poskytování služby respektují zaměstnanci poskytovatele základní lidská práva osob klientů, jejich oprávněné nároky na pomoc vyplývající z jejich individuálních potřeb definovaných v individuálním plánu uživatele.
3. Za řešení nepříznivé sociální situace (NSS) dle zákona o sociálních službách a principu subsidiarity je primárně odpovědný uživatel, popř. strana uživatele (jeho příbuzní či osoby blízké). Je-li to nezbytné je nepříznivá sociální situace řešena prostřednictvím poskytovatele služby.
4. Součástí poskytování služby je proto aktivní působení poskytovatele na tyto osoby, motivováním k jejich samostatnosti a rozvoji jejich schopností k takovým činnostem, které eliminují a zmírňují NSS, ve které se uživatel aktuálně ocitl nebo dlouhodobě nachází.
5. Pokud tyto osoby nejsou schopny NSS řešit sami, poskytovatel prostřednictvím dispečinku tísňové péče, pohotovostních pracovníků, popřípadě prostřednictvím složek Integrovaného záchranného systému (IZS – Hasiči, Policie ČR a Zdravotní záchranná služba) poskytne nebo zprostředkuje uživateli pomoc odpovídající jeho aktuálním potřebám.
6. Poskytování služby je pro uživatele bezpečné a odborné. Služba je poskytována zaměstnanci poskytovatele, kteří splňují kvalifikační i morální předpoklady pro výkon svých pracovních funkcí.
7. Tísňová péče je terénní službou, při které se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami, které mají uzavřenu písemnou Smlouvu o poskytování tísňové péče s poskytovatelem služby.
8. Obsluha dispečinku tísňové péče nenarušuje soukromí uživatelů, „nevidí“ do jejich bytů.
K hlasovému propojení bytů uživatelů s dispečinkem dochází pouze v případech, kdy si uživatelé sami přivolají pomoc stisknutím tísňového tlačítka, které nosí ve svém obydlí stále při sobě a v případech, kdy čidlo identifikace pohybu v bytě klienta zaznamená jeho ne pohyb. V případě tísňového telefonu popřípadě GPS zařízení dochází k hlasovému propojení mezi uživatelem a dispečinkem i mimo obydlí uživatele všude tam, kde je dostatečné pokrytí signálu smlouveného mobilního operátora.
9. Každý uživatel má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby, porušení zásad ochrany a zásad zpracování osobních údajů. Se způsobem řešení stížnosti je každý uživatel seznámen na formuláři Řešení stížností, který je přílohou k uzavřené Smlouvě o poskytování tísňové péče.

2.4 MÍSTO, OKRUH OSOB, CÍLOVÁ SKUPINA A KAPACITA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Místo poskytování služby:

1. V Hradci Králové a blízkých obcích, v dojezdovém časovém intervalu nejdéle do 40 minut od doby příchozího požadavku uživatele na pult dispečinku.
2. Ve vzdálenějších městech a obcích Královéhradeckého kraje, se kterými si poskytovatel služby dohodl na finanční i personální spolupráci, a pohotovostní pracovníci poskytovatele mohou uskutečňovat výjezdy k uživatelům z této obce / města, v dojezdovém časovém intervalu nejdéle do 40 minut od doby příchozího požadavku uživatele na pult dispečinku.

3. Ve vzdálenějších městech a obcích Královéhradeckého kraje, ve kterých si zájemci o službu s poskytovatelem služby dohodnou specifická pravidla pro poskytování služby. V tomto případě se poskytování pomoci zajišťuje skrze rodinné příslušníky, popřípadě blízké osoby uživatele nebo prostřednictvím složek Integrovaného záchranného systému (IZS). Za těchto podmínek je poskytovatel schopen rozšířit poskytování služby na území celého Královéhradeckého kraje.

Okruhem osob jsou:

- osoby se zdravotním postižením 27 – 64 let
- mladší senioři ve věku od 65 let do 80 let
- starší senioři ve věku nad 80 let

Službu poskytujeme osobám:

- závislým částečně nebo úplně na pomoci jiné osoby,
- o které se nemohou dostatečně postarat příbuzní nebo jiné blízké osoby,
- kteří dosud nepotřebují nepřetržitou ústavní péči,
- kteří ještě nechtějí zůstat v ústavní péči, ale chtějí zůstat ve svém domácím prostředí,
- kteří setrvávají v nepříznivé sociální situaci,
- kteří jsou schopni chápat v souvislosti se svým zdravotním nebo mentálním postižením obsah (účel) a rozsah poskytované služby pro její efektivní využití.

Kapacita služby:

Stanovení kapacity služby je závislé na splnění těchto podmínek:

- Mít adekvátní technické parametry dispečinku tísňové péče.
- Mít adekvátní odborné personální zajištění služby (operátoři dispečinku, sociální pracovníci, pohotovostní pracovníci).
- Disponovat dostatečným počtem technických zařízení tísňové péče (tj. koncových stanic zařízení systému tísňové péče a GPS zařízení).

Garantovaná aktuální kapacita služby je 200 uživatelů, kteří mohou být současně připojeni na pult dispečinku a mohou být prostřednictvím koncových stanic zařízení systému tísňové péče (KS), GPS zařízení nebo vlastních tísňových mobilů nepřetržitě (24 hod/den) všichni monitorováni a obslouženi dle smluvního ujednání.

Aktuální kapacita služby může být poskytovatelem operativně přiměřeně navýšena v případě poptávky služby od většího počtu zájemců. Zpravidla toto navýšení poskytovatel služby realizuje v souvislosti s plánem pro následující kalendářní rok.

2.5 ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

2.5.1 Pravidla pro stanovení ceny služby

1. Maximální výše úhrady za poskytování tísňové péče se rovná skutečným nákladům na provoz technických komunikačních prostředků (Vyhláška č.505/2006 Sb., § 7, odst. 2), v platném znění.
2. Rozhodnutím statutárního orgánu poskytovatele služby je stanovena výše úhrady s respektem k zákonnému limitu (viz výše odst. 1.), ale rovněž s respektem k objektivním finančním možnostem okruhu osob, které službu využívají, takto:
3. Ceník za služby tísňové péče je platný od 1. 1. 2020.

• **Domácí tísňová péče – koncová stanice (KS)**

1. **instalační poplatek** při zavedení služby: **1 500,- Kč**
2. **měsíční paušální úhrada** za poskytnuté služby: **600,- Kč**
V případě souběhu obou druhů tísňové péče (domácí i terénní) uživatel služby hradí pouze jeden měsíční paušální poplatek.
3. **demontáž KS po uplynutí 1 roku ode dne instalace:** **bez úhrady**
4. **demontáž KS v průběhu 12 měsíců ode dne instalace:** **2 000,- Kč**
Uživatel služby bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud vypoví smlouvu do jednoho roku ode dne instalace, je povinen v den demontáže KS hotově uhradit poplatek za demontáž (vyjma důvodu úmrtí uživatele).

• **Terénní tísňová péče – tísňový mobil nebo GPS zařízení**

1. **instalační poplatek** při zavedení služby: **1 500,- Kč**
 2. **měsíční paušální úhrada** za poskytnuté služby: **600,- Kč**
V případě souběhu obou druhů tísňové péče (domácí i terénní) uživatel služby hradí pouze jeden měsíční paušální poplatek.
 3. **demontáž terénní TP po uplynutí 1 roku ode dne instalace:** **bez úhrady**
V den demontáže musí uživatel poskytovateli vrátit GPS zařízení.
 4. **demontáž terénní TP v průběhu 12 měsíců ode dne instalace:** **2 000,- Kč**
Uživatel služby bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud vypoví smlouvu do jednoho roku ode dne instalace, je povinen v den demontáže hotově uhradit tento poplatek (vyjma důvodu úmrtí uživatele) a vrátit poskytovateli služby dočasně svěřené GPS zařízení..
- 3) Úhradu za služby může uživatel realizovat převodem z bankovního účtu. Potvrzení o provedených úhradách si plátcé kontroluje z výpisu ze svého bankovního účtu. Vyúčtování úhrad bude poskytovatelem vydáno plátcí za období jednoho roku zpětně, nejpozději do 31.3. následujícího roku. Trvalo-li poskytování služby kratší období ve sledovaném roce, poskytovatel vydá vyúčtování za toto období ke dni ukončení platnosti smlouvy.
 - 4) Úhradu za služby může uživatel ve výjimečných a oddůvodněných případech realizovat v hotovosti nebo platební kartou. Potvrzení o úhradách za poskytnuté služby realizovaných v hotovosti nebo platební kartou vystavuje poskytovatel služby ihned při provedené úhradě formou předání originálu účetního dokladu o převzetí finanční částky od plátce.
 - 5) Způsob úhrady je vždy individuálně stanoven ve Smlouvě o poskytování služby.
 - 6) Pro poskytování služby je nutné, aby uživatel udržoval bez přerušení v provozu telefonní připojení pevné linky nebo SIM karty mobilního operátora (*tj. mít dostatečný kredit, hradit pravidelně faktury za tarify / paušály u svých operátorů*). Toto telefonní připojení je základní technickou podmínkou pro instalaci KS, popřípadě tísňového mobilu či GPS zařízení a **je nákladem uživatele. Bez plnění této podmínky není poskytování služby možné.** Uživatel se také zavazuje hradit náklady mobilnímu operátorovi, které mu vznikají při instalaci, opravě, či běžném provozu zařízení tísňové péče (tj. odzkoušení tísňového tlačítka, vynucení objektu bez pohybu, vynucení zamčení / odemčení pohybového čidla a automatické testy, které v pravidelných intervalech komunikují s pultem dispečinku).

3 GARANTOVANÁ NABÍDKA SOCIÁLNÍ SLUŽBY TÍSŇOVÁ PÉČE

3.1 OBSAH A ROZSAH SLUŽBY - ZÁKONEM DANÉ ZÁKLADNÍ ČINNOSTI TÍSŇOVÉ PÉČE A JEJICH APLIKACE V PRAXI

(1) ZÁKLADNÍ ČINNOSTI při poskytování tísňové péče se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) **poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci:**

• **Domácí tísňová péče**

Služba je zaměřena na pomoc uživateli v tísňové situaci v případě, že si není schopen sám nebo jinými, jemu dostupnými prostředky zajistit potřebnou pomoc, která by řešila jeho tísňovou situaci. K tomuto účelu je instalována v domě či bytě uživatele koncová stanice systému tísňové péče, kterou se oboustranně zajišťuje komunikační propojení s dispečinkem poskytovatele. Stanice obsahuje řídicí jednotku, která řídí níže uvedené prvky podpory:

- systémový telefon mluvící do prostoru (pokud není jiný prvek zprostředkování hlasité komunikace mezi uživatelem a operátorem dispečinku již součástí řídicí jednotky)
- tísňové tlačítko závěsné na krk nebo náramek
- čidlo indikace nepohybu
- čipy nebo klíčenky sloužící k přepínání režimu čidla

V případě tísně uživatel pomocí tísňového tlačítka uskuteční kontakt s operátorem dispečinku poskytovatele a dojde k hlasovému propojení mezi dispečerem a uživatelem v tísni. Následně je situace uživatele řešena pomocí zásahu operátora na dispečinku.

V případě, že k hlasové komunikaci mezi operátorem a uživatelem nedojde (*uživatel není z různých příčin schopen sdělit příčinu tísně*), operátor dispečinku zajistí odpovídajícím způsobem identifikaci tísně prostřednictvím výjezdu pohotovostního pracovníka (není-li dostupné jiné řešení pomocí přirozených vztahů) a předem smluvených činností kontaktních osob (*příbuzných nebo osob blízkých*). Poskytovatel tak eliminuje počet neoprávněných výjezdů složek Integrovaného záchranného systému (IZS) a současně adekvátně reaguje na přichozí požadavek uživatele (*z tísňového tlačítka nebo identifikátoru nepohybu na pult dispečinku*).

Minimální garance:

- služba se poskytuje nepřetržitě 24 hodin denně po celý rok,
- spojení mezi uživatelem a dispečinkem proběhne po stisknutí tísňového tlačítka nebo zareagování identifikátoru nepohybu zpravidla do 30 sekund,
- při zjištění poruchy koncové stanice systému tísňové péče zajištění opravy externím servisním technikem do 48 hodin, při drobných poruchách do 12 hodin a zároveň po dobu poruchy poskytovatel služby zajistí náhradní způsob monitoringu uživatele pomocí telefonu v domluvené frekvenci,
- v případě nezbytné nutnosti vyslání pohotovostního pracovníka garantujeme příjezd do bytu nebo domu uživatele v Hradi Králové, Novém Městě nad Metují, Náchodě, Jičíně, Nové Pace, Trutnově, ve Dvoře Králové nad Labem a okolí vzdáleném do 15 km od těchto obcí v dojezdovém časovém intervalu nejdéle do 40 minut od doby přichozícího požadavku z KS uživatele na pult dispečinku.
- U ostatních lokalit, jsou dojezdové časy pracovníka (popř. složky IZS) poskytujícího pomoc individuálně smlouveny v rámci vyjednání poskytování služby.

Dosah služby:

V domácnostech, bytech a domech uživatelů až do vzdálenosti 50 metrů od místa koncové stanice. V některých případech může být dosah služby také v blízkém okolí bytu (*u výtahu ve stejném podlaží*) či v blízkém okolí domu (*zahrádky, dvorku*). Toto rozšíření místa poskytování služby je závislé na stavebnětechnických podmínkách daného objektu a také musí být specifikováno ve Smlouvě o poskytování tísňové péče.

• **Terénní tísňová péče**

Služba je zaměřena na pomoc uživateli v tísňové situaci v případě, že si není schopen sám nebo jinými jemu dostupnými prostředky zajistit potřebnou pomoc, která by řešila jeho tísňovou situaci nejenom v bytě ale i mimo jeho obydlí. K tomuto účelu je instalováno uživateli zařízení tísňové péče (tísňový mobil nebo GPS zařízení), kterým se oboustranně zajišťuje komunikační propojení s dispečinkem poskytovatele.

V případě tísně uživatel pomocí tísňového tlačítka umístěného na tísňovém telefonu či GPS zařízení uskuteční kontakt s operátorem dispečinku poskytovatele a dojde k hlasovému propojení mezi dispečerem a uživatelem v tísni. Následně je situace uživatele řešena pomocí zásahu operátora na dispečinku.

V případě, že k hlasové komunikaci mezi operátorem a uživatelem nedojde (*uživatel není z různých příčin schopen sdělit příčinu tísně*), operátor dispečinku zajistí identifikaci tísně prostřednictvím výjezdu složek IZS na základě získaných GPS informací o lokaci, které skrze sms zasílají některé typy mobilních telefonů či GPS zařízení (není-li dostupné jiné řešení pomocí přirozených vztahů) a předem smluvených činností kontaktních osob (*příbuzných nebo osob blízkých*).

Minimální garance:

- služba se poskytuje nepřetržitě 24 hodin denně po celý rok,
- spojení mezi uživatelem a dispečinkem proběhne po stisknutí tísňového tlačítka na tísňovém mobilu nebo GPS zařízení do 30 sekund,
- při zjištění poruchy tísňového mobilu si zajištění opravy svého mobilního telefonu musí zajistit sám uživatel a to na své náklady v co možná nejkratším možném časovém termínu - po dobu poruchy se poskytovatel služby a uživatel služby musí domluvit na náhradním způsobu monitoringu,
- při zjištění poruchy GPS zařízení, bude uživateli toto zařízení do 48 hod vyměněno za jiné GPS zařízení a nefukční GPS zařízení bude odesláno na opravu,
- v případě nezbytné nutnosti vyslání pohotovostního pracovníka garantujeme příjezd do bytu nebo domu uživatele v Hradi Králové, Novém Městě nad Metují, Náchodě, Jičíně, Trutnově, ve Dvoře Králové nad Labem a okolí vzdáleném do 15 km od těchto obcí v dojezdovém časovém intervalu nejdéle do 40 minut od doby příchozího požadavku z KS uživatele na pult dispečinku.
- mimo obydlí uživatele a u ostatních lokalit, je pomoc zprostředkována přes složky IZS (není-li dostupné jiné řešení pomocí přirozených vztahů) a předem smluvených činností kontaktních osob (příbuzných nebo osob blízkých), které byly individuálně smlouveny v rámci vyjednání poskytování služby.

Dosah služby:

V domácnostech, bytech a domech, ale i mimo obydlí uživatelů na celém území Královéhradeckého kraje, kde je však dostatečné pokrytí signálu smlouveného mobilního operátora.

Personální zajištění činností a úkonů:

- Operátoři dispečinku – přímý výkon
- Pohotovostní pracovníci – přímý výkon
- Sociální pracovník – odborné vedení, hodnocení, uzavírání smluv
- Vedoucí projektu – řízení, plánování, hodnocení, kontrola, uzavírání smluv

Další specifické podmínky poskytování činností a úkonů

- Součástí poskytování služby je smluvní ujednání o přístupu do obydlí uživatele a užívání klíčů od domu a bytu v případě řešení jeho tísňe za pomoci výjezdu pohotovostního pracovníka.
- Uživatel se podílí v dohodnutých intervalech na testování funkčnosti koncové stanice systému tísňové péče prostřednictvím tísňového tlačítka.

V níže uvedených činnostech **b), c), d)** se vždy jedná o služby přímo v daném okamžiku související pouze s řešením tísňové situace, nikoli o poskytování služeb, které mohou standardně poskytnout jiné registrované sociální služby.

b) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

1. K této činnosti patří edukace uživatelů ve vztahu k tomu, jak používat tísňové tlačítko, kde a jak jej mít trvale k dispozici pro případ volání v tísni, jak si zavolat pomoc – nácvik, dále doporučení eliminace bariér v bytě, nácvik preventivních stereotypů zabráňujících vzniku tísňové situace, popřípadě zmírňujících jejich dopad (*např. dodržování lékařem předepsané medikace, v podstatě se jedná o nácvik chování v souvislosti s prevencí vzniku rizika*).
2. V situaci, kdy se uživatel do tísňe již dostal, jedná se o zklidňující instrukce dispečera vůči uživateli, popř. instrukce vedoucí k eliminaci důsledků tísňe do doby pomoci.

c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,

Jedná se o zprostředkování kontaktu při využívání běžně dostupných služeb. Vždy však v souvislosti s prevencí nebo řešením tísňe nebo jejich dopadů. Uživatel si toto není schopen zajistit sám. Například zprostředkování péče osobami blízkými (příbuznými), pečovatelskou službou k zajištění komplexní péče o osobu, nebo zprostředkování servisních služeb zajišťujících nápravu důsledků tísňe uživatele, nebo např. zajištění opravy rozbitého či jinak poškozeného okna v období, kdy by mohl být uživatel ohrožen na zdraví vlivem podchlazení, nebo nezbytné zajištění bytu při zalomení nebo ztrátě klíče vstupních dveří bytu (domu), nebo zajištění kontaktu na osoby příbuzné či blízké při ztrátě telefonních čísel.

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc v komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Tato činnost musí opět souviset s tísni. (*např. uživatel má v domácnosti zvíře - psa, kočku*). V případě hospitalizace uživatele informuje operátor dispečinku osobu blízkou nebo jinou v IP smluvně uvedenou osobu o situaci uživatele a potřebě péče o zvíře po dobu uživatelské nepřítomnosti v bytě. Dalším oprávněným požadavkem uživatele může být podání informací

o způsobu podání a vyplnění Žádosti o příspěvek na péči, nebo spolupráce poskytovatele s uživatelem při uplatňování jeho dalších oprávněných zájmů souvisejících s jeho nepříznivou sociální situací.

3.2 POSTUP ZÁJEMCE O TÍŠŇOVOU PÉČI

1. Zájemce může kdykoliv zavolat poskytovateli služby pro veškeré potřebné informace o možnosti zavedení a poskytování služby:

- Dispečink tísňové péče – nepřetržitě 24 hodin / denně na tel. č. 495 261 648, 733 322 830
- nebo kontaktovat **sociálního pracovníka TP**
tel. č. 495 514 346, 601 529 244,
elektronicky na adrese: e-mail: soc.tp.zivothk@seznam.cz,
- nebo kontaktovat **vedoucího projektu TP** - tel. č. 495 514 346, 733 735 734,
elektronicky na adrese: e-mail: vedtp.zivothk@seznam.cz.

2. Kontaktovat nás přímo v sídle poskytovatele v domě zvláštního určení Harmonie I na adrese:

Život Hradec Králové, o. p. s.
Tř. Edvarda Beneše 1747/1
500 12 Hradec Králové

kde mohou získat informace o možnosti zavedení a poskytování služby pro sebe, pro své příbuzné nebo jiné blízké osoby.

3. Komplexní informace o poskytování služby naleznete také na internetu: www.zivothk.cz

VŠICHNI ZAMĚSTNANCI PROJEKTU TÍŠŇOVÁ PÉČE SE ZAVAZUJÍ K TOMU, ŽE GARANTOVANOU NABÍDKU SLUŽBY BUDOU NAPLŇOVAT ODPOVĚDNĚ A BEZEZBYTKU. POSYTOVÁNÍ SLUŽBY BUDE DLE ETICKÉHO KODEXU SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Dokument je závazný pro všechny zaměstnance projektu Tísňová péče a ti jsou s ním prokazatelně seznámeni před jeho účinností.

2. Dokument je vnitřním předpisem poskytovatele a může být prezentován veřejnosti pouze s podmínkou zachování jeho obsahu a smyslu.

Jeho formální stránka se u různých prezentací vůči veřejnosti může lišit (*např. zbarvení či uspořádání textu může být v propagačním letáku jiné, než na internetových stránkách, při prezentaci projekcí může být doplněna jinou grafikou, fotografiemi apod.*), za dodržení podmínky srozumitelnosti pro veřejnost, případné zájemce/žadatele o služby a uživatele sociálních služeb.

3. Účinnost vnitřního předpisu je od 1. 1. 2021

V Hradci Králové dne 1. 1. 2021

Vydala: Mgr. Alena Synková – ředitelka společnosti