

Veřejný závazek

služby tísňové péče První tísňová

Definice služby

První tísňová, tísňová péče je komplexní sociální služba, dále jen 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 – zranění, přepadení, ohrožování druhou osobou, nevládnání běžných úkonů v oblasti sebe-péče a zdraví, v náročných životních situacích.

Základní činnosti Služby

a) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci

Prostřednictvím koncových elektronických zařízení zajišťujeme nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci s klientem. V případě ohrožení zdraví nebo života zprostředkováváme klientovi neodkladnou pomoc vlastní smluvní dopravní zdravotní službou, složkami IZS, nebo kontaktních osob, dle individuálního nastavení.

Distančně zajišťujeme pravidelný preventivní telefonický kontakt týdně při kterém mapují pracovníci dispečinku aktuální situaci a potřeby uživatele a dle potřeb a vyhodnocení náhlého zhoršení stavu zajišťujeme kontrolu stavu uživatele.

b) sociálně terapeutické činnosti

Služba podporuje udržení, rozvoj a sociální začleňování a předcházení sociálnímu vyloučení uživatele pomocí pravidelného preventivního obvolávání, jehož součástí je i dle individuálního nastavení volba témat rozhovoru, které vycházejí z aktuální situace a potřeb uživatele s využitím biografických údajů, nebo hlavních milníků v životě uživatele, o které se s námi uživatel podělil při vstupu, nebo v průběhu Služby. Pracovníci pracují v rozhovoru se stavu úzkosti, deprese, pocitu osamělosti, v případě potřeby zprostředkováváme další odborné služby. Část sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách jsou ve Službě vybaveny dovednostmi Komplexní krizové intervence.

c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Sociální pracovník v případě zájmu klienta může zprostředkovat kontakt na společném setkání, aktivitách, případně kurzech Poskytovatele Služby, nebo vyhledá, doporučí vhodnou aktivitu, nebo komunitu v blízkém okolí uživatele.

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Podporujeme uživatele uplatňovat svá práva v případě pomoci komunikace s institucemi, úřady, lékaři, nemocnicemi, sociálními a zdravotními službami. Pomáháme při rozvázání nevýhodných smluv obchodních, nebo telefonních služeb, zajištění a informování o možnostech uplatnění volebního práva,

První tíšňová

tíšňová péče ŽIVOTa 90

spolupracujeme s opatrovníky. Poskytujeme základní sociální poradenství, v případě potřeby předáváme kontakty na odborná poradenství Zřizovatele Služby, nebo místní odborné sociální poradenství, nebo služby, organizace, které poskytují vhodnou pomoc a podporu.

Poslání Služby

Stěžejním posláním Služby je snížení sociálních a zdravotních rizik u osob ve vyšším věku a osob se zdravotním znevýhodněním. Služba 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.

Cíl Služby

Základním cílem Služby je snížit zdravotní a sociální rizika osob ve vyšším věku a se zdravotním znevýhodněním a umožnit jim žít co nejdéle v jejich přirozeném domácím prostředí s pocitem jistoty, že pokud se jim cokoliv stane, mohou si okamžitě zavolat pomoc.

Cíle Služby pro rok 2025

- Regionální rozvoj Služby ve vybraných lokalitách.
- Práce na zachování stabilního týmu pracovníků Služby.
- Zvýšení profesního růstu pracovníků Služby, dle individuálních vzdělávacích plánů.
- Kontinuální prezentace a šíření povědomí o Službě tak, aby se dostala k těm, kteří ji potřebují.

Cílové skupiny

- Věková hranice pro poskytování Služby je stanovena od 18 let.
- senioři
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s tělesným postižením
- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby se zrakovým postižením
- osoby s mentálním postižením
- osoby se sluchovým postižením
- osoby s kombinovaným postižením

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

První tísňová

tísňová péče ŽIVOTa 90

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 je individuálně naplánován průběh poskytování Služby, dle jeho schopností, dovedností a potřeb. Podporujeme samostatnost, samostatné rozhodování, vlastní aktivitu a nezávislost uživatelů, podporujeme samostatné rozhodování uživatele 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. Pokud si to uživatel/zájemce o Službu přeje, komunikujeme s kontakty uvedenými uživatelem nebo zájemcem o Službu.

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 Služby

Služba je poskytována nepřetržitě – 24/7 pro celou Českou republiku. Tísňová péče je služba terénní. Osobní kontakt probíhá vždy při sociálním šetření při vstupu do Služby, při řešení nepříznivé sociální situace zjištěné v průběhu poskytování Služby, při pravidelné aktualizaci údajů a hodnocení Služby, telefonický kontakt probíhá kontinuálně celoročně v rozsahu minimálně jednou týdně.

Službu poskytuje v souladu se Standardy kvality poskytované Služby, Metodiky Služby a interních předpisů ŽIVOTa90, z.ú.