

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Zdravotně sociální fakulta

**Standardy kvality Linky důvěry Arkáda**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Vedoucí práce:  
Mgr. Monika Měrotská

2009

Autor práce:  
Bc. Markéta Kvasničková

## ABSTRAKT

### **Standardy kvality Linky důvěry Arkáda**

Změny, které přinesl zákon o sociálních službách, se dotkly všech sociálních služeb. Ze standardů kvality se stala zákonná podmínka, již poskytovatel sociálních služeb naplnit musí. Hlavním smyslem standardů je zajistit, aby poskytování služby respektovalo a chránilo práva jak těch, kteří službu přijímají – uživatelů, tak lidí kteří ji poskytují – pracovníků. Součástí změn je i inspekce kvality sociálních služeb, která právě standardy využívá jako měřítko kvality služby. Teoretická část práce pojednává o poslání sociální práce v souvislosti se zákonem o sociálních službách a o postavením sociálního pracovníka, které se po roce 1989 proměnilo.

Cílem této diplomové práce bylo vytvořit dokument Standardy kvality Linky důvěry Arkáda, který bude souhlasit s požadavky zákona o sociálních službách a zároveň zohlední dané podmínky této konkrétní služby. Do této doby neexistovaly standardy kvality této služby v psané podobě. Byli sepsány a používány pouze dílčí dokumenty a ostatní informace byly předávány ústně bez jakéhokoli systému.

Praktickou částí práce je popis jednotlivých standardů aplikovaných na Linku důvěry Arkáda tak, jak vyplývá z výzkumu a ze zákona o sociálních službách. Jsou zde popsány cíle a způsoby poskytování sociální služby, jakým způsobem je zajištěna ochrana práv osob, pravidla při jednání se zájemcem o sociální službu, individuální plánování průběhu služby a způsob nakládání s dokumentací o poskytování služby. Dále je popsán postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Práce neopomíjí ani zaručení návaznosti poskytované služby na další dostupné zdroje. Personální a organizační zajištění sociální služby a profesní rozvoj zaměstnanců jsou také ukazatelem kvality a musí být součástí standardů. Další část popisuje místní a časovou dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky, ve kterých je služba poskytována. Protože personál musí být seznámen i s možnostmi nouzových a havarijních situací, je v práci kapitola, která se je věnována nebezpečným situacím a pravidlům, které v takovém případě musí být dodrženy. Jako poslední bod je zmíněno zvyšování kvality služby.

Tento dokument bude sloužit jako základ standardů kvality Linky důvěry Arkáda. Bude dále rozvíjen a používán v práci na Lince důvěry Arkáda.

## ABSTRACT

### **Quality standards of Helpline Arkáda**

The changes brought about by the Social Services Act apply to all social services. Quality standards have been made into mandatory conditions the providers for social service must comply with. The chief mission of the standards to ensure that service provisions respect and protect the rights of both the service beneficiaries – users and those who provide it – staff. The changes also involve the inspections of social service quality, which uses the very standards as a measure of quality of the service concerned. The theoretical part of the paper deals with the mission of social work in the context of the Social Services Act and acts laying down the position of social workers that were changed after 1989.

The objective of the present thesis is to compile the Arkáda Help Line Quality Standard document meeting the requirements of the Social Services Act and at the same time will reflect the given conditions applying to the very service. Up till now, the quality standards for the service concerned were no available in paper format. Specific documents had only been drafted and used with other information having been disseminated orally with no system in place.

The practical part of the paper involves description of specific standards applied to the Arkáda Help Line as foreseen under research and the Social Services. The part describes the aims and methods of providing the social service, the methods of providing for the protection of rights, rules applying to talks between parties interested in the social service, individual agenda of the service provision and the method of handling documentation on the service provision. Moreover, the procedure applying to filing and settling complaints for quality and method of provision of social services is described. The paper further pays attention to the issue of linking the services provided to other available resources. Personal and organisational coverage of the social service and professional development of the staff are further quality indicators and must be incorporated within the standards. Yet another part describes availability of the social services provided in terms of locations and times, access to information on the social service provided and the conditions under which the service is provided. As the staff must be familiar with the possibility of emergency situations, the paper includes a

chapter on emergency situations and rules that must be respected if the above is the case. Improving quality of the service is included in conclusion.

The present document shall serve as the basis for quality standards for the Arkáda Help Line. It shall be further developed and used under a paper on the Arkáda Help Line.

### Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „ Standardy kvality Linky důvěry Arkáda“ vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v příložené bibliografii.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě/ v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne.....

Poděkování:

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Monice Měrotské za čas, vstřícnost a ochotu při tvorbě této práce.

# Obsah

Obsah .....	1
Úvod.....	12
1. Současný stav.....	13
1.1. STANDARDY KVALITY .....	14
1.1.1. <i>Inspekce standardů kvality sociálních služeb</i> .....	16
1.2. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE .....	17
1.2.1. <i>Vymezení telefonické krizové intervence v zákoně</i> .....	18
1.3. ARKÁDA – SOCIÁLNĚ PSYCHOLOGICKÉ CENTRUM.....	20
1.3.1. <i>Linka důvěry Arkáda</i> .....	21
2. Cíl práce.....	22
3. Metodika .....	23
4. Výsledky .....	25
4.1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	26
4.1.1. <i>Poslání, cíle, zásady a okruh osob</i> .....	27
4.1.2. <i>Vlastní vůle klienta</i> .....	28
4.1.3. <i>Průběh poskytování sociální služby</i> .....	29
4.1.4. <i>Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením</i> .....	39
4.2. OCHRANA PRÁV OSOB .....	40
4.2.2. <i>Střet zájmů</i> .....	45
4.2.3. <i>Přijímání darů</i> .....	46
4.3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU .....	49
4.3.2. <i>Požadavky, očekávání a osobní cíle</i> .....	51
4.3.3. <i>Odmítání zájemce o službu</i> .....	53
4.4. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	54
4.4.2. <i>Porozumění obsahu smlouvy</i> .....	55
4.4.3. <i>Rozsah a průběh poskytování sociální služby</i> .....	55
4.5. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	57
4.5.2. <i>Plánování s ohledem na osobní cíle</i> .....	58
4.5.3. <i>Společné průběžné hodnocení</i> .....	58
4.5.4. <i>Klíčový pracovník</i> .....	59
4.5.5. <i>Předávání informací</i> .....	59
4.6. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	60
4.6.1. <i>Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace</i> .....	61

4.6.2. Anonymní evidence.....	63
4.6.3. Doba pro uchování dokumentace.....	64
4.7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	65
4.7.1. Podávání a vyřizování stížností na kvalitu služby .....	66
4.7.2. Informování o možnosti podat stížnost.....	68
4.7.3. Evidence a vyřizování stížností.....	69
4.7.4. Nespokojenost s vyřízením stížností.....	69
4.8. NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE .....	70
4.8.1. Nenahrazování jiných služeb.....	71
4.8.2. Zprostředkování jiných služeb.....	71
4.8.3. Přirozené prostředí.....	71
4.9. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	72
4.9.1. Kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců.....	73
4.9.2. Vnitřní organizační struktura.....	79
4.9.3. Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců .....	83
4.9.4. Pravidla pro osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu.....	85
4.10. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ .....	87
4.10.1 Pravidelné hodnocení zaměstnanců .....	88
4.10.2. Další vzdělávání zaměstnanců.....	89
4.10.3. Systém výměny informací .....	89
4.10.4. Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců .....	90
4.10.5. Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka.....	91
4.11. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	93
4.11.1. Místní a časová dostupnost .....	94
4.12. INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ .....	95
4.12.1. Srozumitelný soubor informací o poskytované službě .....	96
4.13. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY .....	98
4.13.1. Materiální, technické a hygienické podmínky .....	99
4.13.2. Důstojné prostředí.....	100
4.14. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE.....	101
4.14.1. Nouzové a havarijní situace .....	102
4.14.2. Prokazatelné seznámení zaměstnanců s postupy při nouzových a havarijních situacích... ..	104
4.14.3. Dokumentace o nouzových a havarijních situacích.....	105
4.15. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	106
4.15.1. Kontrola a hodnocení poskytované sociální služby.....	107
4.15.2. Pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se službou.....	107
4.15.3. Zapojení zaměstnanců do hodnocení služby.....	107



4.15.4. Stížnosti jako podnět ke zvyšování kvality služby .....	108
5. Diskuze .....	109
6. Závěr .....	112
7. Seznam použité literatury .....	113
8. Klíčová slova .....	118
9. Přílohy.....	119

## Úvod

Téma standardů kvality je aktuální již několik let. Pro sociální služby se stalo tématem číslo jedna. Protože i mě se sociální oblast dotýká profesně, začala jsem se o standardy kvality sociálních služeb zajímat více. Absolvovala jsem osmdesátihodinový výcvik nazvaný Zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Pro každou sociální službu jsou standardy kvality podstatné a životně důležité. Staly se podmínkou přežití. Podmínkou, jejíž splnění je ale leckde nejasné a diskutabilní. Organizace poskytující sociální služby se snaží standardy zavádět a využívat je v praxi. Pro mnohé z nich je otázkou, co je dle standardů správně, co je špatně, co je skutečnost a jak dosáhnout vysněné kvality služby.

Často má organizace svou vizi, jak by poskytované služby měly vypadat. K tomu, aby se tato vize stala realitou, je ale dlouhá a složitá cesta. Kamenem úrazu nemusí být standardy samotné, ale jejich zavádění do praxe. V tomto případě hodně záleží na velikosti zařízení a počtu zaměstnanců.

Transformace služeb zasáhla i Arkádu – sociálně psychologické centrum v Písku. Do tohoto občanského sdružení jsem přišla jako dobrovolník Linky důvěry Arkáda v roce 2004. A po skončení bakalářského studia jsem zde začala pracovat v Krizovém centru.

Standardy kvality jsou pro tuto organizaci spíše otázkou vytvoření dokumentů a popsání skutečnosti. Systém práce je nastaven funkčně jak pro zaměstnance tak pro dobrovolníky. Arkáda vždy dbala na slušné vystupování, rovné jednání s klienty a lidský ale odborný přístup. Kultura organizace je na vysoké úrovni.

Vhledem ke svým zkušenostem z Linky důvěry Arkáda mě toto téma velice oslovilo. K mému rozhodování přispěla i potřeba organizace vytvořit standardy kvality pro tuto službu.

# 1. Současný stav

„Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.“(18)

Obecně podle Úlehly je posláním sociální práce „vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient.“ (38)

“Rozvoj české sociální práce po roce 1989 provází nárůst zájmu o téma pomoci a kontroly. Od poloviny 90. let minulého století je sociální práce kritizována za zastaralý, ukázněný, ne příliš přátelský přístup.”(33)

Jako jiné pomáhající profese má i sociální práce své opěrné body, ze kterých vychází. Jsou jimi normy, způsoby klientů a odbornost pracovníka.

- Normy jsou dané zákony a předpisy, ze kterých plynou povinnosti nebo naopak možnosti pro sociální práci. „Obecně řečeno normy, jsou stejně závazné, ať jsou psané či nepsané. Jsou to společenská pravidla, standardy představující přípustné hranice ve vztazích mezi lidmi.“ (38)
- Sociální práce se také odvíjí od způsobu chování, myšlení, jednání, postojů, přání, názorů, přesvědčení a stylu života, které z člověka činí klienta.
- Třetím opěrným bodem sociální práce je odbornost pracovníka, která stojí mezi normami společnosti a uživatelem služby. Pracovník je prostředníkem mezi klientem a normou. Jeho postavení je ideálně přesně uprostřed mezi uživatelem služby a normou společnosti. „Pokud se pracovník posune k jedné nebo druhé straně, stává se z něj buď „obhájce klienta“ nebo „agent společnosti“. (38)

“Přelom tisíciletí sleduje přenos těchto idejí z univerzitních pracovišť a stránek knih do praxe. Vznikají a rozvíjejí se nové formy sociální práce, které vycházejí z konceptu pomáhání: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, probační a mediační

služba, terénní sociální práce či komunitní centra. Pomáhání se rovněž promítá do systému sociální pomoci, stává se oficiálním dogmatem. Vychází Bílá kniha v sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb. Rozvíjí se komunitní plánování sociálních služeb. Všechno směřuje k posílení role klientů, k jejich většímu zapojení do řešení vlastní situace, k jejich uschopnění.” (33)

„Sociální služby jsou všechny služby krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmu společnosti. Základními sociálními službami jsou podle českého návrhu zákona o sociální pomoci: ubytování, stravování, hygiena, pomoc při zajištění chodu domácnosti, kontakt se společenským prostředím, poradenství, pomoc při prosazování práv a zájmů, služby výchovné, vzdělávací a aktivizační a socioterapeutické služby. Z těchto komponent se skládají komplexy služeb poskytované klientům.“(16)

„Sociální služby jsou vybudovány na základech pětistranného partnerství (jednotlivci, obce, kraje, občanská společnost a stát). Každý jedinec nese svůj díl odpovědnosti za vlastní sociální situaci, každý má v systému svoji roli.“(3)

“Tento proces završuje zákon o sociálních službách účinný od ledna 2007. Ze standardů kvality činí zákonnou podmínku, již musí naplnit poskytovatel sociálních služeb. (33)

## **1.1. STANDARDY KVALITY**

„Kvalita je jedna ze z hlavních kategorií odpovídající na otázku „Jak? Jaký?“. Je to souhrn vlastností, které ukazují na to, co daná věc vlastně je. Můžeme jej také nahradit synonymem „hodnota“. Je-li něco „kvalitní“, předpokládáme, že je to také „hodnotné“. Aby toto spojení mohlo být pro nás spolehlivé je potřeba se domluvit, co je v tom konkrétním případě hodnotou – je nezbytné stanovit normu neboli „standard“.”(36)

„Hlavním smyslem standardů je zajistit, aby poskytování služby respektovalo a chránilo práva jak těch, kteří službu přijímají – uživatelů, tak lidí kteří, ji poskytují – pracovníků. Jsou to spojené nádoby, kdy jasné a srozumitelné vymezení hranic chrání zároveň obě strany.” (36)

“Pro pochopení podstaty standardů kvality sociálních služeb je důležité znát některé jejich základní principy:

- 1) Služba podporuje uživatele k nezávislosti na službě, k maximální možné soběstačnosti.
- 2) Pracovníci respektují autonomii uživatele, jeho hranice, vlastní rozhodování a představy o životě.
- 3) Princip integrace: občan má mít nárok na sociální služby, ale neměl by za to jako daň platit vytržením ze svého prostředí, svého prostoru, svého bezpečí.
- 4) Respektování potřeb uživatele: prostřednictvím individuálního plánování služby děláme pro uživatele to, co potřebuje, a ne to, co nepotřebuje.“ (36)

„Hlavním posláním zákona je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování, a to z různých důvodů jako je věk, zdravotní postižení, nedostatečně podnětné sociální prostředí, krizová životní situace a mnoho dalších příčin.“ (9)

“Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, novela vyhláškou č. 166/2007 Sb. a č. 340/2007 Sb.“(29)

„Pro poskytovatele sociálních služeb byl zaveden systém registrace u krajských úřadů, bez níž není možné sociální služby provozovat. Tento tzv. registrující orgán má rovněž pravomoc provádět inspekci poskytování sociálních služeb, při níž se hodnotí především kvalita poskytovaných sociálních služeb.“ (14)

Vyhláška zavádí celkem 15 standardů, které se dají rozdělit na procedurální (jak má služba vypadat; jak službu co nejvíce přizpůsobit individuálním potřebám uživatele; jak chránit práva uživatelů služeb), personální a provozní (prostory; dostupnost služeb; zajištění služeb a rozvoj jejich kvality). Jednotlivé standardy se dále dělí na kriteria.

Standardy kvality linek důvěry (12 standardů) ve Velké Británii vytvořila Asociace linek důvěry (THA). „THA standardy kvality je systém určený výhradně pro vyhodnocování telefonních linek provozovaných v oblastech vzdělávání, zdravotnictví

nebo sociální péče. THA vytvořila také návod, jak aplikovat kritéria na dané linky.“(34) Britské standardy jsou více zaměřeny na spokojenost klienta. „Kritéria zahrnují různé aspekty zkušeností volajících. Jsou to například: informovanost o službě, propagace, přístupnost, komunikace s okolím a chápající ale odborný personál.“(35) „Proces kontroly standardů je složitý a velice náročný. Projití tohoto procesu je nejvyšším možným cílem v kvalitě služby.“(4)

Standardy sociálních služeb jsou v České republice stejné pro všechny sociální služby. Jsou pouze zohledněny rozdíly ve formě poskytování (ambulantní, pobytové a terénní).

### **1.1.1. Inspekce standardů kvality sociálních služeb**

Předmětem inspekce kvality sociálních služeb je:

„a) plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, nejde-li o poskytovatele služeb, u kterého se registrace podle § 84 zákona o sociálních službách nevyžaduje,

b) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v §§ 88 a 89 zákona o sociálních službách ,

c) kvalita poskytovaných sociálních služeb, která se ověřuje v souladu s § 99 zákona o sociálních službách pomocí standardů kvality sociálních služeb.“ (17)

Jsou tři typy inspekcí. Inspekce typu A je inspekci v plném rozsahu. Je plánována, měla by být provedena jednou za období tří až pěti let. Inspekce typu B se provádí u poskytovatelů, u kterých byly v rámci provedené inspekce typu A nebo typu C zjištěny nedostatky, které vyžadují kontrolu naplňování opatření přijatých poskytovatelem k nápravě. Inspekce typu C je provedena u poskytovatelů, na které byl podán podnět či stížnost na kvalitu poskytovaných služeb.

Měřítkem hodnocení jsou standardy kvality tak, jak jsou uvedené v příloze č.2 505/2006Sb. „Výsledkem je bodové hodnocení jednotlivých kritérií standardů a procentuální součet všech získaných bodů. Maximální počet pro jednotlivé kritérium jsou 3 body. Kritérií zásadních je nutné mít bodové hodnocení 3 nebo 2 body, pokud je

hodnocení nižší (1 nebo 0 bodů), kritérium není naplněno a služba tak nesplňuje požadovanou kvalitu a inspekci neprojde. „ (12)

## **1.2. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE**

„Krise vede obvykle ke změně regulativního vzorce, ke změně regulativních způsobů našeho chování (ať pozitivním, nebo negativním smyslu). Nese možnost zásadní změny. Z toho vyplývá, že je zároveň nebezpečím i příležitostí.“ (40)

“Průkopníkem v této oblasti byl Erik Lindemann, který ve čtyřicátých letech 20.století ukázal, že během osmi až deseti sezení lze prostřednictvím práce se smutkem úspěšně zvládnout i velmi vážné krize související s velkou ztrátou. ” (15)

Historie linek důvěry ve světě začala v roce 1953 v Londýně. U nás založil první linku důvěry MUDr. Miroslav Plzák v roce 1964. Linky důvěry využívají pouze telefonický kontakt s klientem. Nabízejí rozhovor o aktuálních problémech neodkladného nebo naléhavého charakteru.

„Linka důvěry jako pracoviště krizové intervence mají více než čtyřicetiletou tradici a nasmazatelné místo v naší společnosti. V současné době je v České republice téměř čtyřicet linek důvěry, které pracují na stejném principu: nabízejí anonymní telefonický kontakt za účelem rozhovoru o aktuálních problémech neodkladného nebo naléhavého charakteru. Kromě pomoci při zvládnání různých krizových stavů poskytují také informace o službách a kontaktech vhodných navazujících zařízení.“ (21)

Linka důvěry představuje institucionalizovanou formu pomoci, protože klient využívá pomoci linky důvěry, nikoli člověka, který má tvář a jméno. Na druhou stranu, právě toto může být důvodem ke zvolení právě této formy pomoci. Linka důvěry také umožňuje přenesení pomoci do soukromí klienta, tedy pro klienta bezpečného prostředí.(15)

„Smyslem krizové intervence je reagovat na aktuální problém. Jeho zpřehledněním a zapojením rodinného systému je možné přispět ke zvýšení kompetence klienta, k jeho stabilizaci na co nejvyšší úrovni fungování, takže v řadě případů lze předejít dlouhodobější hospitalizaci.“ (10)

Linka důvěry pomáhá lidem v obtížných (nepříznivých) životních situacích. „Za nepříznivou životní situaci je považována situace, v níž se lidé nacházejí, jestliže pro

svůj věk, ztrátu soběstačnosti, pro nemoc, zdravotní postižení, krizovou situaci, životní návyky, sociálně znevýhodněné prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů, nejsou fakticky schopni zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak zabezpečeny nebo jestliže jejich způsob života ohrožuje zájmy a potřeby společnosti.“ (2)

Existují nesespecializované i specializované linky důvěry. Dají se rozdělit podle věku klientů na linky důvěry pro děti, dospívající, dospělé nebo seniory. Dalším dělením může být specializace linky na určité téma například homosexualita, HIV/AIDS nebo oběti domácího násilí.

### **1.2.1. Vymezení telefonické krizové intervence v zákoně**

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je telefonická krizová pomoc službou sociální prevence.

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“(30)

Je poskytována v zařízení pro krizovou pomoc. Forma poskytované sociální služby je terénní.

„Telefonická krizová pomoc

- (1) Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytována na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.
- (2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:
  - a) telefonickou krizovou pomoc,
  - b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (44)



Podle vyhlášky 505 obsahuje telefonická krizová pomoc tyto činnosti:  
„Základní činnosti při poskytování telefonické krizové pomoci se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- 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“ (41)

Podle zákona každá sociální služba poskytuje základní sociální poradenství:  
„Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

1. poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
2. poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
3. poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
4. poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.“ (41)

Podle zákona o sociálních službách paragrafu 80 je poskytovatel sociálních služeb povinen před započítáním jejich poskytování uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb. „Arkáda – sociálně psychologické centrum, Linka důvěry má uzavřenu pojistnou smlouvu podle §7, odst.1 zákona č. 198/2002 Sb. u Hasičské vzájemné pojišťovny pro případ úrazu a pojištění dobrovolníků z hlediska odpovědnosti za škodu.

Dobrovolníci jsou pojišťování průběžně a doplňování do databáze, která je předávána pojišťovně podle aktuální potřeby. Dobrovolníci jsou pojištěni po celý průběh své dobrovolnické služby. Pojistné je hrazeno z přidělených dotačních zdrojů. V případě nepodpořené žádosti o položku „pojistné“ hradí pojištění Arkáda ze svých vlastních zdrojů.“ (43)

„Dne 19.9.2007 byla služba registrována u Krajského úřadu Jihočeského kraje.“(42)

### **1.3. ARKÁDA – SOCIÁLNĚ PSYCHOLOGICKÉ CENTRUM**

„Občanské sdružení Arkáda bylo založeno v Písku v roce 1994 (viz příloha č.1). V roce 1996 soustředilo své úsilí na založení Krizového a Kontaktního centra, které by poskytovalo systém služeb poradenské a psychoterapeutické péče pro osoby, které se ocitly v obtížné životní situaci. Postupně, díky rozsahu služeb a narůstajícímu počtu klientů, rozšiřovalo svou nabídku služeb o preventivní aktivity s dětmi a mládeží a další programy, které reagovaly na poptávku z řad klientů i institucí. Centrum Arkáda poskytovalo nejprve služby pouze občanům města Písku a nejbližšího okolí, ale díky rozšíření nabídky služeb využívali jeho pomoci i klienti celého jihočeského regionu.

Centrum Arkáda ambulantně provozuje Krizové centrum v Písku a v Milevsku, Kontaktní centrum s terénním programem, Ambulantní léčbu pro závislé, Program následné péče, Linku důvěry, Rodinnou poradnu, Systém preventivních aktivit, Program Pět P.“ (26)

“Od roku 1998 spolupracovala Arkáda s prvními dobrovolníky, kteří pomáhali se zajištěním provozu centra. O jejich vyškolení se tenkrát pokusilo sdružení samotné, pod vedením psychoterapeutů proběhl 150-ti hodinový sociálně psychologický výcvik. Byly to první pokusy o zapojení dobrovolníků do činnosti pomáhající organizace, byla to zkouška, která se vyplatila, neboť posléze se dobrovolníci stali již samozřejmou součástí centra Arkáda.“ (26)

### **1.3.1. Linka důvěry Arkáda**

„Od ledna 2001 zahájila provoz Linka důvěry v Arkádě. Tým pracovníků musel být posílen o nové dobrovolníky, a tudíž Arkáda zrealizovala společně s Remediem Praha 100 hodinový výcvik pro nové dobrovolníky, kteří chtějí pomáhat na Lince důvěry. Od té doby již proběhly dva další výcviky, které pomáhají posilovat tým stávajících dobrovolníků, kteří zajišťují služby a tudíž zpřístupňují klientům kvalifikovanou pomoc.“ (26)

Linka Důvěry funguje každý pracovní den od 8.00 do 22.00 hodin. Službu na lince zajišťují jak kmenový zaměstnanci (od 8.00 do 18.00 hodin) tak dobrovolníci (od 18.00 do 22.00 hodin), kterých je v současné době 23.

Činnost dobrovolníků je akreditována u Ministerstva vnitra od roku 2004. Žádost o udělení akreditace vysílající organizaci v oblasti dobrovolnické služby je podávána na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů.

“Oblast dobrovolnické služby konzultantů na LD (dobrovolníků Linky důvěry v Arkádě) podle zákona o dobrovolnické službě odpovídá §2 odst. 1 bod a).“ (26)

„a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím.“ (45)

#### **Standardy kvality Linky důvěry Arkáda**

V současné době neexistují standardy kvality linky důvěry v psané podobě. Jsou sepsány a používány dílčí dokumenty například Organizační řád Linky důvěry Arkáda, Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry a Technická pravidla. Tyto dokumenty shrnují potřebné základní informace pro zaměstnance i dobrovolníky. Ostatní informace jsou předávány ústně při úvodní stáži pro dobrovolníky nebo zaškolení zaměstnance.

## **2. Cíl práce**

Hlavním cílem práce je vytvořit dokument Standardy kvality Linky důvěry Arkáda, který bude souhlasit s požadavky zákona o sociálních službách a zároveň zohlední dané podmínky služby. V dokumentu bude základním způsobem popsáno všech patnáct standardů. Tento dokument bude sloužit jako podklad standardů kvality linky důvěry Arkáda, který bude dále rozvíjen a používán v práci na Lince důvěry Arkáda.

### 3. Metodika

Výzkumnými metodami tohoto kvalitativního výzkumu bylo přímé a nepřímé kontrolované pozorování, analýza dokumentů a jako doplněk byla použita metoda ohniskové skupiny. Výzkum probíhal od ledna 2009 do července 2009. Kritérium způsobu výběru informací byl zákon o sociálních službách, kterému standardy kvality služby musí odpovídat. Předmětem zájmu byly informace, které vypovídají o naplnění podmínek standardů kvality sociálních služeb (systém práce a veškeré materiály týkající se projektu Linky důvěry Arkáda, které se vztahují ke kvalitě poskytované sociální služby)

„Cílem kvalitativního výzkumu není změření jednotlivých parametrů stanovených ukazatelů, ale vytváření adekvátního popisu nebo logické konstrukce celku sociálního nebo sociálně psychologického jevu.“ (31)

„Nekontrolované pozorování se blíží běžnému pozorování. Výsledky tohoto způsobu pozorování je možno podle Königa označit za porozumění, (nebo orientaci) dané věci nikoli za vědecké poznání. Kontrolované pozorování se naopak vyznačuje systematickým ověřováním platnosti a spolehlivosti zjištěných faktů. Systematická kontrola je zde zajištěna buď více pozorovateli nebo opakovaným pozorováním.“ (46)

Pozorování bylo zaměřeno na systém předávání informací mezi dobrovolníky navzájem a mezi dobrovolníky a zaměstnanci, pracovní prostředí, vztah ke klientům, možnost profesního růstu, návaznost na jiné služby, individuální plánování průběhu sociální služby a informování klientů.

Analýza dat se soustředila na dokumenty vztahující se přímo k projektu Linky důvěry Arkáda, ale i k celé organizaci. Byly vybrány dokumenty, které svým obsahem alespoň částečně odpovídají požadavkům standardů kvality sociálních služeb a které jsou využívány v praxi. Dále byly získané informace rozděleny do kritérií standardů kvality.

Obsahová analýza se používá k vyhodnocení obsahu komunikace všeobecně. Slouží jako technika vyhodnocování kvalitativních otázek. Vlastní analýza se opírá především o správné porozumění analyzovaným dokumentům.

„Analýza dat a jejich sběr probíhají současně – výzkumník sbírá data. Provede jejich analýzu a podle výsledků se rozhodne, která data potřebuje, a začne znovu se sběrem dat a jejich analýzou. Během těchto cyklů výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává.“(8)

Při výzkumu bylo použito metody ohniskových skupin. Tato metoda se nabízela vzhledem k počtu dobrovolníků i zaměstnanců. Této metody bylo využito dvakrát s dobrovolníky a dvakrát se zaměstnanci. Na první schůzku se dostavilo dvanáct dobrovolníků a na druhou šestnáct.

„Jako forma kvalitativního výzkumu jsou ohniskové skupiny především skupinovým rozhovorem – nikoli ovšem ve smyslu výměny otázek badatele a odpovědí respondenta. Namísto toho se v tomto typu výzkumu spoléhá na interakci uvnitř skupiny, jež je vyvolána tématy, která jsou předkládána badatelem a obvykle i moderátorem v jedné osobě. Charakteristickým znakem ohniskových skupin je explicitní užívání skupinové interakce k získání údajů a vhledů, které by bez interakce, již nacházíme ve skupině, byly těžko přístupné.“(19)

Výsledky výzkumu odpovídají souhrnu informací získaných z pozorování, ohniskových skupin a analýzy dat, a které současně odpovídají standardům kvality sociálních služeb daných zákonem.

## 4. Výsledky

Jednotlivé standardy se prolínají. Zákon neukládá jakou formu mají standardy kvality mít. Tento způsob se snaží o přehlednost.

Na úvodní stránce je napsán vždy jednotlivý standard se všemi svými kritérii. Je zde místo pro podpisy ke schválení a datum schválení. Na dalších listech jsou poté rozpracována jednotlivá kritéria.

„Jedno z nejdestruktivnějších přesvědčení říká, že existují standardní postupy indikované pro určité situace, že pracovník musí umět tyto situace diagnostikovat, aby byl seriózní, musí umět rozpoznat, kdy a jaké postupy aplikovat, tedy stanovit diagnózu a nasadit přiměřený, předem připravený postup. Jinak by se nemohl brát za kompetentního či dokonce za odborníka.“ (38)

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

### Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

#### 4.1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Kritérium	Zásadní
„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	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje	ano
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“(41)	

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....



#### **4.1.1. Poslání, cíle, zásady a okruh osob**

*„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“ (41)*

##### **Poslání**

Posláním Linky důvěry je pomoci telefonickým rozhovorem lidem v obtížných životních situacích, kteří nechtějí nebo nemohou vyhledat pomoc osobně.

##### **Cíle**

„Aktuální cíle:

- uklidnit klienta
- stabilizovat jeho stav
- snížit nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat.

Perspektivní cíle:

3. propracovat s klientem blízkou budoucnost
4. je-li to vhodné, nasměrovat ho na další možnosti řešení“ (10)

##### **Zásady**

1. Lidský a profesionální přístup
2. Individuální přístup
3. Motivace a podpora
4. Zachování důvěrnosti
5. Otevřené dveře pro všechny
6. Odbornost, anonymita
7. Dostupnost, rovnost

## **Okruh osob**

Lidé v obtížných životních situacích, kteří nechtějí nebo nemohou vyhledat pomoc osobně.

### **4.1.2. Vlastní vůle klienta**

*„b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace“ (41)*

Při společném rozhovoru si pracovník s klientem vyjasňují představu, jak by pomoc měla vypadat. Společně stanovují postupy, jak tuto představu naplnit. Pracovník se stará o to, aby měl klient dostatek prostoru a bezpečí k vyjádření své vůle.

Rozhovor je veden dle zásad krizové intervence. Krizová intervence je proces interakce pracovníka v krizové intervenci s klientem, tedy už sama o sobě odráží vůli klienta. Klienti jsou bráni jako partneři, jsou respektovány jejich postoje, rozhodnutí, způsob života. Pracovníci posilují odpovědnost klienta za rozhodování o vlastním životě a současně ověřují porozumění důsledkům těchto rozhodnutí. Pracovníci podporují samostatnost klientů při řešení svých situací, nepřebírají aktivitu za klienta, ale podporují, motivují a vedou je k vlastní iniciativě při řešení jejich situací.

Služba se odvíjí od přání a potřeb klientů (osobní cíle). Pracovníci respektují jedinečnost uživatelů. Způsoby poskytování služby jsou přizpůsobeny potřebám uživatelů v rámci cílů a poslání služby.

Pracovník využívá neverbální složku komunikace, kterou tvoří empatie, hlas (barva, výslovnost, dikce) a tempo řeči k vytvoření vstřícné, otevřené a bezpečné atmosféry a prostoru pro klienta k uplatňování jeho vůle. Součástí je i slovník, který je přizpůsoben klientovi.

Východiskem práce pracovníků je tolerance odlišností a úcta k člověku. Pracovníci žádným přímým ani nepřímým způsobem svého chování neútočí na lidskou důstojnost klientů. Pracovníci neznehodnocují lidskou důstojnost klientů v žádné situaci.

Pracovníci přistupují ke všem klientům bez předsudků a negativního hodnocení vzhledem k pohlaví, věku, rase, náboženskému či jiného vyznání apod.

„Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založena na spolupráci rovnocenných.“ (38)

### 4.1.3. Průběh poskytování sociální služby

„c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje“ (41)

Pracovník Linky důvěry Arkáda se po zvednutí sluchátka ohlásí: „Linka důvěry Arkáda, dobrý den“, nepředstavuje se.

### Obecný průběh rozhovoru telefonické krizové intervence

**navázání kontaktu** krizového pracovníka s klientem - „Klient v krizi často prožívá strach, úzkost, bezradnost, beznaděj, může se chovat neadekvátním způsobem, bez rozmyslu, popuzeně, ale i agresivně. V této situaci je vhodnou technikou akceptace klienta se všemi jeho projevy – dovolení, aby se choval tak, jak chce, může, resp. je schopen. Navázání dobrého kontaktu s klientem je pro spolupráci klíčové.“ (32) Od tohoto momentu se odvíjí veškerá práce, pokud k navázání dobrého kontaktu nedojde krizová intervence nebývá úspěšná.

**zajištění bezpečí** - jen ten klient, který se necítí aktuálně ohrožen, bude schopen v intervenci pokračovat.

**shromáždění informací** (emocionální budování kontaktu) - získané informace slouží k posouzení rozsahu krizové reakce (včetně psychického stavu), příčin krize a okolností, za jakých k ní došlo, k objasnění přetrvávajícího ohrožení, k posouzení stupně dezorganizace ve způsobu chování a zachování možností k překonání krize. Je dobré získat informace:

- o době trvání příznaků nebo projevů krize – za jakých okolností k nim dochází, jak klient subjektivně chápe příčiny krize a jaký význam krizi přikládá, jaký vliv má krize na jeho nejbližší okolí

- předchozí způsoby řešení podobných problémů
- možnosti a limity řešení krize v současnosti – co by klientovi mohlo pomoci, které z potíží považuje klient za hlavní a nejdůležitější, které by se měly řešit nejdříve. Zdrojem krize nemusí být důvody, které klient uvádí jako příčinu svých potíží.
- prozkoumání sociální opory klienta - systém sociální opory:
  - (3) lidé: rodina, příbuzní, přátelé, sousedé, kolegové z práce, spolužáci, známí, trenéři, učitelé, apod.
  - (4) instituce: zdravotnická služba, krizová centra, hospice, hasiči, policie, občanská sdružení zaměřená na pomoc lidem v nouzi, spolky, apod. Pracovník Linky důvěry má k dispozici regionální databázi a internet, kde může najít konkrétní kontakt a klientovi jej předat.

Pokud se klient začíná zajímat o možná řešení, **vzniká plán**, jak krizi řešit. Pracovník klienta podporuje v samostatném rozhodování. Snaží se o malé kroky a jasná zadání (pouze to, co klient může zvládnout). Při realizaci plánu pracovník klienta podporuje a potvrzuje jeho průběžné úspěchy. „Pokud je krizový stav klienta vážný a není možné, aby se vrátil do svého přirozeného prostředí, je nutná hospitalizace.“ (32)

**ukončení krizové intervence** – klient získá nadhled a pochopení, uvědomí si, co ke krizi vedlo. Pracovník společně s klientem rekapitulují.

### **Typologie krizí**

Krizový pracovník si pro sebe uvědomuje, že existuje více typů krizí. Dají se rozdělit dle příčiny. Pracovník vede klienta k rozpoznání krize. Snaží se, aby porozuměl změnám a prozkoumal, jaký mají pro něj význam. Klientovi dává podporu a snaží se zmobilizovat další podporu v blízkém okolí klienta. Pokud je klient ve stádiu šoku, pracovník pomáhá klientovi jeho prožívání vyjádřit a tím usnadnit prožití tohoto stádia.

Dle Baldwina se dá krize rozdělit do šesti tříd v závislosti na zdroji stresu, který od první třídy k šesté přechází od vnějšího k vnitřnímu a stává se závažnějším:

- Situační krize

Zdrojem situační krize je nepředvídatelný stres přicházející z okolí v podobě ztráty nebo její hrozby (ztráta zdraví, blízkého člověka, zaměstnání, obava z neúspěchu při zkoušce). Další podobou může být změna ať už zapříčiněná rozvodem, stěhováním nebo klimatickými podmínkami. Důvodem situační krize může být také volba. Rozhodování se mezi dvěma zaměstnavateli, školami a nebo partnerkami představuje větší či menší zátěž pro každého.

- Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní)

Lidé během života prochází mnoha nevyhnutelnými změnami souvisejícími s věkem a životním cyklem. Díky vývoji zažíváme pubertu, adolescenci nebo klimakterium. Se zráním přicházejí i další situace (výběr partnera, osamostatňování, sňatek, narození dítěte), se kterými se člověk nějaký čas vyrovnává nebo sžívá.

- Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu

Krize tohoto druhu jsou způsobeny mocnými vnějšími stresory, které lidé neočekávají a nemají je pod kontrolou. Jsou jimi zdrceni a ochromeni. Příkladem je přepadení, znásilnění, přírodní katastrofy a autohavárie.

- Krize zrání, vývojové

Z nedořešeného nebo nedokončeného vývoje z dětství nebo mládí mohou pramenit krize zrání. Příkladem jsou tato témata: „jistota, bezpečí, symbióza – závislost, bazální úzkost, nasycení – emoční i fyzický hlad, porucha příjmu potravy; separace – závislost; hranice, intimita – neohraničenost; moc – bezmoc; tělo, tělesnost – nemoc; zrání, zralost – nezralost; sexualita, sexuální identita, vztahy, partnerství, gravidita apod.“ (10)

- Krize pramenící z psychopatologie

Tento typ krize navazuje na krizi zrání. Má podobný důvod, jen obtíže směřují do ranějších vývojových stádií. Je pravděpodobné, že tito lidé budou mít zkušenost s

psychiatrickou léčbu (poruchy osobnosti, závažné neurotické obtíže, závislost na alkoholu, drogách, psychózy).

### **Techniky rozhovoru na lince důvěry**

- **Provázení**

„Jde o to, držet s klientem krok, jít obrazně vedle něj jeho tempem, jeho rytmem.“ (40) Využíváme empatické naslouchání a usnadňujeme ventilaci klientových emocí. Klienta následujeme v posunu jeho myšlení, použití slovníku i rytmu jeho řeči. „Jedním z druhů kvalitních forem provázení je zrcadlení (reflexe) klienta. Jedná se o „úplné nebo částečné napodobování slovního i mimoslovního chování klienta, v našem případě paraverbálních obsahů – hlasitost, intonace, modulace hlasu, zvuků, citoslovců“. (40) Zrcadlení se dá pojmenovat také jako ozvěna.

- **Vedení**

Pracovník je aktivní, ale pouze krok před klientem, zpětně se ujišťuje o vzájemném souladu. Vést je možné prostřednictvím otázek nebo formulací, které dialog rozvíjí. „Mezi formulace, které se mohou podílet na vedení dialogu patří rekapitulace, parafráze, kotvení a zhodnocující formulace.“ (40)

Rekapitulace znamená vlastními slovy shrnout, co klient říkal, jeho základní myšlenky a fakta. Tím klientovi dokážeme, že nasloucháme a samy se ujistíme, že správně rozumíme.

Při parafrázi zapojujeme více vlastních myšlenek, abychom převyprávěli obsah a posunuli ho do jiného světla. Tím poskytneme zpětnou vazbu a zároveň nabídneme pohled z jiného úhlu.

Název kotvení je odvozen od lodní kotvy. Kotvením pracovník může snížit nekontrolovatelné zhoršení stavu klienta. Používá „hm“ a „aha“. Je určeno ke zpevnování vybraných odpovědí. Zhodnocující formulace si klade za cíl dát najevo, že klientovo sdělení má váhu, že je podstatné. Př.: „To je dobře, že jste odešel.“

Direktivní vedení pracovník používá ve vypjatých situacích (panika), při akutním ohrožení klienta, kdy je třeba jednat.

## Vybrané typy problémů

Pro pracovníky představují některá témata větší psychickou zátěž. Pracovníci vnímají tyto vybrané typy problémů jako více stresující. V běžném životě se neobjevují tak často. Ani v rámci poskytování krizové intervence se s nimi pracovníci příliš nesebkávají.

- Klient s psychiatrickým onemocněním

„Více než diagnóza by nás měl zajímat problém klienta, kvůli němuž volá. Na druhé straně bychom měli umět zachytit signály, které by mohly projevu duševní poruchy nasvědčovat.“ (10)

„Projev člověka v krizi může přinášet řadu signálů a projevů, které na první pohled mohou vypadat jako duševní porucha. Teprve kontext probíhající krize či traumatizace nám může osvětlit povahu klientových obtíží.“ (10)

- Domácí násilí

“Znaky domácího násilí:

- opakuje se
- intenzita a frekvence se stupňují
- jeden z partnerů je vždy v roli násilníka a druhý je napadán, role se nemění
- násilí se děje v soukromí

Co není domácí násilí:

- střídání rolí nebo rovné role (italská domácnost)
- vzájemné eskalující se napadání (válka Roseových)
- jednorázový incident“ (39)

Prvním krokem z domácího násilí může být právě rozhovor na lince důvěry. Oběti domácího násilí většinou samy od sebe nesdělí žádné informace o svém problému. Promluví však, jestliže jim položíte jednoduché a přímé otázky nekonfliktním tónem a v důvěryhodném prostředí. Doporučuje se pokládat přímé otázky, př: „Násilí je velice častou součástí života zejména mnoha žen, a proto se běžně ptáme našich klientek.“ „Žijete ve vztahu , kde jste fyzicky zraňována nebo Vám

vyhrožováno?“ „Cítíte se doma bezpečně?“ „Stalo se Vám, že Vás někdo blízký uhodil, kopal nebo jinak fyzicky napadl?“

- Násilí mezi blízkými není normální. Nikdo není povinen trpět. Nikdo nemá právo jiného týrat psychicky či fyzicky. Není se za co stydět. Vina je na straně násilné osoby.
- “Všechny cesty ven z domácího násilí jsou se ztrátou!
- Oběti domácího násilí mívají pocit STUDU, VINY a STRACH.” (19)

### Bezpečnostní plán

- „U někoho, komu věříte, si uschovejte náhradní klíče, oblečení, důležité dokumenty, lékařské předpisy a nějaký peněžní obnos.
- Uschovejte si jakýkoli důkaz o násilí (roztrhané oblečení, fotografie modřin a zranění atd.).
- Naplánujte si nejbezpečnější dobu k případnému útěku.
- Pamatujte si, kam se můžete obrátit o pomoc. Řekněte někomu, co se s vámi děje. Noste s sebou telefonní čísla svých přátel, příbuzných a azylových domů.
- Pokud jste v nebezpečí a potřebujete pomoc, zavolejte policii (tísňové volání 158, 156, 112).
- Pokud jste zraněn/a, jděte na pohotovost nebo k lékaři a oznamte, co se vám stalo. Požádejte je, aby vaši návštěvu zadokumentovali, případně vám napsali zprávu (viz materiály ke stažení – informační karty).
- Poučte své děti a určete jim bezpečné místo v bytě (pokoj, který jde zamknout) nebo v okolí (např. sousední dům, kam se mohou uchýlit, pokud potřebují pomoc). Ubezpečte je, že jejich úkolem je zůstat v bezpečí a ne ochraňovat vás.
- Domluvte si signál se sousedy – např. světlo venku je rozsvícené, zavolejte policii...
- Pokud jste napaden/a během telefonování na policii – nechejte telefon vyvěšený, hlasitě mluvte a křičte.



- Když přijede policie, jděte s ní do jiného pokoje, abyste mohl/a mluvit bez přerušování.
- Neodmívejte lékařské vyšetření.
- Po útoku neuklízejte ihned – důkazy (rozbité sklo, potrhané oblečení, chomáče vlasů...) sesbírejte do igelitového sáčku a předejte policii.
- Škody vyfotografujte, snímky dejte vyvolat i s datem.
- Nepopírejte násilí před dětmi, řekněte jim pravdu tak, aby jí porozuměly.
- Když nemáte dost času bezpečně odejít, nezdvíhejte malé dítě, protože bude ve vašem náručí zranitelnější.“(11)

### Vykázání

Vykázání je oprávněním Policie České republiky. Policie vykáže násilnou osobu na 10 dní ze společného obydlí. Násilná osoba si za doprovodu policie může vzít své věci, které bude potřebovat.

„Povinnost vykázané osoby:

- Zákaz vstupu do vymezeného prostoru.
- Zákaz navazování styku nebo kontaktu s ohroženou osobou.
- Odevzdat na místě všechny klíče od společného obydlí, které drží.

Právo vykázané osoby:

- Vzít si věci osobní potřeby, osobní cennosti a osobní doklady před odchodem.
- Vzít si věci nezbytné pro podnikání nebo výkon povolání, pouze jedenkrát v průběhu desetidenního vykázání a jen v přítomnosti policisty.
- Být policistou poučen o právech a povinnostech, o možnostech dalšího ubytování.
- Sdělit adresu pro doručování.
- Ověřit vykázání na tísňové lince 158.
- Vyzvednout si kopii úředního záznamu o vykázání.“(1)

Po skončení 10ti dnů se násilná osoba může vrátit, pokud ohrožená osoba nepodala žádost o předběžné opatření – prodloužení 10denního vykázání. Pomoc se sepsáním poskytne Arkáda nebo příslušné Intervenční centrum (v každém kraji je jedno, viz regionální databáze). Intervenční centrum má povinnost kontaktovat ohroženou osobu (na základě vykázání). Předběžné opatření lze prodloužit na jeden měsíc a až na jeden rok.

Pro více informací lze odkázat na Intervenční centrum nebo na Arkádu.

- Sebevražda

I v případě suicidálního jednání klienta existuje obecný postup, jak v této situaci jednat, přesto tento postup je pro pracovníky pouze možností a vodítkem. Lze využít i obecný průběh rozhovoru telefonické krizové intervence. Především pracovník musí reagovat na aktuální situaci. „Kontinuální model suicidálního jednání spočívá v postupném narůstání suicidálního rizika a možnosti letálního zakončení, postupně od nejméně rizikového: suicidální nápad, suicidální myšlenky, suicidální tendence, suicidální pokus a dokonané suicidium.“(11)

Postup pro práci se suicidálním klientem (započatá sebevražda):

- Navázání kontaktu s klientem
- Zachování klidu – pracovník nejprve uklidní sám sebe (změna polohy, chůze,...), neprojevuje překvapení ani zděšení
- Rychlé zhodnocení situace – nebát se otevřeně zeptat, př. „To zní jako byste mluvil o sebevraždě. Je to pravda?“ Zjistit, zda se již pokoušel o sebevraždu, co ho tehdy odradilo, zda přemýšlí o smrti, zda má rozmyšlen způsob provedení sebevraždy, sepsanou závěť.
- „Zhodnocení ohrožení – Drží v ruce zbraň? Jak daleko je od okraje střechy? Vzal si nějaké léky? Jaké, kolik a kdy?“ (5)
- Okamžitá redukce nebezpečí – odrazovat klienta od další konzumace alkoholu nebo drog, přimět ho k tomu, aby odložil zbraň z dosahu, vypnul plyn a otevřel okna, vysypal zbytek léků do WC a spláchl, přivodil si zvracení.

- Pokud klient spolupracuje, pracovník může navrhnout zavolání pomoci (někdo blízký, RZS). Se souhlasem klienta pomoc zavolá.
- Odpustit si hloubkovou analýzu příčin – odpustit si otázku „Proč?“, raději se snažit zjistit, co se stalo dnes, v posledních hodinách.
- Několik NE: Neobviňovat, neodsuzovat („Jak můžete takhle uvažovat.“), Nemoralizovat („Nemáte právo něco takového udělat. Je to hřích!“), Nebagatelizovat („To je dobrý, to přejde.“) Nehádat se s klientem
- Vyjádřit opravdový zájem
- Identifikovat záchytný bod – Je pro klienta stále ještě něco důležité? Děti, pes, práce,...
- Určit motivující faktor – Co svým jednáním chce dosáhnout? Je to impulzivní nebo plánované? Je to volání o pomoc? Co chce změnit? Je to pomsta?
- Nabídnout jinou alternativu – sebevražda není jediné řešení
- Nabídnout specifický plán – nabídnout možnosti řešení a spolu s klientem je vyhodnotit
- Nabídnout možnosti pomoci – krizová centra, poradny, psycholog – nabídnout konkrétní místa (adresa, telefon)
- Nepřemlouvat, aby nepáchal sebevraždu - nechat volbu mezi životem a smrtí na klientovi
- Uzavřít kontrakt o nepáchání sebevraždy – uzavřít s klientem ústní dohodu o přežití (Jak dlouho si klient myslí, že se nepokusí spáchat sebevraždu? Jak stráví dobu do příštího kontaktu? Bude někoho kontaktovat, kdo by mu mohl pomoci?). Tím pracovník získá prostor a čas, kdy je možné zajistit jinou formu pomoci (nepraktikujeme u lidí pod vlivem drog, psychotiků a lidí s mentálním postižením).

## **Ohlašovací povinnost**

Na lince důvěry není možné zjistit pravost informací. Pracovník informuje klienta o tom, že pracovník i klient sám mají ohlašovací povinnost. Pracovník ohlásí pouze trestné činy, na kterých se domluví s klientem. Pro ohlášení trestného činu potřebuje veškeré relevantní informace (místo činu, doba, zúčastněné osoby,...).

## **Pravidla poskytování telefonické krizové intervence na Lince důvěry Arkáda**

„1. Nedávejte rychlé neuvážené rady. Pokud vás to k tomu nutká, zkuste se dostat do kontaktu sami se sebou. Může jít o vaše napětí.

2. Neslibujte a planě neutěšujte. (Např.: To bude dobré. Určitě to zítra dopadne dobře. Určitě bude tvoje matka rády, když jí to řekneš.) Dobře zvládnutý hovor se vždy nepozná podle happy endu, ale podle toho, že se volající postaví opět na vlastní nohy i v situaci relativního nezdaru. Například přijme alternativu, že zkouška na níž následující den půjde, nedopadne dobře. Hovor na LD mi může přinést jistotu, že taková událost lze zpracovat a že za ní je také budoucnost. Pokud v takové situaci budete říkat: „Jen se na to pěkně vyspěte a uvidíte, že to zítra dobře dopadne“, budete jednat přesně jako rodič, který své dítě neposlouchá a místo respektu mu nabídne bonbón.

3. Více naslouchejte, nežli mluvíte. Mlčící klient na začátku rozhovoru ovšem potřebuje vaši aktivní a citlivou oporu.

4. Naslouchejte nejen faktům, ale i emocím.

5. Nevnučujte klientovi vlastní řešení, i když vám samotným se osvědčilo.

6. Neměňte téma, když je ještě o čem mluvit. Nechte klienta domluvit. Nemluvte za něj.

7. Ptejte se klienta na upřesnění. Nejste jasnovidci.

8. Neskákejte klientovi do řeči, mohli byste ho přerušit ve chvíli, kdy se chystá říci něco velmi důležitého.

9. Respektujte klientův čas. Není nutné ho popohánět, aby se vyjádřil. Shazujícím dojmem působí věty na způsob: „To už jsem slyšel... K věci...“apod.

10. Užívejte takový jazyk, který je klientovi srozumitelný. Pokud pracovník linky mluví jako expert, vytrácí se pocit bezpečí.

11. Ptejte se přehledným způsobem. Nehromadíte otázky., Takový hovor dělá dojem výslechu. Někdy je vhodnější reflektovat klientovi pocity, dělat větší pauzy. Být více s klientem.

12. Buďte opatrní při užívání otázek typu „proč“. Proč jste tam nešel? Proč jste mu to neřekl? Proč se stydíte? Takové otázky navozují obvinění. Karl Tomm je označuje za tvrzení, která mají podobu otázek. Měl jste tam jít. Měl jste mu to říct. Nestyďte se. Posuďte však, zda v této podobě může na taková sdělení klient reagovat svobodně či nikoliv.

13. Nedělejte teatrální gesta. Např. „Proboha, jen s ním o tom nemluvte!“

14. Nekomentujte klienta slovy: No, prosím vás, to snad ne! No hrůza! Proboha, s něčím takhle strašným jsem se ještě nesetkal! Apod.“ (40)

#### **4.1.4. Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením**

*„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“ (41)*

- Presentujeme naše služby tak, aby bylo srozumitelné, že k nám volají klienti, kteří řeší „běžné problémy, které mohou potkat v životě každého (rozvod, problémy ve výchově, strachy, osamělost, finanční potíže)“. Jde například o prezentaci organizací poskytujících sociální služby v Písku a Týden duševního zdraví.
- Klienti jsou chráněni možností anonymity. Pracovníci se nevyptávají na informace, které nejsou podstatné k pochopení problému klienta.
- Pracovníci na Lince důvěry Arkáda dodržují mlčenlivost. Klientské případy řeší pouze na supervizích nebo intervizích.
- V rámci organizace zachováváme běžné společenské chování ke kolegům i ke klientům (př. způsob vyjadřování o klientech). Zaměstnanci si uvědomují, že prezentují službu i ve svém volném čase a chovají se podle toho.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

### 4.2. OCHRANA PRÁV OSOB

Kritérium	Zásadní
„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	ano
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	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### 4.2.1. Předcházení porušení základních lidských práv

*„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“ (41)*

U pomáhajících profesí je osobnost výlučným nástrojem odborného působení. Jedním z požadavků profesní etiky je zralost a kvalita vlastní osobnosti pracovníka. K etickým problémům pracovníků linek důvěry často patří konfrontace profesních hodnot s hodnotovými preferencemi (a někdy s předsudky) širšího společenství. Protože veřejnost často uplatňuje svůj odsuzující postoj ke způsobu života klientů, k jejich názorům, životním postojům a zkušenostem, je linka důvěry jediným místem, kde jsou vyslechnuti, kde jim nikdo neubírá jejich práva a svobody. Pracovníci linky si musí zachovat zdravou sebeúctu, pozitivní přístup ke klientům a zároveň toleranci k jejich názorům (ve srovnání s názory společnosti). Tomu je třeba věnovat trvalou pozornost ve vzdělávání, supervizi i týmové práci.

Předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů, považujeme za základní. Hlavním předpokladem je zdravá osobnost pracovníka. Jak v týmu pracovníků tak dobrovolníků je dbáno na prevenci syndromu vyhoření.

Pro předcházení porušení základních lidských práv a svobod klientů jsme vytipovali různé situace, kde by k porušení dojít mohlo:

##### **Chybné oznámení policii**

Situace: Klient, který trpí domácím násilím se svěřil pracovníkovi. Pracovník bez souhlasu klienta oznámí věc na policii.

Prevence: Vzdělávání, dostupná literatura, spolupráce s Intervenčním centrem a Bílým kruhem bezpečí, spolupráce zkušenějších kolegů s méně zkušenými. Pracovník zná podmínky pro ohlášení trestného činu, které stanovují Standardy kvality Linky důvěry Arkáda.

Sankce: Podle závažnosti přestupku pracovník může být poučen, napomenut, ústně nebo písemně. Při opakovaném porušení dostane pracovník výpověď. Pracovník se klientovi omluví.

### **Porušení mlčenlivosti**

Situace: Pracovník porušuje způsob nakládání s citlivými údaji (porušování pravidel nakládání s dokumentací, vyprávění příběhů klientů kamarádům).

Prevence: Pracovníci jsou důrazně poučeni o povinnosti zachovávat mlčenlivost. Podepisují prohlášení o mlčenlivosti. Na začátku spolupráce se pracovník nově příchozím snaží vysvětlit důležitost mlčenlivosti na příkladu: „Představte si, že jste klientem Krizového centra a pracovník poruší mlčenlivost a bude o Vašem příběhu vyprávět známým. Jak by Vám bylo?“ Dodržování mlčenlivosti je zásadním předpokladem vykonávání práce sociálního pracovníka na Lince důvěry.

Sankce: Porušení mlčenlivosti je hrubým porušením pracovní kázně. Pracovník může dostat výpověď ze zaměstnání.

### **Nereálný cíl**

Situace: Pracovník vyhodnotí klientův cíl jako nereálný. Zrazuje klienta od jeho naplňování. Např. Klient, u něhož nejsou intelektuální předpoklady ke studiu, si přeje vystudovat.

Prevence: Pracovníci jsou v rámci manažerských supervizí vedeni k podpoře klientových cílů, k rozdělení nereálných cílů na dílčí reálné cíle.

Sankce: Pracovník je důrazně poučen o stylu práce v zařízení. Pokud pracovník neakceptuje filosofii Linky důvěry Arkáda je veden k tomu, aby si našel práci v zařízení, které bude odpovídat jeho stylu práce.

### **Zaujatost pracovníka**

Situace: Klient si na pracovníka stěžoval. Pracovník mu poté neochotně poskytuje další službu. Chová se k němu odmítavě.

Prevence: Pracovník ví, že klient má právo si stěžovat. Ví, že stížnosti slouží ke zvyšování kvality služby. Je natolik profesionální a chápe, že každý nemusí být se



službou spokojen. Pokud pracovník trpí předsudky ke klientům, kteří podávají stížnosti, domluví si supervizi.

Sankce: Pracovník je důrazně poučen o právu klientů podat stížnost. Může být napomenut ústně nebo písemně. Při opakovaném porušení dostane pracovník výpověď. Pracovník se klientovi omluví.

### **Pracovník nerespektuje náboženské přesvědčení klienta**

Situace: Klient mluví o tom, že se jako věřící člověk nemůže nechat rozvést. Pracovník klienta přesvědčuje o tom, že se nechat rozvést může.

Prevence: Pracovník zná práva klientů. Respektuje náboženské přesvědčení klienta, jeho vůli a životní postoje.

Sankce: Pracovník je důrazně poučen o způsobu práce na Lince důvěry Arkáda. Může být ústně nebo písemně napomenut.

Pracovníci znají práva klientů, respektují je a klienty na ně upozorňují a seznamují s nimi.

### **Práva klientů Linky důvěry Arkáda:**

1) „Máte právo na rovný přístup ke službám bez ohledu na své osobní, sociální, ekonomické či kulturní charakteristiky. Bez ohledu na pohlaví, rasu, národnost, původ, sexuální orientaci, stav, náboženství, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo politickou příslušnost.“ (25)

Tato zásada neznámá, že některé charakteristiky nevyžadují specifický přístup nebo zvláštní pozornost, aby se podpořila rovnost příležitostí, nebo že máte automatický nárok na využívání služby, pro niž nejste indikováni.

2) Máte právo na základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost fyzickou, citovou, majetkovou i hodnotovou (včetně svědomí a přesvědčení).

Tato zásada neznámá, že není Vaší povinností dopřát stejné právo ostatním.

3) Máte právo být přijímáni jako autonomní a odpovědné bytosti.

Tato zásada neznamena lhovejnost vůči stupni, v němž jste schopni svou autonomii uplatnit, ani rezignaci na Vaši terapeutickou odpovědnost za proces, který má pomoci Vaši autonomii zvyšovat.

4) Máte právo být srozumitelným způsobem informováni o procesu krizové intervence do té míry, aby jste na něj vědomě a dobrovolně přistoupit a kompetentně spolurozhodovat o obsahu rozhovoru.

5) Máte právo předčasně ukončit rozhovor v jakékoli jeho fázi bez udání důvodu.

6) Máte právo si podat stížnost a být informováni o postupu při uplatňování stížnosti.

V případě stížností se můžete obrátit ústně (tel: 382 211 300), písemně na vedoucí Linky důvěry Arkáda na adresu Arkáda – sociálně psychologické centrum, Husovo nám.2/24, 397 01 Písek nebo využít stížností z webových stránek Arkády ([www.arkadacentrum.cz](http://www.arkadacentrum.cz)). Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete dále oslovit představenstvo organizace, valnou hromadu a jako poslední stupeň Krajský úřad Jihočeského kraje, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, kontakt: U Zimního stadionu 1952/2, 370 01 České Budějovice 7, Telefon: +420 386 720 111, Tel: 386 720 625 (vedoucí oddělení).

7) Máte právo na anonymitu, utajení informací v rámci osobní dokumentace a záznamů o Vaší osobě. Máte právo být informováni o povinnosti mlčenlivosti pracovníků Linky důvěry Arkáda, dále máte právo být informováni o omezení této mlčenlivosti (ohlašovací povinnost). Také máte právo vědět, jakým způsobem je Vaše dokumentace v rámci zařízení uchovávána a zajištěna proti zneužití.

8) Máte právo na informace o dalších sociálních službách, zařízeních a institucích, které Vám mohou být prospěšné.

9) Máte právo na informace týkající se pravidel poskytování telefonické krizové intervence. Pracovníci Vám srozumitelnou cestou poskytnou potřebné informace o podmínkách ukončení hovoru ze strany pracovníka, o tématech a motivacích, které do krizové intervence nepatří (viz. Sexuální obtěžování, nahrazování jiné služby – informační centrum)

10) Máte právo se vyjadřovat k průběhu služby.

Vaše připomínky/stížnosti/hodnocení můžete sdělit ústní formou pracovníkovi či písemně na adresu Arkáda – sociálně psychologické centrum, Husovo nám.2/24, 397 01 Písek, nebo vhodit do poštovní schránky Arkády. Vaše připomínky budou sloužit ke zlepšení a zkvalitnění našich služeb.

#### **4.2.2. Střet zájmů**

*„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“ (41)*

#### **Klient se snaží dovolat po 22hodině**

Na záznamníku Linky důvěry Arkáda je nahrán vzkaz: „Dobrý den, dovolali jste se na Linku důvěry Arkáda. Provozní doba je od 8 do 22 hodin. Můžete využít například nonstop linky Riaps, telefonní číslo je 222 580 697.“

Pracovník konající službu následující pracovní den vzkaz vyslechne. Pokud zde bude zanechán kontakt s přáním klienta, aby ho služba kontaktovala, učiní tak.

#### **Klient si spletl Linku důvěry s erotickou linkou**

Na linku důvěry volá klient, jehož zakázka se evidentně týká erotických služeb. Pracovník klientovi podá informace o poslání Linky důvěry Arkáda a odkáže ho na erotickou linku. Pracovník nepoužívá dvojsmysly, vyjadřuje se přímo bez sexuálních narážek.

#### **Linka důvěry není informační servis**

Na linku důvěry volá klient, který chce zjistit např. čas odjezdu autobusu do Prahy. Pracovník klienta odkáže na infolinku, např. tel. č.1188.

### **Klient chce doporučení, potvrzení...**

Na linku důvěry volá klient, který chce po pracovníkovi potvrzení, že se na linku důvěry obrátil. Pracovník klientovi vysvětlí, že potvrzení napsat nemůžeme, protože nekontrolujeme telefonní čísla, ze kterých je voláno ani neověřujeme identitu volajících.

### **Klient se dožaduje odborné informace**

Na linku důvěry volá klient, který vyžaduje po pracovníkovi vysvětlení nějakého např. zdravotního problému. Pracovník klientovi nabídne své služby (telefonickou krizovou intervenci), popř. odkáže na odborníka.

### **Krizový pracovník si při intervenci domlouvá osobní zájmy**

Například: volající je instalatér, který přišel o práci. Pracovník potřebuje využít služby instalatéra. Smluví si s klientem obchod. Pracovníci na lince důvěry znají své kompetence a zachovávají pravidla.

### **Krizový pracovník se nevyptá na zakázku**

Pracovník si při hovoru utvoří domněnku, nevyptá se, neujistí se, že správně chápe zakázku klienta. Tím pracovník sleduje jiné zájmy než objednávku (osobní cíl) klienta.

### **Krizový pracovník v telefonu rozporná známého člověka**

Pokud pracovník v telefonu rozpozná známého člověka, padá zásada anonymity. Přesto pracovník pokračuje v hovoru, aby nezradil důvěru a bezpečí klienta.

## **4.2.3. Přijímání darů**

*„c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“*

### **Přijetí daru pro organizaci**

„Arkáda – sociálně psychologické centrum je oprávněna přijímat dary věcného či finančního plnění od právnických či fyzických osob. Poskytnutí daru – finančního příspěvku se řídí ust. § 20 zák. č. 586/92 Sb. o dani z příjmu, v platném znění.

Dar je poskytnut na základě darovací smlouvy, jejíž vyhotovení zajistí o.s. Arkáda ve dvou originálních vyhotoveních pro každou ze zúčastněných stran.“ (20)

K přijetí daru je pověřen statutární orgán o.s. Arkáda.

### **Jako dar nelze přijímat finanční či věcné prostředky:**

- u kterých může vzniknout podezření původu z nelegální činnosti
- které nesouvisejí s činností o.s. Arkáda
- které by mohly ohrozit pověst o.s. Arkáda

Dar lze přijímat od podnikatelských subjektů i soukromých osob.

### **Použití a čerpání daru**

„Arkáda o.s. použije dar pouze pro konkrétní účel uvedený v darovací smlouvě – dárce určí jakým způsobem budou finanční prostředky použity. V souvislosti s tím o.s. Arkáda poskytne dárci informace o realizovaném programu tak, aby byl dar použit pouze ve prospěch projektů a programů, které organizace zastřešuje.

### **Vyúčtování**

Arkáda o.s. vede řádně evidenci čerpání darovaného materiálu či finančních prostředků a na požádání poskytne dárci vyúčtování daru.

Místně příslušnému finančnímu úřadu je předáno přiznání daru vždy k 30. 6. a k 31. 12. v roce, kdy byl dar přijat.“ (20)

### **Pravidla pro přijetí daru pracovníkem**

Vzhledem k distanční formě služby je tato možnost velice nepravděpodobná. Pokud by k takové situaci došlo, je na zvážení pracovníka, zda dar přijme. Někteří klienti chtějí za službu po jejím skončení zaplatit. Klienty upozorníme, že naše služby

jsou bezplatné. Pokud klient trvá na finanční odměně, seznámíme ho s možností dát finanční dar.

### **Pravidla pro dávání darů od pracovníků klientům**

Vzhledem k distanční formě služby je tato možnost velice nepravděpodobná. Pracovník dle svého uvážení může dát klientovi jakýkoli dar.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

### 4.3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Kritérium	Zásadní
„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	ano
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	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

### **4.3.1. Informování zájemců o službu**

*"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"(41)*

#### **Způsoby informování zájemců o službu:**

- Letáky a samolepky, kalendáříky a plakáty.
- Zlaté stránky
- Webové stránky
- Místní tisk - občasné články a pravidelný inzerát
- Při telefonickém rozhovoru

#### **Postup při informování volajícího klienta**

Pracovník vždy volajícího vyslechne. Zhodnotí, zda je krizová intervence pro klienta vhodná. V případě, že ano postupuje podle „Obecného průběh rozhovoru telefonické krizové intervence“ a další stanovených postupů. Klienta dle možností informuje o poslání služby, zásadách, právech klientů, mlčenlivosti krizových pracovníků, anonymitě, bezplatnosti, možnosti odmítnutí služby a možnosti stížností.

Pokud zakázka klienta neodpovídá poslání, cílům a zásadám Linky důvěry Arkáda, pracovník klienta odkáže na jinou sociální službu nebo instituci, např: informační centrum, sexuologickou ordinaci apod.

Pokud je možnost (potřeba – k vytvoření atmosféry bezpečí) nebo klient přímo informace vyžaduje, pracovník jej informuje o:

- Mlčenlivost – všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech získaných informacích od klientů. Zápisy z konzultací jsou shrnujícím materiálem, který slouží k informovanosti ostatních kolegů.
- Anonymita – pokud se pracovník klienta zeptá na jméno, informuje ho o tom, že může říci jakékoli jméno, které bude sloužit pouze k oslovování při rozhovoru.



- Bezpečí – pracovník klienta ubezpečuje o tom, že hovor není nahráván, je z něj pořizován pouze písemný zápis, který slouží k informovanosti kolegů.
- Bezplatnost – klient platí dle svého tarifu na pevnou linku. Arkáda z hovoru nemá žádný profit.
- Odmítnutí služby:
  - Pracovník klienta informuje o tom, že klient může kdykoli položit sluchátko, nemusí udávat důvod.
  - Naopak pracovník může doporučit jinou službu, pokud zakázka neodpovídá poslání, cílům, zásadám a okruhu osob, kterým je služba určena.
  - Pracovník odpovídá na otázky, které vedou k uklidnění klienta, vytvoření bezpečí a vhodné atmosféry pro poskytování telefonické krizové intervence.
  - Po 22 hodině, před 8 hodinou.
- Stížnosti – pracovník klienta informuje o možnosti podání stížnosti. Vysvětlí mu možnosti podání stížnosti (ústní, písemná, elektronická forma) dle standardu 7. Pracovník klientovi předá adresu webových stránek, kde lze nalézt další informace o podávání stížností.

#### 4.3.2. Požadavky, očekávání a osobní cíle

*"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" (41)*

V krizové intervenci chápeme požadavky, očekávání a osobní cíle jako zakázku/objednávku.

„Aby pracovník přesně věděl, kdy může mluvit o pomoci, potřebuje ji chápat jako výsledek vzájemné interakce s klientem, která splňuje následující:

1. Prvním krokem je klientova **objednávka**, to znamená přání.

2. Druhým krokem je pracovníkova **nabídka**. Tou si pracovník otevírá příležitost nabídnout pomoc. Je to odpověď na objednávku. Tedy nabídka pomoci.
3. Tyto kroky se opakují ve sledu, jemuž říkáme **dojednání** či nabízení pomoci. Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli, čili o zakázce nebo kontraktu. To jsou synonyma označující, že se pracovník s klientem domluvili na společné práci, jejím cíli a cestě jak jej dosáhnout. Tedy vyřešení otázky, co spolu budou dělat takového, aby pracovník naplnil svou touhu pomáhat a klient svou touhu pomoc najít.“(38)

„Dojednání může být i velmi dlouhé a například trvat i celou dobu setkání. Zkušenost ukazuje, že i takto strávený rozhovor má hojivé účinky, protože jsou v něm již obsažena základní kritéria pomoci, totiž respekt, užitek a krása.“ (38)

„K pomoci nemůže dojít bez jejího předchozího dojednání, že nelze pomoc „udělat“, aniž by byla odpovědí na klientovo výslovné přání. Jinak řečeno, pracovníkovo jednání, které není odpovědí na klientovu objednávku, není pomocí, ale je kontrolou.“ (38)

Na supervizích je neustále připomínána důležitost zakázky. Aby byla pomoc nebo kontrola profesionální práci, musí být příjemným výsledkem volby klienta mezi alternativami. Uživatel sociální služby musí nabízeným možnostem porozumět. Postup, který vybere pracovník musí být posouzen, schválen a přijat i klientem. Pracovník pracuje s tím faktem, že klient je kompetentní posoudit, co je pro něj užitečné.

Příklady otázek na zakázku v TKI:

- „Co byste potřeboval(a), aby se během našeho rozhovoru vyřešilo?
- Možná jste zavolal(a) s nějakým očekáváním....
- O čem byste potřeboval(a) teď mluvit, abyste končila(a) hovor s dobrým pocitem (lepším pocitem)?
- Co bychom si měli tady dneska říci, abyste měl pocit, že hovor měl pro vás smysl?
- Na co bychom se měli spolu v rozhovoru zaměřit nejvíce?“ (40)

„Se zakázkou nemusíme pracovat jen pomocí otázek. Můžeme použít naši shrnující formulaci nebo nabízet klientovi možnosti.“ (40)

### **4.3.3. Odmítání zájemce o službu**

*"c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“ (41)*

#### **Pracovník na lince důvěry může zájemce o službu odmítnout, pokud:**

- nemůže naplnit zakázku zájemce-potřeby a přání zájemce nespádají svým obsahem do služeb nabízených Linkou důvěry Arkáda. V tomto případě se snažíme zájemce navést na jinou organizaci či sociální službu, která by více odpovídala jeho požadavkům (viz standard č. 8).
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá. Může nastat situace, že linka důvěry je obsazena. V tomto případě klient žádanou službu nemůže využít.
- se zájemce chová hrubě, je vulgární, vyhrožuje či slovně napadá pracovníka
- zájemce navazuje kontakt za účelem jiných cílů, než nabízí služby (zneužití linky, sexuální podtext). Snažíme se zjistit motivy jeho jednání a také jeho očekávání profesionálně vedeným rozhovorem. Po zjištění skutečných pohnutek zájemce operativně reagujeme.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

### 4.4. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>“Kritérium</b>	<b>Zásadní</b>
„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	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby“(41)	ne“

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### **4.4.1. Pravidla pro uzavírání smlouvy**

*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*

Přestože u telefonické krizové intervence není smlouva uzavírána písemně, existuje v ústní podobě. Spolupráce klienta je dobrovolná, začíná tím, že klient o své vůli vytočí telefonní číslo Linky důvěry Arkáda. Postavení krizového intervenanta a klienta je rovné. Krizový pracovník, pokud je třeba a pokud je prostor, klienta informuje o službě, během hovoru upřesňuje možné formy pomoci, které vychází z poslání, cílů a zásad služby.

#### **4.4.2. Porozumění obsahu smlouvy**

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

Vzhledem k formě poskytované sociální služby se zájemce o službu po vytočení čísla na linku důvěry stává klientem. Pracovník s klientem začíná pracovat podle postupů popsaných ve standardu 3 kriterium b)

#### **4.4.3. Rozsah a průběh poskytování sociální služby**

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

„Rozhovor je sledem interakcí mezi klientem a krizovým pracovníkem. Je hlavním nástrojem ke sběru informací, ale i k směřování konverzace, k cíli.“ (40) Pracovník a klient se navzájem ovlivňují (způsob zvoleného slovníku, vytvořená atmosféra, způsob chování). To vše určuje šance dosažení cílů klienta. Pracovník respektuje vůli klienta (viz standard 1b).

Délka hovoru je v režii klienta. Klient má právo ukončit hovor v jakémkoli okamžiku. Po dlouhém rozhovoru (cca jedna hodina) má pracovník právo navrhnout klientovi ukončení hovoru.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

### Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

#### 4.5. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kritérium	Zásadní
„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	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance	ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### **4.5.1. Plánování a přehodnocování procesu poskytování služby**

*„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“ (41)*

Plánování služby vychází z potřeb uživatelů služby. Potřeby uživatelů zjišťuje pracovník během hovoru. Dle obecného průběhu hovoru v telefonické krizové intervenci se tak děje především v části stat', kde pracovník shromažďuje relevantní informace o klientovi a jeho potížích. Tím se hovor ubírá kupředu a rýsuje se plán neboli téma, o kterém si klient přeje hovořit.

Přehodnocování procesu poskytování služby probíhá podle standardu 3 kritéria b). Zájemce o službu se stává klientem po vytočení čísla linky důvěry. Po zvednutí sluchátka se pracovník a klient domlouvají na zakázce (což může trvat po celou dobu hovoru). Vše se odvíjí z interakce klienta a pracovníka, tedy z neustálého přehodnocování, ubezpečování se, zda si vzájemně rozumí.

#### **4.5.2. Plánování s ohledem na osobní cíle**

*„b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby“ (41)*

Vzhledem k formě poskytované služby nelze poskytovat tuto službu bez toho, aniž by klient nevolal. Telefonická krizová intervence je vzhledem ke svému charakteru poskytována pouze v momentě, kdy uživatel služby využívá telefonický kontakt. Plánování služby se může dít pouze společně s klientem.

#### **4.5.3. Společné průběžné hodnocení**

*„c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle“ (41)*



Průběžné hodnocení plní pracovník doptáváním se klienta, např.: „Je to, o čem si teď povídáme to, pro Vás užitečné?“ „Neměli bychom mluvit ještě o něčem jiném?“ Ujišťování a průběžné doptávání se, kontrola toho, zda pracovník klientovi rozumí, je nedílnou součástí práce v krizové intervenci. Vychází z obecného průběhu telefonické krizové intervence a kritéria 3b.

#### **4.5.4. Klíčový pracovník**

*„d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance“(41)*

Službu konající krizový intervent se stává klíčovým pracovníkem pro klienta, který v té době zavolá.. Službu konající krizový intervent může pracovat s klientem v akutní krizi vždy. Jednotlivé hovory mohou být brány jako oddělené případy, nebo může jít o sérii telefonátů. Pracovník má k dispozici zápisy z konzultací, se kterými se hned na začátku služby seznámí. Je tedy připraven reagovat na příběh, který klient jednou vyprávěl. Dokáže navázat na pracovníka, který měl službu před ním.

Pokud klient žádá, aby mohl s jedním pracovníkem mluvit opakovaně, záleží pouze na pracovníkovi samotném, zda mu sdělí, kdy bude mít další službu nebo ne. Pracovník si s klientem domluví, podle čeho se poznají, např.: pracovník klientovi může říci své křestní jméno.

#### **4.5.5. Předávání informací**

*„e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám“(41)*

Toto sdílení informací nastává v případě, že by klíčový pracovník potřeboval zapojit do práce s klientem více pracovníků. V takovém případě klíčový pracovník osloví potřebného pracovníka a informace mu sdělí. Může využít i některý ze systémů popsaných v kritériu 10c).

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

## 4.6. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kritérium	Zásadní
„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	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### **4.6.1. Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace**

*„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“ (41)*

O osobách, kterým je služba poskytována, je zpracováván a veden pouze jeden dokument a to Individuální plán/Zápis z konzultace (dále jen zápis z konzultace). Zápis z konzultace je zakládán do šanonu „zápisy linky důvěry“ na příslušný rok, je přístupný zaměstnancům Arkády – sociálně psychologického centra a dobrovolníkům.

#### **Individuální plán/ Zápis z konzultace**

Zápis z konzultace pracovník píše do připraveného formuláře „Zápis z konzultace“, který existuje v tištěné i elektronické podobě. Zápis pracovník píše po ukončení hovoru nejdéle do následujícího dne.

- Odpovídá posouzení situace, potřeb a cílů (zakázky) klienta a ujednanému kontraktu.
- Obsahuje jméno pracovníka, který ho vyhotovil, datum a čas volání.
- Pokud lze posoudit obsahuje také pohlaví volajícího, věk a popř. jméno.
- Pro statistické účely pracovník vyhodnotí téma hovoru a určí typ problému, který vyplní do hlavičky zápisu z konzultace. Vybere mezi těmito: násilí, osobní, partnerské, rodinné, sexuální, sociálně právní, školní, testovací, výchovné, závislosti.
- Obsahuje kontraktované cíle včetně kritérií jejich dosažení.
- Neopomíjí další možné a užitečné zdroje odborné pomoci, zejména s ohledem na posouzení a minimalizaci bio-, psycho-, sociálních rizik pro další vývoj klientova života.
- Neopomíjí přirozené zdroje odborné péče a sociální pomoci (instituce poskytující běžnou péči, rodinu, osoby blízké).

- Zápis z konzultace je vyhotoven ve srozumitelné formě tak, aby bylo možno ho převzít a pracovat s ním v případě střídání směn, na klientských poradách týmu, při kontrole pracovníka nadřízeným a při supervizi.
- Individuální plán péče je průběžně hodnocen společně s klientem, zda je dosahován vytyčený cíl, přání klienta. Během hovoru pracovník dojednávání a doptávání se, zda klientovi rozumí .....
- Individuální plán péče se mění podle přání a situace klienta nemá rigidní podobu (během jednoho hovoru i během opakovaných hovorů).
- Pokud pracovník odpovídá na elektronický dotaz, je archivován samotný dotaz i odpověď pracovníka.

Před zahájením spolupráce pracovníka na Lince důvěry Arkáda je vedena tato dokumentace týkající se pracovníků služby:

- pracovní smlouva a náplň práce/smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby,
- Organizační řád Linky důvěry Arkáda,
- prohlášení o mlčenlivosti,
- záznam o nástupním školení z bezpečnosti práce a požární ochrany,
- kopie dokladu o absolvování výcviku TKI,
- Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry,
- výpis z rejstříků trestů.

V rámci samotného výkonu dobrovolnické služby jsou vedeny další dokumenty:

- pojištění za škodu spojenou s dobrovolnickou činností,
- kopie dokladů účasti na vzdělávacích seminářích,
- prezenční listiny,
- účast na povinných supervizích,
- zápis ze supervize,
- výkaz služeb a činnosti dobrovolníků,
- záznamová kniha.

V rámci dalšího výkaznictví je vedena tato dokumentace:

- měsíční výkazy hovorů na lince důvěry,
- statistické údaje za jednotlivé měsíce,
- statistické údaje za jednotlivé roky,
- zápisy z konzultací,
- evidence stížnosti,
- zápisy z manažerských supervizí,
- zápisy z porad,
- technická pravidla,
- záznamy o nouzových a havarijních situacích,
- smlouva se supervizorem.

Do veškeré dokumentace je oprávněn nahlížet statutární zástupce organizace, vedoucí služby a sociální pracovník. Dobrovolník má právo využívat k výkonu služby zápisy z konzultací Linky důvěry Arkáda. Do ostatních dokumentů může nahlédnout za přítomnosti buď statutárního zástupce, vedoucího služby nebo sociálního pracovníka. Dobrovolník má právo znát obsah pouze složky týkající se jeho osoby a i ostatních dokumentů, které se týkají pouze jeho osoby. Osobní informace o dobrovolnících nejsou bez jejich souhlasu dále sdělovány.

#### **4.6.2. Anonymní evidence**

*„b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby“ (41)*

Vzhledem k charakteru služby jsou všechny hovory brány jako anonymní. Jsou řazeny dle data volání do šanonu „Zápisy z konzultací“, který je k dispozici pracovníkům v době výkonu služby.

### **4.6.3. Doba pro uchování dokumentace**

*„c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby“ (41)*

Veškeré dokumenty jsou uchovávány po dobu pěti let v archivu Arkády – sociálně psychologického centra.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

### Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

#### 4.7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kritérium	Zásadní
„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	ano
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	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě	ne
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“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### **4.7.1. Podávání a vyřizování stížností na kvalitu služby**

*„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“ (41)*

Pracovníci se snaží poskytovat služby podle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Využívají vědomostí a osobních předpokladů, aby účinně naplnili poslání, cíle a zásady služby. Přesto se mohou vyskytnout případy, kdy klienti nejsou s kvalitou služby nebo částí služby spokojeni.

Pracovník průběžně hodnotí společně s klientem průběh spolupráce. Všímá si reakcí klienta, reaguje a ptá se, pokud má pocit, že klient je nespokojený nebo mu pracovník nepřizpůsobil způsob komunikace. Pro kvalitní průběh služby upřednostňujeme přímé ujasnění případných nedorozumění konkrétního pracovníka s konkrétním klientem. Vyjasňování možností Linky důvěry Arkáda, kompetencí, povinností a rolí pracovníků je součástí projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů.

Stížnosti mohou klienti podávat ústně, písemně nebo v elektronické podobě.

##### **Ústní forma**

Pracovník, kterému je stížnost ústně sdělena klientem (osobně i telefonicky), problém s klientem konzultuje, snaží se získat co nejvíce relevantních skutečností. Pracovník klienta informuje o způsobu podávání a vyřizování stížností. Buď stížnost s klientem sepíše nebo mu poskytne formulář „Podněty a stížnosti“ (v případě osobního kontaktu) popř. mu předá adresu webových stránek.

Pokud přichází klient, který má stížnost, ale nechce být účastníkem vyřizování stížností, nechce tedy podat stížnost písemně, pracovník se souhlasem klienta stížnost sepíše sám do formuláře „Podněty a stížnosti“. Dále pracovník nakládá se stížností jako s písemnou formou.



## **Písemná forma**

Forma sepsání stížnosti:

- Formulář „Podněty a stížnosti“
- Neformální verze

## **Elektronická forma**

Umístění na webových stránkách: [www.arkadacentrum.cz](http://www.arkadacentrum.cz) – registrované služby – Krizové centrum - podávání stížností – podněty a stížnosti zde. Odeslaná stížnost je adresována vedoucímu služby. Po přijetí je se stížností nakládáno jako s písemnou formou.

## **Převzetí písemné stížnosti**

- Schránka (poštovní schránka)
- Osobní převzetí pracovníkem
- Elektronická podoba – tisk

## **Vnitřní pravidla pro vyřizování stížností:**

1. Písemnou formu stížnosti převezme pracovník konající službu, podepíše její převzetí a předá vedoucímu služby.
2. Vedoucí služby situaci prošetří. Využije všech dostupných zdrojů informací (účastníci konfliktu, svědci, dokumentace). Vše spravedlivě posoudí, vydá písemný závěr ze šetření a popř.zjedná nápravu (napomenutí, omluva, finanční postih).
3. Pokud je stížnost podána na vedoucího služby, řeší ji statutární zástupce organizace.
4. Osoba podávající stížnost je informována orgánem, který stížnost vyřizuje způsobem, který si stěžující si osoba zvolí. (doporučený dopis, email, vyvěšení na nástěnku v přízemí budovy Arkády, osobní schůzka).
5. Pokud není klient s výsledkem spokojen, má právo obrátit se stížností k vedoucímu pracovníkovi a následně na další úrovně organizační struktury organizace:

- **statutární zástupce organizace**, kontakt: Mgr. Šárka Uhlíková, Mgr. Andrea Vondrášková, Mgr. Eva Kadlčáková, Husovo nám. 2/24, 397 01 Písek
- **představenstvo organizace**, kontakt: Husovo nám.2/24, 39701 Písek
- **valná hromada kontakt**, kontakt: Husovo nám. 2/24, 397 01 Písek
- **Krajský úřad Jihočeského kraje, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**, kontakt: U Zimního stadionu 1952/2, 370 01 České Budějovice 7, Telefon: +420 386 720 111, Tel: 386 720 625 (vedoucí oddělení), <http://www.kraj-jihocesky.cz>, E-mail: [posta@kraj-jihocesky.cz](mailto:posta@kraj-jihocesky.cz), Otevírací hodiny: pondělí 8:00 – 16:30, úterý 8:00 – 14:00, středa 8:00 – 16:30. Podání je možné zaslat poštou, elektronickou poštou nebo předat osobně. Lze jej podat anonymně.

Formulář „Podněty a stížnosti“ je k dispozici v šanonu „prázdné formuláře“ a také v elektronické podobě ve sdílených dokumentech a na webových stránkách Arkády.

#### **4.7.2. Informování o možnosti podat stížnost**

*„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“ (41)*

#### **Informování klientů o možnosti stížností:**

- „Informace pro klienty, jak podávat stížnosti“ jsou v Písku vyvěšeny na nástěnce u vchodu do budovy Arkády, v Milevsku za vchodovými dveřmi.
- Informace o stížnostech jsou vyvěšeny na webu Arkády.
- Především klíčový pracovník klienta informuje o možnosti si stěžovat na kvalitu poskytované služby. Objasní klientovi možnosti, jakými lze stížnost podat (ústní, písemná i elektronická podoba). Objasní klientovi postup při

podávání a zpracování stížnosti. Pokud je vhodná situace, snaží se klienta motivovat k vyjádření svého názoru.

Podání stížnosti není příčinou vypovězení nebo přerušeni či snížení kvality poskytování služeb stěžovateli. Pracovníci organizace respektují právo stěžovatele svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury poskytovaných služeb a organizaci.

Stížnosti jsou dle jejich povahy projednávány na poradách organizace nebo týmu. Jsou vnímány jako příležitosti a zdroje potřebných informací o možných, vhodných a žádoucích korekcích poskytovaných služeb. Vedoucí služby stížnosti eviduje a na jejich základě společně s týmem definuje situace, které jsou rizikové v oblasti porušování práv klientů. Listinné dokumenty stížností a výsledek šetření jsou archivovány v agendě vedoucího služby.

#### **4.7.3. Evidence a vyřizování stížností**

*„c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě“ (41)*

Lhůta pro vyřízení stížnosti na jakékoli úrovni organizační struktury Arkády je 14 dní od převzetí pracovníkem konajícím službu. Stížnosti eviduje vedoucí služby. Podaná stížnost slouží jako podnět ke zvyšování kvality služby.

#### **4.7.4. Nespokojenost s vyřízením stížnosti**

*„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“ (41)*

Viz standard standard 7 kritéria a) a b).

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

### Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

#### 4.8. NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### **4.8.1. Nenahrazování jiných služeb**

*„a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat“(41)*

Sociální službu poskytujeme tak, abychom maximálně motivovali a podpořili klienta v jeho vlastním řešení problémů. Pomoc směřuje k samostatnosti a nezávislosti klienta na naší službě. V průběhu spolupráce nabízejí pracovníci svoje pohledy, znalosti a zkušenosti, ale především sledují svobodnou vůli a volbu klientů.

#### **4.8.2. Zprostředkování jiných služeb**

*„b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb“(41)*

Spolupráce s klientem probíhá podle individuálně domluvených osobních cílů. V průběhu spolupráce reagujeme na aktuální stav klienta a jeho situaci. Podle potřeb klientů a s jejich souhlasem zprostředkováváme služby jiných fyzických a právnických osob. Pracovníci mají k dispozici regionální databázi kontaktů na ordinace lékařů, linky důvěry, poradny, azylové domy a ostatní organizace působící v sociální oblasti.

Zprostředkování probíhá pouze formou předání kontaktu.

#### **4.8.3. Přirozené prostředí**

*„c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj“(41)*

Viz standard 1 kritérium c). Obecný průběh rozhovoru na lince důvěry zahrnuje prozkoumávání sociální opory klienta. Tedy jeho možností pomoci především v rodině nebo v jeho nejbližším okolí. Linka důvěry svým charakterem představuje terénní sociální službu, tudíž klienti zůstávají ve svém přirozeném prostředí.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

### 4.9. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

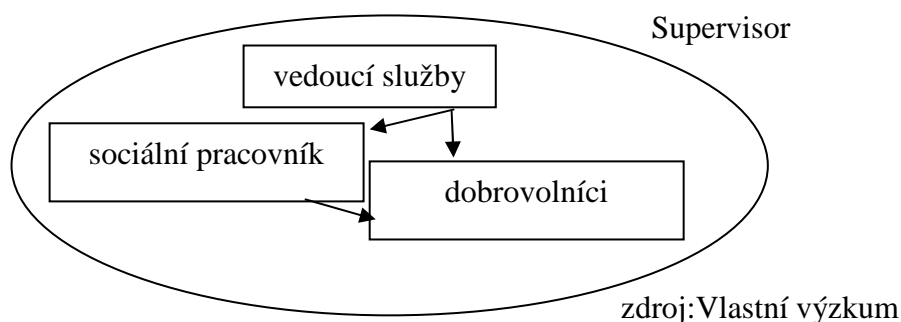
.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### 4.9.1. Kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců

"a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována“ (41)

##### Organizační struktura služby



##### Počet pracovních míst: 2 úvazky

Při stanovení počtu nutných pracovníků vycházíme z potřebnosti cílové skupiny zařízení, dále bereme v úvahu provozní dobu zařízení, parametry pro zachování kvality poskytovaných služeb s ohledem na duševní a fyzickou hygienu pracovníků, finanční náklady na zajištění požadovaných služeb cílové skupině, bereme v úvahu poskytované služby cílové skupině zařízení, osobnostní předpoklady jednotlivých zaměstnanců.

##### Pracovní profil/ vedoucí služby

- Pracovník přijímá hovory na Lince důvěry, poskytuje telefonickou krizovou intervenci.
- V případě potřeby slouží na LD ve večerních hodinách.
- Pracovník se průběžně vzdělává, vede si individuální vzdělávací plán.
- Po dohodě se statutárním zástupcem se účastní stáží, výcviků, přednášek a seminářů vztahující se k jeho pracovnímu zařazení.
- Pracovník má přístup k supervizi, kterou mu poskytují interní a externí supervizoři.

- Pracovník se řídí rozpisem služeb.
- Pracovník se řídí pokyny statutárního zástupce o.s. Arkáda a Standardy kvality Linky důvěry Arkáda.

#### **Pracovní profil/sociální pracovník**

- Pracovník přijímá hovory na Lince důvěry, poskytuje telefonickou krizovou intervenci.
- V případě potřeby slouží na LD ve večerních hodinách.
- Pracovník se průběžně vzdělává, vede si individuální vzdělávací plán.
- Po dohodě se statutárním zástupcem nebo vedoucím služby účastní stáží, výcviků, přednášek a seminářů vztahující se k jeho pracovnímu zařazení.
- Pracovník má přístup k supervizi, kterou mu poskytují interní a externí supervizoři.
- Pracovník se řídí rozpisem služeb.
- Pracovník se řídí pokyny statutárního zástupce o.s. Arkáda, vedoucího služby a Standardy kvality Linky důvěry Arkáda.

#### **Pracovní profil/dobrovolník**

- Odsloužit alespoň 10 služeb za rok
- Absolvovat alespoň 4 supervize za rok
- Řídit se technickými pravidly (viz Příloha č.2)
- Vzdělávat se (minimálně vzdělávací semináře Arkády)

#### **Pracovní profil/supervizor**

- Plnit požadavky popsané v dohodě o spolupráci



### **Kapacita služby**

Při stanovení kapacity služby se vychází z poptávky po těchto službách, provozní doby zařízení, počtu pracovníků zařízení, parametrů pro zachování kvality poskytovaných služeb s ohledem na duševní a fyzickou hygienu pracovníků, prostor a vybavení zařízení, dostupnosti zařízení.

Maximální počet konzultací za týden: 35 (záleží na délce hovoru).

Optimální počet konzultací za týden: 15 (záleží na délce hovoru).

### **Kvalifikační požadavky/vedoucí služby**

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání vedoucího služby jsou:

1. Vyšší odborné vzdělání dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách § 110 odst.4a) nebo Vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském nebo magisterském programu dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách § 110, odst.4b).
2. Organizační a manažerské dovednosti, schopnost komunikovat v týmu a vést tým, schopnost reprezentovat službu navenek.
3. Akreditovaný výcvik v telefonické krizové intervenci, popř. krizové intervenci.
4. Osobnostní předpoklady: vztah k přímé práci s klientem, samostatnost, vřelost, empatie, dobré komunikační schopnosti, jasné vyjadřování, počítačová gramotnost, zájem o další vzdělávání, týmová spolupráce, flexibilita, schopnost sebereflexe, jak v práci s klienty tak s kolegy v týmu a slušné společenské vystupování.
5. Praxe v sociálních službách nejméně 3 roky.
6. Osobnostní předpoklady dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách (bezúhonnost – čistý trestní rejstřík, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost).

### **Kvalifikační požadavky/sociální pracovník**

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka jsou:

1. Vyšší odborné vzdělání dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách § 110 odst.4a) nebo Vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském nebo

magisterském programu dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách § 110, odst.4b).

2. Akreditovaný výcvik v telefonické krizové intervenci nebo krizové intervenci.
3. Osobnostní předpoklady: vztah k přímé práci s klientem, samostatnost, vřelost, empatie, dobré komunikační schopnosti, jasné vyjadřování, počítačová gramotnost, zájem o další vzdělávání, týmová spolupráce, flexibilita, schopnost sebereflexe, jak v práci s klienty tak s kolegy v týmu a slušné společenské vystupování.
4. Osobnostní předpoklady dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách (bezúhonnost- čistý trestní rejstřík, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost).

Další požadavky na zaměstnance Arkády – sociálně psychologického centra, které vychází z Etického kodexu sociálních pracovníků České Republiky, a kterých musí nový zaměstnanec dostát:

"Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.“(7)

Služby poskytuje na nejvyšší možné odborné úrovni.

### Pravidla etického chování ve vztahu ke klientovi

„Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty, a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.“(7)

Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

### Pravidla etického chování ve vztahu ke svému zaměstnavateli

Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

#### Pravidla etického chování ve vztahu ke kolegům

Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

#### Pravidla etického chování ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

### Pravidla etického chování ve vztahu ke společnosti

Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

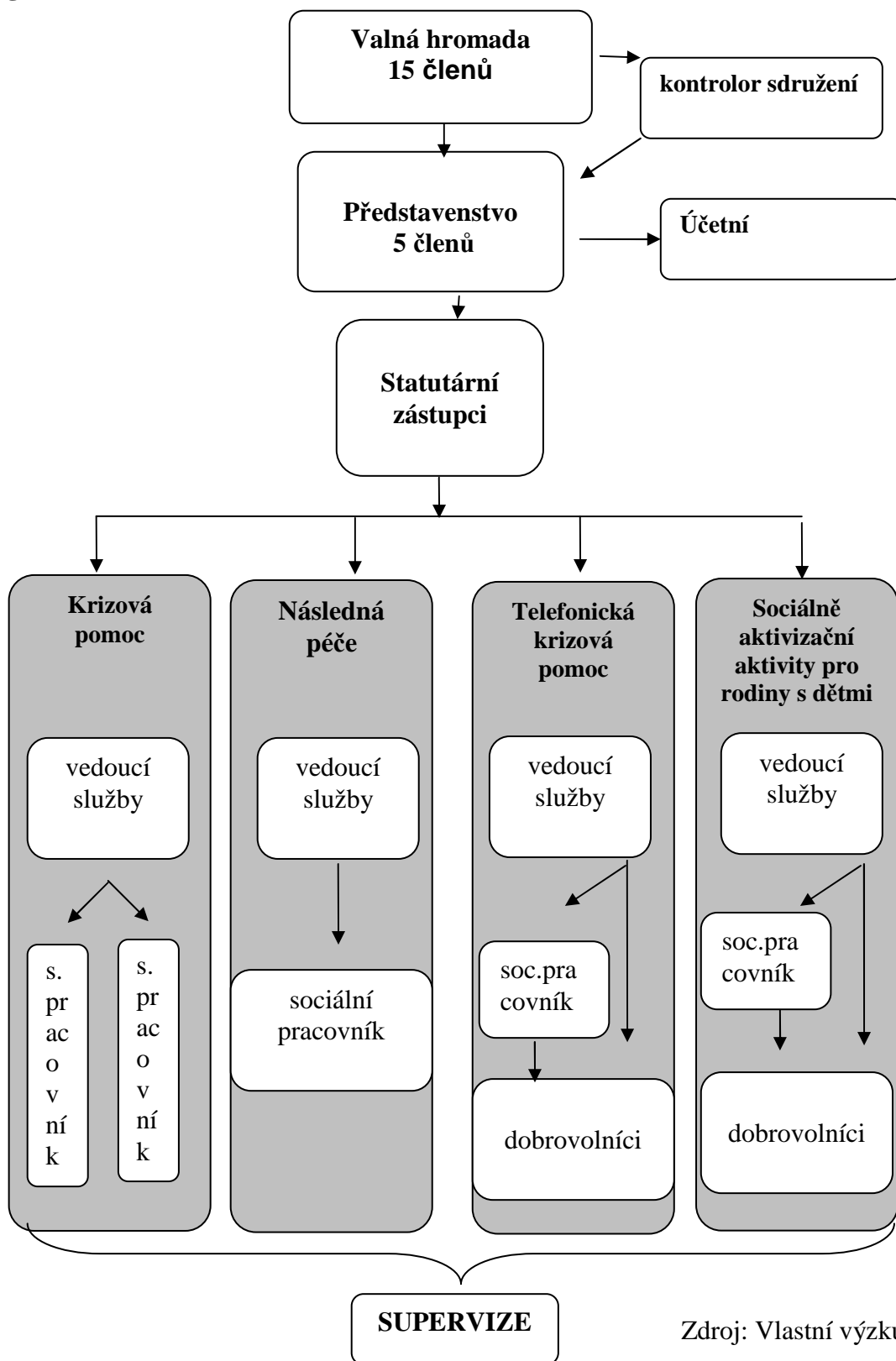
### **Kvalifikační požadavky/dobrovolník**

1. Minimálně středoškolské vzdělání s maturitou.
2. Minimálně 21 let věku.
3. Akreditovaný výcvik telefonické krizové intervence nebo krizové intervence.
4. Osobnostní předpoklady: vztah k přímé práci s klientem, samostatnost, vřelost, empatie, dobré komunikační schopnosti, jasné vyjadřování, zájem o další vzdělávání, týmová spolupráce, flexibilita, schopnost sebereflexe, jak v práci s klienty tak s kolegy v týmu a slušné společenské vystupování.
5. Bezúhonnost - čistý trestní rejstřík.
6. Zdravotní způsobilost.

### **4.9.2. Vnitřní organizační struktura**

*"b) Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní"(41)*

**Organizační struktura Arkáda:**



Zdroj: Vlastní výzkum

Práva a povinnosti členů valné hromady, představenstva, kontrolorky sdružení a účetního jsou popsány ve stanovách sdružení (viz Příloha č.1)

### **Oprávnění statutárního zástupce organizace**

- Statutární zástupce má právo nahlížet do všech dokumentů Linky důvěry Arkáda.
- Rozhoduje o přijetí nových zaměstnanců a dobrovolníků.
- Rozhoduje o ukončení pracovního poměru nebo dohody s dobrovolníkem.

### **Povinnosti statutárního zástupce organizace**

- Pokud je podána stížnost na vedoucího služby, má povinnost tuto stížnost prošetřit, rozhodnout a v případě potřeby sjednat nápravu. Stejně tak učiní, pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti vedoucím služby.
- Kontroluje činnost vedoucího služby
- Provádí manažerské supervize

### **Oprávnění vedoucího služby**

- Rozhoduje o vzdělávání dobrovolníků.
- Navrhuje přijetí nového zaměstnance a dobrovolníka.
- Navrhuje ukončení pracovního poměru nebo dohody s dobrovolníkem.
- Objednat klienta z linky důvěry do jiné služby Arkády.

### **Povinnosti vedoucího služby**

- Kontroluje práci svých podřízených a zodpovídá za ní (sociální pracovník a dobrovolníci)
- Provádí manažerskou supervizi (sociální pracovník)
- Provádí intervizi dobrovolníků
- Zajišťuje finanční prostředky (psaní projektů, oslovování sponzorů, vyúčtování,...)
- Zajišťuje supervizora - povinnosti supervizora jsou uvedené ve smlouvě (viz Příloha č. 3)
- Píše příspěvek do výroční zprávy.

### **Oprávnění sociálního pracovníka v Lince důvěry Arkáda**

- Objednat klienta z linky důvěry do jiné služby Arkády
- Navrhuje přijetí nového dobrovolníka.
- Navrhuje ukončení dohody s dobrovolníkem.
- Navrhuje témata vzdělávacích seminářů a školení.

### **Povinnosti sociálního pracovníka v Lince důvěry Arkáda**

- Zajišťuje obsazení služby dobrovolníky, přihlášení dobrovolníků na supervize.
- Zajišťuje vzdělávání dobrovolníků.
- Dokumentuje uskutečněné akce s dobrovolníky (vzdělávací semináře, zážitkově–vzdělávací víkendy,...)
- Zapisuje jednotlivé hovory do evidence.
- Zpracovává statistické údaje.

### **Oprávnění dobrovolníků Linky důvěry Arkáda**

- Možnost individuální a skupinové supervize.
- Vzdělávání (účast na seminářích).
- Využívat regionální databáze.
- Využít knihovny Arkády - sociálně psychologického centra.
- Využít základního občerstvení (káva, čaj, voda).
- Podávat jakékoli návrhy k provozu služby vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi.
- Nesdělovat své jméno klientovi.
- V odůvodněných případech ukončit hovor.

### **Povinnosti dobrovolníků Linky důvěry Arkáda**

- Supervize minimálně 4x ročně.
- Odsloužení minimálně 10 služeb za rok.
- Vzdělávání (účast na seminářích).
- Využívat regionální databáze.
- Zapsat službu do záznamové knihy.
- Napsat zápis z konzultace.



## **Oprávnění a povinnosti ostatních zaměstnanců**

- V případě nutnosti jsou ostatní zaměstnanci Arkády oprávněni přijímat hovory linky důvěry.
- Mají povinnost zapsat zápis z konzultace.
- Pokud to dovolí kapacita a ostatní okolnosti, mohou se účastnit vzdělávacích seminářů a přednášek pro dobrovolníky

### **4.9.3. Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců**

*„c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“ (41)*

#### **Vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců**

Pokud hledáme nového zaměstnance využíváme těchto možností:

- Osobní kontakty a doporučení
- Databáze životopisů, které průběžně přichází
- Inzerát na Úřadu práce
- Inzerát na vyšších odborných a vysokých školách humanitního zaměření
- Inzerát na webových stránkách Arkády

Zájemci, kteří splňují požadavky na určitou pozici, jsou pozváni na osobní pohovor. Pohovor probíhá se statutárním zástupcem a vedoucím služby, popř. pověřeným pracovníkem. Při pohovoru ověří znalosti, ptá se na motivaci, dosavadní zkušenosti a praxi. Zájemci jsou telefonicky vyrozuměni o výsledku pohovoru do 14ti dnů.

#### **Vnitřní pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců**

- Se zaměstnancem pracovní smlouvu (event. dohodu) sepíše vedoucí služby. Podepíše ji statutární zástupce a zaměstnanec. Při podpisu smlouvy je zároveň podepsána náplň práce a platový výměr.

- Pověřený pracovník zaměstnance proškolí o bezpečnosti práce, ochraně zdraví při výkonu práce a požární ochrany. O proškolení je podepsán záznam.
- Vedoucí služby nebo pověřený pracovník zaměstnance poučí o mlčenlivosti o skutečnostech, které se týkají klientů a chodu organizace po celou dobu zaměstnání i po skončení pracovního poměru. Zaměstnanec podepíše prohlášení o mlčenlivosti.
- Nový zaměstnanec je veden pověřenou osobou. Zpravidla po dobu 3 měsíců. Pravidelně 1x týdně zaměstnanec s pověřenou osobou vede rozhovor, ve kterém hodnotí dosavadní působení nového zaměstnance. Pověřená osoba koriguje nedostatky v práci u nového zaměstnance, odpovídá na jeho dotazy, poskytuje mu potřebné informace k výkonu jeho práce.
- Nový zaměstnanec je seznámen se Standardy kvality dané služby.
- Nový zaměstnanec se účastní pracovních porad, supervizí individuálních i týmových.
- Projednává s vedoucím služby možnost dalšího vzdělávání. Vedoucí se zaměstnancem vytvářejí vzdělávací plán, který je průběžně doplňován, měněn dle potřeb pracovní pozice (viz Příloha č. 4)
- Postupně podle schopností vykonává pracovník přidělené úkoly či povinnosti samostatně.
- Po skončení fáze zaškolení pověřená osoba prověří znalosti nového pracovníka rozhovorem.

### **Vnitřní pravidla pro přijímání nových dobrovolníků**

Pokud hledáme nové dobrovolníky, využíváme těchto možností:

- Osobní kontakty a doporučení.
- Inzerát na vyšších odborných a vysokých školách humanitního zaměření.
- Inzerát na webových stránkách Arkády.
- Inzerát v tisku.

Zájemci, kteří splňují požadavky, jsou pozváni na osobní pohovor. Pohovor probíhá se statutárním zástupcem a vedoucím služby, popř. pověřeným pracovníkem. Při pohovoru ověří znalosti, ptá se na motivaci, dosavadní zkušenosti a praxi. Zájemci jsou telefonicky vyrozuměni o výsledku pohovoru do 14ti dnů.

### **Vnitřní pravidla pro zaškolování nových dobrovolníků**

Zaškolování nových dobrovolníků probíhá formou stáží a následků. Po splnění výcviku (nebo v průběhu něj) docházejí dobrovolníci na stáž do Arkády. Mají možnost poslouchat rozhovory, které vede profesionál, poznat celé pracoviště a jeho chod. Postupně jsou zaškolováni také do dalších aktivit (práce s regionální databází, vedení zápisů a další evidence související s linkou). Během úvodní stáže se dobrovolníkovi věnuje vedoucí služby. V rámci stáže se také seznamují s obsluhou počítače (pro vedení zápisů), s kódováním a dalšími organizačními záležitostmi. Po absolvování stáže (14 hodin) slouží dobrovolník na lince důvěry již sám. V rámci dvou následků, které absolvuje se zkušeným dobrovolníkem, má možnost seznamovat se s přímou prací s klientem na telefonu a činnostmi dobrovolníka během výkonu služby.

### **Vnitřní pravidla pro zaškolování dalších fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu**

Arkáda využívá služeb fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu (správce sítě, opravář, poštovní doručovatel,...). Pověřený pracovník se postará o to, aby tato osoba nenarušila hladký průběh služby a bezpečí klienta.

#### **4.9.4. Pravidla pro osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu**

*"d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje"(41)*

Služba Linka důvěry Arkáda využívá činnosti dobrovolníků. Pravidla pro jejich působení jsou zapsána především v dohodě o dlouhodobé dobrovolnické činnosti, v technických pravidlech, Etickém kodexu pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry a Organizačním řádu Linky důvěry Arkáda.

Pokud linka důvěry využije služeb jiných fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu (správce sítě, opravář, poštovní doručovatel,...), pověřený pracovník se postará o to, aby tato osoba nenarušila hladký průběh služby a bezpečí klienta

Tato služba neposkytuje stáže studentům ani jiným zájemcům.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

### Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

#### 4.10. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### **4.10.1 Pravidelné hodnocení zaměstnanců**

*„a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace“ (41)*

##### **Postup pro hodnocení zaměstnanců**

- Nový zaměstnanec je ústně hodnocen během zaškolování každý týden při pravidelné schůzce se svým nadřízeným.
- Nový zaměstnanec je ústně hodnocen po skončení zaškolování u prověření znalostí.
- Zaměstnanci získávají pravidelně zpětnou vazbu své práce při manažerských supervizích, které se uskutečňují jednou za měsíc. Je z nich pořízen zápis.

##### **Kritéria hodnocení zaměstnanců**

- Naplňování plánu činnosti pro dané období (časový harmonogram činnosti, harmonogramy jednotlivých programů a projektů) a v souladu s pracovní náplní.
- Plnění individuálního vzdělávacího plánu, ve kterém jsou obsaženy osobní profesní cíle a potřeby odborné kvalifikace.
- Spolupráce v týmu, ochota vůči dalším zaměstnancům.
- Spolupráce v oblasti zkvalitňování služeb.

I pro dobrovolníky připravujeme zpětnou vazbu. V rámci individuálních i skupinových supervizí je hodnocena práce s klienty, jejich profesní růst a spolupráce v týmu. Na neformálním vánočním setkání je informujeme o počtu odsloužených hodin a rekapitulujeme uplynulý rok. Součástí tohoto setkání je především poděkování za spolupráci.

Každým rokem nominujeme některého z dobrovolníků na cenu Křesadlo.

#### **4.10.2. Další vzdělávání zaměstnanců**

*„b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje“ (41)*

Každý zaměstnanec si vypracovává svůj individuální vzdělávací plán na tři roky. V tomto vzdělávacím plánu zohledňuje své osobní profesní cíle a potřeby organizace. Plán je schvalován nadřízeným.

Zaměstnanci mají možnost (i povinnost) supervize, která je chápána jako prevence syndromu vyhoření, zároveň posouvá zaměstnance v jeho odborném růstu.

Pro dobrovolníky během roku uspořádáváme minimálně tři vzdělávací semináře nebo přednášky. Témata jsou vybírána tak, aby reagovala na aktuální potřeby dobrovolníků, aktuální společenské problémy nebo témata klientů linky důvěry.

Dobrovolníci mají povinnost supervize.

#### **4.10.3. Systém výměny informací**

*„c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje“ (41)*

##### **Systém výměny informací mezi jednotlivými dobrovolníky a zaměstnanci**

Pro předávání informací mezi jednotlivými dobrovolníky a zaměstnanci existují tři systémy. Prvním je psaní zápisů z konzultací/individuálních plánů, který má svou strukturu a náležitosti. Pracovník konající další službu se ze zápisu dozví základní rámec hovoru – tedy všechny potřebné informace o obsahu hovoru. Zápisy jsou zakládány do šanonu „Zápisy linky důvěry“. Jeden šanon je v milevské pobočce a jeden v Písku. Zápisy jsou kopírovány a průběžně doplňovány.

Druhý systém zabezpečuje výměnu informací technického a provozního rázu. Je jím záznamová kniha. Do záznamové knihy dobrovolník zapíše čas svého příchodu a odchodu, datum a počet hovorů. Je zde prostor pro vzkazy ostatním pracovníkům linky,

otázky a poznámky. Pokud se během služby něco přihodí (př.: praskne žárovka, netiskne tiskárna) dobrovolník tuto skutečnost do záznamové knihy zapíše. Záznamová kniha je jedna v milevské pobočce a druhá v Písku. Záznamová kniha v Milevsku je kontrolována kmenovým zaměstnancem Arkády při službě v Krizovém centru.

System zapisování do služeb je veden v diáři na příslušný rok, který je k dispozici dobrovolníkům v místnosti linky důvěry. Dobrovolník se zapisuje osobně nebo zvolí jakýkoli jiný způsob.

#### **System výměny informací mezi zaměstnanci**

Pro denní výměnu informací mezi zaměstnanci slouží „vzkazovník“- sešit, který je umístěn na stole v kanceláři v prvním patře a do kterého zaměstnanci zapisují vzkazy kolegům, kteří zrovna nejsou přítomni.

Pravidelně jednou týdně je porada, které se účastní zaměstnanci přítomní na pracovišti. Na této poradě je prostor pro informování ostatních zaměstnanců Arkády o změnách nebo relevantních informacích týkajících se celé organizace nejen pouze Linky důvěry Arkáda. Z porady je pořizován zápis.

Vedoucí služby a sociální pracovník mají jednou za měsíc manažerskou supervizi, kde je také prostor pro výměnu informací týkajících se Linky důvěry Arkáda.

#### **4.10.4. System finančního a morálního oceňování zaměstnanců**

*„d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní“ (41)*

Zaměstnanci Arkády – sociálně psychologického centra jsou finančně ohodnocováni dle svého vzdělání, dosažené praxe a možnostmi organizace s odkazem na výši přidělených dotací a grantů.

Při mimořádném výkonu (aktivitě pořádané v rámci víkendů, výcviky a školení,...) je zaměstnanci vyslovena pochvala na poradě.



#### 4.10.5. Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

*„e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (41)*

Zaměstnanci mají povinnost jednou za dva měsíce mít supervizi s nezávislým supervizorem, se který je uzavřena dohoda o spolupráci. Supervizor přijíždí do zařízení v pracovní době zaměstnanců.

Dobrovolníci prochází také systémem supervizí. V průběhu roku musí dobrovolník absolvovat 4 supervize. Dobrovolníci mohou na požádání využít i individuálních intervizí buď se statutárním zástupcem, vedoucím služby nebo sociálním pracovníkem.

Supervize chápána jako “komunikace dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami klienta.“ (37)

Pracovníci znají a snaží se řídit doporučeními prevence syndromu vyhoření:

1. „Buď sám k sobě mírný, vlídný a laskavý.
2. Uvědom si, že tvým úkolem není zcela měnit ostatní, ale napomáhat změnám.
3. Najdi si své chráněné místo, kam se můžeš uchýlit do klidu a samoty v případě potřeby uklidnění a meditace.
4. Svým kolegům a svému vedení buď oporou, povzbuzením a neboj se je pochválit, když si to jenom trochu zaslouhují. Stejnou měrou se sám uč povzbuzení a pochvalu od druhých přijímat.
5. Uvědom si, že tváří v tvář bolesti a utrpení, jehož jsme svědky, je zcela přirozené se někdy cítit bezbranně a bezmocně.
6. Snaž se změnit způsoby, jak to či ono děláš. Zkus to, co děláš, dělat jinak.
7. Zkus poznat, jaký je rozdíl mezi dvěma druhy naříkání: mezi tím, které zhoršuje již tak těžkou situaci, a tím, které bolest a utrpení tiší.

8. Cestou domů z práce se soustřeď na něco pěkného a dobrého, co se ti dnes podařilo udělat navzdory všemu.
9. Snaž se sám sebe povzbuzovat a posilovat třeba tím, že nebudeš vykonávat jen ryze technické práce a nic víc, ale že se z vlastní iniciativy projevíš někdy tvořivě.
10. Využívej pravidelně povzbuzujícího vlivu dobrých a přátelských vztahů v pracovním kolektivu i v jeho vedení.
11. Ve chvíli přestávek a volna se vyhýbej hovorům o úředních záležitostech a pracovních problémech.
12. Plánuj si předem chvíle útěku během týdne a nedovol ničemu a nikomu, aby ti je pokazil.
13. Nauč se raději říkat „rozhodl jsem se“ než „musím, mám povinnost, měl bych.“ Podobně říkej raději „nechci“ než „nemohu.“
14. Nauč se říkat nejen ano, ale i ne. Když nikdy neřekneš ne, jakou hodnotu má tvoje ano?
15. Netečnost a rezervovanost ve vztazích ke klientům jsou daleko nebezpečnější a nadělají více zla než přijetí skutečnosti, že více se již dělat nedá.
16. Raduj se, směj se, hraj si – často a rád.“(27)

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

## 4.11. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### **4.11.1. Místní a časová dostupnost**

*„a) Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb“ (41)*

##### **Místní dostupnost**

Služby Linky důvěry Arkáda jsou poskytovány ze dvou pracovišť. Jedno pracoviště se nachází na adrese Husovo náměstí 2/24, 3970 1 Písek a druhé pracoviště Nám. E. Beneše 123, 399 01 Milevsko.

Protože linka důvěry je distanční formou pomoci, může ji využít kdokoli odkudkoli, pokud má k dispozici telefonní přístroj nebo v případě elektronického dotazu internet. Služba není místně omezena.

##### **Časová dostupnost**

Provozní hodiny Linky důvěry Arkáda jsou od 8.00 hodin do 22.00 hodin každý pracovní den. Po 22.00 hodině je zapnut záznamník, který klienty informuje o této skutečnosti. Je zde namluven kontakt na linku důvěry Riaps, která je nonstop.

Linka důvěry Arkáda má speciální provoz o vánočních svátcích. Uvědomujeme si, že Vánoce nejsou pro všechny svátky klidu a pohody, ale jsou často naopak velice stresovou dobou. Proto Linka důvěry Arkáda nabízí své služby každý den včetně víkendu a svátků od 8.00 do 22.00 hodin.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

## 4.12. INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### 4.12.1. Srozumitelný soubor informací o poskytované službě

*„a) Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena“ (41)*

Na **webových stránkách** Arkády ([www.arkadacentrum.cz](http://www.arkadacentrum.cz)) je zveřejněn soubor informací o poskytované sociální službě, který zahrnuje:

- název sociální služby,
- telefonní číslo Linky důvěry Arkáda,
- poslání,
- cíle,
- principy,
- okruh osob, kterým je sociální služba určena,
- práva klientů (a další informace umožňující orientaci v nabídce služby, dále i možnost stížností),
- identifikační údaje organizace (právní forma, IČ, statutárního zástupce, sídlo a kontakty).

Další způsoby, kterými Linka důvěry Arkáda informuje o své činnosti, jsou **letáky, samolepky, kalendáříky a plakáty**. Jsou distribuovány především do škol (díky primární prevenci), ordinací lékařů, na úřad práce, na městský úřad a ostatním pomáhajícím organizacím a institucím. Jsou také volně k dispozici klientům ostatních služeb Arkády – sociálně psychologického centra. Tyto materiály obsahují minimálně:

- název sociální služby,
- telefonní číslo Linky důvěry Arkáda,
- IČO,
- poslání,
- cíle,
- principy.

K propagaci Linky důvěry Arkáda využíváme možnosti inzerce v místním tisku. O činnosti celé organizace nebo jednotlivých službách publikujeme články nejen v místním tisku, ale i v rámci celého regionu.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

### Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

#### 4.13. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám“(41)	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....



#### **4.13.1. Materiální, technické a hygienické podmínky**

*„a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob“ (41)*

Vzhledem k formě poskytované služby není potřeba zajišťovat materiální, technické a hygienické podmínky pro klienty. Klienti využívají buď svých telefonních aparátů nebo mohou využít veřejný telefon a zařízení nenavštěvují.

##### **Materiální podmínky**

Pracovníci mají k dispozici standardně vybavenou místnost nábytkem a kancelářskými potřebami. Mohou využít odbornou literaturu, kterou mají k dispozici na pracovišti Linky důvěry Arkáda. Během služby na lince Arkáda poskytuje pracovníkům kávu, čaj a minerální vodu.

##### **Technické podmínky**

Pracovníci mají k dispozici přenosný bezdrátový telefon, PC s připojením na internet (pouze v Písku) a tiskárnu.

##### **Hygienické podmínky**

Písek- Místnost Linky důvěry Arkáda má cca 14m<sup>2</sup>. V zimní sezóně je místnost vytápěna centrálním topením, větrání je zajištěno oknem. Místnost je ve druhém patře budovy Arkády. Na stejném podlaží mají dobrovolníci k dispozici toaletu s umyvadlem. Mohou také využít varnou konvici a lednici.

Milevsko - Místnost Linky důvěry Arkáda má cca 50m<sup>2</sup>. V zimní sezóně je místnost vytápěna centrálním topením, větrání je zajištěno oknem. Pronajatá místnost je ve druhém patře budovy, jejíž majitelem je Město Milevsko. Součástí prostor je toaleta, umyvadlo a kuchyňský koutek s varnou konvicí.

#### **4.13.2. Důstojné prostředí**

*„b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám“ (41)*

Telefonická krizová intervence je terénní službou.

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

### 4.14. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“(41)	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....

#### 4.14.1. Nouzové a havarijní situace

*„a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení“ (41)*

Nouzové a havarijní situace, které mohou nastat s souvislostí s poskytováním sociální služby:

- zneschopnění velkého počtu členů týmu (nemoc, úraz, infekční onemocnění apod.) Zaměstnanec může sloužit místo dobrovolníka a dobrovolník místo zaměstnance. Jako poslední možnost omezit provoz a poskytování služeb tak, aby bylo zachováno minimální bezpečí pracovníků i klientů.
- porucha telefonního přístroje: V případě zjištění poruchy pracovník nahradí porouchaný telefonní přístroj funkčním přístrojem. V nejbližším možném termínu je přístroj opraven.
- výpadek telefonního signálu: Pracovník přes jiného operátora zjistí příčinu poruchy. Podle závažnosti se rozhodne pro další postup (vyčká na opravu, informuje následnou službu, apod.)
- “živelné katastrofy apod.: omezit nebo přerušit provoz a poskytování služeb, řídit se pokyny pověřených osob.
- výpadek, porucha dodávky elektrického proudu, vody, únik plynu a poškození sociálního zařízení: vyklidit zařízení až do opravení, zajistit provoz služby v jiném prostoru.
- vykradení zařízení, nebo vážné poškození: informovat vedení organizace a policii na tel. 158, zajistit provoz služby v jiném prostoru.” (13)
- úraz nebo jiné zdravotní komplikace pracovníka: v případě potřeby poskytnout první pomoc a zavolat lékařskou záchrannou službu na tel. 155 a kontaktovat dalšího pracovníka, který převezme službu.

## **Požární poplachová směrnice**

Tato směrnice je interním právním předpisem, zpracovaným ve smyslu § 32 vyhl. MV č. 246/2001 Sb.

### I. Povinnosti pracovníků při vzniku požáru:

1. Každý, kdo zpozoruje požár, který může sám uhasit, je povinen neodkladně tak učinit za použití všech prostředků, které jsou k dispozici. Poté neprodleně vyhlásí požární poplach a případ ohlásí.

2. Nestačí-li svými silami a prostředky na zdoání požáru, učiní vše, čeho je zapotřebí ke znemožnění rozšíření požáru (př. uzavření dveří, odstranění hořlavého materiálu, odstranění tlak. láhví, ...)

Volá telefonní číslo **150** - ohlašovnu požáru Hasičského záchranného sboru.

V hlášení uveďte: *Kdo volá – kde hoří – číslo telefonu odkud volá*, při hlášení požáru na HZS vyčká u telefonu na zpětný dotaz dispečera Hasičského záchranného sboru.

3. Požární poplach vyhlašován hlasitým voláním „H O Ř Í“ .

### II. Dále je nutno zajistit:

1. **E V A K U A C I** všech osob z ohroženého úseku za pomoci požární hlídky, tam kde je ustanovena.

2. **V Y P N U T Í** elektrického proudu v ohroženém úseku, nebo objektu.

3. **U V O L N I T** únikové cesty pro evakuaci a příjezdové komunikace pro požární jednotky.

4. **U Z A V Ř Í T** přívody TUV, rozvodů vody, plynu a ostatních médií.

5. **O D S T R A N I T** případné tlakové láhve, hořlavé kapaliny, plasty a jiné hořlaviny.

6. **NEHASIT** vodou elektrické zařízení pod napětím !!

### III. Povinnosti osob po příjezdu požární jednotky:

1. Řídit se pokyny velitele zásahu.

2. Pomáhat při likvidaci požáru s využitím hasících přístrojů a hydrantů, případně další techniky.

- Každý je povinen poskytnout pomoc zraněným osobám a při odstraňování materiálních škod.
- Povinnost nahlášení požáru na Hasičský záchranný sbor – „Státní požární dozor“ je i v tom případě, že byl požár v zárodku uhašen a nevznikla žádná škoda.

#### IV. Důležitá telefonní čísla:

- 150 Ohlašovna požáru HZS
- 155 Záchraná zdravotní služba
- 158 Policie ČR
- 112 Linka tísňového volání
- Voda - VAK JČ a.s.,: ústředna: 382 204 711, hlášení poruch: 382 281 591
- Elektřina – Jihočeská energetika a.s. E. ON: hlášení poruch: 386 357 777, spojovatelka: 387 861 111
- Plyn – JIHOČESKÁ PLYNÁRENSKÁ a.s., Písek 382 271 083, hlášení poruch mimo pracovní dobu: 383 321 374, technik: 382 271 373, vedoucí údržby: 382 272 746.
- HZS Jihočeského územního kraje Územní odbor Písek: ústředna Písek: 382 214 081, ústředna Milevsko: 382 214 082“ (24)

#### **4.14.2. Prokazatelné seznámení zaměstnanců s postupy při nouzových a havarijních situacích**

*„b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít“ (41)*

Pověření zaměstnanci Arkády jsou proškoleni odborníkem v bezpečnosti práce a požární a poplachové směrnici. V případě potřeby proškolí nové pracovníky.

Pracovníci po proškolení podepisují záznam o školení o BOZP, kde svým podpisem stvrzují, že byli seznámeni se všemi důležitými informacemi, které se týkají nouzových a havarijních situací a požární a poplachové ochrany.

#### **4.14.3. Dokumentace o nouzových a havarijních situacích**

*„c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací“ (41)*

V šanonu „nouzové a havarijní situace“ je shromažďována veškerá dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací, včetně jejich vzniku. Dokumentaci zpracovává pracovník, který je nouzové nebo havarijní situaci přítomen. V záznamu musí být obsaženo:

- datum
- čas
- jméno pracovníka
- popis situace
- způsob řešení

# Standardy kvality Linky důvěry Arkáda

## Občanské sdružení

### Arkáda – sociálně psychologické centrum

Platnost od .....

#### 4.15. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kritérium	Zásadní
„a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby“(41)	ne

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

.....  
Statutární zástupce

.....  
Vedoucí služby

V Písku dne .....



#### **4.15.1. Kontrola a hodnocení poskytované sociální služby**

*„a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob“ (41)*

Průběžné hodnocení poskytované sociální služby probíhá prostřednictvím pravidelných supervizí zaměstnanců i dobrovolníků. Také na manažerských supervizích, které jsou pravidelně jednou za měsíc, je prostor pro hodnocení, korekci a posouzení poskytování sociální služby.

Určitou zpětnou vazbou jsou klienti, kteří si vybrali tuto sociální službu. Jejich potřeby jsou v souladu s posláním, cíli a zásadami Linky důvěry Arkáda – tedy správně se zorientovali v nabídce sociálních služeb. Tato skutečnost je zřejmá ze statistických údajů.

#### **4.15.2. Pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se službou**

*„b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“ (41)*

Protože jediným nástrojem, který lze v telefonické krizové intervenci použít, je rozhovor, klíčový pracovník se klienta na konci hovoru může zeptat, zda rozhovor splnil jeho očekávání, zda klientovi bylo pomoheno.

Na webových stránkách Zlatých stránek je umístěn inzerát služby Linky důvěry Arkáda. Klienti zde mají možnost ohodnocení služby v kratičké anketě.

#### **4.15.3. Zapojení zaměstnanců do hodnocení služby**

*„c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby“ (41)*

Hodnocení služby s klientem provádí vždy klíčový pracovník klienta.

#### **4.15.4. Stížnosti jako podnět ke zvyšování kvality služby**

*„d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby“ (41)*

Se stížnostmi je nakládáno podle standardu 7, jsou chápány jako prostředek ke zvyšování kvality služby.

## 5. Diskuze

Napsání standardů kvality zatěžuje organizace časově, personálně i finančně. Se standardy kvality musí organizace pracovat. Jsou v nich popsány závazky, které musí být průběžně plněny. Každé zařízení poskytující sociální služby by mělo mít pracovníka, který je alespoň na část svého pracovního úvazku zodpovědný za koordinaci standardů kvality sociálních služeb, a řízení a monitoring kvality sociální služby, jinak tato sociální služba nemůže dostát dnešním požadavkům.

V sociálních službách neexistují personální podmínky pro jednotlivé typy sociálních služeb, ani z hlediska počtu pracovníků v souvislosti s počtem a potřebami klientů, ani kvalifikační předpoklady pro jednotlivé obory. V oblasti neziskových organizací jsou počty pracovníků a výše jejich platů strukturovány podle toho, co jejich rozpočet unese. Tím je vznik pozice manažera kvality velmi ohrožen.

Vytvoření a dodržování standardů kvality ukládá zákon. Staly se univerzálním nástrojem měření kvality sociálních služeb. Standardy kvality jsou dané pro všechny služby stejně. Tak jako jiné služby mají potíže s naplněním některých kritérií má i linka důvěry svá slabá místa. Může linka důvěry splnit všechny kriteria na plný počet bodů? Je požadavek zákona reálný? Jak by taková služba měla vypadat?

Na jedné straně stojí názor, že jedním z nejdestruktivnějších přesvědčení je vytvoření standardních postupů, které jsou indikované pro určité situace. Na druhé straně platí zákon o sociálních službách, který tuto povinnost ukládá.

Pozná se kvalita služby nebo pracovníka podle toho, že umí situaci diagnostikovat, umí rozpoznat, kdy a jaké postupy aplikovat, tedy stanovit diagnózu a nasadit přiměřený, předem připravený postup? Je možné mít připraveno tolik postupů kolik je lidí? Jak má pracovník na lince důvěry pracovat se skrytými motivacemi a s pocity klientů? Podle postupů? Kde bude potom osobnost krizového pracovníka, jeho jedinečný přístup a lidská atmosféra, která při hovoru na lince důvěry vzniká? Není možná jedním z důvodů, proč lidé na linku důvěry volají to, že se nesetkají s postupy, ale s člověkem? Podle čeho se pozná odbornost krizového pracovníka?

Telefonická krizová pomoc je nevyzpytatelná disciplína, kde ne všechny situace jsou standardní a dá se na ně použít nějaký postup. Spíše jsou očekávány situace, které

se budou vymykat. Popsat tedy postupy a pravidla, která mají zaručit kvalitu služby, je velice obtížné. Díky použitým výzkumným metodám pozorování, analýzy dat a ohniskových skupin, byl zjištěn dostatek informací k vytvoření Standardů kvality Linky důvěry Arkáda, které vystihují současný chod služby. Konkrétní otázky vyvstávají v některých standardech.

Právě první standard se týká mimo jiné požadavku sepsání postupů zaručujících řádný průběh služby. Výsledkem výzkumu je obecný postup hovoru v telefonické krizové intervenci, který pracovníci používají v praxi. Je aplikovatelný na všechny situace a umožňuje i osobní a individuální přístup.

Postupy jsou doplněné o typologii krizí, techniky rozhovoru na lince důvěry a pravidla poskytování telefonické krizové intervence, které každý krizový pracovník zná, ale je dobré si je připomínat. Vybrané typy problémů, které obsahují rozhovor s psychiatrickým klientem, domácí násilí a sebevraždy, představují skupinu témat, která se často objevují na supervizích dobrovolníků a vychází z jejich požadavků. Dalším upřesněním je ohlašovací povinnost, která doposud nebyla aktuální, ale své místo v postupech rozhodně má.

Projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů je již součástí telefonické krizové intervence, nelze jej provést před započítím služby. Při dojednávání se tedy nejedná o zájemce o službu, ale již o klienta, což je v rozporu s požadavky standardů kvality sociálních služeb.

Linka důvěry Arkáda má stanoveny důvody, pro které může pracovník odmítnout zájemce o službu přísněji, než jsou zákonné důvody. K tomuto rozhodnutí vedly zkušenosti, prevence syndromu vyhoření a bezpečí pracovníků.

Linka důvěry nemá připravenou smlouvu o poskytování sociální služby ani pro případ, že by klient smlouvu vyžadoval. Při každém telefonátu je uzavřena smlouva ústní, která je pro pracovníky stejně závazná jako smlouva písemná. Standardy kvality Linky důvěry Arkáda nepočítají s možností napsání písemné smlouvy pro klienty, což je v nesouladu se zákonnými požadavky.

Dalším slabým bodem standardů Linky důvěry Arkáda jsou pravidla pro činnost fyzických osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu. Písemné zpracování je jednoduché a spíše odkazuje na operativní vyřešení.

Z výzkumu vyplývá zavedení systému manažerských supervizí, což vyřeší povinnost pravidelného hodnocení zaměstnanců, vytváření programu dalšího vzdělávání, morální oceňování zaměstnanců, pomoc a kontrolu nad zaměstnanci. Může napomoci také lepší výměně informací, vyjasní kompetence a zabezpečí přímou komunikaci.

Kamenem úrazu je zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby. Pouze klíčový pracovník zjišťuje spokojenost „svého“ klienta. Tento způsob je ale velice subjektivní. Vedení organizace jiný způsob zjišťování spokojenosti (objektivní monitoring kvality) zatím nevyužívá. Zapojení dalších zainteresovaných fyzických a právnických osoby je v současnosti nereálné.

Jinou otázkou jsou pro telefonickou krizovou intervenci základní pravidla, která utváří to, na čem je založena. Například naprosto základní ale neprokazatelné je uplatnění vlastní vůle klienta nebo individuální plánování, které se děje jenom po dobu a na dobu hovoru.

Dokumentace není jediným zdrojem pro inspektory kvality. Inspekce své závěry učiní také z pozorování, rozhovoru s klienty, vedením organizace a pracovníky organizace. Tím se teprve prokáže, zda dokumenty souhlasí s realitou, a současně vše odpovídá požadavkům zákona o sociálních službách.

Cílem práce bylo vytvořit dokument Standardy kvality Linky důvěry Arkáda, ve kterém je základním způsobem popsáno všech patnáct standardů. Dokument souhlasí s požadavky zákona o sociálních službách a zároveň zohlední dané podmínky služby. Domnívám se, že cíl byl splněn.

## 6. Závěr

Výsledkem této diplomové práce je dokument nazvaný Standardy kvality Linky důvěry Arkáda, který vychází z výzkumu provedeného na jaře 2009 v občanském sdružení Arkáda - sociálně psychologické centrum. Je připraven jako základ standardů kvality Linky důvěry Arkáda. Předpokládá další rozvíjení a praktické úpravy.

V práci je popsáno všech patnáct standardů tak, jak vyplývá z výzkumu a ze zákona o sociálních službách. Některé standardy bylo těžší aplikovat na telefonickou krizovou intervenci, na druhou stranu některé standardy jsou dané a neměnné.

Problematické jsou postupy zaručujících řádný průběh služby, projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů, smlouva o poskytování sociální služby, pravidla pro činnost fyzických osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, a zvyšování kvality služby. Pro splnění standardů kvality služby a následné projití inspekcí kvality sociálních služeb je nutné tyto oblasti dále rozpracovat a zavést do praxe. Jako velice složitým úkolem bude vytvoření monitoringu kvality služby a následné zavedení systému zvyšování kvality služby.

Protože standardy kvality sociálních služeb zauímají širokou oblast i výsledky výzkumu jsou velice pestré. Na tuto práci lze navázat výzkumem zabývajícím se například těmito hypotézami: Zavedení Standardů kvality Linky důvěry zvýší kvalitu poskytované služby, Zavedení systému manažerské supervize zvýší kompetentnost pracovníků nebo Zavedením manažerských supervizí zvýší kvality poskytované sociální služby.

Protože tato práce vychází z praxe konkrétní služby a je psána pro tuto službu, její praktický přínos je nepopíratelný. Tato diplomová práce bude využívána v denní praxi na Lince důvěry Arkáda.

## 7. Seznam použité literatury

- 1) Aktuální informace v oblasti domácího násilí [online]. 2009 [cit. 2009-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.domacinasili.cz/cz/redakce/novinky-nazory/aktualni-informace-v-oblati-domaciho-nasili/r16>>.
- 2) BAŠTECKÁ, Bohumila, et al. Terénní krizová práce : Psychosociální intervenční týmy. 1 : Grada Publishing, 2005. 300 s. ISBN 80-247-0708-X.
- 3) Bílá kniha v sociálních službách : konzultační dokument. [Praha] : [Ministerstvo práce a sociálních věcí], 2003. 52 s. Dostupný z WWW: <[mpsv.cz](http://mpsv.cz)>.
- 4) Bristol Crisis Service for Women - Helpline [online]. 2006 [cit. 2009-07-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.users.zetnet.co.uk/BCSW/helpline.htm>>.
- 5) Centrum krizové intervence [online]. 2007 [cit. 2009-05-05]. Dostupný z WWW: <<http://linkaduvera.kh.cz/?typzob=2&z=3&l=j1&e=&idparent=1&idpoloz=6>>.
- 6) Etické zásady pro evropské psychoterapeuty [online]. 2007 [cit. 2009-06-03]. Dostupný z WWW: <[http://www.psychoterapeuti.org/eap/index.php?option=com\\_content&task=view&id=76](http://www.psychoterapeuti.org/eap/index.php?option=com_content&task=view&id=76)>.
- 7) ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY [online]. 2006 [cit. 2009-06-24]. Dostupný z WWW: <<http://sspcr.unas.cz/?q=node/13&PHPSESSID=aa05e959c878cf10a1d0ca817c27a464>>.
- 8) HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum : Základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

- 9) HRKAL, Karel, MALÁČOVÁ, Veronika. Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách [online]. 2006 [cit. 2009-06-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.prvníkrok.cz/detail-clanek.php?clanek=897>>.
- 10) KNOPPOVÁ - VODÁČKOVÁ, Daniela, et al. Telefonická krizová intervence : Linka důvěry. 2. vyd. [s.l.] : Fa Faster, 2001. 304 s
- 11) KOUTEK, Jiří, KOCOURKOVÁ, Jana. Sebevražedné chování. 1. vyd. [s.l.] : Portál, 2003. 127 s. ISBN 80-7178-732-9.
- 12) KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. Sociální služby : Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. 1. vyd. [s.l.] : APSSCR, 2008. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
- 13) Manuál krizových situací Programu NP Arkáda, interní dokument Arkády sociálně psychologického centra
- 14) MATOUŠEK, Oldřich , et al. Sociální služby : Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. [s.l.] : [s.n.], 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 15) MATOUŠEK, Oldřich, et al. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha : Portál,s.r.o., 2003. 384 s.
- 16) MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce . 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- 17) Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytovaných sociálních služeb. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2008. 147 s.
- 18) Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy [online]. 2004 [cit. 2009-07-08]. Dostupný z WWW:



<<http://sspcr.unas.cz/?q=node/14&PHPSESSID=aa05e959c878cf10a1d0ca817c27a464>>.

19) MORGAN, David L. Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu. [s.l.] : [s.n.], 2001. 104 s. ISBN 80-858334-77-4.

20) Nakládání s dary, interní dokument Arkády - sociálně psychologického centra, schválen 1.1.2006

21) O linkách důvěry [online]. 2009 [cit. 2009-07-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.capld.cz/show.php?sk=4>>.

22) Organizační řád Linky důvěry Arkáda, interní dokument Arkády – sociálně psychologického centra, 1.6.2007

23) POTŮČEK, Martin. Křížovatky české sociální reformy. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 1999. 317 s. ISBN 80-85850-70-2.

24) Požární a poplachová směrnice, interní dokument Arkády – sociálně psychologického centra

25) Práva pacientů : Amsterdamská deklarace Evropské regionální úřadovny Světové zdravotnické organizace - WHO/EU [online]. [2008] [cit. 2009-07-09]. Dostupný z WWW: <[www.drogy-info.cz/index.php/content](http://www.drogy-info.cz/index.php/content)>.

26) PRAVDOVÁ , Miroslava. Úloha supervize při práci. [s.l.], 2008. 128 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Jitka Lorenzová, Ph.D.

27) Prevence vyhoření [online]. 2008 [cit. 2009-06-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/prevence-vyhoreni>>.

- 28) Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby, interní dokument Arkády – sociálně psychologického centra
- 29) Standardy kvality sociálních služeb [online]. 2008 , 16.12.2008 [cit. 2009-06-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.
- 30) STŘEDNĚDOBÝ PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JIHOČESKÉHO KRAJE [online]. 2007 [cit. 2009-06-08]. Dostupný z WWW: <[www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid\\_r%5D=27850](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid_r%5D=27850)>.
- 31) SURYNEK, Alois, KOMÁRKOVÁ, Růžena, KAŠPAROVÁ , Eva. Základy sociologického výzkumu. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.
- 32) ŠPATĚNKOVÁ, Naděžda, et al. Krizová intervence pro praxi. 1. vyd. Praha : Grada Publishing,a.s., 2004. 197 s. ISBN 80-247-0586-9.
- 33) ŠVEŘEPA, Milan. . Česká sociální práce obvykle neplní úlohu vyvažujícího elementu mezi klientem a společností. Sociální revue. 13.11.2008, roč. 8, č. 2, s. 147.
- 34) THA Quality Standard for helplines [online]. 2009 [cit. 2009-07-15]. Dostupný z WWW: <<http://helplines.community.officelive.com/quality.aspx>>.
- 35) The Helplines Association : Sample set of criteria [online]. 2006 [cit. 2009-05-08]. Dostupný z WWW: <<http://helplines.community.officelive.com/qualitystandardcriteria.aspx>>.
- 36) TOMEŠOVÁ, Irena. Kvalita v sociálních službách [online]. 2007 [cit. 2009-06-19]. Dostupný z WWW: <[http://www.nvf.cz/profuturo/2007\\_1/2007\\_1.pdf](http://www.nvf.cz/profuturo/2007_1/2007_1.pdf)>.
- 37) TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích . 2. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2006. 150 s. ISBN 80-7367-178-6.

- 38) ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat : Učebnice metod sociální práce. Písek : Renesance Písek, 1996. 151 s.
- 39) VITOUŠOVÁ, Petra. poznámky ze semináře Domácí násilí, Arkáda sociálně psychologické centrum
- 40) VODÁČKOVÁ, Daniela, et al. Krizová intervence : Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.
- 41) Vyhláška č. 505/2006 Sb. [online]. 2009 [cit. 2009-06-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.soslla.cz/domov-pro-seniory/dokumenty/vyhlaska-c-5052006-sb>>.
- 42) Výroční zpráva Arkády- sociálně psychologického centra za rok 2008
- 43) Žádost o udělení akreditace vysílající organizaci v oblasti dobrovolnické služby, Ministerstvo vnitra, interní dokument Arkády – sociálně psychologického centra, 2008
- 44) Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. 2009 [cit. 2009-06-15]. Dostupný z WWW: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb06108&cd=76&typ=r>
- 45) Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů [online]. 2009 [cit. 2009-05-16]. Dostupný z WWW: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?sn=y&hledany=198%2F2002&zdroj=sb02198&cd=76&typ=r>
- 46) ZICH, František. Úvod do sociologického výzkumu. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2004. 116 s. ISBN 80-86754-19-7.

## **8. Klíčová slova**

- Standardy kvality
- Sociální služba
- Linka důvěry
- Telefonická krizová intervence
- Arkáda – sociálně psychologické centrum
- Zákon o sociálních službách

## **9. Přílohy**

Příloha 1: Stanovy

Příloha 2: Technická pravidla

Příloha 3: Smlouva supervizora

Příloha 4: Vzdělávací plán

## **S T A N O V Y**

občanského sdružení **ARKÁDA - sociálně psychologické centrum**

### **Čl. I**

#### **Úvodní ustanovení**

1. Tyto stanovy upravují činnost sdružení občanů dle zákona 83/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů ustanoveného registrační listinou
2. Název občanského sdružení: Arkáda - sociálně psychologické centrum, o.s.  
zkratka: Arkáda, o.s.  
(dále jen „sdružení“)  
sídlo: Husovo náměstí 2/24, 397 01 Písek

### **Čl. II**

#### **Právní ustanovení sdružení**

1. Sdružení je dobrovolné, nezávislé, sdružující členy na základě společného zájmu.
2. Sdružení je právnickou osobou.

### **Čl. III**

#### **Cíle činnosti sdružení**

8. Cílem sdružení je:
  5. Poskytování psychosociální pomoci lidem v obtížných životních situacích.
  6. Poskytování systému pomoci lidem, jejichž problémy souvisejí s užíváním drog a jejich blízkým a příbuzným.
  7. Poskytování pomoci lidem s různými závislostmi (extrémní ideologie, automaty, apod.).
  8. Poskytování pomoci lidem dlouhodobě nemocným a zdravotně postiženým.
  9. Poskytování pomoci specificky ohroženým skupinám (etnické menšiny, nezaměstnaní, oběti násilí, apod.)
  10. Prevence negativních jevů, výchova ke zdravému životnímu stylu, osvěta.
  11. Posilování občanské samostatnosti a pomáhání lidem k prosazování svých práv.
  12. Podpora rozvoje komunitního a společenského života regionu.
  13. Pomoc při řešení specifických problémů žen.
  14. Prosazování nových přístupů a moderních metod práce v psychosociální oblasti.
  15. Rozvoj dobrovolnictví a dobrovolné práce.
  16. Práce s dětmi a mládeží v rámci mimoškolních aktivit.
2. Pro realizaci cílů sdružení:
  - c) užívá vlastního i pronajatého majetku, využívá získané finanční prostředky,
  - d) může zaměstnávat zaměstnance,
  - e) využívá služeb odborníků z oblasti právní, psychologické, zdravotní, sociální, pedagogické, apod.,



## **Čl. VI** **Vnější vztahy**

1. Sdružení spolupracuje s orgány státní správy a samosprávy, se sdruženími s podobným předmětem činnosti, s odbornou veřejností, případně s jinými subjekty, je-li to v zájmu sdružení.
2. Po schválení valnou hromadou může být sdružení členem jiných regionálních, národních i zahraničních sdružení.

## **Čl. VII** **Orgány sdružení**

1. Orgány sdružení jsou:
  - a) valná hromada
  - b) představenstvo
  - c) kontrolor

## **Čl. VIII** **Valná hromada**

1. Valná hromada je nejvyšším orgánem sdružení.
  2. Každý člen sdružení má právo účastnit se valné hromady.
  3. Valnou hromadu svolává představenstvo podle potřeby, nejméně jedenkrát ročně, a to nejpozději do konce března běžného roku. Představenstvo je povinno svolat valnou hromadu požádá-li o to více jak jedna třetina členů sdružení.
  4. Valná hromada zejména:
    - a) schvaluje změny stanov sdružení,
    - b) volí představenstvo a kontrolora na období dvou let,
    - c) odvolává představenstvo a kontrolora,
    - d) schvaluje zprávu o činnosti představenstva, výroční zprávu, zprávu o hospodaření, včetně účetní uzávěrky a zprávu kontrolní za uplynulé období,
    - e) schvaluje úkoly sdružení a rozpočet sdružení pro příslušné období,
    - f) schvaluje výši členských příspěvků,
    - g) rozhoduje o zániku členství ve sdružení,
    - h) rozhoduje o vstupu sdružení do jiného sdružení,
    - i) rozhoduje o zániku sdružení a o naložení s likvidačním zůstatkem.
- Valná hromada je usnášeníschopná, je-li přítomna nadpoloviční většina všech členů. O změně stanov sdružení a o zrušení sdružení rozhoduje valná hromada dvoutřetinovou většinou přítomných členů, v ostatních věcech rozhoduje nadpoloviční většinou přítomných členů.



Není-li valná hromada usnášeníschopná, svolá představenstvo nejdéle do jednoho měsíce náhradní valnou hromadu s nezměněným programem jednání. Náhradní valná hromada je usnášeníschopná bez ohledu na počet přítomných členů.

Hlasovací právo členů sdružení je rovné, každý člen má jeden hlas. Při hlasování sčítají hlasy skrutátoři pověřeni valnou hromadou. Z jednání valné hromady pořizuje představenstvo zápis, který podepíše ověřovatel jmenovaný valnou hromadou.

## **Čl. IX**

### **Představenstvo**

1. Členy představenstva jsou členové sdružení zvoleni valnou hromadou, pokud s členstvím souhlasí. Členství v představenstvu se může člen vzdát písemným prohlášením, nebo může být zrušeno odvoláním člena valnou hromadou.
2. Představenstvo je výkonným orgánem sdružení, který za svou činnost odpovídá valné hromadě.
3. Představenstvo má nejméně 3 členy.
4. Představenstvo volí ze svých členů předsedu a dva místopředsedy, kteří jednají jménem sdružení a zastupují ho navenek (statutární zástupci), a to každý z nich samostatně.
5. Představenstvo řídí činnost sdružení v období mezi zasedáním valné hromady.
6. Jednání představenstva svolává předseda, v jeho nepřítomnosti místopředseda nejméně 1x za měsíc.
7. Z jednání představenstva je vždy pořizován zápis, který podepisuje jeden ze statutárních zástupců.
8. Představenstvo:
  - a) svolává valnou hromadu, řídí ji a pořizuje z ní zápis,
  - b) zpracovává podklady pro rozhodnutí valné hromady,
  - c) rozhoduje o přijetí za člena,
  - e) navrhuje výši členských příspěvků,
  - f) rozhoduje o zrušení členství pro nezaplacení členského příspěvku v řádném termínu.
9. Představenstvo je usnášeníschopné, je-li přítomna nadpoloviční většina všech jeho členů.
10. Představenstvo rozhoduje nadpoloviční většinou přítomných členů.

## **Čl. X**

### **Kontrolor**

1. Kontrolor je kontrolním orgánem sdružení, který za svoji činnost odpovídá valné hromadě.
2. Kontrolor vykonává dohled nad hospodařením sdružení, upozorňuje představenstvo na zjištěné nedostatky a podává návrhy na jejich odstranění. Kontrolu provádí nejméně 4x ročně.
3. Kontrolor 1x za čtvrtletí předkládá představenstvu zprávu o výsledku kontrolní činnosti.
4. Pro zasedání valné hromady vypracovává kontrolor zprávu o výsledcích

- kontroly a kontrolní činnosti.
5. Kontrolor má právo účastnit se jednání představenstva, pokud o to požádá.

## **Čl. XI**

### **Zásady hospodaření**

1. Sdružení hospodaří s movitým i nemovitým majetkem.
2. Příjmy sdružení plynou z členských příspěvků, dotací, příspěvků na provoz, grantů, podpory jiných právnických a fyzických osob, státních zakázek, darů, odkazů, úroků, včetně příjmů ze zahraničí a z vlastní činnosti, která je v souladu s posláním a cíli sdružení a s platnými právními normami.
3. Za hospodaření sdružení odpovídá představenstvo, které každoročně předkládá valné hromadě zprávu o hospodaření, včetně finanční uzávěrky.
4. Výše členského příspěvku činí 200,- Kč ročně u fyzické osoby, 1000,- Kč ročně u právnické osoby. Členský příspěvek za kalendářní rok, v němž došlo ke vzniku členství, je splatný v plné výši do konce toho kalendářního měsíce, v němž došlo ke vzniku členství. Členský příspěvek za období dalších kalendářních let je splatný vždy do každého 30.června kalendářního roku. Rozhodnutím valné hromady může být výše členského příspěvku změněna.
5. Hospodaření se uskutečňuje podle ročního rozpočtu schváleného valnou hromadou. Není-li rozpočet schválen, hospodaří sdružení do konání nejbližší valné hromady podle rozpočtového provizoria schváleného představenstvem.

## **Čl. XII**

### **Zánik sdružení**

1. Sdružení zaniká:
  - b) dobrovolným rozpuštěním nebo sloučením s jiným sdružením z rozhodnutí valné hromady,
  - c) rozhodnutím Ministerstva vnitra České republiky.
2. Zaniká-li sdružení dobrovolným rozpuštěním, rozhodne současně valná hromada o způsobu majetkového vypořádání s tím, že likvidační zůstatek bude převeden na jinou neziskovou organizaci s obdobným předmětem činnosti.

## **Čl. XIII**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Z rozhodnutí valné hromady mohou být jmenováni čestní členové sdružení.
  - Čestní členové nemohou být voleni do orgánů sdružení a nemají hlasovací právo na valné hromadě.

3. Změna stanov byla schválena valnou hromadou dne 16. března 2006 v Písku. Toto úplné znění upravených stanov plně nahrazuje stanovy schválené valnou hromadou dne 22. října 1998.

V Písku dne 16. března 2006

## TECHNICKÁ PRAVIDLA

### SLUŽBA DOBROVOLNÍKA LINKY DŮVĚRY ARKÁDA

Při nástupu do služby zkontroluj, zda máš připravené pracoviště (telefon LD, záznamovou knihu, regionální databázi, klíč od hlavního vchodu).

Po příchodu na službu si přečti vzkazy v záznamové knize.

Pokud volající klient požaduje objednat na osobní konzultaci, odkaž ho na druhý den a předej správné telefonní číslo.

Osobní návštěvy v době služby na lince důvěry nejsou přípustné!

Pokud se dostaneš do potíží, volej sociálnímu pracovníkovi, popř. vedoucímu služby.

Než odejdeš, ujisti se, že:

je zapsán průběh služby v záznamové knize,

jsou zavřená okna,

nikde se nesvítí,

je dobře zakódováno – pokud si nejste jistí kódem, kontaktujte koordinátora či sociálního pracovníka, popřípadě jiného zaměstnance arkády.

7. Zamkni hlavní vchod a vhod' klíč do schránky.

DĚKUJI ZA DODRŽOVÁNÍ TĚCHTO PRAVIDEL A PŘEJI PŘÍJEMNOU  
SLUŽBU!

.....  
vedoucí služby

**DOHODA O SPOLUPRÁCI  
NA PROGRAMU Linka důvěry**  
uzavřená mezi

**Občanské sdružení Arkáda**

**Program Linka důvěry**

**Zastoupeno:**

**Se sídlem: Husovo nám. 2/24, 397 01 Písek**

**IČO: 60083204, zaregistrované MV ČR pod č.: II/s-OS/1-23972/94-R, ze dne 21.4.1994**

*(dále jen „Arkáda“)*

**a**

**jméno:** .....

**bytem:** .....

**r.č.:** .....

*(dále jen "SUPERVIZOR")*

**čl. I**

Vymezení programu Linka důvěry

Linka důvěry je pomoc dětem, mládeži a dospělým, kteří se ocitají v těžkých životních situacích, se kterými si neví rady a nemají nikoho ve svém okolí, na koho by se mohli obrátit.

Linka důvěry poskytuje telefonickou krizovou pomoc každý pracovní den od 8.00 do 22.00 hodin.

**čl. II**

Cíl dohody

Cílem dohody je systematické vedení supervizí pro dobrovolníky Linky důvěry a vymezení podmínek, za nichž obě smluvní strany budou spolupracovat.

**čl. III**

Závazky sdružení Arkáda

9. Arkáda organizuje pravidelná supervizní setkání dobrovolníků Linky důvěry.
10. Arkáda se zavazuje se supervizorem předem dohodnout termíny pravidelných skupinových supervizí.
11. Arkáda poskytne supervizorovi odměnu za supervizní setkání podle počtu skutečně odpracovaných hodin v měsíci, a to ve výši 250 Kč za jednu hodinu.

#### čl. IV

##### Závazky SUPERVIZORA

17. SUPERVIZOR se zavazuje vést dohodnutá pravidelná supervizní setkání minimálně 6x do roka, kromě období letních prázdnin, a to v předem dohodnuté termíny v trvání 3 hodin včetně přípravy. Během supervizí je jeho úkolem pomoc v řešení problémů dobrovolníků, pomoc při rozlišování problémů a možných rizik, podpora dobrovolníků atd.
- h) SUPERVIZOR se zavazuje poskytnout individuální konzultace dobrovolníkovi programu v případě potřeby a po jejich předchozí domluvě.
  - i) SUPERVIZOR se zavazuje poskytovat supervizi koordinátorovi programu podle potřeby a upozornit jej na rizika, která vnímá.
  - j) SUPERVIZOR se zavazuje k mlčenlivosti, která je nedílnou součástí této dohody jako příloha č. 1.
  - k) SUPERVIZOR se zavazuje omluvit se ze sjednaného termínu supervize, resp. jiné aktivity programu, alespoň jeden týden předem (v případě akutní situace ihned jak bude možno).

#### čl. V

##### Závazky obou smluvních stran

Obě smluvní strany se zavazují, že se budou navzájem informovat o všech skutečnostech rozhodujících pro realizaci Linky důvěry tak, aby byl zajištěn nerušený průběh programu.

#### čl. VI

- (6) Tato dohoda je vyhotovena ve dvou exemplářích a nabývá účinnosti dnem podepsání oběma stranami.
- 7. Jakékoliv dodatky a změny této dohody jsou platné pouze po projednání oběma smluvními stranami, včetně písemného stvrzení těchto dodatků a změn.
- 8. Tato dohoda je uzavřena na dobu neurčitou.

V Písku dne .....

.....  
místopředseda představenstva

.....  
supervizor Linky důvěry

**Příloha č. 4**

## **Individuální vzdělávací plán na období 2007- 2010**

Arkáda- sociálně psychologické centrum

**Jméno:**

**Funkce:**

**Dosažené vzdělání:**

**Odborné zaměření, zájmy, cíle:**

**Absolvované výcviky, kurzy, stáže, současné studium:**

**Připravované výcviky, kurzy, stáže, studium do budoucna:**

**Výstupy:**

**Podpis zaměstnance:**

**Podpis vedoucího:**

**Datum:**