**Popis realizace služby:** Terénní krizová služba

**Název:** Terénní krizová služba (dále TKS) identifikátor 4372028

**Provozovatel:** Diecézní charita Plzeň, Hlavanova 16, 326 00 Plzeň, IČO: 49774034

**Adresa zařízení:** Cukrovarská 327/16, Plzeň 3-Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň 1

**Číslo telefonu:** **777 167 004**

**E-mail:** [krize@dchp.charita.cz](mailto:krize@dchp.charita.cz)

**Vedoucí:** Mgr. Lada Vlčková

**Provozní doba terénní formy poskytování: poskytuje nepřetržitě**

**Kapacita: 1 klient** (Výjezd ke klientovi je obvykle ve dvou pracovnicích.)

**Co děláme?**

Zajišťujeme poskytování krizové pomoci, která zahrnuje okamžitou psychickou podporu zaměřenou na problém, který krizi vyvolal. Jsme terénní služba, proto v případě potřeby intervence jezdíme přímo ke klientům do jejich přirozeného prostředí, což jsou domácnosti, zdravotnická zařízení a další místa, kde se klient cítí bezpečně pro řešení krizové situace. Působíme na území Plzeňského kraje.

**Komu služba není určena:**

* lidem, kteří potřebují dlouhodobou psychologickou nebo psychiatrickou podporu a kdy se nejedná o akutně vzniklou situaci
* lidem, kteří jsou pod vlivem návykových látek ovlivňující jejich aktuální schopnost jednání

**Cíle, kterých může klient s pomocí služby TKS dosáhnout:**

1. **Stabilizovat krizový stav** – aktuální cíl spočívá ve stabilizaci stavu klienta a snížení nebezpečí, že se bude krizový stav dále prohlubovat, kdy minimálním krokem je zajistit klientovo fungování alespoň na úroveň před započetím krize. Podpora služby TKS spočívá zejména ve vytvoření bezpečného prostoru pro sdílení emocí a prožitků, zastavit ohrožující tendence v klientovo chování a následně stabilizovat psychický stav klienta pro jeho vnitřní zklidnění. Dále dochází k zmapování krizové situace a hledání možných způsobů řešení.
2. **Posílit kompetence pro zvládání krizové situace** – cílem je propracovat s klientem jeho blízkou budoucnost a je-li to vhodné, nasměrovat ho na další možnosti řešení zvládnutí této situace skrze vlastní zdroje a schopnosti. Může tak docházet k podpoře v navázání dalších odborníků, veřejných služeb a případně k aktivizaci podpory rodiny či blízkých osob.

**Jak naše služba probíhá? Platí se za využívání služby TKS?**

Naše služba je v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách klientům poskytována **bezplatně** a nepřetržitě. V případě neštěstí v důsledku mimořádné události, pracovníci Terénní krizové služby spolupracují s Krizovým řízením města Plzně, kdy pak vyjíždí do místa události, kde kontaktují osoby zasažené a aktivně jim naši službu nabízí. Další naší činností je výjezd na místo mimořádné situace po obdržení žádosti partnerských organizací, zejména složek Integrovaného záchranného systému.

Pro osoby, využívající naší službu, je velmi důležité, že jim naše pomoc může být poskytnuta v místě, kde nepříznivou situaci prožívají. Zde pak naše činnost umožňuje lidem aktivovat vlastní síly a zdroje okolí. Vždy poskytujeme informace o tom, jak v situaci postupovat, aby dopady krizové životní události byly co nejmírnější.

**Nepříznivá sociální situace, ve které se může osoba nacházet,** je taková náročná životní událost, která vyvolává stav psychické nerovnováhy, ohrožení, stresu a způsobující změnu v navyklém způsobu života a kterou není daný člověk schopen zvládnout vlastními silami a to ani za pomoci blízkých lidí. Jedná se například o akutní osobní krizi člověka – ztráta blízkého, oběť trestného činu, partnerská a rodinná krize, sebevražedné myšlenky, reakce na stres, očekávané životní změny (narození dítěte, svatba, odchod do důchodu), potřebu neodkladného duchovního zaopatření, krize identity, existenční krize, ztráta smyslu života nebo o zasažení člověka hromadnou mimořádnou událostí – což jsou požáry, živelné pohromy, dopravní nehody, havárie v domácnosti, teroristické útoky, tragická úmrtí u dopravních nehod a další.

**Průběh služby – metody práce**

Zájemci o službu se na nás obrací ke smluvení osobní konzultace skrze telefonickou linku 777 167 004. S klientem je uzavírána nejčastěji ústní smlouva o poskytování služby Terénní krizové intervence, pokud není přáním uzavřít smlouvu písemnou. Na základě probíhající situace a zjištěných potřeb klienta je pak společně naplánováno místo setkání, kam za ním vyjedeme a postup spolupráce. V naší nabídce jsou činnosti typu poskytnutí krizové intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu a dále je to pomoc při komunikaci vedoucí uplatňování práv a oprávněných zájmů či pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

**Způsob vyřizování stížností:**

Klient má možnost se seznámit s informacemi týkajícími se podávání a vyřizování stížností. Stížnost může být podána kterémukoliv pracovníkovi Terénní krizové služby a to formou ústní i písemnou, dále může být podána písemně a vložena do schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna před hlavním vchodem do budovy Diecézní charity Plzeň v Cukrovarské ulici č. 16 a kdy může být podána i anonymně. Klient si může také pro podání stížnosti zvolit zástupce.

Po přijetí stížnosti je nejprve proveden písemný zápis do evidence Stížnosti. Stížnosti je ihned předána vedoucí služby, případně jejímu nadřízenému. Odpovědný pracovník k vyřízení stížnosti v první řadě zjistí skutečnosti související s obsahem stížnosti. Po zhodnocení stížnosti navrhne řešení, se kterým seznámí stěžovatele, v případě anonymní stížnosti je odpověď zveřejněna na nástěnce vedle schránky na stížnosti. Pokud jde o kvalitu nebo způsob poskytování služby, zjedná dále nápravu situace. Není-li klient spokojený s výsledným řešením stížnosti, je mu umožněno se obrátit na ředitele Diecézní charity Plzeň, na zřizovatele služby Terénní krizové služby – biskupa plzeňského. Dále se může klient obrátit na vedoucího sociálního odboru Magistrátu města Plzně a případně na organizaci obhajující lidská práva a svobody – ombudsmana.

**Ukončení služby:**

Způsoby ukončení poskytování služby TKS probíhá nejčastěji po naplnění cíle klienta.

Služba TKS může smlouvu ukončit ze zákonných důvodů a to – pokud klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy (zejména porušování pravidel využívání služby) či pokud klient vyžaduje odbornou pomoc či péči, kterou služba TKS nemůže z personálních nebo technických důvodů zajistit. Výpovědní lhůta pak činí tři dny a počíná běžet následujícím dnem, v němž byla tato výpověď Klientovi nebo jeho zástupci doručena.

Platnost ke dni 1. 3. 2021