



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.
Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava–Mariánské Hory, www.css-ostrava.cz
KRIZOVÉ CENTRUM PRO DĚTI A RODINU
Syllabova 1161/19, 703 00 Ostrava–Vítkovice
tel.: 778 111 281, mail: kcd@css-ostrava.cz

PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována ambulantně (a to nejen osobně, ale také telefonicky, elektronicky, případně písemně), v akutních případech terénní formou, nejčastěji v místě pohybu zájemce o službu / uživatele. Obě formy služby jsou poskytovány souběžně díky nastavenému personálnímu složení, které garantuje i vzájemnou zastupitelnost, dle provozní doby zařízení, případně dle individuální domluvy a povahy případu uživatele služby.

Časový rozsah ambulantní formy služby pro její uživatele:

Pondělí a středa 8:00 – 15:00 hod.,

individuálně je možné se domluvit v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin.

Časový rozsah terénní formy služby:

Pondělí až pátek (v pracovní dny) 6:00 – 18:00 po individuální domluvě.

Krizové centrum pro děti a rodinu (dále jen KCD) se snaží poskytnout vždy službu bezodkladně odborným pracovníkem. Uživateli služby, kteří kontaktují KCD jinak než osobně (telefonicky, mailem, korespondencí, zprostředkovaně zástupem) je služba poskytnuta ve vzájemně dohodnutém termínu v ambulanci nebo v případě okamžité potřeby terénní formou v rámci dostupných možností kapacit služby na sjednaném místě.

Poskytování služby uživateli je realizováno zpravidla na základě ústní dohody o poskytování

Specificky v této službě nemusí k individuálnímu plánování (dále IP) přímo dojít z důvodu charakteru služby, postaveném na v největší míře akutním/ aktuálním krátkodobém poskytnutí služby, kde by IP postrádalo svůj význam a z důvodu přesměrování uživatele na vhodnější službu (např. po poskytnutí krizové intervence/ krizové pomoci přesměrování na dlouhodobější poradenskou či terapeutickou práci), která již převezme IP.

Individuální plánování probíhá od 1. konzultace služby, návazně na dohodu o poskytování služby a v ní stanovený osobní cíl uživatele. V průběhu konzultace klíčový pracovník společně s klientem vypracuje individuální plán, který zahrnuje zjištění očekávání klienta, zformulování konkrétních osobních cílů, naplánování způsobu dosahování těchto cílů a jejich vyhodnocení.

S osobními údaji, které uživatel poskytne, je zacházeno v souladu s nařízením GDPR, platnou legislativou ČR a vnitřní směrnici organizace. Potřebné informace je možné získat na webových stránkách organizace a u pracovníků služby.

Činnosti KCD jsou zpravidla poskytovány s cílem zmapování situace uživatele, stabilizace jeho psychického stavu a aktivace vlastních sil k řešení situace, příp. zajištění návazné pomoci v rámci spolupráce se středisky CSSO (Rodinná poradna, Náhradní rodinná péče, Azylové domy, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, aj.) či s jinými subjekty, službami (např. Krizové centrum Ostrava). Krizová intervence nemá striktní časové ohraničení, tzn. jedno setkání může zabrat i několik hodin. Může být rozděleno i do více setkání (první stabilizace, druhé navázání na další potřebné/ odborné služby).



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.
Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava–Mariánské Hory, www.css-ostrava.cz
KRIZOVÉ CENTRUM PRO DĚTI A RODINU
Syllabova 1161/19, 703 00 Ostrava–Vítkovice
tel.: 778 111 281, mail: kcd@css-ostrava.cz

Mezi základní činnosti služby patří krizová intervence (podpora v situacích, které dítě není schopno zvládnout samo nebo za pomoci rodiny či blízkých), další činností je pomoc při plánování potřebných kroků k řešení krizové situace (lékařské vyšetření, kontaktování OSPOD, podání trestního oznámení aj.), sociálně terapeutické činnosti (orientace v sociálních systémech, psychologické a sociální poradenství aj.), pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. zprostředkováním navazujících služeb).

Krizová intervence, která je odbornou metodou práce s cílovou skupinou v situaci, kterou prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Krizová intervence pomáhá situaci zpřehlednit, strukturovat prožívání a zastavit ohrožující a kontraproduktivní tendence v chování. Záměrem je okamžitá redukce ohrožení a zajištění bezpečí a podpory.

K ukončení poskytování služby může dojít z několika důvodů:

- dojde k naplnění stanovených cílů uživatele
- rozhodne-li se uživatel službu dále nevyužívat
- dohodne-li se uživatel s pracovníkem na ukončení.