

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

služby TÍŠŇOVÉ PÉČE

Definice služby

Tísňová péče pro seniory a osoby se zdravotním postižením dále jen „TP“ je komplexní sociální služba, která nabízí nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci osobám, které jsou v důsledku snížení soběstačnosti vystaveny vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo schopností - zhoršení zdravotního stavu, zranění, přepadení, ohrožování druhou osobou, nezvládnutí běžných úkonů v oblasti sebe-péče a zdraví, v náročných životních situacích.

Základní činnosti:

Poskytování nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci:

- Poskytování nepřetržité distanční hlasové a elektronické komunikace.
- V případě akutního ohrožení života nebo zdraví zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů.

Sociálně terapeutické činnosti:

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

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Poslání služby

Stěžejním posláním Tísňové péče Života 90, dále jen TP je snížení sociálních a zdravotních rizik u seniorů a osob se zdravotním postižením, a tím předcházet sociální izolaci. Tísňová péče zajišťuje uživatelům pocit bezpečí a jistoty ve svém vlastním prostředí pomocí jednoduché technické podpory a zajišťuje nebo zprostředkuje pomoc v krizových situacích, jako je zhoršení zdravotního stavu, pád, napadení a pocity osamělosti. Chceme podpořit maximální možnou délku života seniorů a osob se zdravotním postižením v prostředí, které si sami zvolili a které považují za domov a tím oddálení nebo zabránění nutnosti využívání pobytového zařízení.

Cíl služby

Základním cílem služby je snížit zdravotní a sociální rizika seniorů a osob se zdravotním postižením a umožnit jim žít v jejich domácím prostředí a tím předcházet sociální izolaci.

Cíle služby pro rok 2019

- poskytování služby více uživatelům, tj. nárůst počtu uživatelů;
- regionální rozvoj v lokalitách, kde již službu poskytujeme;

- pracovat na zachování stabilního týmu a jeho rozšíření;
- zahájit technologickou obnovu dispečinku a koncových zařízení;
- zvýšení profesního růstu pracovníků Tísňové péče, dle individuálních vzdělávacích plánů;
- synergické propojení marketingové spolupráce v rámci pilíře Asistence.

Cílová skupina

Senioři

Osoby se zdravotním postižením

Věková kategorie klientů: mladší senioři (65–80 let) starší senioři (nad 80 let) dospělí (18 - 64 let)

Cílovou skupinou jsou převážně senioři (nad 65 let věku) a osoby nad 18 let věku, které jsou vystaveny stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

Služba není určena pro osoby mladší 18 let, a osoby nesplňující podmínky cílové skupiny.

Zásady poskytování sociální služby

Dbáme na profesionalitu:

- Dodržujeme zákony a závazné předpisy pro výkon povolání, cítíme odpovědnost za každý svůj profesionální čin, zachováváme mlčenlivost o všech citlivých údajích a informacích týkajících se uživatelů, zájemců o službu a rodinných příslušníků.

Respektujeme:

- Základní lidská pravidla, lidskou důstojnost, svobodnou volbu každého jedince, osobnost a názory uživatelů/zájemců o službu i rodinných příslušníků.

Jednáme individuálně:

- S každým uživatelem individuálně plánujeme průběh služby, podporujeme samostatnost, vlastní aktivitu a nezávislost uživatelů, nevnučujeme uživatelům svůj názor, ale společně s ním hledáme možná řešení.
- Uživatele kontaktujeme jen, když potřebuje, anebo pokud si to sám přeje. Sám si může zvolit frekvenci kontaktu a tím podporujeme jeho samostatné rozhodování a využívání vlastních sil pro řešení nepříznivých situací.

Komunikujeme:

- Vždy přizpůsobujeme komunikaci jedinci, jeho případným komunikačním bariérám, respektujeme tempo řeči a myšlení uživatelů a zájemců o službu.
- Mluvíme srozumitelně, nepoužíváme odborné výrazy, fráze, ironii, protimluvu.
- Spolupracujeme s kontakty uvedenými uživatelem nebo zájemcem o službu, s jeho rodinnými příslušníky, s místními institucemi a tím podporujeme uživateli/zájemcovi neformální vztahy.
- Pravidelným kontaktem (pokud o něm má uživatel zájem) se snažíme snížit sociální izolaci osaměle žijících seniorů, pokud si to uživatel přeje.

Kritéria pro odmítnutí služby

- zájemce trpí duševním onemocněním, které by kontraindikovalo poskytování služby;
- závažné postižení motorických funkcí znemožňující stisknutí tlačítka, které realizuje přivolání potřebné pomoci;
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu.

Forma a způsoby poskytování

Služba je poskytována nepřetržitě – 24/7 pro celou Českou republiku. Tísňová péče je služba terénní.

Nejčastější způsob kontaktu s uživateli je telefonický, při vstupu do služby, a při přešetřeních a hodnoceních individuálních plánů uživatelů dochází k pravidelným osobním setkáním s pracovníky TP a uživateli dle metodických pokynů.

Služba Tísňová péče funguje na základě Standardů kvality poskytované služby, Metodiky TP a interních předpisů ŽIVOTA90.