



## PŘÍLOHA Č. 1

# 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
- pracovníci v sociálních službách
- další odborní pracovníci

## CÍLOVÁ SKUPINA

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

## 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 Mostecká 229/13, 412 01 Litoměřice.  
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



## PŘÍLOHA Č. 1

### 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, OSPOD, dětský psychiatr apod.). Prostředník se souhlasem zájemce předá pracovníkům služby kontakt na zájemce a pracovníci zájemce zkontaktují. 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 nespadá do cílové skupiny služby.
- v průběhu posledních šesti měsíců došlo k vypovězení smlouvy o poskytnutí téže sociální služby zájemci z důvodu hrubého porušení pravidel pro poskytování služby.

### ČEKACÍ LISTINA

- Do čekací listiny jsou zájemci zařazováni v případě naplněné kapacity služby, a to podle data prvního kontaktu.
- Přednostně jsou přijímány děti, které jsou aktuálně hospitalizované v dětské psychiatrické nemocnici (DPN) a děti a rodiny s dětmi v **akutním krizovém riziku ohrožení**.
- Pro zachování evidence aktuálního zájmu o službu je vyžadován kontakt ze strany zájemce alespoň jednou za 2 měsíce (telefonicky nebo e-mailem).
- V případě změny situace (např. hospitalizace dítěte, zhoršení zdravotního stavu) je očekáváno informování poskytovatele služby.
- Zájemci jsou kontaktováni zejména ve chvíli, kdy se uvolní kapacita a je možné službu nabídnout.
- V případě delší neaktivity může být zájemce vyzván k potvrzení trvajících zájmu.
- Při nereagování na výzvu může dojít k vyřazení z čekací listiny.

### 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 spolu s informovaným souhlasem 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 týmu zajišťují poskytování služby v ambulantní i terénní formě. Postup se řídí harmonogramem služeb a individuálními potřebami klientské rodiny nebo dítěte. Klíčový pracovník na základě individuálních potřeb klienta spolurozhoduje o tom, zda bude spolupráce realizována primárně v terénu (v přirozeném prostředí), nebo v ambulanci. Obě formy se mohou u jednoho klienta kombinovat dle aktuální situace.



## PŘÍLOHA Č. 1

Při výkonu služby jsou uplatňovány metody sociální rehabilitace (zahrnující mapování potřeb, individuální plánování a hodnocení spolupráce), metody případové práce a intervence zaměřené na rodinu a dítě. Dále jsou využívány metody komunikační (strukturovaný rozhovor, diskuse), edukační a metody rozvoje psychosociálních dovedností.

Klienti naplňují své osobní cíle prostřednictvím individuálního plánu za kontinuální podpory pracovníků. Hodnocení a aktualizace individuálního plánu jsou realizovány na dohodnutých konzultacích.

### 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, přes zástupce) – podrobné informace a kontakty jsou vyvěšeny na nástěnce v prostorách služby
- 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 nutné řídit se pokyny zaměstnanců.
- Je vyžadováno udržování čistoty a pořádku ve službě i v jejím okolí.
- Vybavení služby lze využívat pouze se souhlasem pracovníků.
- Očekává se dodržování pravidel slušného chování.
- Ve všech prostorách střediska platí zákaz kouření a požívání alkoholu a jiných návykových látek.
- Rodiče nesou plnou odpovědnost za chování a jednání svých dětí ve středisku; pracovníci tuto odpovědnost při práci s dětmi nepřebírají.
- Návštěvníci střediska odpovídají za své odložené věci; pracovníci nenesou odpovědnost za jejich ztrátu.

### 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:

- Dlouhodobé využívání služby **bez spolupráce na naplňování dohodnutých cílů individuálního plánu**, a to i po opakované podpoře a upozornění ze strany pracovníka, může vést k přehodnocení dalšího poskytování služby.
- Nedostavení se klienta na sjednanou schůzku **bez omluvy a bez následného kontaktu** do jednoho měsíce může být vyhodnoceno jako snížený zájem o službu. Každá situace je vždy posuzována individuálně s ohledem na aktuální zdravotní stav a životní okolnosti klienta.
- V případě spolupráce s odborným pracovníkem (psychoterapeutem) je klient povinen omluvit svou neúčast na domluvené terapii **nejméně 48 hodin předem**. Neomluvená absence je považována za důvod k přerušování poskytování terapeutických služeb; o nový termín je možné požádat nejdříve po uplynutí 3 měsíců od zmeškaného termínu. Klient může nadále využívat služby sociálních pracovníků.
- K ukončení poskytování služby může dojít také v případě závažného porušení pravidel sociální rehabilitace. Za závažné porušení pravidel je považováno zejména:
  - fyzické nebo opakované verbální napadání jiné osoby či vyhrožování,



## PŘÍLOHA Č. 1

- jednání, kterým klient závažným způsobem ohrožuje sebe nebo své okolí,
- jednání nesoucí znaky trestného činu (např. krádež, poškozování cizí věci, ublížení na zdraví).

## 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 blízkosti vchodových dveří, kde se nachází i nástěnka pro odpovědi na případné anonymní stížnosti. Schránka se vybírá jedenkrát týdně, za kterou zodpovídá vedoucí sociální pracovník, případně pověřený pracovník.

Ing. Vojtěch Krump  
oblastní ředitel