

## Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	z.s. InternetPoradna.cz
Název služby	Telefonická krizová pomoc
§	55
Působnost služby	Olomoucký kraj

### 1. Veřejný závazek

#### a. Poslání

Linka důvěry Olomouc poskytuje telefonickou a internetovou krizovou pomoc lidem, kteří se nacházejí v krizové či obtížné životní situaci. Cílem je poskytnout uživatelům v bezpečném prostředí anonymity vedení a podporu, které by vedly k pocitu úlevy a ke zvýšení jejich schopnosti zvládnout akutní stavy a zvažovat jejich řešení.

#### b. Cíle

- stabilizace a zklidnění uživatele
- snížení nebezpečí, že se krize uživatele bude prohlubovat
- aktivizace vlastních zdrojů uživatele k překonání krize
- podpora uživatele v plánování blízké budoucnosti a hledání možných řešení
- poskytování informací uživateli o navazujících službách

#### c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Služba je určena pro česky a slovensky mluvící osoby v krizi, služba není určena pro osoby zneužívající sociální službu telefonické krizové pomoci např. k sexuálnímu uspokojení, provokatéři, osoby testující pracovníka, osoby pod vlivem návykových látek s výjimkou osob s výrazně sebevražednými tendencemi či již započatým pokusem o sebevraždu nebo s výjimkou osob ohrožujících své okolí.

#### d. Zásady poskytování sociální služby

**Dostupnost** - Služba je poskytována ve vymezených denních a nočních hodinách (včetně svátků a víkendů) mimo běžnou pracovní dobu dalších služeb podobného typu.

**Kvalifikace poskytovatelů služby** - Předpokladem pro práci na lince důvěry je naplnění kvalifikačních předpokladů každého pracovníka. Ty jsou udržovány a posilovány prostřednictvím osobních i skupinových supervizií a dalším vzděláváním.

**Anonymita** - Služba je prezentována jako anonymní, uživatel se však může rozhodnout, zda si ponechá svou identitu nebo zůstane v anonymitě.

**Mlčenlivost** - Poskytovatelé služby jsou vázani mlčenlivostí, s výjimkou jasně vymezené zákonné oznamovací povinnosti.

**Bezpečnost prostředí** - Bezpečné prostředí zajišťuje anonymita a povinnost zachovávat mlčenlivost. Hovory nejsou nahrávány, na přístroji se nezobrazuje číslo volajícího.

**Zakázka** - Kontakt s uživatelem je veden na základě zakázky uživatele. Poskytovatelé služby pracují s okamžitou zakázkou klienta, nezohledňují předchozí záznamy o klientovi učiněné ostatními pracovníky LD, mohou ale navázat na své vlastní hovory s daným klientem.

**Vedení kontaktu s uživatelem** - Kontakt je veden v souladu s metodami a postupy Telefonické krizové intervence. Nezbytnou součástí je naslouchání spolu s poskytováním zpětné vazby, umožňující korigovat případná nedorozumění a vyjádřit pochopení pro problémy uživatele.

**Cíl kontaktu s uživatelem** - Ideálním výstupem práce s uživatelem je úleva v akutní situaci, stabilizace jeho stavu a schopnost nahlédnout na možnosti řešení s využitím jeho vlastních zdrojů.

**Přesah intervence** - Služba je zaměřena především pro práci s akutní krizovou situací. Kontakt s uživatelem je charakterizován zásadou tady a teď. Součástí práce s uživatelem by měla být i nabídka návazné péče. V případě potřeby pracovník směřuje uživatele k využití jiných služeb (sociálních, právních, zdravotních apod.)

Čas poskytování sociální služby **telefonická krizová pomoc:**

pondělí: 18:00 – 06:00, úterý: 18:00 – 06:00, středa: 18:00 – 06:00, čtvrtek: 18:00 – 06:00, pátek: 18:00 – 06:00, sobota: 06:00 – 06:00, neděle: 06:00 – 06:00, svátky: 06:00 – 06:00

**provozní doba e-linky:**

úterý: 18:30 – 20:30, čtvrtek: 18:30 – 20:30, neděle: 18:30 – 20:30

Služba je poskytována terénní formou.

Kontakt:

LINKA DŮVĚRY OLOMOUC: 585 414 600 Chat: [www.elinka.iporadna.cz](http://www.elinka.iporadna.cz)

## 2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Se zájemcem o službu bude jednat krizový intervent prostřednictvím telefonické linky, na kterou zájemce zavolá. Pracovník linky vždy zůstává a anonymitě, nikdy nebude sdělovat jména pracovníků linky ani informace o obsazení služeb v lince. Se zájemcem je veden rozhovor za použití technik TKI. Jednání je zahájeno zvednutím telefonátu a zahájením hovoru se zájemcem. Zájemce nemusí mít hned jasnou představu o tom, co by mělo být hlavním cílem jeho zakázky, a proto pracovník bude nejprve mapovat, v jaké situaci se klient nachází, dále zjišťuje jeho potřeby, požadavky, očekávání a cíle. V této fázi také krizový intervent zjišťuje, jaké jsou schopnosti a možnosti zájemce.

## 3. Popis služby

### *a. Naplnění základních činností ze zákona*

Služba Telefonická krizová pomoc je poskytována podle §55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a obsahuje tyto základní činnosti:

a/ telefonická krizová pomoc,

b/ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

*b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)*

Pokud zájemce o službu projeví zájem o informace týkající se podmínek poskytování služby TKP, pak mu pracovník požadované informace sdělí. Informace o možnostech a podmínkách poskytování služby TKP zájemce o službu:

- provozní doba linky důvěry: pondělí až pátek v době od 18.00 do 6.00 hod., v sobotu, v neděli a ve svátek nepřetržitě,
- provozní doba internetového chatu: v úterý, ve čtvrtek a v neděli od 18.30 do 20.30 hod.,
- anonymita uživatele i pracovníka Linky důvěry,

Časové vymezení TKP obvykle do 60 min, pokud pracovník TKP nevyhodnotí situaci jinak; např. mlčení vymezení pracovník TKP kratší časový úsek, hovor s klientem nacházejícím se v životě ohrožující situaci může přesáhnout 60 minut. Je-li třeba, pracovník informuje uživatele o časovém vymezení TKP během poskytování služby.

- hovor probíhá za cenu běžného telefonického hovoru,
- mlčenlivost,
- možnost opakovaného volání,
- možnost doporučení navazujících služeb.

V případě akutního ohrožení života nebo zdraví přivolání s informovaným souhlasem uživatele Policie ČR, rychlé záchranné pomoci, případně hasičského záchranného sboru,

- možnost odmítnutí poskytnutí služby a ukončení hovoru,
- uživatel je seznámen s posláním a cílem poskytované služby,
- právo na podání stížnosti na poskytování služby TKP.

Zájemce o službu e-linky (chatu) je seznámen s pravidly pro poskytování této služby v odkazu Pravidla na webových stránkách [elinka.iporadna.cz](http://elinka.iporadna.cz):

Chatový hovor může být přerušen telefonickým hovorem, který je vždy upřednostňován před chatovou komunikací. O takovém přerušení chatového hovoru je uživatel ze strany pracovníka LD Olomouc vždy informován.

V případech ukončení chatového hovoru ze strany pracovníka LD Olomouc bude danému uživateli přístup do chatové místnosti po zbytek dne blokován. Pokud po uplynutí časového rámce vyhrazeného pro chatovou komunikaci chce uživatel nadále pokračovat v hovoru s pracovníkem LD Olomouc, může využít telefonní číslo Linky důvěry Olomouc: 585 414 600.

Uživatel je upozorněn, v jakých časech je služba poskytována a také, že se jedná o telefonní linku zpoplatněnou dle běžných tarifů. V případě nespokojenosti s poskytovanou službou má uživatel právo podat stížnost na průběh či způsob poskytování služby.

### *C. Metody práce, plánování služby*

Pracovní postupy pracovníků poskytujících službu TKP jsou v souladu s obecnými zásadami poskytování telefonické krizové intervence:

**Úvod:** pracovník poskytující TKP zvedne telefon po třetím zazvonění, ohlásí se názvem linky a pozdraví. Pracovník linky důvěry zůstává v anonymitě, nikdy nesděljuje jména pracovníků linky a ani informace o obsazení služeb na lince.

**Práce se zakázkou:** hovor dále pokračuje za použití technik TKP jako jsou: mapování situace, hledání zakázky, uživatele a následná práce se zakázkou, provázení, vedení, práce s emocemi, shrnutí obsahu, katastrofický scénář, kotvení, oceňování.

**Závěr:** při ukončování hovoru dochází ke shrnutí, ujištění, nabídce služeb TKP a navazujících služeb, rozloučení, při obtížích s ukončením hovoru se používá následujících postupů:

- uživatel chce hovor ukončit, ale je v ohrožení života – pracovník se pokouší o opětovné rozvinutí hovoru, než nebezpečí pomine,
- uživatel odmítá hovor ukončit – pracovník jasně stanoví časové hranice a téma hovoru, pomocí komunikačních dovedností vede hovor ke konci, loučí se a vyčkává, než uživatel zavěsí. Pokud k tomu opakovaně nedojde, předem oznámí uživateli, že hovor ukončuje a zavěsí telefon.

Při poskytování krizové pomoci formou e-linky postupuje pracovník obdobně jako u krizové pomoci prostřednictvím telefonu. Uživatel se přihlásí na webové stránce <http://elinka.iporadna.cz/> pod svým jménem (přezdívkou) a heslem. Takto se dostane do chatové místnosti, kde je pouze pracovník e- linky. Pokud je místnost obsazena jiným uživatelem, musí uživatel vyčkat, než se uvolní.

Uživatel e-linky může kdykoliv hovor ukončit odhlášením se z chatové místnosti. Uživatel volající na Linku důvěry má vždy přednost před uživatelem přihlášeným na e-lince. Ve výjimečných případech je pracovník Linky důvěry oprávněn po zvážení závažnosti tématu uživatele na chatu (započatá sebevražda, sebevražedné myšlenky, závažné sebepoškození apod.) vyvěsit telefon LD a dále poskytovat službu uživateli na chatu.

#### **Plánování s ohledem na cíle a možnosti osoby**

V průběhu kontaktu se pracovník společně s uživatelem vrací ke stanoveným postupům a cílům, postupně je vyhodnocuje a přehodnocuje, uživatel může své cíle měnit dle aktuálních potřeb a aktuální situace, může dojít ke zjištění, že předem stanovené cíle či proces k jejich dosažení je nevyhovující a stanovit si jiné postupy odpovídající jeho současné potřebě.

Za plánování a průběh kontaktu zodpovídá pracovník společně s uživatelem. Individuální plánování průběhu poskytování služby dlouhodobému uživateli je v souladu s postupem, na kterém se dohodl celý tým pracovníků Linky důvěry, např. v rámci supervize nebo porad pracovníků Linky důvěry.

#### d. Pravidla pro vyřizování stížností

Stížnosti jsou oprávněny v organizaci podávat následující osoby: uživatel, zástupce, kterého si uživatel zvolí, další osoba, která zná činnost jednotlivých sekcí z.s. InternetPoradna.cz, členové a pracovníci organizace. Více ve směrnici č. RM 7 Řád podání a vyřizování stížností a podnětů, který je k dispozici u pracovníků.

Předmětem stížnosti se může stát kvalita nebo způsob poskytování služby, chování či pracovní postup pracovníků organizace.

Stížnost je možné podat několika níže uvedenými způsoby, přičemž platí, že mají všechny stejnou důležitost: ústně, telefonicky, e-mailem, zapsání do Knihy připomínek a podnětů (dále jen „Kniha“), vložením do schránky důvěry.

Všichni zaměstnanci se při vyřizování stížností řídí uvedenými pravidly, která zaručují stejná práva i způsob přijímání i vyřizování stížností pro všechny osoby

Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 15 dnů ode dne obdržení (doručení) stížnosti. Pokud projednání stížnosti nebrání objektivní důvody, měla by být prošetřena okamžitě, v co nejkratší možné lhůtě. Pokud není na pracovišti přítomná osoba pověřená vyřizováním stížností, může její nadřízený pověřit jinou osobu nebo prošetřit stížnost sám tak, aby výše uvedená lhůta splněna byla. Je-li řešení stížnosti časově náročné nebo brání-li vyřešení stížnosti objektivní důvody (např. onemocnění osoby, jejichž vyjádření je nutné pro průběh stížnosti), je možné tuto lhůtu prodloužit dle nutnosti. Osoba pověřená vyřizováním stížností o tomto faktu ihned informuje všechny účastníky řízení. Oznámení musí vždy obsahovat důvod prodloužení doby pro vyřízení stížnosti.

##### **Ústní podání**

Stěžovatel si může ústně stěžovat u kteréhokoliv zaměstnance. Pro evidenci stížností je předepsaný formulář. Evidence stížností je uložena v ředitelně.

##### **Telefonické podání**

Je-li stížnost podána telefonicky, probíhá její přijetí stejně jako v ústním podání.

##### **Písemné podání**

Do schránky důvěry - schránku důvěry kontroluje každý den administrativní pracovníce. Pokud zjistí, že do schránky bylo něco vhozeno, kontaktuje okamžitě jednu z přítomných vedoucích pracovníků služby. Společně schránku odemknou. Obě společně zjistí, komu je stížnost adresována, na koho nebo na co je podávána. Stížnost poté společně předají pověřené osobě. Pokud není na pracovišti přítomná, uschová ji vedoucí služby do své uzamykatelné skříňky a předá ji pověřené osobě v nejbližší možné době.

##### **Poštou, osobně či emailem předaný dopis**

Pracovník, který stížnost převezme, je zodpovědný za její evidenci a předání pověřené osobě.

Každé rozhodnutí o stížnosti je vydáno písemně prostřednictvím formuláře Evidence stížností. Je-li známa korespondenční adresa osoby, která stížnost podala, pověřený pracovník na tuto adresu stížnost odešle doporučeným dopisem a podací lístek přiloží k formuláři Evidence stížností. Je-li známá emailová adresa osoby, která stížnost podala, pověřený pracovník na tuto adresu stížnost odešle a současně tento email vytiskne a přiloží k formuláři Evidence stížností. Pokud osoba, která stížnost podává, projeví zájem o osobní setkání s pověřeným pracovníkem k vyřízení stížnosti, pracovník toto setkání umožní. Je-li stížnost podána anonymně, rozhodnutí o této stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v blízkosti schránky důvěry po dobu 15 dnů.

Všechny osoby, které se zúčastnily procesu vyřizování stížností, se mohou proti rozhodnutí do 15 dní odvolat. Odvolání v rámci organizace lze podat e-mailem nebo písemně.

V případě, že osoba není spokojená s vyřízením stížnosti v rámci organizace, může se obrátit na:

Olomoucký kraj, oddělení sociálních služeb, Jeremenkova 40b, 779 00 Olomouc,

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, nebo Veřejný Ochránce práv,  
Údolní 39, 602 00 Brno

### Seznámení s těmito pravidly

#### Pracovníci

Noví pracovníci jsou seznámeni s těmito pravidly během svého zaškolení. Bližší termín je specifikován v Harmonogramu zaškolení. Seznámení s nimi stvrdí svým podpisem v evidenci.

Stávající zaměstnanci jsou o změnách v tomto dokumentu informováni vedoucím pracovníkem v co nejkratší době.

#### Uživatelé

Aby měli k tomuto dokumentu přístup i uživatelé, je vyvěšen na:

- [www.internetporadna.cz](http://www.internetporadna.cz)

- na nástěnce v blízkosti schránky důvěry.

O možnosti podat si stížnost jsou uživatelé služby poučeni při úvodním rozhovoru.

### e. Pravidla pro ukončení služby

Služba může být ukončena v případech, kdy pracovník zjistí, že uživatel zneužívá sociální službu TKP např. k sexuálnímu uspokojení, testuje pracovníka, je pod vlivem návykových látek (výjimku tvoří osoby s výrazně sebevražednými tendencemi či již započatým pokusem o sebevraždu nebo osoby ohrožující své okolí).

Chatový hovor může být přerušen telefonickým hovorem, který je vždy upřednostňován před chatovou komunikací. O takovém přerušení chatového hovoru je uživatel ze strany pracovníka LD Olomouc vždy informován.

Chatový hovor je ukončen ze strany pracovníka LD Olomouc v následujících případech:  
a) uživatel se i přes opakovaná upozornění chová vůči pracovníkovi LD vulgárně či agresivně,  
b) uživatel nezareaguje ani na třetí výzvu pracovníka LD k pokračování v hovoru a nadále nekomunikuje.

V případech ukončení chatového hovoru ze strany pracovníka LD Olomouc bude danému uživateli přístup do chatové místnosti po zbytek dne blokován.

### f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Služby jsou poskytovány bezplatně.

### g. Další doplňující informace


## 4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

## 5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

TKP bude poskytováno terénní formou na pracovišti s utajenou adresou. Bude realizována v jedné kanceláři, která bude vybavena běžným kancelářským nábytkem, PC s programem určeným LD, k dispozici bude internet a telefonním připojením - přístrojem pevným i přenosným. Pro pracovníky je k dispozici sociální zařízení, WC sprchový kout a kuchyňka.

Zpracoval: Ing. Bc. Michaela Žižková  
Schválil: Ing. Bc. Michaela Žižková

Dne: 24. 8. 2015

 InternetPoradna.cz (1)  
+420 587 406 126 | [recepce@internetporadna.cz](mailto:recepce@internetporadna.cz)  
z.s. InternetPoradna.cz  
Wurmova 577/7 | 779 00 Olomouc  
[www.internetporadna.cz](http://www.internetporadna.cz) | IČ: 265 33 952