

Intervenční centrum Plzeňského kraje

Informace pro zájemce o službu a klienty

Vážená paní/ vážený pane,

děkujeme Vám za důvěru. Rádi bychom Vám zde poskytli základní informace o naší službě a seznámili Vás s pravidly, kterými se poskytování služby řídí.

Jsme jednou ze sociálních služeb Diecézní charity Plzeň a poskytujeme služby intervenčního centra podle § 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Veškeré služby jsou poskytovány na území Plzeňského kraje v ambulantní a terénní formě bezplatně.

Komu je služba určena

- Osobám starším 16 let, které se nachází na území Plzeňského kraje.
- Osobám ohroženým domácím násilím, které jsou vystaveny psychickému, fyzickému, sexuálnímu či ekonomickému domácímu násilí, nebo následnému nebezpečnému pronásledování.
- Rodinným příslušníkům a osobám blízkým, které podporují ohroženou osobu v řešení situace domácího násilí.
- Osobám z institucí, které spolupracují na pomoci ohroženým osobám.

Jak vám můžeme pomoci

Poskytujeme:

- **Činnosti při akutním ohrožení domácím násilím**
 - Poskytujeme emoční podporu a bezpečný prostor pro sdílení aktuálního prožívání.
 - Pomáháme stabilizovat psychický stav a poskytujeme krizovou intervenci.
 - Vypracováváme bezpečnostní plány pro ohrožené osoby.
 - Podpoříme zajištění vašich základních lidských potřeb a odborné zdravotní péče.
 - Zprostředkujeme okamžitou pomoc v akutních situacích.
 - Podporujeme využití psychiatrické, psychologické a terapeutické péče.
 - V případě vašeho přání pomůžeme zapojit rodinu a další instituce do řešení situace.
 - Kontaktujeme ohrožené osoby a nabízíme pomoc do 48 hodin od vykazání násilné osoby Policií ČR.
- **Pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí**
 - Poskytujeme informace o domácím násilí a pomáháme s orientací v situaci.
 - Zprostředkujeme kontakt se spolupracujícími institucemi.
 - Doprovázíme na instituce související s řešením situace.
 - Pomáháme s vypracováním písemných žádostí a podání souvisejících s ochranou před násilnou osobou.
 - Zprostředkujeme odborné právní poradenství.
 - Zprostředkujeme další služby (krizový byt, azylová ubytování, utajené bydlení).
 - Pomáháme zorientovat se v dostupné síti sociálních služeb.
 - Pomáháme zprostředkovat dostupnou finanční a materiální pomoc.
 - Pomáháme zajistit ochranu dětí před domácím násilím.
 - Podporujeme hledání přirozených zdrojů opory v blízkém okolí ohrožené osoby.
 - Poskytujeme informace o terapeutické a psychologické pomoci.

Zásady poskytovaných služeb, kterými se řídíme při spolupráci s klientem

- **Důvěrnost** - službu lze v případě potřeby využít anonymně, mlčenlivosti jsou pracovníci zbaveni pouze u konkrétních trestných činů.
- **Bezpečné prostředí** – vždy dbáme na bezpečnost klienta při poskytování služby.
- **Důstojnost** – dbáme na ochranu práva na lidskou důstojnost, vzájemnou úctu a respekt.
- **Individuální přístup** - ke každé osobě přistupujeme individuálně s ohledem na její přání, možnosti, schopnosti a potřeby, usilujeme o zvyšování kompetencí k řešení situace.
- **Dostupnost** - služba je umístěna v centru Plzně, dostupná MHD, je zde možnost bezplatného parkování, v případě potřeby lze službu poskytnout v terénu dle dohody na území Plzeňského kraje.

Kontakty - službu můžete kontaktovat osobně v uvedených hodinách, příp. předem telefonicky

1) **Adresa:** Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň

Otevírací hodiny:

Po – Pá: 9:00 – 12:00, 13:00 – 15:00 (v pátek 13:00-15:00 pouze pro objednané)

2) **Adresa:** Boženy Němcové 35, 34601 Horšovský Týn

Otevírací hodiny:

Středa: 8:00 - 12:00 - každou 1. středu v měsíci-pouze pro objednané

Provoz v terénu: Po – Pá 8:00 – 16:00

Telefon: 777 167 004

E-mail: ic@dchp.charita.cz

Vedoucí Intervenčního centra Plzeňského kraje: Mgr. Lada Vlčková, DiS.

mobil: 731 433 013, e-mail: lada.vlckova@dchp.charita.cz

Web: <https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-plzenskem-kraji/pomoc-v-krizovych-situacich/intervencni-centrum-plzenskeho-kraje/>



Jednání se zájemcem o sociální službu

Při setkání s Vámi náš pracovník prodiskutuje Vaši situaci a pomůže Vám navrhnout možnosti řešení, a to s ohledem na Vaše požadavky a očekávání. Na základě toho společně naplánujeme konkrétní kroky k řešení Vaší situace. Při tom budeme respektovat Vaše postoje, návrhy, individualitu a možnosti, rovněž budeme společně hledat zdroje a kontakty z Vašeho okolí, které by Vám mohly být nápomocné.

Naše služba se řídí zákonem o sociálních službách, musí se tedy jednat o kroky, které může naše služba vykonávat. Pokud by Vaši situaci mohla pomoci řešit jiná služba či instituce, zprostředkujeme Vám na ni kontakt.

Odmítnout Vás jako zájemce o naši službu můžeme pouze z následujících (zákonných) důvodů:

- nespadáte do cílové skupiny
- požadujete takové služby, které intervenční centrum nezajišťuje
- došlo k překročení okamžité kapacity ve službě (okamžitá kapacita je jeden 1 klient)
- byla Vám vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Stanovení cíle spolupráce a její ukončení

Pokud se domluvíme na vzájemné spolupráci, uzavřeme ústní smlouvu o poskytování sociální služby na dobu určitou, služba Vám může být poskytována i anonymně, tzn., při spolupráci nemusíte uvádět svoje osobní údaje, jako je jméno, bydliště atp. V případě Vašeho zájmu, a bude-li to důvodné vzhledem k povaze spolupráce, můžeme smlouvu uzavřít i v písemné podobě.

Spolupráce bude probíhat během naplánovaných schůzek podle naší dohody, zpravidla na jednom z našich pracovišť, lze se dohodnout na schůzce na úřadě nebo na jiném vhodném místě. Způsob řešení a počet schůzek záleží na složitosti a povaze situace.

Klient má právo ukončit poskytování služby kdykoliv bez udání důvodu. Toto jeho rozhodnutí pracovníci služby plně respektují. Smlouva může být také ukončena na základě oboustranné dohody.

Poskytovatel má právo ukončit poskytování služby pouze ze zákonných důvodů, a to zejména při opakovaném nebo závažném porušování pravidel služby klientem.

Smlouvu o poskytování sociální služby mohou obě smluvní strany vypovědět bez výpovědní lhůty, tj. okamžitě. Výpověď je účinná okamžikem doručení druhé smluvní straně.

Pravidla spolupráce

- Osoby přítomné v prostorách služby jsou povinny dodržovat platné bezpečnostní, hygienické a protipožární zásady, včetně mimořádných opatření, a řídit se pokyny pracovníků.
- Klientovi se věnuje pracovník podle provozních možností a aktuální kapacity služby. Spolupráce s konkrétním pracovníkem je možná pouze po dohodě.
- Klient a pracovník si vzájemně vykájí. Oslovování křestním jménem je možné po dohodě a je o tom proveden záznam v individuálním plánu klienta.
- Služba je zpravidla poskytována na základě ústní smlouvy. Na vyžádání je možné uzavřít písemnou smlouvu.
- Chování se posuzuje podle obecně platných společenských norem v ČR. Za porušování se považuje chování s agresivními projevy, slovní napadání a poškozování majetku služby.
- Pracovník může dočasně přerušit poskytování služby, pokud klient není schopen odpovídající komunikace (např. vlivem požití alkoholu nebo návykových látek).
- Pracovník není povinen vstupovat do nebezpečných prostor při poskytování služby v terénní formě a může navrhnout ambulantní využívání služby, či jiné vhodné místo.
- Klient (nebo jeho zmocněnec) má právo nahlížet do své dokumentace po dohodě s pracovníkem služby.
- Klient se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny pro využívání služby. Pokud se nemůže dostavit, je povinen informovat pracovníka na tel. č. 777 167 004 nebo na emailu ic@dchp.charita.cz.
- Klient je povinen bez odkladu oznámit veškeré skutečnosti mající vliv na poskytování služby (např. přítomnost násilné osoby, změna kontaktních údajů, infekční onemocnění atp.).
- Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, což znamená, že nesmí sdělovat informace o klientech. Každý občan má však ohlašovací povinnost podle § 367 Nepřekážení trestného činu a § 368 Neoznámení trestného činu Trestního zákona. Ohlašovací povinnost má i osoba, která jinak musí zachovávat mlčenlivost o svěřených skutečnostech. O případném oznámení je klient služby předem informován.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pokud není klient služby spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nevede k žádnému znevýhodnění klienta. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen klient, a může si pro to zvolit zástupce. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně

(i elektronicky), včetně anonymního podání, písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna u vstupu do budovy. Stížnost vyřizuje vedoucí služby, popř. ředitel Diecézní charity Plzeň do 30 dnů od jejího podání. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp. svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Stěžovatel vždy obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena, a výsledek šetření anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, nebo byla překročena lhůta pro vyřízení, může se dále obrátit na:

Ing. Jiří Lodr, ředitel Diecézní charity Plzeň - tel.: 377 221 540, 731 433 001, e-mail: jiri.lodr@dchp.charita.cz

Stěžovatel má rovněž právo na posouzení vyřízení své stížnosti dalším nezávislým orgánem, např.:

- Biskupství plzeňské, otec biskup Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 – sekretariát
- vedoucí odboru sociálních služeb Magistrátu města Plzně, tel.: 378 033 350, 722 976 776
- vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, tel.: 377 195 164
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz.

Pokud chcete ohodnotit kvalitu poskytnuté služby, osobně se obraťte na pracovníka.

Postup řešení při vzniku nouzových a havarijních situací

Pracovníci služby jsou si vědomi, že během poskytování sociální služby mohou nastat situace, které mohou ohrozit život, zdraví, bezpečnost nebo důstojnost jak klientů, tak i samotných pracovníků. Jsou seznámeni s možnými riziky a mají připravený plán, jak v těchto situacích postupovat, proto je důležité uposlechnout při vzniku takové situace pokyny pracovníků.

V případě požáru nebo jiného nebezpečí opusťte budovu co nejrychleji a sledujte označení „ÚNIKOVÝ VÝCHOD“. Při náhlém zdravotním problému přivolejte pomoc a volejte číslo 155.

Pokud se pracovník nedostaví na schůzku mimo kancelář, kontaktujte nás na čísle 777 167 004.

Užitečná telefonní čísla:

112 – Tísňová linka

150 - hasiči

155 – Záchránná služba

158 – Policie České republiky

Dodržujeme ustanovení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

Podrobné informace o právech uživatele naleznete na informační nástěnce v prostorách služby, na našem webu nebo Vám je poskytneme v listinné podobě.

<https://www.dchp.cz/kdo-jsme/gdpr/>

