 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 v průběhu celého roku.
* 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 poskytuje poradenství a odpovídající podporu v rozsahu, který vyplynul z rozhovoru v rámci krizové pomoci, a to tak, aby se krizový stav stabilizoval a dále neprohluboval.
* Služba může spolupracovat 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 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* | **Základní stabilizace** | **Bezpečný prostor pro sdělení, základní informace, možnost svěřit se a poradit se** | **Posílení důvěry ve zdroj pomoci, stabilizace stavu, ventilace emocí, emoční stabilita** | 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  V akutních situacích možnost zprostředkovat okamžitou pomoc (RZS, PČR…) |
| **Hlavní řešená témata** | | | | |
| *Osoba zvládá své emoce, svůj psychický stav* | **Komplexní krizová intervence** | **Psychosociální a emoční rovnováha** | **Zvládnutí aktuální problematické situace** | Podpora emocionálního ukotvení v dané situaci  Uvolnění vnitřního napětí, porozumění situaci, stabilizace a vnitřní zklidnění  Zastavení prohlubování krizového stavu  Mobilizace vlastních zdrojů klienta, orientace na osoby blízké  Možnosti řešení krizové situace, náhled na situaci  Ošetření krizového stavu a zvládnutí stresové situace, začlenění do společnosti, běžný životní styl  Možnost zprostředkování návazné péče (RZR, PČR…) |
| *Osoba je stabilizována, dokáže řešit situaci* | **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí** | **Vztahová problematika** | **Partnerské vztahy (nevěra, seznamování)**  **Manželské vztahy**  **Rodinné vztahy**  **Sousedské vztahy**  **Vrstevnické vztahy Mezigenerační vztahy**  **Pracovní vztahy**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Osobní a existencionální problematika** | **Problémy se sebou samým**  **Problémy výkonu (práce, škola)**  **Sebevražedné úvahy**  **Osamělost**  **Ztráta smyslu života**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb  Možnost zprostředkování návazné péče (RZR, PČR…) |
| **Sociálně právní problematika** | **Předmanželská, manželská a**  **rozvodová**  **Vztah rodičů a dětí**  **Péče o seniory**  **Finanční tíseň**  **Nezaměstnanost**  **Bytová tíseň**  **Dědictví**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Zdravotní problematika** | **Tělesná nemoc**  **Smyslové postižení**  **Tělesné postižení**  **Mentální postižení**  **Duševní onemocnění**  **HIV a strach z něj**  **Gravidita**  **Psychosomatika**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Sexuální problematika** | **Prostá sexuální problematika**  **Sexuální dysfunkce**  **Sexuální deviace**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Problematika závislostí** | **Alkoholová závislost**  **Drogová závislost**  **Gamblerství**  **Internet**  **Sekty**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Syndrom CAN** | **Sexuální zneužívání**  **Tělesné týrání**  **Psychické týrání**  **Zanedbávání**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Psychopatologie** | **Poruchy příjmu potravy**  **Domácí násilí**  **Šikana**  **Delikvence**  **Stěžovači**  **Pronásledování**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Problematika menšin** | **Rasové otázky**  **Problematika odlišné sexuální orientace**  **Duchovní otázky**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |
| **Náhlé, nečekané, traumatizující události** | **Dopravní nehody**  **Znásilnění**  **Přepadení**  **Okradení**  **Úmrtí (náhlé, tragické)**  **Živelná katastrofa**  **Ztráta zaměstnání**  **Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidnění  Orientace a náhled na situaci  Porozumění v situaci  Mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů  Možnosti řešení situace  Znalost rizik  Získání kontaktů na následnou pomoc  Získání informací o možnostech návazných služeb |