

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie ČCE, Středisko celostátních programů a služeb
Druh služby Identifikátor	Krizová pomoc (6518541)
Forma služby	Terénní, ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Krizová pomoc (dále KP) Čajkovského 1640/8, 130 00 Praha 3

Cílová skupina

Cílovou skupinou služby jsou osoby od 16 let, které se nacházejí v ohrožení zdraví nebo života, prožívají krizi nebo obtížnou životní situaci.

- osoby v krizi
- oběti obchodu s lidmi
- oběti trestné činnosti
- pachatelé trestné činnosti
- osoby komerčně zneužívané
- osoby v krizi (v souvislosti s obchodováním s lidmi nebo vykořisťováním na trhu práce)
- osoby bez přístřeší (osoby, které ztratily bydlení v důsledku vykořisťování na trhu práce nebo obchodu s lidmi /OSL/)
- etnické menšiny (v souvislosti s obchodováním s lidmi nebo vykořisťováním na trhu práce)

Věková kategorie klientů:

- dorost (16-18 let)
- mladí dospělí (19-26 let)
- dospělí (27-64 let)
- mladší senioři (65-80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce o službu vyhledá službu Krizová pomoc v subjektivně vnímané krizové situaci, která může být vyvolána různými příčinami (z důvodu nepříznivé sociální situace spojené s pracovním vykořisťováním, obchodem s lidmi, komerčním zneužíváním, ztrátou zaměstnání, náhlé změny v životě, ztrátou zdraví, životního partnera, důležitého vztahu, traumatického zážitku, posttraumatického syndromu, po propuštění z výkonu trestu). Zájemce může službu kontaktovat bez doporučení a bez objednání, nejčastěji telefonicky, dále pak osobně, písemně, nebo prostřednictvím třetí osoby (sociální úřad, jiná nestátní organizace, PČR).

Ohrožené osoby vyhledáváme také přímo v terénu, kde se zaměřujeme na potenciálně obchodované a vykořisťované osoby v jejich typickém prostředí. Zájemcům poskytujeme ústně a písemně informace o možných způsobech pomoci této oblasti, předáváme kontakty na naši službu i na další pomáhající NNO. Rizikové skupiny informujeme o existenci a rizicích obchodu s lidmi a o různých formách pracovního vykořisťování, poskytujeme informace o pracovních-právním prostředí v ČR a pracovních-právních vztazích.

Zájemce může přijít přímo do ambulance KP nebo se může objednat na tel. čísle: 730 195 074.

Služba KP je nízkoprahové a bezbariérové zařízení. O službách KP se zájemce může dozvědět z webových stránek (scps.diakonie.cz), kde jsou zveřejněny nejdůležitější informace o službě (v různých jazykových mutacích), na Facebooku a z propagačních materiálů. Zájemci se také o nás dozvídají z letáků, které distribuujeme v různých jazykových mutacích na místech, kde se potenciální uživatelé nacházejí (ubytovny, pole, sklady, stavby, logistické areály, autobusová nádraží atd.). Naše služby prezentujeme na veřejných akcích, konferencích.

V terénu preventivně vyhledáváme osoby, které přicestovaly do ČR pod příslibem zaměstnání a hrozí jim především v důsledku jazykové bariéry vysoké riziko, že se stanou obětí vykořisťování.

K navázání spolupráce dochází přímo v terénu, kdy pracovníci nejprve důkladně zjišťují, zda zájemce spadá do cílové skupiny uživatelů služby. Pracovníci krizové pomoci následně s uživatelem domlouvají zakázku na základě zmapování jeho sociální situace i jeho potřeb, a plánují jednotlivé kroky spolupráce na místě, které je pro obě strany bezpečné.

Během jednání pracovník mapuje situaci zájemce, zjišťuje jeho potřeby a nabízí možnosti pomoci. Následně je domluven konkrétní termín pro osobní schůzku – buď v ambulanci nebo s terénním pracovníkem přímo v terénu.

Zjišťování zakázky o službu se odehrává formou osobního setkání zájemce a krizového pracovníka v dohodnutém termínu. V případě jazykové bariéry je přizván tlumočník. Každému zájemci je služba představena srozumitelnou formou a v jazyce, kterému rozumí a jsou mu vysvětleny podmínky další případné spolupráce. Služba je poskytována na základě ústní nebo písemné smlouvy. V případě, že zájemce nemůže být do služby zařazen, je mu, pokud je to možné, doporučena či zprostředkována jiná vhodná pomoc.

Služba není poskytnuta jen ze zákonných důvodů.

Podrobný popis realizace služby

Poslání

Posláním služby je poskytnout podporu a pomoc osobám v krizové životní situaci a v nepříznivé sociální situaci spojené s pracovním vykořisťováním, obchodem s lidmi, komerčním zneužíváním, jakož i osobám, které jsou těmito jevy ohrožené. Jedná se především o psychickou a fyzickou stabilizaci a zajištění podmínek pro zvládnutí krizové situace. Pracujeme též s oběťmi a s lidmi po propuštění z výkonu trestu. Služba je poskytována bezplatně v celorepublikové působnosti. KP podporuje klienty v řešení problému vlastními silami a pomáhá jim, aby obdobné krizové situace v budoucnu lépe zvládali.

Hlavním cílem služby je poskytnout klientům podporu a pomoc, která povede ke stabilizaci jejich psychického stavu a zvládnutí nepříznivé sociální situace. Pomocí technik krizové intervence podpořit klienty tak, aby se zorientovali ve své krizové situaci a byli schopni ji překonat.

Provozní doba ambulance KP Praha:

Středa 9.00 – 13.00

Čtvrtek 9.00 – 15.00

Pátek 10.00 – 18.00

Provozní doba terénní KP:

Pondělí 9.00 – 17.00

Úterý 9.00 – 17.00

Středa 9.00 – 17.00

Čtvrtek 9.00 – 17.00

Pátek 9.00 – 17.00

Kapacita služby:

Kapacita terénní formy poskytování: 45 klientů – uvedený počet je maximální týdenní kapacita služby.

Kapacita ambulantní formy: 9 klientů – uvedený počet je maximální týdenní kapacita služby.

Dílčí cíle služby:

- **zlepšení či stabilizace psychického a emočního stavu klienta:** umožnit klientovi vyjádřit a legitimizovat emoce a tím uvolnit pociťované napětí, vytvářet návaznost v následné péči a přispět k prevenci recidivy kriminálního chování, zlepšení kvality života a zapojení se do společnosti;
- **pomoci klientovi zorientovat se v sobě prostřednictvím reflexí a otázek:** umožnit klientovi podívat se na svou situaci i z dalších úhlů pohledu a nastavit i jiné možnosti „nasvícení“ situace tak, aby to klientovi pomohlo ve své krizi „vyrůst“, pomoci klientovi najít zdroje a zacílit pozornost „růstovým“ směrem;
- **pomoci klientovi orientovat se v situaci, podat klientovi potřebné informace:** zajištění právní pomoci, podání trestního oznámení, legalizace pobytu, žádosti o dávky sociálního zabezpečení, zprostředkování specifických lékařských ošetření, nabídka možných alternativ řešení, plánu na nejbližší období;
- **podpora schopností klienta řešit krizovou situaci:** vyjádřit důvěru v klientovu schopnost se rozhodnout, zapojit vlastní síly a vnitřní zdroje, popř. využít zdrojů z okolí, podpora rodinných příslušníků a osob blízkých;
- **podpora bezpečí klienta při řešení krizové situace:** zastavit, oddálit či zmírnit sebepoškozující se či agresivní tendence.

Po uzavření ústní nebo písemné smlouvy dochází zároveň ke stanovení Individuálního plánu, který je s klientem služby dle potřeby vyhodnocován a pravidelně aktualizován. Krizová pomoc je poskytována na dobu nezbytně nutnou. Pracovníci individuálně pomáhají klientům řešit s nimi jejich konkrétní krizovou situaci s ohledem na jejich momentální možnosti i potřeby, zajistit doklady, dávky sociálního zabezpečení, zdravotnickou, psychologickou i právní pomoc, podporují je v hledání práce, bydlení. Během spolupráce s klientem je kladen důraz na jeho zakázku, jsou přijata opatření pro zajištění jeho bezpečnosti a respektování jeho práv.

S klienty řešíme nejčastěji tyto záležitosti: nevyplacené mzdy, pracovní smlouvy, pracovní úrazy, zdravotní a sociální pojištění, asistenci při jednání se zaměstnavatelem, asistenci na úřadech, zprostředkování kontaktu na kontrolní orgán (jako je oblastní inspektorát práce) či Policii ČR.

Dokumentace je vedena v elektronické podobě i v papírové formě (je uložena v uzamykatelné kartotéce), uživatel je seznámen se způsobem a formou zpracovávání osobních a citlivých údajů a se zajištěním ochrany těchto dat.

Poskytování služby je ukončeno po učinění jednotlivých kroků, které vedly ke stabilizaci akutní krizové situace, nebo po zajištění služby azylový dům, případně jiných navazujících služeb.

Po překonání akutní krizové situace může být klientům nabídnuta spolupráce dlouhodobějšího charakteru ve službě azylový dům, na který je služba krizové pomoci navázána.

Metody práce

Krizová pomoc je poskytována jednotlivcům i skupinám terénní i ambulantní formou. Pracovník nabízí bezpečný a důvěrný prostor pro řešení problémů klienta. Jedná tak, aby ochránil jeho práva a respektoval jeho rozhodnutí. Pracovník klientovi objasní principy služby: možnost anonymní pomoci, vedení dokumentace, práva i povinnosti spojené s poskytováním služby, ochranu osobních dat, možnost dávat podněty ke službě nebo právo si stěžovat.

Krizová pomoc poskytuje:

1) základní sociální poradenství

Sociální služba poskytuje klientům základní sociální poradenství ze zákona a ve formě srozumitelné pro řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství se poskytuje v rámci jednorázového kontaktu nebo opakovaně dle potřeby klientů.

2) sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

3) krizová pomoc poskytována formou krizové intervence

4) poskytování stravy.

1) Základní sociální poradenství

Služba se zavazuje poskytovat klientům informace o možnostech poskytování sociálních služeb i o formách pomoci v nepříznivé sociální situaci s ohledem na poptávanou cílovou skupinu. Tyto informace předává klientům osobně, telefonicky, emailem a vhodným způsobem si ověřuje porozumění těmito informacím.

2) Sociálně terapeutické činnosti

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

V rámci základních činností při práci s klientem využíváme nejčastěji tyto metody práce:

- asistenci při vyřizování osobních záležitostí i hájení práv klienta – zajišťování dokladů, zprostředkování právní pomoci;
- pomoc při stabilizaci krizové situace a dopadů na psychické a fyzické zdraví klienta – zprostředkování psychické podpory, poradenství i pomoci odborných pracovníků např. u osob po propuštění z výkonu trestu, osob traumatizovaných OSL;
- podpora v komunikaci se zaměstnavatelem/agenturou – řešíme nevyplacené mzdy, pracovní úrazy aj.;
- doprovázení při jednání s úřady a jinými institucemi v procesu řešení nepříznivé sociální situace;
- poradenství a podpora při hledání práce;
- spolupráci s ostatními NNO a jinými organizacemi;
- poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby – zprostředkování kontaktu se zastupitelským úřadem země jeho původu, sjednání dobrovolného návratu přes partnerskou organizaci IOM;
- v oblasti pracovní-právního poradenství nabízíme možnost konzultace s externím právníkem;
- poskytnutí informací o dalších formách pomoci (např. o státním sociálním zabezpečení, v oblasti bydlení, zaměstnávání aj.);
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí – podpora při jednání s úřady, lékaři apod. – v ojedinělých případech může být situace klienta vlivem zhoršeného zdravotního stavu (např. po pracovním úrazu) život ohrožující, kdy je nezbytné zajistit zprostředkování zdravotní péče i v případě, že na území ČR nemá zdravotní pojištění;
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování;
- poskytnutí informací o možnosti výběru jiných sociálně-zdravotnických služeb a jiných běžně dostupných zdrojů podpory;
- zajištění základní materiální pomoci.

3) Krizová pomoc poskytována formou krizové intervence

Krizová intervence je akutní, jednorázová, případně krátkodobá psychologická a sociální pomoc, která je určena lidem v obtížné životní situaci. Lidé se obrací na Krizovou pomoc, protože již nemohou svou situaci zvládat vlastními silami. Pracovníci zjišťují aktuální situaci klienta nebo jeho blízkých, problémy, se kterými si klient neví rady. Pracovník pomáhá klientovi legitimizovat jeho emoce, nabízí pochopení pro klientovo prožívání. Společně s klientem formuluje zakázku a pracuje na jejím řešení. Délka spolupráce s klientem je maximálně 12 setkání. V tomto rozsahu je možné s klientem terapeuticky pracovat i po odeznění akutní krize. Taková spolupráce pak směřuje k určitému náhledu a rozšíření repertoáru vyrovnávacích strategií. Je možné pojmenovat některá nejhlubší témata a podpořit klienta ve vyhledávání dlouhodobé terapeutické podpory.

Cílem krizové intervence je:

- stabilizace klienta a návrat k předkrizovému fungování a zajištění bezpečí;
- pomoci klientovi vyjádřit jeho emoce, normalizovat je a pomoci je stabilizovat;
- pomoci klientovi porozumět jeho prožívání;
- stabilizovat stav klienta, zastavit ohrožující tendence v chování klienta;
- zjišťovat podpůrně přirozené sociální sítě klienta;
- hledat a posilovat stabilizační schopnosti u klienta;
- pomoci klientovi vytvořit plán k řešení krize;
- zprostředkovávat kontakty s dalšími sociálními či zdravotními službami, pokud to situace vyžaduje.

4) Poskytnutí stravy

Potřebným klientům je poskytnuta strava na nezbytně nutnou dobu prostřednictvím potravinové banky, Národní potravinové sbírky i formou hrazeného nákupu v základních položkách. Nejedná se o pravidelnou potravinovou pomoc, ale o nepravidelnou podporu pro překlenutí zvláště nepříznivé sociální situace.

Vyřizování stížnosti

Právo podat si stížnost, připomínku a podnět má každý klient služby KP. O této skutečnosti je klient informován srozumitelnou formou a v jeho jazyce při vstupu do služby. Způsob podávání stížností je ústní nebo písemný, podepsaný nebo anonymní. Poskytovatel se zavazuje přijmout a řešit stížnosti podané jakýmkoli způsobem (včetně anonymních). Stížnosti zaznamenáváme do záznamového listu a dále zpracováváme individuálně, postup vyřizování stížnosti dokumentujeme. Anonymní stížností se poskytovatel zabývá stejně jako stížností, jejíž adresát je znám. Pracovníci jsou o právu na podání stížnosti, připomínek a podnětů informováni na poradách a při školení. Informace o možnosti podání stížnosti jsou také součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby Krizová pomoc.

Vedoucí pracovník služby stížnost neprodleně zaeviduje a zahájí její prošetření. Pro vyřízení stížnosti a sdělení výsledku stěžovateli je stanovena lhůta 30 dnů ode dne převzetí stížnosti. Výsledek šetření je předán stěžovateli, a to včetně přijatých opatření vedoucích k nápravě daného stavu.

Stížnost se vyřizuje jako celek, při jejím projednávání nesmí zůstat některé její části nevyřešené. Vedoucí pracovník při řešení stížnosti uvede stěžovateli do písemné odpovědi, kam se stěžovatel může obrátit k prošetření postupu při vyřizování stížnosti, pokud nebyl s vyřízením své stížnosti spokojen. Anonymní stížnost a její vyřízení se zakládají do dokumentace ke stížnostem a je po nezbytně nutnou dobu zveřejněna na našich webových stránkách. Uživatel má možnost se proti způsobu vyřešení stížnosti odvolat.

Stížnosti, připomínky a podněty lze podat:

- **poštou na adresu:** Diakonie ČCE – SCPS, Čajkovského 1640/8, 130 00 Praha 3
- **e-mailem:** david.michal@scps.diakonie.cz
- **telefonicky:** 731 527 833
- je možné také **osobně (ústně i písemně) předat kterémukoliv pracovníkovi**, který je postoupí vedoucímu KP
- do schránky „**Připomínky, podněty a stížnosti**“, která je umístěna v prostorách ambulance (s anonymní stížností je nakládáno stejně jako se stížností adresnou).

Vyřízení stížnosti:

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, výsledek šetření je předán stěžovateli, pokud je stížnost anonymní, je odpověď zveřejněna na webových stránkách střediska po dobu 30 dnů po uplynutí lhůty pro vyřízení. Stížnost je možné umístit i viditelně ve výloze.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost se obrátit na:

David Michal, ředitel, statutární zástupce

Diakonie ČCE – SCPS

Čajkovského 1640/8,

130 00 Praha 3

e-mail: david.michal@scps.diakonie.cz

tel: 731 527 833

Magistrát hl. m. Prahy
Odbor sociálních věcí
Charvátova 9, Praha 1, 110 00

Inspekce sociálních služeb MPSV
Podskalská 19
128 01 Praha 2
tel.: 221 922 141

Ukončení služby

Způsoby ukončení poskytování služby jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby nebo jsou klientovi sděleny ústně.

Smlouva je ukončena uplynutím doby poskytování nebo vzájemnou dohodou smluvních stran. Smlouva se považuje za ukončenou taktéž v případě přerušení kontaktu mezi smluvními stranami na dobu delší tří měsíců. Smlouvu je možné vypovědět bez udání důvodu ze strany klienta. Ukončení smlouvy nabývá okamžité platnosti, tj. doručení poskytovateli služby. Poskytovatel může ukončit smlouvu v případě, že klient hrubě porušuje podmínky poskytování či nespolupracuje na plnění stanovených cílů. Ukončení služby je vždy klientovi oznámeno a dle potřeby klienta mu je zprostředkována jiná vhodná služba. Ukončení poskytované služby je zaznamenáno elektronicky do spisové dokumentace klienta a uloženo v programu EQUIP.

O okamžitém ukončení spolupráce může pracovník služby rozhodnout v případě, že je klientem fyzicky nebo slovně napaden.

Při ukončení služby je vyhodnocována spolupráce, její průběh a přínos pro klienta, a to jak při jednorázové intervenci, tak při dlouhodobější spolupráci. Jestliže má klient zájem o jednorázový rozhovor, dostává informaci, že může službu vyhledat, pokud ji bude znovu potřebovat. V případě nespokojenosti může klient ukončit využívání služby kdykoli během spolupráce bez uvedení důvodu.

Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou.

Prostory, materiální a technické vybavení

Převažující forma spolupráce je v terénu. KP je poskytována v přirozeném prostředí klientů přímo v lokalitách, kde jsou lidé ohroženi sociálně patologickými jevy, spojené s pracovním vykořisťováním, obchodem s lidmi, komerčním zneužíváním apod. Přesto je pro potřeby práce s některými klienty služby nezbytná také ambulantní forma pomoci.

Služba je provozována na třech místech – v Praze, Brně a v Plzni. Každé místo je dostupné běžnými dopravními prostředky.

Kancelář Praha:

Ambulanci o rozloze 65 m² tvoří:

1 konzultovna napojená na administrativní zázemí pracovníků, sociální zařízení. Prostor je nízkoprahový.

Na detašovaných pracovištích v Plzni a Brně jsou pro konzultace s klienty služby využívány prostory, které jsou také administrativním zázemím pro pracovníky. Pro práci v terénu v Praze, Brně i Plzni využíváme služebních automobilů.

Kanceláře v Brně a v Plzni nejsou bezbariérové. Je nutné překonat několik schodů a kanceláře jsou v podlaží. Prostor v Brně má 2 místnosti a sociální zařízení je ve spojovací chodbě mezi oběma místnostmi. V Plzni tvoří zázemí jedna místnost a sociální zařízení je na chodbě.

Zázemí každé kanceláře je standardně vybaveno kancelářským nábytkem, je zde stůl, židle, dále je k dispozici PC, tiskárna se skenerem a wifi modem. Každý pracovník je vybaven MT s přístupem na internet, osobním PC.

Ve všech prostorách je udržována čistota v souladu s obecně platnými hygienickými normami.

Dne: 1. 10. 2024

Zpracovala:
Mgr. Petra Masná Krupičková
Vedoucí sociální služby KP
Diakonie ČCE – SCPS