

## Abstrakt

Diplomová práce se zabývá tématem krizové intervence u dětí a mladistvých. Teoretická část uvádí informace týkající se obecného pojmu krize a blíže popisuje krizi v dětství, dospívání a poskytování krizové pomoci. Autorka vychází z pojetí, že krize je přirozenou součástí lidského života a na jejím zvládnutí se podílí odolnost a coping daného jedince, který se buduje od dětství. Dále autorka popisuje služby, které poskytují krizovou intervenci dětem na území České republiky. Hlavní důraz je kladen na pobytové služby, na které navazuje praktická část práce.

Výzkumná část si klade za cíl zjistit spokojenost klientů s poskytovanou službou krizového lůžka pro adolescenty v Domě Přemysla Pittra pro děti Domu tří přání, z.ú.. Dům Přemysla Pittra prošel v roce 2022 transformací ze zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na sociální službu, která poskytuje krizovou pomoc adolescentům. Aktuálně jde o první službu tohoto typu na území České republiky.

Výzkumná část obsahuje rozhovory s uživateli této služby, dále analyzuje texty, které byly vyhotoveny adolescenty do tzv. „Kroniky“. Cíl práce se podařilo naplnit a bylo zjištěno, že uživatelé služby jsou obecně s jejím poskytováním spokojeni. Z výzkumu také vyplynulo, že spokojenost klientů je závislá na několika faktorech, konkrétně se jednalo o systémový přístup zařízení k rodinám a jejich zapojení do spolupráce, zlepšení krizového stavu, přístup zaměstnanců k adolescentům a atmosféru krizové pobytové služby. I přes všeobecnou spokojenost byly současně zjištěny připomínky, které mohou poskytnout zpětnou vazbu zaměstnancům a případně rozvíjet další poskytování služby.