

Popis realizace poskytování sociální služby

KRIZOVÁ POMOC (9371774)

„THEIA – Pomoc v krizi“

ÚDAJE O ZAŘÍZENÍ

THEIA – Pomoc v krizi je služba krizové pomoci, která je zřízena organizací THEIA – krizové centrum o.p.s., se sídlem Mánesova 11/3b, 370 01 České Budějovice.

Místo poskytování služby:

Poradna:	České Budějovice	Jindřichův Hradec
Adresa poradny	Mánesova 11/3b, Č. Budějovice	Pravdova 837, Jindřichův Hradec
Vedoucí poradny	Mgr. Jitka Mertlíková 728 008 771, mertlikova@theia.cz	Mgr. Tomáš Emr 723 359 708, emr@theia.cz
Forma	ambulantní	Ambulantní (čt) / terénní (pá)
Kontakty pro objednání	tel: 728 008 771, email: mertlikova@theia.cz	
Konzultační hodiny		
Pondělí	8.00 - 16.00 *)	-
Úterý	8.00 - 14.00 *)	
Středa	8.00 - 15.30 *)	-
Čtvrtek	8.00 - 14.00 *)	8.00 – 16.00 (každý lichý čtvrtek)
Pátek	Pouze pro objednané	12.00 - 16.00 (každý sudý pátek)

*) objednat se lze v akutních případech i mimo tuto dobu

Poslání služby a cíle

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.

POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

V rámci služeb nabízíme zájemcům

- Základní sociální poradenství
- Krizovou pomoc
- Další odborné služby

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

V rámci **základního sociálního poradenství** poskytuje zájemcům potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Jedná se o:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

V rámci **krizové pomoci** nabízíme zájemcům:

- sociálně terapeutické činnosti:
 - krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- sociální a psychosociální pomoc
- jednání s orgány státní správy a Policie

V rámci **dalších odborných služeb** nabízíme zájemcům zejména:

- individuální terapie poskytována buď v návaznosti na ukončení krizové pomoci nebo jako samostatná služba
- párové poradenství

Další odborné služby jsou poskytovány klientům bezúplatně, jsou hrazeny z jiných projektů realizovaných organizací. Jsou poskytovány mimo ambulantní hodiny určené pro služby základního a odborného sociálního poradenství. Jsou poskytovány pouze v poradně České Budějovice.

CÍLOVÁ SKUPINA

Služba je určena pro osoby starší 15 let, pro:

- **osoby v krizi**
- osoby, které jsou, nebo se mohou stát **obětí trestné činnosti**

ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována

- **Ambulantně**
Každá poradna má svou provozní dobu, v rámci které může klient vždy poradnu navštívit. Klient nemusí být na schůzku objednan. Poradny naleznete na těchto adresách:
 - Mánesova 11/3b, České Budějovice
 - Pravdova 837/II, Jindřichův Hradec
- **Terénní formou**
Kontaktovat tuto službu lze v uvedených časech na kontaktním telefonu (775 202 421)

Ambulantní forma

Pro klienty, kteří nemohou v provozní době poradnu 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.

Poradny jsou určena zejména pro klienty okresu České Budějovice a okresu Jindřichův Hradec. Kapacita poraden je primárně určena klientům z Jihočeského kraje.

Krom poradny je možno využít LINKY POMOCI (775 202 421) nebo emailu pomoc@theia.cz. Na telefonické lince je přítomen sociální pracovník, který je připraven pomoci řešit situaci klientů. V případě telefonické linky se nejedná o nonstop službu, je k dispozici v provozních hodinách poradny. Dotazy směřované na emailovou linku jsou sociálními pracovníky vyřizovány tak, aby tazatel obdržel do 48 hodin (mimo svátky a víkendy) odpověď.

Služby jsou poskytovány bezúplatně ze strany klientů.

Terénní forma

Pro klienty, kteří z objektivních důvodů nemohou navštívit naši poradnu je určena terénní forma služby. Jedná se zejména o akutní formu krizové situace, kdy je klient zasažen mimořádnou událostí, případně se jedná o krizovou životní situaci. Na terénní formu služby navazuje výše pospaná ambulantní forma, která je poskytována klientům, kdy již mohou tuto formu využít.

Služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele formou výjezdu, v místě krizové situace. Službu je možno sjednat na telefonní lince 775 202 421. Služby jsou poskytovány bezúplatně ze strany klientů.

Tato forma služby se týká poradny Jindřichův Hradec.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Při prvním osobním kontaktu je klient informován o základních pravidlech a podmínkách poskytování služby. Jednotlivé konzultace jsou obvykle poskytovány v rozsahu 30–60 minut, s přihlédnutím k obtížnější situaci je možné konzultaci prodloužit. 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, a pokud je to možné, se mu věnuje stejný pracovník. Pracovník, který s klientem spolupracuje, je určen po první úvodní konzultaci.

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.

V případě terénní formy služby je tento postup aplikován přiměřeně situaci, ve které se klient nachází.

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 aktualizaci plánu, ale také za podporu klienta v realizaci jeho individuálního plánu. 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 poskytují služby, s jejichž pomocí dosáhne klient svých osobních cílů

Návaznost poskytované služby

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

Vyřizování stížností klientů

Klient může stížnost podat ústně pracovníkovi organizace, písemně (prostřednictvím formuláře, nebo dopisu, který zašle na adresu sídla organizace) nebo elektronicky na adrese info@theia.cz.

Řešení stížností je v kompetenci ředitelky organizace. Veškeré podněty jsou řešeny ve lhůtě 30 dní od převzetí či doručení. Do této lhůty je o výsledku šetření týkající se stížnosti stěžovatel vyrozuměn, a to formou, jakou stížnost podal. Pokud je stížnost vedena proti konkrétnímu pracovníkovi, vyžádá si ředitelka vyjádření daného pracovníka ke stížnosti. Opakovaná stížnost se stává předmětem externí supervize.

MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

České Budějovice

Služba krizové pomoci je poskytována v sídle THEIA – krizové centrum o.p.s., Mánesova 3/11, České Budějovice 370 01. Jedná se o pronajaté prostory, které se nacházejí v prvním patře objektu. Jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem a zařízením potřebným pro provoz poradny. K dispozici je i dětský koutek. V současné době budova nemá bezbariérový přístup, ale klientům je nabízena konzultace přímo v jejich prostředí.

Jindřichův Hradec

Služba krizové pomoci je poskytována na adrese Pravdova 837/II, Jindřichův Hradec.

Jedná se o pronajaté prostory, které se nacházejí v prvním patře objektu. Jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem a zařízením potřebným pro provoz poradny. Budova má bezbariérový přístup.

Platnost popisu realizace: 1.1.2025

THEIA – krizové centrum o.p.s.
Mánesova 11/3b
370 01 České Budějovice
IČ: 265 62 731, www.theia.cz

Za THEIA – krizové centrum o.p.s.

Mgr. Barbora Čechová, MBA – ředitelka organizace