



METODIKA OPTIMÁLNÍHO MODELU FUNGOVÁNÍ SYSTÉMU KRIZOVÉ POMOCI NA ÚZEMÍ HMP

ÚVOD

Tato metodika vznikla v rámci projektu zaměřeného na zlepšení dostupnosti krizové pomoci na území hlavního města Prahy. Navazuje na realizované analytické aktivity projektu, zejména mapování kapacit psychiatrických, psychologických a krizových služeb, realizaci fokusních skupin s odborníky i osobami se zkušeností s duševním onemocněním a na činnost expertních pracovních skupin zaměřených na oblast duševního zdraví dětí, dospívajících a dospělých.

Analytická šetření realizovaná v průběhu projektu opakovaně poukázala na skutečnost, že jednou z významných bariér dostupnosti pomoci není pouze nedostatek kapacit některých služeb, ale také nízká orientace veřejnosti i odborníků v systému krizové péče. Osoby v krizi často nevědí, na jakou službu se obrátit, jakou formu pomoci zvolit nebo která organizace je pro řešení jejich situace nejvhodnější. Obdobné problémy identifikovali také zástupci zdravotnických zařízení, sociálních služeb, krizových center a složek Integrovaného záchranného systému.

Na základě těchto zjištění vznikl návrh jednotného navigačního rozhraní, jehož cílem je usnadnit orientaci v systému krizové pomoci a nasměrovat uživatele k odpovídající službě podle charakteru problému, věku a preferované formy pomoci. Jako nejvhodnější platforma pro implementaci tohoto řešení byla vyhodnocena aplikace Záchranka, která je široce využívána veřejností a současně umožňuje rychlé propojení uživatele s relevantními službami.

Metodika popisuje principy fungování navrženého navigačního rozhraní, jeho logiku, jednotlivé rozhodovací kroky a způsob třídění služeb. Současně představuje doporučený model orientace uživatele v systému krizové pomoci, který byl v rámci projektu pilotně ověřen a konzultován se zástupci odborné veřejnosti.

1. Historie vzniku:

Navigační rozhraní aplikace Záchranka bylo vyvinuto v rámci expertních skupin projektu, do kterých se zapojili vedoucí pracovníci jak sociálních, tak zdravotních organizací, například Riaps, Centrum krizové intervence, Krizový tým Fokus, Cesta z krize a SOS centrum Diakonie. Spolupráce probíhala během pravidelných setkání v období od září do listopadu 2024.

Po technické stránce byl vznik řešení konzultován s týmem aplikace Záchranka a zároveň provedena rozsáhlá rešerše obdobných aplikací dostupných nejen v ČR, ale i v zahraničí. Z těchto analýz vyplynulo



doporučení, že pro efektivní fungování technického řešení je nezbytné, aby uživatelé prošli maximálně čtyřmi kroky a aby bylo celé rozhraní co nejpřehlednější.

2. Důvody volby aplikace Záchranka jako platformy pro navigační rozhraní krizové pomoci

V průběhu projektu byly diskutovány různé možnosti, jak zlepšit orientaci osob v krizi v systému dostupné pomoci. Analýza stávajícího stavu i zkušenosti odborníků zapojených do projektu ukázaly, že jedním z hlavních problémů není pouze dostupnost jednotlivých služeb, ale také obtížná orientace v jejich nabídce. Osoby v krizi často nevědí, na kterou službu se obrátit, jaký typ pomoci potřebují nebo která organizace je pro řešení jejich situace nejvhodnější.

Na základě těchto zjištění bylo rozhodnuto vytvořit model navigačního rozhraní fungujícího na principu inteligentního adresáře služeb. Cílem nebylo vytvořit pouze další seznam organizací, ale

nabídnout uživateli jednoduchý a srozumitelný nástroj, který jej prostřednictvím několika kroků dovede k odpovídající formě pomoci podle charakteru jeho situace, věku a preferovaného způsobu kontaktu.

Jako nejvhodnější platforma byla vyhodnocena aplikace Záchranka. Důvodem byla především její vysoká důvěryhodnost, široké rozšíření mezi veřejností a skutečnost, že je dlouhodobě spojována s řešením krizových a život ohrožujících situací. Uživatelé jsou zvyklí aplikaci využívat v naléhavých situacích a vnímají ji jako bezpečný a spolehlivý nástroj pomoci. Integrace psychosociálního modulu do již existující a veřejností využívané aplikace tak představovala efektivnější řešení než vytváření samostatného informačního systému.

Významným argumentem byla také možnost propojit psychosociální pomoc se systémem zdravotnické záchranné služby a zajistit, aby uživatel byl v případě potřeby okamžitě nasměrován k akutní zdravotnické pomoci. Současně aplikace umožňuje průběžnou aktualizaci databáze služeb, jejich kategorizaci podle cílových skupin a zobrazování relevantních kontaktů na základě odpovědí uživatele.

Navržený model proto kombinuje výhody adresáře služeb s principy jednoduchého rozhodovacího stromu. Uživatel není nucen orientovat se v desítkách organizací a typů služeb, ale prostřednictvím několika navazujících kroků získá doporučení odpovídající jeho aktuální situaci. Výsledkem je přehledný, uživatelsky srozumitelný a prakticky využitelný nástroj, který podporuje rychlejší a efektivnější přístup ke krizové a psychosociální pomoci.

3. Proces vzniku navigačního rozhraní Psychosociálního modulu

Návrh navigačního rozhraní Psychosociálního modulu aplikace Záchranka vznikl postupně v průběhu realizace projektu na základě poznatků získaných z mapování služeb, fokusních skupin, odborných workshopů a pravidelných jednání expertních pracovních skupin zaměřených na oblast duševního zdraví dětí, dospívajících a dospělých.

Právě během jednání pracovních skupin se opakovaně ukazovalo, že jedním z hlavních problémů systému krizové péče není pouze nedostatek kapacit některých služeb, ale také obtížná orientace v systému pomoci. Odborníci z krizových center, psychiatrických ambulancí, nemocnic, sociálních služeb i center duševního zdraví upozorňovali na skutečnost, že osoby v krizi často



nevědí, kam se obrátit, jaký typ pomoci využít nebo jaké služby jsou pro jejich situaci vhodné. Obdobné problémy byly identifikovány také při diskusích o návaznosti služeb po zásazích složek Integrovaného záchranného systému a při mapování tzv. bílých míst systému krizové péče.

Na základě těchto zjištění začala odborná diskuse o vytvoření nástroje, který by uživatelům usnadnil orientaci v systému pomoci a zároveň respektoval rozdílné potřeby jednotlivých cílových skupin. Členové pracovní skupiny pro dospělé se aktivně podíleli na návrhu struktury budoucího rozcestníku, definování základních rozhodovacích kroků, kategorizaci služeb a formulaci kritérií pro jejich třídění. Diskutována byla zejména otázka míry akutnosti situace, věku uživatele, preferované formy pomoci a tematického zaměření jednotlivých služeb.

Významnou roli při tvorbě modulu sehrála také pracovní skupina pro oblast duševního zdraví dětí a dospívajících, která upozorňovala na potřebu odděleného přístupu k dětským a dospívajícím klientům a na nutnost zohlednit specifika služeb určených této cílové skupině. Právě na základě těchto diskusí bylo do navigační logiky zařazeno rozlišení služeb podle věku uživatele.

Další důležitý podnět přineslo setkání organizací poskytujících psychosociální pomoc v Kampusu Hybernská, kterého se zúčastnilo 46 odborníků. V rámci workshopu byly diskutovány charakteristiky jednotlivých služeb, jejich cílové skupiny, provozní podmínky i návaznost na další formy pomoci. Současně byly sbírány informace prostřednictvím strukturovaných dotazníků, které následně sloužily jako podklad pro kategorizaci služeb a tvorbu databáze organizací zařazených do modulu.

Výsledný návrh navigačního rozhraní tak nevznikl pouze na základě teoretických úvah, ale především díky praktickým zkušenostem odborníků působících v systému krizové péče. Jeho podoba reflektuje reálné potřeby uživatelů, zkušenosti poskytovatelů služeb i požadavky na jednoduchost a srozumitelnost, které byly opakovaně zdůrazňovány během odborných diskusí. Psychosociální modul aplikace Záchranka proto představuje praktický nástroj vzniklý na základě širokého odborného konsenzu napříč zdravotnickým a sociálním sektorem.

4. Přínosy navrženého modelu

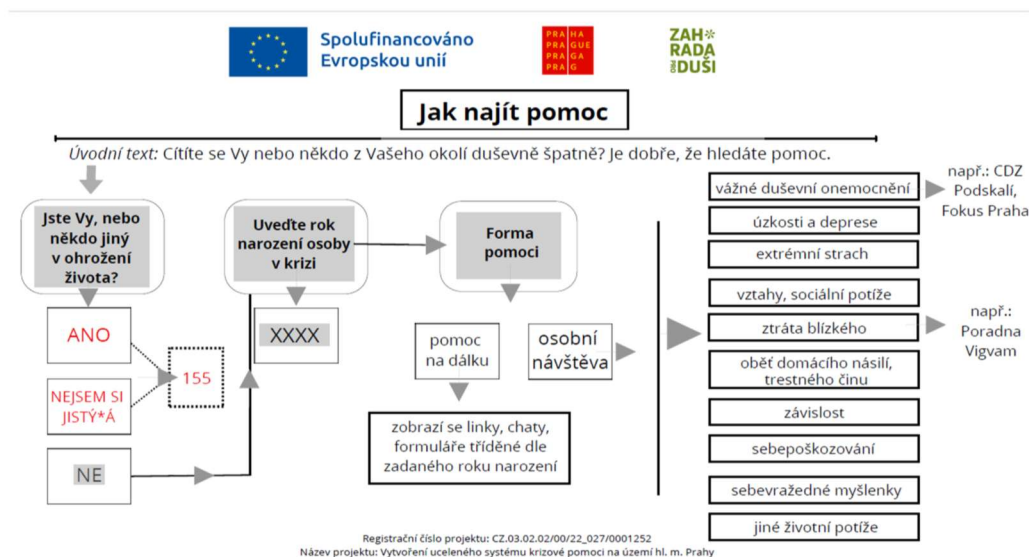
Navržený model navigačního rozhraní reaguje na jeden z nejčastěji identifikovaných problémů systému krizové péče, kterým je obtížná orientace uživatelů v síti dostupných služeb. Jeho hlavním přínosem je vytvoření jednotného vstupního bodu, který uživateli umožňuje rychle identifikovat vhodnou formu pomoci bez nutnosti orientovat se v rozsáhlé síti zdravotnických, sociálních a psychosociálních služeb.

Model současně podporuje lepší využívání existujících kapacit systému krizové péče. Díky cílenému směřování uživatelů na služby odpovídající jejich potřebám může přispět ke snížení počtu nevhodně adresovaných kontaktů a k efektivnějšímu využití odborných kapacit. Významným přínosem je rovněž propojení zdravotnických, sociálních a psychosociálních služeb v rámci jednoho navigačního rozhraní.

Navržené řešení je současně snadno aktualizovatelné a umožňuje průběžné doplňování nových organizací a služeb. Vytváří tak předpoklady pro dlouhodobé využití a další rozvoj systému krizové pomoci na území hlavního města Prahy.



POPIS SCHÉMATU NAVIGAČNÍHO ROZHRANÍ APLIKACE ZÁCHRANKA:



5. Bližší popis schématu:

a. První otázka: Jste Vy, nebo někdo jiný v ohrožení života?

Podrobnější vysvětlení: Jako primární hledisko bylo stanoveno ohrožení života, proto je tato otázka položena hned na začátku rozhodovacího diagramu. Pokud se jedinec cítí ohrožen na životě, je mu jednoznačně nabídnuto tlačítko pro okamžité přivolání pomoci. Pro zamezení omylů je tato volba uživatelsky chráněna dvojím potvrzením. Stejně tak, pokud si jedinec není jistý, je rovněž nasměrován k přivolání Zdravotnické záchranné služby (ZZS). V případě, že uživatel zvolí odpověď „NE“, pokračuje v dalším průchodu rozhodovacím diagramem.

b. Druhá otázka: Uvedte rok narození osoby v krizi:

Ohledně této otázky byly vedeny dlouhé diskuze. Důvodem proč, se na tuto otázku ptáme je pak škálování nabídek organizací, které pracují s již vybranou věkovou skupinou.

c. Třetí otázka: Forma pomoci

V rámci této otázky dochází k rozlišení, zda uživatel preferuje osobní návštěvu organizace, nebo hledá okamžitou pomoc na dálku a nechce nikam docházet, tedy využívá distanční formu pomoci. Právě v této



fázi aplikace je uživateli poprvé nabídnut souhrn krizových linek, které nejsou umístěny v mapě pomoci dostupné samostatně mimo rozhodovací diagram. Tento přístup tak

zajišťuje rychlý přístup k nejdůležitějším kontaktním místům pro krizovou podporu. Zde se pak tedy uživateli nabídne souhrn linek a chatové krizové pomoci tříděné již dle věku uživatele.

d. Čtvrtá otázka: Osobní návštěva

Při volbě formy pomoci při preference osobní návštěvy je uživateli modulu nabídnut souhrn problematik, ze kterých si vybírá svou oblast řešení problému. Původně byl s expertním týmem vybrán deset okruhů problematik. Postupně jsme přidali další, kdy došlo k oddělení sexuálního násilí od domácího násilí. Zde opět dochází k třídění již na konkrétní organizace, které se zabývají danou problematikou. Ukáže se jim bližší informace ohledně jejich fungování a do některých je možné zavolat.

6. Závěr

Navržené navigační rozhraní představuje praktický nástroj pro zlepšení dostupnosti krizové pomoci a orientace uživatelů v systému služeb. Jeho hlavním přínosem je zjednodušení procesu vyhledání vhodné pomoci a propojení uživatelů s relevantními službami podle jejich aktuální situace a potřeb.

Metodika vychází z odborných poznatků získaných v průběhu projektu, zkušeností poskytovatelů krizové péče i potřeb samotných uživatelů. Významným přínosem navrženého řešení je propojení zdravotnických, sociálních a psychosociálních služeb do jednoho navigačního systému, který respektuje reálné fungování krizové péče na území hlavního města Prahy.

Pilotní ověření potvrdilo srozumitelnost navržené navigační logiky a její potenciál usnadnit přístup k pomoci osobám nacházejícím se v krizové situaci. Do budoucna lze systém dále rozvíjet zejména rozšiřováním databáze služeb, zpřesňováním kategorizace jednotlivých typů pomoci a využíváním dat o chování uživatelů pro průběžnou optimalizaci navigačního procesu.

Metodika tak představuje jeden z klíčových výstupů projektu a současně praktický nástroj podporující rozvoj dostupné, koordinované a uživatelsky srozumitelné krizové péče na území hlavního města Prahy. Dále pak navržený model představuje specializovaný adresář krizových, psychosociálních, zdravotnických a sociálních služeb doplněný o jednoduchou navigační logiku, která uživatelům pomáhá zorientovat se v systému pomoci. Nejde pouze o databázi organizací, ale o aktivní rozcestník, který na základě několika jednoduchých kroků doporučuje vhodnou formu podpory a usnadňuje přístup ke službám odpovídajícím konkrétní životní situaci uživatele.