

Interní předpis Dětského krizového centra

Telefonická krizová pomoc

služba/péče V.

3. Jednání se zájemcem o službu

Platnost od: 1.8.2018

Schváleno: 30.7.2018

Počet stran: 4

Zpracoval: Mgr. Hana Konečná, Mgr. Veronika Andrtová

Schválil: PhDr. Zora Dušková, ředitelka

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

Podpis: PhDr. Zora Dušková, ředitelka

Copyright © , Dětské krizové centrum, z.ú.

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

Obsah

1. Jednání se zájemcem o službu	3
--	----------

1. Jednání se zájemcem o službu

- Jednání o službě **představuje proces**, který začíná okamžikem, kdy zájemce o službu kontaktuje LD DKC či Internetovou poradnu, do doby jasného **stanovení zakázky**.
- V optimálním případě definuje zakázku přímo zájemce o službu, případně ji definuje za podpory pracovníka LD DKC. Pokud je zakázek více, definují také postup, jak na nich budou společně pracovat, eventuálně stanoví tu zakázku, která je pro zájemce o službu aktuálně nejdůležitější a které se věnuje prostor v rámci konkrétního hovoru. Uživatel má právo v rámci hovoru zakázku změnit, resp. změnit v čase pořadí jednotlivých zakázek. Pracovník uživateli aktivně naslouchá, pomáhá mu zpřehlednit jeho situaci, spolu s uživatelem jeho situaci mapuje. Pracovník propracovává s uživatelem jeho blízkou budoucnost. Pracovník LD aktivně usiluje o navázání kvalitního kontaktu a komunikaci, popřípadě pomáhá uživateli s vyjadřováním emocí. Pracovník probírá s uživatelem jeho aktuální situaci, soustředí se na ohraničení krizového stavu uživatele, mobilizuje jeho podpůrné struktury, hledá alternativy řešení a v neposlední řadě poskytuje také emoční podporu.
- V úvodní fázi telefonního či skype hovoru, emailu, chatu je také prostor pro informování zájemce o službu o **základních podmínkách a principech poskytované služby**, o jeho právech a povinnostech. Pracovník informuje o těchto oblastech zájemce o službu také s ohledem na jeho psychický stav. Pracovník informuje uživatele vždy, projeví-li uživatel o tyto informace zájem. Veškeré tyto informace jsou pro zájemce o službu či uživatele přístupné na webu DKC.
- Souhlas s případnou dohodou o obsahu hovoru a stanovenou zakázkou vyjadřuje uživatel pokračováním v telefonním hovoru, skype hovoru, chatu či deklarováním vyjádřením svého souhlasu.
- Povinností pracovníka LD DKC je vést rozhovor pro zájemce o službu či uživatele maximálně **srozumitelně** a volit odpovídající terminologii a slova s ohledem na věk a možnosti uživatele porozumět sdělovanému.
- **Zájemce o službu/uživatel (v průběhu poskytované služby) má právo odmítnout** služby LD DKC. Pracovník je povinen toto respektovat. Pokud by tímto rozhodnutím byla ohrožena práva a zájmy dítěte, je pracovník povinen danou situaci adekvátně řešit (viz. bod 1.4. Systém intervence, Interní předpis č. 8 Návaznost na jiné služby).
- Vést rozhovor s zájemcem o službu či uživatelem jsou **oprávněni všichni odborní pracovníci/konzultanti LD DKC** s akreditovaným výcvikem v telefonické či kompletní krizové intervenci; pracovníci internetové poradny LD DKC absolvovali interní či akreditovaný výcvik v internetovém poradenství, pracovníci na chatu absolvovali interní či akreditovaný výcvik v této službě.
- Kontakt s zájemci o službu či uživateli probíhá **v místnostech LD DKC k tomu určených**. Pracovník je povinen zajistit **náležitě soukromí pro vedení kontaktu**.
- Pracovník LD DKC v kontaktech s zájemcem o službu, později s uživatelem, zachovává pravidlo anonymity a týmovosti, nevystupuje pod svým jménem, představuje se za Linku důvěry Dětského krizového centra, v hovoru vystupuje za LD, jako člen týmu LD DKC. Toto pravidlo platí i pro IP, kde se pracovník podepisuje za Tým internetové poradny Linky důvěry DKC.
- **Zájemce o službu či uživatel má právo zůstat v anonymitě** po celou dobu kontaktu s LD DKC, a to i při opakovaných kontaktech. Uživatel má právo domluvit se s pracovníkem na „jménu“, pod kterým bude v zápisech o hovorech označován – více viz. IP č. 6 Dokumentace_ osobní údaje. Pokud toto „jméno“ určuje pracovník, volí taková „jména“, která lze obecně považovat za neutrální a která nepoškozují důstojnost uživatele.
- V závěru hovoru podle dohody s uživatelem a v souladu s jeho potřebami předává v případě potřeby pracovník uživateli kontakty na jiná pracoviště a/či na další navazující služby. V rámci telefonického kontaktu jejich správné zachycení ověří dotazem nebo zopakováním.

- Pracovník LD DKC má právo **odmítnout poskytnutí jakékoliv služby** zájemci o službu či uživateli, u něhož je důvodné podezření, že porušuje Interní předpisy LD DKC (viz Interní předpis č. 1 odstavec 1.8.).
- Služba je poskytována pouze distančně, pokud zájemce o službu LD DKC zvoní na zvonek pracoviště nebo se jinak dostal do objektu – je mu sděleno, že v prostorách LD DKC ambulantní služba poskytována není. Pokud se bude zájemce dožadovat služby přímo na LD, bude mu vysvětlen účel poskytování terénní telefonické krizové pomoci a zájemce bude odkázán na jiný typ zařízení.