

Veřejný závazek

služby tíšňové péče První tíšňová

Definice služby

První tíšňová, tíšňová 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, nezvládání 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 stavy 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,

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

Posláním Služby je poskytovat službu, která podporuje seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním při zachování bezpečí, samostatnosti a důstojného života v jejich přirozeném domácím prostředí. Služba zajišťuje uživatelům pocit bezpečí a jistoty pomocí jednoduché technické podpory a zajišťuje nebo zprostředkuje pomoc v krizových situacích, jako je zhoršení zdravotního stavu, pád, napadení a pocity osamělosti.

Cíle 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.

Dalšími cíli Služby je:

- zvyšování pocitu bezpečí uživatelů v běžných situacích každodenního života;
- umožnění uživatelům zůstat co nejdéle v jejich vlastním domácím prostředí;
- zajištění rychlé a adekvátní pomoci při krizové situaci;
- předcházení hospitalizacím nebo umisťování uživatelů do pobytových zařízení;
- podporovat soběstačnost a nezávislost uživatelů Služby.

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

Služba je poskytována v souladu s těmito zásadami:

- respekt k důstojnosti a právům uživatele,
- diskrétnost a ochrana soukromí,
- individuální přístup – služba vychází z potřeb, možností a přání uživatele,

- odbornost a lidský přístup pracovníků,
- podpora k samostatnosti a aktivní role uživatele při řešení situací,
- spolupráce s rodinou a návaznými službami, pokud s tím uživatel souhlasí.

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.

Rozsah a forma služby

Služba je poskytována nepřetržitě – 24/7 pro celou Českou republiku, formou dálkové hlasové komunikace prostřednictvím speciálního zařízení (aktivovaná stisknutím tíšňového tlačítka nebo automaticky, například při dlouhodobém nepohybu uživatele). Součástí služby je vyhodnocení situace a zajištění adekvátní koordinované pomoci, například kontaktování rodiny, sociálních služeb, smluvní výjezdové služby nebo složek IZS.

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, pokud si to uživatel přeje.

Službu poskytuje v souladu se Standardy kvality poskytované Služby, Metodiky Služby a interních předpisů ŽIVOTa 90, z.ú.

Návaznost na další služby

Služba úzce spolupracuje a navazuje na:

- pečovatelské služby;
- služby osobní asistence;
- odborné sociální poradenství;
- případně další sociální služby dle individuálních potřeb uživatele.

V případě krizové situace je služba koordinována také se zdravotnickými a záchrannými složkami, přičemž je dbáno na to, aby byly respektovány kompetence jednotlivých služeb a přání uživatele.

Cílem návaznosti je zajistit kontinuitu péče a napomáhat tomu, aby uživatel mohl co nejdéle setrvat ve svém přirozeném sociálním prostředí.