

Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

- **Poslání Linky důvěry Modrá linka:**
 - ▶ Služba Linky důvěry Modrá linka je telefonickou krizovou pomocí dle § 55 Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Je poskytována na přechodnou dobu dětem, mladým lidem a dospělým v krizových a obtížných životních situacích, které nemohou nebo nechtějí řešit pouze vlastními silami.
 - ▶ Služba usiluje o stabilizaci psychického stavu uživatelů a překonání jejich krize prostřednictvím hlasového a písemného kontaktu a mobilizaci klientova potenciálu řešit krizi vlastními silami.
 - ▶ Služba je poskytnuta každému, kdo se na linku obrátí, bez ohledu na pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, handicapu, politické přesvědčení a socioekonomické postavení.

- **Charakter služby telefonická krizová pomoc:**
 - ▶ Služba telefonické krizové pomoci Linky důvěry Modrá linka umožňuje lidem v nepříznivé krizové/sociální situaci využívat službu Linky důvěry Modrá linka tak, aby došlo k stabilizaci aktuálního stavu uživatelů, zmírnění potíží a mobilizaci sil k překonání krize. Linka důvěry usiluje o to, aby klient zůstal součástí přirozené vztahové sítě a žil běžným způsobem.
 - ▶ Služba linky důvěry zachovává a rozvíjí důstojný život uživatelů, je bezpečná, důvěrná a je poskytována odborníky.
 - ▶ Linka důvěry Modrá linka prostřednictvím služby telefonická pomoc usiluje o to, aby klient získal orientaci ve své situaci, našel možnosti řešení, získal potřebné informace. Součástí kontaktu s linkou důvěry je seznámení se s tím, co je to linka důvěry a proč, kdy a jak se na ni může obrátit.
 - ▶ Služba je kvalifikovaně a situaci přiměřeně poskytována na základě individuálních potřeb klienta s respektem k jeho základním lidským právům (bez rozdílů pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, řeči, handicapu, politického přesvědčení a postavení ve společnosti)

- **Cílem služby je tedy uživatel, který:**
 - ▶ je stabilizován
 - ▶ orientuje se v situaci, ve které se nachází
 - ▶ je motivován svou situací řešit

- ▶ jsou mu zřejmé možnosti a strategie řešení
 - ▶ má potřebné informace k řešení své situace
 - ▶ ví, co je to linka důvěry a v jakých případech se na ni může obrátit
- **Služba Linky důvěry poskytuje dle zakázky uživatele**
 - a) **intervenci v krizi** (tranzitorní, vývojové, situační, v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru atp.), zahrnující dle aktuálních potřeb klienta:
 - ▶ rozpoznání spouštěče krize,
 - ▶ orientaci v aktuální situaci klienta,
 - ▶ podporu klienta,
 - ▶ prostor pro ventilaci, reflexi, pojmenování pocitů, symptomů,
 - ▶ snížení tenze související s klientovou situací,
 - ▶ nalézání vyrovnávacích strategií vedoucí k řešení krize,
 - ▶ stabilizaci psychického stavu,
 - ▶ doprovázení po dobu krizového stavu,
 - ▶ posílení kompetencí klienta řešit situaci vlastními silami s využitím přirozeného vztahového prostředí,
 - ▶ zábranu rozvoje škodlivých a jinak destruktivních obranných mechanismů,
 - ▶ přijetí krize jako součásti životní historie.
 - b) **základní psychologické a sociální poradenství**
 - c) **informace o navazujících službách, zejména psychologických a sociálních**
- **Provozní doba**
 - ▶ **Telefonicky (hlasové služby)** se klient může na Linku důvěry Modrá linka obrátit od 9 do 21 hod. Pokud pracovník vede hovor s jiným uživatelem, nevěnuje se jinému klientovi. O této skutečnosti je klient informován prostřednictvím webových stránek, vzkazu na záznamníku, textu ve vizitce programu Skype, popřípadě jinými cestami (ústně jako odpověď na dotaz klienta apod.)
 - ▶ **Písemně (e-mailem, prostřednictvím schránky internetového poradenství)** se klient může na Linku důvěry Modrá linka obrátit kdykoliv v průběhu dne. 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.
- **Okruh osob**
 - ▶ Linka důvěry Modrá linka je služba určená celé populaci bez omezení věku a problematiky - dětem a mladým lidem a dospělým, kteří se ocitli v krizi (tranzitorní, vývojové, situační, v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru atp.).
 - ▶ Je poskytována klientům bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, rasy, barvy pleti, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a socioekonomického postavení.
 - ▶ Slouží lidem v subjektivně obtížné životní situaci (může jít o problémy se sebou samým, vztahové problémy, rodinné problémy, náročné životní situace, různé typy krizí, osamělost

atd.). Pracovníci služby telefonická krizová pomoc respektují subjektivní charakter krize klienta a nepřístupují k jejímu objektivnímu hodnocení. Rozhodující je vnímání situace klientem, nikoliv pracovníkem.

- ▶ Služba je poskytována všem, kteří o ni mají zájem. V případě, že uživatel potřebuje jiný typ služby (např. zdravotnické, právní poradenství, psychologickou péči), jsou mu poskytnuty příslušné kontakty.
- ▶ Služba je poskytována v českém jazyce, klient tedy musí být schopen se v českém jazyce dorozumět.

- **Zásady služby**

- ▶ **důvěrnost** – pracovníci Linky důvěry Modrá linka jsou vázáni mlčenlivostí, pokud to neodporuje zákonům České republiky

Výjimky:

Jde-li o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky, mohou být tato pravidla výjimečně porušena. Oznamovací povinnost vzniká tehdy, pokud klient sděluje podezření na syndrom CAN (syndrom týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte), či trestný čin, a uvede-li identifikační údaje své, či jiné osoby, které se situace týká. Každá situace je individuálně posuzována. Klient je o skutečnosti vzniku oznamovací povinnosti informován. **anonymita** – uživatelé mohou zůstat v anonymitě. V anonymitě zůstávají i pracovníci, rovněž sídlo Linky důvěry Modrá linka zůstává neveřejné.

- ▶ **nízkoprahovost**

- ✓ **časová**

- Uživatel se může na linku důvěry obrátit v kdykoliv v rámci provozní doby. Má k dispozici dostatečný čas a prostor potřebný pro zmírnění jeho obtíží a stabilizaci psychického stavu

- ✓ **finanční:** Služba je uživatelům poskytována bez finančního závazku Linky důvěry Modrá linka. Služba však předpokládá schopnost finanční úhrady telefonního hovoru klienta, nebo možnost užití počítačového hardware a software pro použití programu Skype.

- ▶ **akceptace potřeb a volby uživatele**

Poskytovatel služby respektuje klienta, jeho postoje a názory. Klientovi je poskytnuto aktivní naslouchání, reflexe jeho situace, podpora, je veden k nalezení nejvhodnější strategie řešení nebo jsou mu možnosti řešení nabízeny. Klientovi je však ponechána iniciativa při volbě řešení, tak aby mohl učinit informované rozhodnutí, s výjimkou ohrožení zdraví nebo života klienta či jiné osoby a s výjimkou zahrnující vznik oznamovací povinnosti pracoviště Linky důvěry Modrá linka.

- ▶ **posilování kompetenci uživatele**

Nedílnou součástí služby linky důvěry je snaha o posílení kompetencí klienta zvládnout svoji životní situaci v jeho přirozeném sociálním a vztahovém prostředí.

- ▶ **týmovost**

Služba telefonické krizové pomoci je poskytována týmově, což přispívá ke komplexnosti služby. Pracovník Linky důvěry Modrá linka zůstává v anonymitě, což slouží jak k ochraně poskytované služby, tak jako prevence navázání klienta na konkrétního pracovníka. Všichni

pracovníci se při poskytování služby řídí Etickým kodexem pracovníka linky důvěry ČAPLD a I-kodexem ČAPLD.

▶ **vedení k nezávislosti na službě telefonická krizová pomoc**

- ✓ Služba linky důvěry v sobě zahrnuje postupy bránící v kontraproduktivním navázání klienta, kterým by mohl být klient poškozen.
- ✓ S klientem je pracováno tak, aby nevznikla závislost na službě linky důvěry, která by mu bránila v samostatném způsobu života či ve využití jiné účinné pomoci (specializovaná pomoc, psychoterapie apod.)

Kritérium b)

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

- Klient se může na Linku důvěry Modrá linka obrátit na základě vlastního rozhodnutí kdykoliv - telefonicky v provozní době (hlasové služby) od 9 do 21 hod.; písemně (e-mailem, prostřednictvím schránky internetového poradenství) po celý den. Pracovník jeho rozhodnutí respektuje, v indikovaných případech klienta seznamuje s výhodami a specifiky jednotlivých kontaktů (hlasové a písemné služby).
- Pracovník může službu aktivně ukončit výjimečně, v případě stanovených pravidel, se kterými je uživatel seznámen prostřednictvím webových stránek Linky důvěry Modrá linka (viz Standardy kvality 3c).
- 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 může být dále specifikována.
- Pracovník respektuje zakázku klienta a preferuje jeho představy o cílech kontaktu. Způsoby dosažení cílů vycházejí z aktuálního stavu klienta, jeho možností a schopností.
- Potřeby, očekávání a osobní cíle, které chce uživatel naplnit, uživatel stanovuje sám. Pracovník jej podporuje ve specifikaci a vyjadřování jeho osobních cílů, které jsou průběžně plánovány a hodnoceny.
- Návrhy na řešení klientova aktuálního stavu jsou nabízeny tak, aby klient mohl projevit svoji vůli na základě vlastního informovaného rozhodnutí. Výjimkou jsou stavy ohrožení zdraví či života, či vznik oznamovací povinnosti, viz výše.

Kritérium c)

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

- Služba Linky důvěry Modrá linka je poskytována na základě metodických materiálů, které jsou k dispozici všem pracovníkům a se kterými jsou všichni pracovníci ztotožněni. Metodické materiály jsou dynamicky a flexibilně upravovány dle potřeb pracoviště. Jsou vytvářeny týmově, každý pracovník má možnost se k nim vyjádřit.

- Linka důvěry Modrá linka se řídí metodickými pravidly pro telefonickou krizovou intervenci (tématickou literaturou - Vodáčková et al.: Krizová intervence; Horská, Lásková, Ptáček: Internet jako cesta pomoci; studijní materiály Výcviku v telefonické krizové intervenci Vzdělávacího centra Modré linky; studijní materiály Výcviku v internetovém poradenství Vzdělávacího centra Modré linky).
- Služba Linky důvěry Modrá linka má definovanou metodiku postupu poskytování služby a metodiku záznamu kontaktu, kterou tvoří
 - ▶ Provozní řád
 - ▶ Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka)
 - ▶ Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Personální směrnice Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ popřípadě jiné směrnice a normativy
- Pracoviště Linky důvěry Modrá linka má zpracovány postupy při specifických situacích – algoritmy. Algoritmy jsou průběžně aktualizovány a doplňovány dle aktuálních potřeb pracoviště.
- Pracovníci Linky důvěry Modrá linka se při poskytování služby telefonická krizová pomoc řídí těmito dokumenty:
 - ▶ algoritmy
 - ▶ Etický kodex ČAPLD
 - ▶ I-kodex ČAPLD
 - ▶ Interní intervizní systém Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ Organizační řád,
 - ▶ platné legislativní předpisy
 - ▶ Provozní řád,
 - ▶ předpisy BOZP, PO
 - ▶ Směrnice o personálním zajištění služby telefonická krizová pomoc Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ 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
 - ▶ Popřípadě jiné směrnice a normativy

Kritérium d)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

- Služba linky důvěry je anonymní, anonymita pomáhá v maximální míře eliminovat možnost *stigmatizace klienta*.
- Služba telefonická krizová pomoc je poskytována tak, aby uživatelé byli chráněni před negativním hodnocením jak v přímém, tak v nepřímém kontaktu.

- ▶ **Přímý kontakt:** Osobnost klienta je akceptována v její biopsychosociální celistvosti, i s případnými odlišnostmi, ke klientovi je přístupováno bez předsudků. Je mu ponechána volba být sám sebou.
Pro oslovování, tykání a vykání klientům platí interní pravidla. Klientům od 14 let je s ohledem na věk blízký dospělosti vykáno. Klient je oslovován s ohledem na jeho přání, rovněž však s náležitou úctou a takovým způsobem, aby se navázal vztah potřebný pro vedení kontaktu a současně minimalizovaly možnosti navázání klienta na službu linky důvěry.
- ▶ **Nepřímý kontakt:** Pracovníci se o klientech vyjadřují s úctou jak v ústním, tak slovním projevu, používají jazyk „people first“ (například ne dementní klient, ale klient s demencí apod.).
Při předávání služby, intervizních a supervizních setkáních apod. a při zpracování dokumentace v dokumentačním médiu LDW pracovníci dbají, aby klient neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti. Nesmí dojít k dehonestaci klienta, negativnímu hodnocení a odsudkům, k jeho nálepkování, zesměšňování či zlehčování jeho problému.

Definování zásad kontaktu s klientem předcházejících možnému poškození klienta negativním hodnocením a předsudky:

- **Diskriminace** – pracovník neuznává práva některých skupin uživatelů pro jejich společenské, ekonomické postavení, rasu, národnost, příslušnost k etnické menšině, náboženství, politické přesvědčení, zdravotní stav apod.
- **Etiketizace** – označování uživatele podle jeho chování či anamnézy výrazem, který se pak užívá v hovoru o něm nebo také označování uživatele diagnózou.
- **Ignorování** – chování, které nerespektuje osobnost a jedinečnost klienta a jeho životního příběhu, nerespektování toho, co klient říká a cítí.
- **Infantilizace** – jednání pracovníka z pozice dospělého jako s dětmi, familiární vedení kontaktu s klientem.
- **Manipulace** – užití jakékoliv formy nátlaku, omezení svobod a práv uživatele, podvedení uživatele s cílem přimět ho udělat to, co si přeje pracovník, nebo zabránit uživateli v jednání, které je z pohledu pracovníka nežádoucí.
- **Nedůvěra vůči klientovi** – pracovník bere sdělení klienta jako nepravdivé či nedůvěryhodné, s výjimkou situací, kdy klient linku důvěry zjevně zneužívá, či testuje
- **Nerespektování tempa a stavu uživatele** – jednání s klientem bez přihlídnutí k jeho schopnostem a aktuálnímu stavu.
- **Obviňování** – otevřené nebo skryté obviňování uživatele z něčeho, co uživatel způsobil nebo naopak neudělal.
- **Odpírání pozornosti** – odmítání pozornosti uživateli, když o ni žádá, nebo odmítání vyjít vstříc zjevné potřebě uživatele.
- **Omezování samostatné aktivity klienta** – zabránění uživateli, aby využil schopnosti, kterými disponuje, nebo aby činil rozhodnutí, kterých je schopen; omezování samostatného jednání uživatele, v němž je obsaženo domnělé riziko, neposkytování podmínek pro informované rozhodování klienta, Vždy je třeba individuálního posouzení pracovníka, který vede aktuální kontakt telefonické krizové pomoci.
- **Ponižování** – chování poskytovatele, které klienta snižuje či dehonestuje.

- **Vnucování** – pracovník nerespektuje svobodnou volbu uživatele, vyvíjí nátlak na uživatele, aby udělal něco, co poskytovatel pokládá za vhodné, vnucování vlastních představ a rozhodnutí.
- **Vyrušování** – přerušování rozhovoru uživatele nebo narušování jeho soukromí, nevěnování plné pozornosti klientovi.
- **Zastrašování** – vzbuzování strachu u uživatele s cílem přimět ho k požadovanému jednání nebo naopak ho od určitého jednání odradit.
- **Zesměšňování** – chování pracovníka, které obsahuje skrytý nebo zjevný výsměch, pobavení na úkor uživatele buď cíleným chováním, nebo verbálním vyjádřením v přímém či nepřímém kontaktu.
- **Zneplatňování** – pracovník dává najevo, že neuznává či zneplatňuje to, co uživatel říká nebo cítí.
- **Zvěčňování** – jednání, manipulace s uživatelem jako s věcí.

Standard č. 2

Ochrana práv osob

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Služba Linky důvěry Modrá linka respektuje základní lidská práva svých uživatelů a jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.
- V průběhu poskytování služby je dodržována Listina základních práv a svobod - Zákon č. 2/1993 Sb., mezinárodní úmluvy a ústavní normy České republiky a další lidská práva, která jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech. Zároveň je dodržován Etický kodex České asociace pracovníků linek důvěry a I-kodex České asociace pracovníků linek důvěry, ke kterému se organizace hlásí. (viz příloha 1).
- Pracovníci Linky důvěry Modrá linka respektují práva klienta a dbají na rovný přístup k právům všech uživatelů.
- Uživatel je se svými právy a povinnostmi seznámen prostřednictvím webových stránek organizace, propagačních materiálů a akcí, médií, popřípadě pracovníkem v průběhu aktuálního kontaktu.
- Vedoucí pracoviště Linky důvěry Modrá linka a intervizoři Linky důvěry Modrá linka monitorují realizované kontakty s jejich zápisy v dokumentačním médiu LDW. Cílem této činnosti je nejen zajištění kvality poskytované péče, ale i zamezení možnosti porušování práv uživatelů a řešení střetu zájmů.
- V případě, že je zaznamenáno porušování práv uživatele pracovníkem, je zajištěna dostatečná náprava (například revidování zápisu v dokumentačním médiu LDW). Situace porušování práv uživatele je projednávána s dotčeným pracovníkem. V indikovaných případech vedoucí o situaci informuje ředitele organizace, popřípadě management Modré linky, o. s.

- Vedoucí pracoviště Linky důvěry Modrá linka může využít následujících prostředků k vyřešení situace, ve které došlo k porušování práv uživatelů služby:
 - ▶ interní domluva, pohovor s pracovníkem, vždy s výzvou k odstranění jednání, které poškozuje uživatele a k zajištění dostatečné nápravy
 - ▶ veřejná domluva
 - ▶ uložená intervize či supervize pracovníka
 - ▶ účast na vzdělávacím semináři, kde si poskytovatel doplní a prohloubí potřebné znalosti, dovednosti a kompetence
 - ▶ pozastavení aktivní služby na Lince důvěry Modrá linka
 - ▶ ukončení aktivní služby na Lince důvěry Modrá linka
 - ▶ omluva poškozenému klientovi Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ popřípadě jiné prostředky

Klient má právo na:

- Poskytnutí služby Linky důvěry Modrá linka za definovaných podmínek uvedených na webových stránkách linky důvěry a informaci o tom, pokud poskytovatel není schopen definované podmínky naplnit (například nedodržení garantovaného časového limitu k odpovědi na e-mail klienta, neschopnost zajistit službu pro technickou poruchu – hlasový či písemný kontakt apod.) Klient je informován prostřednictvím webových stránek, popřípadě v průběhu kontaktu s Linkou důvěry Modrá linka.
- Rovný přístup ke službě telefonická krizová pomoc bez rozdílu pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, handicapu, politického přesvědčení a socioekonomického postavení
- Základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost fyzickou, citovou, majetkovou i hodnotovou (včetně svědomí a přesvědčení)
- Diskrétnost - zachování mlčenlivosti o okolnostech případu ze stran pracovníka, s výjimkou situace, kdy jde o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky
- Citlivé a empatické zacházení
- Autonomii jako možnost učinit vlastní rozhodnutí (o řešení své situace, o vybraných postupech řešení...) – s výjimkou situace, kdy jde o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky
- Anonymitu
- Poskytnutí služby zdarma, pouze za cenu běžného telefonického hovoru či využití internetových služeb
- Poskytnutí kvalifikované a kompetentní péče
- Aktivní přístup k řešení své situace
- Zahájení, přerušování nebo ukončení kontaktu z vlastního svobodného rozhodnutí, i bez udání důvodu
- Poskytnutí relevantních informací, včetně kontaktu na návazné organizace v psychosociální síti
- Vyjádření o průběhu služby
- Možnost žádat jiného krizového intervenanta,
- Uplatňovat stížnost na pracovníka, kvalitu služby a organizaci

Klient má povinnost:

- Nezneužívat službu (tedy neužívat ji k naplnění jiných cílů, než jsou cíle služby telefonická krizová pomoc (viz Standard 1: Cílem služby je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat službu Linky důvěry, tak, aby došlo k stabilizaci aktuálního stavu uživatelů, zmírnění potíží, mobilizaci sil k překonání krize. Linka důvěry usiluje o to, aby klient zůstal součástí přirozené vztahové sítě a žil co nejdříve běžným způsobem života.)

Využití služby:

- Uživatel je seznámen se všemi typy poskytovaných služeb prostřednictvím webových stránek Linky důvěry Modrá linka, popřípadě dostává informace v průběhu kontaktu s linkou důvěry.
- Uživatel sám učiní rozhodnutí, kterou službu s ohledem na své potřeby využije: telefonicky v provozní době (hlasové služby) od 9 do 21 hod (chatem ve vymezených hodinách); písemně (e-mailem, prostřednictvím schránky internetového poradenství) po celý den. Pracovník jeho rozhodnutí respektuje, v indikovaných případech klienta seznamuje s výhodami a specifiky jednotlivých kontaktů (hlasové a písemné služby).

Zneužití služby:

- Pracovník má právo kontakt odmítnout, nebo ukončit, pokud je služba uživatelem zneužita. Klient je o odmítnutí/ukončení poskytování služby informován, o situaci je učiněn zápis v dokumentačním médiu LDW. Klientovi je v tomto případě nabídnuto opětovné využití služby v případně relevantní potřeby, dle individuálního vyhodnocení situace pracovníkem v aktuální službě linky důvěry.

Ochrana osobních údajů o klientovi:

- Při poskytování služby telefonická krizová pomoc je dbáno na anonymitu klienta a ochranu jeho osobních údajů (viz Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka).
- Údaje o klientovi jsou zaznamenávány do speciálního software určeného pro evidenci kontaktů na Lince důvěry Modrá linka – LDW. Údaje jsou chráněny heslem, do záznamů není uváděno celé jméno klienta, je používáno křestní jméno, případně část příjmení, eventuálně přezdívkou nebo zkratka (anonymizace). Údaje o klientovi nejsou bez souhlasu klienta poskytovány třetím osobám. Výjimkou je souhlas klienta nebo situace, kdy je poskytnutí údajů nařízeno platnou legislativou České republiky (situace, kdy jde o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky)

Stížnosti klientů:

- Linka důvěry má vypracovanou Směrnici pro vyřizování stížností Linky důvěry Modrá linka – viz Standard kvality č. 7.

Kritérium b)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Možné střety zájmů mezi uživatelem a organizací jsou pracovníky Linky důvěry Modrá linka definovány takto:

	Střet zájmů		Řešeno
	Zájem klienta	Zájem LD/jiného subjektu	
Dlouhodobí klienti na lince důvěry	Zájem o dlouhodobé kontakty	Naplnění posílání a cílů služby telefonická krizová pomoc	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systémově – posílání, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize
Uchovávání historie kontaktů	Anonymita služby	Uchovávání historie kontaktů – e-mailů, chatů, textů ve schránce internetového poradenství v zájmu zajištění kvality práce na lince důvěry	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Seznámení klienta se skutečností uchovávání historie na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Možnost volby kontaktu, jehož historii může klient odstranit (schránka internetového poradenství, chat) ▶ Anonymizace údajů umožňujících identifikaci klienta: Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka
Hovor více klientů: <ul style="list-style-type: none"> ▶ zvonění více telefonů v jednom okamžiku (pevná a mobilní síť, Skype); ▶ volání v průběhu jednotlivého hovoru 	Realizovat hovor v preferovaný čas	Věnovat se pouze jednomu klientovi	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Náplně práce pracovníka Linky důvěry Modrá linka ▶ Provozní řád Linky důvěry Modrá linka
Přestávky v práci Pracovníka na službě Linky	Realizovat hovor v preferovaný čas	Realizovat přestávku v práci (fyziologické)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Náplně práce pracovníka Linky důvěry Modrá linka

důvěry Modrá linka		potřeby a nutný odpočinek pracovníka, technické problémy pracoviště apod.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Provozní řád Linky důvěry Modrá linka ▶ Standardy kvality Linky důvěry Modrá linka
Zájem klienta o navázání bližšího vztahu s pracovníkem	Navázat bližší vztah s konkrétním pracovníkem Linky důvěry Modrá linka (zjišťování osobních informací o pracovníkovi, vyžadování osobních informací apod.)	Zůstat v anonymitě	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systémově – poslání, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize ▶ Informace o anonymitě pracovníků na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka
Požadavek klienta realizovat kontakt výlučně s konkrétním pracovníkem	Realizovat kontakt výlučně s konkrétním pracovníkem	Pracovat jako tým	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systémově – poslání, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize ▶ Informace o anonymitě pracovníků na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka
Vystoupení klienta z anonymity	Vystoupit z anonymity	Realizovat anonymní kontakt	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informace o anonymitě klienta i pracovníka na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Anonymizace údajů vedoucích k identifikaci klienta: Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka
Klient v ohrožení života odmítající pomoc	Rozhodnout o svém životě samostatně – projevit svoji vůli	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ochrana zdraví ▶ Záchrana života ▶ Poskytnutí pomoci 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Algoritmus suicidium ▶ Systémově – poslání, cíle, standardy kvality, jednotlivé algoritmy ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize
Zájem o individuální služby poskytované konkrétním pracovníkem Linky důvěry Modrá linka	Jít do psychoterapie, jež pracovník provozuje	Zachovat objektivitu	Nabídnutí i dalších kontaktů (seznam ověřených kontaktů Linky důvěry Modrá linka)
Sdělování skutečností o jiných službách, zejména linkách důvěry – získání pracovníka do	Sdělit fakta, pocity, zkušenosti s jinou službou	Zachovat objektivitu	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vyslechnutí klienta, zachování neutrality, obrana manipulace ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize

koalice proti jiné službě			
Volání na konci pracovní doby pracovníka	Realizovat hovor v preferovaný čas	Ukončit službu v požadovaný čas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informace o službě na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Sdělení klientovi týkající se provozní doby ▶ Dohoda se střídajícím se pracovníkem ▶ Preventivní vyvěšení telefonu v případě střídání (preference kvality hovoru v zájmu klienta) ▶ Náplně práce pracovníka Linky důvěry Modrá linka ▶ Provozní řád Linky důvěry Modrá linka
Limitace chatového kontaktu (mimo určený čas 80 minut)	Realizovat časově neomezený kontakt	Dodržení pravidel chatového kontaktu	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Algoritmus chat Linky důvěry Modrá linka ▶ Informace o délce kontaktu na webových stránkách Linky důvěry Modrá linka ▶ Informace podaná klientovi v průběhu chatového kontaktu
Oznamovací povinnost	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zůstat v anonymitě ▶ Neoznamovat skutečnosti podléhající oznamovací povinnosti 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Řídit se platnou legislativou České republiky ▶ Řídit se Etickým kodexem ČAPLD 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Oznamovací algoritmus Linky důvěry Modrá linka ▶ Algoritmus CAN Linky důvěry Modrá linka ▶ Etický kodex ČAPLD ▶ I-kodex ČAPLD ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize ▶ Konzultace ad hoc s externím odborníkem - právníkem
Postup třetí osoby ve vztahu ke klientovi (pracovník vnímá zájem třetí osoby jako oprávněný)	Hájit svůj zájem	Chránit zájem třetí osoby	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Edukace klienta ▶ Zachování objektivity a neutrality pracovníka ve vztahu ke klientovi a třetí osobě ▶ Řešeno individuálně – intervize, supervize

Kritérium c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Kontakt s uživateli služby telefonická krizová pomoc je nepřímý. Uživatelé nejsou v přímém kontaktu s pracovištěm Linky důvěry Modrá linka; pracoviště Linky důvěry Modrá linka má neveřejnou adresu. Věcné dary tak nemohou být předávány a nejsou tedy Linkou důvěry Modrá linka přijímány.
- V rámci zajištění vícezdrojového financování může uživatel ze svého vlastního rozhodnutí finančně přispět na provoz Linky důvěry Modrá linka, a to prostřednictvím webových stránek Modré linky – „Darujme.cz“ či příkazem k úhradě. Pokud zůstane dárce v anonymitě, není možné identifikovat, zda jde o uživatele služby, či jiného donátora.
- Pokud klient v kontaktu s linkou důvěry sdělí, že finančně přispěl na provoz Linky důvěry Modrá linka, je mu vyjádřeno poděkování. Klient však není oproti jiným uživatelům linky důvěry zvýhodňován.
- O využití daru rozhoduje ředitelka organizace, využívá jej k plnění veřejného závazku – poskytování služby telefonická krizová pomoc dle § 55 zákona 108/2000 Sb. O sociálních službách.

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.

Uživatelům 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 o možnosti využití dalších služeb organizace
 - informace o finanční úhradě telefonu
 - informace o specifických 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.

Standard č. 4

Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Úkon uzavření smlouvy je vzhledem k povaze služby skutečně převážně konkludentně.
- Konkludentní způsob uzavření smlouvy znamená, že obě strany jednájí takovým způsobem, ze kterého je zřejmý úmysl smlouvu uzavřít a kterým jsou naplněny podstatné znaky této konkrétní smlouvy. Nejde pak o výslovný (písemný nebo ústní) projev vůle.

- Tím, že se klient obrátí na Linku důvěry Modrá linka (zatelefonuje, napíše, vstoupí do chatové místnosti), dává zřetelně najevo svůj úmysl stát se klientem Linky důvěry Modrá linka. Jde tedy o konkludentní uzavření smlouvy. [1]
- Smlouva je zájemcem o službu tedy uzavírána konkludentně skutečností, že v případě hlasového kontaktu klient o své vůli vytočí telefonní číslo Linky důvěry Modrá linka; v případě písemného kontaktu se na Linku důvěry obrátí písemně (odešle e-mail, vloží text do schránky internetového poradenství, vstoupí do místnosti pro realizaci chatu).
- Klient je informován o službě zveřejněním a dostupností maximální míry informací ještě před započítáním služby. Jestliže se klient rozhodne služby využít, je to považováno za skutečnost, že s poskytováním služby souhlasí.
- V případě hlasového kontaktu je možné službu poskytnout na základě ústně uzavřené smlouvy mezi pracovníkem a uživatelem služby (např. „Dovolaal jsem se na linku důvěry? Co tam vlastně děláte? A můžu s vámi mluvit o svých těžkostech?“).
- Klientem služby telefonická krizová pomoc se zájemce stává navázáním kontaktu s linkou důvěry.
- Smlouva je s ohledem na charakter služby telefonická krizová pomoc uzavírána anonymně. Uvede-li klient své identifikační údaje či údaje, které by mohly vést k identifikaci, jsou tyto údaje anonymizovány (viz Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka).
- Smlouvu ve smyslu kontraktu o poskytování služby telefonické krizové pomoci uzavírá s uživatelem pracovník v aktuální službě, který vede kontakt s klientem.
- Smlouvu uzavírá s uživatelem pouze pracovník, který má s organizací pracovní-právní vztah a splňuje kvalifikační předpoklady pracovníka linky důvěry.
- O poskytnutí služby rozhoduje pracovník, v jehož službě uživatel Linku důvěry kontaktuje nebo na nějž kontakt připadá.
- Smlouva je evidována formou záznamu kontaktu v elektronické evidenci kontaktů MED. Pořizování dokumentace se řídí Směrnicí pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka.
- Smlouvu uzavírá s uživatelem poskytovatel dle uživatelského aktuálního stavu, potřeb a s ohledem na charakter služby telefonická krizová pomoc.
- Součástí smlouvy je zpravidla zakázka klienta, kterou se rozumí stanovení požadavků, očekávání a osobních cílů, které chce klient realizovat. Zakázka je formulována co nejjednoznačněji a nej přesněji; v průběhu hovoru může být dále specifikována. Stanovení podmínek ze strany Modré linky je uskutečňováno dle Standardu č. 3.

Kritérium b)

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

- Pracovník dbá na to, aby uživatel smlouvě rozuměl, a to jak jejímu obsahu, tak jejímu účelu:
- při uzavírání smlouvy respektuje stav, komunikační úroveň a jazyk klienta, podle potřeby vysvětluje a přibližuje účel smlouvy a její obsah.

- Postup při uzavření smlouvy respektuje práva uživatele.
- Uzavření smlouvy vychází ze vzájemné spolupráce klienta a pracovníka. Pracovník se cíleně doptává, zda klient smlouvě porozuměl a jeho představy odpovídají zvolené službě.

Kritérium c)

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

- Předmět projednávání a sjednávání klientových požadavků, očekávání a osobních cílů se děje v průběhu celého kontaktu s klientem. Klientovy cíle a potřeby se mohou flexibilně měnit i v průběhu kontaktu na základě situace, ve které se ocitnul, a z ní vyplývajícího psychického a emocionálního stavu.
- Stejně tak je sjednáván rozsah a průběh telefonické krizové pomoci. Ke každému klientovi je přístupováno individuálně s ohledem na jeho osobní jedinečnost a na jedinečnost jeho osobního a životního příběhu.
- Uživatel může službu ukončit z vlastního rozhodnutí kdykoliv, i bez udání důvodu.
- Pracovník může službu ukončit pouze v případě stanovených pravidel, se kterými je uživatel seznámen prostřednictvím webových stránek Linky důvěry Modrá linka (viz Standard kvality č. 2b, 3c).
- Poskytovatel dle potřeby seznámí uživatele a možností dalšího kontaktu či využití ostatních služeb organizace, eventuálně s dalšími náhradními, následnými nebo návaznými službami.
- Poskytovatel může dle následně definovaných okolností jinou službu uživateli zprostředkovat.

Definované okolnosti pro zprostředkování jiné služby pro uživatele pracovníkem:

- Pracovník výjimečně službu přímo zprostředkovává (například sjednává přijetí do konkrétního zařízení, objednává ke konkrétní konzultaci apod.), a to v případě, že:
- 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 pracovnice/pracovníka OSPOD mimo pracovní dobu apod.).

[1] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník:

§ 1726

Považují-li strany smlouvu za uzavřenou, ač si ve skutečnosti neujednaly náležitost, již měly ve smlouvě ujednat, hledí se na projev jejich vůle jako na uzavřenou smlouvu, lze-li, zvláště s

přihlednutím k jejich následnému chování, rozumně předpokládat, že by smlouvu uzavřely i bez ujednání této náležitosti.

§ 1732

Právní jednání směřující k uzavření smlouvy je nabídkou, pokud obsahuje podstatné náležitosti smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena jeho jednoduchým a nepodmíněným přijetím, a pokud z něho plyne vůle navrhovatele být smlouvou vázán, bude-li nabídka přijata.

§ 1744

S přihlednutím k obsahu nabídky nebo k praxi, kterou strany mezi sebou zavedly, nebo je-li to obvyklé, může osoba, které je nabídka určena, nabídku přijmout tak, že se podle ní zachová, zejména poskytne-li nebo přijme-li plnění.

§ 1756

Výklad:

Není-li smlouva uzavřena slovy, musí být z okolností zřejmá vůle stran ujednat její náležitosti.

Konkludentní způsob uzavření smlouvy znamená, že obě strany jednají takovým způsobem, ze kterého je zřejmý úmysl smlouvu uzavřít a kterým jsou naplněny podstatné znaky této konkrétní smlouvy. Nejde pak o výslovný (písemný nebo ústní) projev vůle.

Jde tedy o projev vůle učiněný jinak než výslovně, např. jednáním (poskytnutí požadovaného plnění) nebo opomenutím (vyjádření vůle neuzavřít smlouvu).

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).

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 zvládnutí 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 sítí: 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 vizitce 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 dvojím heslováním.

Standard č. 6

Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Služba Linky důvěry Modrá linka o uživatelích shromažďuje pouze takové údaje, které umožňují poskytovat bezpečnou, odbornou a kvalitní sociální službu.
- Dle Zákona na ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb. nejsou shromažďovány osobní údaje o klientovi vzhledem k anonymitě služby a její krátkodobé povaze.
- Služba telefonická krizová pomoc nevyžaduje registraci Úřadem pro ochranu osobních údajů a souhlas uživatelů se zpracováním osobních údajů.
- K zaznamenávaným údajům je používán speciální dokumentační program – LDW , který u každého kontaktu stanovuje potřebné údaje k zaznamenání.
- Do LDW jsou zaznamenávány pouze údaje vymezené jako nezbytné, viz dále:
Záznam v LDW obsahuje:
 - ▶ jednak konkrétní záznam o jednání se zájemcem o službu, smlouvu o poskytnuté službě a individuální plánování průběhu služby (přičemž vzhledem k charakteru služby nelze často tyto procesy od sebe oddělit) (textová část - volný záznam)
 - ▶ statistické a demografické údaje týkající se uživatele a problematiky, se kterou na službu telefonická krizová pomoc obrací (záznamový list)
- Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace jsou zpracována ve Směrnici pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka.
- Pro vyhodnocování efektivity a kvality poskytované služby jsou zpracovávány statistické kvalitativní a kvantitativní analýzy. Analýzy zpracovává a vyhodnocuje vedoucí Linky důvěry Modrá linka a jím pověřený pracovník.
- Statistické údaje jsou na vyžádání poskytovány zastřešující organizaci (ČAPLD) pro celkové zpracování dat v celorepublikovém měřítku, nadřízeným orgánům, spolupracujícím organizacím apod.
- Kvantitativní i kvalitativní analýzy jsou zpravidla zveřejňovány ve výroční zprávě.
- Do záznamů o klientech smí nahlížet pracovníci Linky důvěry Modrá linka, ředitelka o. s. Modrá linka, následcháři Linky důvěry Modrá linka – uchazeči o místo pracovníka Linky důvěry Modrá linka a stážisté, vždy se souhlasem vedoucí Linky důvěry Modrá linka a na základě souhlasu s Prohlášením o mlčenlivosti, který stvrdí svým podpisem. Nahlížet smí na základě zákonného práva rovněž členové managementu Modré linky. o. s. (nejsou-li členy týmu pracovníků Linky důvěry Modrá linka) a nadřízené orgány po předložení příslušného pověření ke kontrole a podepsání Prohlášení o mlčenlivosti, pokud jej pověření ke kontrole explicitně neobsahuje.

Kritérium b)

Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.

- Služba telefonická krizová pomoc je ze své podstaty službou anonymní.
- Anonymní evidence uživatelů a průběhu služby je motivována vytvořením vztahu důvěry mezi klientem a Linkou důvěry Modrá linka.
- Služba Linky důvěry Modrá linka je pro uživatele služby anonymní. Uživatel je veden v dokumentaci pouze pod svým křestním jménem, neidentifikovatelné části příjmení, přezdívkou, zkratkou nebo iniciálami.
- Explicitní povinnost zachování mlčenlivosti a anonymity klientů ukládá Etický kodex České asociace pracovníků a linek důvěry, přijatý sněmem České asociace pracovníků linek důvěry, který se konal 20. 10. 1998 v Hradci Králové, a I-kodex stejné organizace. Povinnost zachování naprosté důvěrnosti stanovuje rovněž mezinárodní federace linek důvěry IFOTES, jejímž členem Linka důvěry Modrá linka je od roku 2010. Etické kodexy ČAPLD jsou přílohou Standardu kvality č. 2.
- Jsou-li klientem sdělovány identifikační údaje, nebo údaje, které mohou vést k identifikaci klienta, jsou ukládány v anonymizované podobě. Otázky anonymizace upravuje Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka

Kritérium c)

Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

- Dokumentace služby Linky důvěry Modrá linka je vedena pouze v elektronické formě. Záznamy jsou zálohovány na přenosný disk a jsou v organizaci archivovány 10 let. Přenositelný disk je uchováván v speciální uzamykatelné bezpečnostní schránce.
- Po této době je veškerá dokumentace odstraněna z programu pro evidenci kontaktů LDW, poštovního klienta a pevného datového nosiče.
- Písemná dokumentace v rámci služby telefonická krizová pomoc není vedena.
- Dokumentace je vedena pouze v sídle Linky důvěry Modrá linka. Jakékoliv záznamy o klientech je zakázáno vynášet mimo tyto prostory, s výjimkou supervizních a intervizních účelů. V těchto případech odpovídá pracovník za naprostou anonymizaci údajů o klientovi, za bezpečí záznamu po dobu jeho přenosu a za neodkladné znehodnocení dokumentace po ukončení nutnosti přenosu (skartace, definitivní odstranění z elektronického datového nosiče).
- Vnitřní pravidla pro uchovávání dokumentace jsou zpracována ve Směrnici pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka.

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Uživatelé služby Linky důvěry Modrá linka a jiné subjekty jednající v zájmu klienta si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby, aniž by byli jakýmkoli způsobem znevýhodněni. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- Služba Linky důvěry Modrá linka má Standardem č. 7 a Směrnicí pro vyřizování stížností definována pravidla pro podávání stížností. S pravidly jsou seznámeni pracovníci organizace i uživatelé služby.
- Stížnost není brána pouze jako opravný prostředek, ale jako možnost na základě podnětu zvýšit kvalitu služby.
- Stížnost může podat:
 - ▶ uživatel služby, který využil či využívá hlasové nebo písemné služby Linky důvěry Modrá linka
 - ▶ zástupce pověřený vyřízením žádosti a jednající v zájmu osoby, která služeb linky důvěry využila; může se jím stát fyzická osoba i právnická osoba, která stojí mimo Linku důvěry Modrá linka
- Uživatelé služby Linky důvěry Modrá linka a jiné osoby jsou o možnosti podat stížnost informovány pomocí webových stránek organizace, popřípadě pracovníkem v průběhu aktuálního kontaktu s linkou důvěry na vyžádání klienta.
- Uživatelé a jiné osoby jednající v zájmu klienta (jím zvolení zástupci) jsou informováni jak o možnosti, tak o procedurálním postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla vyřizování stížností existují v písemné podobě na webových stránkách organizace a jsou formulovány tak, aby pro uživatele služeb byla srozumitelná.
- Pracovníci Linky důvěry Modrá linka jsou o postupu při vyřizování stížnosti informováni a jsou jím vázáni. (Standardem č. 7 a Směrnicí pro vyřizování stížností).
- Stěžovat si může i pracovník - viz Standard 9 b): Pracovník má právo stěžovat si na podmínky poskytování služby. Stížnost přijímá vedoucí zařízení a při vyřizování se řídí algoritmem pro vyřizování stížností.

Kritérium b)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

- Uživatel služby či jiný subjekt jednající v zájmu klienta má právo uplatňovat stížnost na pracovníka nebo kvalitu poskytnuté služby. Stížnosti může přijmout pracovník, na kterého se klient aktuálně obrátí. Pokud chce klient a jiná osoba podat stížnost písemně, je informován o tom, jak lze stížnost podat.
- Uživatel je informován na webových stránkách o těchto skutečnostech:
 - ▶ Podat stížnost může uživatel či jiný subjekt jednající v zájmu klienta sám, nebo si může zvolit svého zástupce, který bude jednat v jeho zájmu (fyzickou nebo právnickou osobu, pravidlem je, že zástupce stojí mimo strukturu zařízení).
 - ▶ Podat stížnost je možné:
 - a) Ústně - jako připomínku - a svou žádost vyřídit během hovoru. Pokud bude klient takto spokojen, bude tato stížnost pokládána za připomínku k činnosti Linky důvěry Modrá linka. Bude o ní učiněn standardní zápis do evidence hovorů a linka důvěry se jí dle povahy stížnosti bude nadále zabývat jako podnětem pro zkvalitnění svých služeb.
 - b) Podat písemnou stížnost na kontaktní adresu: běžným dopisem na adresu Modrá linka, z.s., Anenská 10, 602 00 Brno, nebo na e-mailovou adresu manager(zavinac)modralinka.cz. Stížnost je adresována ředitelce Modré linky, z. s.
 - ▶ Stížnost je možné podat anonymně, musí však být určen způsob, jak klienta vyrozumět O vyřízení stížnosti (například e-mailová adresa apod.) Pokud tento způsob nebude znám, bude stížnost považována pouze za připomínku k činnosti linky důvěry.
 - ▶ Jako stížnost bude brán dopis či e-mail, kde je uvedeno, že jde o stížnost - v předmětu dopisu nebo e-mailu, nebo výslovně v jeho textu.
 - ▶ Uživatelé služby Linky důvěry Modrá linka a jiné osoby jsou o možnosti podat stížnost informováni pomocí webových stránek organizace, popřípadě pracovníkem v průběhu aktuálního kontaktu s linkou důvěry na vyžádání klienta
 - ▶ Ředitelka Modré linky, z. s. , předává stížnost neprodleně vedoucí linky důvěry, ta stížnost prošetřuje, navrhuje potřebná opatření a ředitelku informuje o průběhu vyřizování stížnosti. Proces probíhá bez průtahů, tak, aby uživatel či jiný subjekt jednající v zájmu klienta byli o vyřízení stížnosti informováni do 30 dnů.
 - ▶ Ředitelka Modré linky, z. s. na základě informace vedoucí linky důvěry informuje uživatele o přijatém opatření. Činí tak nejdéle do 30 dnů od data podání stížnosti písemnou formou. Zároveň vyrozumí uživatele o jeho právu odvolat se a o možnosti obrátit se na další subjekty.

Kritérium c)

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

- Stížnost je vyřizována v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti.
- Stížnosti jsou vyřizovány s ohledem na schopnosti stěžovatele a to tak, aby jim stěžovatel porozuměl.

- Stížnosti jsou evidovány v Knize stížností na pracovišti Linky důvěry Modrá linka, z. s. Každá podaná stížnost i s přijatými opatřeními je evidována ředitelkou Modrá linka, z. s.. Pracovníci jsou seznámeni s místem, kde je Kniha stížností umístěna.
- Ústní stížnost, která je brána jako připomínka, je dokumentována v dokumentačním médiu pro evidenci kontaktů MED. Je zaznamenávána doslovně, není jen interpretací pracovníka, který stížnost přijímá.
- Jsou-li stížnosti přijímány v písemné podobě, jsou uchovávány originály stížnosti, a to na pracovišti ředitelky občanského sdružení Modrá linka, z. s.
- Ředitelka Modré linky, z. s. , předává stížnost neprodleně vedoucí linky důvěry, ta stížnost prošetřuje, rozhoduje o přijatém opatření a ředitelku informuje o průběhu vyřizování stížnosti. Proces probíhá bez průtahů, tak, aby uživatel či jiná osoba byli o vyřízení stížnosti informováni do 30 dnů.
- Uživatel či jiná osoba, která podala stížnost, bude informována do 30 dnů od podání stížnosti písemně na adresu nebo e-mail, který uvede.
- Vyjádření ke stížnostem reaguje na všechny části stížnosti. Jeho součástí bude rovněž informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.

Kritérium d)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

- Při přetrvávající nespokojenosti má klient či jiná osoba, která podala stížnost, právo obrátit se na Správní radu občanského sdružení Modrá linka, z. s. , Anenská 10, 602 00 Brno - Černá Pole, nebo na e-mailovou adresu manager(zavinac)modralinka.cz. Do 30 dní bude žádost přezkoumána a dotčená osoba písemně vyrozuměna.
- Klient se může dále obrátit na zastřešující organizaci ČAPLD (Česká asociace pracovníků a linek důvěry) – www.capld.cz.
- Jako další možnost při nesouhlasu s řešením stížnosti je možné obrátit se s podnětem na Krajský úřad Jihomoravského kraje, Ligu lidských práv nebo občanské poradny.

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.

- Uživatelé 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)
 - ▶ Uživatelé 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.

Standardy č. 9 až 15 na vyžádání na adrese manager@modralinka.cz