



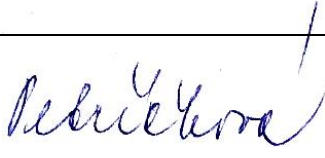

Předpis určen pro: **Plus pro lidi v krizové situaci**

Název předpisu: **Veřejný závazek**

Číslo předpisu: **8.KP.1. 2019**

Počet stran: 4

Počet příloh: 0

Schválil:	Správní rada střediska	Vydal a za revizi odpovídá:	Mgr. Lukáš Eisenvort
Funkce:	Statutární orgán	Funkce:	Vedoucí služby krizové pomoci a primární prevence
Podpis:		Podpis:	
Datum schválení:	7. 11. 2018		
Datum účinnosti:	1. 1. 2019		
Datum plánované revize:	1/2020		

1. Účel předpisu

Předpis vymezuje základní prohlášení sociální služby směrem ke klientům, jejich rodinným příslušníkům, pracovníkům, jiným organizacím a potažmo celé veřejnosti. Vymezuje informace o sociální službě, resp. pro koho je určena, jaký je její účel, jakým způsobem dokáže podpořit, a čeho lze za přispění sociální služby docílit. Všichni pracovníci poskytují kvalitní sociální službu v souladu s tímto předpisem.



2. Veřejný závazek služby

1.1. Vize

Člověk, který má naději a ví si rady.

1.2. 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.

1.3. Cíle služeb

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 pocíťované 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



1.4. 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.**

Bližší popis cílové skupiny:

V rámci práce s dospělými, seniory, s páry či rodinami se Plus pro lidi v krizové situaci zaměřuje na obtížné životní situace nejčastěji v rovině osobní, vývojové, vztahové, pracovní či sociální, které se projevují ztrátou pocitu vnitřní pohody a porozumění, pocity bezvýchodnosti či bezprostředního ohrožení, změnami nálad apod. Konkrétně může jít o řešení nefunkčních vztahů s přáteli, partnery, rodinou, dětmi, sousedy či lidmi v zaměstnání, řešení ztráty nebo ohrožení životního zázemí (finance, bydlení, zaměstnání), zvládání situace vzniklé v důsledku vážného onemocnění či úrazu sebe či blízkých, včetně umírání či úmrtí blízkého, zvládání životních změn (stěhování, manželství, rodičovství, stárnutí apod.), mimořádné ohrožující situace představující vysokou psychickou zátěž (napadení, nehoda, živelná pohroma).

V rámci práce s dětmi, dospívajícími či jejich rodinami se Plus pro lidi v krizové situaci zaměřuje na děti, které se ocitly v situaci ohrožující jejich zdravý tělesný a duševní vývoj.

Situacemi ohrožující zdravý tělesný a duševní vývoj rozumíme např.: nepříznivou rodinnou situaci (domácí násilí, konflikty v rodině), ztrátu či rozpad rodiny (úmrtí, nemoc člena rodiny, rozvod rodičů), mimořádnou ohrožující situaci představující vysokou psychickou zátěž (napadení dítěte, nehoda, úraz), zátěžovou situaci vznikající mimo rodinné prostředí (šikana, školní neúspěch, nepřijetí vrstevnickou skupinou), důsledky rizikového chování dítěte (lhaní, záškoláctví, agrese, šikana, vandalismus, závislosti, krádeže, rizikové sexuální chování), zátěžové situace související s dospíváním (první partnerské vztahy, ujasňování sexuální i osobní identity, odmítání společenských hodnot, narůstající konflikty s dospělými, sebeprosazování a osamostatňování).

1.5. Základní principy a hodnoty služby

1.5.1. Hodnoty

Základní principy práce ve službě Plus pro lidi v krizové situaci vycházejí z hodnot Diakonie Západ jako celku. Níže je popsán způsob, jakým pracovníci nahlíží hodnoty DZ skrze svou práci v Plusu.

Úcta



Ke klientovi přistupujeme s respektem, prosazujeme rovnocenný vztah a individuální přístup.

Spolupráce

Společnými silami hledáme řešení a prožíváme tíživou situaci. Pracujeme na tom, aby služba byla srozumitelná, bezpečná a kvalitní jak směrem ke klientům, tak pracovníkům.

Pravdivost

Jsme přímí, autentičtí, otevření, důkladní, pozorní a profesionální (ke klientům, pracovníkům i k veřejnosti).

1.5.2. Principy

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.

S ohledem na okruh osob, kterým jsou služby Plus pro lidi v krizové situaci určeny, může Plus pro lidi v krizové situaci využívat veřejný závazek ve stanovených formulacích uzpůsobených dle potřeby srozumitelnosti pro různé cílové skupiny.

3. **Legislativa, ze které předpis vychází**

4. **Seznam příloh**