

Centrum J.J.Pestalozziho, o.p.s.  
Krizové centrum Svitavy  
Milady Horákové 10  
568 02 Svitavy  
[kcsvi@pestalozzi.cz](mailto:kcsvi@pestalozzi.cz)  
461 321 100, 461 321 200  
725 719 029  
Aktualizace: 1.8.2017

### **INFORMAČNÍ MATERIÁL O SLUŽBĚ**

**Odborné sociální poradenství ve Svitavách je jednou ze služeb Centra J. J. Pestalozziho, o.p.s. Chrudim**, které poskytuje ambulantní služby. Služby jsou poskytovány osobám v krizi zpravidla v Pardubickém regionu.

**Právní forma:** obecně prospěšná společnost (nevládní nezisková organizace)  
**IČO** 25918974

**Statutární zástupce organizace:** ředitel PaedDr. Pavel Tvrdík

**Adresa:** Štěpánkova 108, P. O. Box 79, 537 01 Chrudim

**tel/fax:** 469 623 083

**e-mail:** [pestalozzi@pestalozzi.cz](mailto:pestalozzi@pestalozzi.cz)

**[www.pestalozzi.cz](http://www.pestalozzi.cz)**

### **Krizové centrum Svitavy: odborné sociální poradenství (OSP)**

**Adresa:** Milady Horákové 10, 568 02 Svitavy

**Tel:** 461 321 100, 461 321 200

**Mobil** 725 719 029

**e-mail:** [kcsvi@pestalozzi.cz](mailto:kcsvi@pestalozzi.cz)

**[www.pestalozzi.cz](http://www.pestalozzi.cz)**

### ***Pracovní tým OSP:***

- Vedoucí služby, speciální pedagog – Mgr. Valtová Irena
- Sociální pracovníce – Bc.Tereza Bartošová, DiS.
- Psycholožka – Mgr. Petra Willantová
- Právník – Mgr. Soňa Hochová

### ***Provozní doba Krizového centra:***

Po: 7.30 – 17.00 hod.

Út: 7.30 – 15.30 hod.

St: 7.30 – 17.00 hod.

Čt: 7.30 – 16.00 hod.

Pá: 7.30 – 14.30 hod.

- dále jsou služby poskytovány dle potřeb po domluvě mezi uživatelem a pracovníkem

**Služby jsou poskytovány bezplatně a na žádost uživatele i anonymně.**

### ***Legislativní rámec činnosti služby:***

Zákonné úpravy jsou uživatelům k nahlédnutí na internetu v kancelářích krizové pomoci

- Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách
- Vyhláška 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách
- Zákon č. 359/1999 Sb. O sociálně právní ochraně dětí
- Zákon č. 94/1963 Sb. O rodině
- Ústava a ústavní zákony ČR
- Úmluva o právech dítěte
- Listina základních práv a svobod
- Pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Etický kodex pracovníků služby KP
- Etický kodex
- Vyhlášky a nařízení Pardubického kraje

### **Poslání:**

Posláním odborného sociálního poradenství Centra J.J.Pestalozziho, o.p.s. je nabídnout jednotlivcům, párům a rodinám diskrétní, nestranné a nezávislé služby při řešení jejich tíživé životní situace, při rozkrývání problému a při překonávání bariér. Usiluje o znovuzařazení těchto osob do společnosti a zlepšení kvality jejich života.

### **Cíle:**

- udržet nebo posílit schopnosti a dovednosti osob s cílem dosáhnout větší samostatnosti a nezávislosti
- poskytnout podporu a potřebné informace při řešení nepříznivé situace
- pomoci zvládnout sociální a právní situaci
- stabilizovat psychický stav
- aktivovat síly zdroje osob a jejich rodiny
- poskytnout informace a podporu ve využití dalších možných návazných služeb

### **Cílová skupina:**

Odborné sociální poradenství v Centru J.J.Pestalozziho, o.p.s. pomáhá těm, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, kterou sami vnímají jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující a v danou chvíli ji nejsou schopni zvládnout vlastními silami.

- děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
- oběti domácího násilí
- osoby bez přístřeší
- osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče
- osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
- pachatelé trestné činnosti
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři

#### **Negativní vymezení cílové skupiny = služba není určena:**

- osobám, jejichž aktuální stav znemožňuje poskytnutí služby

#### **Principy služby:**

- **bezplatnost** – služba je poskytována bezplatně
- **anonymita** – uživatelé mají možnost vystupovat anonymně
- **diskrétnost** - veškeré informace o uživatelích jsou přísně důvěrné, dle daných zákonů jsou pracovníci vázáni mlčenlivostí
- **respekt** - pracovník vždy respektuje uživatele a jeho rozhodnutí
- **přístupnost** - služba je poskytována podle potřeb uživatelů, uživatelé mají možnost kdykoliv požádat o pomoc
- **dobrovolnost** – uživatelé dobrovolně užívají nabízené služby; mohou odmítnout určitou službu, pokud o ní nemají zájem nebo mají jakékoliv zábrany
- **akceptování svobodné volby uživatelů** - pracovník respektuje volbu uživatelů (uživatel si sám zvolí rozsah využívání nabízených služeb, rozhoduje o vstupu, využívání a ukončení služby)
- **rovnost** - na poskytované služby mají nárok všichni bez rozdílu pohlaví, rasy, národnosti, etnické příslušnosti, sociálního postavení, víry a náboženství, názorového smýšlení či sexuální orientace
- **profesionalita** – zajištěn profesionální přístup ze strany pracovníků

Služba se řídí Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb.

#### **Nabídka služeb:**

Sociální poradenství zahrnuje:

- 1) základní sociální poradenství – poskytování informací přispívající k řešení nepříznivé sociální situace
- 2) odborné sociální poradenství –

#### **a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- pomoc a podpora při jednání a při komunikaci:
  - ✓ doprovod; jde o doprovázení v obtížné a zátěžové situaci /např. k soudním jednáním, k odborníkům atd./
  - ✓ podpora při jednání s úřady či jinými institucemi /např. úřad práce, OSPOD, policie, městský úřad, VZP, poradna pro drogově závislé, lékař apod./
- pomoc a příprava na vstup do zaměstnání:

- ✓ vyhledávání volných pracovních míst
- ✓ nácvik modelových situací /přijímací pohovor, společenské vystupování, telefonování apod./
- pomoc zorientovat se v sociálním okolí
- zprostředkování navazujících služeb
- spolupráce při hledání bydlení
- projekt Mentorská asistence

#### **b) Sociálně terapeutické činnosti:**

- pomoc při řešení náročných životních situací
- poskytnutí poradenství v oblastech orientace se v sociálních systémech, práva, psychologie a vzdělávání
- sociálněterapeutické činnosti - psychologický trénink – trénink se primárně orientuje na nácvik sociálních dovedností, tzn., že si klient může vyzkoušet své reakce v různých modelových situacích (např. řešení konfliktů na pracovišti, jednání na úřadech, vystupování na veřejnosti,...). Hlavní používanou metodou je aktivní nácvik. Klient dostává zpětnou vazbu na své chování a společně s pracovníkem hledá i jiné -vhodnější způsoby reagování v zátěžových situacích a ty si osvojuje. Dále jsou klienti systematicky podporováni např. v respektování pravidel, řádu, dodržování časových harmonogramů, ...
- krátkodobá terapie
- upevňování základních pracovních návyků

#### **c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

- pomoc při sepisování žádostí o splátkové kalendáře, jednání s exekutory a věřiteli, sepisování žádostí o sociální dávky apod.
- pomoc se zjišťováním aktuálního zůstatku dlužných částek či přítomnost daného dluhu
- pomoc s oddlužením
- poskytování informací o možnostech čerpání soc. dávek
- pomoc s vyplňováním formulářů
- poskytování informací vedoucích k orientaci v nabídce trhu práce
- pomoc při sestavování žádostí o rozvod, o svěření dítěte do péče, o osvobození od soudních poplatků
- pomoc při sepisování žádosti o vydání předběžného opatření o vykázání agresora /na 10 dní, popř. lze zažádat o prodloužení až o jeden rok/
- vypracovávání individuálních a krizových plánů
- právní poradenství – zprostředkování kontaktu s právníkem
- pomoc při zprostředkování kontaktů s odbornými pracovníky /psycholog, psychiatr apod./

#### **Mezi podmínky poskytování služeb patří:**

- zájem uživatele, domluva spolupráce – pokud uživatel není spokojený s plněním cílů, má možnost o tom s pracovníkem hovořit
- souhlas uživatele na základě seznámení se s pravidly a podmínkami KC (viz Souhlas s vedením dokumentace a se zpracováním osobních údajů a Smlouva o poskytování sociální služby)