

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

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

Sociální služba: telefonická krizová pomoc

1. Typ služby

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

2. Rozsah a forma poskytování služby

- Služba je poskytována **anonymně, bezplatně** a pouze **distanční formou**,
- Služba funguje v nonstop režimu, je k dispozici 24/7, včetně víkendů a státních svátků,
- Služba je poskytována v maximální možné časové dotaci 90 minut na intervenci,
- Distanční forma je zajištěna telefonním či emailovým kontaktem,
- Služba má maximální kapacitu dvou současných kontaktů najednou,
- Služba je poskytována celorepublikově,
- Forma a specifika služby neumožňují uzavření smlouvy o poskytování sociální služby písemně. Do smluvního vztahu vstupuje klient navázáním a setrváním v telefonickém či emailovém kontaktu,
- Forma a specifika služby neumožňují písemné uzavírání individuálního plánu, ten je tvořen ústně formou tvoření individuální „zakázky“.
- Smluvní vztah mezi klientem a sociální službou zaniká ukončením hovoru či emailové konverzace.

3. Poslání Senior telefonu:

- Posláním Senior telefonu je poskytovat anonymní a bezplatnou krizovou pomoc seniorům a lidem, kteří se seniorskou problematikou přicházejí do kontaktu, v situacích, kdy prožívají krizi nebo jinou subjektivně obtížnou životní situaci a nemohou nebo nechtějí ji zvládnout pouze vlastními silami.
- Služba pracuje s klientem „tady a teď“, pomáhá mu zorientovat se v situaci, snížit akutní psychickou zátěž, podpořit vlastní zdroje a nasměrovat jej k bezpečným a dostupným možnostem další pomoci (včetně návazných služeb).

4. Zásady poskytování služby:

- 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 mobilizace klientova potenciálu (znovuzískání klientovy schopnosti) řešit krizi vlastními silami,
- Služba pracuje s uzavřením zakázky hovoru následujícím způsobem – klient sdělí své přání od hovoru, konzultant reflektuje možnosti služby a společně dojednávají cíl hovoru – tedy zakázku,

- 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 *a spadá do cílové skupiny služby*, bez rozdílu věku, pohlaví, genderu, národnosti, rasy, původu, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a společenského postavení.

5. Cílová skupina:

- Senior telefon je služba určená **osobám seniorského věku od 60 let, pečujícím a osobám, které přicházejí se seniorskou problematikou** do kontaktu,
- Služba slouží lidem v subjektivně obtížné životní situaci (osamělost, sociálně právní otázky související se seniorskou problematikou, otázky pečujících, domácí násilí, aj.),
- Služba je poskytována všem výše uvedeným klientům, v případě, že klient potřebuje jiný typ služby (např. medicínské, právní poradenství, psychologickou péči), jsou poskytnuty příslušné kontakty,
- Služba je poskytována v českém jazyce, klient tedy musí být schopen se v českém jazyce porozumět, službu však může využít i klient, který se nachází v zahraničí.

6. Možnost odmítnutí klienta:

- Pracovník může zájemce o službu odmítnout pouze v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91 odst. 3 a to:
 - **A) Zákonné důvody odmítnutí zájemce o službu:**
 - Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (zájemce neodpovídá definované cílové skupině služby nebo požaduje činnosti nebo služby, které nespadají do náplně služby),
 - Sociální služba není schopna z kapacitních důvodů přijmout dalšího zájemce (v případě Senior telefonu není možné navázat spojení z důvodu obsazené linky),
 - Zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby.
 - **B) Interní důvody odmítnutí/ukončení poskytování služby (nezakotvené přímo v zákoně):**
 - Tyto důvody nejsou výslovně uvedeny v zákoně, ale vycházejí z principů nastavení hranic v sociálních službách a z povahy samotné služby. Jejich cílem je zajistit bezpečné, profesionální a účelné poskytování služby,
 - Zájemce zneužívá linku – opakovaně a záměrně volá za účelem pobavení, sexuálního uspokojení nebo jiným nevhodným způsobem,
 - Zájemce je vůči pracovníkovi přímo vulgární, hrubý nebo agresivní,

- Zájemce je pod vlivem návykových látek v míře, která znemožňuje smysluplné poskytnutí služby,
- Zájemce není schopen komunikovat v českém jazyce a jazyková bariéra neumožňuje vedení kvalitní intervence.

7. Cíle služby:

- Služba usiluje o to, aby klient mohl v rámci svého přesvědčení a sil zůstat součástí přirozené vztahové sítě a žít i během krizových či jinak náročných životních situací běžným způsobem života, na který byl zvyklý,
- Nalézat možnosti řešení a pomoci pro klienta, umět předávat potřebné informace a doprovázet klienty v jejich náročných situacích,
- Zvyšování kvality poskytovaných intervenčních hovorů průběžným vzděláváním pracovníků průběžnou zpětnou vazbou na odvedené hovory.
- I nadále poskytovat službu odborně, anonymně a nepřetržitě.

8. Návaznost na další služby:

- Senior telefon poskytuje klientům na základě jejich zakázky informace o návazných službách a možnostech pomoci v rámci ŽIVOTa 90 i mimo něj včetně konkrétních kontaktů na konkrétní sociální služby. Rozhodnutí o využití těchto služeb zůstává na klientovi.

Mgr. Anna Hradilová (vedoucí Senior telefonu)

email: anna.hradilova@zivot90.cz

telefon: 720 934 930