



## STŘEDISKO NADĚJE ŽATEC TÝM DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ TŘ. OBRÁNCŮ MÍRU, 438 01 ŽATEC

### ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

Služba Týmu duševního zdraví pro děti a mládež poskytuje a zprostředkovává klientům sociální služby v oblasti duševního zdraví. Služba je vázána na děti, které mají již diagnostikováno psychiatrické onemocnění nebo u kterých symptomatologie ukazuje, že jsou onemocněním ohroženy, současně se zaměřuje také na podporu celého rodinného systému ke zvládnutí situace a prevenci negativních dopadů.

Hlavním posláním služby je zajistit dětem a mladistvým včasnou péči a pomoc, která spočívá v mobilizování zdrojů klienta v jeho přirozeném prostředí, a předchází tak ústavní péči či hospitalizaci. Služba je poskytována jak ambulantní formou přímo ve středisku služby, tak i terénní formou v přirozeném prostředí klienta. V případě hospitalizace se snaží o pozitivní působení a zkracování doby hospitalizace. Následně napomáhá k znovu začlenění do běžného života.

#### **Služba je poskytována bezplatně.**

Službu zajišťuje tým pracovníků:

- vedoucí sociální pracovník
- sociální pracovníci
- pracovník v sociálních službách
- další odborní pracovníci (psychoterapeut)

### CÍLOVÁ SKUPINA

Do cílové skupiny patří děti a mladiství ve věku 7 – 18 let a jejich rodiny (vyjma dětí s poruchou autistického spektra a dětí s mentálním postižením), které nemají možnost řešit nepříznivou sociální situaci spojenou s duševním onemocněním dítěte nebo mladistvého vlastními silami. Jedná se o děti, mladistvé a jejich rodiny žijící zpravidla v okrese Louny.

### PROVOZNÍ DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ

Služba je poskytována ambulantní i terénní formou – na poskytované formě se pracovník s klientem domlouvá individuálně. Služba je poskytována v ulici tř. Obránců Míru 299 v Žatci v prostorách bývalého Kapucínského kláštera.

Pracovní doba služby:

Provozní doba služby	
Pondělí	8:00 – 16:30
Úterý	8.00 – 16.30
Středa	8.00 – 16.30
Čtvrtek	8.00 – 16.30
Pátek	8.00 – 16:30



## STŘEDISKO NADĚJE ŽATEC TÝM DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ TŘ. OBRÁNCŮ MÍRU, 438 01 ŽATEC

### ZÁJEMCE O SLUŽBU

Zájemce může kontaktovat pracovníky služby písemně, telefonicky, e-mailem, nebo osobně ve středisku služby. Zájemce může kontaktovat pracovníky služby také přes prostředníka (jiná sociální služba, psychiatr, pediatr, OSPOD apod.). Prostředník předá zákonným zástupcům (pečující osobě) nebo přímo zájemci o službu (mladistvému nad 15 let) kontakt na službu a rodina, případně zájemce (mladistvý) se již sám spojí s pracovníky služby. Vše je založeno na formě dobrovolnosti. Pokud se zájemce dostaví do služby bez předchozí domluvy/dohodnutí schůzky, je mu pracovníky nabídnut nejbližší možný volný termín.

Zájemce o poskytování služby bude odmítnut pokud:

- služba neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá.
- služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby (zájemce bude zařazen do pořadníku čekatelů).
- zájemce nespadá do cílové skupiny služby.
- v průběhu posledních šesti měsíců došlo k vypovězení smlouvy o poskytnutí téže sociální služby z důvodu hrubého porušení pravidel pro poskytování služby.

### UZAVŘENÍ SMLOUVY

Zájemce je přijímán do služby na základě písemné smlouvy, která vymezuje práva a povinnosti poskytovatele i klienta služby, a je podkladem pro individuální plán klienta. Při uzavření smlouvy je klient informován o zpracování osobních údajů, jehož smysl a obsah je klientovi náležitě vysvětlen vzhledem k jeho věku a rozumovým schopnostem. Sociální pracovník uzavře s klientem, zákonným zástupcem dítěte, rodinou, písemnou smlouvu a založí ji do osobního spisu klienta. Klienti mají právo nahlížet do svého osobního spisu, který je veden v elektronické podobě. Před koncem doby, na kterou je uzavřena smlouva o poskytování služby, je naplánována vyhodnocovací schůzka mezi rodinou/klientem a klíčovým pracovníkem.

### SPOLUPRÁCE S KLIENTEM

Všichni pracovníci (členové týmu) pracují s klienty jak v ambulantní, tak i v terénní formě služby. Postupuje se podle pracovního rozpisu a individuálních potřeb clientské rodiny/dítěte. Klíčový pracovník spolu s klientem na základě jeho individuálních potřeb vyhodnotí, zda bude spolupráce probíhat převážně v terénu (v přirozeném prostředí klienta), nebo v ambulanci. Obě formy poskytování služby se mohou u jednoho klienta kombinovat dle aktuální situace. Rozsah terénní služby vždy vyhodnocuje klíčový pracovník, který zváží, kdy, kde a v jakém rozsahu bude terénní služba poskytnuta.

Při práci s klientem jsou využívány metody psychosociální rehabilitace (šetření potřeb, plánování, hodnocení), metody případové práce či práce s dětmi a s rodinou. Dále metody komunikační (rozhovor, diskuse), edukační a metody rozvoje psychosociálních dovedností. V případě potřeby jsou využívány postupy krizové intervence.

Klienti naplňují své osobní cíle prostřednictvím individuálního plánu, při jehož naplňování poskytují pracovníci služby klientům podporu. Aktualizace individuálního plánu a jeho hodnocení probíhá při dohodnutých setkáních.



## STŘEDISKO NADĚJE ŽATEC TÝM DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ TŘ. OBRÁNCŮ MÍRU, 438 01 ŽATEC

### PRÁVA KLIENTA

- právo vypovědět smlouvu bez udání důvodu
- právo nahlížet do osobního spisu a dokumentace – s přihlédnutím na ochranu soukromí a respektování práv dalších klientů uvedených ve smlouvě.
- právo na ochranu osobních údajů - GDPR
- právo podat stížnost (písemnou, ústní)
- právo podávat zpětnou vazbu o službě
- právo spolupodílet se na průběhu služby (např. tvorba individuálního plánu)
- právo na dodržování základních lidských práv vyplývajících z Listiny základních práv a svobod

### PRAVIDLA SLUŽBY

- Ve službě je třeba dbát pokynů zaměstnanců.
- Udržovat čistotu a pořádek ve službě i v jejím okolí.
- Vybavení služby je možné využívat se souhlasem pracovníků.
- Respektovat pravidla slušného chování.
- Ve všech prostorách střediska je zákaz kouření, požívání alkoholu a návykových látek.
- Rodiče jsou vždy zodpovědní za chování a jednání svých dětí ve středisku – pracovníci při spolupráci s dětmi odpovědnost nepřebírají.
- Všichni návštěvníci střediska si zodpovídají za své odložené věci – pracovníci za ztráty neručí.

### PORUŠENÍ PRAVIDEL SLUŽBY

Na porušení pravidel služby je vždy klient upozorněn sociálním pracovníkem. Porušení pravidel služby může také vést k ukončení poskytování sociální služby a to z těchto důvodů:

- **Klient** dlouhodobě čerpá službu a zároveň **nedělá žádné kroky pro zlepšení své situace.**
- **Klient se nedostaví na schůzku a během jednoho měsíce nepožádá o nový termín.** To je považováno za nezájem o službu ze strany klienta.
- Klient spolupracuje s odborným pracovníkem -psychoterapeutem a **na domluvenou terapii se nedostavil a neomluvil se minimálně 48 hodin před domluveným termínem.** To je bráno jako důvod pro odmítnutí v rámci poskytování terapií a klient může zažádat o nový termín až po uplynutí lhůty 3 měsíců od neomluveného termínu psychoterapie. Klient může nadále využívat služeb sociálních pracovníků.
- **Hrubé porušení pravidel sociální rehabilitace** je možné okamžitě. Pravidla služby sociální rehabilitace jsou uvedeny v dokumentu „základní informace o službě“, které klient obdrží během podpisu smlouvy. Jedná se především o situaci kdy:
  - klient fyzicky nebo verbálně napadá jiného klienta nebo pracovníka nebo mu vyhrožuje,
  - klient ohrožuje svým jednáním sebe nebo okolí (např. vnášením zbraní a nebezpečných látek do zařízení),
  - klient se v souvislosti s užíváním služeb dopustil jednání, které nese znaky trestného činu (např. krádež, poškozování cizí věci, ublížení na zdraví).



## STŘEDISKO NADĚJE ŽATEC TÝM DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ TŘ. OBRÁNCŮ MÍRU, 438 01 ŽATEC

### ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Klienti mají právo vznést připomínku nebo stížnost, která bude řešena dle „Pravidel pro podávání a vyřizování stížností“. Tato pravidla jsou k dispozici na nástěnce ve středisku služby. Schránka na připomínky a stížnosti se nachází v hlavní chodbě u dveří kanceláře pracovníků v 1.NP. Zde se nachází i nástěnka pro odpovědi na případné anonymní stížnosti. Schránka se vybírá jedenkrát týdně, zodpovídá vedoucí služby, případně pověřený pracovník.

Ing. Vojtěch Krump  
oblastní ředitel