

# Pomoc v nouzi, o.p.s.

## Popis realizace poskytování sociální služby Intervenční centrum s účinností od května 2018

---

### Kontaktní údaje:

Josefa Kajetána Tyla, č. p. 461, 356 01 Sokolov  
Tel: 736 514 095, e-mail: [domacinasili@pomocvnouziops.cz](mailto:domacinasili@pomocvnouziops.cz)

**Vedoucí služby/sociální pracovník:** Mgr. Eva Chalupníková Doležalová., mob. 736 514 096,  
e-mail: [dolezalova@pomocvnouziops.cz](mailto:dolezalova@pomocvnouziops.cz)

---

Sociální služba Intervenční centrum je poskytována organizací Pomoc v nouzi, o.p.s. v Sokolově v ulici J. K. Tyla 461, 356 01 Sokolov, v Chebu v ulici Palackého 1562 a v Karlových Varech na nám. Dr. Milady Horákové 7, 360 01 Karlovy Vary.

Intervenční centrum (dále jen IC) je specializovanou sociální službou, kterou poskytujeme ambulanti nebo terénní formou. Její činnost je zaměřena na krátkodobou, limitovanou, krizovou, odbornou pomoc a zpravidla nehmotnou podporu osobám ohroženým domácím násilím, která je poskytována zejména v souvislosti s policejním vykázáním násilné osoby ze společného obydlí.

Intervenční centrum v Sokolově je centrálním pracovištěm poskytujícím službu intervenční centrum pro všechna detašovaná pracoviště.

Odborný tým tvoří terapeut - vedoucí zařízení a sociální pracovníci. Tento tým garantuje poskytování sociálně – právní, sociálně – terapeutické a krizové pomoci. Odbornou psychologickou pomoc našim klientům poskytujeme od 1. 1. 2013 prostřednictvím úzké spolupráce s Poradnou pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy v Sokolově a Chebu. V Intervenčním centru v Sokolově je zajištěn nepřetržitý příjem informací, faxových zpráv a také kontakt na pracovním mobilním telefonu intervenčního centra, který slouží především pro komunikaci s PČR, OSPOD, a to nejen v rámci běžného provozu intervenčního centra, ale také ve dnech pracovního volna a svátků. V těchto dnech je provoz zajištěn pohotovostně na pracovním mobilním telefonu.

Pracovníci poskytují na pracovištích v Sokolově, K. Varech a Chebu telefonické, písemné a osobní konzultace nízkoprahovým uživatelům a spolupracují v poskytování pomoci uživatelům s vykázáním dle zadání vedoucí a platných metodických postupů. Dále spolupracují s dalšími navazujícími službami sociální a záchranné sítě v regionu.

**Celkem je maximální okamžitá kapacita služby je 4 osoby, popřípadě rodiny.**

### Územní rozsah poskytování sociální služby a dopravní dostupnost

Intervenční centrum v Sokolově (dále jen „IC Sokolov“) je umístěno v centru města Sokolova v objektu soukromého majitele, 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. Technické řešení budovy umožňuje veřejný přístup z ulice a současně zaručuje uživatelům anonymitu. V budově jsou oddělené lékařské ordinace. 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 Sokolově, ÚP v Sokolově, OO PČR, Městská policie. Prostory IC poskytují jak klientům, tak zaměstnancům příjemné prostředí – místnost pro konzultaci s klienty, kancelář vedoucí, kancelář pracovníků IC, zázemí pro pracovníky (kuchyň, koupelna, šatna, WC pro klienty).

Kanceláře pracovníků IC jsou vybaveny stolními či přenosnými počítači, kopírovacím zařízením, mobilními telefony, FAXem, projekční technikou, rozhlasovým přijímačem. Klientům je k dispozici konzultační místnost i koutek s křesly na uzavřené chodbě IC, zprostředkovaně přístup na internet a k telefonu (zajistí pracovník IC).

Intervenční centrum v Karlových Varech (dále jen „IC K. Vary“) je umístěno v centru města Karlovy Vary v objektu soukromého majitele, na Nám. Dr. Milady Horákové 7, 360 01 Karlovy Vary, ve zvýšeném přízemí domu. Dům je součástí starší zástavby. Při rekonstrukci nedošlo k odstranění barier, a tudíž není volně přístupný např. vozíčkářům. Technické řešení budovy umožňuje veřejný přístup z ulice a současně zaručuje klientům anonymitu. V budově jsou oddělené lékařské ordinace, optika a lékárna. Budova je situovaná 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 Magistrát města Karlovy Vary, ÚP v K. Varech, OO PČR, Městská policie.

Na tomto detašovaném pracovišti je klientům i pracovníků IC k dispozici jedna společná místnost pro osobní konzultace, s pracovním koutem zaměstnanců IC. Je zde zázemí pro pracovníky IC – kuchyňka, WC, pro klienty samostatné WC. Kancelář je vybavena pracovním stolem, přenosným počítačem, kopírovacím zařízením, mobilním telefonem. Pro klienty slouží pohodlný sedací nábytek s konferenčním stolem. Pracovník IC může klientovi na jeho žádost zprostředkovat přístup k internetu i k telefonu.

Intervenční centrum Cheb (dále jen „IC Cheb“) je umístěno v objektu města Cheb, v ulici Palackého 1562/8, 350 02 Cheb, v přízemí domu. Dům je součástí starší zástavby, sídlí v něm Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, taktéž Pedagogicko - psychologická poradna. 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.

Detašované pracoviště v Chebu má samostatnou kancelář pracovníků IC vybavenou potřebným nábytkem, přenosným počítačem, mobilním telefonem, kopírovací technikou, kuchyňským koutem. Pro klienty je samostatná konzultační místnost vybavená pohodlným sedacím nábytkem s konferenčním stolem. Pracovník IC může klientovi na jeho žádost zprostředkovat přístup k internetu i k telefonu.

K obsluze všech 3 pracovišť IC slouží pracovníkům IC jedno osobní vozidlo.

**Pomoc v nouzi o.p.s**

Fibichova 852, 356 01, Sokolov  
tel.: 359 574 087 • [www.pomocv nouziops.cz](http://www.pomocv nouziops.cz)



### **Denní časový rozsah poskytování sociální služby**

IC Sokolov, IC Karlovy Vary a IC Cheb mají maximální provozní dobu v pracovní dny od 6:00 do 17:00 hodin, v souladu s pružnou pracovní dobou zaměstnanců.

Příjem nových uživatelů se děje po předchozí telefonické domluvě a v hodinách určených pro veřejnost bez předchozího objednání (viz tabulka Provozní doba pracovišť pro veřejnost). Služba je přednostně určena uživatelům s vykázaním PČR, proto jsou pro ně vyhrazeny hodiny pro objednané.

Intervenční centra mají stanovený způsob zajištění služby pro handicapované uživatele, příp. osoby nesoběstačné vysokého věku, v těchto případech a dalších závažných případech může pracovník IC vyhledat s nabídkou služby uživatele v místě jeho bydliště, proto jsou pro ně vyhrazeny hodiny pro objednané.

Mimo provozní dobu mohou zájemci o službu kontaktovat IC Cheb, IC Sokolov a IC Karlovy Vary na tel. čísle 736 514 095. V Intervenčním centru v Sokolově je zajištěn nepřetržitý příjem informací na telefonním záznamníku, faxových zpráv a také kontakt na pracovním mobilním telefonu intervenčního centra, který slouží především pro komunikaci s PČR, OSPOD a to nejen v rámci běžného provozu intervenčního centra, ale také ve dnech pracovního volna a svátků. V těchto dnech je provoz zajištěn pohotovostně na pracovním mobilním telefonu a také pravidelnou kontrolou pracoviště.

V případě ohrožení života nebo zdraví jsou zájemci informováni o nutnosti přivolat PČR.

### **Provozní doba pracovišť pro veřejnost**

	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	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 čtvrtěční provozní doba nevyhovující, individuálně a s přihlédnutím k aktuální personální situaci IC obsluhujeme uživatele i v jiných dnech – vždy po vzájemné dohodě.

### **Úřední doba pro instituce**

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

**Pomoc v nouzi o.p.s**

Fibichova 852, 356 01, Sokolov  
tel.: 359 574 087 • www.pomocv nouziops.cz



--	--

## **Cílové skupiny**

Intervenční centrum (dále jen IC) je jednou ze služeb sociální prevence - §60a zákona č. 108/2006 Sb. *O sociálních službách - Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*

Intervenční centrum (dále jen IC) je specializovaným sociálním zařízením poskytující služby ambulantní, terénní či pobytové, jehož činnost je zaměřena na krátkodobou, limitovanou, krizovou, odbornou pomoc a zpravidla nehmotnou podporu osobám ohroženým domácím násilím, která je poskytována zejména v souvislosti s policejním vykázáním násilné osoby ze společného obydlí.

Součástí pomoci je také spolupráce a vzájemná informovanost mezi Policií České republiky, orgány obcí (zejména orgán sociálně-právní ochrany dětí), nestátními a charitativními organizacemi. Jedním z cílů Intervenčního centra je tedy i koordinace - zajištění spolupráce a vzájemné informovanosti mezi institucemi podílejícími se na pomoci osobám ohroženým násilným chováním, jakož i mezi jednotlivými intervenčními centry.

Cílové skupiny IC jsou ve všech detašovaných pracovištích identické. Jedná se o osoby ohrožené domácím násilím, v souvislosti s rozhodnutím PČR o vykázání či zákazu vstupu násilné osobě do společného obydlí a osoby příchozí s problematikou domácího násilí ve své rodině či ve svém blízkém okolí. Tuto cílovou skupinu tvoří občané bez věkového omezení.

## **Úhrada za poskytnutí sociální služby**

Služby IC jsou klientům poskytovány bezplatně.

## **Průběh poskytování sociální služby**

Práce s uživatelem se zpravidla skládá z následujících kroků:

IC je povinno do 48 hodin od doručení rozhodnutí o vykázání násilné osoby kontaktovat ohroženou osobu a domluvit s ní návštěvu IC či jiný alternativní postup.

Ohrožená osoba je objednána na konzultaci, kde je s ní domluven obsah další spolupráce. O průběhu a doporučení ve všech konzultacích je vedena dokumentace, která je zakládána do osobního spisu ohrožené osoby.

Pokud ohrožená osoba nechce při prvním kontaktu využít služeb IC a odmítá návštěvu, pracovníci IC tuto osobu kontaktují s nabídkou služeb ještě jednou v průběhu doby vykázání násilné osoby. Informaci o výsledku učiněné nabídky přiloží k dokumentaci.

Není-li ohrožená osoba opakovaně zastižena na telefonu či adrese uvedených v dokumentaci zaslané IC Policií ČR, kontaktuje IC Policii ČR a sdělí tuto informaci.

**Pomoc v nouzi o.p.s**

Fibichova 852, 356 01, Sokolov  
tel.: 359 574 087 • [www.pomocv nouziops.cz](http://www.pomocv nouziops.cz)



Další formy poskytování služeb mohou představovat zejména následující případy:

Ohrožená osoba přichází do IC bez předchozího vykázaní násilné osoby, případně vykázaní proběhlo před delší dobou. Pracovníci, dle kapacitních možností, poskytnou služby a případně doporučují návaznost na další zdroje.

Do IC přichází bez objednání jiná osoba jednající ve prospěch ohrožené osoby nebo zástupce jiné pomáhající profese s žádostí o informace jak postupovat. Pracovníci dle kapacitních možností poskytnou informace a doporučí postupy, které by měla ohrožená osoba dělat přijmout.

IC kontaktuje zástupce médií, státní instituce, studenty atd. V takovém případě bude návštěva objednána k vedoucímu IC nebo pověřené osobě.

### **Terénní forma poskytování služby IC**

Terénní forma služby IC je upravena v Metodice IC. Terénní formou služby se rozumí výjezd pracovníků přímo k osobě ohrožené DN. Výjezd je realizován v rámci pružné pracovní doby organizace od 6:00 do 17:00, od pondělí do pátku a zajišťují ho vždy dva pracovníci. Konzultace s osobou ohroženou DN probíhá ve vhodných prostorách dostupných pro osobu ohroženou v místě bydliště, případně přímo v domácnosti osoby ohrožené po zajištění bezpečí pro osobu ohroženou i pracovníky IC. Bezpečí zpravidla zajišťuje státní, městská či obecní policie.

### **Důvody k odmítnutí uzavření smlouvy**

řeší § 91 odst. 3 zákona č.108/2006 Sb. o soc. službách

3) *Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud*  
 a) *neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,*

b) *nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,*

d) *osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí těžké sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.*

### **Důvody a lhůty pro ukončení poskytování sociální služby**

Spolupráce s uživatelem sociální služby je zpravidla ukončována po splnění stanovených cílů, případně na přání uživatele. Uživatel sociální služby může spolupráci ukončit kdykoliv.

Pracovníci IC mohou ukončit poskytování služby uživateli pouze v případech, kdy:

- uživatel služby opakovaně porušuje dohodnuté postupy;
- uživatel služby se chová hrubě a agresivně k pracovníkům;
- uživatel služby jedná pod vlivem návykových látek;
- uživatel služby zneužívá poskytovanou pomoc;
- uživatel neposkytnul IC souhlas s nakládáním s jeho osobními údaji;
- další čerpání služeb se jeví jako nadbytečné;
- vyjde najevo, že uživatel služby nespadá do cílové skupiny IC.

Nastane-li některá z uvedených skutečností, pracovník IC ukončí spolupráci; je-li to možné a vhodné, předá uživateli kontakt na jiné zařízení; o ukončení spolupráce provede zápis do dokumentace uživatele;

**Pomoc v nouzi o.p.s**

Fibichova 852, 356 01, Sokolov  
 tel.: 359 574 087 • www.pomocv nouziops.cz



informuje uživatele též o pravidlech pro podávání stížností.

## **Dokumentace**

IC vede základní dokumentaci o poskytnutých službách na tiskopise „Záznamový arch“, který tvoří základ dokumentace uživatele. Záznamy o průběhu konzultací zpracovávají jednotliví odborní pracovníci centra a tyto záznamy jsou nedílnou součástí spisové dokumentace uživatele. Pokud si odborný pracovník během konzultace dělá písemné poznámky, zůstávají založeny ve spisové dokumentaci jako jeho podklady pro práci. Základní dokumentace o poskytnutých službách je vedena dle metodického rámce Bílého kruhu bezpečí, o.s. zpracovaného pro MPSV ČR.

Mimo pracovníky IC není, kromě případů stanovených zákonem, oprávněn kdokoliv nahlížet do spisové dokumentace. Vedoucí IC je povinen vydat spisový materiál k nahlédnutí, jestliže o to požádá orgán k tomu oprávněný podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 141/1961 Sb., trestního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

Smlouvy s uživateli o poskytování této služby jsou uzavírány písemně nebo ústně, dle požadavku uživatele. Stejně tak je sepsán i individuální plán o poskytované službě. Stejně tak je sepsán individuální plán o poskytované službě. Při sestavování IP a jeho vyhodnocování se řídíme regionální kartou sociálních služeb.

## **Stížnosti**

Evidence a vyřizování stížností se v IC řídí dle vnitřní směrnice zřizovatele – Pomoc v nouzi, o.p.s. Stížnosti je možno podávat ústně – osobně, telefonicky, prostřednictvím emailu a FAXu, písemně – osobně nebo zprostředkovaně.

## **Zajištění informovanosti**

O možnosti využít naše služby se uživatelé dozvídají od PČR, pokud zasahuje při incidentu se znaky domácího násilí, od pracovníků na sociálních odborech městských a obecních úřadů, od zdravotnických zařízení a dalších institucí, které poskytují sociální služby. Kromě toho si tuto informaci o poskytované službě předávají uživatelé také sami mezi sebou. Informace o poskytovaných službách jsou dostupné též v adresáři poskytovatelů sociálních služeb v kraji a registru poskytovatelů sociálních služeb. Publicita je zajištěna v regionálních i celorepublikových médiích. Dále formou letáků, které jsou distribuovány do veřejných institucí a zdravotnických zařízení. Na webových stránkách Asociace pracovníků intervenčních center.

Informace lze získat na nových webových stránkách Pomoc v nouzi, o.p.s. [www.pomocv nouziops.cz](http://www.pomocv nouziops.cz)

Zpracovala Mgr. Eva Chalupníková Doležalová,  
vedoucí Intervenčního centra Pomoc v nouzi, o.p.s.

**Pomoc v nouzi o.p.s**

Fibichova 852, 356 01, Sokolov  
tel.: 359 574 087 • [www.pomocv nouziops.cz](http://www.pomocv nouziops.cz)



Podpis pověřené osoby

**Pomoc v nouzi o.p.s**

Fibichova 852, 356 01, Sokolov  
tel.: 359 574 087 • [www.pomocvnouziops.cz](http://www.pomocvnouziops.cz)

