

Diakonie ČCE je jedním z nejvýznamnějších poskytovatelů sociálních služeb v ČR a jejím posláním je **tvořit společenství, které v milosrdenství a s nadějí fortelně pomáhá potřebným**. Zřizovatelem je Českobratrská církev evangelická.

Diakonie Západ je jedním ze středisek Diakonie ČCE a už více než 25 let působí v regionu Plzeňského kraje. Poskytuje 11 druhů registrovaných sociálních služeb a další činnosti a ročně se stará o více než 3 000 klientů. Zaměřuje se na služby lidem s těžkou poruchou autistického spektra, s mentálním a kombinovaným postižením. Vyniká komplexní péčí o ohrožené děti a jejich rodiny, pomáhá lidem v nesnázích či krizi, mladým na cestě k dospělosti, pečuje o seniory i pěstounské rodiny. Nabízí preventivní programy pro školy a veřejnost.

Poslání Diakonie Západ: Pomáháme kvalitními sociálními službami tam, kde na to člověk sám nestačí. Naše pomoc má mnoho tváří.

Prostřednictvím dceřiné společnosti Možnosti tu jsou o.p.s. zaměstnává osoby s tělesným nebo mentálním znevýhodněním a sociálně podniká.

Popis realizace poskytování služby

Legislativní rámec služby

Služba je poskytována dle § 60 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění.

Základní údaje

Druh registrované služby: Krizová pomoc
Forma registrované služby: Ambulantní a terénní
Název zařízení: Plus pro lidi v krizové situaci
Identifikátor: 2640266
Vedoucí služby: Mgr. Markéta Jindrová
telefon: +420 603 544 028
e-mail: plus@diakoniezapad.cz

Adresy zařízení:

Okres:	Adresa ambulance:	Zařízení:	Kontakt:
Plzeň – Plzeňský kraj	Resslova 332/12 301 00 Plzeň	Plus pro lidi v krizové situaci Plzeň (krizové centrum) - AMBULANCE	plus.plzen@diakoniezapad.cz +420 733 414 421 +420 377 223 221
Okres:	Adresa terén:	Zařízení:	Kontakt:
Plzeňský kraj	Resslova 332/12 301 00 Plzeň	Plus pro lidi v krizové situaci Plzeň (krizové centrum) - TERÉN	plus.kraj@diakoniezapad.cz +420 605 232 116

Veřejný závazek

Vize

Člověk, který má naději a ví si rady.



Poslání

Posláním služby Plus pro lidi v krizové situaci je být místem pro lidi a jejich starosti. Pomáháme jim ulehčit tíživou situaci a hledat řešení.

Cíle

Hlavním cílem služeb je podpořit klienta služby tak, aby se zorientoval ve své krizové situaci a byl schopen ji překonat.

Dílčí cíle služby:

a) Zlepšení či stabilizace psychického a emočního stavu klienta:

Umožnit klientovi vyjádřit emoce a tím uvolnit pociťované napětí či ustrnutí (dle individuálního charakteru), vhodně kladenými otázkami pomoci klientovi zorientovat se v situaci, podat klientovi potřebné informace (nabídnout možné alternativy řešení).

b) Podpora samostatnosti a schopnosti klienta řešit krizovou situaci:

Vyjádřit důvěru v klientovu schopnost samostatně a zodpovědně se rozhodnout, reagovat vnímavě na klientem navrhované možnosti, zvýšit schopnost klienta aktivně zapojit vlastní síly a využít zdrojů z okolí, společným rozhovorem zmapovat schopnosti klienta a osoby v jeho dosahu, které mohou pomoci řešit situaci.

c) Podpora bezpečí klienta při řešení krizové situace:

Společně s klientem naplánovat kroky pro nejbližší budoucnost, informovat klienta o existujících strategiích pro řešení jeho situace.

d) Zprostředkování kontaktu s návaznou odbornou pomocí:

Předat klientovi potřebné informace (klient kontaktuje návaznou službu samostatně), nebo jednat s institucemi v zájmu klienta (návaznou službu kontaktuje pracovník), případně doprovázet klienta do institucí.

Specifické cíle při práci s dětmi a dospívajícími:

- 1) ochrana práv, naplňování potřeb a oprávněných zájmů dítěte
- 2) ochrana dítěte před ohrožením vyplývajícím z krizové situace
- 3) v zájmu dítěte snaha zapojit do spolupráce rodinu či blízké sociální okolí
- 4) v zájmu dítěte spolupracovat s dalšími institucemi

Okruh osob, kterým je služba určena

Oběti domácího násilí, oběti trestné činnosti, osoby v krizi, rodiny s dítětem/děťmi bez omezení věku.

Upřesnění:

Služba je určena jednotlivcům, skupinám, párům či rodinám v tíživé životní situaci a dále obětem domácího násilí a obětem trestné činnosti. **Služba je dostupná bez omezení věku, tedy dětem, dospívajícím, dospělým a seniorům.**

Principy / zásady / hodnoty

Základní principy práce služby vycházejí z hodnot Diakonie Západ, kterými jsou *úcta, spolupráce, pravdivost*.

Plus pro lidi v krizové situaci poskytuje své služby na základě následujících zásad:

- **Dobrovolnost**
Služba je poskytována na základě dobrovolného rozhodnutí klienta.
- **Anonymita a diskrétnost**
Služby jsou poskytovány anonymně, klient nemusí sdělovat své identifikační údaje a sám rozhoduje o tom, jaké informace sdělí. Pracovníci jsou ze zákona vázáni mlčenlivostí a diskrétnost zajišťují též prostřednictvím bezpečného a nerušeného prostředí.
- **Bezplatnost a dostupnost**
Služby krizové pomoci jsou ze zákona poskytovány bezplatně. Služba je dostupná, okamžitá i bez nutnosti objednání, vždy však v otevírací době zařízení.
- **Rovnost**
Služby jsou poskytovány všem lidem od 6 let bez rozdílu rasy, pohlaví, náboženského a jiného vyznání. Pracovníci přistupují v jednání ke klientům vstřícně a bez předsudků.
- **Orientace k soběstačnosti** - služba je poskytována tak, aby klienty podporovala v aktivitě, respektovala jejich samostatnost, motivovala je k takovým činnostem, které vedou k překonání nebo zmírňování dopadů nepříznivé situace.

Územní působnost služby

Plzeňský kraj

Ambulantní služby jsou určeny zpravidla uživatelům z Plzeňského kraje, kteří se rozhodnou vyhledat služby přímo na našem pracovišti v provozních hodinách.

Terénní služby poskytujeme v rámci Plzeňského kraje mimo prostory organizace nejčastěji na vyžádání jiných odborných služeb - institucí (školských, zdravotních či sociálních), které potřebují podporu při zvládnutí krizové situace vzniklé při práci se svou cílovou skupinou či pro své vlastní pracovníky v krizové situaci. Či jsou jakkoli jinak zasaženy traumatizující událostí, případně vyžadují krizovou intervenci pro své klienty (např. skupinovou krizovou intervenci se žáky školy v případě náhlého úmrtí spolužáka) či jiné další služby krizového centra.

Kapacita

Roční kapacita služby:

- a) v rámci ambulantní podpory 2 100 intervencí v rozsahu 30 minut.
- b) v rámci terénní podpory 500 intervencí v rozsahu 30 minut.

Okamžitá kapacita služby - ambulance: 5

(vypočítává se dle personálních a prostorových možností zařízení)

Okamžitá kapacita služby - terén: 5



(vypočítává se dle počtu pracovníků)

Provozní doba ambulantní formy poskytování

Místo:	Provozní doba:	Poznámka
Plzeň	Pondělí – pátek Služba prvního kontaktu 8:00 – 16:30 Krizové centrum 8:30 - 17:00 hod.	Pomoc poskytujeme okamžitě, i bez nutnosti objednání dle aktuální kapacity služby (vytížení pracovníků).

Provozní doba terénní formy poskytování

Místo:	Provozní doba:	Poznámka
Plzeňský kraj	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	Pomoc poskytujeme v předem dojednanou dobu či okamžitě (mimo prostory ambulance) dle aktuální kapacity služby (vytížení pracovníků). Službu lze dojednat na základě osobního setkání, telefonického nebo emailového objednání.

Činnosti služby

Plus pro lidi v krizové situaci nabízí tyto služby:

- ***Krizovou intervencí - krizovou pomoc** (psychickou podporu při zvládnání obtížných životních situací)
- **Základní sociální poradenství**
- **Sociálně terapeutickou činnost**
- **Zprostředkování kontaktu s návaznými, specializovanými službami** (psychiatr, klinický psycholog, právník, lékař, pastor apod.)
- **Doprovod** (na služby, instituce, úřady)

**Poskytnout krizovou intervencí – pomoc obecně znamená: klienty psychicky podpořit a bezpečně je provést situací, kterou vnímají jako naléhavou, nepříjemnou či ohrožující, s cílem zabránit dalšímu nepříznivému vývoji situace. Délka poskytování služby je individuální s ohledem na potřeby klienta, obvykle se však jedná 3-5 setkání. Tyto konzultace může klient čerpat kdykoli (krátce po sobě nebo naopak s větším odstupem) v rámci 3 měsíců.*

Další důležité informace

Služby krizové pomoci jsou bezplatné, anonymní a diskrétní.

V Plzni dne 14. 12. 2020

Účinnost od 28. 1. 2020