



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.

§ 60 - Krizová pomoc

- 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 poskytovaná v pobytové formě má nepřetržitý provoz tj. 24 hodin denně každý den včetně víkendu a svátků. Provozní doba ambulantně poskytovaných služeb je volena s ohledem na časovou dostupnost služby pro potenciální uživatele.
- Služba nabízí podporu a zjišťuje potřeby osob minimálně v rozsahu karty služby, poskytuje poradenství a odpovídající podporu doplňující přirozené zdroje a veřejné služby v rozsahu, který vyplynul ze zjišťování potřeb.
- Služba má navázanou spolupráci s lékaři, školskými zařízeními, Policií ČR, poskytovateli sociálních služeb, sociálními pracovníky obcí a dalšími odborníky a institucemi dle aktuální situace klienta.

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
Osoba v nepříznivé sociální situaci přijímá službu Přijetí služby je známkou aktivity v řešení nepříznivé sociální situace Poskytnutí přístřeší včetně úklidu, stravy atd., umožňuje osobě získat prostor pro řešení vlastní krizové situace	Základní stabilizace	Bezpečné přístřeší po dobu obvykle nepřevyšující 7 dní	Přístřeší – chráněné prostředí pro řešení nepříznivé sociální situace	Poskytnutí bezpečného místa k životu a bezpečných profesionálních vztahů Možnost společného a bezpečného prostoru pro děti
			Zajištění služeb souvisejících s bydlením a údržbou oblečení	Zajištění úklidu, praní a drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
			Možnost najíst se	Možnost požádat o zajištění stravy Připravení teplé stravy Uchování potravin Připravení teplého/studeného nápoje např. kávy
		Základní informace, možnost poradit se	Možnost řešit nepříznivou sociální situaci	Dosažení psychosociální a emoční rovnováhy Získání bezpečného místa k životu a bezpečných profesionálních vztahů Podpora emocionálního ukotvení v dané situaci Možnost orientace na budoucí samostatný život a hledání dlouhodobého východiska vlastní životní situace, možnosti řešení Podpora motivace k přijetí dlouhodobých cílů, plánů Podpora k realizaci vlastních plánů
			Možnost poradit se/požádat o radu	Možnost využít základního poradenství Možnost získat přehled o navazujících službách Podpora orientace ve vlastní situaci
Hlavní řešená témata				
Doložení totožnosti je předpokladem pro možnost čerpat sociální dávky, pomoc, péči	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 požádat o nový doklad/průkaz Schopnost provést potřebné úkony a zajistit si finanční prostředky nutné pro vyřízení
		Ostatní osobní doklady	Zajištění/vlastnictví průkazu zdravotní pojišťovny	Znalost, jak požádat o nový doklad/průkaz Schopnost provést potřebné úkony a zajistit si finanční prostředky nutné pro vyřízení Poskytnutí základního poradenství Doporučení či zprostředkování navazující služby Poskytnutí asistence při jednání

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
		Doklady – oblast rodinného práva, zákona o 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	Asistence při podání návrhu Asistence v kontaktu s orgánem SPOD, PČR, soudem, 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
		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 a udržení se na trhu práce	Nalezení pracovního uplatnění	Schopnost orientace na pracovním trhu (přehled o zaměstnavatelích, umět najít zaměstnavatele na internetu) Znalost nejdůležitějších ustanovení Zákoníku práce Znalost práv a povinností plynoucích z registrace na ÚP
			Získání pracovního uplatnění	Schopnost doložit kvalifikaci a pracovní zkušenosti Schopnost komunikovat se zaměstnavatelem (telefonicky, e-mailem) Schopnost napsat CV Schopnost sebe prezentace (celková úprava vzhledu, vystupování atd.) Schopnost udržet kvalifikaci (např. plnit předepsané průběžné vzdělávání)
<i>Osoba je materiálně a ekonomicky (finančně) stabilizována</i> <i>Ekonomická stabilizace je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu</i>	Hmotné zabezpečení	Vyrovnání 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 výše příjmů Znalost nákladů na bydlení Znalost ostatních nákladů
			Bezpečné 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

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
			Uplatnění dalších zdrojů finančního zabezpečení	Uplatnění nároku na vrácení dluhů Pronájem nemovitosti (bytu, nebo jeho části, domu, zahrady, chalupy atd.)
		Řešení dluhové problematiky	Identifikace vlastních dluhů a závazků z nich plynoucích	Identifikace dluhů (nájem, VZP atd.) Kompletace dokumentů k dluhům Tvorba splátkového kalendáře Komunikace s exekutorem
		Využití sociálních dávek	Požádání o nárokové a nenárokové dávky (dávky státní sociální podpory, pomoc v hmotné nouzi, dávky pro OZP atd.)	Schopnost dlouhodobé spolupráce s ÚP (dodržování pravidelných schůzek, dokládání příjmů, dokládání hledání si zaměstnání) 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
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 dítě	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	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,	Vyhledávání vhodného bydlení	Schopnost vyhledávat v nabídkách na internetu Posouzení bezpečnosti bytu

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
<i>předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě</i>		nebo ubytování		Schopnost se kontaktovat s pronajímatelem a sjednat si podmínky Schopnost posouzení vhodnosti nabízeného bytu Znalost možností a schopnost požádat o obecní byt Návaznost na další služby
			Kontaktování vlastníka bytu /nemovitosti a sjednání si podmínek	Schopnost sebe prezentace Schopnost jednat osobně, telefonicky, nebo e-mailem
		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.)
		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; je to 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</i>	Zdraví	Základní zdravotní péče	Možnost čerpat zdravotní péči	Informace o možnostech a způsobech zajištění zdravotního pojištění Informace o způsobu využití zdravotní péče a registrace u lékaře, včetně jeho návštěvy Absolvování lékařských vyšetření Identifikace příznaků onemocnění
			Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojeným se zdravotním stavem	Pořízení léků Užívání léků Dodržování diety Schopnost předcházet infekčním onemocněním Prevence zdravotních rizik

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
vyžadují, je podmínkou pro prevenci šíření infekčních chorob Dále je tato znalost předpokladem pro udržení pracovních schopností jako prevence relapsu				Kompenzace handicapu Pomůcky
		Vyrovnění 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)
		Znalost důsledků vlastního rizikového a protiprávního chování	Včasné vyhodnocení rizika vlastního rizikového, nebo protiprávního jednání a jejich důsledků	Včasné vyhodnocení vlastní tendence k rizikovému chování Znalost důsledků 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)

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
<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 vývojovým změnám, porozumění nárokům společnosti na dospívajícího	Možnost využít podpory a poradit se o své situaci Schopnost popisovat své pocity, porozumět jim Schopnost sebe prezentace
	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 další odbornou pomoc