

## pravidlo č.1 Popis úkonů v Tísňové péči

**a) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci poskytováním nepřetržité distanční hlasové a elektronické komunikace a v případě akutního ohrožení života nebo zdraví zprostředkování zákroku zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů, blízké osoby, pečovatele, či další pomoci relevantní k nastalé krizové situaci uživatele.**

- zmáčknutím tísňového tlačítka na tísňovém telefonu dojde automaticky ke spojení uživatele s dispečinkem tísňové péče. Tísňový telefon se automaticky přepne do módu hlasitého odposlechu.
- tato hlasová komunikace je velmi důležitá, uklidní uživatele, protože ví, že jej někdo slyší a může se s ním domluvit o tom, co v danou chvíli potřebuje.

Dispečink má k dispozici všechny dostupné informace týkající se samotného volajícího uživatele.

V případě potřeby zprostředkovává zavolání zdravotnické záchranné služby, policie nebo hasičů. Tento pracovník v sociálních službách umožní přístup k uživateli a následně dořeší celou krizovou situaci, o které provede záznam. ***Tento úkon provádíme nepřetržitě.***

**b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.**

Tato činnost spočívá v telefonické nebo ústní komunikaci s uživatelem tísňové péče. Komunikace může být na téma poradenství ohledně sociálních služeb např. návrhu na využití jiné sociální služby (pečovatelská služba, osobní asistence), zprostředkování příspěvku na péči, připomínání návštěv lékaře, medikace apod. ***Tento úkon provádíme od 7:00 do 15:00 hodin ve všední dny.***

**c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

**pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Tato činnost spočívá v poradenství (základní sociální poradenství, jiné poradenství), v uplatňování práv uživatele např. při nesouhlasu s výší příspěvku na péči, nespokojenost s péčí lékaře, s prací úředníka apod. Tísňová péče podporuje uživatele ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné. Tísňová péče nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s těmito institucemi pouze spolupracuje.

***Tento úkon provádíme od 7:00 do 15:00 hodin ve všední dny.***

**d) sociální poradenství**

Součástí tísňové péče může být poskytování bezplatného základního sociálního poradenství.

Základní sociální poradenství spočívá v **pomoci hledání řešení, a to zejména:**

- poskytnutím informací, které vedou k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytnutím informací o možnostech výběru druhu sociální služby podle individuálních potřeb občana,
- poskytnutím informací o základních právech a povinnostech v souvislosti s poskytováním sociálních služeb,
- poskytnutím informací o možnosti pomoci a podpory členů rodiny, kteří se podílejí na péči o osobu vyžadující pomoc jiné osoby (instituce).

***Tento úkon provádíme od 7:00 do 15:00 hodin ve všední dny.***

V Karlových Varech, dne 15.5.2012

Ing.Pavel Andrejkiv – ředitel Ladara o.p.s.