



Včasná pomoc dětem

Analýza STEM pro NROS

Krizová pomoc: kvantitativní výzkumná sonda mezi NNO poskytujícími službu telefonické krizové pomoci.



Provozovatelé telefonické krizové pomoci

- **Typ výzkumů:** kvantitativní výzkumná sonda
- **Cílová skupina:** nestátní neziskové organizace poskytující službu telefonické krizové pomoci, jejichž cílovou skupinou jsou děti
- **Metoda výzkumu:** oslovení všichni poskytovatelé telefonické krizové pomoci, kteří mají podle Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV jako cílovou skupinu děti do 16 let nebo nemají věkové omezení
- **Technika dotazování:** CAWI (internetový dotazník)
- **Termín výzkumu:** 4. 8. – 28. 8. 2017
- **Soubor oslovených:** 21 organizací
- **Výsledný soubor:** 11 organizací, které vyplnily celý dotazník + 3 organizace, které dotazník vyplnily částečně



Charakteristika vzorku center s krizovou telefonickou linkou

- Převahu mezi zkoumanými provozovateli krizové telefonické pomoci měla centra, kam klient volá za úhradu (67 %), dovolat se může celý týden včetně víkendu (67 %) a linka je v provozu nonstop 24 hodin (58 %).
- Relativně největší podíl (31 %) mezi zkoumanými středisky mají centra s měsíční kapacitou 200 až 500 klientů, podíl jednotlivých skupin kapacity je ale velmi vyrovnaný. Počet zkoumaných center krizové pomoci neumožňuje provádět závěry, ale údaje signalizují na možnost, že ne všechny kapacity krizových linek jsou plně využívány.
- Prakticky všechna telefonická krizová centra uvedla, že mají přehled o počtu volajících a délce hovoru, převážná většina i další údaje včetně informace, zda se jedná o opakované volání stejného klienta. Specializovaný SW pro pracovníky linek důvěry (ČAPLD) využívá čtvrtina zkoumaných center.



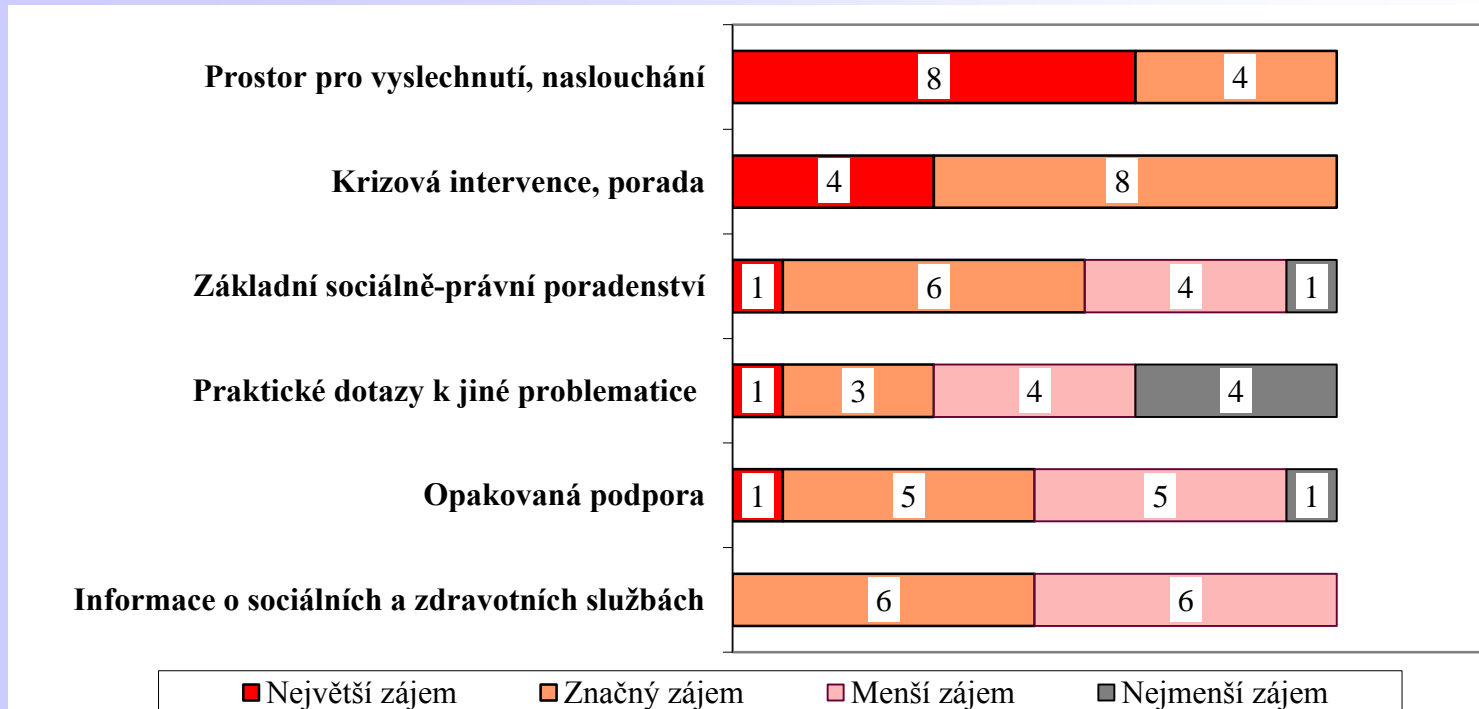
Formy služeb krizové pomoci

- Převážná většina center s krizovou telefonickou pomocí současně nabízí i formy elektronické krizové pomoci.
- Ze srovnání „nabídky“ a „vykonávané služby“ se ukazuje, že výraznější pozornost dalším formám komunikace, jako je e-mailová či internetová komunikace (CHAT, SKYPE apod.), věnuje jen třetina z nich.
- Přesah do ambulantní či terénní krizové služby má přibližně třetina zkoumaných center s telefonickou krizovou pomocí.
- Zkoumané NNO měly vybrat dvě hlavní služby a určit jejich pořadí. Výsledky signalizují, že převážná většina center s dispozicemi pro telefonickou krizovou pomoc také této formě věnuje pozornost na prvním místě. Naopak spíše doprovodnou aktivitou k ambulantním či terénním službám budou krizové linky pro cca čtvrtinu zkoumaných krizových center.



Formy telefonické krizové pomoci

- Největší zájem klientů krizových telefonických center je o možnost někomu sdělit svůj problém, najít někoho, kdo jej vyslechne.
- S odstupem následuje zájem o krizovou intervenci, radu operátora.





Cílové skupiny klientů center krizové pomoci

- Většina center krizovou pomoc nabízí v zásadě všem věkovým skupinám, dominantní skupinou klientů jsou dospělí ve věku 27 až 64 let.
- Dorost ve věku 16 – 18 let uvedla mezi třemi hlavními věkovými skupinami polovina krizových center, děti ve věku 11 až 15 let více jak třetina center s krizovými telefonickými linkami.
- Struktury klientů center v zásadě odpovídají podílu věkových skupin v populaci ČR. Poptávka po službách krizové pomoci i struktura klientů center odpovídá věkovému rozložení populace, kterému se v nabídce přizpůsobují i telefonická krizová centra.
- Z hlediska podílu dorostu mezi volajícími polovina středisek uvedla, že osoby do 18 let tvoří do 5 % z celkového počtu volajících, třetina od 6 do 50 % a dvě krizová centra uvedla podíl cílové skupiny nad 50 %.



Typy problémů klientů do 18 let

- Středisky nejčastěji řešenými problémy cílové skupiny do 18 let jsou „psychické problémy, deprese“ a „osamocení, bez přátel“.
- Prakticky všechna krizová centra se přitom „alespoň občas“ setkávají s tématy šikany, hádek s rodiči a osamocení volajících dětí a mládeže.
- Výrazně většinovými tématy jsou deprese, nezáměr v rodině, zanedbávání a ohrožující prostředí pro vývoj dítěte, která doplňuje téma sexuálního obtěžování.
- Přibližně polovina krizových center se alespoň občas setkává s tématy jako psychické a fyzické týrání, partnerské vztahy, domácí násilí, problémy se školou a rozvodovou problematikou.
- Již výrazně menšinovou tematikou je kyberšikana a ochota mladých sdělit krizové lince své problémy s drogami.



Silné a slabé stránky činnosti krizových center

- Jako silnou stránku své činnosti vybrala na prvním místě více jak polovina NNO kvalitu služeb krizové pomoci a přibližně pětina počet klientů, dostupnost krizové pomoci.
- Jako slabou stránku své činnosti vybraly skoro dvě třetiny center na prvním místě zdroje financování služby.
- Rizikovými oblastmi činnosti center krizové pomoci jsou širší spektra jejich cílových skupin a odbornost poskytovaných služeb.
- Přestože spolupráci se školami a státními institucemi vybrala jako slabou stránku své činnosti přibližně polovina krizových center, jako špatnou spolupráci se státními institucemi v jiné souvislosti neoznačilo ani jedno ze zkoumaných středisek.



Financování a spolupráce center krizové pomoci

- Centra krizové pomoci s provozem telefonických linek využívají vícezdrojové financování. Hlavním zdrojem jsou pro nadpoloviční většinu center dotace MPSV, pro čtvrtinu dotace z rozpočtu rozdělované krajem. Jako hlavní zdroj mimo dotace z veřejných prostředků uvedlo pouze jedno krizové centrum.
- Spolupráci s jinými NNO krizové pomoci hodnotí 92 % zkoumaných center jako dobrou. Členy ČAPLD bylo 64 % zkoumaných center, většina z nich hodnotí činnost asociace jako „spíše špatnou“. Vznik nové střešní organizace by jednoznačně uvítala více jak polovina zkoumaných center krizové pomoci, stejný podíl z nich by měl určitě zájem o členství.
- Zájem o novou střešní organizaci a přípravu její činnosti působí velmi optimisticky, nicméně nesmíme zapomínat, že do ankety se zapojila přibližně polovina oslovených krizových center.