

POSLÁNÍM SLUŽBY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI DĚTSKÉHO KRIZOVÉHO CENTRA, o.s. v Praze je poskytování nepřetržité odborné distanční krizové pomoci specializované na krizové životní situace a zejména na problematiku dětí týraných, zneužívaných, zanedbávaných či jinak ohrožených na zdravém vývoji a poskytování distanční odborné pomoci dětem a jejich rodinám v závažných životních situacích, které vnímají jako naléhavé, ohrožující a krizové a nedaří se ji zvládat běžnými způsoby. Pomoc vychází z individuálně určených potřeb klientů při zachování lidské důstojnosti, se zvláštním přihlédnutím k právům a oprávněným zájmům dětí. Poskytované služby jsou bezplatné, telefonické kontakty jsou zpoplatněny podle platných tarifů telefonických společností. Působnost DKC je celorepubliková.

Telefonická krizová pomoc je poskytovaná jednak dětem, které jsou přímo ohrožené týráním, sexuálním zneužíváním, zanedbáváním, jednak dětem nacházejícím se ve zvlášť závažných životních situacích, tak i rodičům, kteří jsou náhle konfrontováni se skutečností, že jejich dítě je sexuálně zneužíváno či týrané. Telefonická krizová pomoc je nepřetržitě k dispozici i pro širší veřejnost, lidem z bezprostředního okolí dítěte, kteří vnímají, že o konkrétní dítě není dostatečně pečováno či se jedná o dítě týrané, a obecně pro lidi v krizových životních situacích. LD DKC také poskytuje konzultace spolupracujícím odborníkům, kteří se v rámci své profese dostanou do kontaktu s oběti syndromu CAN a nejsou přesně obeznámeni s vhodnými postupy či přístupy k dětem.

Linka důvěry DKC je provozována formou telefonické pomoci a internetového poradenství.

Cílem telefonické krizové pomoci je zejména nabízení bezpečného prostoru klientovi, bezpečné provázení při zvládnání obtížné životní situace, stabilizace jeho emočního stavu, snižování případných rizik vyplývajících z jeho krizového stavu (např. zkratovitě, agresivní či sebedestruktivní jednání), zvyšování informovanosti a posilování kompetencí klienta.

Konkretizace cílů:

- nabízení bezpečného prostoru klientovi / nízkoprahovost telefonické krizové pomoci
- emoční podpora klienta, stabilizace emočního stavu klienta, pomoc zvládnout / zorientovat se v emocích, které klient prožívá a kterým sám nemusí rozumět
- zvyšování náhledu, porozumění situaci
- minimalizace rizika volby neadekvátních řešení / zkratovitěho jednání
- podpora v nalezení východiska, řešení krizové situace, podpora v rozšiřování spektra vhodných řešení
- propracování blízké budoucnosti společně s klientem
- mapování sociální sítě klienta společně s klientem/hledání možných podpor v jeho okolí
- zvyšování informovanosti klienta
- prevence sociálně patologického jednání
- nasměrování na další i odbornou pomoc, nabídka možných řešení

Cílová skupina:

Cílovou skupinu představují především děti ohrožené týráním, zneužíváním či zanedbáváním a jejich rodiny a dále osoby v krizových životních situacích.

- děti fyzicky či psychicky týrané, sexuálně zneužívané, zanedbávané (syn CAN) a jejich rodiny

- děti nacházející se v závažných životních situacích (rozpad rodiny - úmrtí blízké osoby) a jejich rodiny
- děti ohrožené na zdravém vývoji, zejm. ohrožujícím prostředím = domácí násilí, závislost rodiče, dlouhodobá nezaměstnanost rodiče, závažné somatické či psychické onemocnění v rodině, děti žijící v sociálně znevýhodňujícím prostředí – a jejich rodiny
- děti, na nichž byl spáchán trestný čin a jejich rodiny
- děti vystavené silně traumatizujícímu zážitku - přepadení, dítě jako svědek násilných trestných činů, účastník autonehody apod. a jejich rodiny
- děti z rodin, kde lze předpokládat snížené dovednosti a/či schopnosti rodičů při péči o dítě (př. z důvodu nízkého věku, postižení, závislosti rodičů na alkoholu či jiných návykových látkách) a jejich rodiny
- děti ohrožené sociálním vyloučením, stigmatizací a jejich rodiny
- děti ohrožené na zdravém vývoji naléhavou krizí v rodině - a jejich rodiny
- akutně vyhocené výchovné problémy,
- děti déleodobější setrvávající v zátěžové situaci vznikající mimo rodinu (šikana).
- osoby v akutní krizi, v závažných životních situacích

Telefonické krizová pomoc LD DKC je určena celé populaci, tj. dětem, i dospělým, kteří se dostanou do kontaktu s podezřením na syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (syn CAN), a osobám nacházejícím se obecně v krizové či závažné životní situaci. Služby LD DKC může využít samo ohrožené dítě, ale i další členové rodiny. Telefonická krizová pomoc a internetové poradenství, které LD DKC poskytuje jsou tak cílené jednak na dítě, jednak na dospělé osoby z rodinného systému (rodiče, prarodiče aj.) či jiné signifikantní osoby.

Volajícími na LD DKC jsou laická veřejnost i odborníci, kteří konzultují vhodnost postupů při řešení konkrétních případů (PČR, lékaři, školská zařízení apod).

Provozní doba:

1. Provozní doba LD DKC je nepřetržitá, tj. 24 hodin denně, včetně sobot, nedělí a státem uznaných svátků.
2. O dostupnosti služby/nonstop provozu jsou klienti informováni zejména na webových stránkách DKC, o.s., na letáčcích, na osvětových a preventivních akcích Dětského krizového centra, prostřednictvím kampaní.
3. Garance odpovědi internetové poradny LD DKC je do 48 hodin. I tato informace je pro klienty volně dostupná všemi nabízenými možnostmi (web, letáčky).

Dostupnost služby - kontakty:

Telefonní kontakt Linky důvěry Dětského krizového centra je 241 484 149.

Emailový kontakt do internetové poradny LD DKC je problem@дитеkrize.cz .

Sídlo LD DKC je anonymní, informace o něm nejsou pro klienty dostupné.

Kontaktní adresa je totožná s adresou Dětského krizového centra.

Časová dostupnost služby:

Non-stop

Kontakty a údaje:

Dětské krizové centrum, o.s.
V Zápolí 1250, 141 00 Praha 4
IČO 60460202
Tel,fax: 241 480 511
email: dkc@ditekrize.cz
www.ditekrize.cz

Činnosti poskytované služby:

- telefonická krizová pomoc a krizová intervence
- stabilizace emočního stavu klienta v krizové životní situaci
- provázení a podpora
- pokud je klientem dítě, tak zajištění bezprostřední ochrany dítěte/hledání podpory v jeho sociální síti, nebo telefonická krizová intervence ve spolupráci s dalšími odborníky (sociálně-právní ochrana dětí)
- podpora kontaktu se společenským prostředím
- základní sociální a sociálně-právní poradenství poskytované jak telefonickou konzultací tak prostřednictvím internetu/internetové poradenství
- základní poradenství o výchově, rozšiřování repertoáru žádoucích výchovných postojů rodičů k dětem, podpora otevřené komunikace a zdravých vztahů
- podpora a rozvíjení rodičovských kompetencí pro volající
- individuální plánování blízké budoucnosti klienta společně s klientem/pomoc při sestavování plánu nezbytných kroků k řešení krizové situace
- pomoc zorientovat se klientovi v sociální síti i síti kontaktů následné péče/ hledání optimálního řešení spolu s klientem

Telefonická krizová pomoc je poskytována dle individuálních potřeb uživatele, obvykle v jednorázovém kontaktu, avšak klient může službu využívat i opakovaně. Internetové poradenství je poskytované od jednorázového kontaktu do cca 5 emailových konzultací.

Principy poskytovaných služeb:

- **v souladu s celým pracovištěm zvláštní přihlédnutí k oprávněným zájmům a právům dětí; jejich ochrana a preference tam, kde se dostávají do střetu se zájmy dospělých osob**
- samotná práce na LD DKC vychází z principů telefonické krizové intervence
- **princip dostupnosti** - z hlediska dostupnosti informací o LD DKC, nepřetržitého provozu, vnější bezbariérovosti pro klienty
- **týmovost** - služba je založená na těsné spolupráci všech pracovníků LD DKC
- **interdisciplinarita** – služba je nabízená pro další odborníky, kteří se dostávají do kontaktu se syndromem CAN, stejně tak LD DKC se snaží spolupracovat s dalšími odborníky, zejména odkazuje na péči dalších odborníků DKC o.s. nebo jiných státních/nestátních institucí
- **spolupráce** – zejména s ostatními LD prostřednictvím zastřešující organizace (Česká asociace linek důvěry ČAPLD)
- **individuální přístup** – vnímání individuálnosti krize, interindividuálních rozdílů a jedinečnosti každého klienta, jeho prožitků, způsobu jak svoji situaci sám vnímá, hodnotí

- **komplexnost** – služba je nabízená a poskytována dítěti i celé jeho rodině, případně dalším signifikantním osobám
- **objektivizace** - týmová spolupráce, systém intervizí, interdisciplinární přístup
- **důraz na důstojnost** - předcházení negativnímu hodnocení, odtabuizování problematiky, osvěta
- **respekt k lidským právům, se zvláštním přihlédnutím k právům dětí**, naplňování oprávněných zájmů dětí - respektování Úmluvy o právech dítěte, svoboda volby, respektování práv a kompetencí klientů
- **podpora směřující k aktivnímu a samostatnému řešení** vlastní situace a k využívání přirozených zdrojů v okolí klienta
- **ochrana dětí před dalším atakováním a před dopadem ohrožujících faktorů v prostředí dítěte** - spolupráce s OSPOD, předběžné opatření, umístění dítěte mimo rodinu (širší rodina, azylové domy, dětský domov), trestní oznámení
- **důraz na etiku práce, respektování etických kodexů**

Kritéria úspěšnosti služby:

- minimalizace následků nepříznivých situací
- minimalizace rozvoje závažných duševních poruch (v přítomné době)
- minimalizace rizika volby neadekvátních řešení/zkratovitého jednání
- nabídka podpory pro celý rodinný systém klienta
- zvyšování kompetencí klienta v řešení situace
- podpora přirozených sociálních vazeb/mapování sociální sítě s klientem
- zachování / obnova / podpora funkčních přirozených sociálních vazeb
- orientace klienta v sociální síti i síti kontaktů následné péče

Personální obsazení:

- pracovníci splňující podmínky stanovené MPSV a ČAPLD – s akreditovaným výcvikem v telefonické krizové intervenci; pracovníci internetové poradny LD DKC i s akreditovaným výcvikem v internetovém poradenství
- profesně: zejména sociální pracovníci a psychologové, případně další externí spolupracovníci
- pozice: pracovník Linky důvěry, mentor, intervizor, vedoucí LD

Povinnosti klientů:

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

Práva klientů:

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

Klientovi není dovoleno zejména:

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

Kritéria pro odmítnutí klienta, kontraindikace:

- akutní intoxikace, která znemožňuje vedení hovoru s klientem
- taková akutní fáze psychotického onemocnění, které znemožňuje vedení hovoru s klientem
- verbální agrese, vulgarita
- cizinci, kteří nehovoří česky a nezajistí si tlumočnicka, a osoby s těžkou řečovou vadou bez zajištěného tlumočnicka, čímž je znemožněno vedení hovoru s klientem
- naplnění kapacity pracoviště (tzn. v danou chvíli probíhá hovor na LD DKC s jiným klientem)
- LD DKC neposkytuje specifické právní poradenství ani psychologickou diagnostiku, či terapii prostřednictvím telefonu/emailu.

METODIKA PRO DÍLČÍ ČINNOSTI SLUŽBY „TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC“**Telefonická krizová intervence**

1. **Telefonická krizová intervence představuje neodkladnou, okamžitou pomoc lidem, kteří nejsou schopni vlastními silami a/nebo z vlastních zdrojů zvládnout v aktuálním čase svůj životní prožitek nebo životní situaci.**
2. **Cílem** telefonické krizové intervence je poskytnout člověku v zátěžové situaci zejména bezpečí, podporu a vedení při zvládnutí situace tak, aby pocítil úlevu a naději na požadovanou změnu.
3. Telefonická krizová intervence je poskytována dítěti či dospělé osobě řešící krizovou situaci dítěte nebo svoji vlastní, která nemusí být v přímé souvislosti s potřebami dítěte.
4. Telefonická krizová intervence se poskytuje non-stop. Důraz je kladen na **dostupnost, nízkoprahovost a bezbariérovost služby.**
5. Telefonickou krizovou intervencí jsou **oprávněni poskytovat všichni pracovníci LD DKC** se vzděláním v pomáhající profesi a/nebo akreditovaným výcvikem v telefonické krizové intervenci, včetně pracovníků DKC, s ohledem na chod pracoviště a pracovní plán konkrétního dne.
6. **Pracovníci LD DKC mají po celou dobu služby telefon v aktivním režimu**, klientovi se věnují ihned, jakmile to provoz umožňuje (po ukončení předchozího hovoru).
7. Pracovník LD DKC se snaží v úvodu hovoru empaticky naslouchat klientovi, jeho potřebám. Cílem této fáze hovoru je navázání kontaktu s klientem, vytvoření atmosféry důvěry a bezpečí, která je potřebná pro bližší zmapování situace a potřeb klienta. Klientovi jsou v průběhu pohovoru poskytnuté nezbytné informace, které spadají do působnosti LD DKC a které mohou klientovi pomoci zorientovat se v situaci, případně rozšířit pole možných řešení vzniklé situace a společně hledají vhodné a pro klienta přijatelné způsoby řešení.
8. V závislosti na okolnostech, které způsobily krizovou situaci klienta, zůstává klient buď v péči LD DKC nebo internetové poradny LD DKC, případně využije ambulanci služby nabízené v DKC o.s., nebo je mu poskytnuta orientace v nabídce odpovídajících forem péče v jiných zařízeních, eventuálně je pracovníky DKC zprostředkován kontakt klienta s doporučeným zařízením. O volbě konečného řešení rozhoduje klient, pracovníci LD DKC respektují názor klienta a jeho kompetence.
9. Telefonická krizová intervence představuje většinou **jednorázovou službu**, v ojedinělých, potřebami dětí a dospělých vymezených případech, může krizová intervence **zahrnovat více telefonických konzultací.**
10. **Po celou dobu poskytování telefonické krizové intervence má klient právo zůstat v anonymitě.**

Internetové poradenství (IP)

1. IP je určeno klientům, kteří používají internet nebo k němu mají přístup, ocitli se v náročné životní situaci a zároveň nechtějí nebo nemohou komunikovat po telefonu nebo osobně.
2. IP vnímáme jako **pasivní poradenství prostřednictvím www stránky pracoviště – www.dkc.cz** pro celé pracoviště, http://www.dkc.cz/linka_duvery.php#telefonicka pro LD DKC.
3. **Aktivní poradenství je pak konkrétním emailovým kontaktem** mezi určitým klientem a některým z pracovníků linky důvěry, je to cílená odpověď na daný dotaz klienta.
4. Na rozdíl od telefonické krizové intervence **nejde o okamžitou pomoc v aktuálním čase, vzhledem ke garanci odpovědi do 48 hodin.** Pracovník LD DKC, ale může email posoudit jako akutní (v případě život ohrožujících stavů). V takovém případě konzultuje

další postup s intervizorem na telefonu, na emailu, případně jinak určenou službou pro IP.

5. Pracovník v odpovědi zmapuje zakázku klienta, to co klient potřebuje a očekává. Tato fáze reflexe je důležitá pro případné vyjasnění si zakázky, pokud by nebyla komunikována jasně klient má možnost v dalším emailu vysvětlit nebo jí blíže specifikovat. Dále pracovník v emailové odpovědi reaguje na emoce klienta a nabízí možná východiska, možnosti další následné péče, či poradenství. Orientuje klienta na jeho vlastní sociální síť, podporuje ho ve svěřením se.
6. Pracovník při psaní odpovědi uplatňuje individuální přístup, bere v úvahu individuální možnosti, schopnosti a kompetence klienta. Konečné řešení volí klient a jeho názor je pracovníkem respektován.
7. **IP je poskytované od jednorázového kontaktu do cca 5 emailových konzultací.** Klient má právo zůstat po celou dobu v anonymitě.

Telefonické/internetové krizové poradenství, zvyšování informovanosti klientů

1. Krizové poradenství je určeno klientům, kteří se dostanou do situace, která je pro ně nová, pro níž nejsou aktuálně vybaveni dostatečným množstvím adekvátních informací a kde lze předpokládat, že zvýšení informovanosti zvýší kompetenci klienta adekvátně rozhodovat o sobě, dítěti, rodině.
2. Probíhá telefonicky, je/nebo může být součástí telefonické krizové intervence, tak internetového poradenství.
3. Cílem krizového poradenství je zvýšení informovanosti klientů, nabídka možností řešení a pomoc při jejich realizaci, posílení dovednosti klienta rozhodovat o sobě (dítěti) způsobem, který vede ke zlepšení situace a zmírnění obtíží v rodinném systému či psychickém stavu.
4. LD DKC nabízí **základní sociálně-právní poradenství**, které je určené klientům, kteří potřebují získat orientaci v základních otázkách kontaktu s úřady, sociálními pracovníky, soudy, nejsou si jisti správností postupů či jejich orientace ve fungování celého systému není dostatečná. Stejně tak poskytují základní orientaci o problematice týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (syn CAN).
5. Pracovníci se opírají při poradenských konzultacích (hovor je vedený jako podaná informace), jednak o obecně známé zákonitosti a poznatky příslušných vědních oborů, jednak nabízejí možnost rozboru konkrétních situací, do nichž se klient dostává.
6. V rámci hovorů na LD DKC je krizové poradenství realizované v souladu s celým pracovištěm, jeho filosofií a prioritou a tedy **se zvláštním přihlédnutím k situaci a potřebám dětí a s důrazem na jejich postavení, vztahy, potřeby a možná ohrožení.**
7. Standardně se jedná o jednu telefonickou konzultaci (jednu podanou informaci).
8. U IP jde zejména o poradenské emaily pro pracovníky v pomáhajících profesích, kde je potřeba více detailně probrat jednotlivé možnosti, postupy řešení.
9. U poradenských emailů v rámci IP jde obvykle o jednorázovou konzultaci.

Detekce

1. Detekce představuje vyhledávání dětí týraných, zneužívaných a zanedbávaných, dětí v ohrožujících situacích a podmínkách.
2. Detekci ohrožených dětí provádějí všichni odborní pracovníci DKC a Linky důvěry DKC.
3. Včasná detekce umožňuje nastolení změn v prostředí či životě dítěte a odstranění ohrožujících faktorů, zabraňuje dalšímu rozvoji syndromu CAN (terciární prevence).
4. Detekce je v DKC prováděna prostřednictvím kontaktů se širokou laickou i odbornou veřejností, v rámci osobních kontaktů i s využitím možnosti LD DKC. LD DKC přijímá sdělení o nepříznivé situaci jakéhokoliv dítěte. V rámci pověření Dětského krizového

centra výkonem sociálně právní ochrany dětí předá pracovník LD DKC informace o nepříznivé situaci konkrétního dítěte sociálním pracovníkům ambulantního provozu DKC, kteří následně informují příslušný orgán sociálně právní ochrany dítěte (OSPOD) či Policii ČR, nebo využijí vlastních odborných pracovníků k řešení nepříznivé situace dítěte.