

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Krizová pomoc

Datum zpracování: červenec 2025

Platnost: od 1.8.2025

Aktualizace: 18.5.2026

Zpracovali: pracovní tým služby

Schválila: Petra Pavlíčková, vedoucí Střediska pro rodiny a krizovou pomoc

Určeno pro: pracovníky, klienty, veřejnost, praktikanty, dobrovolníky

1. POSLÁNÍ

Posláním Krizové pomoci Charity Olomouc je poskytovat psychickou podporu a sociální pomoc lidem v akutní krizi¹, kteří se ocitli v náročné životní situaci, kterou sami vnímají jako zátěžovou, nepříznivou nebo ohrožující a v danou chvíli ji nejsou schopni zvládnout vlastními silami.

V bezpečném prostředí nabízíme našim klientům podporu při překonávání krizového období zpřehledněním jejich situace a zapojením jejich vlastních sil se zaměřením na blízkou budoucnost.

2. OKRUH OSOB, KTERÝM JE SLUŽBA URČENA A FORMY SLUŽBY

Ambulantní a terénní forma služby je určena:

- osobám starším 15 let v akutní krizi

Pobytová forma služby je určena:

- osobám starším 18 let, párům nebo rodinám s dětmi, v akutní krizi, která je spojená se ztrátou bydlení či potřebou bezpečného prostoru.

Terénní forma služby je poskytována na území Olomouckého kraje. V případě mimořádných událostí na území ČR.

3. CÍLE

Cílem služby KP je nabídnout klientům v bezpečném prostředí takovou podporu a nástroje, které jim mohou usnadnit orientaci v jejich situaci a podpořit je při zvládání krizového období.

Služba má dále vypracované aktuální cíle vzhledem ke službě, ke klientům a k pracovníkům, vždy na daný kalendářní rok.

¹ Akutní krize je pro člověka zpravidla náhlá, nepříjemná či stresující situace nebo okolnost, kterou člověk vnímá jako zatěžující, protože ji aktuálně neumí, nemůže nebo nedokáže (vy)řešit vlastními silami.

4. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Profesionalita, flexibilita a integrace nových poznatků a nástrojů do praxe

Služba klade důraz na odborný růst pracovníků a systematické zavádění nových poznatků a nástrojů do každodenní praxe. Podporujeme kulturu kontinuálního vzdělávání, sdílení zkušeností a otevřenou komunikaci napříč týmem i směrem ke klientům a dalším spolupracujícím subjektům.

Aktivní zapojení a zplnomocňování klienta

Klienta vnímáme jako rovnocenného partnera a odborníka na vlastní životní situaci. Respektujeme jeho volby a podporujeme zachování a rozvoj jeho schopností a zdrojů.

Důraz na lidskou důstojnost a respektování hodnot klienta

Veškerá práce s klientem je založena na hlubokém respektu k jeho lidské důstojnosti, hodnotám a jedinečnosti. Ke každému klientovi přistupujeme s úctou, citlivostí a vědomím jeho práv. Zároveň vytváříme prostředí, které je bezpečné, diskrétní a podporuje důvěru.