

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 **anonymně, bezplatně** a pouze distanční formou
- 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 *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

3. Cílová skupina:

- Senior telefon je služba určená **osobám seniorského věku od 60 let, pečujícím a osobám, které přicházejí se seniorskou problematikou** do kontaktu;
- Služba je poskytována klientům bez rozdílu věku, pohlaví, genderu, 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 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

4. Cíle služby:

- Senior telefon 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;
- I nadále poskytovat tuto službu odborně, anonymně a nepřetržitě;

Cílem služby je klient, který:

- 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 telefon a v jakých případech se na ni může obrátit

Služba Senior telefon poskytuje dle zakázky klienta:

- intervenci v krizi (tranzitorní, vývojové, situační, v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího 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, 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 síti“,
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
 - základní sociální a sociálně právní poradenství,
 - informace o navazujících službách nejen ŽIVOTa 90

5. Cíle pro rok 2025:

- průběžné vzdělávání konzultantů Senior telefonu zvláště v problematice péče o duševní zdraví a práce s klienty s duševním onemocněním
- rozvoj intervizorské podpory týmu
- systematická práce s dlouhodobými klienty
- dlouhodobé udržení dobrého personálního stavu
- udržení stávajících pracovních podmínek na Senior telefonu po odchodu stávající vedoucí na mateřskou/rodičovskou dovolenou

Mgr. Anna Hradilová (vedoucí Senior telefonu)

email: anna.hradilova@zivot90.cz

telefon: 720 934 930