



Popis realizace služby: Krizová pomoc

Zřizovatel Portus Prachatice, o.p.s.

Velké náměstí 14, 383 01 Prachatice

IČO: 639 133 81

Tel: 722 928 192

Mail: portus@portusprachatice.cz

Statutární zástupce: Ing. Petr Šmíd, DiS.

www.portusprachatice.cz

Krizové centrum – centrum pomoci rodině a dětem

Starokasárenská 192, 383 01 Prachatice

Identifikátor služby: 9286544

Tel. 736 213 002

Mail: krizac@portusprachatice.cz

Realizátorka: Mgr. et Bc. Lenka Turková

www.portusprachatice.cz

Okruh osob, kterým je služba určena

Posláním Krizového centra – centra pomoci rodině a dětem v Prachaticích (dále jen KC) je poskytovat včasnou odbornou psychosociální pomoc dětem od 6 let věku, rodinám, dospělým a seniorům. Nabízíme pomoc osobám v krizové životní situaci, kterou vnímají jako zátěžovou, nepříznivou či ohrožující a kterou přechodně nemohou nebo nedokážou řešit vlastními silami. Pomoc přispívá k tomu, aby jedinec či rodina nebyla díky své situaci vyčleněna z běžného života, či pomáhá těmto osobám se do běžného života navrátit a to bezplatně. Působnost Krizového centra je v rámci Jihočeského kraje.

Negativní vymezení okruhu osob

- osoby, které nejsou schopny komunikovat v českém jazyce, a jiná komunikace není možná
- osoba s těžkým zdravotním postižením neumožňující kontakt s pracovníkem a pobyt v prostorách zařízení Krizového centra (absence bezbariérovosti)
- osoby projevující slovní nebo fyzickou agresivitu vůči pracovníkům či jiné osobě v prostorách zařízení
- osoby s infekční chorobou v akutním stadiu



Časový rozsah poskytování služby

Pondělí	8:00 – 16:00
Úterý	8:00 – 16:00
Středa	8:00 – 16:00
Čtvrtek	8:00 – 16:00
Pátek	8:00 – 16:00

Místo poskytování

Pomoc je realizována ambulantní formou na adrese Starokasárenská 192, 383 01 Prachatice.

Popis pracoviště

KC je umístěno v centru města, přibližně 15 minut chůze od vlakového a autobusového nádraží. KC je umístěno v blízkosti Okresního soudu Prachatice, Policie ČR, KC sídlí nedaleko Městského úřadu Prachatice. Kancelář KC je umístěna v 1. patře budovy, kde je více sociálních a komerčních služeb. Kancelář je situována v rohu budovy tak, aby klienti KC nebyli stigmatizováni. Budova není bezbariérová. Pro čekající uživatele služby je zřízena čekárna.

Kapacita služby

1-2 uživatelé (jednotlivec, rodina) v závislosti na počtu přítomných pracovníků.

Úhrada za služby

Zdarma.

Přehled základních činností

Základní činnosti při poskytování krizové pomoci se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

1. sociálně terapeutické činnosti (individuální, párové a rodinné)
2. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Z metod práce využíváme především krátkodobou a dlouhodobou krizovou intervenci, odborné sociální poradenství a socioterapii.

Způsob práce je vždy přizpůsobován nastavení přicházejícího jedince. Nejčastěji se jedná o rozhovor. V práci s dětmi využíváme kreativní prvky společné práce vč. hry (malování, sandplay aj.).



Nejčastěji řešené situace

- rozvod, odchod partnera (nevěra, rozpad vztahu, porozvodové spory o děti, manipulace dětí aj.)
- vztahové problémy (hádky, osamocení, šikana ve škole, mezigenerační problémy apod.)
- výchovné problémy a jiné poruchy chování (problematické a nepřizpůsobivé chování dětí)
- onemocnění sebe či blízkých osob (vč. sebepoškozování)
- domácí násilí, fyzické tresty a jiné formy násilí (vč. zneužívání)
- úmrtí v rodině
- ztráta a změna zaměstnání
- potrat, narození postiženého dítěte, úmrtí po porodu či během porodu aj.
- jiné situace, se kterými si člověk neumí poradit sám (situační krize, požár, povodně aj.)

Jednání se zájemcem o službu

První kontakt

- osobně, telefonicky, e-mail, chat
- pokud to kapacitní možnosti dovolí, je možný osobní kontakt bez objednání
- je možný jednorázový či opakovaný kontakt
- nezpl. dítě může využívat službu bez ohledu na přítomnost dospělé osoby

První schůzka

- probíhá seznámení s klíčovým pracovníkem
- předání informací o službě, pravidel spolupráce
- násl. je uzavřena ústní dohoda o spolupráci (lze uzavřít i písemně)
- jsou stanoveny cíle spolupráce
- je možné vystupovat anonymně

Spolupráce s klientem

- počet konzultací vychází z potřeb klienta
- v konzultacích se věnujeme tématům a cílům, které přináší klient
- délka jedné konzultace trvá cca 60 min.
- dohoda o spolupráci je platná po dobu aktivní spolupráce s klientem služby
- klient může dohodu o spolupráci kdykoli ukončit – bez udání důvodu, pokud naše služby již nepotřebuje
- KC může smlouvu ukončit v případě, že klient více jak 6 měsíců nespolupracuje nebo opakovaně porušujete pravidla služby



Pravidla poskytování služby

Anonymita a mlčenlivost	<ul style="list-style-type: none">• je na posouzení klienta, jaké informace o sobě sdělí• pracovník vede informace o klientovi, avšak jen pro svou potřebu s ohledem na individuální plánování služby• sdělit informace třetí osobě je možné pouze po písemném souhlasu klienta (vč. obeznámení, zda klient do Krizového centra dochází)• mlčenlivost lze prolomit na žádost Oddělení sociálně právní ochrany dětí• v případech stanovených trestním zákoníkem, ze kterého vyplývá oznamovací povinnost, se mlčenlivost ruší – i tehdy je klient obeznámen o předání informací, avšak i bez jeho souhlasu• dojde-li k setkání pracovníka a klienta mimo pracoviště, je zájem o kontakt ponechán na klientovi s ohledem na zachování jeho anonymity
Respekt ke každému	Služby jsou poskytovány každému bez ohledu na věk (od 6-ti let výše), pohlaví, rasu, náboženské přesvědčení, společenský a sociální status, osobní názory apod.
Bezplatnost	Veškeré služby jsou poskytovány bezplatně.
Profesionalita	Služby jsou poskytovány pracovníky s odpovídajícím vzděláním a praxí. Pracovníci mají pravidelnou supervizi a intervizi. Profesionalitou se rozumí také individuální přístup ke klientovi služby, respekt k jeho osobě a potřebám a naplňování individuálního plánu klienta.
Respekt práv uživatelů služby	Zařízení respektuje veškerá práva klienta.
Dostupnost	Nabízené služby jsou dostupné ve zveřejněné otevírací době bez zbytečného odkladu a v nejbližší možné době.
Dobrovolnost, informované rozhodnutí	Klient využívá služby zařízení dobrovolně. Rozhoduje se na základě informací o podmínkách, právech, povinnostech atd.
Individuální přístup	Služba je poskytována na základě vytvořeného a dohodnutého individuálního plánu každého klienta s přihlédnutím k jeho aktuální situaci, individuálním potřebám a jeho možnostem.
Aktivita uživatelů služby	Každý klient se podílí na tvorbě a vyhodnocení svého individuálního plánu a cílů. Pracovník nepřebírá zbytečně aktivitu za klienta, ten je veden a podporován k tomu, aby nepříznivou situaci zvládl vlastními silami. Klient



	taktéž sám rozhoduje o setrvání či ukončení služby.
Důraz na zájmy dítěte	Zařízení má pověření k SPOD, tudíž postupuje dle zákona 359/1999 Sb. A v případě porušení práv dítěte hájí jeho zájmy nad zájmy zákonných zástupců.
Návaznost a spolupráce s ostatními zařízeními	Pracovník na základě zhodnocení stavu klienta může klientovi doporučit návazné služby tak, aby byla zajištěna prevence sociálního vyloučení klienta. Zařízení také spolupracuje s jinými institucemi angažovanými na situaci klienta.
Etika práce	Pracovníci respektují etický kodex organizace a pracovníků v pomáhajících profesích.

Pravidla vyřizování stížností

- stížnost může být podána anonymně bez uvedení jména
- způsob podání stížnosti: osobně, telefonicky, e-mailem, poštou, schránka na připomínky a stížnosti, elektronický formulář na webových stránkách Krizového centra
- stížnost řeší vedoucí sociálních služeb a dozorčí rada Portus Prachatice o. p. s. ve lhůtě 30 kalendářních dnů od data přijetí
- v případě zjištěného pochybení jsou bez prodlevy učiněny potřebné kroky k nápravě a opatření zabráňující opakování

Tento dokument je platný od 29. 7. 2021

Schválil:


PORTUS Prachatice, o.p.s.
Velké náměstí 14, 383 01 Prachatice
IČ. 639 13 381
č.ú.: KB 194334970267/0100 ①

.....
Ing. Petr Šmíd, statutární zástupce Portus Prachatice, o.p.s.