

Standard č. 8
Návaznost na další zdroje pomoci
Kritérium a)

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

- Linka důvěry Modrá linka je součástí psychosociální sítě regionu a vychází z cílů a opatření Komunitních plánů sociálních služeb ve městě Brně.
- Pracovníci při poskytování péče spolupracují s dalšími poskytovateli sociálních služeb ve městě a regionu.
- Pracoviště spolupracuje s Českou asociací pracovníků a linek důvěry a s ostatními subjekty poskytujícími službu telefonická krizová pomoc v regionu i mimo něj.
- Služba Linky důvěry Modrá linka podporuje uživatele ve využívání dalších služeb, které jsou součástí psychosociální sítě regionu Jihomoravský kraj, popřípadě regionu, ve kterém se uživatel aktuálně nachází.
- Služba Linky důvěry Modrá linka podporuje uživatele ve využívání vlastní sociální sítě, přirozené sítě osobních mezilidských vztahů – rodina, přátelé, osoby z pracovního a komunitního prostředí, známí apod. (viz Standard kvality č. 1)
- Pracovníci při poskytování služby dodržují její rozsah stanovený Zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb., Standardy kvality poskytované péče, řídí se metodikou telefonické krizové intervence a internetového poradenství, platnými algoritmy, popřípadě dalšími aktuálními předpisy.
- Služba Linky důvěry Modrá linka se snaží předejít vzniku návyku na sociální službu telefonická krizová pomoc. Dochází-li k nadužívání služby, klient je na tuto skutečnost upozorněn v zájmu předcházení navázání služby, tak, aby služba nenahrazovala přirozené vztahové prostředí klienta nebo využívání běžných služeb vyhledávaných jeho referenční skupinou. Klientovi je využívání služeb těchto institucí nabízeno jako součást řešení jeho situace, včetně kontaktů na jednotlivé subjekty.
- Tendence konkrétního klienta k nadužívání služby je předmětem intervizí a supervizí, tak, aby byl v prospěch klienta zajištěn jednotný postup pracovníků.
- Telefonická krizová pomoc nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jako jsou školská zařízení, úřady práce, veřejná správa, zdravotnická zařízení, zaměstnavatelé, zájmové spolky apod.

Kritérium b)

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb

- V případě potřeby uživatele Linka důvěry Modrá linka poskytuje uživateli kontakty na další služby. (viz Standard kvality č. 2 a 4)
- Pracoviště Linky důvěry Modrá linka má vypracovanou databázi poskytovatelů psychosociálních služeb regionu Brno a Jihomoravský kraj, a to v elektronické i tištěné verzi. Databáze je aktualizována obvykle jednou ročně. Kontakty jsou pracovníkům k dispozici elektronicky na ploše služebního počítače, v elektronickém interním serveru Modré linky MLS, na nástěnné tabuli a v přehledně řazeném sumáři kontaktů.
- Pracovník se orientuje v psychosociální síti regionu a zná nabídku služeb dalších poskytovatelů sociální péče.
- Kontaktuje-li Linku důvěry Modrá linka uživatel z jiného regionu, než je Jihomoravský kraj, odkazuje pracovník na vyhledání kontaktů za pomoci regionální linky důvěry, na níž předává telefonní nebo elektronický kontakt. Na vyžádání klienta může také vyhledat služby pomocí webových zdrojů, klienta však upozorní, že tento kontakt není ověřený a pochází z webového zdroje.
- Uživateli jsou na základě jeho potřeb a přání nabízeny návazné služby, zejména odborné sociálně-právní, psychologické, psychoterapeutické, zdravotní. Uživatel je informován o možnostech, výhodách a způsobech využití těchto služeb tak, aby mohl učinit informované rozhodnutí. Je-li to možné, jsou klientovi nabízeny konkrétní kontakty na odborníky, vždy tak, aby klient mohl učinit výběr dle svých preferencí.
- Pracovník může být nápomocen uživateli služby při zprostředkování kontaktu s jinými poskytovateli služeb, kde by uživatel mohl lépe naplnit své potřeby nebo kde by mohl vyhledat návaznou nebo následnou pomoc. Okolnosti, kdy provede zprostředkování pracovník, jsou definovány (viz Standard kvality č. 4)
 - ▶ Uživateli v samostatném vyhledání další služby brání jeho aktuální stav, věk, zdravotní stav, smyslové či mentální postižení.
 - ▶ Uživatel se ocitá v komplikované životní situaci (tělesné a duševní onemocnění, sebevražedné tendence), kdy je ohroženo zdraví nebo život uživatele.
 - ▶ Jsou využívány neveřejné služby (služby sociální pracovníce/pracovníka OSPOD mimo pracovní dobu apod.).
- zprostředkování služby učiní pracovník zápis v elektronické evidenci kontaktů linky důvěry (MED).
- Služba Linky důvěry Modrá linka není nonstop službou. O provozní době a návazných službách je klient informován:
 - a) vzkazem na záznamníku pevné telefonní sítě
 - b) vzkazem na záznamníku mobilní telefonní sítě

- c) vizitkou v elektronickém komunikačním programu Skype
- d) pomocí webových stránek organizace
- e) pomocí letáků, vizitek, propagačních materiálů, mediálních akcí, výukových programů apod.
- f) osobním sdělením pracovníka v průběhu aktuálního kontaktu

Text vzkazu na záznamníku:

Dobrý den, dovolali jste se na Modrou linku, linku důvěry nejen pro děti a mládež. Jsme vám k dispozici denně od 9 do 21 hod. Pokud v této době nezvedáme telefon, věnujeme se jinému klientovi na mobilu nebo Skype. Mimo naši pracovní dobu, tedy mezi 21. a 9. hodinou, Vám ohrožení, volejte bezplatnou tísňovou linku 112. Děkujeme a na shledanou.

Kritérium c)

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

- Služba Linky důvěry Modrá linka respektuje význam rodinného prostředí pro uživatele a podporuje klienta ve vytváření podmínek pro zdravé vztahy s rodinou či blízkými uživatele.
- V písemném (e-mailovém, chatovém i telefonickém) kontaktu uživatele jej dle možností odkazuje na jeho přirozené vztahové prostředí – síť osobních mezilidských vztahů: rodina, přátelé, osoby z pracovního a komunitního prostředí, známí apod.
- V hlasovém kontaktu (pevné sítě, mobilní sítě, Skype) je možné na přání klienta přizvat k hovoru i rodinného příslušníka dle výběru a přání klienta.
- Pracovník v jednání s účastníky hovoru zachovává neutralitu, zdržuje se stranění jedné straně, ať již verbálně vyjádřeného, nebo nevyjádřeného.

Související předpisy:

Standard č. 1,2

Algoritmy Linky důvěry Modrá linka