

**Standard č. 3
Jednání se zájemcem o službu**

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Zájemce o službu Linky důvěry Modrá linka je s podmínkami služby seznámen prostřednictvím webových stránek Linky důvěry Modrá linka: www.modralinka.cz. Potřebné informace jsou dále dostupné prostřednictvím propagačních materiálů a akcí, výukových programů, mediálních aktivit apod.
- Pokud klient potřebuje informace týkající se služby, pracovník mu je zprostředkuje, a to jak na dotaz klienta, tak i v případě, kdy z rozhovoru vyplývá, že ji klient nezná a potřebuje. Informace o službě telefonická krizová pomoc jsou uživateli předávány v takové formě a míře, aby se byl schopen informovaně rozhodnout, zda naplňují jeho aktuální potřeby a očekávání a zda je chce využít, či nikoliv.
- Pracovník při informaci o službě Linky důvěry Modrá linka respektuje stav, komunikační úroveň a jazyk klienta, ověřuje, zda klient informaci porozuměl.
- Při krizové pomoci realizované písemně, prostřednictvím e-mailu, schránky internetového poradenství a chatu v indikovaném případě informuje uživatele o možnosti řešit svou situaci i prostřednictvím hlasových služeb s uvedením indikace a výhod pro klienta.

Uživatelé služby mohou být dle aktuální potřeby klienta sděleny tyto informace:

- Informace o tom, kdo službu provozuje
- informace o provozní době
- informace o jednotlivých možnostech kontaktu s Linkou důvěry Modrá linka
- informace o cílové skupině uživatelů
- informace o formě a možnostech pomoci
- informace o možnosti zachování vlastní anonymity
- informace o anonymitě pracovníka
- informace o povinnosti zachovat mlčenlivost, pokud to nebude odporovat zákonům České republiky
- informace o možnosti ukončení služby ze strany klienta či poskytovatele
- informace o možnosti kontaktů mimo provozní dobu Linky důvěry Modrá linka

- informace možnosti využití dalších služeb organizace
- informace o finanční úhradě telefonu
- informace o specifikách nabízených služeb – služby hlasové a písemné
- informace o právech a povinnostech klienta
- informace o možnosti podat stížnost
a další informace podle aktuálních potřeb klienta

Zájemce o službu je o tom, že se stal klientem Linky důvěry Modrá linka, informován

- v hlasovém kontaktu při příjmu hovoru (pevné, mobilní, internetové sítě) ohlášením pracovníka v aktuální službě: „Modrá linka, dobrý den.“
- v písemném kontaktu:
 - ▶ e-mail: klient je informován automatickou elektronickou reakcí s informací, že jeho e-mail byl přijat Linkou důvěry Modrá linka a odpověď mu bude zaslána nejpozději do 48 hodin.
 - ▶ chat: při vstupu do chatové místnosti automatickou informací: „Dobrý den, vítejte na chatu Modré linky, můžete začít psát.“
 - ▶ Schránka internetového poradenství: informace je uvedena na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka

Kritérium b)

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

- 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 či chatu může být dále specifikována.
- Zájemci o službu při zahájení hovoru či chatu nemusí být vůbec jasné, co by mělo být cílem jeho využití služby. Pracovník tuto situaci přijímá a respektuje jako přirozenou součást krizového stavu klienta v rámci služby telefonická krizová pomoc. I hledání zakázky může být klientovou legitimní zakázkou.
- Pracovník proto dbá, aby uživatel mohl své potřeby a zakázky co nejlépe a nejpřesněji definovat, využívá různé techniky komunikace i zásady telefonické krizové intervence. Potřeba ještě nemusí být klientovou zakázkou (klient v panice potřebuje uklidnit a stabilizovat,

zakázkou je však řešení obtížné situace). Zakázka může být stanovena i v průběhu hovoru či chatu.

- Pracovník respektuje zakázku klienta a preferuje jeho představy o cílech kontaktu. Způsoby dosažení cílů vycházejí z aktuálního stavu klienta, jeho možností a schopností a povahy služby telefonická krizová pomoc.
- Pracovník s ohledem na aktuální stav a situaci uživatele zjišťuje, co uživatel od služby Linky důvěry Modrá linka očekává, a společně s ním formuluje, jaké klientovy cíle bude služba naplňovat.
- Potřeby, očekávání a osobní cíle, které chce uživatel naplnit, uživatel stanovuje sám. Pracovník pouze adekvátně, s ohledem na jeho aktuální stav a situaci, přispívá k jejich formulaci. Cíle musí být reálné, přiměřené potřebám i možnostem uživatele a dosažitelné prostřednictvím služby telefonické krizové pomoci.
- Cíl musí být pro uživatele aktuálně důležitý, podle situace sestaven z více kroků, reálný, srozumitelný a konkrétní. V průběhu intervence by měl být stanoven první, popřípadě další krok k realizaci řešení aktuální problematiky klienta.
- Základní informace jsou klientovi poskytnuty před zahájením kontaktu (viz Standard kvality č. 3a). Na základě stanovené zakázky klienta mohou být v průběhu hovoru nebo chatu blíže specifikovány.
- Během kontaktu mohou být cíle společně s uživatelem předefinovány na základě aktuální potřeby klienta.
- Při ukončení kontaktu je klient dotazován na naplnění zakázky - splnění požadavků, očekávání a osobních cílů klienta.

Kritérium c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Jsou-li důvody pro odmítnutí či ukončení poskytování služby, sděluje je pracovník přiměřenou formou uživateli, tak, aby nebyla dotčena jeho práva. Pokud to situace vyžaduje, nabízí mu jiné kontakty vhodné pro řešení jeho aktuální situace, popřípadě jiné možnosti jejího řešení.

Pravidla pro odmítnutí či ukončení kontaktu s klientem (viz rovněž Standard kvality, Kritérium b):

- **Hrubá slovní agresivita, urážky a slovní napadání pracovníka uživatelem.**
Pracovník může kontakt odmítnout či ukončit v případě, je-li uživatelem služby hrubě napadán, urážen a vulgárně osočován, je-li mu vyhrožováno násilím. Pracovník upozorní klienta, že za těchto okolností s ním nemůže pracovat, doporučí mu kontakt ve chvíli, kdy uživatel může nebo je schopen tyto zásady dodržovat.
- **Podnapilost či jiná intoxikace uživatele.**
Pracovník může ukončit kontakt s uživatelem v případě jeho silné podnapilosti či jiné intoxikace, kdy řeč je již setřelá, nesrozumitelná, uživatel nereaguje a nespolupracuje. Kontakt pracovník ukončí s odkazem na jeho opětovné navázání ve stavu střizlivosti. **Výjimkou jsou situace, kdy klient započal pokus o sebevraždu.**
- **Zneužití Linky důvěry Modrá linka uživatelem za jiným účelem, než je stanoven pro službu telefonické krizové pomoci.**
Pracovník může kontakt odmítnout či ukončit v případě, že uživatel chce linku využít/zneužít k jiným účelům, než jsou stanoveny pro službu telefonické krizové pomoci: zábava uživatele, naplňování volného času uživatele, obchodní zájmy uživatele apod.
- **Zneužití Linky důvěry Modrá linka uživatelem za účelem sexuálního uspokojení.**
Pracovník sdělí uživateli služby, že v této situaci s ním nemůže vést rozhovor a odkáže jej na navázání kontaktu, kdy uživatel může nebo je schopen zásady pomoci dodržovat. Pracovník může uživatele odkázat na možnost využití služeb erotických linek.
- **Linka důvěry Modrá linka nemůže naplnit zakázku klienta** (klient potřebuje či vyžaduje odborné poradenství – např. z právní, zdravotní a jiné oblasti; zakázka nespadá svým obsahem do služeb telefonické krizové pomoci – např. zájem o dlouhodobou terapii, přebírání kompetencí jiných poskytovatelů. Na tuto skutečnost uživatele služby upozorní a nabídne či zprostředkuje mu služby jiného poskytovatele.
- **Zakázka klienta je naplněna.**
Je-li zakázka klienta naplněna a další kontakt již není naplňováním cílů služby, může pracovník navrhnout ukončení kontaktu. V odpovídajícím případě nabízí možnost opakovaného kontaktu s Linkou důvěry Modrá linka.

Související předpisy:

Standard č. 1

Etické kodexy ČAPLD

Provozní řád Linky důvěry Modrá linka

Algoritmy