

Interní předpis Dětského krizového centra

Telefonická krizová pomoc

služba/péče V.

1. Poslání služby telefonická krizová pomoc

Platnost od: 1.8.2017

Schváleno: 21.7.2017

Počet stran: 9

Zpracoval: Mgr. Hana Konečná, Mgr. Veronika Andrtová

Schválil: PhDr. Zora Dušková, ředitelka

Způsoby další aktualizace: doplnění stávajícího předpisu písemným dodatkem nebo náhrada novým předpisem.

Podpis: PhDr. Zora Dušková, ředitelka

Copyright © , Dětské krizové centrum, z.ú.

Text tohoto dokumentu je chráněn autorským zákonem. Text dokumentu se nesmí použít bez výslovného souhlasu Dětského krizového centra, jinak dochází k porušení výše uvedeného zákona.

Obsah

1. Poslání služby telefonické krizové pomoci	3
1.1. Cílová skupina	4
1.2. Provozní doba	5
1.3. Činnosti sociální služby telefonická krizová pomoc	5
1.4. Principy poskytovaných služeb	6
1.5. Kritéria úspěšnosti služby	7
1.6. Personální obsazení	7
1.7. Práva uživatelů služeb	7
1.8. Povinnosti uživatelů služeb	7
1.8.1. Uživateli služby není zejména dovoleno	7
1.9. Kritéria pro odmítnutí či nepřijetí uživatele služby (kontraindikace)	8
1.10. Forma a rozsah poskytovaných služeb (TKP, Skype, IP, Chat)	8
1.10.1. Telefonická krizová pomoc (TKP, Skype)	8
1.10.2. Internetové poradenství (IP)	8
1.10.3. Chat	9

1. POSLÁNÍ SLUŽBY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI

POSLÁNÍM SLUŽBY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI DĚTSKÉHO KRIZOVÉHO CENTRA, z.ú. v Praze je poskytování nepřetržité odborné distanční krizové pomoci specializované na problematiku dětí týraných, zneužívaných, zanedbávaných či jinak ohrožených na zdravém vývoji, ohrožených v kyberprostoru, v krizových životních situacích a dále na poskytování distanční odborné pomoci dětem a jejich rodinám v závažných životních situacích, které vnímají jako naléhavé, ohrožující a krizové a nedaří se jim je zvládat běžnými způsoby. Linka důvěry (dále LD) poskytuje také akutní krizovou pomoc obětem trestných činů a domácího násilí; osobám v krizové situaci, osobám traumatizovaným, osobám nacházejícím se v situaci ohrožení zdraví či života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou nemohou nebo neumí v danou chvíli zvládat vlastními silami.

Pomoc vychází z individuálně určených potřeb uživatelů při zachování lidské důstojnosti, se zvláštním přihlédnutím k lidským právům obecně a právům a oprávněným zájmům dětí. **Poskytované služby jsou bezplatné, telefonické kontakty jsou zpoplatněny podle platných tarifů telefonních společností.**

Působnost LD DKC je celorepubliková.

Distanční krizová pomoc je poskytována v jednorázovém, nebo opakovaném kontaktu. Uživatel sociálních služeb DKC může využívat souběžně ambulantní i distanční formy.

Hovory vedené v rámci telefonické krizové pomoci nejsou na LD DKC nahrávané, ani se na display telefonu nezobrazuje číslo volajícího. Při skype hovoru nedochází k přijímání autorizace, konference ani videohovoru uživatele, čímž je zachována jeho anonymita.

Telefonická krizová pomoc LD DKC je poskytovaná zejména v situacích ohrožení dítěte. Na LD DKC se mohou volající obrátit v případech, kdy jsou děti přímo ohroženy týráním, sexuálním zneužíváním, zanedbáváním či prožívají zvláště závažnou životní situaci. **LD DKC je určena jak dětem, které se na ni mohou obrátit s jakoukoli vstupní problematikou, tak i rodičům,** kteří jsou konfrontováni se skutečností, že jejich dítě je sexuálně zneužíváno či týrané, nachází se v závažné rodinné situaci či situaci ohrožující jeho zdravý vývoj. Telefonická krizová pomoc je k dispozici nepřetržitě i pro širší veřejnost, lidem z bezprostředního okolí dítěte, kteří se domnívají, že o konkrétní dítě není dostatečně pečováno či se jedná o dítě týrané, a obecně pro lidi v krizových životních situacích. LD DKC také poskytuje konzultace **spolupracujícím odborníkům,** kteří se v rámci své profese dostanou do kontaktu s obětí syndromu CAN a nejsou přesně obeznámeni s vhodnými postupy či přístupy k dětem.

Linka důvěry DKC poskytuje distanční krizovou pomoc prostřednictvím těchto forem:

- **telefonická pomoc**
- **internetové poradenství**
- **Skype hovory**
- **chat**

Cílem telefonické krizové pomoci je zejména:

- poskytnutí distanční odborné pomoci osobám týraným, zneužívaným a zanedbávaným v prostředí rodiny, mimo rodinu a v kyberprostoru, a to bez ohledu na jejich věk
- stabilizace emočního stavu uživatele v krizové životní situaci, akutní ošetření traumatu, provázení a podpora uživatele ve zvládnutí náročné životní situace
- zajištění ochrany ohrožených dětí před dalšími atakami interpersonálního násilí
- zajištění ochrany dětí za potrestání za odtajnění závažných skutečností

- snižování případných rizik vyplývajících z krizového stavu uživatele (např. suicidální chování, sebepoškozování, sociálně patologické či sebedestruktivní, případně agresivní jednání)
- pomoc při sestavování krizového plánu, plánu nezbytných kroků k **řešení krizové situace** (lékařské ošetření, podání trestního oznámení aj.)
- podporu v procesu rozhodování, zvyšování kompetencí klienta
- zvyšování náhledu a porozumění vzniku krizové situace u uživatele
- hledání optimálního řešení krizové situace spolu s uživatelem a rozšiřování povědomí o možných řešeních na straně uživatele
- podpora žádoucích strategií pro řešení krizové situace a podpora adaptačních schopností
- podpora v zajištění základních potřeb uživatele
- podpora využívání přirozené sociální sítě
- u nezletilých uživatelů zajištění bezprostřední ochrany dítěte prostřednictvím hledání podpory v jeho sociální síti nebo ve spolupráci s dalšími odborníky (sociálně-právní ochrana dětí)
- vyhledávání ohrožených dětí
- navázání na další služby a předávání kontaktů následné péče

1.1. Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří zejména:

- děti fyzicky či psychicky týrané, sexuálně zneužívané, zanedbávané (syn CAN) - a jejich rodiny
- děti nacházející se v závažných životních situacích (rozpad rodiny, úmrtí blízké osoby) - a jejich rodiny
- děti ohrožené na zdravém vývoji, zejm. ohrožujícím prostředím (domácí násilí, závislost rodiče, dlouhodobá nezaměstnanost rodiče, závažné somatické či psychické onemocnění v rodině, děti žijící v sociálně znevýhodňujícím prostředí) - a jejich rodiny
- děti, na nichž byl spáchán trestný čin – a jejich rodiny
- děti vystavené silně traumatizujícímu zážitku (přepadení, dítě jako svědek násilných trestných činů, účastník autonehody apod.) - a jejich rodiny
- děti z rodin, kde lze předpokládat snížené dovednosti a/či schopnosti rodičů při péči o dítě (př. z důvodu nízkého věku, postižení, závislosti rodičů na alkoholu či jiných návykových látkách) - a jejich rodiny
- děti ohrožené sociálním vyloučením, stigmatizací – a jejich rodiny
- děti ohrožené na zdravém vývoji naléhavou krizí v rodině – a jejich rodiny
- děti v zátěžové situaci vznikající mimo rodinu (např. šikana) - rodiče a osoby z blízkého okolí těchto dětí
- zletilé oběti trestných činů a domácího násilí
- osoby pečující o děti prožívající akutně vyhocené výchovné problémy
- rodiče v rozvodových a porozvodových sporech
- dospělí, kteří se vyrovnávají s důsledky vlastní zkušenosti špatného zacházení či ohrožení v dětství nebo jiné traumatizace
- osoby, které nabýly podezření na syn CAN u konkrétního dítěte z okolí
- osoby angažované v řešení situace ohroženého dítěte
- odborní pracovníci v kontaktu s obětí syndromu CAN či jinak ohroženého dítěte
- osoby v akutní krizi, v závažných životních situacích, včetně osobní a existenciální problematiky
- děti ohrožené v kyberprostoru

1.2. Provozní doba

Služba je provozována pouze jako **distančními forma krizové pomoci**, to jest **bez osobního kontaktu uživatele s konzultantem LD DKC**.

Kontaktní údaje:

Telefonní kontakt Linka důvěry Dětského krizového centra: 241 48 41 49, 777 715 215 non-stop režim.

Telefonní kontakt Rizika kyberprostoru: 778 510 510 non-stop režim

Skype on-line hovory: Skype jméno je ld_dkc, celé jméno Skype uživatele je Linka důvěry Dětského krizového centra. Skype hovory je možné uskutečnit v časech od **Po – Čt 14:00 – 22:00, Pá-Ne 10:00 – 22:00**.

Chat: adresa je www.elinka.iporadna.cz, provozní doba chatu je **Po, Pá – Ne 14:00 – 18:00, So – Ne 9:00 – 13:00**.

Internetová poradna LD DKC: kontakt je problem@ditekrize.cz. Uživateli mohou také využít kontaktního formuláře na webových stránkách LD DKC. Garance odpovědi internetové poradny LD DKC je **do 3 pracovních dnů**.

Kontaktní adresa LD DKC:

Dětské krizové centrum, z.ú.

V Zápolí 1250, 141 00 Praha 4

Tel: 241 480 511, MOBIL: 777 664 672 FAX: 241 483 853

email: ambulancedkc@ditekrize.cz, www.ditekrize.cz

IČO 60460202

1.3. Činnosti sociální služby telefonická krizová pomoc

Podle **zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** ve znění pozdějších právních předpisů (viz § 55 a § 37) jsou základními činnostmi poskytované služby:

a) telefonická krizová pomoc

krizová práce s osobou spočívající v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence,

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.

c) základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

LD DKC neposkytuje specifické právní poradenství, psychologickou diagnostiku, nebo psychoterapii.

1.4. Principy poskytovaných služeb

Odborná práce na LD DKC vychází z principů telefonické krizové intervence:

- **princip dostupnosti** – nepřetržitý provoz telefonické linky důvěry, vnější bezbariérovost pro uživatele; celorepubliková působnost - dostupnost ze všech regionů; uživatel je oprávněn využívat všechny formy kontaktu poskytované LD DKC (telefon, chat, skype, email)
- **nízkoprahovost – snadná** dostupnost LD DKC, možnost kontaktovat službu v okamžiku, kdy ji uživatel potřebuje; není nutné se objednávat; možnost využít kontaktování služby formou, která uživatel vyhovuje (telefon, Skype, e-mail a chat).
- **princip anonymity** – služby LD DKC jsou poskytovány anonymně, uživatel nemusí sdělovat identifikační údaje; na displeji telefonu se nezobrazuje telefonní číslo; uživatel si na chatu sám volí nick, pod kterým na chatu vystupuje, IP adresa uživatele se pracovníkovi nezobrazuje; při Skype hovoru nedochází k přijímání autorizace, konference ani videohovoru uživatele, čímž je zachována jeho anonymita; uživatel si sám může vybrat, zda si pro kontakt prostřednictvím e-mailu založí nový, na jméno neodkazující profil či adresu; v případě ohrožení zdraví a života nebo v případě oznamovací povinnosti, která vychází z platných zákonů České republiky, může být tento princip výjimečně porušen; oznamovací povinnost vzniká tehdy, píše-li uživatel v e-mailu či chatu o podezření na syndrom CAN (syndrom týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte), či na trestný čin, a uvedete-li identifikační údaje své, či jiné osoby, které se situace týká - více viz. Interní předpis č. 8 Návaznost na jiné služby
- **týmovost** – služba je založená na těsné spolupráci všech pracovníků LD DKC, není stanovený jeden klíčový pracovník pro uživatele
- **individuální přístup** – vnímání individuálnosti krize, interindividuálních rozdílů a jedinečnosti každého uživatele, jeho prožitků, způsobu, jak svoji situaci sám vnímá a hodnotí
- **komplexnost** – v závislosti na okolnostech, které způsobily krizovou situaci uživatele, může uživatel využít všech služeb LD DKC, případně využije ambulantní služby DKC z. ú., nebo jsou mu nabídnuty další odpovídající formy péče v jiných zařízeních, a to v závislosti na potřebách a možnostech uživatele;
- **objektivizace – týmová** spolupráce, systém intervizí, interdisciplinární přístup
- **důraz na důstojnost** – předcházení negativnímu hodnocení, odtabuizování problematiky, osvěta
- **respekt k lidským právům, se zvláštním přihlédnutím k právům dětí**, naplňování oprávněných zájmů dětí – respektování Úmluvy o právech dítěte, svoboda volby, respektování práv a kompetencí uživatelů
- **profesionalita služby** – zejm. vysokoškolsky vzdělaný tým; absolvování specializovaných kursů a výcviků, další rozvoj a vzdělávání; supervize
- **důraz na etiku práce**, respektování etických kodexů
- **spolupráce** – služba je nabízená pro další odborníky, kteří se dostávají do kontaktu se syndromem CAN, stejně tak LD DKC se snaží spolupracovat s dalšími odborníky, zejména odkazuje na péči dalších odborníků DKC, nebo jiných státních/nestátních institucí

1.5. Kritéria úspěšnosti služby

Mezi úspěšná kritéria služby patří:

- posílení bezpečí a ochrany dětí před týráním, zneužíváním a zanedbáváním
- míra stabilizace emočního stavu volajícího
- snížení ohrožujících rizik suicidálního chování, sebepoškozování a agrese,
- sestavení bezpečnostního plánu
- míra posílení kompetencí klienta při řešení krizové situace
- míra porozumění krizové situace
- posílení orientace uživatele v přirozené sociální síti a síti kontaktů následné péče
- detekce ohroženého dítěte
- posílení bezpečného chování v kyberprostoru

1.6. Personální obsazení

Pracovníci splňují podmínky stanovené zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách. Odbornými konzultanty na LD DKC jsou zejména absolventi oborů zaměřených na sociální práci a psychologii, dále všichni pracovníci LD DKC absolvovali akreditovaný výcvik v telefonické či kompletní krizové intervenci; pracovníci internetové poradny LD DKC absolvovali interní či akreditovaný výcvik v internetovém poradenství, pracovníci na chatu absolvovali interní či akreditovaný výcvik v této službě.

Pozice: pracovník LD, mentor, intervizor, supervizor, zástupce vedoucího LD, vedoucí LD

1.7. Práva uživatelů služeb

Jedná se o následující práva uživatelů služeb DKC:

- právo čerpat služby LD DKC, pokud tomu nebrání jiný Interní předpis
- právo vyjadřovat svobodně své postoje, přání, názory
- právo zůstat v anonymitě
- právo využít službu opakovaně, pokud to není v rozporu s Interními předpisy LD DKC
- právo na podání stížnosti

1.8. Povinnosti uživatelů služeb

Mezi povinnosti uživatelů služeb DKC patří:

- respektovat Interní předpisy LD DKC
- respektovat týmovost pracoviště, tj. není stanovený jeden klíčový pracovník pro uživatele
- respektovat individuální dohodu (pokud taková je a uživatel s ní souhlasil, a to zejména ve smyslu určení počtu konzultací – kolikrát denně uživatel může zavolat, a času – jak dlouho má hovor trvat)
- zajistit si tlumočnicka v případě komunikačních bariér (uživateli nehovořící česky, těžká řečová vada)

1.8.1. Uživateli služby není zejména dovoleno

Uživateli služby není zejména dovoleno:

- verbálně atakovat či jinak ohrožovat personál
- pořizovat si zvukové záznamy z telefonických konzultací

- zneužívat služby například bezúčelným opakovaným prozváněním, blokování linky jiným způsobem, hovorem za účelem sexuálního uspokojení
- využívat služby jinou formou než distanční

1.9. Kritéria pro odmítnutí či nepřijetí uživatele služby (kontraindikace)

Jedná se o následující kritéria:

- uživatel, který nesplňuje kritéria cílové skupiny a zároveň není v akutním ohrožení
- důvodem pro odmítnutí klienta je porušení Interních předpisů LD DKC
- jazyková bariéra – uživatelé, kteří nehovoří česky (vyjma občanů SR) a nezajistí si tlumočnicka; komunikační bariéra - osoby s těžkou řečovou vadou, kdy je bez zajištěného tlumočnicka znemožněno vedení telefonního či skype hovoru s uživatelem (a uživatel nemá zájem o poskytnutí služby formou chatu či internetového poradenství)
- nedodržování individuální dohody o omezeném kontaktu (počet či délka trvání kontaktu za den)
- akutní intoxikace, která znemožňuje vedení hovoru s uživatelem
- akutní fáze psychotického onemocnění, které znemožňuje vedení hovoru s uživatelem
- naplnění kapacity pracoviště (tzn. v danou chvíli probíhá kontakt na LD DKC s jiným uživatelem)

1.10. Forma a rozsah poskytovaných služeb (TKP, Skype, IP, Chat)

1.10.1. Telefonická krizová pomoc (TKP, Skype)

- Telefonická krizová pomoc je poskytována v non-stop režimu dle individuálních potřeb uživatele, obvykle v jednorázovém kontaktu, avšak uživatel může službu využívat i opakovaně. **V těch případech, kdy nelze prostřednictvím telefonické krizové pomoci naplňovat cíle této služby či očekávání volajícího a tento volá opakovaně, je odkázán na další možné formy pomoci; opakovaně volajícímu uživateli může být udělen limit pro denní kontakt, a to zejména ve smyslu určení počtu konzultací – kolikrát denně uživatel může zavolat, a času – jak dlouho má hovor trvat.** Situace omezení kontaktu nastává pouze v ojedinělých individuálních případech.
- **Po celou dobu poskytování telefonické krizové intervence či konzultace má uživatel právo zůstat v anonymitě, na display telefonu pevné i mobilní linky se nezobrazuje telefonní číslo uživatele, kontakt je přijat jako skrytý, aby byla zachována jeho anonymita. Při skype hovoru nedochází k přijímání autorizace, konference ani videohovoru uživatele, čímž je zachována jeho anonymita. Na telefonní čísla LD DKC není možné zasílat SMS zprávy. Tato možnost je z důvodu zachování anonymity blokována operátorem.**
- Pokud se uživatel nemůže na LD DKC dovolat, ozývá se mu obsazovací tón či informace o nedostupnosti služby, je to z důvodu naplněnosti kapacity, kdy se pracovník věnuje uživateli, který LD DKC kontaktoval před ním. Dalšímu uživateli se pracovník LD DKC věnuje ihned, jakmile to provoz umožňuje.

1.10.2. Internetové poradenství (IP)

- IP je poskytované prostřednictvím emailu od jednorázového kontaktu do cca 5 emailových konzultací.
- IP má podobu aktivního či pasivního poradenství

- **Aktivní poradenství představuje emailovým kontaktem** mezi konkrétním uživatelem a konzultantem Linky důvěry.
- IP má podobu také **pasivního poradenství prostřednictvím www stránky pracoviště** – www.dkc.cz pro celé pracoviště či www.linkaduverydkc.cz zaměřené přímo na službu LD DKC.
- Uživatel má právo zůstat po celou dobu v anonymitě.
- Uživatel má možnost napsat prostřednictvím vlastního e-mailu na adresu problemitekrizy.cz nebo prostřednictvím webového formuláře na stránkách <http://www.linkaduverydkc.cz/>.
- V případě využití webového formuláře pro zaslání e-mailu na LD DKC je uživatel informován o následujícím: „Pokud využijete tento formulář, Váš e-mail bude odeslán do internetové poradny LD DKC. E-mail je evidován a archivován dle zákona o sociálních službách. Odpověď zašleme na Vámi uvedenou e-mailovou adresu. Pokud žádáte o zaslání kontaktů na odborníky z Vašeho okolí, nezapomeňte uvést lokalitu a Váš věk. V případě, že chcete zůstat zcela anonymní, můžete použít e-mail, ze kterého není Vaše jméno či příjmení patrné.“
- **Odpověď je garantovaná do 3 pracovních dnů.**

1.10.3. **Chat**

- Krizová pomoc prostřednictvím chatu LD DKC je poskytována v provozní době chatu (viz výše Dostupnost služby). **Po celou dobu poskytování krizové intervence či konzultace během chatu má uživatel právo zůstat v anonymitě.**
- Maximální délka jednoho chatu s uživatelem za jeden den je 90 min., a to i při opakovaných vstupech v průběhu jednoho dne.
- Čas uživatele na chatu je dále omezen chatovacími hodinami LD DKC. Chat LD DKC probíhá ve dnech inzerovaných na stránkách LD DKC a na stránkách www.elinka.iporadna.cz/. Čas provozní doby chatu LD DKC nelze prodlužovat.
- Maximální počet devadesátiminutových chatových kontaktů s jedním uživatelem za rok je 7. Následné kontakty jsou již omezeny časem - 30 min. (uživatel je tento postup vysvětlen při 7. chatu). Pokud se situace uživatele mění, uživatel spolupracuje a potřebuje pro změnu své situace více času, není třeba trvat na 7 kontaktech za rok. Toto pravidlo je posuzováno individuálně. **Limit platí po dobu 1 kalendářního roku, tzn., že s každým novým rokem se limity ruší a uživatelé mají opět možnost být na chatu 90 min.**
- Pokud se uživatel na chatu LD DKC 10 minut nehlásí, pracovník se s ním s vysvětlením rozloučí a odchází z místnosti. Uživatel má možnost místnost znovu v tento den navštívit.