

Standard č. 2 Ochrana práv osob

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Služba Linky důvěry Modrá linka respektuje základní lidská práva svých uživatelů a jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.
- V průběhu poskytování služby je dodržována Listina základních práv a svobod - Zákon č. 2/1993 Sb., mezinárodní úmluvy a ústavní normy České republiky a další lidská práva, která jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech. Zároveň je dodržován Etický kodex České asociace pracovníků linek důvěry a I-kodex České asociace pracovníků linek důvěry, ke kterému se organizace hlásí. (viz příloha 1).
- Pracovníci Linky důvěry Modrá linka respektují práva klienta a dbají na rovný přístup k právům všech uživatelů.
- Uživatel je se svými právy a povinnostmi seznámen prostřednictvím webových stránek organizace, propagačních materiálů a akcí, médií, popřípadě pracovníkem v průběhu aktuálního kontaktu.
- Vedoucí pracoviště Linky důvěry Modrá linka a intervizoři Linky důvěry Modrá linka monitorují realizované kontakty s jejich zápisy v dokumentačním médiu LDW. Cílem této činnosti je nejen zajištění kvality poskytované péče, ale i zamezení možnosti porušování práv uživatelů a řešení střetu zájmů.
- V případě, že je zaznamenáno porušování práv uživatele pracovníkem, je zajištěna dostatečná náprava (například revidování zápisu v dokumentačním médiu LDW). Situace porušování práv uživatele je projednávána s dotčeným pracovníkem. V indikovaných případech vedoucí o situaci informuje ředitele organizace, popřípadě management Modré linky, o. s.
- Vedoucí pracoviště Linky důvěry Modrá linka může využít následujících prostředků k vyřešení situace, ve které došlo k porušování práv uživatelů služby:
 - ▶ interní domluva, pohovor s pracovníkem, vždy s výzvou k odstranění jednání, které poškozuje uživatele a k zajištění dostatečné nápravy
 - ▶ veřejná domluva
 - ▶ uložená intervize či supervize pracovníka
 - ▶ účast na vzdělávacím semináři, kde si poskytovatel doplní a prohloubí potřebné znalosti, dovednosti a kompetence
 - ▶ pozastavení aktivní služby na Lince důvěry Modrá linka
 - ▶ ukončení aktivní služby na Lince důvěry Modrá linka
 - ▶ omluva poškozenému klientovi Linky důvěry Modrá linka

- ▶ popřípadě jiné prostředky

Klient má právo na:

- Poskytnutí služby Linky důvěry Modrá linka za definovaných podmínek uvedených na webových stránkách linky důvěry a informaci o tom, pokud poskytovatel není schopen definované podmínky naplnit (například nedodržení garantovaného časového limitu k odpovědi na e-mail klienta, neschopnost zajistit službu pro technickou poruchu – hlasový či písemný kontakt apod.) Klient je informován prostřednictvím webových stránek, popřípadě v průběhu kontaktu s Linkou důvěry Modrá linka.
- Rovný přístup ke službě telefonická krizová pomoc bez rozdílu pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, handicapu, politického přesvědčení a socioekonomického postavení
- Základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost fyzickou, citovou, majetkovou i hodnotovou (včetně svědomí a přesvědčení)
- Diskrétnost - zachování mlčenlivosti o okolnostech případu ze stran pracovníka, s výjimkou situace, kdy jde o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky
- Citlivé a empatické zacházení
- Autonomii jako možnost učinit vlastní rozhodnutí (o řešení své situace, o vybraných postupech řešení...) – s výjimkou situace, kdy jde o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky
- Anonymitu
- Poskytnutí služby zdarma, pouze za cenu běžného telefonického hovoru či využití internetových služeb
- Poskytnutí kvalifikované a kompetentní péče
- Aktivní přístup k řešení své situace
- Zahájení, přerušování nebo ukončení kontaktu z vlastního svobodného rozhodnutí, i bez udání důvodu
- Poskytnutí relevantních informací, včetně kontaktu na návazné organizace v psychosociální síti
- Vyjádření o průběhu služby
- Možnost žádat jiného krizového intervenanta,
- Uplatňovat stížnost na pracovníka, kvalitu služby a organizaci

Možné oblasti porušování práv klientů jsou zpracovány s samostatné příloze Standardu 1.

Klient má povinnost:

- Nezneužívat službu (tedy neužívat ji k naplnění jiných cílů, než jsou cíle služby telefonická krizová pomoc (viz Standard 1: Cílem služby je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat službu Linky důvěry, tak, aby došlo k stabilizaci aktuálního stavu uživatelů, zmírnění potíží, mobilizaci sil k překonání krize. Linka důvěry usiluje o to, aby klient zůstal součástí přirozené vztahové sítě a žil co nejdříve běžným způsobem života.)

Využití služby:

- Uživatel je seznámen se všemi typy poskytovaných služeb prostřednictvím webových stránek Linky důvěry Modrá linka, popřípadě dostává informace v průběhu kontaktu s linkou důvěry.
- Uživatel sám učiní rozhodnutí, kterou službu s ohledem na své potřeby využije: telefonicky v provozní době (hlasové služby) od 9 do 21 hod (chatem ve vymezených hodinách); 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).

Zneužití služby:

- Pracovník má právo kontakt odmítnout, nebo ukončit, pokud je služba uživatelem zneužita. Klient je o odmítnutí/ukončení poskytování služby informován, o situaci je učiněn zápis v dokumentačním médiu LDW. Klientovi je v tomto případě nabídnuto opětovné využití služby v případně relevantní potřeby, dle individuálního vyhodnocení situace pracovníkem v aktuální službě linky důvěry.

Ochrana osobních údajů o klientovi:

- Při poskytování služby telefonická krizová pomoc je dbáno na anonymitu klienta a ochranu jeho osobních údajů (viz Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka).
- Údaje o klientovi jsou zaznamenávány do speciálního software určeného pro evidenci kontaktů na Lince důvěry Modrá linka – LDW. Údaje jsou chráněny heslem, do záznamů není uváděno celé jméno klienta, je používáno křestní jméno, případně část příjmení, eventuálně přezdívka nebo zkratka (anonymizace). Údaje o klientovi nejsou bez souhlasu klienta poskytovány třetím osobám. Výjimkou je souhlas klienta nebo situace, kdy je poskytnutí údajů nařízeno platnou legislativou České republiky (situace, kdy jde o ochranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky)

Stížnosti klientů:

- Linka důvěry má vypracovávánu Směrnici pro vyřizování stížností Linky důvěry Modrá linka – viz Standard kvality č. 7.

Kritérium b)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Možné střety zájmů mezi uživatelem a organizací jsou pracovníky Linky důvěry Modrá linka definovány takto:

	Střet zájmů		Řešeno
	Zájem klienta	Zájem LD/jinému subjektu	
Dlouhodobí klienti na lince důvěry	Zájem o dlouhodobé kontakty	Naplnění posílání a cílů služby telefonická krizová pomoc	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systémově – poslání, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize (viz Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka, Metodika pro vedení intervizí)
Uchovávání historie kontaktů	Anonymita služby	Uchovávání historie kontaktů – e-mailů, chatů, textů ve schránce internetového poradenství v zájmu zajištění kvality práce na lince důvěry	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seznámení klienta se skutečností uchovávání historie na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Možnost volby kontaktu, jehož historii může klient odstranit (schránka internetového poradenství, chat) ▶ Anonymizace údajů umožňujících identifikaci klienta: Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka

		<p>Citace (Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka)</p> <p><i>„Pokud klient v hlasovém kontaktu (telefonickém hovoru na pevné a mobilní síť, v hovoru prostřednictvím internetu) uvede některý z identifikačních údajů, není tento uváděn v záznamech, popřípadě je anonymizován (například pouze část jména a příjmení). Anonymizace probíhá tak, aby výsledný údaj nebylo možné vztáhnout ke konkrétní identitě daného klienta.</i></p> <p><i>Anonymizace je prováděna tak, aby záznam v dokumentaci umožňoval rozlišení jednotlivých klientů a jejich příběhů, tak, aby střídající se pracovníci mohli v případě opakovaných kontaktů s klientem optimálně pracovat.</i></p> <p><i>V případě, že se klient obrací na Linku důvěry Modrá linka písemně (e-mail, schránka internetového poradenství, chat) a uvádí konkrétní identifikační údaje týkající se jeho osoby, nebo jiných subjektů, jsou jeho identifikační údaje, popřípadě identifikační údaje dalších subjektů, anonymizovány.</i></p> <p><i>Za identifikační údaj se považuje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Jméno a příjmení uvedené klientem v internetovém formuláři dotazu Linky důvěry Modrá linka</i> ▶ <i>Jméno a příjmení uvedené před e-mailovou adresou klienta</i> ▶ <i>Jméno a příjmení uvedené v textu či e-mailu psaném klientem, či uvedené jako podpis či e-mail za textem</i> ▶ <i>E-mailová adresa obsahující příjmení či jméno a příjmení</i>
--	--	--

			<p>s konkrétní či soukromou doménou, která by mohla směřovat k jeho identifikaci: pepa.novak@zeton.brno.cz či zdenek@vitamvas.cz. Za identifikační údaj se nepovažuje e-mailová adresa s veřejnou doménou, podle které nelze konkrétní subjekt identifikovat. Tyto adresy není třeba anonymizovat: např. pepa.novak@seznam.cz."</p>
<p>Hovor více klientů:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ zvonění více telefonů v jednom okamžiku (pevná a mobilní síť, Skype); ▶ volání v průběhu jednotlivého hovoru 	<p>Realizovat hovor v preferovaný čas</p>	<p>Věnovat se pouze jednomu klientovi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Náplně práce pracovníka Linky důvěry Modrá linka ▶ Provozní řád Linky důvěry Modrá linka <p>Citace: „Postup při zvonění více telefonů současně:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Při hovoru prostřednictvím pevných telefonních sítí pracovník ztlumí zvuk reproduktorů počítače. Mobilní telefon má zvonění nastaveno na tlumené zvonění. ▶ Při hovoru prostřednictvím mobilních sítí pracovník „vyvěsí“ pevnou telefonní linku (stiskem zeleného tlačítka) a ztlumí zvuk reproduktorů počítače. ▶ Při hovoru prostřednictvím internetových sítí - Skype pracovník „vyvěsí“ pevnou telefonní linku (stiskem zeleného tlačítka na přenosné části přístroje). Mobilní telefon má zvonění nastaveno na tlumené zvonění. <p>Klient je informován o skutečnosti, že v případě, že v provozní době neodpovídáme na jeho kontakt, věnujeme se jinému klientovi, a to v případě telefonátu prostřednictvím</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pevných telefonních sítí: na záznamníku, který se spustí po čtvrtém zazvonění telefonu ▶ Mobilních sítí: na záznamníku, který se spustí po čtvrtém zazvonění telefonu ▶ Internetových sítí – Skype na profilu uživatele Skyp. <p><i>O této skutečnosti jsou klienti rovněž informováni na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka www.modralinka.cz.”</i></p>
Přestávky v práci pracovníka na službě Linky důvěry Modrá linka	Realizovat hovor v preferovaný čas	Realizovat přestávku v práci (fyziologické potřeby a nutný odpočinek pracovníka, technické problémy pracoviště apod.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Náplně práce pracovníka Linky důvěry Modrá linka ▶ Provozní řád Linky důvěry Modrá linka <p>Citace (Provozní řád Linky důvěry Modrá linka) „Krátké pracovní přestávky: <i>V případě krátké pracovní přestávky, např. v rámci fyziologických potřeb pracovníka a nutného odpočinku pracovník postupuje tak, že „vyvěsí“ pevnou telefonní linku (stiskem zeleného tlačítka). Dobu „vyvěšení“ telefonu omezí na dobu nezbytně nutnou.“</i></p>
Zájem klienta o navázání bližšího vztahu s pracovníkem	Navázat bližší vztah s konkrétním pracovníkem Linky důvěry Modrá linka (zjišťování osobních informací o pracovníkovi, vyžadování osobních informací apod.)	Zůstat v anonymitě	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systémově – poslání, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize (viz Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka, Metodika pro vedení intervizí) ▶ Informace o anonymitě pracovníků na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka
Požadavek klienta realizovat kontakt výlučně s konkrétním pracovníkem	Realizovat kontakt výlučně s konkrétním pracovníkem	Pracovat jako tým	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systémově – poslání, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize

			<p>(viz Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka, Metodika pro vedení intervizí)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Informace o anonymitě pracovníků na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka <p>(Pracovník informuje klienta o tom, že pracovníci Linky důvěry Modrá linka pracují týmově, jsou navzájem zastupitelní a nevystupují z anonymity. Klientům nejsou sdělována jména, termíny služeb a další údaje týkající se jednotlivých pracovníků Linky důvěry Modrá linka, a to ani v případě jejich výslovného přání či naléhání.)</p>
Vystoupení klienta z anonymity	Vystoupit z anonymity	Realizovat anonymní kontakt	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informace o anonymitě klienta i pracovníka na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Anonymizace údajů vedoucích k identifikaci klienta: Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka <p>Citace (Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka)</p> <p><i>„Pokud klient v hlasovém kontaktu (telefonickém hovoru na pevné a mobilní síť, v hovoru prostřednictvím internetu) uvede některý z identifikačních údajů, není tento uváděn v záznamech, popřípadě je anonymizován (například pouze část jména a příjmení). Anonymizace probíhá tak, aby výsledný údaj nebylo možné vztáhnout ke konkrétní identitě daného klienta.</i></p> <p><i>Anonymizace je prováděna tak, aby záznam v dokumentaci umožňoval rozlišení jednotlivých klientů a jejich</i></p>

			<p><i>příběhů, tak, aby střídající se pracovníci mohli v případě opakovaných kontaktů s klientem optimálně pracovat.</i></p> <p><i>V případě, že se klient obrací na Linku důvěry Modrá linka písemně (e-mail, schránka internetového poradenství, chat) a uvádí konkrétní identifikační údaje týkající se jeho osoby, nebo jiných subjektů, jsou jeho identifikační údaje, popřípadě identifikační údaje dalších subjektů, anonymizovány.</i></p> <p><i>Za identifikační údaj se považuje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Jméno a příjmení uvedené klientem v internetovém formuláři dotazu Linky důvěry Modrá linka</i> ▶ <i>Jméno a příjmení uvedené před e-mailovou adresou klienta</i> ▶ <i>Jméno a příjmení uvedené v textu či e-mailu psaném klientem, či uvedené jako podpis či e-mail za textem</i> ▶ <i>E-mailová adresa obsahující příjmení či jméno a příjmení s konkrétní či soukromou doménou, která by mohla směřovat k jeho identifikaci: pepa.novak@zeton.brno.cz či zdenek@vitamvas.cz. Za identifikační údaj se nepovažuje e-mailová adresa s veřejnou doménou, podle které nelze konkrétní subjekt identifikovat. Tyto adresy není třeba anonymizovat: např. pepa.novak@seznam.cz.”</i>
Klient v ohrožení života odmítající pomoc	Rozhodnout o svém životě samostatně – projevit svoji vůli	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ochrana zdraví ▶ Záchrana života ▶ Poskytnutí pomoci 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Algoritmus suicidii (pracovník postupuje dle daného algoritmu, který má k dispozici) ▶ Systémově – posláním, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy

			<ul style="list-style-type: none"> ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize (viz Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka, Metodika pro vedení intervizí)
Zájem o individuální služby poskytované konkrétním pracovníkem Linky důvěry Modrá linka	Jít do psychoterapie, jež pracovník provozuje	Zachovat objektivitu	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nabídnutí i dalších kontaktů (seznam ověřených kontaktů Linky důvěry Modrá linka)
Sdělování skutečností o jiných službách, zejména linkách důvěry – získání pracovníka do koalice proti jiné službě	Sdělit fakta, pocity, zkušenosti s jinou službou	Zachovat objektivitu	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vyslechnutí klienta, zachování neutrality, obrana manipulace ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize (viz Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka, Metodika pro vedení intervizí)
Volání na konci pracovní doby pracovníka	Realizovat hovor v preferovaný čas	Ukončit službu v požadovaný čas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informace o službě na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Sdělení klientovi týkající se provozní doby ▶ Dohoda se střídajícím se pracovníkem ▶ Preventivní „vyvěšení“ pevné telefonické linky v případě střídání (preference kvality hovoru v zájmu klienta) ▶ Náplně práce pracovníka Linky důvěry Modrá linka ▶ Provozní řád Linky důvěry Modrá linka
Limitace chatového kontaktu (mimo určený čas 80 minut)	Realizovat časově neomezený kontakt	Dodržení pravidel chatového kontaktu	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Algoritmus chat Linky důvěry Modrá linka ▶ Informace o délce kontaktu na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Informace podaná klientovi v průběhu chatového kontaktu
Oznamovací povinnost	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zůstat v anonymitě ▶ Neoznamovat skutečnosti podléhající 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Řídit se platnou legislativou České republiky 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Oznamovací algoritmus Linky důvěry Modrá linka ▶ Algoritmus CAN Linky důvěry Modrá linka ▶ Etický kodex ČAPLD

	oznamovací povinnosti	▶ Řídit se Etickým kodexem ČAPLD	▶ I-kodex ČAPLD ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize“ (viz Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka, Metodika pro vedení intervizí) ▶ Konzultace ad hoc s externím odborníkem - právníkem
Postup třetí osoby ve vztahu ke klientovi (pracovník vnímá zájem třetí osoby jako oprávněný)	Hájit svůj zájem	Chránit zájem třetí osoby	▶ Edukace klienta ▶ Zachování objektivity a neutrality pracovníka ve vztahu ke klientovi a třetí osobě ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize (viz Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka, Metodika pro vedení intervizí)

Kritérium c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Kontakt s uživateli služby telefonická krizová pomoc je nepřímý. Uživatelé nejsou v přímém kontaktu s pracovištěm Linky důvěry Modrá linka; pracoviště Linky důvěry Modrá linka má neveřejnou adresu. Věcné dary tak nemohou být předávány a nejsou tedy Linkou důvěry Modrá linka přijímány.
- V rámci zajištění vícezdrojového financování může uživatel ze svého vlastního rozhodnutí finančně přispět na provoz Linky důvěry Modrá linka, a to prostřednictvím webových stránek Modré linky – „Darujme.cz“ či příkazem k úhradě. Pokud zůstane dárce v anonymitě, není možné identifikovat, zda jde o uživatele služby, či jiného donátora.
- Pokud klient v kontaktu s linkou důvěry sdělí, že finančně přispěl na provoz Linky důvěry Modrá linka, je mu vyjádřeno poděkování. Klient však není oproti jiným uživatelům linky důvěry zvýhodňován.
- O využití daru rozhoduje ředitelka organizace, využívá jej k plnění veřejného závazku – poskytování služby telefonická krizová pomoc dle § 55 zákona 108/20006 Sb. O sociálních službách.

Související předpisy:

Etické kodexy ČAPLD
Provozní řád 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
Standard č. 1

Příloha – samostatně:

Oblasti možného porušení práv klienta