



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Zpracovatel: QQT, s.r.o. Nositel projektu: Karlovarský kraj.
Publikace vznikla jako výstup z realizace veřejné zakázky v rámci projektu
„V Karlovarském kraji plánujeme sociální služby společně“, která byla
financována z prostředků ESF a státního rozpočtu České republiky.

§ 55 - Telefonická krizová pomoc

- Služba zajišťuje nepřetržitý provoz tj. 24 hodin denně každý den včetně víkendu a svátků.
- Služba je zaměřena na širokou cílovou skupinu osob, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.
- Služba nabízí podporu a zjišťuje potřeby osob minimálně v rozsahu karty služby, poskytuje poradenství a odpovídající podporu v rozsahu, který vyplynul z rozhovoru v rámci krizové pomoci.
- Služba má navázanu spolupráci s dalšími odborníky, institucemi, poskytovateli sociálních služeb a sociálními pracovníky obcí.

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
<i>Osoba v krizi aktivně kontaktuje zdroj pomoci, získává bezpečný a diskrétní prostor pro sdělení toho, o čem potřebuje hovořit, lépe se orientuje v aktuální situaci s podporou poskytovatele služby</i>	Základní stabilizace	Bezpečný prostor pro sdělení	Posílení důvěry ve zdroj pomoci	Možnost navázat kontakt s pomáhající osobou Překonání vlastního mlčení, prolomení nahromaděných emocí atd. Orientace v pravidlech a podmínkách nabízené pomoci Bezpečný prostor pro ventilaci krizové situace (možnost anonymity, možnost kdykoliv ukončit rozhovor) Možnost hovořit o svých starostech Možnost sdělit svůj problém aniž by byl hodnocen, zlehčován atd. Možnost vyjádřit bezpečně své emoce vážící se ke krizové situaci Podpora emocionálního ukotvení v dané situaci
Hlavní řešená témata				
<i>Doložení totožnosti je předpokladem pro možnost čerpat sociální dávky, pomoc, péči</i>	Základní doklady	Identifikační doklady	Zajištění/vlastnictví platného občanského průkazu Zajištění/vlastnictví platného cestovního dokladu Zajištění/vlastnictví rodného listu Zajištění obdobných dokladů pro nezletilé děti	Znalost, jak zažádat o nový doklad/průkaz
		Ostatní osobní doklady	Zajištění/vlastnictví povolení k pobytu Zajištění/vlastnictví průkazu zdravotní pojišťovny	Znalost, jak zažádat o nový doklad/průkaz Doporučení navazující služby
		Doklady v rámci zákona o rodině, nebo SPOD Doklady – domácí násilí	Výchovné poměry Stanovení výživného Úprava styku s dítětem Omezení rodičovské odpovědnosti Předběžné opatření Návrh na rozvod Doklady o školní docházce Trestní oznámení	Informace o možnostech získání dokladů Informace o možnosti zajištění asistence při podání návrhu, kontaktu se SPOD, PČR, soudem a navazujícími službami Orientace v problematice a požadavcích SPOD, soudu, PČR
	Pracovní uplatnění	Vyrovnání se se situací ztráty pracovního uplatnění	Překonání situace ztráty pracovního uplatnění	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění situaci Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
		Funkční vztahy na pracovišti	Zvládnutí konfliktní situace na pracovišti	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění konfliktu Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace
		Zařazení se/ udržení se na trhu práce	Nalezení pracovního uplatnění	Informace o způsobu orientace na pracovním trhu, (přehled o zaměstnavatelích, umět najít zaměstnavatele na internetu) Informace o právech a povinnostech plynoucích z registrace na ÚP
			Získání pracovního uplatnění	Znalost kontaktů na sociální služby zaměřené na podporu při zajištění zaměstnání
<i>Osoba je materiálně a ekonomicky (finančně) stabilizována</i> <i>Ekonomická stabilizace je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu</i>	Hmotné zabezpečení	Vyrovnění se se situací ztráty finančního zázemí	Překonání situace dočasné ztráty materiálního zázemí	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění situaci Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace
		Hospodaření s finančními prostředky	Potřeba orientovat se ve finanční oblasti	Znalost kontaktů na sociální služby zaměřené na podporu při hospodaření s finančními prostředky Znalost výše příjmů Znalost nákladů na bydlení Znalost ostatních nákladů
			Bezpečné hospodaření s finančními prostředky	Znalost kontaktů na sociální služby zaměřené na podporu při hospodaření s finančními prostředky Rozvržení příjmu tak, aby byly pokryty všechny platby Schopnost posouzení vlastní finanční situace, včetně své schopnosti splácet případné půjčky, hradit své závazky Schopnost provádět finanční operace – trvalý příkaz, bankomat, složenka
		Řešení dluhové problematiky	Identifikace vlastních dluhů a závazků z nich plynoucích	Znalost kontaktů na sociální služby zaměřené na podporu řešení dluhové problematiky Informace k identifikaci dluhů Informace k tvorbě splátkového kalendáře
		Využití sociálních dávek	Požádání o nárokové a nenárokové dávky (dávky státní sociální podpory, pomoc v hmotné nouzi, dávky pro OZP atd.)	Znalost kontaktů na sociální služby zaměřené na podporu Dlouhodobá spolupráce s ÚP (dodržování pravidelných schůzek, dokládání příjmů, dokládání hledání si zaměstnání, plnění veřejné služby) Doložení doby trvání zaměstnaneckého poměru Doložení zdravotního stavu
		Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)	Požádání o starobní důchod, invalidní důchod, sirotčí důchod, vdovský důchod	Doložení doby trvání zaměstnaneckého poměru Doložení zdravotního stavu

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
Rodič zvládá péči o děti ve všech oblastech	Posilování rodičovských kompetencí	Vedení dítěte k plnění školních povinností	Vedení dítěte k plnění školních povinností a řešení záležitostí spojených s docházkou do školy	Porozumění situaci Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace Schopnost vedení dítěte ke zvládnutí nároků školy – v oblasti vzdělávání, chování atd. Porozumění požadavkům školy Informace o navazujících službách – PPP, SVP, SPC, SAS
		Péče o dítě se zdravotním postižením, nebo vážným onemocněním	Vyrovnání se se zdravotním postižením, nebo vážným onemocněním dítěte – a péče o ně	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Znalost kontaktů na sociální služby zabývající se podporou dětí se zdravotním postižením
		Zvládání výchovných problémů dětí	Orientace ve výchovných problémech dětí a jejich řešení	Porozumění situaci Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Mobilizace vnitřních rezerv Znalost kontaktů na návazné služby
Osoba má přístřeší Získání přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě	Bydlení	Vyrovnání se se situací ztráty bydlení	Překonání situace dočasné ztráty bydlení	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění situaci Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace
		Hledání bydlení, nebo ubytování	Vyhledávání vhodného bydlení	Znalost kontaktů na návazné služby Schopnost vyhledávat v nabídkách na internetu Posouzení bezpečnosti bytu Informace o možném způsobu kontaktu s pronajímatelem a sjednání podmínek Schopnost posouzení vhodnosti nabízeného bytu Znalost možností a schopnost požádat o obecní byt
		Udržení bydlení	Plnění finančních závazků spojených s bydlením	Znalost reálných nákladů na bydlení, nájem + energie Znalost dávkových systémů v oblasti bydlení (příspěvek na bydlení, nebo doplatek na bydlení)
			Orientace v nájemní/podnájemní smlouvě a plnění požadavků z ní vyplývajících	Znalost závazků plynoucích z nájemní smlouvy, nebo podnájemní smlouvy (dodržování nočního klidu, závazek úklidu společných prostor atd.)

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
		Funkční vztahy se sousedy	Zvládnutí konfliktní situace se sousedy	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění konfliktu Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace
<i>Osoba je v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé sociální situace, což je předpokladem pro prevenci relapsu</i>	Kontakt se společenským prostředím	Funkční vztahy s rodinou	Zvládnutí obtížné či konfliktní situace v rodině	Vytváření funkčních vazeb s rodinou – manželské, mezigenerační atd. Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění konfliktu Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace
		Funkční vztahy s vrstevníky	Zvládnutí obtížné či konfliktní situace ve vztazích s vrstevníky	Vytváření funkčních vazeb s vrstevníky – partnerské, přátelské vztahy Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění konfliktu Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů pro řešení situace
<i>Osoba zná svůj zdravotní stav a umí s ním zacházet</i> <i>Znalost zdravotního stavu a opatření, která vyžaduje, je podmínkou pro prevenci šíření infekčních chorob</i> <i>Dále je tato znalost předpokladem pro udržení pracovních schopností jako prevence relapsu</i>	Zdraví	Základní zdravotní péče	Možnost čerpat zdravotní péči	Informace o možnostech a způsobech zajištění zdravotního pojištění Informace ke způsobu využití zdravotní péče a registrace u lékaře, včetně jeho návštěvy
		Vyrovnání se se situací spojenou s akutním ohrožením zdraví nebo života, včetně umírání	Zvládnutí situace způsobené vážným úrazem, vážným onemocněním	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění situaci Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů podpory pro řešení situace
		Zvládnutí situace vzniklé v důsledku psychického onemocnění	Rozpoznání a řešení psychického stavu, který je projevem psychického onemocnění	Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění situaci Zajištění bezpečí Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů podpory pro řešení situace
	Bezpečí	Rozpoznání a řešení rizikového, nebo protiprávního chování směřovaného na osobu	Orientace v problematice domácího násilí, CAN, šikany a dalších způsobů ohrožení osoby a jejich řešení	Rozpoznání a identifikace situace Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění konfliktu Nalezení možností řešení Bezpečnostní opatření Spolupráce s PČR, IC a jinými navazujícími službami Získání kontaktů na odbornou pomoc (ambulantní, pobytovou)

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
		Znalost důsledků vlastního rizikového a protiprávního chování	Umět včas vyhodnotit riziko vlastního rizikového nebo protiprávního jednání a jeho důsledků	Umět včas vyhodnotit vlastní tendence k rizikovému chování Znat důsledky jednání v rozporu se společenskými/právními normami Možnost poradit se o svém jednání nebo jednání svých vrstevníků či o řešení vzniklé situace Získání kontaktů na odbornou pomoc (ambulantní, pobytovou)
		Vyrovnění se s důsledky nepředvídaných traumatizujících událostí	Zvládání situací spojených s katastrofou, dopravní nehodou, či jinou nepředvídatelnou událostí	Stabilizace a vnitřní zklidnění Bezpečnostní opatření Uvolnění vnitřního napětí Porozumění situaci Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů podpory Získání kontaktů na odbornou pomoc (ambulantní, pobytovou)
<i>Zdravý vývoj osobnosti je předpokladem pro prevenci vzniku nepříznivé sociální situace, anebo pro její úspěšné zvládnutí</i>	Osobnostní kompetence mládeže a mladých dospělých	Zvládání vývojových kroků spojených s dospíváním	Porozumění změnám rolí v průběhu života a příprava na ně	Porozumění změnám, vývojovým krokům a nárokům společnosti na dospívajícího Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění konfliktu Nalezení možností řešení Získání kontaktů na odbornou pomoc
	Osobnostní kompetence v dospělosti	Zvládání očekávaných životních změn	Porozumění změnám rolí v průběhu života a příprava na ně	Porozumění změnám spojeným s těhotenstvím a narozením dítěte, vstupem do manželství, stářím atd. a příprava na ně Stabilizace a vnitřní zklidnění Uvolnění vnitřního napětí Porozumění konfliktu Nalezení možností řešení Získání kontaktů na odbornou pomoc