
KRIZOVÁ POMOC

Posláním Krizové pomoci Charity Olomouc je poskytovat psychickou podporu a sociální pomoc lidem v akutní krizi¹, kteří se ocitli v náročné životní situaci, kterou sami vnímají jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující a v danou chvíli ji nejsou schopni zvládnout vlastními silami.

Služba je poskytována anonymně a zcela bezplatně. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí (údaje o klientovi jsou sdíleny pouze v rámci pracovního týmu a s výjimkou ohlašovací povinnosti).

FORMY POSKYTOVÁNÍ POMOCI

1. Ambulantní služba:

- je určena osobám starším 18 let a párům v akutní krizi
- konzultace trvá většinou 50 minut
- je poskytována jednorázově nebo opakovaně (zpravidla po dobu 3 setkání)

2. Pobytová služba

- je určena osobám starším 18 let, jednotlivcům, párům nebo rodinám s dětmi v akutní krizi, kteří:
- jsou oběťmi domácího násilí (případně jiného typu násilí),
- přišli akutně o bydlení a nejedná se o dlouhodobou ztrátu bydlení
- se ocitli v akutní krizi a potřebují bezpečný prostor ke zvládnutí své situace, aby nedošlo k jejímu zhoršení.

3. Terénní služba:

- je určena osobám starším 18 let a párům v akutní krizi
- v případě potřeby můžeme vyjet ke klientovi do jeho přirozeného prostředí zpravidla v rámci Olomouckého kraje.

¹ Akutní krize je pro člověka nová, nepřijemná a zatěžující událost, kterou člověk vnímá jako nesnesitelný problém, protože ji aktuálně neumí, nemůže nebo nedokáže (vyřešit vlastními silami).

Služba není určena:

- v ambulantní či terénní formě osobám, s nimiž v důsledku zdravotního onemocnění (přenosné infekční onemocnění, dekompenzovaný psychiatrický klient aj.) nebo pod vlivem alkoholu nebo jiných psychotropních látek nelze odborně pracovat.
- v pobytové formě osobám, které jsou zdravotně nezpůsobilé k pobytu v KP (např. osoba není schopna sebeobsluhy - pobytová forma služby není bezbariérová, osoba, která se nachází v silné atace duševního onemocnění a její stav vyžaduje hospitalizaci); osobám pod vlivem alkoholu nebo jiných psychotropních látek; osobám, které chtějí pouze ubytovat – byť ztráta střechy nad hlavou je subjektivně krizová situace, ale jejich situace se opakuje, je chronická

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- bezplatnost
- anonymita – pouze v případě ambulantní a terénní služby
- dobrovolnost
- týmovost
- individuální přístup s důrazem kladeným na naplnění zakázky a aktuálních potřeb klienta,
- podpora aktivního řešení vlastní nepříznivé situace

SLUŽBA KRIZOVÉ POMOCI

Podle § 60 Zákona č. 108/2006 Sb. a § 25 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. poskytujeme bezplatně ambulantní a pobytovou formou následující základní činnosti:

- krátkodobé ubytování na dobu zpravidla nepřesahující 7 dní
- ošetření akutního stresu
- zajištění bezpečí
- orientace v aktuálně nepřehledné situaci
- klienta co nejvíce podporujeme v jeho samostatnosti, pomáháme mu pouze v těch úkonech, které sám nezvládne nebo na které se momentálně necítí
- zprostředkujeme kontakt na následné služby (psychoterapie, léčebny, jiné sociální služby, apod.)

- pomáháme při jednání s úřady (vyřízení osobních dokladů, sociálních dávek atd.), jinými institucemi (nemocnice; policie – především u obětí trestných činů)
- pomáháme při orientaci v základních právních aspektech situace (především u obětí domácího násilí – možnost institutu vykázaní aj.)
- spolupracujeme na ochraně klienta v situacích ohrožení a nebezpečí (práce na bezpečnostním plánu klienta), v případech ochrany bezpečí klienta ho také můžeme doprovodit (na policii, do nemocnice apod.)

PRAVIDLA SPOLUPRÁCE S KLIENTY KRIZOVÉ POMOCI

Vaše práva

- 1) právo na ochranu osobní svobody (stanovení osobních cílů podle povahy problému a na jejich změnu, právo na ukončení poskytování služeb Dluhové poradny bez udání důvodů, právo na nahlédnutí do své dokumentace, která je o Vás v zařízení vedena a na pořízení výpisu)
- 2) právo na ochranu soukromí (vedení své evidence v anonymitě, citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině)
- 3) ochrana osobních údajů (ochrana osobních údajů uživatele v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů; zařízení neshromažďuje údaje, které nepotřebuje k poskytování služby)
- 4) ochrana před jakýmkoli formami zneužívání a před diskriminací (respektování lidské důstojnosti uživatele)
- 5) právo na svobodnou volbu (právo na rozhodnutí, jak řešit svou situaci a související přiměřené riziko)
- 6) právo na poskytnutí kvalitní služby (má právo na všechny informace související s poskytnutím služby, má právo podat stížnost na kvalitu poskytování služby, právo na individuální přístup)

Vaše povinnosti

- 1) účastnit se pravidelně konzultace dle předem stanovených termínů,
- 2) omluvit předem případnou neúčast na konzultaci, pokud se nedostavíte do 15 minut po začátku konzultace, pracovník má právo zrušit konzultaci
- 3) ve spolupráci s pracovníkem se aktivně podílet na řešení své zakázky

PRÁCE S OSOBNÍMI ÚDAJI

Krizová pomoc Charity Olomouc je správcem osobních údajů (tj. osobou, která určuje způsoby a účely zpracování osobních údajů), a to dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR). Tyto údaje jsou zpracovávány za účelem poskytování služby Krizová pomoc Charity Olomouc po dobu poskytování služby a dále po dobu 5 let.

UPOZORNĚNÍ O OZNAMOVACÍ POVINNOSTI

Každý občan má však ohlašovací povinnost podle § 367 **Nepřekážení trestného činu** a § 368 **Neoznámení trestné činu Trestního zákona**. Ohlašovací povinnost má i osoba, která jinak musí zachovávat mlčenlivost o svěřených skutečnostech. O případném oznámení je klient služby předem informován.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

Respektujeme Vaše právo vyjádřit své názory a nespokojenost formou podnětů, připomínek nebo stížností (dále jen „stížnosti“). Pokud podáte stížnost, nebudete v žádném případě (ze strany pracovníků ani vedení organizace) vystaven z tohoto důvodu omezením nebo rozdílnému zacházení!

Stížnost můžete podat ústně nebo písemně kterémukoliv pracovníkovi Charity Olomouc. Můžete ji také anonymně vhodit do schránky na chodbě před vstupem do ambulance.

Za vyřízení stížnosti ručí vedoucí služby Petra Pavlíčková a na vyřízení má lhůtu 30 dnů. Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti vedoucí služby, můžete se písemně obrátit na ředitele organizace.

Při vyřizování stížnosti bereme ohled na všechny zúčastněné strany. Osoba, která vyřizuje stížnost, se dotáže všech osob, které mají ke stížnosti co říci, na jejich pohled.

Na každou stížnost se odpovídá písemně. Vyjádření k anonymní stížnosti je zveřejněno po dobu min. 30 kalendářních dnů na nástěnce před Krizová pomoc Charity Olomouc. Nejste-li spokojen s řešením stížnosti, můžete se s odvoláním obrátit na vyšší stupeň. Vždy je však třeba vyčerpat předchozí odvolací stupeň.

Kontakty pro podávání stížností či odvolání:

- vedoucí SRK: Bc. Petra Pavlíčková, DiS., Řezníčkova 8, Olomouc, tel: +420 731 626 178, petra.pavlickova@olomouc.charita.cz
- Ředitel Charity Olomouc: PhDr. Petr Prinz,, Wurmova 5, 771 11 Olomouc, tel. +420 739 054 463, petr.prinz@olomouc.charita.cz
- Předseda Rady Charity Olomouc: Ludmila Gottwaldová, DiS.
- Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc: Václav Kepřt, ACHO, Křížkovského 6, 771 00, Olomouc
- Veřejný ochránce práv JUDr. Stanislav Křeček, Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00, Brno, podatelna@ochrance.cz

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE:

V případě havarijní situace (požár, zranění uživatele či pracovníka, technická závada na elektřině, plynu, vodě aj.) přivolejte ihned pracovníka Charity Olomouc a řiďte se jeho pokyny. Není-li pracovník schopen situaci řešit (např. je sám zraněn), přivolejte pomoc sami.

Hasiči	150
Záchranná služba	155
Policie ČR	158
Integrovaný záchranný systém	112
Městská policie	156

Pokud se pracovníkovi udělá nevolno, vyhledejte pomoc jiného pracovníka v budově. Pokud se v budově nenachází žádný jiný pracovník, volejte záchrannou službu. Lékárnička je umístěna v kanceláři sociálních pracovníků krizové pomoci ve skříni naproti dveřím v levé dolní části skříně. Hasicí přístroj je umístěn vpravo hned za vstupními dveřmi (vraty). Požární poplachová směrnice je umístěna vpravo hned za vstupní dveřmi (vraty) u hasicího přístroje.

Provozní doba

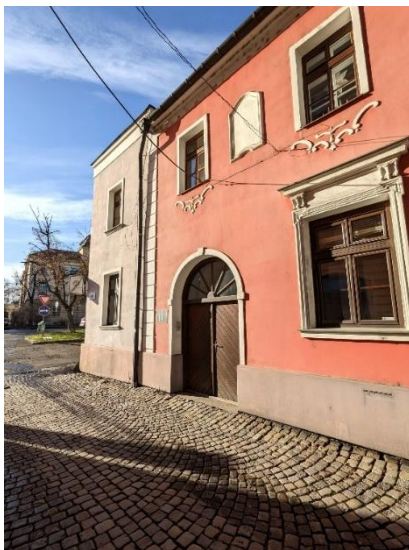
po - pá od 8:00 do 18:00

Kontaktujte nás

telefonicky: +420 734 435 078,

e-mailem: krizovapomoc@olomouc.charita.cz

adresa: **Třída Svobody 77/43, Olomouc**



Charita Olomouc,
Wurmova 5, 771 11 Olomouc
+420 585 221 127
info@olomouc.charita.cz
IČ: 44936427 DIČ: CZ44936427
Komerční banka a. s. Olomouc
č.ú. 1221443811/0100
www.olomouc.charita.cz

PROSTOR PRO VAŠE POZNÁMKY Z KONZULTACE: