

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

**Název: Senior telefon ŽIVOTa 90 (dále jen Senior telefon)**

**Sociální služba: telefonická krizová pomoc**

### 1. Typ služby

Telefonická krizová pomoc dle § 55 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Služba Senior telefon je registrovanou sociální službou u Ministerstva práce a sociálních věcí, číslo registrace: 4892203.

### 2. Poslání Senior telefonu:

- služba je poskytována na přechodnou dobu seniorům, pečujícím a dalším klientům, kteří se dostávají do kontaktu se seniorskou problematikou;
- jedná se o klienty, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, které nemohou nebo nechtějí řešit pouze vlastními silami;
- služba aktuálně pracuje s akutní náročnou situací klienta a směřuje ho k překonání jeho krize či jinak náročné situace v životě prostřednictvím hlasového a písemného kontaktu, pomocí mobilizaci klientova potenciálu (znovuzískání klientovy schopnosti) řešit krizi vlastními silami;
- služba klientům poskytuje odpovědi na základní sociálně právní otázky;
- služba doprovází klienty po dobu trvání jejich obtíží v náročných životních situacích;
- služba je poskytnuta každému, kdo se na Senior telefon obrátí, bez ohledu na pohlaví, rasu, původ, náboženské vyznání, sexuální orientaci, handicap, politické přesvědčení a postavení ve společnosti.

### 3. Cíle služby:

- senior telefon usiluje o to, aby klient mohl v rámci svého přesvědčení a sil zůstat součástí přirozené vztahové sítě a žít po jejím využití dále běžným způsobem života, na který byl zvyklý před jejím vyhledáním;
- dále poskytovat tuto službu odborně, anonymně a nepřetržitě;
- nalézat možnosti řešení a pomoci pro klientská témata, umět předávat potřebné informace a doprovázet klienty v jejich náročných situacích;
- když to situace vyžaduje, je součástí kontaktu se Senior telefonem seznámení se s tím, co je to linka důvěry a proč, kdy a jak se na ni může klient obrátit;
- služba bude i nadále poskytována kvalifikovaně a přiměřeně situaci na základě individuálních potřeb klienta s respektem k jeho základním lidským právům (bez rozdílu pohlaví, rasy, původu, náboženského vyznání, sexuální orientace, handicapu, politického přesvědčení a postavení ve společnosti).

## **Cílem služby je klient, který:**

- je stabilizován „teď a tady“,
- orientuje se v situaci, ve které se nachází – má plán činnosti na bezprostřední dobu po hovoru,
- je motivován svou situací řešit,
- jsou mu zřejmé možnosti a strategie řešení,
- má potřebné informace k řešení své situace,
- je doprovázen po dobu, kdy to jeho situace vyžaduje,
- ví, co je služba Senior telefonu a v jakých případech se na ni může obrátit.

## **Služba Senior telefonu poskytuje dle zakázky klienta:**

- intervenci v krizi (tranzitorní, vývojové, situační, v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího [zraňujícího] stresoru atp.), zahrnující dle aktuálních potřeb klienta:
- rozpoznání spouštěče krize,
- orientaci v aktuální situaci klienta,
- podporu klienta,
- respekt vůči klientovi a jeho potřebám,
- prostor pro ventilaci (uvolnění), reflexi (odraz prožívaných pocitů směřující k uvolnění), pojmenování pocitů, symptomů,
- snížení napětí souvisejícího s klientovou situací,
- nalézání vyrovnávacích strategií (cest) vedoucí k řešení krize,
- stabilizaci psychického stavu,
- zmapování aktuální situace,
- doprovázení po dobu krizového stavu či obtíže klienta,
- telefonickou krizovou pomoc,
- posílení kompetencí (schopností a pravomocí) klienta řešit situaci vlastními silami s využitím přirozeného vztahového prostředí,
- zábranu rozvoje škodlivých a jinak destruktivních (ničivých) obranných mechanismů,
- přijetí krize jako součásti životní historie,
- prostor pro klienty, kteří propadnou „sociální sítí“,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- základní sociální a právní poradenství,
- informace o navazujících službách nejen ŽIVOTa 90

## **4. Cíl pro rok 2021:**

- průběžné vzdělávání konzultantů Senior telefonu: (během celého roku 2021),
- upevňování a prohlubování znalostí z metod TKI,
- revize teoretických a praktických znalostí pilíře doprovázení a následné vytvoření metodiky.
- systematická práce s dlouhodobými klienty,
- synergické propojení marketingové spolupráce v rámci celého pilíře Asistence.

**5. Cílová skupina:**

- senior telefon je služba určená osobám seniorského věku od 60 let, pečujícím a osobám, které přicházejí se seniorskou problematikou do kontaktu;
- je poskytována klientům bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, rasy, původu, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a společenského postavení.
- slouží lidem v subjektivně obtížné životní situaci (osamělost, sociálně právní otázky související se seniorskou problematikou, otázky pečujících, domácí násilí, aj.);
- služba je poskytována všem klientům výše uvedeným. V případě, že klient potřebuje jiný typ služby (např. medicínské, právní poradenství, psychoterapeutickou péči), jsou poskytnuty příslušné kontakty;
- služba je poskytována v českém jazyce, klient tedy musí být schopen se v českém jazyce dorozumět. Službu však může díky různým možnostem komunikace se Senior telefonem využít i klient, který se nachází v zahraničí.