

Memorandum o spolupráci

Toto Memorandum o spolupráci (dále jen "Memorandum") se uzavírá mezi

Českou asociací pracovišť linek důvěry (dále jen „ČAPLD“), zapsaným spolkem se sídlem
K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem – Skorotice, IČO: 63830213

a

Asociací zdravotnických záchranných služeb České republiky (dále jen „AZZS ČR“), zapsaným spolkem
se sídlem Boženy Němcové 1931/6, 37001 České Budějovice, IČO: 26996766

Preamble

ČAPLD sdružuje pracoviště poskytující distanční krizovou pomoc s regionální i celostátní působností a aktivně se zasazuje o zajištění dostupnosti kvalitní profesionální služby všem osobám v krizi. AZZS ČR sdružuje poskytovatele zdravotnických a záchranných služeb na území celé ČR, jejichž odborní pracovníci se při výkonu své práce setkávají s osobami v krizi, pro které může být poskytnutí krizové intervence nad rámec zdravotních služeb zásadní preventivní intervencí ve směru zhoršení zdravotně-sociální situace.

Obě strany spolu již na různých úrovních a s různou mírou formalizace dlouhodobě spolupracují a mají zájem tuto spolupráci dále zkvalitňovat a případně rozšiřovat.

Memorandum je snahou o zastřešení této spolupráce v rámci celé ČR a vyjasnění si jejich základních principů a pilířů.

Podle Memoranda budou strany spolupracovat, jak je uvedeno dále:

Článek 1 – Obecný rozsah a vztah

- 1.1 ČAPLD a AZZS ČR vyjadřují zájem spolupracovat v rámci vzájemného cíleného odkazování na služby či pomoc druhé spolupracující strany těm osobám, které jsou indikovány služby využít.
- 1.2 ČAPLD a AZZS ČR rovněž také vyjadřují zájem spolupracovat v oblasti informování veřejnosti v návaznosti na dostupnost zdravotnickým a záchranných služeb, stejně tak služeb krizové pomoci.
- 1.3 Spolupráce bude realizována na úrovni konkrétních pracovišť, na základě budoucího smluvního vztahu (prováděcí smlouvy). Prováděcí smlouva mezi poskytovateli vymezí konkrétní podobu spolupráce.
- 1.4 Veškeré náklady, výdaje a závazky, které vzniknou z tohoto Memoranda ČAPLD nebo AZZS ČR, ponese každá strana samostatně, pokud nebude smluvně stanoveno jinak.
- 1.5 Žádná ze stran nemá podle tohoto Memoranda nebo v souvislosti s ním žádnou povinnost vůči druhé straně do té doby, než budou mezi oběma stranami uzavřeny Prováděcí smlouvy. Takové Prováděcí smlouvy budou předmětem všech schválení na úrovni vedení smluvních stran smlouvy, které jsou požadovány řídicími dokumenty každé ze stran.

Článek 2 - Nastavení základních pravidel nadregionální spolupráce

2.1 Základní východiska:

Pracoviště linek důvěry sdružená v ČAPLD poskytují distanční formu krizové intervence. Jsou schopna zajistit identifikaci a podchycení mnoha krizových situací a včasnou intervencí pomoci eliminovat jejich negativní dopady (na jedince i společnost). Dále mohou podpořit kontaktující osoby v nacházení zdrojů pomoci a podpory i efektivních a adaptivních způsobů následných řešení.

Pracoviště linek důvěry mohou v níže uvedených situacích vhodně doplnit integrovaný záchranný systém a spolupracovat s ním.

Základní premisou přitom zůstává, že místo linek důvěry je tam, kde zdravotní stav klienta není vyhodnocen jako akutně život ohrožující a klient zároveň není nebezpečný sobě nebo svému okolí. A nad rámec zdravotnické intervence je zde indikována intervence sociální či psychologicky stabilizační nebo podpůrná.

2.2 IZS může klientovi nabídnout využití sítě linek důvěry např. v situacích:

- Když je člověk **v návalu silných emocí** a potřebuje podporu v jejich zvládnutí (úzkost, panická ataka, chronická bolest, psychosomatické potíže).
- Když dojde k **relapsu duševního onemocnění** a rozhovor s krizovým intervencem přinese úlevu bez nutnosti hospitalizace (potřeba ukotvit se v realitě).
- Když člověk potřebuje sdílet, **cítí se na vše sám**, a je potřeba, aby se jeho psychický stav stabilizoval.
- Když je člověk **ztracený ve svém problému**, nevyzná se v možnostech řešení, neví, co by měl dělat jako první krok (např. šok ze ztráty; neznalost systému sociálně-zdravotní podpory a péče).
- Když se člověk **cítí na dně, beze smyslu, beznadějně**, má až **depresivní stavy** či **sebevražedné myšlenky**, jeho zdravotní stav však není vyhodnocen jako akutně život ohrožující.
- Když člověk potřebuje **podpořit v přijetí nové informace** (např. zhoršení zdravotního stavu).
- Když je člověk **zasažen traumatickou událostí** (autonehoda, úmrtí blízké osoby) nebo **čelí radikální životní změně** (odvoz blízkého záchrannou službou) a po intervenci IZS zůstává bez pro něj potřebné podpory.
- Když člověk sám zasažený krizovou situací má být oporou ještě někomu dalšímu (sdělit náročnou zprávu okolí, postarat se o děti).

2.3 Co mohou linky důvěry obecně klientům nabídnout?

- Nízkoprahově dostupný kontakt s krizovým intervencem - anonymní, bezpečný, empatický, zohledňující aktuální stav a potřeby klienta.
- Možnost mluvit o svém trápení, získat podporu a pochopení.
- Podporu ve zvládnutí intenzivních emocí i zahrnujících stavů úzkosti a paniky, včetně počínající hyperventilace - pro stabilizaci v akutní těžké situaci.
- Pomoc v orientaci v možnostech řešení a naplňování prvních konkrétních kroků.
- Informace a kontakty na další zdroje pomoci.
- Možnost využít službu opakovaně, vždy k řešení aktuální krizové situace.
- Možnost využít pro klienta vhodnou formu komunikace - telefon, chat či e-mail, případně další formy distanční podpory (dle konkrétního pracoviště).

2.4 Další principy poskytované služby linek důvěry

- Služba je poskytována bezplatně - hovor je zpoplatněn dle běžného tarifu operátora, či zcela bezplatný.
- Anonymní je klient i intervent, hovory nejsou nahrávány, číslo volajícího není evidováno, zápisy o kontaktech jsou anonymizované.
- Interventi se ve službě nepravidelně střídají, není možné odkazovat na konkrétní pracovníky.

- Kontakt vždy iniciuje klient, interveni nevolají klientům zpět, ani nerealizují kontakt s dalšími službami či osobami za klienta (vyjma indikovaného kontaktu na IZS).
- Služba není realizována prostřednictvím SMS (může být nabídnuto chatové nebo e-mailové poradenství).

2.5 V jakých situacích NENÍ zprostředkování kontaktu na linku důvěry ze strany IZS vhodné?

- Započaté suicidium.
- Akutní psychotický stav vyžadující psychiatrickou péči.
- Závažné somatické stavy.
- Kompenzace absence běžných mezilidských kontaktů (zejména u klientů se zvýšeným rizikem neadekvátního navázání se na službu).
- Potřeba dlouhodobé a systematické terapie (můžeme však pomoci v nalezení vhodné terapie).
- Konzultace ohledně farmakoterapie.
- Klienti se sníženou schopností dorozumět se (nehovořící česky, pod silným vlivem omamných látek či alkoholu apod.).

2.6 Postup předávání kontaktů na linku důvěry:

- Pokud je to možné, tak pracovníci IZS podporují indikované klienty k přímému volání linky důvěry (tj. předají mu konkrétní číslo či čísla).
- Mohou čerpat z webových stránek ČAPLD, případně z interního materiálu (seznamu, letáčku), který bude po domluvě vytvořen a dodán.

2.7 Tísňová linka přepojuje klienty dle následujících pravidel:

- Přímé přepojení na linku důvěry je obvyklá aktuální praxe, která by však měla být volena v situacích hodných zřetele, (např. klient nemá možnost zapsat si nabízené přímé telefonní číslo na linku důvěry, situace nesnese odkladu, je relevantní důvod, aby hovor pokračoval přes tísňovou linku z důvodu bezplatnosti apod.).
- Při přepojování je primárně dáвана přednost linkám regionálním dle regionu volajícího (tj. Pražská záchranka přepojuje na Pražské linky, jihomoravská do Brna či Blanska apod.).
- V indikovaném případě je vhodné doporučit linku specializovanou, uvedenou v letáku či na webu ČAPLD (oběť domácího násilí, pečující o seniora, dítě atd.), kde je možné využít i filtrů pro nalezení vhodné služby.
- Pokud jsou linky obsazeny, mohou využít další v pořadí seznamu (regionální, celorepublikovou, v případě další nedostupnosti i linku z jiného regionu).
- Jsou voleny linky z řad členských linek ČAPLD.

2.8 Pro přepojení klienta je nutné, aby se nejprve operátor tísňové linky spojil s interventem linky důvěry:

- Operátor tísňové linky uvede, z kterého regionu volá.
- Operátor tísňové linky sdělí interventovi linky důvěry především důvod přepojení na linku důvěry a dosud zjištěné informace o aktuálním stavu klienta.
- Operátor tísňové linky nepředává osobní či kontaktní údaje o klientovi.
- Operátor tísňové linky si s interventem LD potvrdí souhlas s převzetím klienta.
- Operátor tísňové linky informuje klienta o přepojení.
- Po přepojení přestane být hovor ze strany tísňové linky odposloucháván a nahráván.

2.9 Po přepojení klienta intervent LD:

- Představí se svou linkou důvěry, aby klient věděl, s kým hovoří.
- Od chvíle přepojení je veden hovor dle etických a metodických pravidel daného pracoviště LD.
- Pokud intervent LD vyhodnotí, že jde o klienta z cílové skupiny LD, vede s ním hovor.
- Pokud intervent LD vyhodnotí, že nejde o klienta z cílové skupiny LD, je oprávněn hovor informovaně ukončit (s případným doporučením jiné služby).

2.10 Možné problémové a hraniční situace:

KLIENT HOVOŘÍCÍ V CIZÍM JAZYCE

- Operátoři tísňových linek přepojují česky hovořící klienty (lze přepojit klienty hovořící slovenským jazykem).
- Klienti hovořící v jiném jazyce nejsou standardně přepojováni.
- U osob hovořících cizím jazykem by mělo být využíváno pouze služeb, které cizojazyčný kontakt garantují.
- S ohledem na etiku, kvalitu i kapacitu služby není vhodné využívat operátory tísňových linek pro překlad cizojazyčného hovoru a tlumočení.
- Klientům z jiných členských států EU lze nabídnout možnost využít některé z harmonizovaných čísel (116 xxx, případně s mezinárodní předvolbou), pokud je dané číslo v domovské zemi klienta provozováno (např. Linka první psychické pomoci 116 123, Linka bezpečí pro ohrožené děti 116 111, Linka pomoci obětem násilí 116 006, a další).

KLIENTI POD VLIVEM ALKOHOLU ČI JINÝCH OMAMNÝCH LÁTEK

- U těchto klientů je vhodné indikaci přepojení na LD pečlivě zvážit. Budou přepojováni pouze tehdy, když jejich rozpoznávací schopnosti a schopnosti dorozumět se nejsou limitovány do té míry, aby tím byl smysluplný kontakt znemožněn.
- Pokud by byl takový klient přepojován opakovaně, může se vůči tomu intervent LD vymezit a požádat, aby už k přepojování tohoto klienta nedocházelo.
- Pokud intervent LD vyhodnotí, že je tento klient akutně ohrožený, doporučí mu opětovné kontaktování tísňové linky. Pokud toho klient není schopen, může intervent kontaktovat tísňovou linku a navrhnout další kroky.

KLIENTI EVIDENTNĚ ZNEUŽÍVAJÍCÍ BEZPLATNOST TÍSŇOVÉ LINKY

- Obě strany by měly předcházet zneužívání či účelovému využívání tísňové linky k přístupu k "neakutnímu hovoru zdarma" s interventem LD.
- Takového klienta je možné odmítnout, případně mu nabídnout přímé volání dotyčné linky (nadiktovat mu číslo).

2.11 Postup intervanta LD při kontaktování tísňové linky:

- Obecně se intervent LD snaží zplnomocnit klienta LD, aby tuto linku kontaktoval sám.
- Pokud to není možné, může tísňovou linku kontaktovat sám intervent LD za předpokladu, že mu klient sdělil potřebné identifikační údaje a projevil tak souhlas s kontaktováním tísňové linky (je přitom vhodné vědět zejména telefonní číslo klienta a místo jeho aktuálního pobytu).
- Doporučuje se praxe, kdy intervent LD zůstává na jednom telefonu s klientem a z druhého služebního telefonu kontaktuje tísňovou linku.

2.12 Další podpora sdílení a dobré praxe:

- Doporučuje se nastavovat i specifickou spolupráci v rámci regionu. Jako přínosné se jeví např. vzájemné stáže formou náslechů, aby byly oběma stranám zřejmější možnosti a hranice.
- Je možné domlouvat vzájemné besedy, přednášky či jiné formy vzdělávání a sdílení zkušeností v rámci týmových setkání na obou stranách.
- Doporučuje se vytvořit tištěné materiály (či materiály ve formě vhodné k tisku), které budou moci být využity při přímé práci s klienty (např. při výjezdech záchranných složek ke klientům je možné předat jim letáček s kontakty na linky důvěry pro zajištění další psychické zasažených klientů či jejich blízkých).
- Ke zvážení je např. sdílení zkušeností v rámci zdravotně - sociální sítě, kontaktů apod.
- Krizoví intervanti LD uvítají od pracovníků IZS získání informace o převzetí klienta do jejich péče (pokud je to možné).

Článek 3 - Doba platnosti a ukončení Memoranda

- 3.1 Výsledky spolupráce stanovené Memorandem budou průběžně vyhodnocovány oběma stranami prostřednictvím pověřených kontaktních osob.
- 3.2 Platnost Memoranda je sjednána na dobu neurčitou.
- 3.3 Jakákoli strana může toto Memorandum vypovědět na základě písemné výpovědi s výpovědní dobou, která činí tři měsíce a běží od prvního dne následujícího měsíce od doručení výpovědi druhé straně, tím není dotčeno ukončení platnosti Memoranda s okamžitou platností dohodou obou stran.
- 3.4 Ukončení platnosti Memoranda nebo jeho výpověď nemají vliv na práva a povinnosti obou stran vyplývající z jiných závazných smluv mezi oběma stranami.

Článek 4 – Obecná ustanovení

- 4.1 Toto Memorandum představuje pouze prohlášení o záměru a nevytváří žádné závazné povinnosti žádné ze stran uzavřít v budoucnu jakoukoliv smlouvu nebo v budoucnu vyjednávat o uzavření jakékoliv smlouvy.
- 4.2 Kontaktními osobami jsou ke dni podpisu Memoranda:

za ČAPLD: Mgr. Jitka Gryga Medřická, místopředsedkyně ČAPLD

tel: +420 736 469 196

e-mail: jitka.gryga.medricka@capld.cz

za AZZS ČR: MUDr. Marek Slabý, MBA, LL.M.

tel: +420 606 737 567

e-mail: slabym@zsjck.cz

Změnu kontaktní osoby je příslušná strana povinna neprodleně sdělit druhé straně písemně.

4.3 Toto Memorandum může být měněno pouze písemně formou dodatku podepsaného oběma stranami.

4.4 Toto Memorandum nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami.

Dne: 1. 12. 2023

Podpis zástupce ČAPLD: _____

Dne: 11. 12. 2023

Podpis zástupce AZZS ČR: _____

