

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie ČCE – středisko Praha
Druh služby	Krizová pomoc
Identifikátor	4818403
Forma služby	terénní, ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	SOS centrum Varšavská 738/37, Praha 2 – Vinohrady

A. Veřejný závazek

Poslání

SOS centrum poskytuje lidem v obtížné či krizové životní situaci odbornou pomoc, podporu, informace, podporuje je v řešení problému vlastními silami a pomáhá jim, aby obdobné krizové situace v budoucnu lépe zvládali.

Cíle služby

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

Dílní cíle služby:

- zlepšení či stabilizace psychického a emočního stavu klienta:** umožnit klientovi vyjádřit a legitimizovat emoce a tím uvolnit pocíťované napětí
- pomoci klientovi zorientovat se v sobě prostřednictvím reflexí a otázek**
- pomoci klientovi orientovat se v situaci, podat klientovi potřebné informace** (nabídnout možné alternativy řešení, nabídnout plán 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 bezpečí klienta při řešení krizové situace:** zastavit, oddálit či zmírnit sebepoškozující se či agresivní tendence

Cílová skupina

Cílovou skupinou služby jsou osoby od 11 let, které se nacházejí v ohrožení zdraví nebo života, prožívají krizi nebo obtížnou životní situaci. Pomáháme jednotlivcům, párům, rodinám.

Krizová intervence je určena, těm, kteří se nacházejí v psychické krizi např. z důvodu ztráty blízké osoby, rozpadu partnerství, ztráty existenčních jistot, závažné nemoci své nebo svých blízkých, prožitého násilného činu, živelní katastrofy, lidem s akutním rozvojem či zhoršením psychické poruchy ale i mnoha dalšími subjektivně vnímanými náročnými životními situacemi.

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

B. Vymezení způsobu informování o sociální službě

Zájemce má možnost dozvědět se o službě prostřednictvím:

- registru poskytovatelů sociálních služeb
- spolupracujících organizací a institucí, které jsou o SOS centru – Diakonie ČCE – středisko Praha informováni:
- nestátní organizace, státní instituce (OSPOD, Úřady práce, školská a zdravotnická zařízení) • uživatelů, kteří již služby využili
- webových stránek střediska (<https://praha.diakonie.cz>) a sociálních sítí (<https://www.instagram.com/diakoniepraha/>, <https://www.facebook.com/diakoniepraha/>)
- informačních letáků
- osobního nebo telefonického hovoru
- výroční zprávy

C. Popis jednání se zájemcem o sociální službu a uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Zájemce o službu vyhledá službu SOS centrum – Diakonie ČCE – Středisko Praha v subjektivně vnímané krizové situaci, která může být vyvolána různými příčinami (např. náhlé změny v životě, ztráta zdraví, práce, životního partnera, důležitého vztahu, traumatické zážitky, posttraumatický syndrom aj.). Zájemce může službu kontaktovat bez doporučení a bez objednání, může přijít přímo do krizového centra. Klient může kromě osobního kontaktu využít mobilní telefon – 222 514 040 nebo 777 734 173, případně e-mail: sos@diakonie-praha.cz.

Pro využití terénní služby může klient kontaktovat také samostatně vyhrazený MT: 733492642. Zájemce, který se z objektivních důvodů nemůže dopravit do prostor SOS centra, může využít i terénní službu a pracovník/pracovnice SOS centra ho mohou vyhledat v jeho domácnosti nebo v jiných vyhovujících prostorách. SOS centrum je nízkoprahové a bezbariérové zařízení.

D. Vymezení způsobu zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby a popis procesu individuálního plánování průběhu sociální služby

Metody práce

Pracovník nabízí bezpečný a důvěrný prostor pro řešení problému klienta. Jedná tak, aby chránil jeho zájmy a respektoval jeho rozhodnutí.

Pracovník klientovi objasní principy služby: možnost anonymní pomoci, vedení dokumentace, ochranu osobních údajů, možnost dávat podněty ke službě a právo si stěžovat.

Základní sociální poradenství se poskytuje v rámci jednorázového kontaktu nebo opakovaně dle potřeby klienta.

SOS centrum poskytuje následující sociální služby:

1. **Krizovou intervencí a pomoc**
2. **Sociální poradenství**

1. Krizová intervence a pomoc je akutní jednorázová, případně krátkodobá psychologická a sociální pomoc, která je určena lidem v obtížné životní situaci, kterou již nedokáží zvládat vlastními silami. Délka spolupráce s klientem je omezena max. 12 setkání. V tomto rozsahu je možné s klientem krátkodobě terapeuticky pracovat i po odeznění akutní krize. Taková spolupráce pak směřuje k náhledu a rozšíření repertoáru vyrovnávacích strategií. Dále též k motivaci klienta pro vyhledání návazné pomoci, pokud je to vhodné.

Cílem krizové intervence je:

- stabilizovat 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 podpůrné přirozené sociální sítě klienta
- hledat a posilování klientovy stabilizační schopnosti
- pomoci klientovi vytvořit plán k řešení krize
- zprostředkovávat kontakty s dalšími sociálními či zdravotními službami, pokud to situace vyžaduje

Délka spolupráce s klientem je maximálně 12 setkání. V tomto rozsahu je možné s klientem krátkodobě 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.

2. Sociální poradenství. V rámci krizové intervence je poskytováno klientům také základní sociální poradenství. Může se jednat například o:

- poskytnutí informací o možnosti výběru jiných sociálně-zdravotnických služeb a jiných běžně dostupných zdrojů podpory

- poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb
- 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 je možný doprovod
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování

Klientům služby jsou zprostředkovávány kontakty s jinými poskytovateli služeb, pokud se na tom s klientem domluvíme. V rámci intervencí pomáháme klientovi rozvinout dovednosti a schopnosti vyjednávání na úřadech a v jiných institucích.

Neposkytujeme psychologické poradenství.

E. Vymezení způsobu podávání a vyřizování stížností

Poskytovatel umožňuje osobám podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby ústně, písemně nebo jiným srozumitelným způsobem. Stížnosti vyřizuje poskytovatel podle § 99 a) zákona č. 108/2006 Sb. Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení, nebo stížnost nebyla vyřízena ve lhůtě, může se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, posta@mpsv.cz, podle § 99 b) zákona o sociálních službách.

Osoba je zároveň informována o možnosti kontaktovat další instituce, které sledují dodržování lidských práv a svobod, jako je veřejný ochránce práv, orgány veřejné správy nebo lidskoprávní a neziskové organizace. Tyto instituce nemají podle zákona pravomoc formálně přezkoumávat vyřízení stížnosti poskytovatele sociálních služeb, ale mohou pomoci v ochraně práv osob.

F. Popis personálních, materiálních, technických a hygienických podmínek poskytování sociální služby

Personální zajištění:

V SOS centru pracují sociální pracovníci, ostatní odborní pracovníci a vedoucí služby/sociální pracovník nebo ostatní odborný pracovník.

- vedoucí služby - VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru
- sociální pracovník - VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru
- ostatní odborný pracovník – VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru

Technické, hygienické a materiální podmínky:

Služba je realizována jak terénní, tak ambulantní formou na adrese: Varšavská 738/37, Praha 2. Před zahájením konzultace je klientovi k dispozici čekárna 17 m². Pro konzultace s klientem jsou vyhrazeny tři konzultovny 23,5 m², 16,5 m² a 5,5 m². Pro klienty je vyhrazeno samostatné sociální zařízení.

Prostory jsou v přízemí domu a v části vyhrazené klientům jsou bezbariérové.

Pracovníci mají k dispozici tři místnosti (24,3 m², 15 m² a 7,7,m²) vybavené kancelářským nábytkem, výpočetní technikou, registračními skříněmi skříní a internetem. Součástí prostoru je předsíň s kuchyňskou linkou o velikosti 6 m² a sociální zařízení pro pracovníky.

G. Pravidla pro stanovení úhrady za poskytování sociální služby

Služba je uživateli poskytována bezplatně.

H. Ukončení poskytování sociální služby

Při ukončení služby je vyhodnocována spolupráce, její průběh a přínos pro klienta, a to jak při nárazové intervenci, tak při dlouhodobější spolupráci. Pokud má klient zájem o jednorázový rozhovor, dostává

informaci, že může službu vyhledat opakovaně, pokud ji bude znovu potřebovat. V případě nespokojenosti nebo pokud již klient službu nepotřebuje, může klient ukončit využívání služby kdykoli během spolupráce bez uvedení důvodů.

I. Specifikace fakultativních činností:

Fakultativní činnosti nejsou poskytovány.

J. Jiné skutečnosti významné pro poskytování sociální služby:

Provozní doba SOS centra:

pondělí – čtvrtek 9:00 – 20:00; pátek 9:00 – 17:00 hodin

Kapacita služby: 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.

Územní působnost: Hlavní město Praha

K. Nouzové a havarijní situace

Akutní ohrožení života klienta

Klient je vážně poraněn, nehybný, není možno s ním navázat kontakt, nedýchá, nejví známky života. Pracovník zjišťuje závažnost stavu, v závislosti na něm:

- volá ZZS, tel. č. 155
- poskytuje první pomoc

Poranění klienta, nemoc

Pracovník poskytne první pomoc dle závažnosti poranění. Pokud si klient stěžuje na příznaky onemocnění (teplota, bolesti břicha, hlavy, dechové potíže apod.), pracovník klientům nepodává žádné léky a doporučí nebo zprostředkuje kontakt na lékařskou pomoc.

Výskyt infekčního onemocnění

Klient oznámí, že trpí nakažlivým infekčním onemocněním (např. hepatitida typu A, B, tuberkulóza, streptokoková infekce). Pracovník domluví schůzku na jiný termín. Pokud klient o to žádá, pracovník doporučí nebo zprostředkuje kontakt na lékařskou pomoc. V případě nutnosti dalších informací, kontaktuje pracovník odborníky např. hygienickou stanici.

Agresivní jednání klienta

Klient vyhrožuje, křičí, je vulgární. Pokud je známo, že se v minulosti u klienta objevilo agresivní jednání, nevstupuje pracovník do domácnosti sám, je nutná přítomnost druhého pracovníka nebo se s klientem setká v ambulanci pracoviště. I v této situaci musí být v prostorách služby přítomen další pracovník.

Fyzický útok na pracovníka je důvodem k ukončení spolupráce s klientem.

Řešení situace:

- pracovník dodržuje zásady bezpečnosti – tj. osobní vzdálenosti, snaží se vyvarovat náhlých a nečekaných pohybů, které by mohly být vnímány jako ohrožující, všímá si předmětů, které by mohly být použity jako zbraň, má možnost únikové cesty (sedne si ke dveřím, ne do kouta)

- pracovník se snaží o uklidnění situace věcným a klidným chováním, používá krátké a srozumitelné věty, projev klienta nehodnotí
- pracovník nevstupuje do konfrontací, podává věcné informace a nefixuje uživatele pohledem
- v případě eskalace konfliktu pracovník volí možnost pomoci kolegy a únik ze situace, při závažné situaci pracovník nebo kolega volá Policii ČR

Akutně psychotický stav klienta

Klient se jeví jako akutně psychotický (dezorientovaný v čase a prostoru, mluví překotně, vnímá, jedná pod vlivem bludů a halucinací, má sebevražedné projevy) a ohrožuje tím sebe nebo své okolí.

Řešení situace:

Pracovník zhodnotí situaci a postupuje podle míry závažnosti situace:

- snaží se klidným přístupem udržet kontakt s klientem, podporuje ventilaci emocí, mapuje, co potřebuje pro pocit bezpečí, bludné myšlení nevyvrací ani nepotvrzuje
- používá techniky KI (hovor strukturuje, ohraničuje bludné projevy apod., zajišťuje základní potřeby klienta, informace a akutní plán)
- odkazuje, případně doprovází do krizového centra, k psychiatrovi, v případě ohrožení života volá ZZS, linku 155.

Sebevražedné jednání

Pracovník je přímo svědkem sebevražedného jednání nebo ho klient informuje o sebevražedných tendencích. Pracovník rozlišuje míru ohrožení – sebevražedné myšlenky letmo zmíněné, vtravé, rozhodnutí ukončit život, plány a přípravy k tomuto činu, právě probíhající sebevražedný čin. Riziko představuje suicidální pokus v minulosti v rodině, tělesné vyčerpání (nejí, nepije), vliv drog.

Řešení situace:

- pracovník podporuje ventilaci emocí, nespěchá, naslouchá, emoce pojmenovává, je empatický, nemoralizuje a nebagatelizuje
- mapuje, co vyvolalo momentální stav a hloubku sebevražedných myšlenek
- v krizi ukazuje klientovi východiska ze současné situace a možnosti řešení, které klient v důsledku zúženého vnímání klient nevidí
- nabízí odložení sebevražedného jednání
- pracuje na krizovém plánu – volat krizovou linku, psychiatra, doprovod do krizového centra
- pokud se klient sebevražedných myšlenek nevzdává, udělá kontrakt o odložení rozhodnutí
- motivuje k ukrytí předmětů, které jsou ohrožující (ostré předměty, léky)
- v případě naléhavosti stavu volá ZZS, linku 155
- pokud jsou děti v rodině, pracovník informuje OSPOD, případně Policii ČR, která má k dispozici pohotovostní čísla na OSPOD

Okradení pracovníka při poskytování služby

Řešení situace:

- důležitá je prevence, tj. pracovník odkládá osobní a cenné věci na určené zabezpečené místo, nenosí větší obnos do terénu, neodkládá v rodině svoje osobní věci
- v případě, že je pracovník okraden v rodině, informuje vedoucí služby a po dohodě s ní volí další postup, případně volá Policii ČR

Oznamovací povinnost

Pracovník má oznamovací povinnost stejnou jako běžný občan.

Dne: 1.11.2025

Zpracoval: Ladislava Poláková, vedoucí služby