

Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

- **Poslání Linky důvěry Modrá linka:**
 - ▶ Služba Linky důvěry Modrá linka je telefonickou krizovou pomocí dle § 55 Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Je poskytována na přechodnou dobu dětem, mladým lidem a dospělým v krizových a obtížných životních situacích, které nemohou nebo nechtějí řešit pouze vlastními silami.
 - ▶ Služba usiluje o stabilizaci psychického stavu uživatelů a překonání jejich krize prostřednictvím hlasového a písemného kontaktu a mobilizaci klientova potenciálu řešit krizi vlastními silami.
 - ▶ Služba je poskytnuta každému, kdo se na linku obrátí, bez ohledu na pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, handicapu, politické přesvědčení a socioekonomické postavení.
- **Charakter služby telefonická krizová pomoc:**
 - ▶ Služba telefonické krizové pomoci Linky důvěry Modrá linka umožňuje lidem v nepříznivé krizové/sociální situaci využívat službu Linky důvěry Modrá linka tak, aby došlo k stabilizaci aktuálního stavu uživatelů, zmírnění potíží a mobilizaci sil k překonání krize. Linka důvěry usiluje o to, aby klient zůstal součástí přirozené vztahové sítě a žil běžným způsobem.
 - ▶ Služba linky důvěry zachovává a rozvíjí důstojný život uživatelů, je bezpečná, důvěrná a je poskytována odborníky.
 - ▶ Linka důvěry Modrá linka prostřednictvím služby telefonická pomoc usiluje o to, aby klient získal orientaci ve své situaci, našel možnosti řešení, získal potřebné informace. Součástí kontaktu s linkou důvěry je seznámení se s tím, co je to linka důvěry a proč, kdy a jak se na ni může obrátit.
 - ▶ Služba je kvalifikovaně a situaci přiměřeně poskytována na základě individuálních potřeb klienta s respektem k jeho základním lidským právům (bez rozdílů pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, řeči, handicapu, politického přesvědčení a postavení ve společnosti)
- **Cílem služby je tedy uživatel, který:**
 - ▶ je stabilizován

- ▶ orientuje se v situaci, ve které se nachází
 - ▶ je motivován svou situací řešit
 - ▶ jsou mu zřejmé možnosti a strategie řešení
 - ▶ má potřebné informace k řešení své situace
 - ▶ ví, co je to linka důvěry a v jakých případech se na ni může obrátit
- **Služba Linky důvěry poskytuje dle zakázky uživatele**
 - a) **intervenci v krizi** (tranzitorní, vývojové, situační, v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru atp.), zahrnující dle aktuálních potřeb klienta:
 - ▶ rozpoznání spouštěče krize,
 - ▶ orientaci v aktuální situaci klienta,
 - ▶ podporu klienta,
 - ▶ prostor pro ventilaci, reflexi, pojmenování pocitů, symptomů,
 - ▶ snížení tenze související s klientovou situací,
 - ▶ nalézání vyrovnávacích strategií vedoucí k řešení krize,
 - ▶ stabilizaci psychického stavu,
 - ▶ doprovázení po dobu krizového stavu,
 - ▶ posílení kompetencí klienta řešit situaci vlastními silami s využitím přirozeného vztahového prostředí,
 - ▶ zábranu rozvoje škodlivých a jinak destruktivních obranných mechanismů,
 - ▶ přijetí krize jako součásti životní historie.
 - b) **základní**
 - c) **sociální poradenství**
 - d) **informace o navazujících službách, zejména psychologických a sociálních**
 - **Provozní doba**
 - ▶ **Telefonicky (hlasové služby)** se klient může na Linku důvěry Modrá linka obrátit od 9 do 21 hod. Pokud pracovník vede hovor s jiným uživatelem, nevěnuje se jinému klientovi. O této skutečnosti je klient informován prostřednictvím webových stránek, vzkazu na záznamníku, textu ve vize programu Skype, popřípadě jinými cestami (ústně jako odpověď na dotaz klienta apod.)
 - ▶ **Písemně (e-mailem, prostřednictvím schránky internetového poradenství)** se klient může na Linku důvěry Modrá linka obrátit kdykoliv v průběhu dne. Na e-maily je odpovídáno v nejbližší možné době, nejpozději do 48 hodin. Naléhavé maily (ohrožení zdraví nebo života, situace, u kterých hrozí nebezpečí z prodlení) jsou odpovídány neodkladně.
 - ▶ **Služba chat** probíhá v provozních hodinách chatu, vždy v pondělí, středu a sobotu od 18 do 21 hod.

- **Okruh osob**

- ▶ Linka důvěry Modrá linka je služba určená celé populaci bez omezení věku a problematiky - dětem a mladým lidem a dospělým, kteří se ocitli v krizi (tranzitorní, vývojové, situační, v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru atp.).
- ▶ Je poskytována klientům bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, rasy, barvy pleti, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a socioekonomického postavení.
- ▶ Slouží lidem v subjektivně obtížné životní situaci (může jít o problémy se sebou samým, vztahové problémy, rodinné problémy, náročné životní situace, různé typy krizí, osamělost atd.). Pracovníci služby telefonická krizová pomoc respektují subjektivní charakter krize klienta a nepřistupují k jejímu objektivnímu hodnocení. Rozhodující je vnímání situace klientem, nikoliv pracovníkem.
- ▶ Služba je poskytována všem, kteří o ni mají zájem. V případě, že uživatel potřebuje jiný typ služby (např. zdravotnické, právní poradenství, psychologickou péči), jsou mu poskytnuty příslušné kontakty.
- ▶ Služba je poskytována v českém jazyce, klient tedy musí být schopen se v českém jazyce dorozumět.

- **Zásady služby**

- ▶ **důvěrnost** – pracovníci Linky důvěry Modrá linka jsou vázáni mlčenlivostí, pokud to neodporuje zákonům České republiky

Výjimky:

Jde-li o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky, mohou být tato pravidla výjimečně porušena. Oznamovací povinnost vzniká tehdy, pokud klient sděluje podezření na syndrom CAN (syndrom týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte), či trestný čin, a uvede-li identifikační údaje své, či jiné osoby, které se situace týká. Každá situace je individuálně posuzována. Klient je o skutečnosti vzniku oznamovací povinnosti informován. **anonymita** – uživatelé mohou zůstat v anonymitě. V anonymitě zůstávají i pracovníci, rovněž sídlo Linky důvěry Modrá linka zůstává neveřejné.

- ▶ **nízkoprahovost**

- ✓ **časová**

Uživatel se může na linku důvěry obrátit v kdykoliv v rámci provozní doby. Má k dispozici dostatečný čas a prostor potřebný pro zmírnění jeho obtíží a stabilizaci psychického stavu

- ✓ **finanční:** Služba je uživatelům poskytována bez finančního závazku Linky důvěry Modrá linka. Služba však předpokládá schopnost finanční úhrady telefonického hovoru klienta, nebo možnost užití počítačového hardware a software pro použití programu Skype.

- ▶ **akceptace potřeb a volby uživatele**

Poskytovatel služby respektuje klienta, jeho postoje a názory. Klientovi je poskytnuto aktivní naslouchání, reflexe jeho situace, podpora, je veden k nalezení nejhodnější

strategie řešení nebo jsou mu možnosti řešení nabízeny. Klientovi je však ponechána iniciativa při volbě řešení, tak aby mohl učinit informované rozhodnutí, s výjimkou ohrožení zdraví nebo života klienta či jiné osoby a s výjimkou zahrnující vznik oznamovací povinnosti pracoviště Linky důvěry Modrá linka.

▶ **posilování kompetenci uživatele**

Nedílnou součástí služby linky důvěry je snaha o posílení kompetencí klienta zvládnout svoji životní situaci v jeho přirozeném sociálním a vztahovém prostředí.

▶ **týmovost**

Služba telefonické krizové pomoci je poskytována týmově, což přispívá ke komplexnosti služby. Pracovník Linky důvěry Modrá linka zůstává v anonymitě, což slouží jak k ochraně poskytované služby, tak jako prevence navázání klienta na konkrétního pracovníka. Všichni pracovníci se při poskytování služby řídí Etickým kodexem pracovníka linky důvěry ČAPLD a I-kodexem ČAPLD.

▶ **vedení k nezávislosti na službě telefonická krizová pomoc**

- ✓ Služba linky důvěry v sobě zahrnuje postupy bránící v kontraproduktivním navázání klienta, kterým by mohl být klient poškozen.
- ✓ S klientem je pracováno tak, aby nevznikla závislost na službě linky důvěry, která by mu bránila v samostatném způsobu života či ve využití jiné účinné pomoci (specializovaná pomoc, psychoterapie apod.)

Kritérium b)

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

- Klient se může na Linku důvěry Modrá linka obrátit na základě vlastního rozhodnutí kdykoliv - telefonicky v provozní době (hlasové služby) od 9 do 21 hod.; písemně (e-mailem, prostřednictvím schránky internetového poradenství) po celý den. Pracovník jeho rozhodnutí respektuje, v indikovaných případech klienta seznamuje s výhodami a specifiky jednotlivých kontaktů (hlasové a písemné služby).
- Pracovník může službu aktivně ukončit výjimečně, v případě stanovených pravidel, se kterými je uživatel seznámen prostřednictvím webových stránek Linky důvěry Modrá linka (viz Standardy kvality 3c).
- Klíčovou součástí jednání se zájemcem o službu je **stanovení zakázky**. Zakázkou se rozumí stanovení požadavků, očekávání a osobních cílů, které chce klient realizovat. Zakázka je formulována co nejjednoznačněji a nejpřesněji; v průběhu hovoru může být dále specifikována.
- Pracovník respektuje zakázku klienta a preferuje jeho představy o cílech kontaktu. Způsoby dosažení cílů vycházejí z aktuálního stavu klienta, jeho možností a schopností.
- Potřeby, očekávání a osobní cíle, které chce uživatel naplnit, uživatel stanovuje sám. Pracovník jej podporuje ve specifikaci a vyjadřování jeho osobních cílů, které jsou průběžně plánovány a hodnoceny.

- Návrhy na řešení klientova aktuálního stavu jsou nabízeny tak, aby klient mohl projevit svoji vůli na základě vlastního informovaného rozhodnutí. Výjimkou jsou stavy ohrožení zdraví či života, či vznik oznamovací povinnosti, viz výše.

Kritérium c)

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

- Služba Linky důvěry Modrá linka je poskytována na základě metodických materiálů, které jsou k dispozici všem pracovníkům a se kterými jsou všichni pracovníci ztotožnění. Metodické materiály jsou dynamicky a flexibilně upravovány dle potřeb pracoviště. Jsou vytvářeny týmově, každý pracovník má možnost se k nim vyjádřit.
- Linka důvěry Modrá linka se řídí metodickými pravidly pro telefonickou krizovou intervenci (tématickou literaturou - Vodáčková et al.: Krizová intervence; Horská, Lásková, Ptáček: Internet jako cesta pomoci; studijní materiály Výcviku v telefonické krizové intervenci Vzdělávacího centra Modré linky; studijní materiály Výcviku v internetovém poradenství Vzdělávacího centra Modré linky).
- Služba Linky důvěry Modrá linka má definovanou metodiku postupu poskytování služby a metodiku záznamu kontaktu, kterou tvoří
 - ▶ Provozní řád
 - ▶ Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka)
 - ▶ Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Personální směrnice Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ popřípadě jiné směrnice a normativy
- Pracoviště Linky důvěry Modrá linka má zpracovány postupy při specifických situacích – algoritmy. Algoritmy jsou průběžně aktualizovány a doplňovány dle aktuálních potřeb pracoviště.

Aktuálně užívané algoritmy:

Tématické algoritmy:

1. algoritmus - suicidium
2. algoritmus – E-bezpečí
3. algoritmus – poruchy příjmu potravy
4. algoritmus – sebepoškozování
5. algoritmus – stalking
6. algoritmus – gravidita
7. algoritmus – práce s umírajícími a pozůstalými
8. algoritmus – práce s nezletilými

9. algoritmus – šikana
10. algoritmus – CAN (syndrom týraného a zneužívaného dítěte)
11. algoritmus – domácí násilí

Procedurální algoritmy:

12. algoritmus – jak vytvořit algoritmus
13. algoritmus – zneužívání linky
14. algoritmus – přijímání nového pracovníka
15. algoritmus – postup při zapomenutí klíčů
16. algoritmus – oznamovací povinnost

Algoritmy pro specifické způsoby kontaktu s klientem:

17. algoritmus – schránka internetového poradenství (SIP)
18. algoritmus – NUT
19. algoritmus - SKYPE
20. algoritmus – CHAT
21. algoritmus - server Alík

- Pracovníci Linky důvěry Modrá linka se při poskytování služby telefonická krizová pomoc řídí těmito dokumenty:
 - ▶ algoritmy
 - ▶ Etický kodex ČAPLD
 - ▶ I-kodex ČAPLD
 - ▶ Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Organizační řád,
 - ▶ platné legislativní předpisy
 - ▶ Provozní řád,
 - ▶ předpisy BOZP, PO
 - ▶ Směrnice o personálním zajištění služby telefonická krizová pomoc Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Směrnice pro poskytování stáží a praxí
 - ▶ Směrnice pro vyřizování stížností Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Standardy kvality sociálních služeb
 - ▶ Popřípadě jiné směrnice a normativy

Kritérium d)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

- Služba linky důvěry je anonymní, anonymita pomáhá v maximální míře eliminovat možnost *stigmatizace klienta*.
- Služba telefonická krizová pomoc je poskytována tak, aby uživatelé byli chráněni před negativním hodnocením jak v přímém, tak v nepřímém kontaktu.
 - ▶ **Přímý kontakt:** Osobnost klienta je akceptována v její biopsychosociální celistvosti, i s případnými odlišnostmi, ke klientovi je přistupováno bez předsudků. Je mu ponechána volba být sám sebou.
Pro oslovování, tykání a vykání klientům platí interní pravidla. Klientům od 14 let je s ohledem na věk blízky dospělosti vykáno. Klient je oslovován s ohledem na jeho přání, rovněž však s náležitou úctou a takovým způsobem, aby se navázal vztah potřebný pro vedení kontaktu a současně minimalizovaly možnosti navázání klienta na službu linky důvěry.
 - ▶ **Nepřímý kontakt:** Pracovníci se o klientech vyjadřují s úctou jak v ústním, tak slovním projevu, používají jazyk „people first“ (například ne dementní klient, ale klient s demencí apod.).
Při předávání služby, intervizních a supervizních setkáních apod. a při zpracování dokumentace v dokumentačním médiu LDW pracovníci dbají, aby klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti. Nesmí dojít k dehonestaci klienta, negativnímu hodnocení a odsudkům, k jeho nálepkování, zesměšňování či zlehčování jeho problému.

Definování zásad kontaktu s klientem předcházejících možnému poškození klienta negativním hodnocením a předsudky:

- **Diskriminace** – pracovník neuznává práva některých skupin uživatelů pro jejich společenské, ekonomické postavení, rasu, národnost, příslušnost k etnické menšině, náboženství, politické přesvědčení, zdravotní stav apod.
- **Etiketizace** – označování uživatele podle jeho chování či anamnézy výrazem, který se pak užívá v hovoru o něm nebo také označování uživatele diagnózou.
- **Ignorování** – chování, které nerespektuje osobnost a jedinečnost klienta a jeho životního příběhu, nerespektování toho, co klient říká a cítí.
- **Infantilizace** – jednání pracovníka z pozice dospělého jako s dětmi, familiární vedení kontaktu s klientem.
- **Manipulace** – užití jakékoliv formy nátlaku, omezení svobod a práv uživatele, podvedení uživatele s cílem přimět ho udělat to, co si přeje pracovník, nebo zabránit uživateli v jednání, které je z pohledu pracovníka nežádoucí.
- **Nedůvěra vůči klientovi** – pracovník bere sdělení klienta jako nepravdivé či nedůvěryhodné, s výjimkou situací, kdy klient linku důvěry zjevně zneužívá, či testuje

- **Nerespektování tempa a stavu uživatele** – jednání s klientem bez přihlédnutí k jeho schopnostem a aktuálnímu stavu.
- **Obviňování** – otevřené nebo skryté obviňování uživatele z něčeho, co uživatel způsobil nebo naopak neudělal.
- **Odpírání pozornosti** – odmítání pozornosti uživateli, když o ni žádá, nebo odmítání vyjít vstříc zjevné potřebě uživatele.
- **Omezování samostatné aktivity klienta** – zabránění uživateli, aby využil schopnosti, kterými disponuje, nebo aby činil rozhodnutí, kterých je schopen; omezování samostatného jednání uživatele, v němž je obsaženo domnělé riziko, neposkytování podmínek pro informované rozhodování klienta, Vždy je třeba individuálního posouzení pracovníka, který vede aktuální kontakt telefonické krizové pomoci.
- **Ponižování** – chování poskytovatele, které klienta snižuje či dehonestuje.
- **Vnucování** – pracovník nerespektuje svobodnou volbu uživatele, vyvíjí nátlak na uživatele, aby udělal něco, co poskytovatel pokládá za vhodné, vnucování vlastních představ a rozhodnutí.
- **Vyrušování** – přerušování rozhovoru uživatele nebo narušování jeho soukromí, nevěnování plné pozornosti klientovi.
- **Zastrašování** – vzbuzování strachu u uživatele s cílem přimět ho k požadovanému jednání nebo naopak ho od určitého jednání odradit.
- **Zesměšňování** – chování pracovníka, které obsahuje skrytý nebo zjevný výsměch, pobavení na úkor uživatele buď cíleným chováním, nebo verbálním vyjádřením v přímém či nepřímém kontaktu.
- **Zneplatňování** – pracovník dává najevo, že neuznává či zneplatňuje to, co uživatel říká nebo cítí.
- **Zvěčňování** – jednání, manipulace s uživatelem jako s věcí.

Související předpisy:

Veřejný závazek Linky důvěry Modrá linka

Směrnice pro vyřizování stížností na Lince důvěry Modrá linka

Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka

Algoritmy pro specifické způsoby kontaktu s klientem