



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Ústecký kraj

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
<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, 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				
<i>Osoba zvládá své emoce, svůj psychický stav</i>	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...)
<i>Osoba je stabilizována, dokáže řešit situaci</i>	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 existencionalní 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...)

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
		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

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
		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