

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Účinnost:	1.7.2026
Poskytovatel:	Res vitae, z.s.
Adresa sídla poskytovatele:	Blahoslavova 659/18, 36001, Karlovy Vary
IČO:	69968209
Web:	resvitae.cz
Datová schránka:	hj2azfq
Název zařízení/kontaktního místa služby:	Res vitae, z.s. – Linka důvěry
Adresa/adresy:	Blahoslavova 659/18, K. Vary
Telefon:	353 566 426
e-mailová adresa	eva@resvitae.cz
Druh sociální služby:	Telefonická krizová pomoc
Identifikátor:	8642545
Forma poskytování sociální služby:	Terénní
Územní působnost sociální služby	Karlovarský kraj

1. Poslání, cíle a zásady

Poslání sociální služby:

- Linka důvěry pomáhá dospělým osobám v krizové životní situaci zvládat tuto situaci a zabránit jejímu nepříznivému vývoji. Posláním Linky důvěry je poskytovat těmto osobám snadno a rychle dostupnou odbornou pomoc.

Cíle sociální služby:

Cíle orientované na společnost:

- Spolupracovat s ostatními poskytovateli zdravotnických a sociálních služeb především Karlovarského kraje tak, aby se služby určené osobám ohroženým krizí vzájemně doplňovaly a zajišťovaly komplexní péči o osoby ohrožené krizí.
- Rozvoj služeb krizové intervence v součinnosti se státními i nestátními orgány a organizacemi.

Cíle orientované na klienta:

- Cílem poskytované služby je předejít ohrožení nebo plnému rozvoji krizového stavu osoby ohrožené krizí. Zejména se jedná o zamezení násilí a sebevražděného jednání.
- Řešení obtížných nebo krizových situací klienta.
- Naplnění plánovaného počtu klientů.
- Naplnění plánovaného počtu krizových intervencí.

Zásady poskytování služby

Dobrovolnost:

- Služba je poskytována na základě dobrovolného rozhodnutí klienta.
- Klient má právo kdykoli ukončit poskytování služby.

Respekt ke klientovi:

- Poskytování služby vychází z individuálně určených potřeb a přání klienta.
- Pracovníci v přímé péči respektují osobní názor a vůli klientů (jak chtějí službu využívat, jakou zakázku chtějí řešit apod.) a to tak, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování individuálních cílů klienta.

Důvěrnost:

- Informace sdělené na Lince důvěry zůstávají mezi zájemcem / klientem a pracovníkem. Pracovníci Linky důvěry jsou vázáni mlčenlivostí.

Anonymita:

- Klient zůstává v anonymitě, pokud se nerozhodne jinak.
- Pracovníci Linky důvěry zůstávají v anonymitě. Rovněž tak místo poskytování služby Linky důvěry zůstává neveřejné.

Nízkoprahovost:

- Zájemci o službu se mohou obrátit na Linku důvěry v kteroukoliv její provozní dobu bez předchozího objednání.

Orientace k soběstačnosti:

- Služba je poskytována tak, aby klienty podporovala v aktivitě, podporovala jejich samostatnost, motivovala je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace.

2. Okruh osob, pro který je sociální služba určena (tj. cílová skupina a její věková struktura)

Okruh osob a věková struktura klientů, pro které je sociální služba určena:

- osoby v krizi, dospělí od 18ti let výše do neomezeně
- oběti trestné činnosti, dospělí od 18ti let výše do neomezeně
- oběti domácího násilí, dospělí od 18ti let výše do neomezeně

3. Nepříznivá sociální situace

Nepříznivá sociální situace je definována jako situace oslabení nebo ztráty schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky nebo způsobu života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů a vyžaduje řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Nepříznivá sociální situace při poskytování telefonické krizové pomoci znamená stav, kdy se klient nachází v akutní psychické nebo sociální krizi, kterou nedokáže sám zvládnout, jeho běžné fungování je výrazně narušeno a vyhledává pomoc prostřednictvím telefonu. Tato krize je obvykle krátkodobá, ale velmi intenzivní a vyžaduje rychlou odbornou pomoc,

aby se zabránilo dalšímu zhoršení (např. ohrožení zdraví nebo života). Příklady nepříznivých sociálních situací:

- oběť domácího násilí hledající okamžitou pomoc
- člověk po pokusu o sebevraždu
- osoba po náhlé ztrátě zaměstnání spojené s rozpadem rodiny

Cílová skupina poskytované sociální služby vzhledem k uvedeným příkladům nepříznivých sociálních situací má potřebu zajistit dále specifikované úkony:

- osoby v krizi
 - prožívá silné emoce (úzkost, strach, beznaděj, paniku)
 - má myšlenky na sebepoškození nebo sebevraždu
 - čelí náhlé životní události (např. ztráta blízkého, rozchod, násilí)
 - je v sociální izolaci, je osamělý nebo bez podpory okolí
 - je neschopný rozhodovat se, dezorientovaný, bezradný
 - naléhavost („už to nezvládám“), není schopen situaci sám zvládnout
- oběti trestné činnosti
 - prožívá silný stres, úzkost, paniku nebo zoufalství
 - může mít myšlenky na sebepoškození nebo sebevražedné jednání, může být v bezprostředním ohrožení života
 - čelí náhlé životní události (např. ztráta blízkého, rozchod, násilí)
 - není schopen zvládat běžné denní činnosti
- oběti domácího násilí
 - je ohrožen domácím násilím nebo zneužíváním
 - ztratil zázemí (bydlení, rodinu, bezpečí)
 - čelí náhlé životní události (např. ztráta blízkého, rozchod, násilí)
 - čelí náhlé nebo dlouhodobé zátěži (ztráta, konflikt, násilí)

4. Časový rozsah poskytování sociální služby

Pondělí – pátek: 19.00 – 07.00 hodin následujícího dne

5. Maximální okamžitá kapacita sociální služby

Maximální okamžitá kapacita: počet kontaktů 2

6. Materiální a technické podmínky poskytované sociální služby

sídle organizace na adrese Blahoslavova 659/18, 360 01, Karlovy Vary je zázemí pro sociálního pracovníka / sociální pracovníci a odborné pracovníky Linky důvěry. Jedna kancelář pro denně se střídající obsluhu Linky důvěry, společná vstupní chodba s čekárnou, kuchyňka pro personál a 2 sociální zařízení – 1x pro personál a 1x pro klientelu.

Odborný personál i vedení Res vitae, z.s., má ke svojí činnosti k dispozici výpočetní techniku s vlastním softwarem, na kterém jsou prováděny úkony potřebné pro řádný chod Linky důvěry. K pracovním pomůckám rovněž patří internet a do sídla organizace, kde je i pracoviště Linky důvěry, je vedena pevná telefonní linka. Linka důvěry má vlastní telefonní číslo odlišné od telefonního čísla ředitelství organizace Res vitae, z.s., a také má ve

vybavení mobilní telefon s mobilním telefonním číslem pro komunikaci s klienty. Tyto prostředky představují technické vybavení pracoviště.

7. Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena

Jak Linka důvěry v nepříznivé sociální situaci pomáhá:

- okamžitá telefonická krizová intervence (stabilizace emocí)
- bezpečné prostředí a podpora v těžké životní situaci (ztráta dítěte, závažné onemocnění apod.)
- pomoc při orientaci v situaci a hledání řešení
- případné zprostředkování další pomoci (lékař, sociální služby, policie)
- specifikum služby: absence osobního kontaktu – nevidí neverbální projevy, komunikace probíhá pouze hlasem a slovy, pláč, ticho, výbuchy emocí
- Na Linku důvěry se obracují dospělí, kteří hledají podporu při řešení obtížné životní situace, kterou aktuálně nedokážou řešit vlastními silami, a kterou vnímají jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Pomáháme lidem, kteří prochází krizí spojenou např. s partnerskými a rodinnými problémy, s domácím násilím nebo s jinou traumatizující událostí, s finančními problémy, závislostí, osamělostí, nemocí, psychickými problémy, oběti trestné činnosti apod.

Úkon distanční krizová pomoc na Lince důvěry

Úkon distanční krizová pomoc na Lince důvěry je zajišťován jako okamžitá, anonymní a odborná podpora klienta na dálku (telefonicky), která reaguje na jeho akutní krizi a podporuje jej v řešení jeho nepříznivé sociální situace. Na Lince důvěry probíhá zpravidla formou krizové intervence. Při této činnosti pracovník s ohledem na všechny cílové skupiny provádí:

1. Navázání kontaktu a vytvoření bezpečí
 - pracovník Linky důvěry naváže důvěru
 - zajistí bezpečné a klidné prostředí
 - aktivně naslouchá, nehodnotí
 - respektuje anonymitu klienta
2. Zjištění potřeb klienta, mapování situace klienta
 - pracovník Linky důvěry citlivě zjišťuje, co se stalo a co krizi vyvolalo
 - hodnotí míru ohrožení života nebo zdraví (např. sebevražedné myšlenky, násilí)
 - klient má prostor popsat svůj problém
 - identifikuje potřeby klienta
3. Stabilizace psychického stavu
 - pracovník Linky důvěry pracuje s emocemi (úzkost, panika, šok)
 - používá techniky uklidnění (uzemnění, dechová cvičení)
 - podporuje orientaci v realitě („tady a teď“)
 - pomáhá klientovi získat nadhled a stabilitu
4. Hledání možností řešení a posílení kompetencí
 - společně s klientem hledá pracovník Linky důvěry reálné kroky ke zvládnutí situace

- posiluje jeho schopnosti a zdroje (rodina, přátelé, vlastní zkušenosti)
 - pomáhá obnovit pocit kontroly, vede klienta k vlastnímu rozhodnutí
5. Plán další podpory, poskytnutí informací a kontaktů
- pracovník Linky důvěry doporučuje další instituce a organizace: psycholog, záchranná služba, Policie ČR, návazné sociální služby
 - zprostředkování kontaktů na další služby
6. Ukončení kontaktu
- shrnutí hovoru
 - ověření, jak se klient cítí
 - nabídka opětovného kontaktu
 - v případě zneužití Linky důvěry informované zavěšení.

Úkon pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů na Lince důvěry

Úkon pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů na Lince důvěry znamená, že sociální služba podporuje klienta tak, aby rozuměl své situaci, uměl jednat s institucemi a dokázal hájit svá práva. Spočívá v poskytování informací, podpoře a nácviku komunikace a posilování schopnosti klienta samostatně hájit svá práva. Je přizpůsoben akutní krizové situaci klienta – jde o rychlou, citlivou a praktickou podporu, která klientovi pomůže zorientovat se a dále jednat. Při této činnosti pracovník s ohledem na všechny cílové skupiny provádí:

1. Navázání kontaktu a vytvoření bezpečí
 - pracovník Linky důvěry naváže důvěru
 - zajistí bezpečné a klidné prostředí
 - aktivně naslouchá, nehodnotí
2. Zjištění potřeb klienta, zmapování situace klienta
 - pracovník Linky důvěry zmapuje, s čím klient potřebuje pomoci (např. úřady, bydlení, dluhy)
 - zjistí, jaké má klient znalosti a schopnosti komunikace
3. Poskytování informací
 - pracovník Linky důvěry stručně vysvětlí, jaká má klient práva a možnosti (např. ochrana před násilím, nárok na pomoc, podání trestního oznámení)
 - informace jsou podány jednoduše a srozumitelně (s ohledem na schopnost klienta přijímat informace v omezeném rozsahu, klient je často ve stresu)
 - vysvětlení práv a nároků (základní údaje, např. dávky, sociální služby)
 - orientace v systému (základní údaje, např. úřady, instituce)
3. Nácvik a podpora komunikace
 - pomoc s tím, co a jak říct (např. policii, lékaři, úřadu)
 - nácvik rozhovoru (např. s úředníkem nebo zaměstnavatelem apod.)
 - vysvětlení, jak jednat, základní edukace
4. Asistence při komunikační činnosti
 - tlumočení do srozumitelné formy nebo „překládání“ odborného jazyka
5. Plán další podpory, poskytnutí informací a kontaktů

- pracovník Linky důvěry doporučuje další instituce a organizace: psycholog, záchranná služba, Policie ČR, návazné sociální služby
- zprostředkování kontaktů na další služby

6. Ukončení a podpora samostatnosti

- shrnutí hovoru, ověření, jak se klient cítí, nabídka opětovného kontaktu
- cílem není dělat věci za klienta, ale posílit jeho schopnost jednat samostatně
- postupné předávání odpovědnosti klientovi

Úkon pomoc při vyřizování běžných záležitostí na Lince důvěry

Úkon pomoc při vyřizování běžných záležitostí je zaměřen hlavně na to, aby klient zvládl základní praktické věci, které kvůli krizové situaci momentálně nezvládá. Řeší se hlavně akutní a nezbytné záležitosti, pracovník poskytuje více podpory a vedení pro vyřízení běžných záležitostí, protože klient bývá ve stresové situaci. Při této činnosti pracovník s ohledem na všechny cílové skupiny provádí:

1. Navázání kontaktu a vytvoření bezpečí

- pracovník Linky důvěry naváže důvěru
- zajistí bezpečné a klidné prostředí
- aktivně naslouchá, nehodnotí

2. Zjištění potřeb klienta, zmapování situace klienta

- pracovník Linky důvěry zjistí, co klient potřebuje okamžitě vyřešit (např. doklady, bydlení, kontakt s úřady, finance)
- stanoví se priority – řeší se to nejdůležitější

3. Zajištění základních potřeb

- pomoc při hledání:
 - nouzového ubytování (např. azylový dům)
 - potravinové pomoci
 - ošacení
- orientace v tom, kam se obrátit

4. Asistence při komunikační činnosti

- tlumočení do srozumitelné formy nebo „překládání“ odborného jazyka

5. Zprostředkování kontaktů

- propojení s dalšími službami:
 - sociální odbory
 - neziskové organizace
 - zdravotnická zařízení

6. Ukončení a podpora samostatnosti

- shrnutí hovoru, ověření, jak se klient cítí, nabídka opětovného kontaktu
- pracovník Linky důvěry klienta vede k tomu, aby se do řešení aktivně zapojil
- cílem je, aby byl klient postupně schopen věci řešit sám

V Karlových Varech dne 17.06.2026

.....
Ing. Bc. Renata Andrejsková