

**Krizová pomoc**  
Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.

**Informační materiál o službě**

Činnosti KP vykonávají v rozsahu vymezeném níže pomáhající profesionálové, kteří naplňují předpoklady stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Krizová pomoc je jednou ze služeb Centra J. J. Pestalozziho, o.p.s. Chrudim**, která poskytuje ambulantní služby formou krizové intervence. Služby jsou poskytovány osobám v krizi zpravidla v Pardubickém regionu.

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

**Ředitel organizace:** PaedDr. Pavel Tvrdík

**Adresa organizace v Chrudimi: (sídla poskytovatele):** Štěpánkova 108, 537 01 Chrudim  
tel/fax 469 623 083

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

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

**Adresa Krizové pomoci (místo poskytované služby):**

**Adresa kanceláře v Chrudimi:** Štěpánkova 107-108, 537 01 Chrudim

Kontaktní tel.: 601 001 056, 725 838 213

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

**Personální zajištění služeb KP v Chrudimi:**

Vedoucí služby /krizový intervent I/ – Mgr. Lenka Svobodová

Krizový intervent II - Bc. Viktorie Rolencová

Sociální pracovníce I – Bc. Anna Kopecká

Sociální pracovníce II – Aneta Tlapáková, DiS.

Psycholog I – PhDr. Pavlína Hlaváčová

Psycholog II – Mgr. Kateřina Lenartová

Psycholog III – Mgr. Dorotea Meisnerová

Terapeut I – Mgr. Milan Štorek

Terapeut II – Mgr. Irena Kučerová

Terapeut III - Mgr. Petra Hrabětová

Terapeut IV - Mgr. Martin Šantrůček

**Služby Krizové pomoci jsou poskytovány v době:**

pondělí:	7.30 hodin - 17.00 hodin
úterý:	7.30 hodin – 15.30 hodin
středa:	7.30 hodin – 17.00 hodin
čtvrtek:	7.30 hodin – 16.00 hodin
pátek:	7.30 hodin – 14.30 hodin

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

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

**V případě uzavření smlouvy o poskytování služby je osobní spis a veškerá dokumentace spojená s poskytováním služby majetkem správce osobních údajů.**

**Poslání krizové pomoci:** Jsme bezpečným místem pro lidi a jejich trápení a pomáháme jim ulehčit tíživou situaci a hledat řešení.

**Cíl služby:**

- Zastavit u klienta rozvoj krize.
- Zorientovat klienta v jeho náročné situaci.
- Pomoci klientovi zvládnout běžné nároky každodenního života.

**Cílová skupina uživatelů:**

- Osoby v krizi a oběti domácího násilí – děti, ženy, muži, senioři (oběti přímé, či nepřímé).

Služba je určena osobám v krizové situaci všech věkových kategorií – děti, mládež, mladí dospělí, dospělí, senioři.

**Zásady služby:**

- **dodržování práv klienta**
- **individuální přístup ke klientovi**
- **diskrétnost**
- **bezpečí**
- **dobrovolnost**
- **respektování volby klientů**
- **dostupnost informací o službě**
- **zásada srozumitelného předávání informací**
- **flexibilita** – přizpůsobení času oprávněným potřebám klientů v obvyklou dobu v pracovní dny, v naléhavých případech možnost návštěv u klienta (v zařízení, doma)
- **udržování a zvyšování kvality služeb**

**Mlčenlivost:** Organizace se řídí platnou obecně závaznou normou – Zákona č. 110/2019 Sb. a Nařízením (EU) 679/2016 GDPR a §100 a §100 zákona 108/2006 Sb., které upravují práva a povinnosti při zpracování osobních údajů a mlčenlivost. Každý pracovník je povinen se těmito

zákony řídit a neposkytovat žádné informace o uživateli bez jeho souhlasu. Mlčenlivost může prolomit pouze OSPOD, soud, uživatel sám nebo může být prolomena v případech, kdy je každému občanovi stanovena ze zákona oznamovací povinnost u některých vybraných trestných činů.

Osobní spis: Spis je veden v elektronické podobě. Nahlížení je umožněno po schválení podané žádosti. Osobní spis a veškerá dokumentace vedená k poskytování služby je majetkem správce databáze, tj. Centra J.J.Pestalozziho, o.p.s.

### **Nabídka základních činností**

**a) sociálně terapeutická činnost – krizová intervence a další socioterapeutické činnosti**, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu

- 1.Krizová intervence
- 2.Telefonické poradenství (poskytováno v provozní době KC)
- 3.Elektronické poradenství (poskytováno v provozní době KC)
- 4.Krátkodobá terapie
- 5.Psychologická pomoc
- 6.Rodinné poradenství

**b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- 1.Sociální poradenství (telefonické, osobní, e – mailové)
- 2.Doprovody na jednání s úřady dle potřeby tíživé situace
- 3.Sociálněprávní poradenství – sepsání žalob, žádostí, návrhů
- 4.Právní poradenství

### **Složení komplexu služeb – nabídka služby**

**Krizová intervence** – jedná se o zpracování krizového stavu uživatele metodou krizové intervence (ke krizi může vést ztráta zdraví či blízkého člověka, rozvod, vztahové problémy, domácí násilí, rozhodování o něčem, láska a nenávisť, hromadné neštěstí a katastrofy, autohavárie, úzkosti, smutky, závislosti, myšlenky na sebevraždu, psychické a tělesné týrání a zneužívání a mnoho dalších situací).

**Sociální poradenství** – uživatelům pomáháme v orientaci sociálního systému, jsou poskytovány informace o možnosti a místech čerpání sociálních dávek (např. příspěvek na bydlení, dávky hmotné nouze).

**Právní poradenství** – právník poskytuje právní poradenství v oblasti rodiny, pracovně – právních vztahů, obchodování apod. Pomáhá sepsovat žádosti o svěřeni dětí do péče, žádosti o rozvod, pomáhá řešit SJM, a jiné.

**Krátkodobá terapie** – časově omezená spolupráce zaměřená na zorientování se v náročné životní situaci a její zvládnutí.

**Psychologická pomoc** – pomáhá uživateli zorientovat se v problému. Může se jednat o jednu nebo více konzultací, jejichž cílem je zmapování situace uživatele včetně jejího kontextu (provádíme individuální poradenství, dále partnerské, manželské, rodinné, kariérové apod.)

**Rodinné poradenství** – rodinné poradenství je zaměřeno na zvládání potíží v mezilidských vztazích, řešení osobních a rodinných problémů.

**Zprostředkování kontaktu na jiná odborná pracoviště**

**Doprovod a podpora při jednání s úřady dle potřeb uživatele** /Policie ČR, Soud, Městský úřad, apod./

**Podmínky poskytování služeb:**

- Zájem uživatele a dobrovolnost.
- Participace na zlepšení kvality svého života.
- Uzavření smlouvy.