



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Model sociální služby 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

Krizová pomoc je služba sociální prevence, kterou zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) definuje v **§ 60 zákona**:

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

Nepříznivé situace:

- Člověk nacházející se v ohrožení zdraví a života.
- Člověk, který vnímá svou situaci jako ohrožení života, nebo ohrožení své vnitřní integrity.
- Tato situace je pro člověka akutní a neodkladná.
- Tato situace vyžaduje řešení tady a teď.

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

- Potřeba přijetí
- Potřeba bezpečí
- Potřeba porozumět sám sobě
- Potřeba porozumět situaci
- Potřeba stabilizace

Pobyťová forma navíc v situaci kdy:

- Potřebuji získat bezpečné prostředí (fyzicky).
- Pro pocit bezpečí a jistoty nechci nebo nemohu být sám.
- Nemám psychické síly, ale i prostředky k řešení svého bydlení.

Terénní forma navíc v situaci kdy:

- Potřebuji zůstat v bezpečném, domácím prostředí, které znám.
- Potřebuji pomoc i mí blízcí.
- Potřebuje pomoc komunita nebo instituce.

3. Činnosti služby

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) sociálně terapeutické činnosti,



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

ad c) sociálně terapeutické činnosti:

- krizová intervence (trvá po dobu klientova krizového stavu)
- první psychická pomoc
- emergentní terapie (mezičlánek psychoterapie a krizové intervence – obvykle do 8 setkání/dělají pracovníci s krizovou intervencí),
- podpora v dodržování potřebného režimu (případně i léčebného nastaveného v souladu s doporučením lékařů) tak, aby se situace klienta stabilizovala a klient tak posiloval své dovednosti pro svůj život,
- práce na změně chování, jednání, komunikaci (vč. možných nácviků),
- podpora klienta pro využití psychiatrické, psychologické a terapeutické péče,
- podpora k zapojení rodiny a nejbližších osob klienta v návratu do běžného života, včetně vyjasnění si postojů jednotlivých členů.

Ad d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- předání nebo zprostředkování informací klientovi k řešení situace na úřadech, příprava na podání žádosti, podpora v podání žádosti o byt,
- kontaktování rodiny nebo nejbližších osob klienta na základě jeho přání,
- předávání informací o aktuálním stavu nebo situaci klienta na základě jeho přání určeným osobám,
- dle přání klienta navázání kontaktu s rodinou a její zapojení do podpory nebo péče o klienta,
- podpora pro jednání klienta s jinými subjekty (např. zaměstnavatel, úřad), vyjednávání podmínek pro návrat do původního prostředí aj.
- pomoc při zprostředkování psychiatrické, psychologické a terapeutické péče,
- pomoc při zajištění odborné zdravotní péče (rychlá záchranná služba),
- pomoc při zajištění následné péče (v rámci jiných sociálních služeb např. azylové domy, odborné sociální poradenství, noclehárny, chráněné bydlení).
- pomoc při zajištění doprovodných služeb, například ošacení (oblečení, školní pomůcky, hračky dětem), aj.

Pobytová forma navíc:

ad a) poskytnutí ubytování zpravidla nepřesahující dobu 7 nocí

- pomoc nebo podpora při úklidu pokoje a společných prostor, zajištění hygienických a úklidových prostředků a pomůcek pro úklid, závěrečný úklid pokoje při odchodu klienta z bytu,
- praní prádla (manipulace s prádlem je na klientovi, zaměstnanec pouze manipuluje s pračkou a sušičkou, pracím prostředkem),
- žehlení (nabídka žehličky a žehlícího prkna klientovi),



- ošacení klienta (poskytnutí základního ošacení v situaci, kdy klient nemůže opustit zařízení anebo nemá oblečení odpovídající počasí nebo situaci),
- zprostředkování kontaktu a možnosti pro zajištění ošacení klienta na lůžku prostřednictvím návazných

ad b) poskytnutí nebo pomoc při zajištění stravy (zajištění potravin pro přípravu stravy, nákup potravin zaměstnancem a objednání obědu pro klienta), vytvoření podmínek pro přípravu stravy v krizovém centru (zapůjčení nádobí; mycích prostředků aj.).

4. Optimální provozní doba

24 hodin denně, tj. nepřetržitý provoz každý den v týdnu, včetně víkendů a svátků

5. Optimální personální zajištění služby

Profese podílející se na poskytování služby

Pracovníci přímé práce

- sociální pracovník, s výcvikem kompletní krizové intervence (min. 150 hod.)
- ostatní odborný pracovník (psycholog, aj.), s výcvikem krizové intervence (min. 150 hod.)

Poměr pracovníků přímé / nepřímé práce

13 úvazků pracovníků v přímé práci / 2,5 úvazků pracovníků nepřímé práce s možností vyjet do terénu ihned

6. Parametry kapacity ve službě

1. **Počet přepočtených úvazků pracovníků v přímé péči / práci**
2. **Intervence**
3. **Počet lůžek (u pobytové formy)**
4. **Obložnost (u pobytové formy)**
5. **Počet fyzických osob, které využijí službu za rok**
6. **Počet odmítnutých zájemců a důvody odmítnutí.** Evidování umožňuje zachytit s jakým počtem zájemců, mimo těch přijatých do služby, v každém roce služba jedná, zda zájem převyšuje kapacitu služby, zda služba odkazuje na další dostupné služby apod.



7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

1. Minimální personální standard

10 úvazků přímé práce/1,5 úvazku nepřímé práce.

Pracovníci přímé musí absolvovat výcvik kompletní krizové intervence (min. 150 hod.)

2. Minimální provozní doba

Nepřetržitý provoz ve třech formách poskytované sociální služby (pobytová, ambulantní, terénní).

Terénní forma krizové pomoci je poskytována omezeně, pouze při mimořádných událostech.

3. Materiálně technické zajištění služby

Ambulantní forma poskytované služby:

- minimálně 2 PC s monitory
- multifunkční tiskárna,
- mobilní telefon,
- pevná linka,
- internet,
- dále vybavení pro zázemí zaměstnanců: lednice, mikrovlnná trouba, vařič, varná konvice, vybavení nábytkem.

Pobytová forma poskytované služby:

- pračka,
- sušička,
- žehlička,
- vysavač,
- TV (televize),
- dále každý pokoj - mikrovlnná trouba, lednice, varná konvice, vybavení nábytkem.

Terénní forma poskytované služby:

- osobní automobil (stále k dispozici),
- mobilní telefon + data,
- notebook/tablet,
- přenosná tiskárna,
- vybavené batohy (svítilna, kapesníky, tužka, deska, kelímky, termoska, deka, termo-fólie) k jednání na místě v terénu,
- navigace.

Pracovníci zjišťující nepřímou práci - ředitel/vedoucí služby a ekonomický úsek:

- 2x PC,
- 2x mobilní telefon,
- multifunkční tiskárna,
- vybavení kanceláře nábytkem.

Nad rámec minimálního standardu - 2 notebooky a automobil



8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Člověk, který překonal krizové období, tj. není ohrožen na svém zdraví a životě a začíná se navracet do běžného způsobu života a svých obvyklých činností. Za podpory služby nabyl samostatnosti a připravenosti pro zvládání událostí, které přináší jeho návrat do běžného obvyklého způsobu života před vypuknutím krize. U člověka došlo ke zvýšení kvality a komfortu života také tím, že nebyl pro svůj stav hospitalizován v psychiatrické nemocnici a získal dovednost, situaci řešit pro něj mírnějším způsobem.

Člověk byl odborně proveden svou krizovou situací a má:

- obnovenou psychickou stabilitou,
- využívá vlastní mechanismy a zdroje,
- obnoveny nebo posíleny své vlastní kompetence pro samostatné zvládání běžného života,
- zajištěné bydlení pro sebe a svoji rodinu v bezpečném prostředí
- zajištěnou následnou péčí
- orientuje se v sociální a zdravotní síti,
- orientuje se ve svém okolí, vyzná se v přirozených zdrojích své podpory (rodina, bezpeční přátelé aj.).