

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 telefonu 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 mobilizace 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, náboženskou a 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 žil po jejím využití dále běžným způsobem života, na který byl zvyklý před jejím vyhledáním.
- Poskytovat tuto službu odborně, anonymně a nepřetržitě.
- Nalézat možnosti řešení a pomoci pro clientská témata, umět předávat potřebné informace a doprovázet klienty v jejich náročných situacích. Součástí kontaktu se Senior telefonem je 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 situaci přiměřeně na základě individuálních potřeb klienta s respektem k jeho základním lidským právům (bez rozdílu pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, handicapu, politického přesvědčení a postavení ve společnosti)

Cíl pro rok 2019:

- **Průběžné vzdělávání konzultantů Senior telefonu:** (během celého roku 2019)
 - upevňování a prohlubování znalostí z oblasti sociálně právní
 - propracovaný systém práce s nástrojem intervize
 - systematická práce s dlouhodobými klienty
- **Prevence Syndromu burn out týmu konzultantů** v druhé polovina roku, která bude naplňována propracovaným systémem interního i externího vzdělávání (praktické uchopení tématu pomocí workshopu, sebezkušenostních kurzů aj.)
- **Komplexní ustálení pohotovosti intervizorů služby**
- **Synergické propojení marketingové spolupráce v rámci celého pilíře Asistence**
- **Implementování služby Senior telefonu do pilíře Asistence** během adaptačního procesu

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,
 - telefonická krizová pomoc,
 - posílení kompetencí (schopností a pravomocí) klienta řešit situaci vlastními silami s využitím přirozeného vztahového prostředí,
 - zábrana rozvoje škodlivých a jinak destruktivních (ničivých) obranných mechanismů,
 - přijetí krize jako součástí životní historie,
 - prostor pro klienty, kteří propadnou „sociální sítí“,

- o pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- o základní sociální a sociálně právní poradenství,
- o informace o navazujících službách nejen ŽIVOTa 90

4. Cílová skupina:

- o Senior telefon je služba určená osobám seniorského věku, pečujícím a osobám, které přicházejí se seniorskou problematikou do kontaktu.
- o Je poskytována klientům bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, rasy, barvy pleti, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a společenského postavení.
- o Slouží lidem v subjektivně obtížné životní situaci (osamělost, sociálně právní otázky související se seniorskou problematikou, otázky pečujících, domácí násilí aj.)
- o Služba je poskytována všem klientům výše uvedeným. V případě, že klient potřebuje jiný typ služby (např. medicínské, právní poradenství, psychologickou péči), jsou poskytnuty příslušné kontakty.
- o 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.

5. Zásady poskytování sociální služby:

- o **mlčenlivost** – zaměstnanci Senior telefonu Linky jsou vázáni mlčenlivostí, pokud to neodporuje zákonům České republiky (jde-li o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky, viz dále) a pokud nejde o záchranu zdraví nebo života. Oznamovací povinnost vzniká tehdy, pokud klient sděluje podezření na syndrom CAN (syndrom týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte), či trestný čin, a uvede-li identifikační údaje své, či jiné osoby, které se situace týká. Každá situace je individuálně posuzována. Klient je o této skutečnosti informován.
- o **anonymita** – klienti mohou zůstat v anonymitě. V anonymitě zůstávají i zaměstnanci, rovněž sídlo Senior telefonu zůstává neveřejné.
- o **nízkoprahovost:**
- o **časová:** Klient se může na Senior telefon obrátit kdykoliv v denní i noční hodinu. Senior telefon je nonstop službou, která nabízí dostatečný čas a prostor potřebný pro zmírnění jeho obtíží a stabilizaci psychického stavu.
- o **finanční:** Služba je klientům poskytována zdarma.
- o **respekt potřeb a volby klienta** - poskytovatel služby respektuje klienta, jeho postoje a názory. Klientovi je poskytnuto aktivní naslouchání, reflexe jeho situace (odraz a dopad), podpora, je veden k nalezení nejvhodnější strategie řešení nebo jsou mu možnosti řešení nabízeny. Klientovi je však ponechána iniciativa při volbě řešení, tak aby mohl učinit informované rozhodnutí, s

výjimkou ohrožení zdraví nebo života klienta či jiné osoby a s výjimkou zahrnující vznik oznamovací povinnosti služby Senior telefonu.

- o **posilování kompetenci (schopností a pravomocí) klienta** - nedílnou součástí služby Senior telefonu je snaha o posílení kompetencí (schopností a pravomocí) klienta zvládnout svoji životní situaci v jeho přirozeném sociálním a vztahovém prostředí.
- o **týmovost** - služba telefonické krizové pomoci je poskytována týmově, což přispívá ke komplexnosti (celistvosti) služby. Zaměstnanec Senior telefonu zůstává v anonymitě, což slouží jak k ochraně poskytované služby, tak jako prevence navázání klienta na konkrétního pracovníka. Všichni pracovníci se při poskytování služby řídí Etickým kodexem Života 90.
- o **vedení k nezávislosti na službě Senior telefonu**
 - Služba Senior telefonu v sobě zahrnuje postupy bránící v kontraproduktivním (nevedoucím k stanovenému cíli) navázání klienta, kterým by mohl být klient poškozen.
 - S klientem je pracováno tak, aby nevznikla závislost na službě Senior telefonu, která by mu bránila v samostatném způsobu života či ve využití jiné účinné pomoci (právní poradenství, psychoterapie apod.)

Služba je poskytována non stop - 7/24 pro celou Českou republiku. S provozní dobou je klient obeznámen prostřednictvím propagačních materiálů a akcí, webových stránek organizace či jinak dostupných informací.

Služba Senior telefonu funguje na základě Standardů kvality poskytované služby, Metodiky Senior telefonu a interních předpisů ŽIVOTA 90.

Zpracovala:
Magdalena Pavlíčková, DiS., vedoucí Senior telefonu
Ke dni: 1. 2. 2019