



Souhrnná zpráva z pilotního ověření modulu psychosociální pomoci v aplikaci Záchranka

Úvod

V rámci projektu „Nastavení systému krizové péče pro hlavní město Prahu“ byl ve spolupráci s aplikací Záchranka vytvořen a pilotně ověřován modul psychosociální pomoci. Hlavním cílem modulu bylo zvýšit dostupnost informací o službách krizové a psychosociální pomoci pro obyvatele hlavního města Prahy a současně usnadnit orientaci v systému krizové péče jak samotným klientům, tak odborníkům a složkám integrovaného záchranného systému.

Pilotní provoz modulu probíhal v období od XX.XX.2025 do XX.XX.2026 a zapojilo se do něj celkem 33 organizací poskytujících krizovou, psychosociální nebo návaznou podporu.

Cíle pilotního ověření

Pilotní ověření bylo zaměřeno na:

- ověření funkčnosti modulu v běžném provozu,
- zjištění míry využívání modulu veřejností,
- ověření přínosu modulu pro orientaci v systému krizové péče,
- identifikaci technických a organizačních překážek při využívání modulu,
- získání zpětné vazby od zapojených organizací,
- posouzení možností dalšího rozvoje modulu a jeho využití v dalších regionech České republiky.

Průběh pilotáže

Do pilotního provozu byly zapojeny organizace poskytující krizovou intervenci, linky důvěry, centra krizové intervence, zdravotnická zařízení, neziskové organizace i další poskytovatelé psychosociální podpory.

Modul umožňoval vyhledávání služeb podle typu problému, věkové skupiny klienta a dalších parametrů. Současně poskytoval uživatelům základní informace o dostupných službách a možnostech kontaktu.

Po dobu pilotního provozu probíhala průběžná komunikace se zapojenými organizacemi, sběr podnětů k fungování modulu a průběžné úpravy obsahu databáze služeb.

Uživatelské testování modulu psychosociální pomoci

Součástí pilotního ověření modulu psychosociální pomoci bylo také uživatelské testování realizované formou fokusní skupiny. Cílem bylo ověřit srozumitelnost, intuitivnost a praktickou využitelnost modulu z pohledu osob se zkušeností s duševním onemocněním, které představují jednu z klíčových cílových skupin projektu.

Fokusní skupiny se zúčastnilo devět osob se zkušeností s duševním onemocněním. Většina účastníků neměla předchozí zkušenost s aplikací Záchranka. V rámci testování si účastníci nejprve aplikaci nainstalovali a prošli procesem registrace. Následně pracovali s modelovou situací, ve které měli



vyhledat vhodnou formu pomoci v případě psychické krize. Získané zkušenosti byly následně diskutovány ve skupinové diskuzi.

Jedním z hlavních zjištění bylo, že pozornost uživatelů přirozeně směřuje k tlačítku SOS, které je vnímáno jako primární cesta k získání pomoci. Řada účastníků uvedla, že by v krizové situaci pravděpodobně využila právě tuto možnost, aniž by aktivně vyhledávala psychosociální modul. Současně zazníval požadavek na vytvoření samostatné volby „Psychická pomoc“, která by byla na úvodní obrazovce aplikace lépe viditelná a odpovídala specifickým potřebám lidí prožívajících psychickou krizi.

Významným tématem byla také dostupnost samotného modulu. Uživatelé opakovaně uváděli, že umístění psychosociální pomoci pod funkcí Lokátor není dostatečně intuitivní a její nalezení jim zabralo více času, než očekávali. Někteří účastníci modul našli až po dodatečném vysvětlení nebo za pomoci instrukcí. Testování tak ukázalo potřebu zjednodušení přístupu k psychosociální pomoci a její větší viditelnosti v rámci aplikace.

Zpětná vazba se týkala také použité terminologie. Formulace „Jsem v ohrožení života“ byla částí respondentů vnímána jako příliš vyhrčená a neodpovídající jejich zkušenosti s psychickou krizí. Jako vhodnější byla navrhována formulace „Potřebuji akutní pomoc“, která lépe vystihuje situace, kdy člověk potřebuje rychlou podporu, aniž by nutně vnímal své potíže jako bezprostřední ohrožení života. Podobně byly diskutovány i další názvy jednotlivých forem pomoci. Označení „Pomoc na dálku“ bylo některými účastníky interpretováno jako příjezd pomoci na místo, nikoliv jako telefonická či online podpora. U formulace „Osobní návštěva“ panovaly nejasnosti, zda pomoc přichází za klientem, nebo zda klient navštíví službu osobně.

Jako méně uživatelsky přívětivé bylo hodnoceno také zadávání roku narození prostřednictvím rolovací nabídky. Účastníci navrhovali využití širších věkových kategorií, například dítě, dospělý nebo senior, případně možnost přímého zadání údaje.

Výsledky uživatelského testování potvrdily, že modul psychosociální pomoci představuje užitečný nástroj pro orientaci v systému krizové péče. Současně však identifikovaly několik oblastí, které mohou přispět ke zvýšení jeho srozumitelnosti, intuitivnosti a využitelnosti v reálných krizových situacích. Získaná doporučení byla využita při formulaci návrhů na další rozvoj modulu a představují důležitý podklad pro případné rozšíření služby do dalších regionů České republiky.

Hlavní zjištění

Pilotní ověření potvrdilo, že existuje reálná potřeba jednoduchého a dostupného nástroje pro orientaci v systému krizové a psychosociální pomoci.

Mezi hlavní přínosy modulu patřilo:

- zpřehlednění nabídky krizových a psychosociálních služeb,
- možnost rychlého vyhledání vhodné služby v krizové situaci,
- podpora spolupráce mezi jednotlivými poskytovateli,
- zvýšení povědomí o dostupných formách pomoci,
- vytvoření jednotného rozcestníku služeb na území hlavního města Prahy.

V rámci projektu: Vytvoření uceleného systému krizové pomoci na území hl. m. Prahy,
reg. č.: CZ.03.02.02/00/22_027/0001252



Pozitivně byla hodnocena především dostupnost modulu prostřednictvím již zavedené aplikace Záchranka, kterou veřejnost běžně využívá a důvěřuje jí.

Limity pilotního ověření

V průběhu pilotáže byly identifikovány také některé limity.

Jednalo se zejména o:

- rozdílnou úroveň zapojení jednotlivých organizací,
- omezené možnosti sledování skutečného počtu klientů přicházejících prostřednictvím modulu,
- potřebu pravidelné aktualizace údajů o službách,
- rozdílnou kapacitní dostupnost jednotlivých služeb,
- absenci jednotného systému triáže a předávání klientů mezi organizacemi.

Pilotní provoz současně ukázal, že samotný rozcestník služeb nemůže vyřešit systémové problémy krizové péče, může však významně přispět k lepší orientaci klientů i odborníků v systému.

Doporučení pro další rozvoj

Na základě výsledků pilotního ověření doporučujeme:

- zachovat modul jako součást aplikace Záchranka,
- průběžně rozšiřovat databázi zapojených organizací,
- nastavit pravidelný systém aktualizace údajů,
- propojit modul s dalšími informačními nástroji využívanými v oblasti krizové péče,
- podpořit využívání modulu mezi složkami IZS a dalšími odborníky,
- zvážit rozšíření modulu do dalších krajů České republiky,
- využít získaná data a zkušenosti při tvorbě metodik a systémových opatření v oblasti krizové péče.

Závěr

Pilotní ověření modulu psychosociální pomoci v aplikaci Záchranka prokázalo, že tento nástroj může představovat významný prvek podpory orientace v systému krizové péče. Současně potvrdilo potřebu dalšího propojování jednotlivých služeb, sjednocování informací o dostupné pomoci a posilování mezioborové spolupráce mezi zdravotními, sociálními a bezpečnostními složkami.

Zkušenosti získané během pilotního provozu budou využity při formulaci doporučení pro další rozvoj systému krizové péče na území hlavního města Prahy i na národní úrovni.

Toto dílo: Souhrnná zpráva z pilotního ověření modulu psychosociální pomoci, je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0