

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Účinnost:	od 1. 3. 2026
Poskytovatel:	Pomoc v nouzi, o.p.s. (dále jen „poskytovatel“)
Adresa sídla poskytovatele:	Fibichova 852, 356 01 Sokolov
IČO	27991997
Sociální služba:	Intervenční centra (dále jen „IC“)

Forma poskytování sociální služby:

- **ambulantní**

Ambulantní formou poskytování sociální služby se rozumí poskytování služeb, za kterými uživatel dochází nebo se dopravuje do zařízení poskytovatele sociálních služeb; jejich součástí však není ubytování.

- **terénní**

Terénní formou poskytování služby se rozumí, že je sociální služba poskytována v domácnosti uživatele nebo v jiném bezpečném prostředí.

Název zařízení sociální služby:	Poradna pro oběti domácího násilí
Adresa/adresy:	Josefa Kajetána Tyla 461, 356 01 Sokolov (ambulantní i terénní) Horova 2017/12, 360 01 Karlovy Vary (ambulantní i terénní) Palackého 1562/8, 350 02 Cheb (ambulantní i terénní)
Telefon:	732 182 742
e-mailová adresa	domacinasili@pomocvnouziops.cz

1. Okruh osob (cílová skupina a její věková struktura)

Oběti domácího násilí (osoby ohrožené domácím násilím, v souvislosti s rozhodnutím PČR o vykázaní či zákazu vstupu násilné osobě do společného obydlí a osoby příchozí s problematikou domácího násilí ve své rodině či ve svém blízkém okolí).

Prostory pro ambulantní formu poskytování služby nejsou bezbariérové, osobám s potřebou bezbariérovosti nabízíme terénní formu poskytování služby.

Cílovou skupinu tvoří občané (ženy, muži, děti, senioři) bez věkového omezení.

2. Nepříznivá sociální situace osob

Ohrožení násilným chováním vykázané osoby nebo jiné osoby obývající s ní společné obydlí.

Nepříznivá sociální situace osob ohrožených domácím násilím je komplexní problém, který zahrnuje hlubokou sociální izolaci, ekonomickou závislost, ztrátu důstojnosti a často i riziko ztráty bydlení osob ohrožených násilným chováním. Ohrožené osoby se ocitají v situaci, kdy se o sebe, své děti nebo svou domácnost nedokážou postarat samy z důvodu narušení svých schopností násilným chováním osoby obývající s nimi společné obydlí.

IC nabízí pomoc a pomáhá osobám, které nevidí ze své tíživé situace žádné východisko. Tato situace je pro ni natolik tíživá a stresující, že se bojí svěřit svým nejbližším, svému okolí, bojí se věc řádně oznámit a tím se zhoršuje jak její fyzický stav, tak hlavně psychický.

Cíl a hlavní snaha pracovníků služby IC je poskytnout těmto osobám profesionální pomoc, přístup, a to hlavně v empatickém duchu a snažit se s každou osobou ohroženou jednat individuálně dle jejích potřeb. Zaměřit se na komplexní pomoc obětem ohroženým domácím násilím, a to již od samotného počátku, tedy motivace do řešení situace, např. ve formě oznámení na PČR (a následným vykázaním osoby násilné ze společného obydlí), tak po podporu v rámci uplatňování práv a oprávněných zájmů v jednání před soudy či jiným důležitými institucemi, s cílem vymanit se ze života, ve kterém doposud žily, znovu se začlenit do společnosti a začít nový, lepší život.

Námi poskytovaná sociální služba IC, pro uvedený okruh osob pomáhá řešit:

1) Neschopnost zajistit pro sebe či další ohrožené osoby (děti) bezpečí

- opakované vrácení se do kriminogenního prostředí, obava z řešení situace, obava, že přijde o své děti, nebo obava ze ztráty bydlení,

2) Nemožnost se odpoutat od osoby násilné

- dochází k sociální izolaci (ztráta běžných sociálních kontaktů – širší rodina, přátelé) a prohlubuje se psychická či finanční závislost na osobě násilné,

3) Neschopnost zařídit potřebné kroky a dostavit se na konkrétní místa

- nedocházení řádně a včas na jednání s úřady, OČTŘ apod., panický strach z těchto setkání

4) Neschopnost orientace v administrativě

- nemožnost sepsání návrhů na zakazy kontaktu, přiblížení, prodloužení vykázaní

5) Obava o řešení své psychické pohody (i dalších ohrožených osob – dětí)

- pocity strachu, úzkosti, studu, viny, neschopnost zajistit pro sebe či své děti psychologickou či terapeutickou podporu

3. Maximální okamžitá kapacita sociální služby

Ambulantní forma: 4 klienti

Terénní forma: 4 klienti

4. Územní působnost sociální služby

Služba je primárně poskytována občanům Karlovarského kraje, v případě volné kapacity je poskytována bez ohledu na místo trvalého pobytu či bydliště klienta.

5. Časový rozsah poskytování služby

Provozní doba pracovišť – ambulantní forma

	Sokolov	Cheb	Karlovy Vary
Pondělí	pro objednané 8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00
Úterý	8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00
Středa	8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00
Čtvrtek	13:00 – 15:00 *	pro objednané 8:00 – 15:00	9:00 – 15:00 *
Pátek	pro objednané 8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00	pro objednané 8:00 – 15:00

* odborné konzultace pracovního týmu

* pokud je pro klienta či zájemce o naši službu čtvrteční provozní doba nevyhovující, individuálně a s přihlédnutím k aktuální personální situaci IC obsluhujeme uživatele i v jiných dnech – vždy po vzájemné dohodě.

Provozní doba – terénní forma

	Sokolov
Pondělí	6:00 – 17:00
Úterý	6:00 – 17:00
Středa	6:00 – 17:00
Čtvrtek	6:00 – 17:00
Pátek	6:00 – 17:00

Pro instituce

Pondělí	13:00 – 15:00 školení a přednášky
Úterý	8:00 – 13:00 školení a přednášky

6. Základní činnosti poskytované sociální službou

V rámci intervenčního centra poskytujeme základní sociální poradenství, a zároveň dle § 60a zákona č. 108/2006 Sb. a § 25a vyhlášky č. 505/2006 Sb. tyto základní činnosti a úkony:

a) sociálně terapeutické činnosti, tzn. krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zahrnuje úkony:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí Rozsah a forma pomoci vychází z individuálně určených potřeb osoby.

Popis způsobu zajištění základních činností a úkonů:

- **sociálně terapeutické činnosti** – v rámci dané činnosti poskytujeme terapeutickou a psychologickou podporu klientům prostřednictvím **terapeutky a psychologičky**. Daná činnost je zaměřena na vyhodnocení požadavků klienta a směr, kterým se budou ve spolupráci ubírat. Ve většině případů psychologickou pomoc poskytujeme dětským obětem, a to jak přímým, tak nepřímým. V dané oblasti pomoci se zpravidla pracuje s duší klienta a odkrytím nezpracovaných tíživých životních situacích – témat apod. Terapeutka intervenčního centra pomáhá klientům v rámci terapií zaměřených na klientské zakázky (vždy v souvislosti s domácím násilím) a podobně jako u psychologické pomoci se snaží o duševní pomoc, podporu. Naučení zpracovat v sobě tíživou životní situaci a do budoucna se podobně vyhnout apod.

Proškolení pracovníci dále poskytují **krizovou intervenci**, a to v akutním stavu tísně či krizi, tedy bezprostřední emocionální podporu.

Sociální pracovníci v rámci sociálněprávní činnosti pomáhají klientovi vysvětlit jeho práva a povinnosti ve spolupráci jako takové, a hlavně ve statutu, ve kterém se díky domácímu násilí nachází. S klientem je následně pracováno na jeho konkrétním požadavku (zakázce), jako např. identifikace problému a orientace v něm, prodloužení personální a teritoriální ochrany (sepsání návrhu na předběžné opatření), řešení otázek bezpečnostního plánu apod.

- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – v rámci dané činnosti sociální pracovníci pomáhají klientům z pozice důvěrníků (psychické podpory) při oznamování situací na OČTŘ (PČR, státní zastupitelství, soudy), či OSPOD (orgány sociálněprávní ochrany dětí), při sepsování návrhů či podání na ochranu práv nebo úpravu právních vztahů (např. předběžné opatření v souvislosti s vykázním), zprostředkování kontaktů na jiné návazné odborné služby (např. poradenské, právní, zdravotní nebo psychologické/psychoterapeutické povahy nebo sociální služby) apod.

Činnosti jsou poskytovány na základě individuálních potřeb jednotlivých osob v souvislosti s krizovou situací, ve které se nacházejí.

7. Úhrada za poskytování sociální služby

Služba je poskytována bezplatně.

8. Materiálně technické zajištění sociální služby

Intervenční centrum v **Sokolově** (dále jen „IC Sokolov“) je umístěno v centru města Sokolova, v ulici J. K. Tyla 461, 356 01 Sokolov, ve 2. patře domu. Dům je součástí starší zástavby a je po rekonstrukci. Při rekonstrukci nedošlo k odstranění bariér, proto není volně přístupný např. vozíčkářům. V těchto případech využíváme terénní formu podpory. Technické řešení budovy umožňuje veřejný přístup z ulice a současně zaručuje uživatelům anonymitu. Budova je situovaná na klidném místě v centru města, blízko autobusového a vlakového nádraží, v dosahu MHD. Před domem jsou volná parkovací místa. Dobrá dostupnost služby je podpořena také blízkostí potřebných institucí, jako MěÚ Sokolov, ÚP Sokolov, OO PČR, Městská policie.

Intervenční centrum v **Karlových Varech** (dále jen „IC K. Vary“) je umístěno v centru města Karlovy Vary v objektu Povodí Ohře, ul. Horova 2017/12, 360 01 Karlovy Vary, ve 2. patře, č. dveří 218. Jedná se o administrativní budovu s kancelářskými prostory. K dispozici je výtah, kdy tento umožňuje přístup např. vozíčkářům. Technické řešení budovy umožňuje veřejný přístup z ulice a současně zaručuje klientům anonymitu. Budova je situovaná v centru města, blízko autobusového a vlakového nádraží, v dosahu MHD. V blízkosti budovy jsou dostupná parkovací místa. Dobrá dostupnost služby je podpořena také blízkostí potřebných institucí, jako OO PČR Karlovy Vary, Magistrát města Karlovy Vary, aj.

Intervenční centrum **Cheb** (dále jen „IC Cheb“) je umístěno v objektu města Cheb, v ulici Palackého 1562/8, 350 02 Cheb, v přízemí domu. Technické řešení budovy umožňuje veřejný přístup z ulice a současně zaručuje uživatelům anonymitu. Budova je situovaná v klidné části města, v těsném v dosahu MHD a cca 500 m od

autobusového a vlakového nádraží. V blízkosti domu jsou volná parkovací místa. Dostupnost služby je zde podpořena blízkostí některých potřebných institucí – Katastrální úřad, OO PČR.

9. Další údaje, které poskytovatel považuje za důležité

Pracovníci intervenčního centra realizují preventivní a osvětovou činnost, a to převážně v rámci setkávání s představiteli PČR (a nabídkami proškolení těchto složek), formou přednášek na školách v kraji či prezentováním služby v médiích, jako např. v rádiu, tematických debatách, místních televizích či podcastech (zaměřených na předcházení domácímu násilí či jako propagace služby s cílem oslovit potenciaální klienty, tedy osoby ohrožené).

Zpracoval: Bc. Lukáš Vršťala, vedoucí Intervenčního centra Karlovarského kraje, Pomoc v nouzi, o. p. s.

Datum:

Podpis oprávněné osoby: Petr Beránek