



# STANDARDY ČESKÉ ASOCIACE PRACOVÍŠŤ LINEK DŮVĚRY

Tento dokument byl vypracován Českou asociací pracovišť linek důvěry a nabývá platnosti schválením na řádném sněmu ČAPLD konaném dne 16. 04. 2024 v Praze.

---

## Preambule

Standardy České asociace pracovišť linek důvěry (*dále jen ČAPLD*) jsou jedním ze základních dokumentů ČAPLD a jsou závazné pro všechna členská pracoviště.

Standardy ČAPLD vycházejí z etického kodexu ČAPLD a staví na jeho principech.

Standardy ČAPLD vyjadřují základní principy a pilíře, vycházející z požadavků ČAPLD a dosavadní dobré praxe pracovišť distanční krizové pomoci. Standardy nenahrazují zákony ČR, ale zpřesňují pravidla pro organizace sdružené v ČAPLD za účelem garantování kvality distanční krizové pomoci.

Každé členské pracoviště (včetně mimořádných členů) musí splňovat alespoň minimální stanovený standard, a zároveň usilovat o dosažení standardu optimálního.

Standardy jsou dále rozpracovány a upřesňovány jednotlivými členskými pracovišti do konkrétních kroků a aplikací v rámci provozu pracoviště.

Plnění těchto standardů podléhá kontrole orgánů ČAPLD a je podmínkou udělení certifikátu pro daný rok. Za tímto účelem mohou být od členských pracovišť vyžadovány podklady a další součinnost. Při nesplnění minimálních standardů či domluvených kroků k jejich dosažení je možné pracoviště z ČAPLD vyloučit.

## Základní předmětné vymezení

Členské pracoviště ČAPLD (*dále pro zjednodušení používán termín "linka důvěry"*) zajišťuje nízkoprahově dostupný, distanční, anonymní kontakt s klienty v náročné životní situaci, a to komunikačními formami, které umožňují poskytovat atributy kontaktu uvedené v této větě.

Odborní pracovníci linky důvěry poskytují krizovou intervenci, základní sociální poradenství a podporu po dobu trvání krizového stavu klienta s cílem posílit kompetence klienta k řešení situace, a to vždy s respektováním jedinečnosti klienta a jeho aktuálního vnímání situace.

## 1. Personální zajištění – vstupní předpoklady

Každé pracoviště linky důvěry potřebuje pro naplnění svého poslání kvalitní odborné pracovníky. Právě ti vedou kontakt s klientem jako krizoví intervenenti, a proto je nutné, aby splňovali minimální základní předpoklady, se kterými na pracoviště nastupují, a které budou dále využívat ve své práci.

Základní premisou pro působení krizových interventů je nepoškodit klienta, a proto je nutné, aby pracoviště dbalo na adekvátní zjištění osobnostních charakteristik a kompetencí přijímaného pracovníka.

### **Minimální standard:**

*Každý pracovník v přímé práci s klienty musí splňovat:*

- VOŠ nebo Bc. humanitního či zdravotnického vzdělání.
- Započatý výcvik v komplexní (příp. telefonické/distanční) krizové intervenci (pokud výcvik či vzdělání není dokončeno, nutné k tomu přistupovat s vyšším nastavením pro zácvik a dohled).
- Výcvik musí zahrnovat minimálně 100 hodin (splňující obsahově a výcvikově podmínky akreditovaného výcviku).
- Výběrové řízení, jehož součástí je zjištění kompetencí pracovníka (modelové intervence, pasivní a aktivní náslechy) + pohled na zajištění týmovosti (jednotnosti služby).

### **Optimální standard – zahrnuje minimální standard a navíc:**

*Každý pracovník v přímé práci s klienty musí splňovat:*

- 2. či 3. stupeň VŠ humanitního či zdravotnického vzdělání (z oblasti pomáhajících profesí, např. psycholog, sociální pracovník, pedagog apod.).
- Absolvovaný akreditovaný komplexní krizový výcvik minimálně 150 hodin (možnost modulárního absolvování) nebo akreditovaný výcvik telefonické krizové intervence v rozsahu min. 100 hodin, zakončený úspěšně vykonanou závěrečnou zkouškou.
- Specializovaný výcvik dle komunikačního kanálu či specifik služby (e-mail, chat, specifická cílová skupina apod.).
- V rámci výběrového řízení psychologické vyšetření.

## 2. Personální zajištění – organizace, zácvek a podpora

Každé členské pracoviště musí vytvářet pro své pracovníky vhodné pracovní podmínky po celou dobu jejich zapojení, adekvátně je podporovat a umožňovat jejich profesní růst, aby mohli poskytovat kvalitní službu ve všech formách realizovaných kontaktů.

Důležitým procesem je vstup pracovníka do služby. Cílem zácviku je, aby se pracovník vstupující do služby stal součástí týmu a byl dovednostně i postojově v souladu se všemi standardy služby.

Neméně důležitá je však i průběžná podpora pracovníků, která může být realizována různými formami - např. supervizně (tzn. poskytování zpětné vazby či podpory externími odborníky), intervizně (tj. sdílení případové práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe interně v rámci pracoviště), vzděláváním apod.

### Minimální standard:

*Každé pracoviště zajišťuje:*

- Jasně vypracovanou, přehlednou a rozpoznatelnou strukturu odpovědnosti, do které je každý pracovník začleněn.
- Vytvořený adaptační proces začleňování nového pracovníka, případně pracovníka nastupujícího po určité době přerušení.
- Minimálně 25 hodin zácviku nového pracovníka (seznámení s provozem pracoviště, metodickými aspekty, kontakty s klienty pod intervizí apod.).
- Kontrolní náslechy po zácviku.
- Průběžné vzdělávání pro všechny odborné pracovníky, a to dle aktuálních zákonných povinností platných pro sociální služby (bez ohledu na přesné pracovní zařazení).
- Týmové supervize – minimálně 4x za rok po 2 hodinách (povinná pro všechny pracovníky).
- Systém pravidelných porad, které budou zaměřeny dle potřeby pracoviště na standardy, metodické záležitosti, týmovost, kazuistiky (týmové či případové intervize).
- Pravidelné náslechové intervize pro získání individuální zpětné vazby alespoň jedenkrát ročně u každého pracovníka (z pozice intervizora nebo vedoucího služby).
- Možnost individuálních supervizí.

### Optimální standard – zahrnuje minimální standard a navíc (případně s větší frekvencí):

*Každé pracoviště zajišťuje:*

- Pasivní a aktivní náslechy při zácviku (20+20 hodin).
- Zaškolovací doba 3 měsíce a současně 100 hodin přímé práce, vyhodnocení subjektivní i objektivní připravenosti pracovníka, než dojde k jeho naprostému osamostatnění.
- Aktivní spolupráce s mentorem, patronem či jiným zkušeným kolegou.
- Týmová supervize – minimálně 6x ročně po 3 hodinách (povinná pro všechny pracovníky).
- Vzájemné náslechové intervize pro získání individuální zpětné vazby a podpoření vzájemnosti a týmového přístupu (intervizoři i řadoví pracovníci, napříč týmem).

- Možnost předání služby či debriefingu (s psychohygienickou funkcí), a to i u provozů, které nejsou nonstop.
- Povinné individuální supervize (minimálně 1x ročně).
- Pravidelné supervize a vzdělávání pro konkrétní pracovníky, kteří plní specifické role v týmu (intervizoři, mentoři, vedoucí...).
- Teambuilding nebo podobné aktivity zaměřené na udržování důvěry a spolupráce v týmu, včetně neformálních aktivit.

### 3. Zajištění kvality a její kontrola

Pracoviště transparentně vymezuje své poslání, specifika a podmínky poskytování služby. Poskytované služby musí být v souladu se základním předmětným vymezením těchto standardů a poskytovány v kvalitě níže uvedené, alespoň podle minimálního standardu.

Zajištění kvality je neustálý proces, který však musí být zakotven v systému pravidel a podmínek, který znají všichni odborní pracovníci, jsou v jeho dodržování podporováni i kontrolováni.

#### Minimální standard:

*Každé pracoviště zajišťuje:*

- Vytvořený systém zajišťující vhodné podmínky pro naplňování základních principů plynoucích z platných dokumentů ČAPLD:
  - pracoviště musí disponovat dokumenty, které definují metodiky práce, i rozsah a obsah poskytovaných služeb vč. vymezení situací pro možnou limitaci či odmítnutí klienta,
  - pracoviště musí zajistit informovanost klienta o ne/dostupnosti služby,
  - metodiky práce s klientem musí obsahovat mj. závazné postupy pro identifikaci, vyhodnocení a postup práce v rámci nestandardních situací. I v těchto případech musí být respektovány a naplňovány základní principy služby,
  - pracoviště se zavazuje poskytovat klientovi v každý moment kvalitní službu bez ohledu na to, který odborný pracovník aktuálně slouží,
  - pracoviště má vytvořený systém odborných kontaktů pro odkazování klientů na návazné služby.
- Zajišťování kvality přímé i nepřímé práce s klienty z pohledu intervenanta:
  - poskytování služby v souladu s dokumenty pracoviště o rozsahu a obsahu služby,
  - seznámení se s aktuální situací na pracovišti,
  - možnost poskytnutí zpětné vazby prostřednictvím seznámení se zápisy kontaktů,
  - plnohodnotné předání služby (ústní předání, případně minimálně písemné shrnutí a následné přečtení), a to i u provozů, které nejsou nonstop,
  - vědomá práce s etickými dilematy, hranicemi služby a vlastními limity,
  - průběžná evaluace kontaktu ve spolupráci s klientem (včetně ověřování plnění zakázky),

- následná evaluace průběhu kontaktu pracovníkem – sebereflexe pracovníka, která je součástí zápisu kontaktu,
- pracuje na svém dalším odborném rozvoji.
- Pracoviště má nastavené kontrolní mechanismy k monitorování a zajišťování kvality služby, a to s využitím všech níže uvedených způsobů (viz také minimální standard č. 2):
  - porady,
  - náslechy/náhledy,
  - seznámení se záznamy o kontaktech (zápisy),
  - intervize,
  - supervize,
  - hodnotící pohovory,
  - týmová práce či kontrola při e-mailovém poradenství (pokud je tato služba poskytována).
- Podmínky poskytování služby:
  - vhodné zázemí pro práci s klientem, zachování důvěrnosti kontaktu s ním a anonymity pracovníka i klienta,
  - technické zabezpečení pro bezpečné a spolehlivé provozování kontaktu – dle typu poskytované služby např. telefonní aparát, kvalitní internetové připojení, software a hardware vybavení,
  - zajištění ochrany dat a údajů (např. zabezpečený software pro evidenci kontaktů).
- Všichni pracovníci jsou řádně seznámeni s metodickými postupy a se systémem kontroly kvality služby, které respektují a aktivně je využívají.

### Optimální standard – zahrnuje minimální standard a navíc:

*Každé pracoviště zajišťuje:*

- Pro intervizory porady či supervize.
- Získávání zpětné vazby od klientů – možnost zhodnocení poskytnuté služby.
- Informovanost klienta o týmovém principu fungování služby včetně možnosti realizace náslechů/náhledů.
- Variabilní a pro pracovníky komfortní technické vybavení:
  - bezdrátová sluchátka,
  - náslechová sluchátka,
  - bezdrátový aparát,
  - virtuální ústředna,
  - dostupná IT podpora při řešení problémů,
  - zabezpečená chatová platforma (pokud pracoviště tuto službu poskytuje),
  - e-mailový systém či účet (pokud pracoviště tuto službu poskytuje).
- Kontrolu evidence kontaktů v součinnosti s evidencí dat z ústředny, sledování vytíženosti služby.
- Provozní zabezpečení:
  - nastavení systému sdílení informací v rámci týmu,
  - podpora komunikace jednotlivých členů týmu zabezpečeným systémem.
- Evaluaci poptávky po službě a její dostupnosti a následné přijímání vhodných opatření vedoucích k její optimalizaci.

## 4. Práce se stížnostmi a podněty

Stížnosti a podněty jsou důležitým mechanismem kontroly kvality poskytované služby. Stížnosti a podněty se mohou týkat konkrétních pracovníků, respektive jimi odvedených kontaktů, nebo realizace a podmínek služby jako takové, případně celé organizace.

### Minimální standard:

- Odborný pracovník v kontaktu s klientem respektuje jeho právo podat stížnost.
- Pracoviště postupuje dle nastavených pravidel způsobu přijímání (forma, vstupní kanál), vyřízení i evidence stížností a rovněž doby pro její vyřízení, případně informování klienta (zpravidla 30 dní). Dále pak jsou jasně definována pravidla hierarchizace stížnosti a možnosti odvolání. Pracoviště má rovněž stanoven postup pro přijetí a vyřízení anonymních stížností.
- Klient je transparentně informován o tom, jak podávat stížnost a jaký je postup při jejím řešení, včetně maximální doby pro vyřízení stížnosti (např. informace na webu).
- Odborný pracovník zná pravidla pro příjem a vyřízení stížností na svém pracovišti a je schopen je na vyžádání klientovi poskytnout.
- V případě stížnosti klienta na jiné pracoviště je klient odkázán na řešení situace s příslušným pracovištěm.
- Proces podání stížnosti nevyklučuje čerpání služby dotyčným klientem.

### Optimální standard – zahrnuje minimální standard a navíc:

- Pracoviště má nastaveny mechanismy pro práci se stížnostmi za účelem zvyšování kvality.
- Pracoviště má zveřejněny kontakty na pracovníky, kteří jsou oprávněni přijmout stížnost, a klient je o těchto kontaktech informován.
- Odborný pracovník, na kterého je stížnost zaměřena, má možnost se ke stížnosti vyjádřit.
- Pracoviště má metodicky zpracovaná pravidla pro odlišení stížností a podnětů, včetně postupu vyřizování podnětů.



## 5. Anonymita

Hlavním důvodem zajištění principu anonymity je vytvoření bezpečného prostoru, ve kterém zůstane zachováno soukromí klienta, a tím možnosti komunikovat o čemkoli dle jeho potřeb. Jedná se o základní specifický princip práce linek důvěry, kdy je anonymní nejen klient, ale také pracovník. To odlišuje linky důvěry od jiných forem distanční komunikace.

### Minimální standard:

- Pracoviště vytváří podmínky pro to, aby byla služba co nejvíce anonymní. Anonymita je respektována jako základní etický princip služby odrážející se v přímé práci s klientem, při evidenci poskytnuté služby (zápisech kontaktu), i po ukončení kontaktu s klientem.
  - Pracoviště má nastavena pravidla postupu při specifických situacích, kdy dojde nebo může dojít k nedodržení, porušení či prolomení anonymity a pracovníci podle těchto pravidel jednájí.
  - Pokud není technicky možné zajistit skryté číslo/IP adresu klienta, tak tento údaj není zaznamenáván (případně je dodatečně odstraněn z používaných zařízení nebo jinak znepřístupněn řadovým odborným pracovníkům). Klient je o této skutečnosti informován.
  - E-mailová adresa je zachovávána pouze v případě, že pracoviště deklaruje, že e-mailové poradenství není anonymní.
  - Způsob nakládání s daty, včetně jejich uchovávání a anonymizace se řídí platnými legislativními předpisy, které mohou být pro některá pracoviště specifické.
  - Od klienta nejsou cíleně zjišťovány informace, které nesouvisejí přímo s poskytováním služby.
  - Jsou-li v průběhu kontaktu s klientem zjištěny osobní údaje, které by mohly přispět k jeho identifikaci, tak nezůstávají součástí evidence poskytnuté služby a celý zápis je důsledně anonymizován, nestanoví-li zákonná povinnost specifických pracovišť jinak.
  - V případě zákonných povinností nebo přímého ohrožení života mohou být zjišťovány od klienta potřebné identifikační údaje a tyto následně předány složkám IZS, (případně orgánům činným v trestním řízení nebo orgánům sociálně právní ochrany dětí). V tomto případě jsou údaje zachovávány jen po nezbytně nutnou dobu pro splnění zákonné povinnosti.
  - Pracoviště vytváří a zajišťuje podmínky pro uplatňování principu anonymity i ve vztahu k jednotlivým pracovníkům.

### Optimální standard – zahrnuje minimální standard a navíc:

- Kontakt s klientem je plně anonymizován, řadový pracovník nemá přístup k identifikačním údajům kontaktu s klientem (telefonní číslo, IP adresa, e-mailová adresa apod.).
- Zápis o proběhlém kontaktu s klientem je plně anonymizován, tzn. očištěn od veškerých identifikačních údajů klienta vč. jeho sociálního okolí.
- Princip anonymity je zajištěn pro obě strany kontaktu, pracovník i klient jsou plně anonymní.
- Pracoviště má utajenou adresu.