

Standard č. 5
Individuální plánování průběhu služby

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Pracovníci Linky důvěry Modrá linka splňují specifická kvalifikační kritéria pro službu telefonická krizová pomoc, jejichž součástí je absolvování výcviku v telefonické krizové intervenci a výcviku v internetovém poradenství.
- Linka důvěry Modrá linka se řídí odbornými znalostmi oboru telefonická krizová intervence, metodickými pravidly pro telefonickou krizovou intervenci (materiály výcviku v telefonické krizové intervenci, výcviku v internetovém poradenství, odbornými publikacemi).
- Služba Linky důvěry Modrá linka má definovanou metodiku postupu poskytování služby a metodiku záznamu kontaktu (viz Provozní řád, Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka a další normativy).
- Pracoviště Linky důvěry Modrá linka má zpracovány postupy při specifických situacích – algoritmy. Algoritmy jsou průběžně aktualizovány a doplňovány dle aktuálních potřeb pracoviště.
- Algoritmy jsou na pracovišti k dispozici v elektronické (na ploše služebního počítače) i tištěné podobě (ve speciální složce).

Seznam aktuálních algoritmů:

Tematické 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

Linka důvěry Modrá linka poskytuje:

1. Telefonickou krizovou intervencí s cílem (viz Standard kvality č. 1):
 - Uklidnit klienta, stabilizovat jeho stav, minimalizovat nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat
 - Mobilizovat klientovy vyrovnávací strategie s cílem zvládnout krizi, je-li to vzhledem k povaze krize možné, jeho vlastními silami
 - Vytvořit krizový plán pro blízkou budoucnost, a je-li to vhodné, nasměrovat ho na další možnosti řešení

Úkoly krizového interventa:

- navázat s klientem kvalitní kontakt
- usnadnit mu komunikaci
- zmapovat situaci
- odhadnout hloubku a intenzitu krizového stavu
- soustředit se na aktuální potíže
- pomoci mu s vyjadřováním emocí, reflektovat, pojmenovat a akceptovat jeho aktuální emoce
- ohraničit krizový stav
- strukturovat klientovu situaci
- mobilizovat jeho podpůrné struktury
- hledat alternativy řešení
- vyjadřovat emoční podporu
- podpořit účelné řešení problému

- poskytnout potřebné informace potřebné ke zvládnání jeho aktuální krize
 - zeslabit intenzitu krizového stavu
 - minimalizovat dopady krize
2. Informace – edukace: Klientovým cílem (primárním či dílčím) je doplnění znalostí a dovedností potřebných k řešení problému. Pracovník poskytuje dle možností a kompetencí pracoviště klientovi patřičné informace a dle možností a potřeb klienta ověřuje, zda jim klient porozuměl a zda mu jsou prospěšné.
 3. Doprovázení: Klient chce pomoci nést, snášet a zvládat obtíže, o kterých ví, že je nelze změnit. Pracovník nabízí přijetí a poskytnutí opory.
 4. Poradenství: Klient potřebuje rozšířit své možnosti, aby mohl odstranit překážky bránící mu v řešení problému. Pracovník pomáhá hledat náměty, návody, rady, případně je klientovi nabízí. Ověřuje, jak se rozšiřují klientovy možnosti.
 5. Provázení psychosociální sítě: Klient potřebuje naplnit cíle, které mu pracovník prostřednictvím krizové Linky důvěry Modrá linka nemůže zajistit. Pracovník nabídne klientovi kontakty na zařízení, která poskytují služby, které mohou uspokojit zakázku klienta. Pracovník se orientuje v psychosociální síti regionu a zná nabídku služeb dalších poskytovatelů sociální péče. Pracoviště má k dispozici přehledně uspořádané kontakty v psychosociální síti, které pravidelně ověřuje a aktualizuje (zpravidla jednou ročně).
 6. Pracovník nabízí dle možností více kontaktů a poskytuje informace o nich tak, aby se klient mohl samostatně a informovaně rozhodnout.

Kritérium b)

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

- Plánování průběhu služby probíhá vzhledem ke krátkodobému charakteru služby jednoduše, v hlasovém kontaktu během několika vět na začátku kontaktu, v písemném kontaktu v úvodu odpovědi na e-mail či text ve schránce internetového poradenství, v chatu v úvodu písemného kontaktu - viz Standard kvality č. 3 a 4.
- Klient má možnost ovlivnit povahu a průběh služby včetně jeho možného zahájení a ukončení. Klientovy potřeby a cíle jsou pro průběh poskytované služby prvořadé. Klient ovlivňuje průběh služby již výběrem komunikačního média, kterým službu vyhledá (hlasový kontakt, písemný kontakt).

- Klient své cíle deklaruje slovně, ale rovněž jiným způsobem, než slovy, v závislosti na aktuální situaci klienta (pláč, mlčení, křik...). Zvláště v situaci akutní krize je možné službu plánovat až po stabilizaci klienta.
- Průběh poskytování služby telefonická krizová pomoc vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele. Respektuje aktuální psychický a emoční stav klienta vycházející z jeho aktuálního životního kontextu.
- Pracovník postupuje podle metodik telefonické krizové pomoci, internetového a chatového poradenství a dle platných algoritmů, popřípadě jiných aktuálních předpisů a dohod.

Kritérium c)

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

- Pracovník kontinuálně sleduje dosažení cílů – naplnění zakázky, která je definována společně s uživatelem, viz Standard kvality č. 3 a 4.
- Hodnocení je dle povahy kontaktu naplňováno průběžnou reflexí v průběhu kontaktu, opakovaným ujišťováním o naplňování sjednané zakázky.
- Hodnocení se děje ponejvíce sumarizací v závěru kontaktu a dotazáním na naplnění cílů („Je ještě něco, co spolu můžeme v rozhovoru udělat? ...“).
- Hodnocení je evidováno v elektronické evidenci MED:
- V textové části záznamu kontaktu
- V záznamovém archu kontaktu
- Hodnocení může být evidováno oběma způsoby, nebo jedním z nich.
- Cíle služby odpovídají vždy potřebě klienta, pracovník reaguje flexibilně na změny v průběhu kontaktu.
- Pracovník se v rozhovoru společně s uživatelem vrací ke stanoveným postupům a cílům, dle potřeby 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.

Kritérium d)

Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

- Za plánování a průběh kontaktu zodpovídá pracovník v přímé péči s klienty, který vykonává aktuální službu (viz Provozní řád Linky důvěry Modrá linka).

- Ve službě je přítomen vždy jeden pracovník, který poskytuje službu v hlasovém kontaktu (pevné, mobilní a internetové sítě) a odpovídá na e-maily klientů a texty vložené do schránky internetového poradenství.
- Telefonickou krizovou pomoc prostřednictvím služby chat poskytuje vždy samostatný pracovník.
- Vedoucí pracoviště může rozhodnout o zvláštním režimu, kdy pro vytíženost mohou být přítomni dva pracovníci v aktuální službě (případně více pracovníků).
- Za koordinaci a řízení služby je zodpovědná vedoucí Linky důvěry Modrá linka, v případě její nepřítomnosti pověřený pracovník.
- Za aktuální provoz pracoviště zodpovídá pracovník pověřený jeho vedením dle své náplně práce.
- **Pracovník se při výkonu služby řídí těmito materiály:**
 - ▶ algoritmy
 - ▶ Etický kodex ČAPLD
 - ▶ I -kodex ČAPLD
 - ▶ Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Organizační řád
 - ▶ Personální směrnice Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ platné legislativní předpisy
 - ▶ Provozní řád,
 - ▶ předpisy BOZP, PO
 - ▶ 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
- Telefonicky (hlasové služby) se klient může na Linku důvěry Modrá linka obrátit denně od 9 do 21 hod. Pokud pracovník vede hovor s jiným uživatelem, nevěnuje se dalšímu klientovi. O této skutečnosti je klient informován prostřednictvím webových stránek, vzkazu na záznamníku, textu ve vitzce programu Skype.
- Písemně (e-mailem, prostřednictvím schránky internetového poradenství) se klient může na Linku důvěry Modrá linka obrátit kdykoliv. 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.

Kritérium e)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

- Kontakt s klientem vede vždy jeden pracovník v aktuální službě, služba má však týmový charakter - pracovník respektuje týmové hodnoty, dohody, pravidla a postupy.
- Služba je poskytována formou týmové spolupráce, proto je nezbytně nutné sdílet a předávat si informace mezi pracovníky a jednotlivými službami.
- Linka důvěry Modrá linka má vytvořen systém účinného sdílení a předávání potřebných informací o klientech a provozu pracoviště, který je účinně využíván všemi pracovníky Linky důvěry Modrá linka.
- Předávání informací probíhá
 - ▶ ústní formou, pro kterou je vymezen čas 30 min, kdy se služby pracovníků vzájemně překrývají
 - ▶ formou záznamů v elektronickém dokumentačním médiu MED programu - zápis o průběhu služby, záznam jednotlivých kontaktů, vzkazy. Každý pracovník je povinen se s těmito informacemi před zahájením své pracovní doby seznámit.
 - ▶ K získávání a předávání potřebných informací dochází rovněž na týmových setkáních:
 - ▶ Intervize – pracovní porady vedené zpravidla vedoucí pracoviště. Jejich náplní jsou provozní a instrumentální záležitosti pracoviště a intervizní setkání, jehož podstatou je horizontální supervize práce s klienty.
 - ▶ Školící akce, jejíž součástí je sdílení kazuistik a práce s klienty
 - ▶ Z týmových setkání je pořizován zápis, který je k dispozici v elektronickém médiu MLS, přístupném všem aktivním pracovníkům Linky důvěry Modrá linka. Systém je zabezpečen dvojitým heslováním.

Související předpisy:

Veřejný závazek Linky důvěry Modrá linka

Algoritmy

Standard č. 1,2,3,10

Směrnice o personálním zajištění služby telefonická krizová pomoc Linky důvěry Modrá linka