

## Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 odst. 5 písm. d) bodu 4. a odst. 7 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o soc. službách“), a § 39d vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „prováděcí vyhláška“)

**Platnost od: 1. 2. 2026**

<b>Název poskytovatele</b>	z.s. iPoradna
<b>Název služby</b> (druh služby)	<b>Telefonická krizová pomoc Olomoucká linka důvěry</b>
<b>§</b>	55
<b>Působnost služby</b> (v případě pobytové a/nebo ambulantní formy se uvádí „dle zařízení“, v případě terénní formy výčet konkrétních obcí, v případě celého ORP postačuje uvést jen konkrétní ORP)	Hranice, Jeseník, Konice, Lipník nad Bečvou, Litovel, Mohelnice, Olomouc, Prostějov, Přerov, Šternberk, Šumperk, Uničov, Zábřeh

### a) Okruh osob, kterým je sociální služba určena (vymezení cílové a věkové skupiny, pozitivní, případně negativní vymezení)

Služba Telefonická krizová pomoc Olomoucká linka důvěry (TKP OLD) je určena pro česky a slovensky mluvící osoby v krizi.

Službu poskytujeme zejména:

- osobám v krizi/náročné situaci bez omezení věku (dítě, dospívající i dospělý), nezávisle na místě pobytu, pohlaví nebo řešené problematice,
- osobám v náročné situaci, kterou prožívají jako zátěžovou, nepříznivou, nebo ohrožující se sníženou schopností ji vlastními silami nebo z vlastních zdrojů zvládnout sami. Náročné životní situace mohou být např. osamělost, domácí násilí, rozvodová situace, rozchod, dluhy, nemoc, změna či ztráta zaměstnání, stěhování, neshody s lidmi, sebepoškozování, závislosti, šikana, neúspěchy ve škole, v zaměstnání, špatné vztahy na pracovišti, ve škole, v bydlišti, problémy s rodiči, s dětmi.

Službu neposkytujeme osobám, které nemluví česky či slovensky a které se nenacházejí v krizové situaci, zneužívajícím sociální službu distanční krizové pomoci např. k sexuálnímu uspokojení, osobám slovně agresivním a vulgárním, také pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, s kterými nelze pracovat metodou krizové intervence, s výjimkou osob s výrazně sebevražednými tendencemi či již započatým pokusem o sebevraždu nebo s výjimkou osob ohrožujících své okolí. Při zneužívání služby TKP OLD může být volající nebo chatující trvale nebo dočasně zablokovan prostřednictvím telefonického operátora nebo chatovací platformy.

### b) Nepříznivá sociální situace, kterou sociální služba řeší

Služba je určena osobám v krizi nebo náročné situaci, kterou prožívají jako zátěžovou, nepříznivou či ohrožující a kterou nemají schopnost zvládnout vlastními silami. Mezi konkrétní příklady těchto situací patří:

- Vztahové a rodinné problémy: rozvodová situace, rozchod, problémy s rodiči nebo s dětmi, špatné vztahy na pracovišti, ve škole či v místě bydliště.
- Násilí a šikana: domácí násilí a šikana.
- Sociální a ekonomické potíže: osamělost, dluhy, stěhování, změna nebo ztráta zaměstnání.
- Zdravotní a psychické potíže: nemoc, sebepoškozování a závislosti.
- Výkonové potíže: neúspěchy ve škole nebo v zaměstnání.
- Akutní ohrožení: stavy s výrazně sebevražednými tendencemi, započaté pokusy o sebevraždu nebo situace, kdy osoba ohrožuje své okolí.

Cílem služby je v těchto situacích poskytnout klientovi podporu, vést ho k pocitu úlevy a aktivovat jeho vlastní zdroje k překonání krize

**c) Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena** *(uvedení výčtu základních činností definovaných zákonem o soc. službách a výčtu úkonů definovaných prováděcí vyhláškou + k nim popis konkrétního způsobu zajištění dané činnosti a úkonu)*

Služba Telefonická krizová pomoc Olomoucká linka důvěry (dále jen TKP OLD) je poskytována podle §55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a obsahuje tyto základní činnosti:

- a) distanční krizová pomoc: krizová práce s osobou spočívající v jednorázovém nebo opakovaném kontaktu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
  2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

### **1. Distanční krizová pomoc**

Tato činnost spočívá v krizové práci s osobou prostřednictvím prostředků komunikace na dálku-

- Způsob zajištění: Krizová intervence probíhá formou jednorázového nebo opakovaného kontaktu přes telefon nebo internetový chat.
- Metody práce: Pracovník využívá techniky distanční krizové intervence k mapování situace klienta, jeho potřeb, očekávání a k vytvoření tzv. zakázky.
- Průběh: Intervence obvykle trvá do 60 minut. U hovorů či chatů s klientem v život ohrožující situaci může tato doba přesáhnout 60 minut.
- Cíle úkonu: Stabilizace a zklidnění klienta, snížení nebezpečí prohlubování krize a aktivizace vlastních zdrojů klienta k vyřešení situace.

### **2. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Tato činnost zahrnuje pomoc při komunikaci a vyřizování běžných záležitostí.

- Pomoc při komunikaci: Pracovník pomáhá klientovi v komunikaci, která vede k uplatňování jeho práv a oprávněných zájmů.
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí: Pracovník poskytuje podporu při řešení

každodenních problémů spojených s nepříznivou situací.

- Informační servis: Součástí je poskytování informací o navazujících službách a nabízení konkrétních rad, které mohou klientovi pomoci zvládnout krizovou situaci.

### **Specifika zajištění dle cílové skupiny**

Způsob zajištění úkonů je přizpůsoben potřebám osob v krizi (děti, dospívající i dospělí):

- Anonymita a bezpečnost: Služba je anonymní, hovory nejsou nahrávány a nezobrazuje se číslo volajícího. V chatu klient používá přezdívku.
- Dostupnost: Služba reaguje na potřeby cílové skupiny tím, že je dostupná v době, kdy jiné služby běžně nefungují – ve všední dny od 18:00 do 6:00 hod. a o víkendech a svátcích nepřetržitě. Chaty mají obvykle provozní dobu ve všední dny. Chat pro děti v čase 14:00-18:00 a chat bez rozlišení věku od 18:00-22:00.
- Odbornost: Úkony zajišťují pracovníci odborně vyškolení pro telefonickou krizovou intervenci, kteří projevují empatii a respekt.
- Rychlá reakce: Okamžitá reakce na volání nebo zprávu je klíčová pro minimalizaci eskalace krize u klienta.

V případě akutního ohrožení života nebo zdraví může intervenovat, po informování klienta o ohlašovací povinnosti, přivolat složky Integrovaného záchranného systému (PČR, ZZS, HZS).

Kontakt: TKP OLD: 585 414 600

Chat: <https://iporadna.cz/elinka-chatova-poradna/>

d) **Koordinace poskytování sociální a zdravotní péče při poskytování sociálně-zdravotních služeb** (*druhy soc. služeb, kterých se tato pasáž týká, viz § 36 zákona o soc. službách, u ostatních druhů soc. služeb se tato pasáž nevyplňuje*)

1. **Způsob sdílení nezbytných informací mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách se zdravotnickými pracovníky v rámci poskytovaných sociálních a zdravotních služeb**

2. **Koordinace pracovních postupů sociální a zdravotní péče při péči o osobu, které je sociálně-zdravotní služba poskytována, a role jednotlivých pracovních pozic v těchto pracovních postupech**

e) **Materiální a technické podmínky odpovídající druhu a formě poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob, pro které je určena, a časovému rozsahu** (*popis prostor, ve kterých je poskytována soc. služba, probíhá jednání se zájemci o službu a kde je zázemí pracovníků, názvy a adresy jednotlivých míst poskytování či kontaktních míst, kapacity jednotlivých míst, informace, zda je prostor bezbariérový apod., popis prostředků využívaných pracovníky při zajišťování služby, např. automobily ad.)*

Materiální a technické podmínky sociální služby Telefonická krizová pomoc Olomoucká linka důvěry (TKP OLD) jsou nastaveny tak, aby odpovídaly terénní formě poskytování a specifickým potřebám osob v krizi, zejména s ohledem na zajištění bezpečí a anonymity.

## Místo poskytování a prostory

- Forma a adresa: Služba je poskytována terénní formou na pracovišti s neudanou adresou.
- Prostory pro poskytování služby: Služba je realizována v jedné kanceláři, která slouží jako hlavní prostor pro výkon krizové intervence.
- Jednání se zájemcem: Vzhledem k distanční povaze služby probíhá veškeré jednání se zájemcem i následné poskytování služby výhradně prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (telefon nebo chat), nikoliv osobním setkáním v prostorách organizace.
- Zázemí pro pracovníky: Pro pracovníky je k dispozici místnost určená k odpočinku, dále kuchyňka, sociální zařízení a WC.
- Bezbariérovost: Vzhledem k terénní formě poskytované na pracovišti s neudanou adresou bezbariérovost prostor pro klienty není specifikována, jelikož klienti do těchto prostor fyzicky nevstupují.

## Materiální a technické vybavení

- Vybavení kanceláře: Místnost je vybavena standardním kancelářským nábytkem.
- Technické prostředky: K zajištění služby je využíván počítač (PC, mobilní telefon, sluchátka) se specializovaným programem určeným pro sociální služby.
- Komunikační technologie: Nezbytnou součástí vybavení je stabilní internetové připojení a telefonní připojení pro příjem hovorů.

## Kapacita a časový rozsah v poměru k vybavení

- f) Časový rozsah: Technické zázemí umožňuje provoz linky v pracovních dnech od 18:00 do 6:00 a o víkendech a svátcích nepřetržitě. Chat je provozován obvykle v odpoledních a večerních hodinách (14:00–22:00).
- g) Kapacita: Kapacita je limitována počtem dostupných komunikačních kanálů a pracovníků v danou chvíli, což je obvykle jeden telefon a jeden chat; jedna intervence obvykle trvá do 60 minut.

## h) Další skutečnosti významné pro poskytování sociální služby

**Anonymita a bezpečnost:** Služba je přísně anonymní. Hovory nejsou nahrávány a na telefonním přístroji se nezobrazuje číslo volajícího. V rámci chatové komunikace používá klient přezdívku.

**Anonymita pracovníka:** Pracovníci zůstávají v anonymitě, nikdy nesdělují své osobní údaje, jména kolegů ani informace o obsazení služeb. Jednání se zúčastněnými stranami při řešení stížností probíhá odděleně, aby byla zachována anonymita pracovníka.

**Časové vymezení intervence:** Jedna intervence obvykle trvá do 60 minut. Pracovník může tento čas upravit (zkrátit při mlčení nebo prodloužit u život ohrožujících situací) a je povinen o tomto vymezení klienta informovat.

**Zahájení hovoru/chatu:** Kontakt s posledním klientem je zahajován nejpozději 15 minut před koncem stanovené provozní doby.

**Ohlašovací povinnost:** V případě akutního ohrožení života nebo zdraví může intervent, po předchozím informování klienta, přivolat Policii ČR, záchrannou službu nebo hasiče.

**Vznik klientského vztahu:** Zájemce se stává klientem v okamžiku, kdy odpoví na úvodní otázku pracovníka tak, že potvrdí, že se nachází v nepříznivé životní situaci.

Úhrada za služby: Samotná sociální služba je poskytována bezplatně. Klient však hradí náklady svému operátorovi za telefonní hovor nebo datový tarif.

Právo na stížnost: Uživatel má právo podat stížnost na průběh nebo způsob poskytování služby, a to i anonymně. Pravidla pro podávání stížnosti jsou uvedena [www.iporadna.cz](http://www.iporadna.cz)

Právo hodnotit průběh služby: Klient má právo hodnotit průběh sociální služby, má možnost vyjádřit své pocity a názory na poskytovanou službu. A to prostřednictvím dotazníku umístěného [www.iporadna.cz](http://www.iporadna.cz).

*Zpracoval: Mgr. Ing. Marie Vychopeňová*

*Schválil: Mgr. Jana Paloušková*

*Dne: 26. 1. 2026*