 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 osobouPřekonání vlastního mlčení, prolomení nahromaděných emocí atd.Orientace v pravidlech a podmínkách nabízené pomociBezpečný prostor pro ventilaci krizové situace (možnost anonymity, možnost kdykoliv ukončit rozhovor)Možnost hovořit o svých starostechMožnost sdělit svůj problém aniž by byl hodnocen, zlehčován atd.Možnost vyjádřit bezpečně své emoce vážící se ke krizové situaci Podpora emocionálního ukotvení v dané situaciV 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 situaciUvolnění vnitřního napětí, porozumění situaci, stabilizace a vnitřní zklidněníZastavení prohlubování krizového stavuMobilizace vlastních zdrojů klienta, orientace na osoby blízkéMožnosti řešení krizové situace, náhled na situaciOšetření krizového stavu a zvládnutí stresové situace, začlenění do společnosti, běžný životní stylMožnost 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 zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání 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 zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání informací o možnostech návazných služebMožnost 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 zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání 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 zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání informací o možnostech návazných služeb |
| **Sexuální problematika** | **Prostá sexuální problematika****Sexuální dysfunkce****Sexuální deviace****Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání informací o možnostech návazných služeb |
| **Problematika závislostí**  | **Alkoholová závislost****Drogová závislost****Gamblerství****Internet****Sekty****Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání informací o možnostech návazných služeb |
| **Syndrom CAN** | **Sexuální zneužívání****Tělesné týrání****Psychické týrání****Zanedbávání****Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání informací o možnostech návazných služeb |
| **Psychopatologie** | **Poruchy příjmu potravy****Domácí násilí****Šikana****Delikvence****Stěžovači****Pronásledování****Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání informací o možnostech návazných služeb |
| **Problematika menšin** | **Rasové otázky****Problematika odlišné sexuální orientace****Duchovní otázky****Jiné** | Stabilizace a vnitřní zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání 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 zklidněníOrientace a náhled na situaciPorozumění v situaciMobilizace vnitřních a vnějších zdrojůMožnosti řešení situaceZnalost rizikZískání kontaktů na následnou pomocZískání informací o možnostech návazných služeb |