

SENIOR TELEFON

Bc. Robert Pitrák

ŽIVOT 90, sekce krizové pomoci a poradenství

Klíčová slova

Telefonická krizová pomoc, linka důvěry, samota, domácí násilí, suicidální tendence, senior, týrání, zneužívání, sociální služba, prevence, poradenství.

Senior telefon (800 157 157) je sociální služba telefonické krizové pomoci (tkp) – linka důvěry zaměřená na pomoc a podporu uživatelů seniorů a osob pečujících o seniory. Je jedinou bezplatnou linkou krizové pomoci a poradenství v ČR pro uživatele seniory s nonstop provozem. Na Senior telefon se obrazejí uživatelé z celé ČR. Zřizovatelem je občanské sdružení ŽIVOT 90, jehož cílem je celistvé řešení lidských problémů člověka ve stáří.

Senior telefon nabízí především telefonickou krizovou pomoc. Doprovázení uživatelů seniorů v dlouhodobé krizové situaci. Podporu osob pečujících o uživatele seniory. Sociální poradenství. Poradenství v oblasti domácího násilí. Podpůrnou péči uživatelům s psychiatrickými symptomy.

Sociální službu telefonické krizové pomoci Senior telefon vyhledávají senioři v různých životních situacích. Jedná se o široké spektrum sociálních problémů, které mohou nastat během stáří člověka od nejvážnějších až po běžné lidské problémy. Je to zejména:

- samota,
- mezigenerační vztahy,
- obavy, smutek,
- zdravotní stav,
- ztráta blízké osoby,
- rady a informace v sociální a právní problematice,
- týrání, zneužívání,
- domácí násilí,
- suicidální tendence atd.

Další údaje o službě včetně statistických údajů a grafů naleznete na stránkách organizace ŽIVOT 90 na www.zivot90.cz.

Nejvíce zastoupená problematika OSAMĚLOST:

- STÁŘÍ JE ŽIVOTNÍM OBDOBÍM, KTERÉ ROZHODNĚ NENÍ UŠETŘENO KRIZOVÝCH SITUACÍ A UDÁLOSTÍ.
- PŘÍROZENÉ ZDROJE PODPORY A POMOCI SE VYTRÁCEJÍ.
- DOCHÁZÍ KE ZTRÁTĚ PŘÁTEL, VRSTENÍKŮ, SOUROZENCŮ, ŽIVOTNÍHO PARTNERA.
- V TÉTO SITUACI MŮŽE BÝT VELKOU PODPOROU OBRÁTIT SE NA TELEFONICKOU KRIZOVOU POMOC.

Jakou pomoc Senior telefon nabízí?

- Především Telefonickou krizovou pomoc.
- Doprovázení seniorů v dlouhodobé krizové situaci.
- Podporu osob pečujících o seniory.
- Sociální poradenství.
- Poradenství v oblasti domácího násilí.
- Podpůrnou péči klientům s psychiatrickými symptomy.

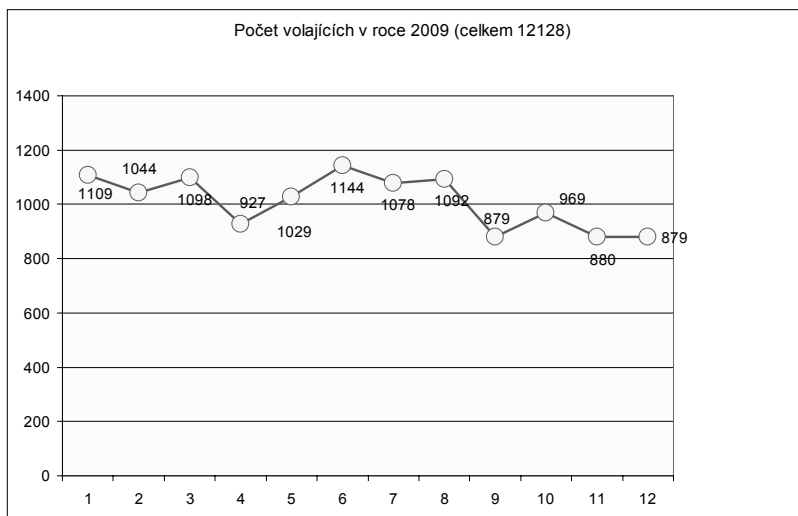
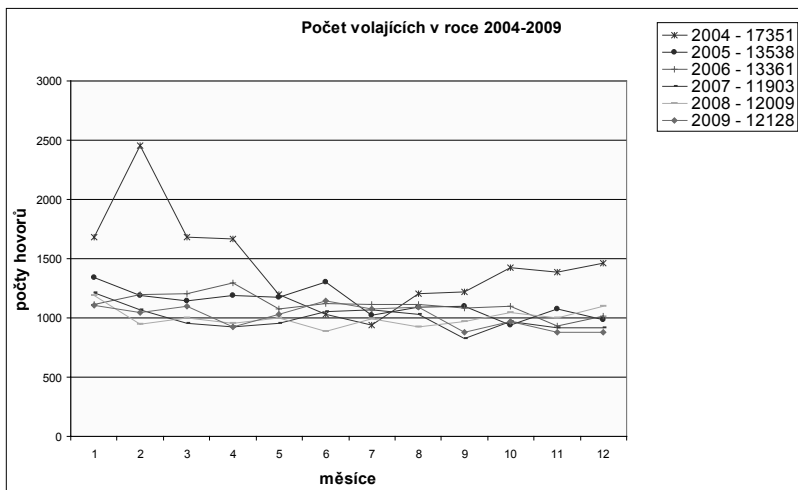
Jakým uživatelům poskytuje sociální službu TKP Senior telefon?

- Seniorům v krizové životní situaci.
- Seniorům ohroženým zdravotními, sociálními a kriminálními riziky.
- Rodinám seniorů, jejichž člen se ocitne v těžké životní situaci.
- Osobám pečujícím o seniory.
- Široké veřejnosti, která se náhodně stane účastníkem pomoci seniorovi.
- Dalším subjektům poskytujícím služby seniorům.

Principy práce s klienty:

- Sociální pracovníci Senior telefonu nabízí formy pomoci od telefonické krizové pomoci, doprovázení až po sociální poradenství.
- Pomoc v krizi spočívá především v poskytnutí podpory uživatelům a jejich ZPLNOMOCNĚNÍ k vlastnímu řešení jejich problému.
- Sociální služba telefonické krizové pomoci je anonymní.
- Sociální pracovníci Senior telefonu jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Počet volajících v roce 2004–2009



Poskytování pomoci u problematiky týrání

- Poskytujeme telefonickou krizovou intervenci.
- Zaměřujeme se na zakázku uživatelů.
- Akceptujeme anonymitu uživatelů.
- Poskytujeme odborné sociální poradenství.
- Nabízíme kontakty na ostatní sociální služby, které mohou uživatelům pomoci.
- Podporujeme uživatele, tak, aby byli schopni řešit svoji situaci vlastními silami.

Jaké služby týraným seniorům nabízíme?

- V akutní krizové situaci doporučujeme obrátit se na:
 - Policii ČR.
 - Krizové centrum.
 - Sociální úřad.
 - Občanskou poradnu.
 - Právní poradnu.
 - Bytovou poradnu.

Pomoc uživatelům s problematikou domácího násilí

- Motto: „Násilí v rodině není normální a nikdo nemá povinnost trpět.“
- Poskytnutá pomoc:
 - Telefonická krizová intervence.
 - Zjišťujeme stupně rizikovosti.
 - Pomáháme uživatelům vyznat se v celé situaci.
 - Mapujeme jaké kroky uživatelé podnikli.
 - Pomáháme sestavit bezpečnostní plán.
 - Informujeme o Institutu vykazání.
 - Nabízíme uživatelům další sociální služby (policie, intervenční centra, poradny Bílého kruhu bezpečí, psychoterapeutická pomoc, mediace atd.)
 - Podporujeme uživatele, tak, aby byli schopni situaci řešit vlastními silami.

POMOC OHROŽENÝM OSOBÁM DOMÁCÍM NÁSILÍM Z POHLEDU LEGISLATIVY

- Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím přinesl velkou pomoc ohroženým seniorům domácím násilím.
- Pomáhá chránit ohroženou osobu.
- Zamezuje další eskalaci domácího násilí – násilník může být vykázán ze společného obydlí.
- Zřízená Intervenční centra poskytují pomoc ohroženým osobám domácím násilím v oblasti právní, sociální, psychologické.

Na jaké služby navazuje TKP Senior telefon v rámci zřizující organizace Života 90?

- Individuálně přistupujeme k uživatelům podle problematiky, kterou přinášejí.
- V případě, že potřebuje uživatel jinou sociální službu, pak je možné nabídnout:
- Odborné sociální poradenství
- Bytové poradenství
- Právní poradenství

Použitá literatura

- ČÍRTKOVÁ, Ludmila; VITOUŠOVÁ, Petra. Pomoc obětem a svědkům trestných činů, 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 191 s. ISBN 978-80-247-2014-2.
- KNOPPOVÁ, Daniela. a kol. Telefonická krizová intervence: Linka důvěry. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997.
- VODÁČKOVÁ, Daniela. a kol. Krizová intervence. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-85878-95-X.