

Popis realizace poskytované sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	z.s. iPoradna
Název služby	Telefonická krizová pomoc
§	55
Působnost služby	Olomoucký kraj

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Telefonická krizová pomoc Olomoucká linka důvěry (dále jen TKP OLD) poskytuje distanční krizovou pomoc osobám, které se nacházejí v krizové či obtížné životní situaci. Práce s osobou v krizi spočívá v jednorázovém nebo opakovaném kontaktu prostřednictvím telefonické a chatové komunikace.

b. Cíle

Cílem služby TKP OLD je poskytnout klientům vedení a podporu v bezpečném prostředí anonymity při řešení krizové či obtížné životní situace, které vedou k pocitu úlevy a ke zvýšení schopnosti klienta zvládnout tuto nepříznivou situaci.

Dílní cíle:

- stabilizace a zklidnění klienta
- snížení nebezpečí, že se krize klienta bude prohlubovat
- aktivizace vlastních zdrojů klienta k překonání krize
- podpora klienta v plánování blízké budoucnosti a hledání možných řešení
- podpora klienta v krizi způsobené nepříznivou životní či sociální situací
- podpora klienta v nepříznivé sociální či životní situaci, která by mohla krizi způsobit
- poskytování informací klientovi o navazujících službách

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Služba Telefonická krizová pomoc Olomoucká linka důvěry (TKP OLD) je určena pro česky a slovensky mluvící osoby v krizi.

Službu poskytujeme zejména:

- osobám v krizi/náročné situaci bez omezení věku (dítě, dospívající i dospělý), nezávisle na místě pobytu, pohlaví nebo řešené problematice,
- osobám v náročné situaci, kterou prožívají jako zátěžovou, nepříznivou, nebo ohrožující se sníženou schopností ji vlastními silami nebo z vlastních zdrojů zvládnout sami. Náročná životní situace mohou být např. osamělost, domácí násilí, rozvodová situace, rozchod, dluhy, nemoc, změna či ztráta zaměstnání, stěhování, neshody s lidmi, sebepoškozování, závislosti, šikana, neúspěchy ve škole, v zaměstnání, špatné vztahy na pracovišti, ve škole, v bydlišti, problémy s rodiči, s dětmi.

Službu neposkytujeme osobám, které nemluví česky či slovensky a které se nenacházejí v krizové situaci, zneužívajícím sociální službu distanční krizové pomoci např. k sexuálnímu uspokojení, osobám slovně agresivním a vulgárním, také pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, s kterými nelze pracovat metodou krizové intervence, s výjimkou osob s výrazně sebevražednými tendencemi či již započatým pokusem o sebevraždu nebo s výjimkou osob ohrožujících své okolí.

d. Zásady poskytování sociální služby

Anonymita a důvěrnost

- Služba TKP OLD je anonymní, všechny informace sdělené klientem zůstanou důvěrné, což pomáhá vytvořit bezpečné prostředí pro otevřenou komunikaci.

Dostupnost

- Služba TKP OLD je poskytována ve vymezených denních a nočních hodinách (včetně svátků a víkendů) mimo běžnou pracovní dobu dalších služeb podobného typu.

Empatie a respekt

- Poskytovatelé TKP OLD projevují empatii a respekt vůči klientům, což zahrnuje aktivní naslouchání a neodsuzování.

Profesionalita

- Pracovníci poskytující TKP OLD jsou odborně vyškoleni pro poskytování kvalifikované krizové pomoci. Kvalifikace je posilována a udržována prostřednictvím individuálních a skupinových supervizí a dalším vzděláváním.

Mlčenlivost

- Pracovníci služby TPK OLD jsou vázáni mlčenlivostí, s výjimkou jasně vymezené zákonné oznamovací povinnosti.

Bezpečnost

- Bezpečnost klienta zajišťuje anonymita a povinnost zachovávat mlčenlivost. Hovory nejsou nahrávány, na telefonním přístroji se nezobrazuje číslo volajícího. V chatové komunikaci klient používá přezdívku. Klientovi jsou poskytovány informace a kontakty na návazné služby.

Rychlá reakce

- Okamžitá reakce na krizové volání nebo zprávu minimalizuje riziko eskalace krize.

Čas poskytování sociální služby:

Provozní doba telefonní krizové pomoci: pondělí až pátek v době od 18.00 do 6.00 hod., v sobotu, v neděli a ve svátky nepřetržitě

Provozní doba internetového chatu: mění se v závislosti na provozních okolnostech služby, rozpis je uveden na <https://iporadna.cz/elinka-chatova-poradna/>

Služba je poskytována terénní formou.

Kontakt: OLOMOUCKÁ LINKA DŮVĚRY: 585 414 600

Chat: <https://iporadna.cz/elinka-chatova-poradna/>

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele o služby

Se zájemcem o službu jedná krizový intervent prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (telefon či chat), které se zájemce rozhodne použít. Pracovník TKP OLD vždy zůstává v anonymitě, nikdy nesděljuje žádné osobní informace, jména ostatních pracovníků ani informace o obsazení služeb. Jednání je zahájeno přijetím telefonátu či zahájením chatu a zahájením distanční komunikace se zájemcem. Zájemce se stává klientem služby v okamžiku, kdy odpoví pracovníkovi TKP OLD na úvodní otázku. Zpočátku nemusí mít klient hned jasnou představu o tom, co přesně potřebuje, jaké jsou jeho cíle. Pracovník TKP OLD nejprve mapuje v jaké situaci se klient nachází, dále zjišťuje jeho potřeby, požadavky, očekávání a cíle a vytváří s klientem tzv. zakázku. V této fázi také pracovník TKP OLD zjišťuje, jaké jsou schopnosti a možnosti klienta. Se zájemcem i klientem je veden rozhovor již za použití technik distanční krizové intervence.

3. Popis služby

a) Naplnění základních činností ze zákona

Služba Telefonická krizová pomoc Olomoucká linka důvěry (dále jen TKP OLD) je poskytována podle §55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a obsahuje tyto základní činnosti:

a) distanční krizová pomoc: krizová práce s osobou spočívající v jednorázovém nebo opakovaném kontaktu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

b) Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Pokud klient zájem o informace týkající se podmínek poskytování služby TKP OLD, pak mu pracovník požadované informace sdělí. Informace o možnostech a podmínkách poskytování služby TKP OLD:

- provozní doba linky důvěry: pondělí až pátek v době od 18.00 do 6.00 hod., v sobotu, v neděli a ve svátky nepřetržitě,
- provozní doba chatu: mění se v závislosti na provozních okolnostech služby,
- anonymita uživatele i pracovníka TKP OLD,
- časové vymezení TKP OLD jedné intervence obvykle do 60 min., pokud pracovník TKP OLD vyhodnotí situaci jinak; např. při mlčení vymezí pracovník TKP OLD kratší časový úsek, hovor či internetový chat s klientem nacházejícím se v životu ohrožující situaci může přesáhnout 60 minut. Pracovník vždy informuje klienta o časovém vymezení TKP OLD během poskytování služby,
- hovor probíhá za cenu běžného telefonického hovoru, chat v rámci datového tarifu klienta,
- mlčenlivost,
- možnost opakovaného volání,
- možnost doporučení navazujících služeb.

V případě akutního ohrožení života nebo zdraví může intervenovat po informování klienta o ohlašovací povinnosti přivolat ke klientovi Policii ČR, rychlou záchrannou pomoc, případně hasičský záchranný sbor.

Zájemce o službu TKP OLD zjistí dostupná pravidla, zásady a informace o poskytování této služby v odkazu [Pravidla na webových stránkách https://iporadna.cz/elinka-chatova-poradna/](https://iporadna.cz/elinka-chatova-poradna/). Na tomto odkazu zájemce o službu TKP OLD nalezne také v jakých časech je služba poskytována a také informaci, že v případě telefonní linky se jedná o zpoplatněný hovor dle běžných tarifů. V případě nespokojenosti s poskytovanou službou má uživatel právo podat stížnost na průběh či způsob poskytování služby.

c) Metody práce, plánování služby

Ve službě TKP OLD se používá metoda práce krizová intervence, která umožňuje poskytovat okamžitou pomoc lidem v akutní krizi. Charakteristiky používané metody práce: Okamžitá pomoc: Krizová intervence je zaměřena na rychlou reakci na krizovou situaci, aby se minimalizovalo riziko eskalace problému. Krátkodobá podpora: Na rozdíl od dlouhodobé terapie se krizová intervence zaměřuje na

okamžité řešení aktuální krize a stabilizaci situace.

Emocionální podpora: Poskytování emocionální podpory a ujištění klienta, že není sám a že existují způsoby, jak situaci zvládnout.

Praktické rady: Nabízení konkrétních rad a informací, které mohou klientovi pomoci zvládnout krizovou situaci.

Návaznost na další služby: Pokud je to nutné, krizoví pracovníci mohou klienta odkázat na další odborné služby nebo podpůrné skupiny.

Tyto metody jsou klíčové pro efektivní pomoc klientům v různých situacích a umožňují sociálním pracovníkům poskytovat cílenou a účinnou podporu.

Plánování s ohledem na cíle a možnosti osoby

Pracovník TKP OLD nejprve mapuje v jaké situaci se klient nachází, dále zjišťuje jeho potřeby, požadavky, očekávání a cíle a vytváří s klientem tzv. zakázku. V průběhu kontaktu se pracovník společně s uživatelem vrací ke stanoveným postupům a cílům, postupně je vyhodnocuje a přehodnocuje. Klient může své cíle měnit dle aktuálních potřeb a aktuální situace. Může dojít ke zjištění, že předem stanovené cíle či proces k jejich dosažení jsou nevyhovující a mohou se stanovit si jiné postupy odpovídající klientově současné potřebě.

Za plánování a průběh kontaktu odpovídá pracovník společně s klientem.

d) Pravidla pro vyřizování stížností

Stížnost – písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou klient upozorňuje na úroveň, kvalitu nebo nedostatky služby. Stížností je také sdělení, které stěžovatel nazve stížností, případně sdělení, z jehož obsahu vyplývá, že se jedná o stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. Stížností je nutné se zabývat.

Podmínky pro podávání stížností

1. Osoba oprávněná pro podání stížností

Jakákoli osoba je oprávněna podat stížnost, zejména:

- klient
- zástupce, kterého si klient zvolí (účastní se celého procesu podání a vyřizování stížností)
- členové a pracovníci organizace, dobrovolníci, stážisté, praktikanti

2. Předmět stížnosti

Předmětem stížnosti může být kvalita nebo způsob poskytování služby, chování či pracovní postup pracovníků organizace, dobrovolníků, praktikantů, stážistů či dalších uživatelů.

3. Forma podávané stížnosti

Stížnost je možné podat několika níže uvedenými způsoby, přičemž platí, že je možné ji podat anonymně. Všechny stížnosti mají stejnou důležitost:

- osobně
- telefonicky
- e-mailem
- vložením do schránky důvěry umístěné na viditelném místě ve vstupní místnosti do organizace, avšak tak, že při vřazování na osobu nikdo nevidí z konzultačních místností ani z kanceláří
- poštou
- osobně předaným dopisem

4. Se stížností se lze obrátit na:

- každého pracovníka, který stížnost předá k vyřízení dle struktury, viz. níže
- Vyřizování stížnosti – pověřený pracovník
- na přímého nadřízeného daného pracovníka (stížnost na pracovníka TKP OLD – obrátit se na vedoucího služby; stížnost na vedoucího služby – obrátit se na ředitelku organizace; stížnost na ředitelku organizace – obrátit se na Valnou hromadu spolku z.s.iPoradna a zadavatele - Krajský úřad Olomouckého kraje)
- pokud si osoba stěžuje na celkovou kvalitu služby nebo všechny pracovníky, je nasměrována na zadavatele.

Pravidla pro převzetí a vyřizování stížností

Všichni zaměstnanci se při vyřizování stížností řídí níže uvedenými pravidly, která zaručují stejná práva i způsob přijímání a vyřizování stížností pro všechny osoby.

- Nezávislost pověřené osoby – osoba pověřená vyřizováním stížností musí být nezávislá ve svém rozhodování. Pověřenou osobou je vedoucí služeb. V případě podání stížnosti na osobu vedoucího je pověřenou osobou ředitelka organizace. Stížnost na ředitelku vyřizuje předseda správní rady. Kterákoliv osoba, která se dozví, že by toto pravidlo mohlo být ohroženo, může tuto informaci oznámit nadřízenému pověřené osoby.
- Mlčenlivost – pracovník pověřený vyřizováním stížností i další pracovníci, kterých se stížnost týká zachovávají mlčenlivost o všech okolnostech stížnosti před dalšími osobami, jichž se stížnost netýká.
- Vstřícnost – pracovník se při přijímání stížnosti a jejím vyřizování maximálně snaží o klidnou atmosféru bez náznaků nepřátelství nebo strachu. Nechá stěžovateli dostatek prostoru pro sdělení jeho stížnosti a ujistí ho, že organizace bude dbát na to, aby tento krok nezhoršil jeho postavení, pokud takovou obavu vyjádří. Upozorní také na to, že jeho stížnost bude vyšetřena za daných podmínek, tj. nezávisle, diskrétně, objektivně a v nejbližším možném termínu.
- Objektivita – při prošetřování stížnosti jsou vyslechnuty všechny strany, kterých se stížnost dotýká, a všem je dán dostatečný prostor pro vyjádření všech relevantních informací.
- Efektivita – stížnost je projednána v co nejkratším možném termínu. Závěr stížnosti musí být jasný pro všechny účastníky a musí být sdělen všem zúčastněným. Výstupem oprávněné stížnosti jsou nápravná řešení.

Osoby, které se mohou účastnit procesu podání a vyřizování stížnosti

- osoba pověřená pro vyřizování stížností (popsáno níže v části Vyřizování stížnosti – pověřený pracovník)
- stěžovatel
- zaměstnanec, na kterého je stížnost adresována
- další osoby, které určí kterákoliv z výše uvedených osob

Lhůta pro vyřízení stížnosti

- Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 15 dnů ode dne obdržení (doručení) stížnosti. Pokud projednání stížnosti nebrání objektivní důvody, měla by být prošetřena okamžitě, v co nejkratší možné lhůtě. Pokud není na pracovišti přítomná osoba pověřená vyřizováním stížností, může její nadřízený pověřit jinou osobu nebo prošetří stížnost sám tak, aby výše uvedená lhůta byla splněna.
- Je-li řešení stížnosti časově náročné nebo brání-li vyřízení stížnosti objektivní důvody (např. onemocnění osoby, jejíž vyjádření je nutné pro průběh vyřizování stížnosti), je možné tuto lhůtu prodloužit dle nutnosti, maximálně však o dalších 15 dní. Osoba pověřená vyřizováním stížností o tomto faktu ihned informuje všechny účastníky řízení. Oznámení musí vždy obsahovat důvod prodloužení doby pro vyřízení stížnosti.

Postup při přijetí a vyřízení stížnosti

1. Přijetí a evidence stížnosti

Osobní

Stěžovatel si může osobně stěžovat u kteréhokoliv pracovníka z.s. iPoradna kromě uklízečky. Ten ho informuje o následném postupu pro vyřizování jeho stížnosti. Pracovník запиše stížnost do tabulky Evidence stížností služeb a předá pověřené osobě k vyřízení.

Pro evidenci stížností je předepsaná tabulka v excelu (Evidence stížností služeb TKP OLD) a je uložena na serveru organizace ve složce Standardy služeb, SQ7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Telefonické podání

Je-li stížnost podána telefonicky, probíhá její přijetí stejně jako v osobním podání.

Písemné podání

Do schránky důvěry - schránku důvěry kontroluje každý týden administrativní pracovnice s dalším pracovníkem. Pokud zjistí, že do schránky bylo něco vhozeno, kontaktuje okamžitě vedoucího služby nebo ředitelku. Společně schránku odemknou. Obě společně zjistí, komu je stížnost adresována, na koho nebo na co je podávána. Stížnost poté společně předají pověřené osobě k evidenci do tabulky Evidence stížností služeb. Pokud není na pracovišti přítomná, uschová ji vedoucí služby nebo ředitelka do své uzamykatelné skříňky a předá ji pověřené osobě v nejbližší možné době. Pokud v práci není přítomná administrativní pracovnice, vedoucí služby zodpovídá za kontrolu schránky důvěry a předání stížnosti pověřené osobě.

E-mailem, poštou či osobně předaný dopis – pracovník, který stížnost převezme, je zodpovědný za její evidenci a předání pověřené osobě.

2. Vyřizování stížnosti – pověřený pracovník

Pověřenou osobou je vedoucí služeb. V případě podání stížnosti na osobu vedoucího je pověřenou osobou ředitelka organizace. Stížnost na ředitelku vyřizuje Valná hromada spolku z.s. iPoradna.

Pověřená osoba zapíše do tabulky Evidence stížností datum a způsob řešení stížnosti.

3. Prověřování skutečností

V této fázi pověřený pracovník prošetří všechny relevantní skutečnosti, které mají souvislost se stížností.

Pokud osoba, která stížnost podává, projeví zájem o osobní setkání s pověřeným pracovníkem k vyřízení stížnosti, pracovník toto setkání umožní.

Pověřený pracovník v případě, že je to pro vyřízení stížnosti potřebné, dohodne se zúčastněnými stranami osobní jednání za účelem vyjasnění či vysvětlení situace. Jednáním budou vedena odděleně pro zachování anonymity pracovníka.

Osoba, která stížnosti prověřuje, rozhodne o tom, zda je stížnost oprávněná, neoprávněná či částečně oprávněná a pokud ano, přijme opatření k nápravě

4. Informování o vyřízení stížnosti

Každé rozhodnutí o stížnosti je vydáno písemně prostřednictvím tabulky Evidence stížností.

Je-li známa korespondenční adresa stěžovatele, pověřený pracovník na tuto adresu rozhodnutí o stížnosti odešle doporučeným dopisem a podací lístek uschová.

Je-li známa emailová adresa osoby, která stížnost podala, pověřený pracovník na tuto adresu výsledek prošetření stížnosti odešle a současně tento email uloží nebo vytiskne a uschová.

Pracovník může rozhodnutí o stížnosti předat stěžovateli osobně oproti podpisu na kopii vyřízení stížnosti a tuto kopii uschová.

Výsledek prošetření stížnosti může být stěžovateli sdělen ústně osobně nebo po telefonu.

Je-li stížnost podána anonymně, anonymizované rozhodnutí o této stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v blízkosti schránky důvěry po dobu 15 dnů.

Rozhodnutí o stížnosti: způsob vyřízení stížnosti (průběh, způsob, kterým byla událost prošetřena, stanovisko, přijatá opatření) pověřený pracovník zaznamená do Evidence stížností.

Nespokojenost s rozhodnutím o stížnosti

Pokud je osoba podávající stížnost, nebo na kterou byla stížnost podána, nespokojená se způsobem nebo výsledkem prověření stížnosti, může se obrátit do 15 dnů od obdržení rozhodnutí o vyřízení stížnosti k nadřízené osobě pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti (vedoucí služby, ředitelka, předseda Výboru spolku z.s. iPoradny), který je zodpovědný na vyřízení tohoto odvolání, a to osobně, telefonicky, e-mailem nebo písemně. Může se obrátit také na instituce zabývající se ochranou lidských práv s podnětem na prověření postupu při vyřizování stížnosti.

Příklady institucí:

- Olomoucký kraj, oddělení sociálních služeb, Jeremenkova 40b, 779 00 Olomouc

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Seznámení s těmito pravidly

- Pracovníci

Noví pracovníci jsou seznámeni s těmito pravidly během svého zaškolení.

Stávající zaměstnanci jsou o změnách v tomto dokumentu informováni vedoucím pracovníkem v co nejkratší době.

- Klienti

Tento dokument je vyvěšen:

- na webu organizace www.iporadna.cz
- na chodbě na nástěnce v blízkosti schránky důvěry.

Klient služby TKP OLD je poučen o pravidlech pro stížnosti, pokud projevuje nespokojenost se službou TKP OLD nebo způsobem jejího poskytování.

e) Pravidla pro ukončení služby

Služba - telefonní hovor či chat - může být ukončena v případech, kdy pracovník zjistí, že klient zneužívá sociální službu TKP OLD např. k sexuálnímu uspokojení, zkouší pracovníka, je pod vlivem návykových látek. Výjimku tvoří osoby s výrazně sebevražednými tendencemi či již započatým pokusem o sebevraždu nebo osoby ohrožující své okolí.

Telefonní hovor i chat je ukončen ze strany pracovníka TKP OLD v následujících případech:

- a) uživatel se i přes opakovaná upozornění chová vůči pracovníkovi TKP OLD vulgárně či agresivně,
- b) uživatel nezareaguje ani na opakovanou výzvu pracovníka TKP OLD k pokračování v hovoru a nadále nekomunikuje.

f) Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Služba TKP OLD je poskytována bez finanční spoluúčasti klienta. Klient hradí náklady spojené s používáním prostředku komunikace na dálku.

g) Další doplňující informace

4. Fakultativní služby (jsou – li poskytovány)

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Služba TKP OLD je poskytována terénní formou na pracovišti s utajenou adresou. Je realizována v jedné kanceláři, která bude vybavena běžným kancelářským nábytkem, PC s programem určeným LD, k dispozici je internet a telefonní připojení. Pro pracovníky je k dispozici další místnost k odpočinku, sociální zařízení, WC a kuchyňka.

Zpracovala: Mgr. Ing. Marie
Vychopeňová
Schválil: Mgr. Jana Paloušková
Dne: 9. 8. 2024