



Popis realizace poskytování sociální služby : KRIZOVÁ POMOC

Jakou službu poskytujeme, kdo je cílová skupina

Cílem krizové pomoci je poskytnutí včasné a snadno dosažitelné pomoci všem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, kterou nejsou schopni sami řešit a je potřebný zásah odborníků.

Cílová skupina **není věkově omezena**.

Pomoc je určena pro:

- osoby, které jsou **obětí domácího násilí**, nebo by se jí potenciálně mohli stát, nebo je domácím násilím ohrožen někdo v jejich okolí, komu by chtěli pomoci
- osoby které jsou, nebo se mohou stát **obětí trestné činnosti**
- **oběti obchodu s lidmi**
- **osoby komerčně zneužívané**
- **osoby v krizi**
- děti a mládež ve věku od 6-ti do 26-ti let ohrožené společenskými nežádoucími jevy
- rodiny s dítětem nebo dětmi
- seniory

Zájemcům o službu nabízíme zejména :

- sociální a psychosociální poradenství
- krizovou intervenci (okamžitá pomoc při řešení krizové situace)
- právní poradenství, zejména při orientaci se ve svých právech a možnostech
- pomoc při uplatňování práv, jednání s orgány státní správy a Policie
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Způsob poskytování služby

Služba je poskytována **ambulantně** na adrese společnosti Mánesova 3/11, České Budějovice, v provozních hodinách. Klient nemusí být na schůzku objednan.

Pro klienty, kteří nemohou v provozní době ambulanci navštívit je možnost objednání se i mimo provozní dobu. Pro objednání jak v provozní době tak mimo tuto dobu je možno využít jak telefonu (kontakty na www.theia.cz) tak i mailu pomoc@theia.cz. Maximální doba objednání je 7 pracovních dnů.

Ambulance je určena zejména pro klienty okresu České Budějovice. Využít ji však může klient i z jiných míst České republiky.

Krom ambulance je možno využít **NONSTOP linky pomoci** (775 202 421) nebo mailu pomoc@theia.cz. Na telefonické lince je 24 hodin denně přítomen sociální pracovník, který je připraven pomoci řešit situaci klientů. Dotazy směřované na mailovou linku jsou sociálními pracovníky vyřizovány tak, aby tazatel obdržel do 48 hodin (mimo svátky a víkendy) odpověď.

Služby jsou poskytovány zdarma.

Jednání se zájemcem o službu

Při prvním osobním kontaktu je klient informován o základních pravidlech a podmínkách poskytování služby. Jednotlivé konzultace jsou v rozsahu 30- 60 minut. Během první konzultace si pracovník a klient ujasňují jaké služby mohou být klientovi nabídnuty a jaké neposkytujeme. Klient je informován o způsobu nakládání s jeho osobními daty.

Pokud se klient rozhodne nabízenou službu využít, po celou dobu, kdy tuto službu využívá, se mu věnuje stejný pracovník, který se klientovi představuje na první schůzce.

Veškeré informace jsou klientovi poskytovány srozumitelným způsobem a tak aby se na základě získaných informací mohl rozhodnout, zda služba splňuje jeho požadavky a zda ji využije nebo ne.

Průběh sociální služby

Dílčí cíle

Pracovník si spolu s klientem stanovují dílčí drobné cíle, kterých chtějí společně v průběhu schůzek a mezi nimi dosahovat. Principem stanovení cílů je dodržení SMART hodnot (*pozn. : způsob stanovení reálných cílů*)

Zodpovědný za správné nastavení cílů je pracovník. Klient je motivován ke spolupráci při nastavení cílů tak aby ho motivovalo jejich plnění.

Individuální plán

Pracovník si s každým klientem vytváří individuální plán. Pracovník je zároveň zodpovědný za aktualizace plánu, ale také za jeho realizaci. V rámci tvorby individuálního plánu je také vymezena předpokládaná doba spolupráce.

Ukončení poskytování služby

Ukončení poskytování služby může být jednak ze strany klienta, ale také ze strany pracovníka.

Klient může službu ukončit kdykoliv a nemusí nijak zdůvodňovat proč spolupráci ukončil.

K ukončení spolupráce ze strany organizace může dojít v těchto případech:

- klient se chová agresivně
- klient je pod vlivem návykových látek
- klient dlouhodobě nespolupracuje
- klient dosáhl osobních cílů
- poskytovaný rozsah služeb není schopen naplnit osobní cíle klienta, je potřeba jej předat na jiná zařízení, která poskytuje služby s jejichž pomocí dosáhne klient svých osobních cílů

Návaznost poskytované služby

Občanské sdružení má spolupracující osoby, které se mohou spolupodílet na péči o klienta (psychiatr, psychoterapeut, advokát). Dále občanské sdružení zajišťuje návaznost na instituce, které se mohou podílet na péči o klienta (intervenční centra, soudy, orgány činné v trestním řízení atd.).



THEIA – OBČANSKÉ SDRUŽENÍ

Mánesova 3/11
370 01 České Budějovice

tel : 724 243 726

mail : info@theia.cz
www.theia.cz

Vyřizování stížností klientů

Klient může stížnost podat písemně a to buď na adrese občanského sdružení v jejím sídle, nebo elektronicky na adrese info@theia.cz.

Stížnost je postoupena supervizorovi občanského sdružení. Ten potvrdí (v případě stížnosti podané jinou formou než elektronicky), že stížnost převzal. Stížnost i výsledek šetření jsou archivovány v agendě supervizora. Klient je seznámen s výsledkem šetření.

Stížnost je také možno podat u představenstva organizace.

Materiální a technické zabezpečení sociální služby

Služba krizové pomoci je poskytována v sídle THEIA – OBČANSKÉ SDRUŽENÍ, Mánesova 3/11, České Budějovice 370 01.

Jedná se o pronajaté prostory, které se nacházejí v prvním patře objektu.

V současné době budova nemá bezbariérový přístup, ale klientům je nabízena konzultace přímo v jejich rodinném prostředí.

V Českých Budějovicích, dne 3.8.2009

.....
Barbora Čechová
statutární zástupce
za THEIA – OBČANSKÉ SDRUŽENÍ