



Spolufinancováno
Evropskou unií

CDU CENTRUM
DOPRAVNÍHO
VÝZKUMU

Prototyp řešení klíčového problému ***PRŮVODCE***

Projekt Ponehodová péče, registrační číslo projektu
CZ.03.03.01/00/23_057/0004564





Spolufinancováno
Evropskou unií

PROTOTYP ŘEŠENÍ KLÍČOVÉHO PROBLÉMU – PRŮVODCE

Autoři:

Mgr. Bc. David Červinka,
Mgr. Veronika Vošická Buráňová,
Mgr. Tomáš Řihák,
Bc. Dana Salačová,
Mgr. Jana Neusarová, Ph.D.

Název projektu:

Ponehodová péče, registrační číslo projektu
CZ.03.03.01/00/23_057/0004564

Rok zpracování: 2025

Rok publikování: 2026

ISBN 978-80-88655-64-0 (Online; pdf)

© Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.

Brno 2026

Poděkování:

Naše poděkování patří především těm, kteří nám pomohli vtisknout prototypu Průvodce konkrétní podobu. Děkujeme partnerům z řad policie, záchranářů, neziskových organizací a také zástupcům pojišťoven, kteří projevili zájem nejen spoluutvářet ale také následně realizovat danou službu po skončení projektu. Velká úcta patří lidem zasaženým nehodou, kteří v rozhovorech otevřeli své příběhy a umožnili nám pochopit, jakou podporu skutečně potřebují.

Obsah

1. Kontext	6
2. Proč potřebujeme Ponehodového průvodce	7
3. Vymezení služby	10
4. Jak služba funguje	11
5. Průběh ověřování prototypu	12
6. Forma a průběh podpory	13
7. Vymezení cílové skupiny	14
8. Komunikace služby směrem k veřejnosti, zasaženým osobám	15
8.1. Kde komunikace vzniká – kdo ji koordinuje	15
8.2. Klíčové komunikační cesty (kanály)	15
8.3. Sekundární kontaktní místa – první dny po nehodě	16
8.4. Mediální a společenská komunikace	17
8.5. Jak projekt „nakopnout“ – první fáze (pilotní komunikace)	18
8.6. Hlavní princip komunikace	19
9. Definice osoby průvodce	20
9.1. Klíčové kompetence a znalosti	20
9.2. Britský model inspirace: Caseworker v programu „Road Victim Service“ (Brake, UK)	21
10. Strategie a udržitelnost	23
11. Rozpočet služby a provázanost do neziskového sektoru	25
11.1. Realistický pilotní rozpočet	26
11.2. Komentář k návrhu rozpočtu	27
12. Ponehodová péče jako nadstavba aplikace „Bouračka“	28
12.1. Co chybí — potenciální prostor	29

13. Ponehodová péče 2030	30
13.1. Zahraničí	30
13.2. Itálie a projekt ANIACARES	31
13.3. Relevance pro Českou republiku	32
13.4. Pokud bychom si představili fungování ponehodové péče v rámci celé ČR v roce 2030	33
13.5. Role a dimenzování týmu	35
14. Kvalitativní testování služby	37
14.1. Pochopení služby Ponehodový průvodce	38
14.2. Funkčnost a předpokládané kanály komunikace	38
14.3. Hodnocení atraktivnosti a cenové akceptace	39
14.4. Aha momenty a zásadní zjištění	39
14.5. Hlavní doporučení pro vylepšení	40
15. Kvantitativní testování formou dotazníku	41
15.1. Metodologické ukotvení a relevantnost vzorku	42
15.2. Kvantifikované metriky a zásadní zjištění	45
15.3. Kvalitativní kontext a výzvy pro profesní dopracování	46
16. Co jsme odpracovali (přehled výstupů)	48
17. Strategické podklady	49
17.1. Analýza proveditelnosti konceptu ponehodového průvodce	49
17.2. Vyhodnocení pojišťoven pro pilot služby průvodce péče	53
17.3. Produktový list pro komerční subjekty	56
18. Závěry a strategické směřování	58
19. Další kroky a vize do budoucna	59
20. Závěr	60

1. Kontext

Tato zpráva shrnuje klíčové výsledky, poznatky a odvedenou práci v rámci prototypové fáze projektu Ponehodová péče. Hlavním výstupem projektu je návrh a ověření konceptu **Osobního průvodce po dopravní nehodě. Projekt směřuje ke zlepšení psychosociální péče o osoby zasažené dopravní nehodou, a tím ke snížení rizika rozvoje duševních poruch**, jako je posttraumatická stresová porucha. Navržený koncept reaguje na systémovou roztříštěnost a absenci jednotného orientačního bodu, který by zasažené osoby provedl náročným obdobím po nehodě, kdy se jejich život často „rozpadá do šanonu“ administrativních a právních požadavků.

2. Proč potřebujeme Ponehodového průvodce

Každoročně zasahují dopravní nehody doslova tisíce lidí. Nějakou formu psychického otřesu či traumatu mohou zažívat některé z více než 23 000 osob, které každoročně utrpí lehčí zranění. Ještě výrazněji však ovlivňuje život těch, kteří se potýkají s vážnými následky – takových je více než 1 500 ročně. V těchto případech se nejedná jen o fyzickou újmu, ale i o dopady na rodinu a nejbližší okolí: dlouhodobou péči, ztrátu příjmu či nutnost stavebních úprav domácnosti kvůli používání kompenzačních pomůcek.

Mimořádným zásahem do života je také samotná ztráta blízkého člověka v důsledku dopravní nehody. Každý rok tato tragédie postihne rodiny a příbuzné přibližně 450 zemřelých. V kontextu nejbližších vztahů – rodičů, prarodičů, partnerů a dětí – tak hovoříme o dalších 1 000 až 4 000 osobách, které jsou přímo zasaženy psychicky, sociálně i ekonomicky. Jen samotná skupina nejbližších, tedy zhruba 450 osob, pak musí v krátké době zajistit pohřeb, vypořádat pozůstalost a pomoci rodině s nároky vůči institucím.

Těmto lidem však chybí komplexní, dostupná a včasná podpora, která by jim pomohla zvládnout mimořádně náročnou životní situaci. Jen těžko si lze představit, že se lidský život může „rozpadnout do šanonu“, ale právě to se často děje – už během několika týdnů po nehodě se domácnost zasaženého zaplní administrativními požadavky. Přicháze-

jí dokumenty od Policie ČR, lékařské zprávy z nemocnic i odborných ambulancí, formuláře k poškozenému vozidlu, vyjádření pojišťoven (ať už z povinného ručení, havarijního či úrazového pojištění), potvrzení od zaměstnavatele, formuláře pro Českou správu sociálního zabezpečení a zdravotní pojišťovny, případné žádosti o dávky, nebo dokumentace k pozůstalosti.

Složitost tohoto období potvrzují i zkušenosti z projektu KOMPLEX, kde více než 30 % účastníků dopravních nehod uvedlo psychickou újmu či známky posttraumatického stresu jako přímý následek nehody. Stejně tak výsledky projektu Ponehodová péče realizovaného v rámci MPSV ukazují, že množství úkonů, nejasnosti v procesu a lhůty jednotlivých řízení vytvářejí pro zasažené velmi stresující období. To zároveň otevírá prostor pro komerční subjekty, které za nevýhodných podmínek nabízejí právní zastupování a využívají zranitelnost lidí v krizové situaci.

Z praxe také vyplývá, že samotná informovanost prostřednictvím letáků či tištěných brožur se v krizových situacích neosvědčuje. Lidé, kteří se náhle ocitnou v roli pozůstalých či zasažených, většinou nehledají textové informace, ale osobní kontakt, lidské vysvětlení a možnost okamžité konzultace.

Projekt tedy představuje přirozené pokračování systémových snah o humanizaci dopravní politiky a rozvoj skutečně funkční sítě ponehodové péče v České republice. Jeho cílem je vytvořit udržitelný model pomoci, který propojí odbornou a lidskou rovinu podpory – od prvního kontaktu až po zajištění návazných služeb.

Z dlouhodobého hlediska má projekt ambici stát se stabilní součástí systému psychosociální pomoci po dopravních nehodách, nikoliv izolovanou iniciativou. Věříme, že právě tato forma spolupráce – mezi státní, neziskovou a odbornou sférou – může výrazně přispět ke kultivaci prostředí, ve kterém se zasažený člověk po nehodě pohybuje.

Naším cílem je zároveň sjednotit roztržštěné zdroje pomoci, které jsou dnes rozptýlené mezi zdravotní, sociální a pojišťovací instituce, a nabídnout zasaženým osobám jasný orientační bod. Průvodce po dopravní nehodě by měl být tím, kdo člověka nejen vyslechne, ale také ho provede celým procesem – od prvních hodin po nehodě až po návrat k běžnému životu.

Pilotní fáze projektu umožní ověřit metodiku služby v praxi, vyhodnotit její přínosy i ekonomickou efektivitu a vytvořit základ pro širší implementaci do systému veřejných služeb. Cílem není nahrazovat pojišťovny či zdravotnické instituce, ale doplnit jejich činnost o chybějící článek – lidskou podporu, orientaci a kontinuitu péče.

3. Vymezení služby

Služba Průvodce po dopravní nehodě je určena lidem, jejichž život byl zásadně ovlivněn dopravní nehodou – ať už přímo jako účastníkům s fyzickými či psychickými následky, nebo nepřímo jako rodinným příslušníkům či blízkým osobám obětí dopravních nehod. V pilotní fázi projektu bude služba nabízena především: jednomu zástupci rodiny zemřelého v důsledku dopravní nehody, nebo jednomu přímo zasaženému člověku, který nehodu přežil a potřebuje podporu při zvládnání jejích následků. Cílem služby je nabídnout bezprostřední, strukturovanou a bezpečnou formu pomoci, která pomůže zasaženým osobám zorientovat se v prvních týdnech po nehodě, zvládnout psychické i praktické dopady a obnovit základní jistotu v běžném životě.

4. Jak služba funguje

Služba se řídí principy podpory, důvěry a transparentnosti a má za cíl provést zasažené klidně a jistě celým procesem. Služba průvodce je formou psychosociální podpory, která stojí na osobním přístupu, empatii a praktické pomoci.

- **Vyslechnutí a uklidnění:**

Průvodce vstupuje do situace co nejdříve po nehodě, poskytuje okamžitou psychickou podporu, pomáhá zvládnout první šok a pocit ztráty orientace.

- **Orientace a nadhled:**

Pomáhá s přípravou na jednání s pojišťovnou, policií a dalšími institucemi. Vysvětluje postupy, lhůty a možnosti řešení tak, aby klient rozuměl dalším krokům.

- **Propojení s odborníky:**

Zajišťuje přístup k prověřeným odborníkům – psychologům, právníkům, lékařům či sociálním pracovníkům – podle konkrétní potřeby klienta.

- **Dlouhodobá podpora:**

Nabízí osobní průvodcovství po dobu až tří měsíců, včetně kontinuálního kontaktu a sledování vývoje situace.

- **Komunitní zázemí:**

Klient má možnost zapojit se do bezpečné komunity lidí se stejnou zkušeností, která funguje jako podpůrné a terapeutické prostředí umožňující sdílení, motivaci a naději.

5. Průběh ověřování prototypu

Vývoj Ponehodového průvodce zahrnoval definici konceptu a jeho ověření pomocí kombinace **kvalitativních hloubkových rozhovorů a kvantifikované zpětné vazby** od cílové skupiny formou dotazníku.

6. Forma a průběh podpory

1. Úvodní kontakt (do 1 hodiny)

- probíhá telefonicky nebo prostřednictvím chatovacího okna na webu www.ponehodovapece.cz;
- slouží ke zklidnění, základní orientaci v situaci a zjištění potřeb klienta;
- cílem je navázat důvěru a nabídnout další formu podpory.

2. Osobní konzultace (1 hodina)

- navazuje na úvodní kontakt, ideálně do 7 dnů;
- koná se osobně v regionu (v pilotní fázi v Kraji Vysočina);
- průvodce s klientem společně zmapují situaci, potřeby a stanoví individuální plán podpory.

3. Deset bezplatných konzultačních hodin

- navazující setkání (osobně, online nebo telefonicky) v celkovém rozsahu 10 hodin;
- každá konzultace je zaznamenána do stručného záznamového listu, který obsahuje datum, formu kontaktu, probíraná témata a dohodnuté kroky;
- desátá hodina slouží k závěrečnému shrnutí a nastavení plánu dalšího postupu, případně k doporučení návazných odborných služeb.

7. Vymezení cílové skupiny

Cílovou skupinou služby Průvodce po dopravní nehodě jsou lidé, jejichž život byl přímo nebo nepřímo zasažen dopravní nehodou. Jedná se především o osoby, které při nehodě utrpěly fyzické či psychické následky, nebo o blízké příbuzné osob, které při nehodě zemřely. Do okruhu klientů patří také ti, kteří se po nehodě ocitli v náročné životní situaci – ztráta jistoty, příjmu, dlouhodobá péče o zraněného člena rodiny či obtížná orientace v administrativních a právních postupech. Služba je určena lidem, kteří potřebují bezprostřední lidskou a odbornou podporu, zklidnění a provázení prvním obdobím po nehodě.

8. Komunikace služby směrem k veřejnosti, zasaženým osobám

Cílem komunikace není klasická propagace, ale včasné zprostředkování pomoci těm, kdo ji skutečně potřebují, a současně vytvoření důvěryhodného obrazu služby v očích veřejnosti i odborné sféry. Komunikace musí být citlivá, důvěryhodná a lidská, nikoli komerční. Hlavní sdělení: „Nejsi na to sám. Pomůžeme ti zorientovat se po nehodě.“

8.1. Kde komunikace vzniká – kdo ji koordinuje

Projekt by měl vycházet z jednoho centrálního místa – portálu

www.ponehodovapece.cz

Web bude:

- jednotným informačním uzlem pro veřejnost i odborníky,
- kontaktním bodem (chat, telefon, e-mail),
- zázemím pro průvodce, kteří zde budou evidovat a koordinovat své činnosti.

Komunikaci by koordinoval tým Ponehodové péče (např. CDV + partnerská nezisková organizace), který by zajišťoval i grafickou a jazykovou jednotnost.

8.2. Klíčové komunikační cesty (kanály)

Přímé předávání informací – v momentě události. Toto je nejúčinnější, ale zároveň nejcitlivější forma komunikace. Informace musí k zasa-

ženým lidem doputovat bezprostředně po nehodě nebo krátce po ní, ideálně prostřednictvím institucí, se kterými se setkávají.

Formy:

- Vizitky a letáčky s jednoduchým sdělením („Potřebujete si o tom promluvit?“ / „Pomůžeme vám zvládnout, co teď přichází.“) – umístěné ve:
 - ▷ výjezdových vozech Policie ČR, HZS a ZZS,
 - ▷ krizových centrech, nemocnicích a urgentních příjmech,
 - ▷ občanských poradnách, sociálních odborech měst a obcí,
 - ▷ best practice – přiložené i k dokumentům o nehodě nebo propouštěcí zprávě z nemocnice.
- Elektronický kontakt prostřednictvím linky řidičů, pojišťoven a aplikace Bouračka – automatický odkaz na stránku s možností kontaktovat průvodce nebo požádat o konzultaci.
- „Dopis zasaženému“ a „Dopis viníkovi“ – lidsky formulovaný e-mail nebo list, který zprostředkovaně zasílá policie, pojišťovna nebo nemocnice.
- Dopis zasaženému: vysvětluje, že existuje bezplatná, diskrétní a lidská forma pomoci.
- Dopis viníkovi: zdůrazňuje, že i on má právo na podporu, pomoc s pocity viny a orientaci v následných krocích.

8.3. Sekundární kontaktní místa – první dny po nehodě

- Zdravotnická zařízení: nemocnice, rehabilitační centra, praktici – poskytnout informační materiály pro pacienty a rodiny.
- Krizová centra a intervenční linky: zařadit informaci o službě do jejich metodických manuálů.
- Pojišťovny: nabídka automatického přepojení na web či linku služby při hlášení dopravní nehody.

- Krajské úřady, města, OSPOD, ÚP: zařazení služby mezi standardní informační odkazy pro občany.

8.4. Mediální a společenská komunikace

Cílem je vytvořit povědomí, důvěru a respekt vůči projektu mezi veřejností i odborníky.

Formy a kanály:

- Tiskové zprávy a články – zaměřené na příběhy lidí, kterým služba pomohla. Publikace v běžných médiích (regionální tisk, magazíny, Novinky.cz, Deník.cz, ČTK, Zdravotnický deník).
- Rozhlas a podcasty – např. Zelená vlna ČRo, Dobré ráno s Českým rozhlasem, tematické podcasty o bezpečnosti a zdraví.
- TV reportáže – lidské příběhy (např. pro Českou televizi, TV Nova, Prima CNN).
- Sociální sítě:
 - ▷ Facebook / Instagram – reálné příběhy, krátká videa se zkušenostmi zasažených i odborníků, informativní příspěvky.
 - ▷ LinkedIn – pro odbornou veřejnost (IZS, krizová centra, sociální služby).
- YouTube – krátké rozhovory, instruktážní videa „Co dělat po nehodě“.
- Partnerství a kampaně:
 - ▷ spolupráce se značkami, které mají pozitivní vztah k bezpečnosti – např. Zelená vlna ČRo, BESIP, Záchranka, Kooperativa, ČKP, ČAP.
 - ▷ účast v rámci Světového dne obětí silničního provozu (listopad) – společné veřejné vystoupení, konference, online kampaň.

8.5. Jak projekt „nakopnout“ – první fáze (pilotní komunikace)

1. Pilotní region – Kraj Vysočina

- navázání partnerství s krajským úřadem, složkami IZS a nemocnicemi,
- proškolení kontaktních osob (lékaři, sociální pracovníci, policisté) o tom, jak službu nabídnout.

2. Viditelnost v terénu

- jednotný vizuální styl: logo, barvy, jednoduchý slogan („Pomoc po nehodě – hned, lidsky, zdarma“).
- tištěné materiály s QR kódem vedoucím přímo na chat/web.

3. Digitální start

- spuštění nové verze webu s funkčním chatem, jednoduchým kontaktním formulářem a mapou průvodců.
- propojení s aplikacemi Bouračka a Záchranka (např. tlačítko „Potřebuji mluvit s někým“).

4. Pilotní mediální vstup

- tisková konference: „Pomoc po nehodě – nová služba pro zasažené“,
- rozhlasový rozhovor, článek v Deníku, regionální televize Vysočina.

5. Postupná expanze

- po vyhodnocení pilotu (3–6 měsíců) přenést know-how do dalších krajů,
- sjednotit vizuální identitu s partnery (ČKP, pojišťovny, BESIP).

8.6. Hlavní princip komunikace

- Lidsky, stručně, s respektem.
- Žádná reklama – ale nabídka pomoci.
- V každém komunikačním výstupu musí být zřejmé:
- že jde o neziskovou, nestrannou a bezplatnou službu,
- že je dostupná ihned a bez složitého dokazování,
- že člověk nemusí být na svou situaci sám.

9. Definice osoby průvodce

Průvodce po dopravní nehodě je vysoce empatický, vyškolený odborník s praktickou zkušeností v práci s lidmi v krizových situacích. Jeho role spočívá v tom, že stojí po boku zasaženému člověku či jeho blízkým, pomáhá mu orientovat se v systému pomoci a doprovází ho v průběhu ponehodového procesu.

9.1. Klíčové kompetence a znalosti

- Krizová intervence a komunikace s traumatizovanou osobou: Schopnost vstoupit do krizové situace, vyslechnout, uklidnit, nabídnout oporu a stabilitu bez přetížení klienta.
- Znalost systému služeb: Dobrá orientace v prostředí zdravotních, sociálních a rehabilitačních služeb, v dostupnosti kompenzačních pomůcek, rehabilitačních cvičení, klientských spolků a klubů na území kraje.
- Znalost procesu ponehodové péče: Orientace v právních a administrativních souvislostech – např. postupy správního a trestního řízení, nároky na náhrady škody, regres, dávky, pojištění, sociální zabezpečení.
- Síťování a lokální know-how: V kraji, kde působí, zná kontakty na klíčové organizace (RS, krizová centra, nemocnice, rehabilitační zařízení, právní poradny) a umí navazovat spolupráci.

- Schopnost plánovat a vést proces: Umí sestavit individuální plán podpory, sledovat domluvené úkoly a termíny, vést dokumentaci (záznamy schůzek, dohody, kroky).
- Etika, důvěra a neutralita: Drží se zásad důvěrnosti, klientského přístupu a hájí zájmy klienta při jednání s institucemi, aniž by překračoval svou roli (nenahrazuje odborníka, ale funguje jako průvodce).

9.2. Britský model inspirace: Caseworker v programu „Road Victim Service“ (Brake, UK)

V britské charitě Brake funguje obdobná role nazvaná caseworker – pracovník péče o oběti dopravních nehod. Jeho přístup lze považovat za užitečný vzor:

- Odborný profil: do této role se často hledají lidé s praxí v sociální práci, zdravotnictví, krizové intervenci, advokacii nebo v rámci justice – např. bývalí policejní pracovníci, krizoví interveneti, pracovníci s traumatickými případy.
- Metoda práce: Caseworker přebírá komplexní péči: provádí komplexní posouzení potřeb klienta, sestavuje individuální plán péče, navazuje kontakt s institucemi – policií, soudem, zdravotní péčí, sociálními službami.
- Role „jeden kontaktní bod“: U britského modelu je caseworker jediným kontaktem pro rodinu či zasaženého – klient neprobíhá „chodníčkem institucí“, ale celý proces prochází s jedním referentem („single point of contact“).

- Advokace a zastupitelství: Caseworker vystupuje jako advokát klienta v komunikaci s policií, soudy, správními orgány – hájí práva zasaženého, upozorňuje na možné přehlédnuté nároky.
- Trauma-orientovaný přístup: Působí citlivě, s ohledem na psychické zatížení, dbá na to, aby klient nebyl re-victimizován (tedy opakovaným nutným převyprávěním situace, nátlakem, nejasnostmi).

10. Strategie a udržitelnost

Projekt Průvodce po dopravní nehodě přináší konkrétní společenský přínos, který má přímou vazbu na oblast povinného ručení i širší odpovědnost pojišťovacího sektoru. Dopravní nehoda se netýká pouze řidičů – její následky často zasahují chodce, cyklisty, či spolujezdcy, kteří nejsou pojistníky, ale právě díky systému povinného ručení získávají nárok na pomoc a odškodnění. Právě zde vidíme prostor, kde mohou jednotlivé členské pojišťovny a Asociace pojišťoven projevit společenskou odpovědnost a navázat na svůj mandát z oblasti veřejného pojištění.

Služba Průvodce po dopravní nehodě se stává smysluplným doplňkem povinného ručení, který rozšiřuje jeho dosavadní rámec – od finanční kompenzace k lidské a psychosociální podpoře. Umožňuje pojišťovněm aktivně se podílet na systému, který reálně pomáhá lidem zasaženým nehodou zvládnout první dny a týdny po události. Takový přístup nejen zvyšuje prestiž a důvěryhodnost pojišťoven, ale zároveň může snižovat dlouhodobé finanční náklady spojené s následnými kompenzacemi a zhoršením psychického zdraví poškozených.

Domníváme se, že ideální model fungování této služby je neziskový a veřejně přístupný, tedy financovaný z fondů, jako je ten váš. Tímto způsobem zůstane zachována její nestrannost, lidskost a rovný přístup pro všechny – bez ohledu na to, u které pojišťovny je člověk pojištěn nebo zda je vůbec pojistníkem.

Pilotní projekt s podporou 20 osob nám umožní službu detailně otestovat, doladit procesy, ověřit efektivitu a získat data potřebná pro následnou expanzi. Výsledkem pilotu bude ověřená metodika, která zajistí jednotnou kvalitu poskytování služby v různých regionech a umožní vyškolit nové průvodce.

Naším cílem je vybudovat udržitelný systém, který může být později rozšířen na celostátní úroveň – v úzké spolupráci s pojišťovnami, státní správou i neziskovým sektorem. Komerční model považujeme pouze za doplňkovou možnost („plán B“), kterou bychom využili v případě, že by se nepodařilo zajistit grantové financování. Přesto i v takové variantě zůstává prioritou bezplatná pomoc pro koncového klienta a podpora komunity lidí, kteří se s následky nehody vyrovnávají.

Pilotní projekt bude realizován ve spolupráci s neziskovými organizacemi s dlouholetou praxí v oblasti krizové intervence a psychosociální podpory. Centrum dopravního výzkumu (CDV) bude garantem odborné a metodické části projektu, zajistí supervizi, odbornou koordinaci a vyhodnocení dopadu služby.

11. Rozpočet služby a provázanost do neziskového sektoru

Celkem: 3 662 000 Kč / 12 měsíců

Rozpočet odpovídá spíše rozjezdovému projektu se 3–4 členným týmem a analytickým zázemím.

Pro pilotní ověření s cca 20 klienty je to spíše naddimenzované, zejména v oblasti:

- projektového řízení (960 000 Kč) – plný úvazek manažera by nebyl nutný,
- odborné konzultace (480 000 Kč) – lze zajistit formou částečného dohledového úvazku nebo externí supervize,
- monitoring a analýza (480 000 Kč) – pro pilot s 20 klienty lze udělat ve zjednodušeném rozsahu (např. vlastní evidence, základní dotazníky).

11.1. Realistický pilotní rozpočet (doporučení pro 12 měsíců)

Personální náklady celkem	1 050 000 Kč
----------------------------------	---------------------

Pracovní pozice	Výše úvazku	Měsíční mzda v Kč (včetně povinných odvodů)	Počet měsíců	Celkové náklady na mzdy v Kč	Poznámky
Sociální pracovník/ průvodce	1 FTE	44 000	12	528 000	
Koordinátor projektu	0,3 FTE	15 000	12	180 000	Řízení, komunikace s partnery, reporting
Odborný garant (externí supervize)	4h/měs	6 000	12	72 000	Konzultace metodiky, práce s klienty
Administrativní podpora	0,5 FTE	30 750	12	369 000	Evidence, zápisy, zázemí pro web/chat

Další náklady	Počet měsíců	Celkové náklady v Kč	Poznámky
Cestovní náklady	12	96 000	Pracovní cesty, výjezdy za klienty
Propagace a tisk	12	80 000	Letáky, vizitky, tiskové materiály, online reklama, webové bannery
Materiální a provozní náklady	12	70 000	Kancelář, telefon, internet, drobný materiál, SW licence (chat, databáze)
Monitoring a evaluace	12	60 000	Sběr zpětné vazby, evidence kontaktů, jednoduché vyhodnocení dopadů
Rezerva a nepředvídané výdaje	12	60 000	5–10 % z rozpočtu

11.2. Komentář k návrhu rozpočtu

- Tento rozpočet je realistický pro 12měsíční pilot v jednom kraji (např. Vysočina) s cílem ověřit funkčnost služby, metody práce a komunikační cesty.
- Umožňuje zaměstnat 1 hlavního průvodce/sociálního pracovníka a zajistit potřebnou metodickou i provozní podporu.
- Cestovní a komunikační rozpočet (cca 176 000 Kč) zajistí viditelnost služby – to je klíčové pro pilot.
- Celková úspora oproti původnímu návrhu: cca 2,25 mil. Kč (→ více než 60 % úspory) při zachování jádra projektu.

12. Ponehodová péče jako nadstavba aplikace „Bouračka“

Co existuje v zahraničí — příklady portálů / systémů souvisejících s nehodami nebo podporou obětí:

Official Injury Claim (UK)

Je to portál, který umožňuje lidem zraněným v silničních nehodách bez právní pomoci podat nárok na odškodnění, nahrávat podpůrné dokumenty (lékařské zprávy, účtenky) a sledovat postup nároku. Tento systém je ovšem zaměřen primárně na kompenzační aspekt (finanční nárok), nikoli na psychosociální podporu, doprovod nebo komunitní rozměr.

Case management systémy pro oběti a svědky (UK)

Systémy jako Victim and Witness Support, Care and Advice nebo Victim and Vulnerable Persons Case Management System poskytují uživatelské portály, úložiště dokumentů, komunikaci a řízení případů pro oběti trestných činů. Jedna z funkcí: „document storage and management“ a self-service portál pro oběti, kde mohou spravovat své dokumenty a komunikaci.

Victim Support Management / KIM

Systém KIM's Victim Support Management umožňuje vytvářet případy pro oběti a poskytovat podporu, včetně nahrávání důkazních dokumentů, dvousměrné komunikace a sdíleného „deníku případu“.

Victim's Portal – policie ve Velké Británii

Policie v hrabstvích Hampshire a Thames Valley spustila „Victim's Portal“, kde osoby hlásící trestný čin mohou sledovat stav šetření, komunikovat s odpovědným důstojníkem a přistupovat k informacím. To není přesně portál pro nehody s dokumentací, ale ukazuje, že model „klient instituce přes digitální portál“ je reálný a používaný.

12.1. Co chybí — potenciální prostor

- **Komplexní správa případu nehody** – nejen finanční nároky, ale celý průvodce (lékařské zprávy, policejní dokumenty, komunikace s úřady, plán podpory, dohled nad etapami).
- **Psychosociální podpora / doprovázení** – možnost mít průvodce, plán podpory, konzultace, komunitní propojení.
- **Interaktivní dashboard klienta** – přehled stavu dokumentace, úkolů, termínů, upozornění.
- **Sdílený přístup institucí (policie, pojišťovna, soud)** – tam, kde je to povolené, aby mohly nahlížet nebo přidávat dokumenty – samozřejmě s řízením přístupových práv.
- **Flexibilita pro různé druhy nehod a zasažených osob** – chodci, cyklisté, viníci, pozůstalí.
- **Bezplatný přístup** – aby nebyl nástroj pouze pro lidi, kteří si mohou dovolit drahé právní služby.

13. Ponehodová péče 2030

Není pochyb o tom, že krizová, psychosociální pomoc, jsou na místě nehod tématem většiny zemí Evropy. V posledních letech se rozvíjí celá řada služeb, které vycházejí nejenom z dobročinné iniciativy neziskového sektoru, ale jsou přímo státem zřizované.

13.1. Zahraničí

Nová linka pro oběti nehod ve Španělsku:

https://www.surinenglish.com/spain/018-new-telephone-number-for-road-accident-20251029102747-nt.html?utm_source=chatgpt.com

Tým po nehodách Německo:

https://www.malteser.de/aware/hilfreich/psychosoziale-notfallversorgung-die-stuetze-in-der-not.html?utm_source=chatgpt.com

Rakouské fungování krizové pomoci:

https://www.rotekreuz.at/ich-brauche-hilfe/krisenintervention?utm_source=chatgpt.com

Švýcarsko:

https://www.bsm.sid.be.ch/de/start/themen/care-team-kanton-bern/unterstuetzungsangebot_care_team.html

13.2. Itálie a projekt ANIACARES

A Model of Early Psychological Intervention for Direct and Indirect Road Victims (Italia, ANIACARES, 2021–2022)

Autoři: Annalisa Anzani et al.

Publikováno v Psychology and Behavioral Science International Journal (PBSCI Journal).

Cíl projektu

Projekt ANIACARES (součást italské neziskové organizace Associazione Nazionale Italiana Familiari e Vittime della Strada) vytvořil model rané psychologické intervence pro:

- přímé účastníky dopravních nehod,
- nepřímé oběti (rodinní příslušníci, svědci, blízcí).

Smyslem projektu je zabránit rozvoji posttraumatické stresové poruchy (PTSD) a dlouhodobých duševních potíží prostřednictvím časné psychosociální podpory.

Jak systém funguje

- Aktivace služby: prostřednictvím policie, zdravotnických zařízení, krizových center nebo přímého kontaktu s organizací.
- První kontakt: nejpozději do 72 hodin po nehodě – telefonická nebo osobní konzultace, která má za cíl zklidnit, vysvětlit normální reakce na trauma a zmapovat potřeby.
- Krátkodobá podpora: 3–5 sezení s psychologem (osobně / online).
- Dlouhodobá návaznost: v případě potřeby předání do terapie nebo právní podpory.
- Zaměření na celé rodiny: systém uznává, že dopravní nehoda zasahuje více než jen zraněného – proto zapojuje i blízké.

Klíčové principy

1. Okamžitost – intervence má proběhnout co nejdříve, aby se předešlo chronifikaci traumatu.
2. Komplexnost – kombinuje psychologickou, informační a sociální pomoc.
3. Dostupnost – bezplatná, financovaná neziskově.
4. Síťování – spolupráce s nemocnicemi, policií, hasiči, dopravními policiemi.
5. Důraz na školení odborníků – vyškolení psychologů v metodice „post-crash early care“.

Výsledky pilotu (2021)

- Zapojeno: přes 400 klientů (oběti + rodiny).
- První kontakt proběhl do 48 hodin u 60 % zasažených.
- Po 3 měsících měřitelný pokles symptomů úzkosti a nespavosti u více než 70 %.
- Projekt získal podporu italského ministerstva dopravy a byl navržen jako model „post-crash early intervention“ v evropské síti FEVR.

13.3. Relevance pro Českou republiku

Model ANIACARES může být výbornou inspirací pro českou Pohotovostovou péči, protože:

- potvrzuje efekt včasné psychosociální intervence (do 72 h),
- ukazuje, že nezisková struktura (spolupracující s policií a zdravotnictvím) může službu provozovat,
- poskytuje ověřený rámec pro školení odborníků,
- je reálně realizovaný, měřitelný a evaluovaný.

13.4. Pokud bychom si představili fungování ponehodové péče v rámci celé ČR v roce 2030

Cílová skupina

- Příímí účastníci dopravních nehod s těžkým nebo velmi těžkým zraněním.
- Rodinní příslušníci / blízcí obětí dopravních nehod (úmrtí, těžké zranění).
- Svědci či osoby přítomné u nehody (např. laičtí zachránci), kteří procházejí s psychickým dopadem.
- Viníci nehody (kterým hrozí následky a mohou mít psychickou i právní zátěž).
- Ve všech případech jde o osoby, které potřebují psychosociální podporu, organizační orientaci a systémovou pomůcku pro další kroky.

Proces služby – fáze a kroky

Fáze A: Akutní zásah na místě + první kontakt

- Vybudování mobilního týmu Ponehodové péče: 2 osoby (průvodce/intervent + psycholog nebo krizový pracovník) vybavené „zásahovým batohem“: deka, voda, káva, sušenky, informační letáky, vizitky.
- Aktivace přes IZS (operační středisko, policie, HZS, ZZS) oznámením: „v případě těžké dopravní nehody aktivujte mobilní tým Ponehodové péče“.
- Úkoly týmu: kontaktovat zasaženou osobu a/nebo rodinu, poskytnout první psychickou podporu, orientovat se v nejbližších krocích (vyšetřování, lékařská péče, pojišťovna), předat leták/QR-kód na portál, nabídnout kontakt na linku.
- Záznam prvního kontaktu v systému: vytvoření klientského spisu (digitální/analogie).

Podpora v nemocnici a raná stabilizace

- Po převozu nebo v nemocnici: průvodce se setkává s klientem/rodinou, vysvětlí průběh: léčba → pojišťovna → správní a trestní řízení → rehabilitace.
- Nabídka úvodní konzultace (např. 1 h) zdarma pro zasaženou osobu/rodinu.
- Orientace v dokumentech: policie, zdravotnictví, pojišťovna, zaměstnavatel, sociální služby.

Následná péče + virtuální portál + dokumentace

- Klientům je nabídnuta sada 5 konzultací zdarma (psychosociální + orientační) v průběhu 3–12 měsíců.
- Závěrečná konzultace slouží k vypracování plánu další podpory (např. rehabilitace, práce, sociální pomoc, komunitní podpora).
- Zároveň klient získává přístup k virtuálnímu portálu „Ponehoda-vá péče“:

 - úložiště dokumentů (lékařské zprávy, účtenky, pojistné dokumenty),
 - časová osa „co přijde dál“ (vyšetřování, pojišťovna, soud),
 - kontakt na průvodce a odborníky,
 - komunitní fórum / skupina podporovaných osob.

- Průvodce/regionální koordinátor monitoruje „case“, zaznamenává kroky v systému, komunikuje s klientem a dalšími institucemi.

Ukončení služby a dlouhodobá podpora

- Klient dostává „závěrečnou zprávu“ – co bylo uděláno, které kroky zbývají, kam se obrátit.
- Možnost přechodu k dlouhodobé komunitní podpoře (peer skupiny, kluby, asistence při návratu do zaměstnání).
- Vyhodnocení dopadu služby (např. snížení symptomů PTSD, redukce nákladů pojišťoven) – data pro další expanzi a pro pojišťovny.

13.5. Role a dimenzování týmu

- Národní koordinátor Ponehodové péče (např. v rámci CDV) – metodika, standardy, dohled nad rozvojem.
- Krajský koordinátor (v každém kraji) – navazuje spolupráci s IZS, nemocnicí, neziskovou organizací (např. Český červený kříž), školí tým, monitoruje kvalitu.
- Mobilní intervenční tým (v každém kraji) – 2–3 osoby (průvodce/ intervent + psycholog nebo krizový pracovník) s možností výjezdu na místo.
- Průvodci ponehodové péče – sociální pracovník/psycholog, primární kontakt pro klienta, koordinuje dokumentaci a doprovod.
- Podpůrný tým odborníků – psychologové, právní poradci, pracovníci kompenzačních pomůcek, rehabilitační specialisté; dostupní podle potřeby.
- Správa portálu / IT podpora – vývoj, údržba, bezpečnost dat.
- Portál „Ponehodová péče“ jako centrální platforma pro: dokumentaci měřících kritérií, komunikaci klient ↔ tým, sdílení kontaktů, vzdělávání (webináře pro IZS a klienty).
- Integrace s existujícími aplikacemi (např. BOURAČKA), QR-kódy na výjezdových vozidlech IZS, letáky v nemocnicích.
- Zabezpečený login pro klienty a průvodce; modul pro sdílení dokumentu s pojišťovnou (výběr přístupových práv).
- Dashboard pro koordinátory s metrikami: počet zásahů, čas do první intervence, počet klientů v programu, spokojenost.

Financování & partnerství

- Ve spolupráci s neziskovým sektorem (ČČK), státem (ministerstvo zdravotnictví, dopravy), IZS, pojišťovnami.

- Model: služba je zdarma pro klienta, financování z grantů, fondů a partnerství s pojišťovnami (které získají data a mohou snížit náklady).
- Partnerství s pojišťovnami: možnost „zkušebního programu“ (20–30 klientů), prezentace výsledků (úspora nákladů, zkrácení doby léčby/rehabilitace).
- Právní forma: nezisková organizace (např. bude založena jako obecně prospěšná společnost nebo spolek), s garantem (CDV), členy (ČČK, asociace pojišťoven, krajské organizace

14. Kvalitativní testování služby

Provedli jsme kvalitativní testování služby (hloubkové rozhovory) s celkem 15 respondenty, přičemž všichni byli aktivní řidiči (9 osob řídilo denně). Cílem bylo ověřit srozumitelnost, atraktivnost a cenovou citlivost navrhované služby. Kvalitativní testování potvrdilo vysokou relevantnost, žádanost a přijatelnost konceptu Ponehodový průvodce pro široké spektrum řidičů.

Prototyp ke stažení je na tomto odkazu: <https://claude.ai/public/artifacts/d4a65856-1ca4-4a5b-bbc5-281ebf2670bc>

Kategorie	Kvantifikovaný	
	výsledek	Klíčový poznatek (Aha Moment)
Atraktivnost služby	Průměrné hodnocení 4,1 z 5 (Nejčastěji hodnoceno 4 a 5).	Služba je vnímána jako vysoce užitečná a potřebná, zejména pro úsporu času a stresu a jako alternativa k drahým komerčním službám.
Hodnocení ceny	Převážně hodnoceno 5 z 5.	Cena 300 Kč ročně je vnímána jako symbolická a velmi přijatelná a nepředstavuje překážku pro většinu respondentů. Někteří respondenti by byli ochotni zaplatit i více.
Hodnota služby	—	Klíčovou přidanou hodnotu tvoří kombinace administrativní odlehčení (vyřizování formalit s pojišťovnami a úřady) a psychická a lidská podpora (konzultace s odborníkem, sdílení zkušeností).

14.1. Pochopení služby Ponehodový průvodce

Většina respondentů vnímá Ponehodového průvodce jako komplexní podporu po dopravní nehodě. Klíčové oblasti, které lidé od služby očekávají a které jsou pro ně nejcennější:

- **Administrativní odlehčení:** Primárním očekáváním je pomoc s vyřizováním formalit s pojišťovnami, policií a úřady. Častým motivem je touha po „ulehčení všeho toho řízení kolem co se toho týká, nehody“ a úspoře času a nervů.
- **Psychická a lidská podpora:** Respondenti vysoce oceňují zahrnutí psychické pomoci. Vidí ji jako nutnou oporu pro zvládnání strachu (např. strach z návratu za volant) a traumatu po vážnějších nehodách.
- **Osobní vedení:** Lidé nehledají pouze dílčí rady, ale „osobního průvodce, který se mnou projde krok za krokem“ a pomůže jim zorientovat se v chaotické situaci.

14.2. Funkčnost a předpokládané kanály komunikace

Respondenti preferují rychlou a osobní komunikaci, přičemž upřednostňují různé kanály podle závažnosti a fáze řešení nehody:

- **Telefonická pomoc:** Telefon je vnímán jako nejrychlejší a nejdůvěryhodnější způsob v akutní situaci, přičemž je kladen důraz na to, aby na druhé straně linky byl živý člověk, nikoli automat nebo AI.
- **Osobní setkání:** U psychické podpory, zejména po vážnější nehodě, respondenti preferují osobní kontakt. Někteří by uvítali, kdyby průvodce přijel i na místo nehody.

- **Digitální nástroje:** Email, aplikace - tyto kanály jsou vnímány jako vhodné pro zasílání dokumentů, fotografií nehody a pro méně akutní následnou podporu.

14.3. Hodnocení atraktivnosti a cenové akceptace

Služba byla hodnocena jako velmi atraktivní a cenově přístupná, což představuje silný argument pro její komerční i nekomerční udržitelnost:

- **Atraktivnost:** Služba byla hodnocena s průměrnou známkou cca 4,1 z 5. Mnoho respondentů by ji chtělo využít s vysokým procentem pravděpodobnosti.
- **Cenová citlivost:** Navrhovaná roční cena 300 Kč byla hodnocena extrémně pozitivně, s nejčastějším hodnocením 5 z 5. Cena je vnímána jako symbolická a velmi nízká („směšná částka“, „extrémně levné“) a nepředstavuje překážku. Někteří respondenti uvedli, že by byli ochotni platit i více, pokud by služba prokazatelně fungovala.

14.4. Aha momenty a zásadní zjištění

- **Opomíjená psychická následnost:** Někteří respondenti, kteří se cítí zběhlí ve vyřizování formalit, vidí hlavní přínos právě v psychické pomoci, kterou pojišťovny neřeší.
- **Touha po integraci do pojištění:** Mnozí respondenti spontánně předpokládali nebo navrhovali, že služba by měla být součástí povinného ručení nebo havarijního pojištění, což signalizuje, že ji vnímají jako základní a nutnou součást post-nehodového balíčku.

- **Role jako alternativa k drahým komerčním službám:** Někteří respondenti srovnávali koncept s existujícími komerčními službami, které za vyřizování nehod berou vysoká procenta z pojistek. Náš koncept vnímají jako dostupnější a férovější alternativu.

14.5. Hlavní doporučení pro vylepšení

Respondenti neviděli na službě zásadní odrazující faktor, nicméně požadovali větší konkrétnost a transparentnost:

- **Konkrétní definice služeb:** Je potřeba jasně definovat, co přesně je zahrnuto v ceně 300 Kč. Zejména detaily psychické podpory (typ terapie, počet hodin) a detailně popsat kvalifikace odborníků.
- **Chybí okamžitá pomoc 24/7:** Někteří by uvítali možnost dražší varianty s přímou, okamžitou pomocí odborníka na místě nehody.
- **Jasnost ohledně trvání služby:** Je nutné lépe komunikovat, že služba funguje dlouhodobě (až 3 měsíce po nehodě), protože název Průvodce nehodou evokuje spíše bezprostřední akci.

15. Kvantitativní testování formou dotazníku

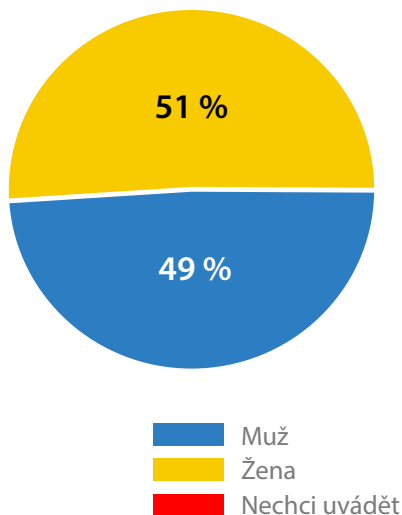
Kvantitativní testování Ponehodového průvodce potvrdilo vysokou atraktivitu a finanční akceptaci konceptu, který je připraven k systematickému ukotvení:

- **Vysoká atraktivita a potvrzení potřeby:** Služba byla hodnocena s vysokým průměrem cca 4,1 z 5. Respondenti vnímají službu jako komplexní oporu – klíčovou přidanou hodnotu představuje kombinace administrativní opory (úspora času a nervů při vyřizování s pojišťovnami a policií) a psychické/lidské podpory (zvládání strachu z řízení a traumatu).
- **Finanční akceptace:** Navrhovaná roční cena 300 Kč byla hodnocena velmi pozitivně. Cena je vnímána jako symbolická a férová, nepředstavuje překážku a potvrzuje, že jde o dostupnou službu.
- **Očekávání systémového ukotvení:** Testování odhalilo silné uživatelské očekávání, že takto důležitá komplexní služba by měla být součástí povinného ručení, a je vnímána jako alternativa k drahým komerčním službám.
- **Kanály a forma:** V akutní fázi po nehodě respondenti očekávají telefonickou pomoc s okamžitým kontaktem s živým člověkem. Osobní kontakt je preferován zejména u psychické podpory.

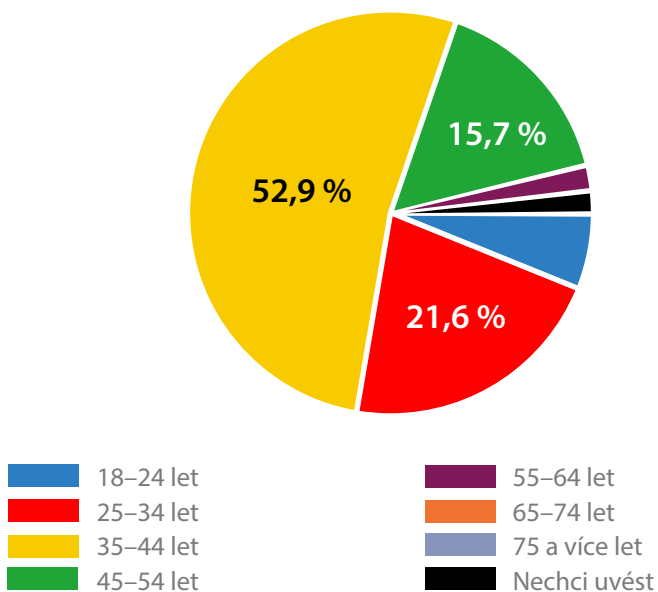
15.1. Metodologické ukotvení a relevantnost vzorku

Celkem 51 respondentů, forma dotazník.

Vaše pohlaví
51 odpovědí

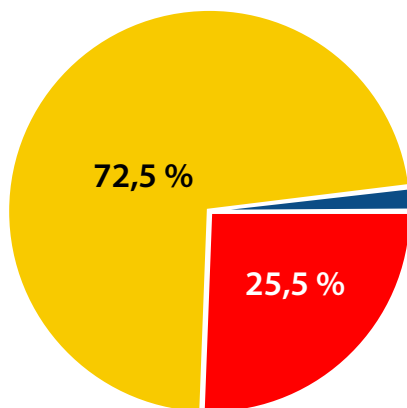


Váš věk
51 odpovědí



Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

51 odpovědí



Základní (ZŠ)

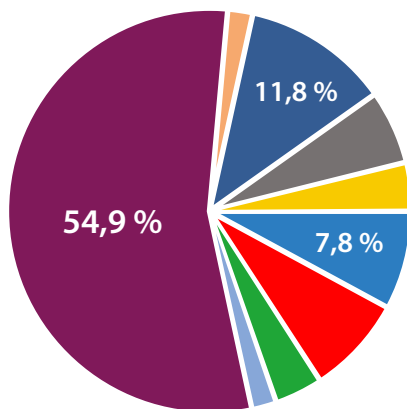
Střední (SŠ)

Vysokoškolské (VŠ)

jiné/nechci uvádět

V jakém kraji ČR bydlíte?

51 odpovědí



Hlavní město Praha

Středočeský kraj

Jihočeský kraj

Plzeňský kraj

Karlovarský kraj

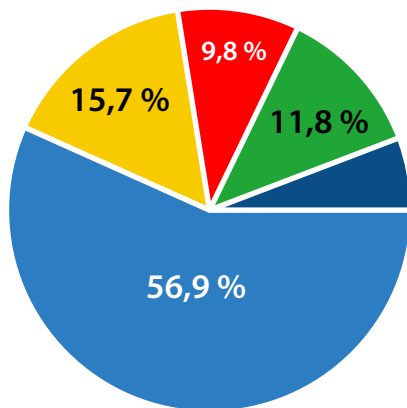
Ústecký kraj

Liberecký kraj

Královehradecký kraj

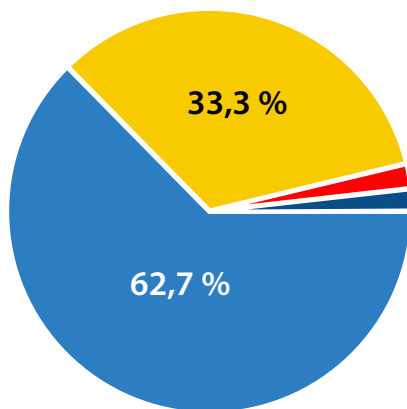
Jak často řídíte vozidlo?

51 odpovědí

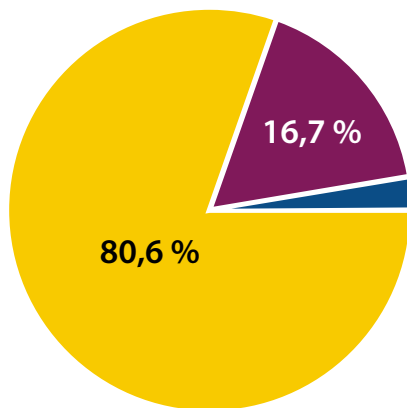


Měl(a) jste někdy dopravní nehodu?

51 odpovědí



O jak závažnou dopravní nehodu se jednalo?
36 odpovědí



- Nevýznamná – např. odřené auto, apod.
- Byla přivolána PČR, ale nedošlo k vážnější újmě na zdraví
- Došlo i k závažnější újmě na zdraví – došlo k pracovní neschopnosti delší než 6 týdnů, případně vznikly trvalé následky

15.2. Kvantifikované metriky a zásadní zjištění

Z dotazování, kde respondenti hodnotili vybrané parametry na škále 1–5 (kde 5 = nejvyšší hodnota), vyplynuly následující klíčové metriky:

Metrika	Průměrné kodnocení	Nejčastější kodnocení	Interpretace
Zaujetí službou/ atraktivita	cca 4,1 z 5	4 a 5	Vysoká úroveň zaujetí a potvrzení potřeby služby.
Hodnocení ceny (300 Kč/rok)	Extrémně pozitivní	Plná 5 (nejvyšší hodnocení)	Cena je vnímána jako symbolická a výhodná a nepředstavuje překážku.

- **Vysoká atraktivita a potvrzení potřeby:** Průměrné hodnocení 4,1 z 5 potvrzuje, že navrhovaný koncept je vysoce užitečný a potřebný. Respondenti vnímají službu jako komplexní podporu, která kombinuje praktické, administrativní, psychické a právní vedení.
- **Kvantitativní data silně podporují zjištění, že faktory zajišťující nejsilnější pozitivní odezvu jsou:** Zahrnutí psychické podpory, která je v současném systému opomíjená. Zajištění úspory času a stresu při vyřizování formalit (administrativní opora). Vnímání služby jako alternativy k drahým komerčním službám.
- **Finanční akceptace a cenová citlivost:** Hodnocení ceny 300 Kč ročně (navržené pro komerční model) je nejstabilněji pozitivní metrikou z celého testování. Většina respondentů ji hodnotí plnou 5, vnímajíc ji jako symbolickou, nízkou až „zadarmo“. Tento poznatek je stěžejní pro budoucí modely financování. Potvrzuje se, že i nízký příspěvek je akceptovatelný, což podporuje myšlenku systémového ukotvení (např. v rámci fondu), které by mohlo být kryto drobným příplatkem. Cena nepředstavuje odrazující faktor, což je klíčové pro plynulé zavedení služby. Někteří respondenti dokonce uvedli, že by byli ochotni platit i více, pokud by byla zajištěna kvalita a slibovaný rozsah služeb.

15.3. Kvalitativní kontext a výzvy pro profesní dopracování

Kvantitativní výsledky doplňují kvalitativní poznatky, které odhalily, kde je nutné službu dopracovat, aby byla vnímána maximálně profesionálně.

- **Potřeba transparentnosti a konkrétních detailů:** Přes vysoké zaujetí respondenti vyžadují více konkrétních informací – co přesně služba zahrnuje, detaily psychické podpory (forma, délka)

a kdo jsou konkrétní „odborníci“. Skepticismus se objevuje právě tam, kde chybí jasnost.

- **Očekávání systémového zakotvení:** Respondenti službu přirovnávají k pojištění a očekávají, že bude součástí povinného ručení. Tento poznatek silně podporuje strategické rozhodnutí týmu orientovat se primárně na ukotvení do systému veřejného financování, aby byla zajištěna důvěryhodnost a nestrannost.
- **Funkčnost komunikace:** Očekává se okamžitá telefonická pomoc s živým člověkem a u psychické podpory se preferuje osobní kontakt, což vyžaduje zabezpečení dostatečných kapacit vyškolených průvodců.
- **Závěr a dopad testování:** Testování jednoznačně potvrdilo, že koncept Ponehodového průvodce je vysoce poptávanou a finančně akceptovatelnou inovací. Vysoká míra akceptace nízké ceny a poptávka po kombinaci administrativní a psychické podpory dokazuje, že prototyp je připraven k systémové implementaci. Aby byla služba vnímána jako plně profesionální, je nutné v další fázi dopracovat transparentní definici poskytovaných služeb, zejména v oblasti psychické podpory.

16. Co jsme odpracovali (přehled výstupů)

- **Koncepční ověření:** Skrze poznávací fázi a design sprint jsme přišli na koncept Ponehodového průvodce. Ten jde zasadit jak do komerční sféry (doplňková služba), tak jako službu provozovanou z veřejných peněz.
- **Prototyp služby**
- **Uživatelská validace:** Máme za sebou kvalitativní testování služby s 15 aktivními řidiči, které potvrdilo vysokou atraktivitu, akceptovatelnost nízké ceny (300 Kč/rok) a popsalo, jak by služba fungovala (včetně preference dlouhodobé podpory až 3 měsíce)
- **Nástin fungování služby** vzešlé ze zkušeností Veroniky Vošické, členky týmu, která de facto službu průvodce provozuje již několik let, byť bez formálního zakotvení. Nyní máme slušný základ pro to, aby se nástin metodiky otestoval a vylepšil.

17. Strategické podklady

17.1. Analýza proveditelnosti konceptu ponehodového průvodce

Úvod a cíl analýzy

Cílem analýzy bylo připravit podklady pro rozhodnutí, zda a jak lze službu Průvodce pro zasažené po dopravní nehodě provozně, právně a ekonomicky realizovat. Ideální cesta byla definována jako partnerství s pojišťovnou a pod záštitou Centra dopravního výzkumu (CDV). Konečným účelem analýzy bylo vytvořit podklad pro rozhodnutí, s kým vstoupit do fáze MVP (Minimum Viable Product) a žádat o další grant. Během zpracování analýzy byl kladen důraz na smysluplnost a reálnost provozu, udržitelnost, transparentní rozdělení rolí a právní i organizační připravenost.

I. Strategie a metodika postupu

Analýza vycházela z iterativního postupu, jehož hlavním cílem bylo ověřit ekonomickou a institucionální proveditelnost:

Validace zájmu: Získání zpětné vazby od odborníků i uživatelů. (Následně provedeno testování prototypu, které potvrdilo zájem).

Zajišťování partnerů: Vedení klíčových jednání s CDV a pojišťovnami. Byly provedeny rešerše možných partnerů.

Modelování provozu: Vytvoření realistického návrhu služby. Byl připraven produktový list a návrh provozního modelu.

Hodnocení udržitelnosti: Simulace provozu, výpočet nákladů, identifikace rizik. Bylo nutné propočítat náklady na jednoho klienta a odhadnout výši odměn pro průvodce.

Důležitou prerekvizitou pro další kroky (zapojení kontraktorů a jednání s pojišťovnami) bylo získání podpory a záštity od vlivné osoby, konkrétně „Pavla“ (UPP).

II. Ekonomická prověřenost a model udržitelnosti

Analýza se zaměřila na ověření udržitelnosti modelu postaveného na spolupráci s pojišťovnami. Bylo nutné stanovit návratnost investice pro pojišťovnu.

Model financování: Princip pojištění (Double Funnel)

Model vychází z předpokladu, že služba je doplňková placená služba (za 300 Kč/rok) pro klienty jedné velké pojišťovny (předpokládaný podíl 15 % trhu, tj. 900 000 pojištěnců).

Klíčový ekonomický poznatek je založen na principu nízkého využití při vysokém prodeji:

Příjmy (platící klienti): při úspěšnosti prodeje 5 % by službu ročně platilo 45 000 klientů. Obrat by činil 13 500 000 Kč.

Náklady (využívající klienti): pouze klienti s vážnou nehodou (odhadem cca 7 % nehod se zásahem PČR) by službu reálně využili. Podíl reálně využívajících klientů je pouze cca 0,07 % platících klientů.

Náklady na péči: Náklady na odborníka na jednoho využívajícího klienta, který čerpá službu po dobu 3 měsíců, byly odhadnuty na 21 600 Kč.

Výsledky a finanční atrakce

Analýza prokázala, že služba je pro pojišťovny finančně extrémně zajímavá:

Podíl klientů, kteří přikoupí	Obrat (Kč)	Počet využívajících	Náklady na odborníky (Kč)	Čistý zisk (Kč)
5 % (45 000 klientů)	13 500 000	32	691 200	12 808 800

Závěr ekonomického modelu: Náklady na expertní péči jsou zanedbatelné ve srovnání s tržbami, protože většina platících klientů službu reálně nevyužije. To vede k výrazně kladnému čistému zisku. Model odpovídá ziskové praxi asistenčních připojištění.

Doplňkové přínosy pro pojišťovnu

Kromě čistého zisku nabízí služba pojišťovnám další výhody: vysokou marži a predikovatelnost nákladů, možnost využití jako marketingový nástroj pro posílení image péče o klienty a retenční přidanou hodnotu.

III. Provozní, institucionální a právní Rámec

Důležitou součástí analýzy bylo ujasnit role a odpovědnosti klíčových aktérů.

1. Institucionální zajištění (CDV)

Bylo nutné dohodnout s CDV podmínky, za jakých je ochotno službu zaštitit – zejména role, zdroje a odpovědnosti. Model zapojení CDV musí definovat, zda bude fungovat jako zaměstnavatel průvodců, nebo jen jako odborný garant.

2. Lidské zdroje a kapacity

Pro běžný provoz je nutné sestavit seznam potřebných rolí (průvodce, odborníci, koordinace). Bylo naplánováno oslovení konkrétních kontraktorů a zjištění jejich hodinové sazby a ochoty se zapojit. Dle analýzy by 32 ročně využívajících klientů znamenalo zhruba 3 lidi měsíčně, což je udržitelné i při nízkých kapacitách.

3. Právní a smluvní rámec

Je klíčové prověřit možnosti odpovědnosti a krytí služby (např. pojištění odpovědnosti). Je nutné vytvořit první návrhy smluvních vztahů mezi pojišťovnou, CDV, kontraktory a klientem a ujasnit, kdo ponese, jaká rizika.

4. Etický a komunitní model

Důležitou etickou součástí komerčního modelu je princip, že část zisku bude vrácena zpět do komunity zasažených pro podporu její férovosti, soběstačnosti a nezávislosti.

IV. Riziková analýza a limity modelu

Analýza se zaměřila na hlavní rizika pro CDV, pojišťovny a provozovatele:

Riziková oblast	Rizika	Návrhy opatření (příklady)
Kvalita a kapacita	Kapacita odborníků nemusí pokrýt reálnou poptávku, přetížení průvodců.	Je třeba dobře nastavit procesy, aby byla služba dostupná i v případě „vlny“ požadavků.
Právní rizika	Právní odpovědnost CDV, průvodců, nejasné smluvní vztahy.	Právní ošetření a prověření krytí služby (např. pojištění odpovědnosti).
Pojišťovna	Nejasný přínos, legislativní rizika, reputační škody při selhání služby.	Důležité je udržet kvalitu doručování služby, aby potenciální reputační náklady nepřevážily nad ziskem.

Závěr Analýzy proveditelnosti

Analýza jednoznačně potvrdila, že koncept Ponehodového průvodce je realizovatelný, provozuschopný a vysoce ziskový v komerčním modelu, což z něj dělá predikovatelný a bezpečný segment. Vysoká finanční atraktivita je dána principem pojištění – náklady na expertní péči (21 600 Kč na využívajícího klienta) jsou zanedbatelné oproti obratu.

Na základě těchto podkladů bylo možné finalizovat produktové listy pro komerční a nekomerční subjekty a připravit podklady pro jednání o systémovém ukotvení.

17.2. Vyhodnocení pojišťoven pro pilot služby průvodce péče

Pořadí 1 — Kooperativa

Proč: dlouhodobě se věnuje prevenci nehod a bezpečnosti (Platforma VIZE 0), aktivně hledá nové formy služeb pro řidiče. Má zkušenosti s pilotními projekty a dokáže propojovat administrativní i psychickou podporu. Silná značka, celostátní dosah a ochota integrovat nové služby. Co to znamená pro pilot: nejvyšší potenciál pro rychlé spuštění a škálování služby průvodce; partner s autentickou motivací.

Pořadí 2 — Generali Česká pojišťovna

Proč: lídr trhu, který už má digitální nástroje pro pomoc při nehodě (aplikace s průvodcem, online hlášení škod). Silné globální zázemí a CSR projekty zaměřené na lidskou bezpečnost. Dobré zkušenosti s modulárními službami a škálováním pilotů. Co to znamená pro pilot: garantuje velký tržní zásah a kredibilitu, vhodná pro rozšíření služby na celou ČR. Nutno počítat s delším procesem schvalování.

Pořadí 3 — Allianz

Proč: má silné zázemí v asistenčních službách a zkušenosti s integrací technologií do mobility. Její globální přístup podporuje i psychickou a sociální dimenzi péče. Co to znamená pro pilot: spolehlivý partner s profesionálním zázemím, ideální pro kombinaci administrativní a psychické podpory po nehodě.

Pořadí 4 — Direct pojišťovna

Proč: agilní a otevřená inovacím, schopná rychle nasadit novou službu díky API-first architektuře a internímu IT. Přátelská značka, dobrá klientská zkušenost. Co to znamená pro pilot: možnost rychlého testu služby průvodce s menší byrokracií; omezený tržní podíl, ale vysoká rychlost implementace.

Pořadí 5 — Pillow pojišťovna

Proč: insurtech s flexibilním přístupem, schopná rychle integrovat nové služby. Nabízí inovativní modely (např. pay-per-km), zaměřuje se na zákaznickou přívětivost.

Co to znamená pro pilot: velmi otevřený partner pro experimenty; vhodné pro testování, menší dopad na celém trhu.

Pořadí 6 — ČSOB Pojišťovna

Proč: silné banko pojišťovací zázemí, schopnost škálovat služby přes bankovní kanály. Aktivní v CSR a NNO spolupracích. Co to znamená pro pilot: potenciál pro velký zásah, ale nutnost projít složitějšími interními procesy.

Pořadí 7 — UNIQA

Proč: má evropskou strategii zaměřenou na ESG a digitalizaci, podporuje i projekty z oblasti duševního zdraví. Relevantní přesah k psychické podpoře po nehodách. Co to znamená pro pilot: dobrý fit pro téma psychické péče, ale regionální schvalování může zpomalit start.

Pořadí 8 — ČPP

Proč: standardní, konzervativnější přístup, součást skupiny VIG. Digitalizace postupuje, ale spíše opatrně. Co to znamená pro pilot: proveditelné, ale úspěch závisí na prioritách skupiny. Spíše pro menší či pozdější fázi.

Pořadí 9 — Slavia pojišťovna

Proč: menší hráč, spíše konzervativní, základní asistenční služby přes partnery. Co to znamená pro pilot: omezený potenciál, vhodné jen pro menší spolupráce bez velkého zásahu.

Pořadí 10 — Pojišťovna VZP

Proč: zaměřeni na zdravotní a cestovní pojištění, motorový segment je okrajový. Co to znamená pro pilot: pro ponehodovou péči v motorovém pojištění málo relevantní; využitelná spíše pro zdravotně-sociální podporu.

17.3. Produktový list pro komerční subjekty

Osobní průvodce po dopravní nehodě-doplňková služba k pojištění vozidel

Proč to děláme?

Dopravní nehody se dotýkají obrovského množství lidí. V České republice ročně prožije přibližně 400 až 500 osob smrtelnou nehodu blízkého člověka nebo nehodu s velmi vážnými následky. Těmto lidem chceme zprostředkovat profesionální podporu, která jim pomůže zvládnout nejnáročnější období jejich života. Služba je nastavena tak, aby byla dostupná – za cenu pětiny jediné konzultace u terapeuta. Tímto projektem chceme humanizovat pojišťovnictví a ukázat, že pojišťovny nejsou jen finanční instituce, ale že jim skutečně záleží na lidech.

Klíčové benefity pro pojišťovnu

- Tato služba není jen o společenském přínosu, ale je pro pojišťovny i výrazně finančně atraktivní. Je to investice do loajality klientů a reputace značky. Vysoký čistý zisk: Při ročním poplatku 300 Kč a 5 % úspěšnosti prodeje může čistý zisk dosáhnout téměř 13 milionů Kč ročně.
- Predikovatelný a škálovatelný model: Většina nákladů vzniká pouze při reálném využití služby, což je relativně vzácná událost. Naše analýzy ukazují, že službu reálně využije pouze přibližně 0,07 % platících klientů.
- Marketingová přidaná hodnota: Služba pomáhá odlišit pojišťovnu od konkurence a posiluje její image jako moderní a lidsky orientované značky.

Jak služba funguje

(Doporučujeme vizuálně zpracovat do přehledné infografiky s ikonami.)

- 1. Vyslechnutí a uklidnění** – po nehodě a stabilizaci zdravotního stavu.
- 2. Orientace a nadhled** – příprava klienta na jednání s pojišťovnou a institucemi.
- 3. Propojení s odborníky** – zprostředkování právní, psychologické a lékařské pomoci.
- 4. Dlouhodobá podpora** – 3 měsíce průvodcovství, zahrnující až 12 hodin měsíčně a 1 osobní návštěvu.
- 5. Komunita a prevence** – přístup k zázemí, mentoringu a sdílení zkušeností.

Cena a forma

Služba je nabízena jako doplňková služba k pojištění vozidla za 300 Kč ročně. Nenahrazuje havarijní pojištění, ale rozšiřuje ho o osobní podporu a průvodcovství.

Projekce pro pojišťovnu (na základě podílu 15 % trhu)

Podíl klientů, kteří si službu přikoupí	Počet platících klientů	Roční obrat (Kč)	Počet reálně využívajících (za rok)
1 %	9 000	2 700 000	6
3 %	27 000	8 100 000	19
5 %	45 000	13 500 000	32
	Model je postaven na předpokladu, že reálné využití služby se týká cca 0,07 % všech pojištěnců ročně.		

Osobní průvodce po dopravní nehodě je pro pojišťovnu ziskový, predikovatelný a bezpečný model, který zároveň posiluje důvěru a loajalitu klientů v nejzranitelnějším okamžiku jejich života.

Prototyp k prohlédnutí zde: <https://claude.ai/public/artifacts/8fc6fa-7e-e75f-4be3-a033-89259b6d3ec9>

18. Závěry a strategické směřování

Prototypová fáze prokázala, že model Ponehodového průvodce je s vysokou pravděpodobností funkčně i finančně udržitelný. Tým se rozhodl nejprve v realizaci prozkoumat nekomerční cestu skrze zaktování do systému veřejného financování. Máme indicie, že tato cesta by měla být reálná. Služba financovaná z veřejných zdrojů (např. fond ČKP) by zajistila nestrannost, lidskost a rovný přístup pro širší spektrum klientů. Tato cesta posiluje společenskou odpovědnost a zaručuje, že pomoc bude dostupná všem, kteří ji potřebují. Komerční model je považován za silnou doplňkovou možnost.

19. Další kroky a vize do budoucna

Následující kroky se zaměří na systémové ukotvení a pilotní implementaci:

- 1. Jednání o financování:** Pokračování v domlouvání schůzek a jednání s klíčovými institucemi (ČKP), s cílem začlenit Průvodce jako smysluplný doplněk povinného ručení financovaný z fondů pro humanitární a psychosociální podporu.
- 2. Pilotní provoz:** Spuštění pilotního projektu (doporučeno pro cca 20 klientů na 12 měsíců) pro ověření metodiky a procesů, vyškolení průvodců a získání dat o efektivitě v reálném provozu.
- 3. Rozvoj metodiky:** Finalizace ověřené metodiky, která zajistí jednotnou kvalitu služby, a rozvoj modelu Průvodce (včetně využití digitálních nástrojů jako je virtuální portál pro dokumentaci) do budoucí stabilní součásti systému psychosociální pomoci.

20. Závěr

Ponehodový průvodce, dle týmu ponehodové péče, představuje jasný, lidský a ověřený směr pro překonání současné fragmentace ponehodové péče. Koncept nabízí zasaženým jediné kontaktní místo, které zaručuje, že se po nehodě nemusí sami probojovávat spleť institucí, ale najdou podporu od člověka, který problému rozumí a má přehled o postupu řešení. Tato služba je navržena tak, aby vnesla do administrativního chaosu řád a lidskost, což je základní předpoklad pro snížení dlouhodobých psychických následků. Koncept je tedy připraven proměnit se z ověřeného modelu v standard funkční, dostupné a sociálně citlivé péče.

Název publikace: Prototyp řešení klíčového problému – Průvodce

Autoři: Mgr. Bc. David Červinka, Mgr. Veronika Vošická Buráňová,
Mgr. Tomáš Řihák, Bc. Dana Salačová, Mgr. Jana Neusarová, Ph.D.

Odborná korektura: Mgr. Veronika Kurečková

Jazyková korektura: Ing. Denisa Frybertová

Grafická úprava: Mgr. Radek Dočkal

Vydalo: Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.,
Líšeňská 33a, Brno, Česká republika

Místo a číslo vydání: Brno, 1. vydání

Rok: 2026

ISBN 978-80-88655-64-0 (Online; pdf)

