

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele: **Práh jižní Morava, z. ú.**

Druh poskytované služby: **Krizová pomoc**

Název a místo zařízení poskytované sociální služby: Tým včasné podpory; Štěpánská 2, 620 00 Brno

Kdo se na nás může obrátit a co je naším cílem?

Posláním služby Tým včasné podpory je poskytovat lidem (ve věku 11-64 let) v psychické krizi a jejich blízkým psychosociální podporu při překonávání krizové situace za účelem její stabilizace a předcházení chronifikace psychických potíží. Služba je poskytována uživatelům služby na území okresu Brno–město, především v domácím prostředí

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou lidé ve věku 11 – 64 let v psychické krizi, případně jejich blízké osoby.

Cíle služby

- Cílem služby je uživatel, který je orientovaný ve svojí krizové situaci a má přehled o způsobech jejího řešení
- Cílem je uživatel, který zvládne krizovou situaci ideálně ve vlastním prostředí a zvládá využívat přirozené zdroje své sociální sítě
- Cílem je uživatel, který má obnovené kompetence pro návrat do běžného života (např. nastaví si a udržuje strukturu dne, chodí do školy, chodí do práce, umí řešit situace běžného dne)

Jaké jsou naše zásady a jaký je průběh spolupráce?

- Individuální přístup k jednotlivci a rodině
- Profesionální přístup
- Spolupráce s uživateli služeb v souladu s principy Otevřeného dialogu (včasnost, práce se sociální sítí, psychologická kontinuita, tolerance nejistoty, dialogičnost (polyfonie - vnitřní, vnější), práce v týmu, flexibilita/mobilita, transparentnost)

Služba je realizována prostřednictvím zákonných činností, k jejichž naplňování dochází prostřednictvím plánování průběhu služby

Zákonné činnosti

Sociálně - terapeutické činnosti

- Podpora při řešení krize prostřednictvím sítových setkání vycházejících z přístupu Otevřeného dialogu
- Terapeutické rozhovory s cílem vyřešit krizový stav
- Podpora při předcházení dalších krizí
- Podpora klienta při využití psychiatrické, psychologické a psychoterapeutické podpory,
- Podpora a pomoc rodinným příslušníkům klienta v krizové situaci

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Předání nebo zprostředkování informací klientovi a jeho blízkým potřebných k řešení situace
- Pomoc při vyřízení mimořádné okamžité pomoci
- Kontaktování rodiny nebo nejbližších osob klienta na základě jeho přání
- Předávání informací o aktuálním stavu nebo situaci klienta na základě jeho přání určeným osobám
- Navázání kontaktu s rodinou a její zapojení do podpory nebo péče o klienta na základě jeho přání
- Pomoc při zprostředkování psychiatrické, psychologické a terapeutické péče
- Podpora při jednání klienta s jinými subjekty (např. škola, zaměstnavatel, úřad, škola, pediatr, pedagogicko-psychologické poradny, OSPOD, Středisko výchovné péče, pedopsychiatri)
- Pomoc při zajištění akutní zdravotní péče (např. rychlá záchranná služba)
- Pomoc při zajištění následné péče v rámci jiných sociálních služeb (např. Krizové centrum Hapalova, sociálně aktivizační služba, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, azylové domy, odborné sociální poradenství, noclehárny, chráněné bydlení)

Průběh sociální služby

Při řešení krizové situace nás mohou kontaktovat osoby blízké a další třetí strany např. školní psychologové, pedagogičtí pracovníci, zdravotničtí pracovníci (Krizové centrum, Dětská nemocnice, pedopsychiatri), pracovníci jiných služeb (např. NZDM, SAS), kteří se ocitnou v situaci s uživatelem, a on není schopen si zavolat o pomoc sám. Případně se na nás obrací klient sám, a to prostřednictvím telefonického nebo mailového kontaktu nebo přes sociální sítě či díky doporučení jiných uživatelů služby.

- Pracovník zmapuje naléhavost situace a při vyhodnocení situace jako krizové domlouvá další průběh spolupráce, včetně termínu, místa setkání a možnost zapojení blízkých osob.
- Pracovník podporuje zájemce v základní stabilizaci situace, mapuje jeho potřeby a uzavírá smlouvu o poskytnutí služby
- Pracovník spolupracuje s uživatelem služby na stanovení a dosažení jeho cílů pro řešení situace.
- Pracovník dle potřeby navazuje uživatele na další potřebné služby a instituce, případně je zapojuje do spolupráce již během poskytování služby.

Vyřizování stížností ze strany klientů

Postup pro podávání a vyřizování stížností v rámci služby Tým včasné podpory je dán interním předpisem. V této záležitosti má uživatel služby právo:

- vyjádřit své přání nebo stížnost ústně nebo písemně s možností zachování anonymity;
- vhodit své písemně zpracované přání nebo stížnost do Schránky na podněty/připomínky a stížnosti viditelně označené a umístěné v prostorách Štěpánská 2, Brno, na chodbě v 1p.
- podat/předat ústně nebo písemně, a zároveň s využitím anonymity, své přání nebo stížnost kterémukoli zaměstnanci Práh jižní Morava, z.ú.;
- zaslat své/svou přání/stížnost na adresu poskytovatele;
- se v případě nespokojenosti se způsobem, postupem a formou řešení stížnosti, odvolat.

Za zpracování a přijetí řešení je odpovědná ředitelka Prahu jižní Morava, z.ú., která pověřuje prošetřením stížnosti garanta, příp. vedoucího služby, který zpracuje vyjádření určené žadateli/stěžovateli, předá návrh ke schválení ředitelce a poté, bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 30 dnů ode dne podání), zajistí jeho předání/doručení. V případě anonymního přání (stížnosti) je odpověď zveřejněna v prostorách Štěpánská 2, Brno. Pro odvolání platí obdobný postup jako při podání přání/stížnosti se stejnými časovými lhůtami. Žadatel/stěžovatel má v případě nespokojenosti s vyřízením přání/stížnosti možnost obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování přání/stížnosti k nezávislému orgánu. Tím mohou být například: Kancelář veřejného ochránce práv, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Brna, Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje, MPSV.

Kdy nás můžete kontaktovat?

Služba Krizová pomoc je poskytována v pracovní dny, v termínu dojednaném s uživatelem služby. V případě akutní potřeby je pracovník k dispozici na kontaktním telefonu i mimo běžnou pracovní dobu. Pracovník se s uživatelem mohou následně domluvit, pokud to situace vyžaduje, na neodkladné podpoře i mimo běžnou provozní dobu služby.

Terénní forma: pondělí – pátek 9:00 – 17:30

Ambulantní forma (uživatel služby nebo zájemce o službu může přijít nebo zavolat bez předchozí domluvy): středa 10:00 - 12:00

Maximální okamžitá kapacita je 5 uživatelů služby

Materiálně technické zabezpečení služby

Místo: Štěpánská 2, 620 00 Brno

Služba je především poskytována v běžném prostředí uživatele služby (doma, ve škole, v zaměstnání, u lékaře, na úřadech aj.).

Ambulantní služby jsou poskytovány na pracovišti Štěpánská 303/2, Brno 602 00.

Služby jsou poskytovány ve 3 místnostech/ hovornách. Prostory jsou uzpůsobeny tak, aby zájemcům o službu a uživatelům služby mohla být poskytnutá podpora v klidném a příjemném prostředí se zachováním soukromí, nerušeně, ohleduplně.