

# Interní předpis Dětského krizového centra

## Telefonická krizová pomoc

### 4. Uzavření dohody, průběh a ukončení péče

Platnost od: 1.6.2022

Schváleno: 28.3.2022

Počet stran: 4

Zpracoval: Mgr. Helena Juklová, 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

### 4. Uzavření dohody, průběh a ukončení péče

4.1. Dohoda o poskytování služby .....	3
4.2. Ukončení poskytování služby .....	3
4.3. Obnovení poskytování služby .....	4

## 4. Uzavření dohody, průběh a ukončení péče

### 4.1. Dohoda o poskytování služby

- **Dohodu s uživatelem v rámci služby telefonické krizové pomoci LD DKC vymezujeme jako zakázku**, kterou spolu s odborným pracovníkem definuje samotný uživatel v první části hovoru, skype hovoru, krizového chatu či prostřednictvím emailu. Zakázka vymezuje reálný, dosažitelný cíl, kterého má být kontaktem dosaženo, eventuálně časové vymezení a rozsah témat, případně způsob ukončení kontaktu. Pracovník si ujasňováním zakázky u uživatele ověřuje, že jeho zakázce správně porozuměl. Uživatel má právo v průběhu kontaktu měnit svoji zakázku.
- Zakázka uživatele služby je součástí zápisu o kontaktu (viz Interní předpis č 6 Dokumentace osobní údaje).
- **Uživatel má právo vypovědět uzavřenou dohodu o poskytované službě.** Výpověď učiní uživatel svým jasným oznámením o ukončení kontaktu konkrétnímu pracovníkovi, se kterým kontakt vede, případně jiným způsobem (zavěšením, odchodem z chatu, apod.).

### 4.2. Ukončení poskytování služby

- Poskytování služby může být ukončeno na straně uživatele či na straně pracovníků LD DKC (za jasně stanovených podmínek).
- Ukončení poskytování služby s uživatelem je v optimálním případě předem **plánováno** a k ukončení dochází po naplnění zakázky a cílů stanovených v dohodě a rozpoznání, že cíle byly naplněny. Toto rozpoznání optimálně vzniká v obdobném čase na straně uživatele i pracovníků LD DKC. Pracovníci LD DKC navrhují po naplnění cílů ukončení poskytování služby uživateli, a to v rámci hovoru v dostatečném předstihu. Názor uživatele na navržené ukončení je důležitým faktorem pro konečné rozhodování. Pracovníci LD DKC mají právo o ukončení poskytování služby rozhodnout.
- Důvodem **k ukončení užívání služby na straně uživatele** mohou být objektivní příčiny (nedostatek financí/kreditu pro vedení hovoru, omezený/či limitovaný prostor pro volání), či příčiny subjektivní – nabytí přesvědčení, že požadovaných cílů již bylo dosaženo, nespokojenost se službami poskytovanými LD DKC apod.
- Za ukončení užívání služby na straně uživatele se **považuje také nezájem uživatele** o další užívání služby vyjádřený v rámci kontaktu například tím, že uživatel nereaguje na nabídky ze strany pracovníka LD (uživatel zcela mlčí, nepouští pracovníka ke slovu, neodpovídá, nevede dialog). Pracovník se v tomto případě po několika minutách informovaně s vysvětlením loučí.
- **Ze strany LD DKC může být poskytování služby ukončeno** zejména z důvodů zneužívání služby, např. opakovaného dovolávání se na Linku důvěry bez zjevné potřeby a bez zjevného důvodu, nadužívání prostoru, který Linka důvěry nabízí, v případě hovoru za účelem nadávek či vulgarismů, hovoru za účelem sexuálního uspokojení či v případě nerespektování pravidel uvedených v Interním předpisu č. 1 Cíle a způsoby poskytované služby, odstavec 1.8.1. a 1.9.
- Důvod ukončení poskytování služby a také stranu, která dala k ukončení podnět, zaznamenává pracovník LD do zápisu z kontaktu. Pokud dojde k přerušení kontaktu s uživatelem, např. z technických důvodů, nebo se i z jiných důvodů pracovník

s uživatelem nedomluví na ukončení kontaktu, je tento kontakt zaznamenán, jako „přerušeno“.

### **4.3. Obnovení poskytování služby**

- Po ukončení poskytování služby má uživatel možnost opakovaně se na službu LD DKC obrátit.
- Je-li poskytování služby obnoveno, nemá její předchozí průběh a důvod ukončení vliv na kvalitu poskytování obnovené služby.