

KRIZOVÁ POMOC

(průvodce službou platný od 18.5.2026)

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 zatěžovou, nepříznivou a 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.

FORMY POSKYTOVÁNÍ POMOCI

1. Ambulantní služba:

- je určena osobám starším 15 let v akutní krizi
- konzultace trvá většinou 50 minut
- je poskytována jednorázově nebo opakovaně (zpravidla po dobu 3 setkání) a může být poskytována anonymně

2. Pobytová služba

(přechodné ubytování zpravidla na dobu nepřesahující 7 dní)

- je určena osobám starším 18 let, jednotlivcům, párům nebo rodinám s dětmi v akutní krizi, kteří:
- jsou obětmi domácího násilí (případně jiného typu násilí),
- přišli akutně o bydlení a nejedná se o dlouhodobou ztrátu bydlení
- se ocitli v akutní krizi a potřebují bezpečný prostor ke zvládnutí své situace, aby nedošlo k jejímu zhoršení.

3. Terénní služba:

- je určena osobám starším 15 let v akutní krizi
- může být poskytována i anonymně a v případě potřeby můžeme vyjet ke klientovi do jeho přirozeného prostředí zpravidla v rámci Olomouckého kraje

¹Akutní krize je pro člověka nová, nepříjemná a zatěžující událost, kterou člověk vnímá jako nesnesitelný problém, protože ji aktuálně neumí, nemůže nebo nedokáže (vy)řešit vlastními silami.

Služba není určena:

- v **ambulantní či terénní formě** osobám, s nimiž v důsledku zdravotního onemocnění (přenosné infekční onemocnění, dekompenzovaný psychiatrický klient aj.) nebo pod vlivem alkoholu nebo jiných psychotropních látek nelze odborně pracovat.
- v **pobytové formě** osobám, které jsou zdravotně nezpůsobilé k pobytu v KP (např. osoba není schopna sebeobsluhy – pobyťová forma služby není bezbariérová, osoba, která se nachází v silné atace duševního onemocnění a její stav vyžaduje hospitalizaci); osobám pod vlivem alkoholu nebo jiných psychotropních látek; osobám, které chtějí pouze ubytovat – byť ztráta střechy nad hlavou je subjektivně krizová situace, ale jejich situace se opakuje, je chronická.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **Profesionalita a flexibilita**

Podpora soustavného vzdělávání pracovníků a zavádění nových poznatků do každodenní praxe. Sledujeme a aktivně reagujeme na aktuální trendy a změny ve společnosti.

- **Aktivní zapojení a zplnomocňování klienta**

Klienta vnímáme jako rovnocenného partnera, respektujeme jeho rozhodnutí a volby. Podporujeme zachování a rozvoj jeho schopností a dovedností, které mu umožní zvládnout situaci samostatně a poskytujeme podporu při jednání s institucemi.

- **Důstojnost a respekt**

Práce s klientem je založena na respektu k jeho důstojnosti a hodnotám. Vytváříme bezpečné a diskrétní prostředí, které podporuje důvěru, respektuje klientovo tempo a hranice.

SLUŽBA KRIZOVÉ POMOCI

Podle § 60 Zákona č. 108/2006 Sb. a § 25 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. poskytujeme bezplatně ambulantní a pobytovou formou následující základní činnosti:

Poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby:

- ubytování na omezenou dobu zpravidla nepřesahující 7 dní,

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, jde-li o pobytovou formu služby:

- zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

Sociálně terapeutické činnosti:

- krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu (ošetření akutního stresu, orientace v aktuálně nepřehledné situaci,...)

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí (pomoc při jednání na úřadech či jiných institucích)

PRAVIDLA SPOLUPRÁCE S KLIENTY KRIZOVÉ POMOCI

Vaše práva

- 1) **právo na svobodnou volbu** (právo na rozhodnutí, jak řešit svoji situaci, právo na ukončení poskytování služby bez udání důvodů)
- 2) **právo na ochranu soukromí** (pracovník vstupuje do domácnosti klienta pouze s jeho souhlasem, při schůzce v zařízení poskytne klientovi prostor, kde se bude cítit bezpečně, kde nebude vyrušován)
- 3) **právo na ochranu osobních údajů** (mlčenlivost pracovníků, předáváním osobních údajů jiným osobám pouze se souhlasem klienta – s výjimkou oznamovací povinnosti)

- 4) **právo na informace o službě** (znát svá práva a povinnosti, provoz služby, nabídku služby, možnost nahlížet do své dokumentace)
- 5) **právo na individuální přístup**

Vaše povinnosti

- 1) účastnit se konzultací dle předem stanovených termínů,
- 2) omluvit předem případnou neúčast na konzultaci, pokud se nedostavíte do 15 minut po začátku konzultace, pracovník má právo zrušit konzultaci
- 3) ve spolupráci s pracovníkem se aktivně podílet na řešení své zakázky
- 4) dodržovat zásady slušné komunikace – vzájemný respekt, názory nebo připomínky vyjadřovat v klidu a s respektem, nechovat se k vulgárně a agresivně

UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

ZE STRANY KLIENTA

Klient se může rozhodnout ukončit smlouvu bez udání důvodů s okamžitou platností (v případě pobytové formy je klient je povinen kontaktovat pracovníka KP telefonicky a domluvit se s ním na převzetí bytu)

ZE STRANY POSKYTOVATELE

- **změní-li se situace a klient nespadá do cílové skupiny** (např. již má zajištěný byt, ale chtěl by zůstat na krizovém bytě; u přijetí na byt zatajil informace, které byly rozhodující pro přijetí na byt,...)
- **porušení pravidel služby a pobytového řádu** (např. klient se nezdržuje přes noc v KP bez závažného důvodu, klient porušil pravidlo o utajené adrese krizového bytu nebo na byt přivedl cizí osobu)
- **při náhlé změně klientova zdravotního stavu** (která omezuje soběstačnost klienta nebo poklidné soužití na krizovém pobytu)
- **je-li slovně nebo fyzicky agresivní** na ostatní klienty/anebo pracovníky; **ničí majetek služby nebo ostatních klientů** (v případě pobytu)

Výpovědní lhůta v případě vypovězení pobytové formy služby je 1 den, a začíná běžet od okamžiku sdělení výpovědi (zpravidla telefonicky/osobně). U ambulantní a terénní formy služby je výpovědní lhůta 3 dny a začíná běžet od okamžiku sdělení výpovědi (zpravidla telefonicky/osobně). V případě mimořádných situací je možné ukončit smlouvu s okamžitou platností (např. z důvodu agrese, ničení majetku apod.)

PRÁCE S OSOBNÍMI ÚDAJI

Charita Olomouc spravuje údaje o klientech pro potřeby uzavření Smlouvy s klientem a pro potřeby kvalitního poskytování sociální služby v souladu s platnou legislativou ČR a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Údaje jsou uchovány po dobu 15 let od ukončení spolupráce.

UPOZORNĚNÍ O OZNAMOVACÍ POVINNOSTI

Každý občan má však ohlašovací povinnost podle § 367 **Nepřekážení trestného činu** a § 368 **Neoznámení trestné činu Trestního zákona**. Ohlašovací povinnost má i osoba, která jinak musí zachovávat mlčenlivost o svěřených skutečnostech. O případném oznámení je klient služby předem informován.

Na písemnou žádost **Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD)** poskytnout informace o tom, že naši službu klient využívá, kdy byla uzavřena Smlouva, jak probíhá spolupráce (pokud k takové situaci dojde, je klient s postupem vždy seznámen).

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

V rámci zkvalitňování služeb jsou pracovníci otevření všem připomínkám, podnětům a stížnostem. Podání stížnosti neznamená, že již dále nebude poskytována stěžovateli služba nebo se to odrazí na přístupu pracovníka.

Stížnost můžete podat ústně nebo písemně kterémukoliv pracovníkovi Charity Olomouc. Můžete ji také vhodit do schránky u vstupu do služby, a to i anonymně. Stížnost může být podána i zprostředkovaně osobou k tomu pověřenou.

Za vyřízení stížnosti zodpovídá vedoucí služby a na vyřízení má lhůtu 30 dnů od podání přímo stěžovateli, a to písemnou formou. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšená u vstupu do služby po dobu 14 dnů. Nejste-li spokojen s řešením stížnosti, můžete se s odvoláním obrátit na vyšší stupeň.

Kontakty pro podávání stížností či odvolání:

- vedoucí střediska: Bc. Petra Pavlíčková, DiS., tel:+420 731 626 178, petra.pavlickova@olomouc.charita.cz
- Ředitel Charity Olomouc: PhDr. Petr Prinz,, Wurmova 5, 771 11 Olomouc, tel:+420 739 054 463, petr.prinz@olomouc.charita.cz
- Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc: Křížkovského 6, 771 00, Olomouc, reditel@acho.charita.cz
- Veřejný ochránce práv JUDr. Stanislav Křeček, Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00, Brno, podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel:+420 950 191 111| posta@mpsv.cz

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE:

V případě havarijní situace (požár, zranění klienta či pracovníka, technická závada na elektřině, plynu, vodě aj.) přivolejte ihned pracovníka Charity Olomouc a řiďte se jeho pokyny. Není-li pracovník schopen situaci řešit (např. je sám zraněn), přivolejte pomoc sami.

Hasiči	150
Záchranná služba	155
Policie ČR	158
Integrovaný záchranný systém	112
Městská policie	156

Pokud se pracovníkovi udělá nevolno, vyhledejte pomoc jiného pracovníka v budově. Pokud se v budově nenachází žádný jiný pracovník, volejte záchrannou službu. Lékárnička, hasicí přístroj i požární poplachové směrnice jsou umístěny ve vstupní hale.

Provozní doba

po – pá od 8:00 do 18:00

Kontaktujte nás

telefonicky: +420 734 435 078,

e-mailem: krizovapomoc@olomouc.charita.cz

adresa: **Jeronýmova 493/8, Olomouc**



Charita Olomouc,
Wurmova 5, 771 11 Olomouc
+420 605 073 732
info@olomouc.charita.cz
IČ: 44936427 DIČ: CZ44936427
Komerční banka a. s. Olomouc
č.ú. 1221443811/0100
www.olomouc.charita.cz

PROSTOR PRO VAŠE POZNÁMKY Z KONZULTACE:

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI:

V případě, že jste službu již využili prosíme o vyplnění dotazníku, budeme rádi za nové podněty k jejímu rozvoji.

