

Memorandum o spolupráci

ČAPLD - Česká asociace pracovišť linek důvěry, z. s.,

IČO: 63830213

se sídlem K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem – Skorotice,
zastoupený předsedkyní předsednictva Mgr. Pavlou Pejšovou

(dále jen „asociace“)

a

Policie České republiky

zastoupená policejním prezidentem genpor. Mgr. Martinem Vondráškem, MBA

(dále jen „policie“)

(dále společně jen „strany“)

uzavírají podle § 14 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky,

toto memorandum o spolupráci

(dále jen „memorandum“)

Preamble

Asociace 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.

Policie slouží veřejnosti a zajišťuje bezpečnost osob a majetku, ochranu veřejného pořádku a předchází trestné činnosti.

Strany spolu již na různých úrovních dlouhodobě spolupracují a mají zájem tuto spolupráci dále zkvalitňovat a případně rozšiřovat.

Memorandum je snahou o zastřešení této spolupráce v rámci celé České republiky a stanovení základních principů a pilířů spolupráce.

ČÁST PRVNÍ

OBECNÝ ROZSAH

Čl. 1

(1) Asociace a policie cíleně odkazují na služby či pomoc druhé strany těm osobám, které by mohly služby využít.

(2) Asociace a policie spolupracují v oblasti informování veřejnosti o vzájemné spolupráci a kompetencích stran.

(3) Spolupráce bude realizována na úrovni konkrétních pracovišť na základě

písemných dohod nebo smluv.

(4) Náklady, výdaje a závazky nese strana, které vznikly, pokud nebude v prováděcích dohodách nebo smlouvách stanoveno jinak.

ČÁST DRUHÁ ZÁKLADNÍ PRAVIDLA NADREGIONÁLNÍ SPOLUPRÁCE

Čl. 2

Základní východiska

(1) Pracoviště linek důvěry sdružených v asociaci 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.

(2) Pracoviště linek důvěry sdružených v asociaci mohou v níže uvedených situacích vhodně doplnit integrovaný záchranný systém a spolupracovat s ním.

(3) Základním pravidlem 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.

(4) Nad rámec zdravotnické intervence je zde indikována intervence sociální či psychologicky stabilizační nebo podpůrná.

Čl. 3

Využití pracovišť linek důvěry

Využití pracovišť linek důvěry je možné

- a) když je člověk v návalu silných emocí a potřebuje podporu v jejich zvládnutí (úzkost, panická ataka, chronická bolest, psychosomatické potíže apod.),
- b) když dojde k relapsu duševního onemocnění a rozhovor s krizovým intervencem přinese úlevu bez nutnosti hospitalizace (potřeba ukotvit se v realitě),
- c) když člověk potřebuje sdílet, cítí se na vše sám, a je potřeba, aby se jeho psychický stav stabilizoval,
- d) 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),
- e) 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,

- f) když člověk potřebuje podpořit v přijetí nové informace (např. zhoršení zdravotního stavu),
- g) když je člověk zasažen traumatickou událostí (autonehoda, úmrtí blízké osoby) nebo čelí radikální životní změně (odvoz blízkého zdravotnickou záchrannou službou) a po intervenci integrovaného záchranného systému zůstává bez potřebné podpory,
- h) když člověk sám zasažený krizovou situací má být oporou ještě někomu dalšímu (sdělit náročnou zprávu okolí, postarat se o děti apod.).

Čl. 4

Nabídky linky důvěry

Nabídky linky důvěry jsou

- a) nízkoprahově dostupný kontakt s krizovým interventem, který je anonymní, bezpečný, empatický, zohledňující aktuální stav a potřeby klienta,
- b) možnost mluvit o svém trápení, získat podporu a pochopení,
- c) podpora ve zvládnutí intenzivních emocí i zahlcujících stavů úzkosti a paniky, včetně počínající hyperventilace - pro stabilizaci v akutní těžké situaci,
- d) pomoc v orientaci v možnostech řešení a naplánování prvních konkrétních kroků.
- e) předání kontaktů na další zdroje pomoci a informací o nich,
- f) možnost využít službu opakovaně, vždy k řešení aktuální krizové situace,
- g) možnost využít pro klienta vhodnou formu komunikace - telefon, chat či e-mail, případně další formy distanční podpory (dle konkrétního pracoviště).

Čl. 5

Zásady poskytované služby linek důvěry

(1) Služba je poskytována bezplatně a hovor je zpoplatněn dle běžného tarifu operátora, či zcela bezplatný.

(2) Anonymní je klient i intervent, hovory nejsou nahrávány, číslo volajícího není evidováno a zápisy o kontaktech jsou anonymizované.

(3) Interventi se ve službě nepravidelně střídají, není možné odkazovat na konkrétní pracovníky.

(4) Kontakt vždy iniciuje klient, interveni nevolají klientům zpět, ani nerealizují kontakt s dalšími službami či osobami za klienta (vyjma kontaktu na složky integrovaného záchranného systému podle čl. 14).

(5) Služba není realizována prostřednictvím zprávy SMS (může být nabídnuto chatové nebo e-mailové poradenství).

Čl. 6

Případy nevhodného zprostředkování kontaktu na linku důvěry

Případy nevhodného zprostředkování kontaktu na linku důvěry jsou

- a) započatá sebevražda,
- b) akutní psychotický stav vyžadující psychiatrickou péči,
- c) závažné somatické stavy,
- d) kompenzace absence běžných mezilidských kontaktů (zejména u klientů se zvýšeným rizikem neadekvátního navázání se na službu),
- e) potřeba dlouhodobé a systematické terapie (lze však pomoci v nalezení vhodné terapie),
- f) konzultace ohledně farmakoterapie,
- g) klienti se sníženou schopností dorozumět se (nehovořící česky, pod silným vlivem omamných nebo psychotropních látek či alkoholu apod.).

Čl. 7

Postup při předávání kontaktů na linky důvěry

(1) Je-li to možné, pracovníci integrovaného záchranného systému podporují vhodné klienty k přímému volání na linky důvěry (tj. předají mu konkrétní číslo či čísla).

(2) Pracovníci integrovaného záchranného systému mohou čerpat informace z webových stránek asociace, případně z interního materiálu (seznamu nebo letáčku), který strany vytvoří.

Čl. 8

Pravidla přepojení z tísňové linky na linku důvěry

(1) Přímého přepojení na linku důvěry je možné využít v odůvodněných situacích (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.).

(2) Při přepojování je primárně dávana přednost linkám regionálním dle regionu volajícího (tj. integrované operační středisko Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy přepojuje na pražské linky důvěry, integrované operační středisko Krajského ředitelství policie Jihomoravského kraje přepojuje na linky důvěry do Brna či Blanska apod.).

(3) Ve zvláštním případě je vhodné doporučit linku specializovanou, uvedenou v letáku či na webu asociace (oběť domácího násilí, pečující o seniora, dítě atd.), kde je možné využít i filtrů pro nalezení vhodné služby.

(4) Pokud jsou linky obsazeny, mohou využít další v pořadí v seznamu (regionální, celorepublikovou, v případě další nedostupnosti i linku z jiného regionu).

(5) Jsou voleny linky z řad členských linek asociace.

Čl. 9

Postup při přepojení klienta z tísňové linky na linku důvěry

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

Čl. 10

Postup intervanta po přepojení klienta na linku důvěry

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

ČÁST TŘETÍ

PROBLÉMOVÉ A HRANIČNÍ SITUACE

Čl. 11

Klient hovořící cizím jazykem

- (1) Operátoři tísňových linek přepojují česky hovořící klienty (lze přepojit klienty hovořící slovenským jazykem). Klienti hovořící jiným jazykem nejsou standardně přepojováni.
- (2) U osob hovořících cizím jazykem by mělo být využíváno pouze služeb, které cizojazyčný kontakt garantují.
- (3) S ohledem na etiku, kvalitu i kapacitu služby není vhodné využívat operátory

tísňových linek pro překlad cizojazyčného hovoru a tlumočení.

(4) Klientům z jiných členských států Evropské unie lze nabídnout možnost využití 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).

Čl. 12

Klienti pod vlivem alkoholu či jiných omamných nebo psychotropních látek

(1) U klientů pod vlivem alkoholu či jiných omamných nebo psychotropních látek je vhodné přepojení na linku důvěry 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.

(2) Pokud by byl takový klient přepojován opakovaně, může se vůči tomu intervent linky důvěry vymezit a požádat, aby už k přepojování tohoto klienta nedocházelo.

(3) Pokud intervent linky důvěry 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.

Čl. 13

Klienti evidentně zneužívající bezplatnost tísňové linky

(1) Obě strany by měly předcházet zneužívání či účelovému využívání tísňové linky k přístupu k „neakutnímu hovoru zdarma“ s interventem linky důvěry.

(2) Takového klienta je možné odmítnout, případně mu nabídnout přímé volání dotyčné linky (sdělit mu číslo).

ČÁST ČTVRTÁ

DALŠÍ FORMY SOUČINNOSTI

Čl. 14

Postup intervanta linky důvěry při kontaktování tísňové linky

(1) Obecně se intervent linky důvěry snaží zplnomocnit klienta linky důvěry, aby tísňovou linku kontaktoval sám.

(2) Pokud to není možné, může tísňovou linku kontaktovat intervent linky důvěry 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).

(3) Doporučuje se, aby intervent linky důvěry zůstal na jednom telefonu s klientem a z druhého služebního telefonu kontaktoval tísňovou linku.

Čl. 15

Další podpora sdílení a dobré praxe

V rámci dobré praxe se doporučuje

- a) nastavovat i specifickou spolupráci v rámci regionu (např. vzájemné stáže formou náslechů, aby byly oběma stranám zřejmější možnosti a hranice spolupráce),
- b) pořádání vzájemné besedy, přednášky či jiné formy vzdělávání a sdílení zkušeností v rámci týmových setkání na obou stranách,
- c) vytvoření tištěných materiálů (ve formátu pdf nebo vhodné k tisku), které budou moci být využity při přímé práci s klienty (např. předání letáčku s kontakty na linky důvěry pro zajištění další podpory),
- d) sdílení zkušeností v rámci zdravotně-sociální sítě, kontaktů apod.,
- e) informování krizových interventů linky důvěry pracovníky policie o převzetí klienta (pokud je to možné).

ČÁST PÁTÁ

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Čl. 16

Společná ustanovení

(1) Toto memorandum představuje pouze prohlášení o záměru a nevytváří žádné závazné povinnosti žádné ze stran uzavřít v budoucnu jakoukoliv smlouvu (dohodu) nebo v budoucnu vyjednávat o uzavření jakékoliv smlouvy (dohody).

(2) Výsledky spolupráce stanovené memorandem budou průběžně vyhodnocovány stranami prostřednictvím kontaktních osob.

(3) Kontaktními osobami jsou

- a) za policii ředitel národního operačního centra Policejního prezidia České republiky,
- b) za asociaci její místopředsedkyně.

(4) Jména kontaktních osob a kontaktní údaje (telefon a e-mail) si strany sdělí bez zbytečného prodlení po podpisu memoranda. Změna kontaktní osoby nebo kontaktních údajů musí být bez zbytečného odkladu písemně oznámena druhé straně.

Čl. 17

Závěrečná ustanovení

(1) Memorandum se uzavírá na dobu neurčitou. Memorandum nabývá platnosti dnem podpisu stranami a účinnosti desátým dnem od podpisu dohody stranami.

(2) Memorandum může být ukončeno vzájemnou písemnou dohodou stran nebo písemnou výpovědí jedné ze stran i bez udání důvodu. Výpovědní doba se stanovuje v délce tří měsíců a začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně.

(3) Memorandum lze měnit nebo doplňovat pouze číslovanými písemnými dodatky, které se dnem podpisu stran stanou jejími součástmi.

(4) Strany bezvýhradně souhlasí s poskytnutím znění memoranda na žádost podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

(5) Ukončení platnosti memoranda nebo jeho výpověď nemají vliv na práva a povinnosti stran vyplývající z jiných smluv (dohod) mezi uzavřených stranami.

(6) Pokud bude memorandum vyhotoveno v analogové podobě, tak bude vyhotoveno ve dvou výtiscích a každá strana obdrží jeden výtisk.

Č. j./Sp. zn.

Č. j. PPR-15042/ČJ-2024-990130

V Ústí nad Labem

V Praze

.....
Mgr. Pavla Pejšová
předsedkyně předsednictva

.....
genpor. Mgr. Martin Vondrášek, MBA
policejní prezident