Telefonická krizová pomoc CDZ RIAPS

Sociální služba dle § 55 z. č. 108/2006 Sb.

POSLÁNÍ

Posláním je pomoci prostřednictvím terénní sociální služby – telefonické krizové pomoci - po přechodnou dobu řešit krizové situace, které představují ohrožení života či zdraví, a které nejsou osoby v nepříznivé sociální situaci schopny řešit vlastními silami.

CÍLOVÁ SKUPINA

Osoby s chronickým duševním onemocněním

Osoby v nepříznivé sociální situaci, která vznikla v důsledku existence duševní poruchy (onemocnění schizofrenního spektra, afektivní poruchy, neurotické poruchy a poruchy vyvolané stresem, poruchy osobnosti, poruchy příjmu potravy, duševní poruchy a poruchy chování vyvolané užíváním psychoaktivních látek).

Osoby v krizi

Osoby v nepříznivé sociální situaci, která vznikla v důsledku působení akutního či dlouhodobého stresu.

CÍLE

Pomoci klientovi vyřešit jeho nepříznivou sociální situaci, najít zdroje podpory v rodině a přirozené komunitě, podpořit dovednosti klienta při řešení nepříznivé situace a předcházení dalším situacím, které by mohly představovat ohrožení zdraví a života.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Telefonická krizová pomoc

- Prostředkem je zde rozhovor vedený mezi klientem a vyškoleným pracovníkem.
- Pracovník na telefonu naslouchá, reflektuje, poskytuje informace, provází klienta jeho krizí, společně s ním hledá cesty a zdroje pomoci v přirozené komunitě, podporuje ho, mobilizuje schopnosti a dovednosti klienta, které mu mohou pomoci krizi zvládnout.

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

- Jde např. o jednání s institucemi ve prospěch klienta, poskytování informací, zprostředkování kontaktu na návazné služby, …

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **Dobrovolnost** - službu klient využívá na základě vlastního rozhodnutí, dobrovolně, nemůže být k využití služby nucen
- **Dostupnost a rovnost přístupu ke službě** – služba je dostupná osobám cílové skupiny bez omezení věku, bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

- **Anonymita** – službu lze využít i bez uvedení identifikačních údajů, resp. anonymně.
- **Princip jedinečnosti a rovnocennosti** – Pracovníci se snaží respektovat jedinečnost každého. Ke klientům přistupují individuálně a při poskytování služeb dodržují základní lidská práva a svobody. Klient je rovnocenným partnerem v procesu poskytování služby s právem uplatňovat vlastní rozhodnutí.
- **Potřebná míra podpory** – služba je poskytována s takovou mírou podpory, která odpovídá potřebám klienta a současně možnostem služby

V ČEM VÁM MŮŽEME POMOCI:

- Prožíváte složitou situaci a potřebujete si o tom promluvit?
- Máte obavy o své duševní zdraví?
- Trpíte duševním onemocněním a potřebujete se zeptat?
- Trápí Vás úzkost, smutek, zažíváte něco, s čím si nevíte rady?
- Potřebujete o své složité situaci s někým mluvit?
- Cítíte se osamělí a potřebujete pomoci najít cestu k druhým?
- Pečujete o duševně nemocného a potřebovali byste si o tom promluvit?
- Potřebujete pro řešení své situace informace?
- Potřebujete pomoci se zprostředkováním nějaké služby?

Jsme tu pro Vás nepřetržitě 24 hodin denně. Jsme připraveni Vám naslouchat, poskytnout informace, hledat společně s Vámi cestu, jak nepříznivou situaci zvládnout. Pokud budete souhlasit, pomůžeme Vám i zprostředkovat potřebnou pomoc.

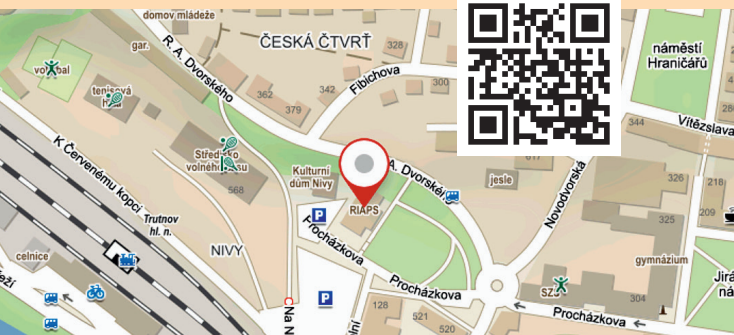
- Váš věk ani místo, odkud voláte, není rozhodující.
- Budeme rádi, pokud budeme vědět s kým mluvíme. Není to ale podmínkou. Službu můžete čerpat i zcela anonymně nebo si např. určit nějakou přezdívku, kterou budeme užívat.
- Pracovníci jsou vázáni povinnou mlčenlivostí. To znamená, že bez Vašeho souhlasu nebudou žádné informace z rozhovoru s Vámi sdílet. Výjimku tvoří situace, ve kterých jsou ze zákona povinni jednat.

Služba je za zákona poskytována **zdarma**. Volající hradí běžnou cenu telefonního hovoru. Pokud Vám finanční situace brání v tom, abyste mohli čerpat službu, upozorněte pracovníka a požádejte ho, aby Vám zavolal zpět. Maximální doba 1 hovoru je 60 minut. Službu můžete využít opakovaně, pokud je to nezbytné.

KONTAKTY

Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov
IČO:00195201, statutární zástupce PharmDr. Jana Třešňáková

Krizová linka CDZ: 702 256 762

CDZ RIAPS Trutnov,
Procházkova 818, 541 01 Trutnov

www.riaps.cz