



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



Model sociální služby

Telefonická krizová pomoc



Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Telefonická krizová pomoc je v Zákoně o sociálních službách uvedena § 55 Zákona o sociálních službách definována v odstavci 1 následovně:

„Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami“.

V praxi je tato služba mnohdy nazývána jako linka důvěry.

Situace klienta je nesena stavem, který prožívá jako dále nezvládnutelný vlastními silami.

- Člověk se nachází v ohrožení zdraví a života.
- Člověk vnímá svou situaci jako ohrožení zdraví a života.
→ situace je akutní a neodkladná ve svém řešení.
- Člověk nemůže nebo neumí situaci řešit vlastními silami.
- Člověk prožívá ohrožení své vnitřní integrity.
- Člověk potřebuje řešení situace „tady a teď“.
- Člověk potřebuje setrvat ve svém (přirozeném) prostředí.
- Člověk, má motivaci proto, aby se situace nezhoršovala.
- Člověk, vnímá ohrožení ze ztráty své anonymity.

Situace je nesena prožitkem:

- samoty,
- ublížení,
- oslabení v oblasti zdravotní, somatické nebo psychické,
- zranění (psychického, somatického),
- bezmoci, beznaděje, ohrožení (sebou samým, jinými),
- ohrožení nebo ztráty jeho bezpečí.

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

- **Potřeba bezpečí a jistoty.**
- **Potřeba porozumět sobě.**
- **Potřeba porozumět situaci.**
- **Potřeba nastartovat sebe.**
- **Potřeba zůstat v bezpečném prostředí**



- **Potřeba ujištění** (ověření informace, potvrzení vlastního rozhodnutí nebo řešení), protože když se to neřeší, stoupá akutnost).
- **Potřeba získat naději, věřit v řešení situace.**
- **Potřeba nehodnotící podpory** volajícího klienta **u nestandardních, případně až protizákonných témat** (při zachování zákonného postupu pracovníka linky).

3. Činnosti služby

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) *telefonickou krizovou pomoc,*
- b) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

a) telefonická krizová pomoc:

- telefonická krizová pomoc spočívá v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence.
- internetová krizová pomoc, spočívá v jednorázovém nebo opakovaném mailovém nebo chatovém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence, a to prostřednictvím facebooku, e-mailu, chatu, skype.

V rámci této činnosti je volající provázen k prožití toho, co zažívá; k uvolnění emocí; pojmenování skutečného „tématu“; je mu poskytnut prostor nebo informace pro zklidnění tak, aby nedocházelo k prohloubení nebo k akceleraci jeho stavu.

Popis metody:

Metodou telefonické krizové pomoci je telefonická krizová intervence, která je definována jako podmínka odborné způsobilosti nad rámec požadavku Zákona o sociálních službách. Jde o akreditované vzdělání.

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. *pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů* je dle povahy služby opět realizováno prostřednictvím jednorázového nebo opakovaného poradenství přes *telefon, mail, skype*.

V rámci této činnosti dochází k:

- zprostředkování informací klientovi k řešení situace na úřadech, OSPOD, u lékařů a jiných institucí.
- podpora v podání žádosti (rozvod, byt apod.) včetně poskytnutí základní informací k následnému procesu řešení.



- podpora v kontaktu (navázání, upevnění, obnovení) ve vztazích s kontaktováním rodiny nebo nejbližších osob.
- podpora pro jednání klienta s jinými subjekty například zaměstnavatel.
- jednání s Integrovaným záchranným systémem v případě ohrožení života klienta, která již sám není schopen vyjednat.

V rámci této nabídky může volající hledat cesty řešení; vzájemně je vyhodnocovat, porovnávat; může si „zkoušet“ formulovat své otázky nebo odpovědi; může získat jistotu pro jednání s druhou stranou; může vyvozovat hypotézy možných situací a jejich důsledků; může jít například o nácvikové rozhovory.

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí. V rámci této činnosti dochází k hledání

- možností řešení;
- zprostředkování, nebo zajištění informací pro zvolené nebo možné řešení;
- podpoře pro zkontaktování jiných služeb nebo subjektů;
- hledání vlastních, přirozených a neformálních zdrojů pomoci v řešení.

4. Optimální provozní doba

24 hodin denně,

tj. nepřetržitý provoz každý den v týdnu po celý rok, včetně svátků, víkendů.

5. Optimální personální zajištění služby

Optimální je k šíři záběru a věkové škále volajících profesionální, věkový, genderový mix týmu

Výčet profesí podílejících se na přímé práci s ohledem na platnou legislativu

- Sociální pracovník (včetně tematické profilace, například odborník na problematiku OSPODu; sociální pracovník s orientací v sociálních dávkách; ale i sociální pracovník z oblasti domácího násilí apod.).
- Další odborný pracovník:
- Psycholog
- Psychiatr
- Manželský a rodinný poradce
- Duchovní a jiní.



Poměr sociální pracovník / pracovníci podílející se na přímé práci	100/0
Poměr pracovníků v přímé práci /nepřímé práci	6,0/1,5 úvazku <i>Pozn: 1 úvazek nepřímé práce (NP) obsahuje úvazek vedoucího linky důvěry, ekonoma, projektového administrátora, provozně technického pracovníka aj.</i> Ostatní "služby", například úklid, IT servis, webmaster jsou tzv. fakturační.

6. Parametry kapacity ve službě

Počet úvazků pracovníků v přímé práci

Okamžitá kapacita – 1 pracovník = 1 volající

7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Služba je poskytována nepřetržitě. Minimální standard samotné sociální služby vychází z podstaty, že služba reaguje na situace ohrožení zdraví a života, a proto nemůže být limitována časem nebo omezena pohotovostním v režimem.

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Obraz služby

- Volající získal pomoc nebo podporu okamžitě s vytočením čísla linky důvěry (*princip snadné a rychlé dostupnosti služby*).
- Volající využil možnosti zůstat ve svém prostředí (*princip bezbariérovosti; bezpečí a případné anonymity*).
- Volající využil možnosti v rámci řešení své situace kontaktovat se s kompetentním odborníkem na danou problematiku (*princip odborné a lidské dostupnosti*).
- Volající má garantovanou možnost volat opakovaně a kdykoliv (*princip nepřetržité pomoci*).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



Obraz klienta

- Volající získal nadhled a naději v řešení své situace.
- Volající má představu reálného řešení své situace, získal kontakty a doporučení, případně mu byla nabídnuta zkušenost odborníka telefonické krizové pomoci
- Volající se „uchytil v síti“ služeb nebo jiných návazných formálních zdrojích
- Volající si zmapoval své vnitřní i nejbližší (neformální) zdroje pomoci (ví, na koho se ve svém nejbližším okolí může obrátit).
- Volající má plán, jak situaci minimálně stabilizovat.