

Název dokumentu: Veřejný závazek	
SOS centrum - Diakonie ČCE – Středisko Praha č. registrace 4818403	
Tento dokument splňuje kritéria: standard č. 1 kritérium a)	
Typ a číslo dokumentu	Metodika 01a/SOS
Aktualizace č. 3	
Zodpovědná osoba: vedoucí služby SOS centra	
Schválila: správní rada DČCE – Středisko Praha	
Platí od	1.1.2025
Počet stran/příloh	6/0
Platí pro	všechny pracovníky služby
Odpovídá	Vedoucí služby

Přílohy:

I.

Předmět metodiky

SOS centrum má stanoveny poslání, cíle, zásady a okruh osob, kterým je určeno, a to v souladu se zákonem stanovenými zásadami poskytování krizové pomoci a individuálně určenými potřebami osob, kterým je tato služba poskytována.

II.

Veřejný závazek

Poslání je zdůvodněním poskytování služeb SOS centra. Vysvětluje existenci služby a její činnost.

Cíle představují to, čeho chce služba dosáhnout. Cíle jsou pravidelně vyhodnocovány a revidovány.

Okruh osob je vymezená skupina osob, kterým je služba určena.

Zásady zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli při poskytování služeb krizové pomoci.

Poslání

Pomáháme lidem překonat krizi a podporujeme je, aby do budoucna obdobné situace zvládali sami.

III.

Cíle služby

Cílem služby je klient, který překonal aktuální krizi a je schopen v budoucnu obdobnou situaci zvládnout sám.

Díličí cíle služby:

- a) **Klient se při čerpání služby cítí bezpečně**
- b) **Klientův psychický a emoční stav je stabilizovaný**
- c) **Klient se orientuje ve svých emocích**
- d) **Klient je schopen vnímat své potřeby i je naplňovat**
- e) **Klient se orientuje v síti dostupné pomoci**
- f) **Klient má plán, jak svou situaci řešit**
- g) **Klient ví, jak obdobné situace řešit v budoucnu**

IV.

Cílová skupina

Cílovou skupinou služby jsou osoby od 11 let, které:

- se nacházejí v jakékoliv náročné životní situaci, již subjektivně hodnotí jako krizovou.
- hovoří česky nebo anglicky.
- je možné s nimi navázat osobní kontakt na území města Prahy.

Služba je poskytována bez ohledu na svéprávnost.

V.

Zásady

1/ milosrdenství

- jednáme s klienty zdvořile, s úctou a respektem, jako s jedinečnou bytostí
- klientům věnujeme přiměřené množství času tak, abych mu poskytli potřebnou podporu a pomoc a nebudovali závislost na službě
- klientům věnujeme plnou pozornost a poskytujeme jim potřebnou emoční podporu, ocenění a povzbuzení
- dodržujeme práva každého klienta (respektuji svobodnou vůli a rozhodování klienta, hájím jeho zájmy, komunikuji s klientem pro něj srozumitelným jazykem, přiměřeně jeho schopnostem)

2/ fortelnost

- známe pracovní postupy zakotvené v metodikách pracoviště
- dodržujeme profesionální hranice ve vztahu ke klientům
- umíme rozpoznat mimořádnou situaci a umíme ji řešit
- komunikujeme s klientem přiměřeně k jeho schopnostem a dovednostem
- v týmu sdílíme informace, znalosti, zkušenosti, šíříme příklady dobré praxe
- dodržujeme **mlčenlivost**, umím vyhodnotit situaci, kdy by měla být splněna **oznamovací povinnost**
- myslíme pozitivně, v náročných situacích se snažíme hledat jejich řešení
- pravidelně reflektujeme a supervidujeme svoji práci s klientem na individuálních a skupinových supervizích

3/ společenství

- **svým kolegům předáváme své zkušenosti, dovednosti, to, co umíme a jde nám dobře**
- na poradách podporujeme pozitivní otevřenou atmosféru, abychom mohli mluvit i o nepříjemných věcech, o rozdílných názorech, podáváme konstruktivní zpětnou vazbu
- když vidíme, že se v týmu vyskytne konflikt nebo napětí, aktivně se zapojíme s cílem situaci vyřešit
- ke kolegům se chováme s úctou a respektem
- týmovou spoluprací zajišťujeme dobrou kvalitu služby

4/ naděje

- pracujeme na svém rozvoji, vzděláváme se, čteme literaturu, účastníme se stáží, konferencí, workshopů, výcviků a své poznatky aplikujeme v praxi
- umíme pojmenovat naše silné a slabé stránky, co mi jde a nejde, kde se potřebujeme rozvinout
- v práci s klientem nevidíme beznadějnost, vždy hledáme naději a smysl

VI.

Prostředí a podmínky, v nichž je služba poskytována

SOS centrum – Diakonie ČCE – Středisko Praha je registrováno podle §60 zákona 108/2006 Sb. jako krizová pomoc. Identifikátor služby je **4818403**.

Kontakt s klienty probíhá v prostorách SOS centra na adrese Varšavská 37, Praha 2. Služby jsou poskytovány ambulantně v provozní době:
v pracovní dny od 9.00 do 20.00 hodin, v pátek od 9.00 do 17.00. Výjezdy do terénu jsou možné každý všední den od 9.00 do 17.00 hodin.

Maximální kapacita služby je 12 osobních konzultací v délce 1 hodina rámci ambulantních služeb denně/ jedna konzultace v délce 1,5 hodiny v rámci chatového poradenství denně/ jeden výjezd v délce 3–5 hodin v rámci terénní služby.

Konzultovny jsou bezbariérové, poskytují dostatek soukromí pro rozhovor s klienty.

VII.

Analýza veřejného závazku

Při analýze veřejného závazku se hodnotí poslání, cíle služby, cílová skupina a zásady. Metodika pro analýzu veřejného závazku je popsána v metodice č. 15 Zvyšování kvality poskytování služeb SOS centra.