

Metodika EDA

OBSAH:

1. **METODIKA K PROJEKTU „Máme dítě s postižením, ale máme se na koho obrátit“**
2. **OSVĚTA TÝKAJÍCÍ SE SLUŽEB RANÉ PÉČE, ZAMĚŘENÁ NA RODIČE, LÉKAŘE A PRACOVNÍKY VE ZDRAVOTNICTVÍ**
3. **METODIKA TERÉNNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI A PODPORY EDA cz**
4. **CÍLE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**
5. **SLUŽBY DISTANČNÍ ODBORNÉ POMOCI**
6. **DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**
7. **NÁVAZNOST NA DALŠÍ SLUŽBY**
8. **PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ**
9. **ZVYŠOVÁNÍ A UDRŽOVÁNÍ KVALITY PÉČE O KLIENTY**
10. **INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ**
11. **PRÁVA KLIENTŮ A PRACOVNÍŠTĚ**

Datum vydání: říjen 2016

1. METODIKA K PROJEKTU „Máme dítě s postižením, ale máme se na koho obrátit“

Autoři: Mgr. Jana Ježková, Zuzana Malá, Mgr. Andrea Nondková, Mgr. Eva Reitmayerová, Mgr. Tereza Vísnerová

Organizace: EDA cz, z. ú., Trojická 2/387, Praha 2

Vymezení problematiky:

Metodika je součástí projektu „Máme dítě s postižením, ale máme se na koho obrátit“, realizovaného v letech 2014–2016 organizací EDA cz, z. ú. (dříve Raná péče EDA, o. p. s.) s podporou Nadace Sirius. Projekt vznikl jako odpověď na opakovanou zkušenost řady rodičů dětí s postižením, kteří se o možnosti využívat službu rané péče dozvěděli pozdě. Jednou z aktivit tedy byla rozsáhlá osvětová kampaň v řadách lékařů a dalšího zdravotnického personálu, vedená tak, aby lékaři získali podrobné informace o službě rané péče a mohli tyto informace co možná nejdříve předat rodinám dětí s postižením. Další aktivitou projektu bylo zřízení telefonické a chatové krizové pomoci Linka EDA, určené rodinám, blízkým a odborníkům pečujícím o dítě s postižením, vážným onemocněním, po úrazu nebo s rizikem ohrožení vývoje. Poslední aktivitou rozvíjenou v rámci projektu bylo rozšíření nabídky služeb naší organizace o terénní psychologickou podporu a pomoc klientům.

Vysvětlení termínů:

- **Raná péče** je podle zákona o sociálních službách č. 108/2006, § 54 odborná terénní služba pro rodiny dětí do 7 let, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku předčasného narození, komplikovaného porodu, závažnější zdravotní diagnózy a smyslového nebo fyzického postižení. Jakub Malý
- **Linka EDA** je službou sociální prevence podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Konkrétně se jedná o službu **telefonické krizové pomoci**.
- **Služby terénní psychologické podpory a pomoci** jsou určeny klientům služby rané péče EDA cz, z. ú. a žadatelům o tuto službu.

Cílová skupina metodiky:

Pracovníci organizace EDA cz, z. ú., poskytovatelé rané péče, pracovníci ve zdravotnictví

Účel metodiky:

Metodika je určena pracovníkům naší organizace v zájmu udržení návaznosti služby a dalšího zvyšování její kvality. Metodika si dále klade za cíl informovat další poskytovatele rané péče a pracovníky ve zdravotnictví o možnostech podpory rodin, spadajících mezi potenciální klienty rané péče; tyto možnosti jsme v rámci zlepšování našich služeb vyzkoušeli a rádi bychom sdíleli své zkušenosti:

- s rozšiřováním nabídky služeb klientům rané péče v oblasti psychologické pomoci a podpory
- se zaváděním a provozem celostátní telefonické a chatové krizové pomoci, určené rodinám, blízkým a odborníkům pečujícím o dítě s postižením, vážným onemocněním, po úrazu nebo s rizikem ohrožení vývoje
- s rozšiřováním povědomí odborné zdravotnické veřejnosti o fungování služeb rané péče.

O organizaci EDA cz, z. ú.

Poslání: EDA pomáhá rodinám dětí se specifickými potřebami zvládat složité životní situace.

Poslání ústavu je naplňováno těmito činnostmi:

- a. zajišťování rané péče podle §54 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- b. zajišťování služby telefonická krizová pomoc podle §55 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách,
- c. poskytování odborného poradenství v oblasti vývoje dítěte se zdravotním postižením,
- d. poskytování přímé speciálně pedagogické a sociálně aktivizační činnosti dětem se zdravotním postižením nebo ohrožením vývoje
- e. osvětová činnost v oblasti rané péče,
- f. vydávání odborných a osvětových publikací a tiskovin.

Cíle rané péče v EDA cz, z. ú. :

- Rodina je o službě rané péče včas informována.
- Rodina získá veškeré dostupné informace:
 - o metodách, pomůckách a postupech práce s dítětem, které má postižení nebo jehož vývoj je ohrožen;
 - o svých právech a nárocích (sociální zabezpečení, získávání rehabilitačních a zdravotních pomůcek);
 - o dalších službách a zařízeních (respirační péče, předškolní zařízení, speciálně pedagogická centra atd.);
 - o kontaktech na odborníky.
- Rodiče umí používat vhodné metody podpory svého dítěte.
- Rodina se cítí jistá v samostatném rozhodování o možnostech a budoucnosti své a svého dítěte a způsobech péče o ně.
- Dítě dosáhne maximálního možného rozvoje svých schopností a dovedností.
- Veřejnost i odborníci vědí o službách rané péče.

Poskytované služby rané péče:

- **terénní služby** – konzultační návštěvy v domácnosti rodiny, konzultace v navazujících zařízeních pro děti, např. MŠ, stacionáře, speciální školy, zdravotnická zařízení apod., podpora při prosazování zájmu klienta, doprovod klienta a konzultace např. na úřadě, u odborných lékařů, krizová intervence
- **ambulantní služby** – posuzování zrakových funkcí, rozvoj zrakového vnímání, podpora pohybového vývoje, krizová intervence, telefonické konzultace rodině či pracovníkům zařízení
- základní **sociálně právní poradenství**
- pomoc při výběru **předškolního zařízení**
- **psychická pomoc rodičům a jejich podpora** (krizová intervence, provázení v těžké životní situaci)
- **půjčování kompenzačních pomůcek a speciálních hraček** vhodných pro děti se zrakovým postižením

- příprava a zasílání tištěného **časopisu** (2x ročně) a **elektronického zpravodaje** (4x ročně) pro rodiče
- **setkávání rodin, semináře pro rodiče a pobytový týdenní kurz pro rodiny**

Kapacita pracoviště pro služby rané péče v roce 2015:

Hl. m. Praha - 75 klientů

Středočeský kraj – 70 klientů

Ústecký kraj – 40 klientů

Pardubický kraj – 15 klientů

celkem: 200 klientů

Evidence služeb rané péče dle krajů

Maximální kapacita pracoviště	Hl. město Praha	Středočeský kraj	Ústecký kraj	Pardubický kraj	
	75	70	40	15	200
2015					
kraj	Praha	Středočeský	Ústecký	Pardubický	celkem
počet klientů (rodin)	93	86	48	17	244
chlapci	53	50	28	12	143
děvčata	40	36	20	5	101
konzultace terénní (včetně konzultací v zařízeních a doprovodů na úřad, k lékaři)	398	374	235	92	1099
konzultace ambulantní (posouzení zrakových funkcí, konzultace k pohybovému vývoji)	79	67	20	3	169
% terénních služeb	85,04%	84,80%	92,16%	96,84%	86,67%
telefonické kontakty	235	286	169	53	743
emailové a písemné kontakty	880	597	330	108	1915
nově přijatí klienti	24	37	11	4	76
ukončení klienti	30	18	11	2	61
počet nepřijatých klientů *	16	11	10	2	39
průměrná dojezdová vzdálenost (km)	13,5	48,7	95,2	139,4	52,3

*Důvody pro nepřijetí (většinou po proběhlé první konzultaci a vstupním jednání): jiná cílová skupina, nízký stupeň postižení, nepodání žádosti o službu, bydliště mimo region působnosti.

2. OSVĚTA TÝKAJÍCÍ SE SLUŽEB RANÉ PÉČE, ZAMĚŘENÁ NA RODIČE, LÉKAŘE A PRACOVNÍKY VE ZDRAVOTNICTVÍ

(Mgr. Jana Ježková, Zuzana Malá)

Východiska:

Ti, kdo pečují o dítě se zdravotním postižením nebo závažnou diagnózou, se ocitají – často zcela nečekaně – ve velmi obtížné situaci. Trápí je obavy o zdraví a budoucnost dítěte, jsou přetížení, scházejí jim potřebné informace a často i finanční prostředky k zajištění péče nebo pomůcek. Systémové řešení podpory rodinám dětí s postižením nebo ohrožením vývoje ve věku do 7 let představuje služba rané péče. Raná péče je bezplatně poskytovaná služba sociální prevence, zakotvená §54 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V každém kraji se mohou rodiny obrátit na pracoviště rané péče, kde jim poradkyně a poradci pomohou zorientovat se v nové situaci a nabídnou řadu možností, jak co nejlépe rozvíjet dítě s přihlédnutím k jeho zdravotním a vývojovým problémům. Poradci rané péče jsou absolventy VŠ nebo VOŠ v oboru speciální pedagogika, sociální práce, psychologie, případně zdravotního oboru. V rámci dalšího vzdělávání musí poradce absolvovat řadu akreditovaných kurzů jak v průběhu každoročního povinného vzdělávání dle zákona 108, tak dle vzdělávacích plánů jednotlivých pracovišť (např. kurz Poradce rané péče garantovaný Asociací pracovníků v rané péči apod.).

V uplynulých 25 letech se situace v oblasti poskytování rané péče zlepšila, přesto se stále příliš mnoho rodičů o existenci této sociální služby dozvídá pozdě. Považujeme za zcela zásadní, aby informace o rané péči k rodičům přicházela od zdravotnického personálu, který má dítě v péči, bez ohledu na to, zda je u dítěte stanovena jasná diagnóza. Právě v období, kdy je pro rodinu mnoho věcí nových a nejasných, je každá forma podpory, zvláště pak odborná pomoc zaměřená nejen na dítě, ale i na rodiče, velmi významná. Proto je důležité, aby všichni lékaři a další odborníci z oborů souvisejících s péčí o zdraví dětí od nejútlejšího věku (neonatologie, pediatrie, oftalmologie, neurologie, rehabilitace a fyzioterapie, personál anesteziologicko-resuscitačních oddělení a oddělení JIP atd.) přesně věděli, co to raná péče je, komu je určena a jaký je její průběh, a aby uměli předat rodinám kontakt na pracoviště rané péče.

Naším záměrem bylo:

1. najít co možná nejúčinnější formu, jak lékaře a další pracovníky ve zdravotnictví informovat o existenci rané péče a o tom, co od této sociální služby mohou rodiče očekávat
2. na základě konzultací s pediatrií vytvořit vysoce informativní a zároveň atraktivní materiály, které by lékařům a dalšímu zdravotnickému personálu usnadnily předávání informací o rané péči a nově vytvořené krizové telefonní a chatové Linky EDA rodičům/potenciálním klientům
3. uvést do provozu a následně propagovat Linku EDA, krizovou telefonickou pomoc a chat, určené osobám pečujícím o dítě po úrazu, se závažnou diagnózou nebo postižením.

Realizace:

2.1. Možnosti předání informací o rané péči pracovníkům ve zdravotnictví

2.1.1 Akreditovaný kurz o rané péči

V rámci projektu jsme pořádali tři druhy kurzů.

a. *Raná péče jako možnost podpory rodin dětí s postižením.* Kurz určený zdravotně sociálním pracovníkům, porodním asistentkám a zdravotním sestřám, akreditovaný u České asociace sester a na MPSV. Kurz ohodnocený 4 kreditními body byl pořádán distanční formou v délce 5 vyučovacích hodin. Účastníci obdrželi prezentaci, která je provázela celým kurzem, a letáčky o rané péči a krizové Lince EDA k další distribuci na svém pracovišti. Náplní kurzu byly základní informace o rané péči, o tom, jak služba funguje a proč je důležité, aby se o ní klienti dozvěděli včas. Dále jsme účastníky kurzu informovali o fungující krizové Lince EDA a o tom, kdo ji může využít.

Ze zpětnovazebního dotazníku jsme zjistili, že někteří zdravotníci ranou péči neznali a pozitivně je překvapilo, jak tato služba funguje a jak může pomoci při rozvíjení schopností dítěte. Kurz jako přínosný ocenili i ti účastníci, kteří se s ranou péčí již setkali, ale neměli konkrétní informace o náplni práce pracovníků v rané péči a praktickém využití jejich služeb.

b. *Krizové okamžiky v životě rodin s dítětem s postižením.* Kurz byl určen poradcům/poradkyním rané péče, měl distanční formu v délce 6 vyučovacích hodin. Účastníci obdrželi prezentaci, která je provázela celým kurzem, a letáčky o krizové Lince EDA k další distribuci. Na základě zkušeností z prvního kurzu a zpětné vazby od účastníků jsme další kurzy upravili a nabízeli jako kurz pro začínající poradce rané péče. Zpětná vazba od poradkyň byla pozitivní, nejvýše hodnocené byly ukázky kazuistik.

c. *Hendikepované dítě v ordinaci pediatra – a co dál?* Kurz určený dětským lékařům, akreditovaný u ČLK v rámci celoživotního vzdělávání lékařů, ohodnocený 4 kreditními body. Lékaři byli seznámeni se základními informacemi o rané péči, s náplní práce poradců, s možnostmi spolupráce mezi ranou péčí a zdravotníky. Součástí kurzu byla prezentace kazuistik popisujících příklady spolupráce rané péče a zdravotníků.

Doporučení: Pravidelně opakovat akreditované kurzy pro pracovníky ve zdravotnictví, v případě kurzů pro zaměstnance nemocnic je vhodné kurzy uskutečnit přímo v prostorách nemocnice. Kurz zaměřený na poskytování psychologické podpory rodinám je vhodné rozdělit na variantu pro začínající a pro zkušené poradce.

2.1.2 Účast na lékařských konferencích a kongresech

Lékařských kongresů jsme se rozhodli zúčastnit s ohledem na možnost oslovení velkého počtu lékařů a sester v krátkém časovém úseku. Účastnili jsme se následujících akcí:

a. *Odborné oftalmologické konference* (vybrané s ohledem na specializaci našeho pracoviště), na kterých bylo možné do odborné přednášky vložit i informace o fungování rané péče obecně a předat kontakty na krizovou linku.

b. *Pediatrické kongresy.* Navázali jsme spoluprací s firmou, která se věnuje vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví. V první fázi spolupráce jsme naplánovali naši účast na pediatrických kongresech v Olomouci, Hradci Králové, Praze, Brně, Plzni a Ostravě ve formě krátkého příspěvku do odborného programu a zařazení tržacích bloků A5 s informacemi o rané péči obecně a

informacemi o krizové lince mezi materiály, které účastníci kongresu obdrží v kongresové tašce. Pouze u pražského kongresu jsme (s ohledem na oblast naší působnosti) naplánovali pronájem stánku. Ukázalo se, že právě stánek, u kterého předávají informace a atraktivní materiály poradkyně s letitou praxí v oblasti poskytování rané péče, je tím, co lékaře nejvíce zaujme. Proto jsme rozšířili naši účast na všech následujících kongresech i o stánek, který obsluhovala nejen koordinátorka projektu, ale též v terénu působící poradkyně.

Míra informovanosti lékařů na začátku kampaně byla velmi různorodá – řada z nich o existenci této sociální služby nikdy neslyšela, případně o ní měli značně zkreslené představy. Vedle jistého despektu vůči sociálním službám a neziskovému sektoru jsme opakovaně naráželi na představy, že pracovníci rané péče se snaží zdravotníkům konkurovat, nahrazovat jejich péči. Další část návštěvníků našeho stánku měla o existenci rané péče jisté povědomí, ale protože mezi jejich pacienty nejsou děti spadající mezi potenciální klientelu pracovišť rané péče, neměli s ní žádnou osobní zkušenost. Z velké části si ale lékaři a sestry u stánku nejen vyzvedli informační materiály, ale přišli se zeptat na podrobnosti poskytování rané péče, případně se poradit o konkrétních případech ze své praxe nebo z okolí. Zde se opět ukázala výhoda možnosti mít u stánku zkušené terénní pracovníce, které jsou schopné podat podrobné informace nejen o své vlastní práci, ale i o tom, jak fungují a na co se zaměřují jiná pracoviště rané péče a kam je možné se obrátit o pomoc. Ti lékaři, kteří již zkušenost s fungováním rané péče měli, často porovnávali své zkušenosti s informacemi o tom, jak probíhá poskytování služby na našem pracovišti.

Nečekaným přínosem některých pediatrických kongresů bylo navázání kontaktu s praktickými lékaři pro dospělé, kteří se účastnili svého paralelně probíhajícího kongresu. Řada z nich navštívila i náš stánek a odnesla si informace i tiskové materiály o Lince EDA, do jejíž cílové skupiny spadá i část pacientů z ordinací praktických lékařů.

c. *Další konference.* Vedle oftalmologických a pediatrických konferencí jsme se zúčastnili se stánkem i celostátního neonatologického kongresu, předali jsme formou vkladů informace klinickým logopedům na jejich konferenci a v rámci mezinárodní konference k 25. výročí rané péče, pořádané naším pracovištěm, jsme o Lince EDA informovali pracovníky v rané péči z území celé České republiky.

d. *Opakovaná účast na konferencích.* Na základě dobré zkušenosti z pediatrických kongresů jsme se rozhodli pro opakovanou návštěvu těch, které se konaly v době trvání projektu (Olomouc, Hradec Králové). Důvodem bylo jednak zprostředkování informace o rozšířeném provozu Linky EDA a prohloubení informovanosti zdravotníků prostřednictvím přednášky na nové téma, zároveň jsme si ale mohli touto formou ověřit, zda naše informační kampaň funguje. Na obou kongresech se ukázalo, že lékaři i sestry mají o rané péči mnohem reálnější představy či přinejmenším mají informace o tom, že tato služba existuje a že jsou to právě oni, kdo mohou rodiče nasměrovat k jejímu využívání. Opakovaně jsme slyšeli, že rodinám svých pacientů doporučili obrátit se na některého z poskytovatelů rané péče nebo jim předali kontakt na Linku EDA. Na druhou stranu nám opakovaná účast na kongresech potvrdila, že v rámci přípravy na povolání nedostávají studenti medicíny takřka žádné informace o rané péči a dalších sociálních službách.

Informace od lékařů a zdravotnických pracovníků jsme získávali při osobních setkáních a rozhovorech, dotazníkové šetření nebylo možné provést: lékaři mají na konferenci bohatý program, čas, který věnují návštěvě stánků, je omezený, o jejich pozornost navíc bojuje řada farmaceutických firem a dalších vystavovatelů.

Doporučení: Opakovat účast na lékařských kongresech a odborných konferencích optimálně každé dva roky. Rozšířit jejich spektrum o konference neonatologů a neurologů. Lékaře zaujmout nabídkou atraktivních tiskových materiálů, které jim usnadní předávání informací pacientům. Prosadit do

vzdělávacího programu lékařských fakult a dalších škol poskytujících vzdělání pracovníkům ve zdravotnictví předání základních informací o fungování rané péče.

2.1.3 Depistáže v nemocnicích

V rámci návštěv nemocnic jsme předávali tiskové materiály (plakáty A4 a trhací bloky A5, obrázky pro děti s informacemi o Lince EDA) a snažili se při osobních setkáních s lékaři a dalším zdravotnickým personálem vysvětlit, jak důležité je pro rodiny dětí s postižením mít možnost včas se obrátit na poskytovatele rané péče, případně na krizovou linku. Zkušenosti z těchto depistáží je obtížné generalizovat a už vůbec se nám nepodařilo nalézt jednotnou a obecně použitelnou strategii osvětového působení v nemocnicích. V první řadě je třeba postupovat trpělivě a opakovaně se vracet na již oslovená pracoviště – je třeba počítat s přetížením zdravotníků povinnostmi i informacemi a také s fluktuací zaměstnanců na jednotlivých odděleních. Z naší zkušenosti vyplývá, že o každém kontaktu se zaměstnanci je lépe se předem dohodnout s managementem nemocnice, obvykle s náměstkem pro ošetrovatelskou péči. V některých nemocnicích trval management na schůzce ještě před návštěvou jednotlivých oddělení, v ojedinělých případech proběhla veškerá depistáž pouze v jejich kanceláři. V naprosté většině případů nám ale předali kontakty na vrchní či staniční sestry z oddělení, kde pečují o děti, případně na psychology a sociální pracovníky, někdy se dokonce aktivně podíleli na plánování naší návštěvy. Při některých osobních setkáních jsme zjistili, že personál nemocnic nemá s ranou péčí žádné zkušenosti; museli jsme nejen důkladně vysvětlit podstatu této služby, ale i opakovaně zdůraznit, že se nejedná o zdravotní, ale sociální službu, která v žádném případě nechce a nemůže konkurovat lékařské péči. Na druhou stranu přináší přímý kontakt se zdravotníky (především s hlavními sestrami) možnost navázání kontaktů pro další spolupráci, např. ve formě příspěvků na vzdělávacích akcích pořádaných nemocnicemi.

Doporučení: Školení zdravotnického personálu je třeba pravidelně opakovat. Pokud je mezi personálem pracovník, který má s ranou péčí dobrou osobní zkušenost nebo ho téma zaujme, je užitečné zapojit jej do aktivního předávání informací kolegům z dalších oddělení.

2.1.4 Předávání materiálů praktickým lékařům pro děti a dorost

Stejně významné jako depistáže v nemocnicích pro nás bylo předávání informací o rané péči a o fungování Linky EDA praktickým lékařům pro děti a dorost. Vzhledem k rozpočtu projektu nebylo možné zajistit plošnou distribuci materiálů naší organizací. Část informační kampaně jsme realizovali v rámci pediatrických kongresů a pomocí vkladů a inzercí v odborném tisku, velkou pomocí nám ale byly naše klientské rodiny a další dobrovolníci, kteří předali materiály nejen svým ošetřujícím lékařům, ale také v dalších ordinacích v daném zdravotnickém zařízení.

2.1.5 Inzerce v odborných časopisech

V odborných časopisech *Pediatric pro praxi* a *Neurologie pro praxi* jsme v letech 2015 a 2016 opakovaně zveřejnili tištěný inzerát a článek informující o rané péči obecně a o zaměření a provozu Linky EDA. Do dalších čísel *Pediatric pro praxi* jsme pak vložili A4 letáky na nástěnku, jeden propagující ranou péči, druhý Linku EDA. V průběhu pediatrických kongresů jsme zjišťovali, zda lékaři znají pojem raná péče a odkud – ukázalo se, že velmi často se k nim informace dostala právě z časopisu *Pediatric pro praxi*.

Doporučení: Opakovat inzerci v odborném tisku formou vloženého letáku 1x ročně, jednou za rok potom formou odborného článku včetně kazuistiky. Rozšířit inzerci i na další odborné lékařské časopisy.

2.1.6 Osvětová kampaň v sociální sféře

Vedle odborných pracovníků ve zdravotnictví jsme směřovali osvětovou kampaň také na pracovníky v sociálních službách – zaměstnance stacionářů, logopedická pracoviště, speciálně pedagogická centra a poskytovatele služby rané péče. Zde jsme využili, podobně jako při předávání informací a tištěných materiálů praktickým lékařům pro děti a dorost, pomoc klientských rodin a dobrovolníků, ve větší míře pak i osobní kontakty zaměstnanců naší organizace. Při předávání informací o krizové lince kolegům z pracovišť poskytujících ranou péči jsme se snažili postupovat zvláště citlivě, s vědomím toho, že naše jednání by mohlo být vnímáno jako konkurenční. Při depistážích v mimopražských nemocnicích jsme byli opakovaně podezíráni z konkurenční činnosti a museli jsme vysvětlovat, že naše organizace se v daném regionu nechystá poskytovat služby, nechce konkurovat místním poskytovatelům rané péče a Linka EDA je k dispozici volajícím z celé ČR.

Doporučení: Uvádět informaci, že Linka EDA volající vždy odkazuje na místní ranou péči a další organizace v místě bydliště volajícího.

2.2. Tiskové materiály, použité v osvětové kampani

Na základě konzultací s pediatry, spolupracujícími s naší organizací, a dalšími odborníky jsme vytvořili několik tiskovin, které měly usnadnit lékařům předání informací o rané péči a Lince EDA rodičům jejich pacientů.

2.2.1. Letáky na nástěnku

Letáky formátu A4 byly určeny především pro čekárny ve zdravotnických zařízeních. Předávali jsme je lékařům a sestřám nebo je po konzultaci s nimi rovnou umísťovali na nástěnky v čekárně. Leták o rané péči přináší základní informace o této sociální službě, o tom, komu je určena a kde je možné najít kontakt na nejbližšího poskytovatele. Leták o Lince EDA nabízí informace o provozní době linky, o tom, komu je určena a jaké služby konzultanti na lince nabízejí. Tyto letáky jsme vedle osobní distribuce do ordinací opakovaně vkládali do časopisu *Pediatric pro praxi*.

2.2.2. Trhací bločky na stůl lékaře

Trhací bločky formátu A5 vznikly s cílem maximálně zefektivnit předání informace o rané péči, o kontaktu na poskytovatele této služby a na krizovou Linku EDA. Letáčky o rané péči jsou oboustranné, vedle základních informací o tom, komu je raná péče určena a kde si o ni zažádat, z nich rodiče zjistí také, jak služba konkrétně probíhá. Letáčky A5 o Lince EDA nabízejí obdobné informace jako plakáty A4, lékař je ale může z bločku vytrhnout a předat každému případnému zájemci.

2.2.3. Tématické obrázky pro dětské pacienty

Další z možností, jak lékaře zaujmout a oslovit, byla realizace trhacích bločků formátu A6 s obrázky pro děti. Každá kartička obsahuje z jedné strany obrázek z aplikace EDA PLAY, která byla vyvinuta s ohledem na znalosti vývoje dětského vidění ve spolupráci s odborníky z naší organizace, z druhé strany je informace o rané péči. Vzhledově atraktivní obrázky jsou mezi lékaři velmi oblíbené a je velmi pravděpodobné, že je lékaři skutečně předávají svým klientům.

Doporučení: Průzkumem ověřit požadavky lékařů na tištěné materiály, které by jim měly být k dispozici, a zajistit další distribuci těchto materiálů.

2.3. Krizová Linka EDA

Posláním Linky EDA je poskytování odborné distanční pomoci zaměřené na krizové životní situace a poradenství v oblasti péče o dítě s postižením, vážným onemocněním, po úraze nebo s ohrožením vývoje. V rámci pilotního provozu, podpořeného grantem Nadace Sirius, byli konzultanti k dispozici dva dny v týdnu, díky podpoře Ministerstva práce a sociálních věcí bylo poté možné nejen zajistit další fungování linky i po ukončení projektu, ale od 1. 6. 2016 navíc rozšířit její provoz na všechny pracovní dny. Volání na Linku EDA je anonymní a bezplatné na území celé České republiky.

2.3.1 Služby poskytované Linkou EDA

- a. Krizová telefonická pomoc na čísle 800 40 50 60.
- b. Chat na webové stránce www.elinka.iporadna.cz.
- c. Emailové poradenství na adrese linka@eda.cz - pracovníci linky odpovídají klientům do deseti pracovních dnů.
- d. Zprostředkování telefonické konzultace s lékařem nebo odborným specialistou s cílem poskytnout pečujícím osobám odborné informace o diagnóze, zákroku či postupu léčby jejich dítěte a posílit jejich kompetence. Zájemci mohou zavolat na Linku EDA nebo napsat email na adresu odbornik@eda.cz.

Linka EDA nabízí klientům:

- pomoc při hledání možných východisek z akutní krize
- podporu a provázení v těžké životní situaci
- bezpečný prostor pro sdílení prožitků, o kterých se těžko mluví
- základní sociálně právní poradenství a kontakty na navazující služby.

Služby poskytované Linkou EDA jsou vysoce profesionální, konzultanti procházejí přísným výběrovým řízením a splňují zákonné podmínky stanovené pro tento typ služby. Jednotlivé hovory jsou vedeny tak, aby v jejich závěru mohl klient vyjádřit, zda byl s průběhem konzultace spokojen, zda byla naplněna jeho očekávání. V některých případech se setkáváme i s dodatečnou reakcí (prozatím vždy pozitivní) ve formě emailu od klienta.

2.3.2 Formy propagace krizové Linky EDA

Propagace činnosti Linky EDA probíhala od počátku jejího provozu v co nejširším spektru médií.

- Periodika vydávaná Ranou péčí EDA, o.p.s. (později EDA cz, z. ú.):
 - časopis *Raná péče a (K)OUKEJ*
 - elektronický čtvrtletník *Zpravodaj EDA cz, z. ú.* pro klientské rodiny
 - newsletter *Zpravodaj, který je vidět* pro příznivce a dárce
- Videoklip vytvořený naší organizací k šíření na internetu
- Inzerce v tisku:
 - opakovaná inzerce formou článku, inzerátu a vloženého letáku A4 v odborných časopisech *Pediatric pro praxi* a *Neurologie pro praxi*
 - příloha Hospodářských novin "Žebříčky firemních nadací a fondů"
 - periodika *Katolický týdeník*, *Maminka*, *Katka*, *Blesk*, zpravodaje různých městských částí a regionální zpravodaje

- Internet:
 - portály *Budu pomáhat, Šance dětem, E15, Pražský patriot, Česká škola, Čí je dítě, Co s dítětem, Lidé mezi lidmi, Proti šedi, Rodina on-line* a další
- Televizní a rozhlasové vysílání:
 - ČT, TV Prima, TV Barrandov, ČR Regina, ČR Plus, Radio 1, Radio Kiss
- Propagace Linky EDA v rámci akcí pražských městských částí a neziskového sektoru
- Reklamní prostory MHD:
 - letáky A3 v tramvajích v Praze a Olomouci
 - plakáty CLV na tramvajových zastávkách
 - plakáty B1 v prostorách metra

Doporučení: Pravidelně opakovat mediální kampaň ve veřejném prostoru (metro, tramvajové zastávky). Prosazovat zmínky o Lince EDA v televizním a rozhlasovém vysílání i v tištěných médiích.

3. METODIKA TERÉNNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI A PODPORY EDA cz

**Autoři: Mgr. Andrea Nondková
Mgr. Tereza Vísnerová**

Tento materiál vznikl v EDA cz, z.ú. za spolupráce a finanční podpory Nadace Sirius

EDA cz, z. ú. je podle Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, § 6, poskytovatelem sociálních služeb.

Metodika upravuje obsah a rozsah poskytovaných služeb, základní podmínky, práva a povinnosti poskytovatele a uživatele. Dále seznamuje (nové) zaměstnance organizace EDA cz, z. ú. s poskytováním služby terénní psychologické podpory a pomoci. Jejím cílem je zachovat vysokou kvalitu služeb a zefektivnit zaškolování nových zaměstnanců.

3.1 Cílová skupina

Služby terénní psychologické podpory a pomoci (dále jen “psychologická podpora”) jsou určeny klientům služby rané péče EDA cz (dále “raná péče”) a žadatelům o tuto službu.

Raná péče je dle zákona o sociálních službách č. 108/2006, § 54 odborná terénní služba pro rodiny dětí do 7 let, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku předčasného narození, komplikovaného porodu, závažnější zdravotní diagnózy a smyslového nebo fyzického postižení.

Služby rané péče EDA, cz, z. ú. (dále jen pracoviště) jsou určeny rodinám s dětmi se zrakovým nebo kombinovaným postižením (zrakovým a dalším druhem postižení) od narození do sedmi let věku, na území Hl. m. Prahy, Středočeského a Pardubického kraje a části kraje Ústeckého. Více o službě rané péče EDA viz <http://www.eda.cz/cz/co-delame/rana-pece>

Poslání rané péče v organizaci EDA cz, z. ú.:

Poskytujeme podporu, pomoc a provázíme rodiny, ve kterých vyrůstá dítě se zrakovým nebo s kombinovaným postižením, s ohledem na specifické potřeby dětí i rodičů.

Klient služby terénní psychologické podpory musí splňovat tyto podmínky:

1. čerpá službu rané péče EDA nebo o ni žádá
2. bydliště klienta se shoduje s působností služby rané péče EDA, tedy krajů:
 - a. Hlavního města Prahy
 - b. Středočeského kraje
 - c. Ústeckého kraje (okresy Chomutov, Litoměřice, Louny, Most, Teplice, Ústí nad Labem)
 - d. Pardubického kraje
3. klient se nachází mimo bydliště, např. ve zdravotnickém zařízení, které však leží v oblastech působnosti služby rané péče EDA
4. jedná se o rodiny s dětmi se zrakovým nebo kombinovaným postižením (zrakovým a dalším druhem postižení) od narození do sedmi let věku

Služba psychologické podpory je určena přímo pečujícím o dítě (rodič, prarodič, pěstoun apod.). Může ji čerpat matka, otec či osoba, které bylo dítě svěřeno do péče (náhradní rodinná péče, pěstounská péče, poručenství, pokud o dítě poručník osobně pečuje) a která naplňuje práva a povinnosti definované v Zákoně o rodině 1964/94 Sb.

3.2 Forma služby

1. krizová intervence
2. psychologické poradenství
3. provázení těžkým životním obdobím
4. příprava na náročnou událost (např. jednání u soudu, operační zákrok u dítěte)

3.2.1 Popis jednotlivých služeb

3.2.2 Krizová intervence

Krizová intervence je určena lidem v těžké životní situaci (akutní i dlouhodobé), kterou klient prožívá jako nepříznivou, zátěžovou nebo ohrožující a kterou není schopen zvládnout za pomoci svého okolí a svými obvyklými vyrovnávacími strategiemi v obvyklém čase. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat prožívání. Jejím hlavním cílem je emoční zklidnění klienta, omezení či zastavení ohrožujícího nebo kontraproduktivního chování. Krizová intervence nabízí podporu, pochopení a blízkost do problému nevtáženého člověka, který pomáhá klientovi najít nebo rozšířit inventář možných řešení, a to vše v bezpečném prostředí.

Krizi vnímá každá osobnost specificky a odlišně. Krizová intervence má tedy individuální charakter. Krizová intervence by měla pojmout celou šíři klientovy osobnosti, tzn. všechny její biologické, psychologické, sociální, spirituální aspekty.

Při krizové intervenci se zaměřujeme na blízkou minulost, tj. na to, kde krize vznikla. Krizová intervence by měla dosahovat s klientem jen do blízké budoucnosti.

Stavíme na vlastních silách a schopnostech klienta.

3.2.3 Psychologické poradenství

Časově omezená služba (zpravidla jednorázová), jejímž cílem je pomoci klientovi zmapovat aktuální situaci a poskytnout mu dostačující množství informací, které mu pomohou a posílí jeho schopnost adekvátně reagovat a rozhodovat se v obtížných životních situacích. Častým tématem, které se objevuje v naší službě, je např. soužití rodičů, sourozenců (z nichž jeden má postižení), sdělování/nesdělování informací o zdravotním stavu dítěte s postižením a jejich forma, reakce širší rodiny či sociálního okolí na postižení dítěte.

3.2.4 Provázení těžkým životním obdobím

Specifická metoda práce určená klientům, jejichž dětem byla např. stanovena závažná diagnóza či které trpí fatální diagnózou a jejich stav se zhoršuje. Proces přijímání a zpracovávání vážné diagnózy, umírání či zhoršování zdravotního stavu je dlouhodobý a silně vyčerpávající. Provázení může také pomoci projít fázemi procesu přijímání postižení dítěte, závažné diagnózy či zhoršujícího se stavu. Cílem provázení je nabídnout klientovi blízkost ve chvíli velkého osamocení, zmapovat zdroje, které má k dispozici, a posilovat schopnost tyto zdroje využívat. V rámci provázení nabízíme techniky užívané v krizové intervenci. Cílem je poskytnout prostor pro ventilaci emocí, nabídnout možnost hovořit o tématech klientů, která se v souvislosti se vzniklou situací otevírají. A také společně s klientem sledovat jeho naladění, prožívání, všimnout si rizikových situací a faktorů, které mohou destabilizovat stav klienta, a reagovat na potenciální rizika. Důležitým krokem je připravit krizový plán, pokud by se stav klienta zhoršil. Především však nabízíme klientům přijetí a akceptaci ve chvíli, kdy jsou často velmi zranitelní a

křehcí. Kontakt s klienty bývá rozložen do delších časových úseků a je méně častý (např. setkání 1–2 x za měsíc), vždy dle potřeby a aktuální situace.

3.2.5 Příprava na náročnou životní událost (např. jednání u soudu, operační zákrok u dítěte)

Jedná se zpravidla o jednorázovou událost. Formou edukace i praktických cvičení (např. práce s tělem, práce s časem) se snažíme posílit a rozšířit zvládací strategie klientů a minimalizovat negativní důsledky prožívání náročných životních událostí. Příprava může pomoci zmenšit úzkost a klientovy obavy a úspěšně zátěžovou situaci zvládnout.

3.3 Místo konání služby

- v místě bydliště
- v sídle EDA cz, na adrese Trojická 2, Praha 2
- ve zdravotnickém zařízení, kde je klient hospitalizován se svým dítětem

Jedná se o terénní službu, je tedy poskytována zpravidla v místě bydliště rodiny. Pokud to situace vyžaduje, může být poskytnuta ve zdravotnickém zařízení, kde je dítě hospitalizováno. Oblast působnosti spadá pod působnost služby rané péče EDA cz, tj. zdravotnické zařízení musí být v teritoriu působnosti rané péče (Hlavní město Praha, Středočeský kraj, Ústecký kraj, Pardubický kraj, okresy Chomutov, Litoměřice, Louny, Most, Teplice, Ústí nad Labem).

3.4 Cíl služby

Úkolem služby je pomoci pečujícím zorientovat se v jejich situaci, podpořit je v hledání nástrojů a prostředků, jak ji řešit. Cílem je dosáhnout takové změny, která zmírní či odstraní aktuální potíže. Dalším cílem je umožnit, aby pečující dokázal své těžkosti po skončení služby zvládnout, v ideálním případě bez pomoci zvnějšku, resp. s pomocí svého okolí (rodina, přátelé, blízcí, místní komunita). V případě závažné rodinné či osobní situace (kdy je zjevné, že zpracování situace klienta přesahuje časový a obsahový rámec krizové intervence) je důležité pracovat s aktuálními emocemi, minimalizovat klientovy potenciálně rizikové a destruktivní prvky chování (jsou-li) a nasměrovat ho na vhodnou dlouhodobou péči (např. psychoterapii).

3.5 Průběh služby

Po přijetí do služby rané péče dle standardů rané péče EDA je možné žádat o některou z forem psychologické podpory. V případě, že rodina teprve žádá o službu rané péče EDA, lze seznámení se službou psychologické podpory připojit k první terénní konzultaci rané péče.

Žadatelé o službu rané péče v EDA cz jsou přijati, pokud jsou splněny následující podmínky, citace ze standardů kvality služby rané péče EDA cz, z.ú ke dni 1. 8. 2015 (dále jen citace standardů kvality rané péče)

- vyplněná žádost rodičů (zákonných zástupců), pěstounů, opatrovníků
- typ postižení nebo oblast psychomotorického vývoje, ve které je zdravý vývoj dítěte ohrožen a hrozí trvalý vliv na jeho další vývoj a sociální integraci rodiny, spadá do vymezení cílové skupiny
- věk dítěte – od narození do 7 let
- bydliště rodiny – trvalé bydliště rodiny je v oblasti působnosti pracoviště (Hlavní město Praha, Středočeský kraj, Pardubický a částečně Ústecký kraj)

- kapacita pracoviště je volná
Důvody nepřijetí do služby rané péče, vč. postupu (citace standardů kvality rané péče)
- naplněná kapacita pracoviště – pokud žádosti o službu převyšují kapacitu pracoviště, musí pracoviště vyhlásit zvláštní režim, aby byla poskytnuta krizová pomoc a základní poradenství i u nově žádajících – toto opatření vyplývá z potřeby zajistit službu v co nejranějším věku dítěte. Žadateli o službu je sdělena situace na pracovišti a důvody nemožnosti přijetí při prvním kontaktu. Současně je informován o možnostech řešení situace, které vždy v takovém případě vyhlašuje vedení pracoviště.
- Zájemce/žadatel o službu nespadá do cílové skupiny pracoviště – tato skutečnost je zjištěna buď na konzultaci před vstupním jednáním se zájemcem o službu, nebo při něm, příp. již při prvním telefonickém/mailovém kontaktu. Ve všech případech jsou poskytnuty informace o jiných možných službách a dojde k zaznamenání této intervence do sešitu prvního kontaktu nebo do složky žadatele o službu.
- zájemce žádá o službu, kterou pracoviště neposkytuje – opět dojde k zaznamenání do sešitu prvních kontaktů”

3.5.1 Informování o službě psychologické podpory a pomoci

Klient zpravidla dostává první informaci o možnosti využít naši službu během prvního setkání s poradkyní rané péče (v ústní i písemné formě). Umožní-li to kapacita pracovníků psychologické pomoci a podpory, účastní se prvního setkání společně s poradkyní rané péče. Pokud během domlouvání termínu první konzultace v rodině (zpravidla telefonické) klientovy projevy nesou znaky krizového stavu (pláč, depresivní ladění, úzkostné stavy, šok), krizový intervent se vždy účastní prvního setkání společně s poradkyní a nabízí služby osobně.

Rodina dostane leták s kontakty na tým krizových interventů s jejich časovými možnostmi. Klient může zjistit informace o službě také z dalších zdrojů: internet Linky EDA (telefonické, chatové nebo internetové poradenství).

Poradkyně rané péče informují o službě a nabízejí ji opakovaně, přiměřeně stavu a situaci rodiny.

3.5.2 Požádání o službu

Klient o službu žádá osobně (zpravidla prostřednictvím mailu či telefonu) nebo prostřednictvím své poradkyně. Není třeba opakovaně podepisovat smlouvu, neboť klient je stále uživatelem rané péče a smlouvu již podepsal při vstupu do služby.

3.5.3 Podmínky průběhu služby

Základní podmínkou úspěšné spolupráce klienta a krizového intervenanta je klid při rozhovoru. Proto je třeba, aby si rodiče dětí vyžadujících pozornost zajistili hlídání. V případě, že není pro rodinu možné si hlídání zajistit, službu poskytujeme, pokud dítě svou aktivitou nenarušuje průběh konzultace. Vždy je nutné přihlídnout k věku a stavu dítěte a také k tématu rozhovoru, klíčovou podmínkou je tzv. zájem dítěte – tj., aby nebylo dítě vystaveno riziku, že mu vznikne vyloučením rodiče psychická újma. Hlídání si rodiče zajišťují sami, tuto službu EDA nezajišťuje.

V případě, že by potřebovalo službu využít více členů rodiny, je třeba spolupráce obou pracovníků krizové intervence – tj. 2 klienti mohou využít služeb 2 pracovníků individuálně, nebo skupinově.

Krizovou intervenci klientovi zpravidla po celou dobu čerpání služby poskytuje jeden pracovník. Pokud by to akutnost situace či dlouhodobá nepřítomnost klíčového pracovníka vyžadovala, může jeho úlohu převzít kolega na stejné pozici. Toto by mělo proběhnout se souhlasem klienta.

3.5.4 Kontraktování

Nezbytný krok během i v průběhu služby je dojednávání zakázky klienta. Dohoda o zakázce klienta je ústní. Během kontraktování je klient seznámen s obsahem služby, její maximální délkou, obvyklou dobou konzultace (resp. maximální délkou jedné konzultace), možnostmi služby a jejími limity, s právy a povinnostmi klienta. Dohoda by měla být uzavřena na základě reálného odhadu klienta a pracovníka, že takto formulovanou zakázku lze naplnit. Zakázka se během procesu čerpání služby může zpřesňovat, specifikovat, podle aktuální potřeby a situace se měnit, vždy po vzájemné dohodě obou stran.

3.5.5 Frekvence konzultací

Frekvence služby záleží vždy na aktuální situaci, stavu, potřebách klienta a časových možnostech pracovníků poskytujících službu. V případě vzniku nové akutní krizové situace je možné službu ve výjimečných a odůvodněných případech prodloužit. Je třeba rekontraktovat zakázku a mít přesně stanovený počet dalších setkání na nezbytně nutnou dobu. Práce s klienty by neměla překročit rámec krizové intervence, poradenství či provázení, za což nesou zodpovědnost pracovníci, kteří službu poskytují (opírají se o znalosti z odborné literatury a své profesní zkušenosti). Cílem jejich práce je stabilizovat nově vzniklou krizovou situaci.

3.5.6 Délka služby

Počet setkání vždy záleží na konkrétní situaci klientů, maximální možný počet je 10 setkání, která mohou být dle formy služby rozložena do delšího či kratšího časového úseku.

V případě dlouhodobých krizí, při kterých lze očekávat, že délka služby nebude dostačovat ke zpracování klientových témat, je cílem služby stabilizovat a motivovat klienta k vyhledání následné dlouhodobé péče, případně klienta s jeho souhlasem do této péče předat.

Dotazník zpětné vazby dostává klient při ukončování služby.

V případě, že klient žádá o pokračování služby, přestože vyčerpal limit, ale jeho situace je stále krizová, je případ probrán na supervizi, intervizi.

V případě, že klient žádá o pokračování služby, když nenastala další krizová situace, ale krize je dlouhotrvající, příčiny krize jsou stále stejně působící, motivujeme a odkazujeme klienta na další služby. Existují-li závažné důvody, které mu znemožňují využít je, může požádat o krátkodobou výjimku ředitelku EDA cz, z. ú. v rozsahu maximálně 3 setkání. S podmínkami udělené výjimky je klient seznámen.

3.6 Práva a povinnosti klientů

3.6.1 Práva klientů

- **Právo klienta na soukromí** – pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, nesmí šířit jakékoliv informace o volajících a jejich příbězích.

- Jde-li o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky, mohou být tato práva výjimečně porušena.
- **Právo klienta vyjádřit své názory a postoje** – pracovníci služby respektují náboženské, politické či jiné smýšlení klientů a nevyvíjejí v tomto směru žádný nátlak. EDA cz, z.ú. se staví důrazně proti jakékoliv diskriminaci tak, jak je to stanoveno v Listině základních práv a svobod člověka OSN.
- **Právo klienta být předem informován o průběhu služby** – všechny informace o průběhu služby jsou zveřejněny na webové adrese EDA cz, z.ú. (www.eda.cz). pracovníci mohou zejména na žádost klienta opakovaně informovat o průběhu služby.
- **Právo klienta využít službu opakovaně** – ve výjimečných případech, kdy během či po skončení služby vznikne další krizová situace.
- **Právo klienta na kvalitní a profesionální službu.**
- **Právo požádat o změnu klíčového pracovníka** – což je nutné relevantně odůvodnit, žádost se podává ředitelce EDA cz, z.ú.
- **Právo odmítnout zastupujícího pracovníka v případě nepřítomnosti klíčového pracovníka** a nést následky takového rozhodnutí, zejm. možné zhoršení psychického stavu, gradace krize atd.
- **Právo klienta na podání stížnosti** – postup pro podávání a vyřizování stížností zveřejněn webové adrese EDA cz, z. ú. (www.eda.cz).

3.6.2 Povinnosti klientů

Klient má dle „Dohody o poskytování služeb rané péče v organizaci EDA, Vnitřních pravidel pro poskytování služeb rané péče – nabídka a podmínky služby“ tyto povinnosti, poslední odstavce:

- aktivně domlouvat termíny konzultací s poradcem, dodržovat domluvené termíny konzultací, během konzultace aktivně spolupracovat
- spolupracovat s poradcem rané péče a chovat se k němu tak, aby nebyla snižována jeho důstojnost a pocit spolupráce a bezpečí
- neodkladně informovat poradce (ihned po zjištění skutečnosti):
 - pokud **z vážných důvodů** musíte již domluvenou konzultaci zrušit
 - pokud **onemocní člen rodiny** (pracujeme s dětmi se zdravotním oslabením a chceme minimalizovat riziko přenosu nákazy na další uživatele i na poradce)
- informovat včas poskytovatele při změně kontaktních údajů (bydliště, telefon apod.)
- při ukončení služby vrátit či nahradit zapůjčené pomůcky, hračky, literaturu a audio a videomateriály (viz Výpůjční řád)
- informovat o všech skutečnostech a rizicích, která by mohla ovlivnit průběh služby (např. záchvatovitě onemocnění člena rodiny, záplavová zóna, napjaté sousedské vztahy), a sjednat se svým poradcem rané péče odpovídající postup
- v případě, že poradce rané péče nedorazí na dohodnutou konzultaci, bude klient postupovat tímto způsobem: zavolá nejprve poradci, pokud se nedovolá, kontaktuje zaměstnance pracoviště – tel: 724 400 820, 224 826 860, ten má přehled o plánu dne jednotlivých pracovníků a vzniklou situaci bude řešit
- v případě, že poradce rané péče zkolabuje během konzultace, musí klient vyhodnotit závažnost situace, buď zavolá rychlou záchrannou službu, poté informuje pracoviště, nebo pouze informuje zaměstnance pracoviště, tel: 724 400 820, 224 826 860, který bude vzniklou situaci řešit.

3.7 Personální obsazení

Službu poskytují 2 pracovnice na 0,5 úvazku (celkem) každé pracovní pondělí, středu a čtvrtek.

3.7.1 Kvalifikační požadavky

- ukončené vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce, speciální pedagogiky nebo psychologie
- dlouhodobý kurz krizové intervence (akreditovaný MPSV)
- praxe v oboru péče o dítě se speciálními potřebami či jejich rodiče (vítaná)
- praxe v oboru sociální práce, psychologie, speciální pedagogika či práce s rodinami v náročných životních situacích minimálně 2 roky – přímá práce s klienty
- čistý trestní rejstřík
- dlouhodobý psychoterapeutický výcvik výhodou

3.7.2 Adaptační plán

Adaptační plán navazuje na adaptační plán poradce rané péče. Závuk nového pracovníka trvá 3 měsíce. Během této doby pracovník pracuje pod přímou (viz níže) či nepřímou intervizi vedoucího služby psychologické podpory a pomoci (či jím pověřenou osobou), dále se účastní provozních porad týmu poradců rané péče (1x měsíčně), provozních porad pracovníků psychologické podpory a pomoci, které probíhají v pravidelných intervalech 1x za 2 měsíce. Je povinen účastnit se pravidelných supervizi, v intervalu 1x za 2 měsíce.

Adaptační plán - Tabulka

Jméno:		
Termín:	kryje se se zkušební dobou	
Pracoviště:	EDA cz, z.ú.	
Koordinuje:		
Plnou kvalifikaci pracovník získá teprve po absolvování tohoto plánu a dalších předepsaných kurzů a školení.		
Cílem zaškolení je seznámení nového pracovníka s praxí pracoviště a službou psychologická podpora a pomoc		
Všichni metodici budou k dispozici ke konzultacím		
školitel	organizační a obecná část	splněno, podpis školitele
	Seznámení se standardy rané péče a metodiku psychologické podpory a pomoci	
	Seznámení s Etickým kodexem	
	Seznámení s Organizačním řádem pracoviště	
	Seznámení s Vnitřními předpisy pracoviště	
	Seznámení s Provozním a Pracovním řádem pracoviště a jeho přílohami	
	Seznámení s náplní práce odborného pracovníka	
	Seznámení s běžným chodem pracoviště (zamykání, topení, kopírka, trezor, auta, nástěnka, plachta, hlavní jističe, HUP, uzávěr vody atd.)	

	Školení BOZP	
	Absolvování referenčních zkoušek pro řidiče	
	Klienti: rodiny dětí se zrakovým a kombinovaným postižením	
	Seznámení se s evidencí a dokumentací klientů včetně elektronické databáze, archivace	
	Společné konzultace v rodinách v rámci rané péče	
	Účast na semináři, setkání rodičů, na kazuistickém setkání, odborné poradě, pobytu a jiných akcích pro klienty (dle harmonogramu pracoviště)	
	Účast na vstupním posouzení na pracovišti	
	Seznámení se s konkrétním případem postupu přijetí rodiny do péče (s pracovníkem, který v té době přijímá rodinu do péče – první konzultace, pozvánka na vstupní jednání, vstupní jednání, založení složky, souhlasy, databáze, ...)	
	Seznámení se s konkrétním případem postupu ukončení péče (s pracovníkem, který v té době ukončuje rodinu v péči – výstupní jednání, databáze, závěrečná zpráva, archivace složky klienta)	
	Přečtení odborné literatury a interních materiálů dle seznamu	
	Základní info z oblasti sociálně-právní – samostudiem z dostupných aktuálních materiálů na pracovišti, na příslušných webových stránkách	
	Odborné kurzy (Kurz krizové intervence tvář v tvář, Trauma I. a II., Problematika smrti a provázení)	
Datum vyhodnocení plánu:		
Podpis zaškolovaného pracovníka:		
Podpis koordinátora školitelů:		
Pozn.:	Jednotlivé oblasti zapisují ti, kteří je přednášejí nebo koordinují.	

Přímá intervize – je žádoucí, aby nový pracovník byl seznámen s průběhem služby, ideálně aby absolvoval jako pozorovatel několik (1–3) návštěv u klientů. Tento krok však musí proběhnout se souhlasem klienta, který službu čerpá, klient má právo přítomnost nového pracovníka odmítnout.

3.8 Zvyšování a udržování kvality péče o klienty

EDA kontinuálně zajišťuje profesní rozvoj pracovníků, jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro kvalitní poskytování psychologické podpory a pomoci. Dále se snaží o kvalitní práci se zpětnou vazbou od klientů i odborníků, s nimiž pracuje.

3.8.1 Hodnocení pracovníků

Pravidelné hodnocení pracovníků probíhá nejméně jedenkrát ročně formou osobního rozhovoru mezi konzultantem a ředitelem EDA cz, z.ú. Zahrnuje stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů pro potřeby odborné kvalifikace.

Cíle hodnocení pracovníků jsou:

- zajistit naplňování cílů služby psychologické podpory a pomoci,
- podporovat motivaci pracovníků k udržování a zvyšování pracovní výkonnosti a k naplňování cílů služby psychologické podpory a pomoci, diskutovat případné návrhy na zefektivnění činnosti,
- vyhodnotit úroveň dosavadního výkonu a kvality odvedené práce pracovníka, pojmenovat silné a slabé stránky, identifikovat rezervy pracovního výkonu a osobního jednání,
- podporovat efektivní a otevřenou komunikaci mezi ředitelem EDA cz, z.ú., vedoucím psychologické podpory a pracovníkem, poskytnout prostor a získávat informace o jejich názorech, spokojenosti či nespokojenosti v rámci pracovní činnosti,
- podporovat rozvoj odborných a osobních způsobilostí pracovníka, co nejpřesněji určit jeho vzdělávací potřeby a možnosti dalšího pracovního růstu.

Kritérii pro hodnocení pracovníků jsou především realizované výsledky práce, tedy kontakty s klienty, jejich průběh a obsah. Dále se do hodnocení promítá kvalita práce, flexibilita a kreativita při hledání adekvátních možností pro klienty, a rovněž tak i případná spokojenost klientů, pozitivní vliv na kvalitu jejich života a týmová spolupráce nad jednotlivými případy.

Výstupem ročního hodnotícího rozhovoru je záznam o průběhu rozhovoru, který obsahuje jak pracovní hodnocení zaměstnanců, tak i sestavení plánu dalšího rozvoje a vzdělávání pracovníků na budoucí období.

Výsledky hodnocení mají povahu informace o osobních nebo citlivých údajích. Mohou být využity pro zpracování posudku pro jiného zaměstnavatele, pokud o to pracovník požádá. Výsledky hodnocení jsou uloženy v dokumentaci každého pracovníka. Jsou mu k dispozici k nahlížení a po skončení pracovního poměru budou na vyžádání pracovníkovi předány.

Zásady vedení hodnotícího a rozvojového rozhovoru jsou zpracovány do interního dokumentu a jsou k dispozici na pracovišti.

3.8.2 Rozvoj a vzdělávání pracovníků

Rozvoj a vzdělávání pracovníků služby psychologické podpory a pomoci v EDA cz, z.ú. je dlouhodobý a kontinuální proces reflektující reálné potřeby cílové skupiny klientů a pracovníků i nové poznatky z oblasti krizové intervence, psychoterapie a psychologie vůbec. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění jsou pracovníci v sociálních službách povinni se průběžně vzdělávat – přestože služba psychologické podpory a pomoci není akreditovaná, s těmito podmínkami se identifikujeme.

Vzdělávání ovlivňují:

- potřeby jednotlivých pracovníků,
- potřeby služby „psychologická podpora“
- potřeby zřizovatele EDA cz, z.ú.,
- potřeby společnosti (v užším kontextu klientů), která se neustále vyvíjí.

Lze jej rozdělit do několika celků:

- **Vzdělávání pro všechny pracovníky**
 - školení BOZP a požární ochrany,
 - školení řidičů
 - školení ochrany životů a zdraví osob při vzniku mimořádných událostí.
- **Kurzy pro rozšíření dovedností v oblasti krizové intervence a poradenství, např.**
 - Trauma, Trauma II, Problematika smrti a provázení
 - Motivační rozhovory,
 - Práce s klientem s hraniční poruchou osobnosti

- Fokusing a další, dle aktuální nabídky.

- **Supervizní setkání** – rozhovor s externím nezávislým odborníkem o jednotlivých případech i problémech spojených s prací. Supervize je povinná pro všechny zaměstnance pracující přímo s klienty v pravidelných intervalech 1x za 2 měsíce, tj. 6 supervizních setkání ročně.
- **Intervizní setkání** – kolegiální setkání nad jednotlivými případy i problémy spojenými s prací. Je určeno pracovníkům psychologické pomoci a podpory formou **nepřímé intervize**.

Přímá intervize – je žádoucí, aby nový pracovník byl seznámen s průběhem služby, ideálně aby absolvoval jako pozorovatel několik (1–3) návštěv u klientů. Tento krok však musí proběhnout se souhlasem klienta, který službu čerpá, a být předem kontraktován. Klient má právo přítomnost nového pracovníka odmítnout. Přímá intervize nemůže být podmínkou zaškolování pracovníka.

Porada – pravidelná setkávání všech zaměstnanců pracujících v přímé péči o klienty, během kterých se mohou řešit organizační, týmové, provozní i odborné záležitosti pracoviště. Probíhají v pravidelných intervalech 1x za 2 měsíce, tj. 6 x ročně.

- **Hodnotící rozhovor** – (více viz. výše) a jeho výsledky individuálně nastiňující rozvoj pracovníků, probíhá 1x za rok.

3.8.3 Zpětná vazba

Součástí poskytování naší služby je zpětná vazba formou jednoduchého dotazníku (viz příloha č. 2), který klienti dostávají s žádostí o vyplnění zpravidla při ukončení spolupráce. Dotazník se neposílá klientům, kteří byli o službě informováni osobně pracovníci během první návštěvy s pracovníci rané péče. Dotazník je možné vyplnit prostřednictvím google dokumentu s tímto odkazem. Jestliže klient nemá přístup na internet, posílá se v papírové formě nebo ho pracovník předá při posledním setkání před skončením služby.

3.8.4 Profesní pochybení

Pokud vedoucí či ředitel EDA cz, z.ú. zjistí profesní pochybení na některé úrovni, je nucen přistoupit k některému nápravnému opatření:

- **objasnění a napomenutí** – vedoucí (v případě jeho nepřítomnosti ředitel) objasní a v rozhovoru prodiskutuje, o jaké pochybení se jedná, a navrhne nápravné opatření; udělí napomenutí a proběhne dohoda mezi vedoucím a pracovníkem o dalším postupu; vedoucí o tom sepíše zápis, který obě strany podepíší; zápis se vloží do dokumentace pracovníka
- **rozházání pracovního poměru** – došlo-li k hrubému porušení pracovního řádu a pravidel, nebo k opakovanému porušování; vedoucí služby objasní a v rozhovoru prodiskutuje, o jaké pochybení se jedná; sepíše o tom zápis a poskytne podklady pro ukončení pracovního poměru vedoucímu zřizovateli, tedy EDA cz, z.ú.

3.8.5 Stížnosti na službu

Stížnost může podat klient sám nebo prostřednictvím svého zástupce v písemné formě (i v elektronické podobě).

Stížnost na konkrétního konzultanta podává stěžovatel k rukám ředitele nebo správní radě zřizovatele EDA CZ, z. s. V případě, že nebude stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány, a to na úřad příslušného kraje nebo na Veřejného ochránce práv. Klienti jsou předem informováni o možnosti a způsobu podávání stížnosti na začátku poskytované služby rané péče, ale informace jim může být poskytnuta kdykoli v průběhu služby nebo dodatečně v případě zájmu klienta.

Stížnosti budou zaevidovány a vyřízeny písemně do 30 dnů. O výsledcích řízení budou informovány všechny zúčastněné strany. Se všemi údaji bude nakládáno podle Zákona o ochraně osobních údajů a bude zaručena diskrétnost.

3.9 Dokumentace

Součástí služby je vedení spisové dokumentace klientů. Elektronické soubory se záznamy (týkající se klientů) jsou uzamčené heslem a chráněny tak, aby se k datům klientů nedostala žádná nepovolaná osoba. V tabulkách, které slouží ke statistickým účelům o poskytované službě, jsou klienti označeni pouze číslem a popsán je pouze obecný rámec poskytnuté služby. Záznam může být poskytnut pouze orgánům činným v trestním řízení, a to pouze v případech stanovených § 367 a 368 Trestního zákoníku, č. 40/2009 Sb. Závazným a základním profesním a etickým pravidlem je dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se během své práce pracovnice o klientech a od klientů dozví. Veškerá dokumentace musí být zpracovávána a uchovávána v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/20010 sb. a se Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

4. CÍLE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

4.1 Co je krizová pomoc Linky EDA?

Krizová pomoc Linky EDA je celostátní specializovaná krizová pomoc prostřednictvím linky, chatu a e-mailového poradenství určená rodinám, blízkým a odborníkům pečujícím o dítě s postižením, vážným onemocněním, po úraze nebo s ohrožením vývoje.

Služba krizové pomoci linky EDA je odborná distanční terénní služba, poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 55, odst. 1)

4.2 Poslání

Posláním služby krizové pomoci linky EDA je poskytování odborné distanční pomoci specializované na krizové životní situace a poradenství v oblasti péče o dítě s postižením, vážným onemocněním, po úraze nebo s ohrožením vývoje. Pomoc vychází z individuálně určených potřeb klientů při zachování jejich lidské důstojnosti. Poskytované služby jsou bezplatné. Působnost Krizové pomoci linky EDA je celorepubliková.

4.3 Cíle

Krizová pomoc (telefonická krizová intervence, chat a e-mailové poradenství) má několik dílčích cílů:

- nabízení bezpečného prostoru klientovi a provázení při zvládnání jeho obtížné životní situace
- ošetření emocí, minimalizace pocitů ohrožení a stabilizace klientova emočního stavu
- snižování případných rizik vyplývajících z krizového stavu (např. zkratkovitě, agresivně, sociálně patologické či sebedestruktivní jednání) a posílení schopností člověka vyrovnat se se zátěží tak, aby uplatnil zdravé adaptační mechanismy
- podpora schopností samostatného aktivního řešení obtížné životní situace, která může být akutně ohrožující nebo dlouhodobě nepříznivá
- poskytnutí nezbytných informací a osvětová činnost směřující k odstraňování mýtů a domnělého negativního hodnocení dané problematiky ve společnosti
- podpora osobního růstu klienta, vlastní iniciativy při hledání optimálního řešení a odpovědnosti za řešení vzniklé situace
- poskytnutí základního sociálně právního poradenství, tj. kvalifikovaných informací o dalších službách, možnostech systémové podpory státu a předání nezbytných kontaktů na návazné služby

Pracovníky linky jsou odborníci z různých oblastí souvisejících se zaměřením linky, kteří jsou proškoleni v telefonické krizové intervenci a poskytují uživatelům:

- prostor, kde se mohou cítit akceptováni a respektováni,
- podporu při hledání možných řešení krizové situace,
- prostor pro sdělení aktuálních potřeb,
- potřebné informace a poradenství.

4.4 Cílová skupina

Služba krizové pomoci linky EDA je určena rodinám, blízkým a odborníkům pečujícím o dítě s postižením, vážným onemocněním, po úraze nebo s rizikem ohrožení vývoje. Klientem může být jak samo ohrožené dítě, tak i další členové rodiny, rodinní příslušníci i laická a odborná veřejnost, která přijde s danou oblastí do kontaktu.

Služby krizové pomoci linky EDA mohou využít zejména:

- rodiče, kteří pečují o dítě s postižením, s vážným onemocněním, po úraze nebo s rizikem ohrožení vývoje

- další příslušníci rodin, které pečují o dítě s postižením, s vážným onemocněním, po úraze nebo s rizikem ohrožení vývoje
- rodinní příslušníci nacházející se v závažných životních situacích souvisejících s danou problematikou (rozpad rodiny, úmrtí blízké osoby apod.)
- děti a rodinní příslušníci vystavení silně traumatizujícímu zážitku souvisejícím s danou problematikou (úmrtí v rodině, sdělení závažné diagnózy apod.)
- rodinní příslušníci, kteří si nevědí rady při specializované péči o dítě se speciálními potřebami, např. při vzácných diagnózách apod.
- rodiče a rodinní příslušníci rodin, kde očekávají narození dítěte se závažnou diagnózou nebo se jich tato problematika nějak dotýká
- děti a rodinní příslušníci ohrožení v důsledku dané problematiky sociálním vyloučením, stigmatizací
- rodinní příslušníci řešící výchovné problémy v rodinách, které delší dobu setrvávají v zátěžové situaci
- další odborníci pečující o děti s postižením, s vážným onemocněním, po úraze nebo s rizikem ohrožení vývoje a o jejich rodiny
- laická veřejnost řešící danou problematiku
- všechny osoby v akutní krizi, v závažných životních situacích

5. SLUŽBY DISTANČNÍ ODBORNÉ POMOCI

5.1 Metoda práce – krizová intervence

Krizová intervence je určena lidem v těžké životní situaci (akutní i dlouhodobé). Jedná se o odbornou metodu práce v situaci, kterou klient prožívá jako nepříznivou, zátěžovou nebo ohrožující a kterou není schopen zvládnout za pomoci svého okolí a svými obvyklými vyrovnávacími strategiemi. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat prožívání klienta. Jejím hlavním cílem je emoční zklidnění klienta, omezení či zastavení ohrožujícího nebo kontraproduktivního chování. Linka EDA tedy představuje účinnou a zároveň méně finančně náročnou formu prevence. Krizová intervence nabízí podporu, pochopení a blízkost do problému nevtáženého člověka, který pomáhá klientovi najít nebo rozšířit inventář možných řešení, a to vše v bezpečném prostředí.

Krizová intervence je pro potřeby služeb distanční odborné pomoci Linky EDA doplněna o odborné poradenství z oblasti:

- psychologické
- speciálně pedagogické
- oblasti sociální práce
- oblasti zdravotnictví
- oblasti sociálně právní a dalších.

Službami distanční odborné pomoci rozumíme služby:

5.2 Krizová linka

5.2.1 Základní informace

Krizová linka EDA je dostupná na telefonním čísle **800 40 50 60** každý všední den od 9.00 do 15.00 hod. mimo svátky.

Mohou se na ni obrátit libovolní klienti (viz Cílová skupina) se svými problémy či dotazy, a to jak jednorázově, tak i opakovaně. Telefonní hovory jsou uskutečňovány zdarma na bezplatném čísle a anonymně, pokud se klient sám nerozhodne vystoupit z anonymity. Klient rovněž může hovor kdykoliv ukončit nebo přerušit. Všichni konzultanti Linky EDA jsou vázáni etickým kodexem České asociace pracovníků linek důvěry.

Na Linku EDA se dovolá vždy jen jeden klient v daný čas. Hovor může trvat od několika minut až po hovory překračující hodinu.

5.2.2 Popis služby:

- navázání kontaktu – po zazvonění telefonu klient uslyší pozdrav „Linka EDA, dobrý den...“; může zůstat v anonymitě, pokud sám chce
- zjišťování zakázky – konzultant s klientem dojednává téma hovoru a ujišťuje se, že klientova problematika spadá tématicky do kompetencí pracovníků Linky EDA. Zakázka se může v průběhu hovoru měnit. Pokud klientova zakázka neodpovídá zaměření Linky EDA (viz Cílová skupina), klient dostane informace o tom, kam se může obrátit se svou problematikou – psychosociální sítí dalších institucí.
- ujasnění podmínek hovoru

- hovor založený na principech krizové intervence a poradenství
- poskytnutí případných odkazů na spolupracující organizace
- rozloučení s nabídkou opětovného volání, je-li to na místě
- konzultant poté vyplní elektronickou kartu případu (více viz Dokumentace).

5.2.3 Chatové poradenství

5.2.3.1 Základní informace

Chatové poradenství je určeno lidem, kteří se raději vyjadřují písemně nebo z nějakého důvodu nemohou využít hlasový projev. Chatové poradenství je dostupné na adrese <http://www.elinka.iporadna.cz/>. Na této adrese jsou rovněž k dispozici srozumitelná pravidla, která klienty jednoduchou formou seznámí s fungováním chatového poradenství Linky EDA. Chatovací místnost s názvem Linka EDA je otevřena každý všední den od 9.00 do 15.00. Maximální délka chatu je 90 minut. Je otevřena vždy jen jedna místnost.

5.2.3.2 Popis služby:

- navázání kontaktu – poté, co klient vstoupí do chatovací místnosti, obvykle si přečte pozdrav „Dobrý den, vstoupil/a jste do chatové místnosti Linky EDA. S čím Vám mohu pomoci?“; může zůstat v anonymitě, pokud sám chce
- zjišťování zakázky – konzultant s klientem dojednává téma chatovacího hovoru a ujišťuje se, že klientova problematika spadá tematicky do kompetencí pracovníků chatu Linky EDA. Zakázka se může v průběhu hovoru měnit. Pokud klientova zakázka neodpovídá zaměření chatu Linky EDA (viz Cílová skupina), klient dostane informace o tom, kam se může obrátit se svou problematikou – psychosociální síť dalších institucí.
- ujasnění podmínek chatu
- chatovací hovor založený na principech krizové intervence a poradenství
- poskytnutí případných odkazů na spolupracující organizace
- rozloučení s nabídkou opětovného kontaktu, je-li to na místě
- konzultant poté vyplní elektronickou kartu případu (více viz Dokumentace)

5.2.4 E-mailové poradenství

5.2.4.1 Základní informace

E-mailové poradenství je dostupné kdykoliv 24 hodin denně. Služba je poskytována bezplatně, odpověď na mail je zaslána nejpozději do 10 dnů od jeho obdržení. Z důvodů zachování anonymity není možné emailové odpovědi zasílat na jakékoli jiné adresy a ani jiným osobám. Odpověď je tedy zaslána vždy na adresu, ze které přišel e-mail. **Nepřijímáme ani neotevíráme dokumenty zasílané formou příloh.**

5.2.5 Zdravotnické poradenství

5.2.5.1 Základní informace

Jedná se o nadstandardní službu Linky EDA. Klient v jejím průběhu vystupuje z anonymity, sděluje o sobě základní údaje včetně jména. Zdravotnické poradenství lze čerpat prostřednictvím e-mailového nebo telefonického spojení. Maximální délka konzultace je 1 hodina. Hovor je dojednán na jeden ze dvou možných termínů, které volající dostane na výběr – 8.45–9.00 nebo 15.00–15.15 ve všedních dnech mimo svátky.

Je rozšířením služby krizové Linky EDA. Cílem zdravotnického poradenství je poskytnutí odborné konzultace lékaři a dalšími odborníky. Po předchozí domluvě na telefonické lince je domluvena možnost

konzultace s určitým odborníkem. Je určen čas a rámcově nastíněno téma, kterého se hovor bude týkat, případně časová dotace hovoru.

Je určeno pečujícím osobám (zpravidla rodičům dítěte se závažnou diagnózou, s postižením, po úraze či s ohrožením vývoje). Cílem je poskytnout pečujícím osobám odborné informace o diagnóze, zákroku či postupu léčby jejich dítěte.

Krizová Linka EDA v současnosti spolupracuje s odborníky těchto profesí:

- Pediatr
- Ergoterapeut
- Neurolog
- Oftalmolog
- Výživový poradce
- Rehabilitační lékař
- Fyzioterapeut
- Neonatolog

Co služba je:

- služba nabízí čas a prostor pro vyslechnutí klienta, pochopení jeho emocí, představ o nemoci dítěte, vyjádření podpory jeho situaci
- služba může pomoci klientovi v lepším pochopení lékařského (zdravotního) problému, který trápí jeho dítě, může pomoci v procesu vyrovnávání se s onemocněním, s přijetím diagnózy nebo léčebného postupu
- umožňuje vysvětlení pojmů, kterým klient nerozumí, nebo odpovědi na konkrétní dotaz, vysvětlení praktických zdravotních záležitostí
- pomáhá objasnění diagnózy z obecného hlediska – co která diagnóza obnáší, jaké jsou běžné lékařské postupy
- pomáhá k rozšíření kompetencí klienta souvisejících s provedením určitého rozhodnutí – např. objasnění pro a proti vzhledem k určitému lékařskému postupu nebo léčbě
- pomáhá rozšířit možné varianty péče – nabídne vhodné zdravotnické nebo sociální zařízení
- může být potvrzením správného postupu jak lékařů, tak klienta.

Co služba není:

- není stanovování diagnózy ani nenahrazuje „second opinion“
- nenahrazuje vyšetření odborníkem
- není hodnocení lékařských zpráv
- není vyjádření o prognóze onemocnění
- neprovádí rozhodnutí za klienta nebo za jeho lékaře
- neznamena převzetí pacienta do péče

Konzultace probíhá telefonicky po předchozí domluvě nebo klient svůj konkrétní dotaz zašle na e-mail odbornik@eda.cz. Čekací doba na předem dojednaný telefonický hovor s odborníkem je maximálně 14 dnů, záleží na vytíženosti služby a odborníků. Písemnou odpověď mohou klienti očekávat **do 10 dnů**.

5.2.5.2 Popis služby telefonické zdravotnické poradenství

- klient sdělí základní informace o sobě – jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu a předběžné téma konzultace
- konzultant domluví konzultaci s odborníkem a následně potvrdí termín i s klientem

- odborník a klient následně obdrží ještě informační e-mail s potvrzeným časem konzultace (jedná se o standardizovaný e-mail, který obsahuje shrnutí domluvené služby a přiložený popis služby)
- konzultant založí nový dokument s pořadovým číslem případu a upozorní službu konajícího konzultanta v daný termín na plánovanou konzultaci
- v domluvený termín proběhne přepojení – klient zavolá na bezplatné telefonní číslo 800 40 50 60, poté bude technicky propojen s odborníkem; konzultant není svědkem hovoru
- odborník následně doplní údaje o případu do dokumentu s pořadovým číslem případu

5.2.6 Klient tematikou nespádající do působnosti Krizové pomoci Linky EDA

Pokud klient nespadá problematikou do cílové skupiny Krizové pomoci Linky EDA, dostane základní ošetření formou metod krizové intervence (emoce, zdravotní a psychický stav) a poté je odkázán na konkrétní instituce, které by mu mohly pomoci a které se zaměřují na oblast, kvůli které Linku EDA kontaktoval. Výjimku tvoří klienti v akutním ohrožení života či zdraví, kterým je poskytována krizová intervence s cílem odstranit či minimalizovat riziko zhoršení stavu a vzniku újmy klienta, stabilizovat jeho stav a předat mu kontakty na návazné služby.

5.3 PRŮBĚH A PODMÍNKY SLUŽBY

5.3.1 Časová dostupnost

Krizová distanční pomoc Linky EDA je v provozu pět dní v týdnu, pondělí až pátek, v čase 9.00–15.00 hodin, tedy každý všední den. Výjimku tvoří pouze státní svátky. V provozní době jsou konzultanti nepřetržitě k dispozici klientům, vyjma okamžiků, kdy vyplňují dokumentaci o případech, případně vedou hovor či chat s klientem, který linku zkontaktoval dřív.

Na krizovou Linku EDA, chatové poradenství, e-mailové poradenství i zdravotnické poradenství je možné se obracet i opakovaně, pokud klient cítí potřebu kontaktu (více viz Práva klienta).

5.3.2 Úhrady za služby

Služby Krizové distanční pomoci Linky EDA jsou bezplatné, klientům nevznikají žádné finanční náklady. Telefonická krizová Linka EDA s číslem 800 40 50 60 je bezplatná – jedná se o tzv. zelenou linku, která je v tuto chvíli realizovaná prostřednictvím mobilního operátora T-mobile. Klienti neplatí hovorné. Pokud klienti chtějí využívat služeb chatové krizové intervence nebo e-mailového poradenství, potřebují mít zajištěn přístup na internet. Pokud nevyužijí bezplatný přístup na internet, hradí si náklady spojené s užíváním internetu a jeho připojením.

5.3.3 Místní dostupnost

Sídlo služby a zázemí se nachází v prostorách **EDA cz, z.ú.** Trojická 2/387, 128 00 Praha 2. Zde se nachází též dokumentace uživatelů a další pracovní materiály nezbytné pro vedení a provoz služby.

Z tohoto místa se realizují všechny služby Krizové distanční pomoci Linky EDA. Výjimku tvoří některé případy chatového poradenství, kdy konzultant má speciální proškolení a pracuje z domova.

- Telefonické služby se realizují prostřednictvím bezplatné linky 800 40 50 60, kterou provozuje telefonní operátor T-mobile.

- Chatové poradenství je na adrese <http://www.elinka.iporadna.cz>.

- E-mailové poradenství je na e-mailové adrese linka@eda.cz

Vzhledem k tomu, že se jedná o distanční krizovou pomoc, je pro klienty dostupná na celém území České republiky, kde je dostupné telefonní nebo internetové připojení. Pro chatové poradenství a e-mailové poradenství je možné se připojit i ze zahraničí. Hovory a kontakty jsou zde pak omezeny pouze případnou jazykovou bariérou. Veškeré služby poskytujeme v českém jazyce, důvodem je zachování vysoké kvality služby. Klienti hovořící jiným jazykem, kteří chtějí čerpat naši službu, si zajišťují tlumočení sami, viz Povinnosti klientů.

5.3.4 Jednání se zájemcem o službu

Za zájem o službu distanční odborné pomoci krizové Linky EDA se považuje uskutečnění prvního kontaktu ze strany zájemce-klienta, tzn. telefonického hovoru, vstoupení do chatové místnosti krizové Linky EDA nebo odeslání e-mailu na adresu určenou pro internetové poradenství. Cílem jednání se zájemcem o službu je informovat o nabídce, možnostech a podmínkách jejich poskytování na základě zjištění potřeb zájemce. Telefonická a chatová krizová intervence i e-mailové poradenství jsou specifické formy sociální služby, při níž jednání o poskytnutí služby probíhá obvykle formou ujištění, že zájemce spadá do cílové skupiny krizové Linky EDA, (více viz Cílová skupina).

- Při telefonickém hovoru se konzultant v případě nejasností na začátku dotazuje volajícího a ujišťuje se verbálně, zda spadá do cílové skupiny.

- V rámci chatového kontaktu odesílá konzultant zájemci na začátku konverzace automatickou frázi specifikující zaměření linky.
- V rámci e-mailového poradenství je po obdržení e-mailu generována automatická odpověď obsahující bližší informace a podmínky služby Linky EDA.

Zjistí-li konzultant, že zájemce o službu nespadá do cílové skupiny krizové Linky EDA, informuje ho o tom. Dále vede kontakt k co nejrychlejšímu ukončení či přesměrování na jinou vhodnou službu, tj. předá základní konkrétní informace o tom, kam se zájemce může obrátit.

5.3.5 Smlouva o poskytnutí služby

Za souhlas s poskytováním služby konzultant linky považuje trvání zájmu o službu ze strany zájemce po specifikaci podmínek krizové Linky EDA ze strany pracovníka příslušnou formou (chat, e-mail, telefon).

Za smlouvu o poskytnutí služby se považuje shoda pracovníka se zájemcem o službu, že zájemce chce pokračovat v kontaktu a spadá do cílové skupiny krizové Linky EDA. V rámci akutní distanční pomoci na krizové Linky EDA není možné uzavřít smlouvu o poskytování služby písemnou formou, protože by tím bylo popřeno základní pravidlo poskytování telefonické či chatové krizové intervence (TKI) nebo internetového poradenství – rychlá okamžitá dostupnost služby.

6. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

6.1 Elektronická evidence

Konzultanti krizové linky a chatu EDA vedou **elektronickou evidenci** jednotlivých osob, které oslovily tuto sociální službu prostřednictvím telefonu (TKI = telefonická krizová intervence) nebo chatu (CHKI = chatová krizová intervence). Evidence je vedena v elektronické podobě, na hesly zabezpečených počítačích krizové Linky EDA, v souborech Excel. Do elektronické evidence kromě vedoucího Linky EDA, koordinátora/ky a ředitele EDA cz mohou nahlížet všichni konzultanti linky, kteří jsou povinni evidenci sledovat z důvodu udržení kontinuity poskytování služby případným opakujícím se klientům. Elektronická evidence obsahuje data, která klient v rozhovoru dobrovolně sděluje, a slouží rovněž pro účely statistického vykazování oprávněnosti služby. Záznamy v mnoha případech neobsahují kompletní informaci, neboť není povinností konzultanta jakákoliv data zjišťovat, pokud je nepotřebuje přímo pro poskytnutí krizové intervence. Výčet zaznamenávaných dat je uveden v příloze č. ... (viz níže). Koordinátor Linky EDA z dostupné dokumentace pravidelně zpracovává statistické přehledy. Jedná se o anonymizovaná data. V měsíčních intervalech poskytuje údaje o počtech hovorů vedených telefonicky a počtech chatových kontaktů, které jsou pak k dispozici řediteli EDA cz k dalšímu zpracování.

6.2 Popis kategorií formuláře elektronické evidence

Formulář elektronické evidence obsahuje 4 kategorie, které se snaží podchytit podstatné informace o případu pro potřeby kvalitnější průběžné péče o klienty a pro potřeby statistického zpracování. Kategorie konzultant vyplňuje podle toho, co mu sdělí sám klient z vlastního rozhodnutí.

6.2.1 Kategorie Volající – informace o volajícím

Obsahuje základní informace o volajícím klientovi – jeho jméno, příjmení, věk, vzdělání, zaměstnání a lokalitu, odkud volající volá. Dále zachycuje psychický stav volajícího:

- bez zvláštních projevů;
- smutek, pláč
- strach, úzkost
- vztek, hněv
- panika
- jiný (volná odpověď)

Dále se zde specifikuje vztah volajícího k dítěti s postižením (výběr mezi různými příbuzenskými vztahy, vztah dítě–pomáhající odborník, jiná osoba apod.). Rovněž je zde prostor pro specifikaci, odkud se volající o krizové Lince EDA dozvěděl (výběr z více možností nebo možnost specifikovat volnou odpověď) a zda je, či není klientem rané péče.

6.2.2 Kategorie Hovor – informace o hovoru

Obsahuje základní informace o povaze a tématu hovoru. Uvádí se zde délka hovoru v minutách, koho se hovoru týkal (dítěte, volajícího, ev. někoho jiného) a typ hovoru:

- tematický hovor – krizová intervence

- testování
- poradenství
- mlčení
- podaná informace
- profesní kontakt
- zneužití
- jiné (volná odpověď)

Dále je zde možnost specifikovat typ kontaktu (jednorázový či opakovaný) a konkrétní téma hovoru, které je možné zařadit do následujících kategorií:

- dítě
- osobní a existenciální problematika
- problematika menšin
- zdravotní problematika
- rodinná a vztahová problematika
- sociální a právní problematika
- psychopatologie a sociální patologie

Každá z těchto kategorií obsahuje podkategorie umožňující bližší specifikaci konkrétního tématu.

6.2.3 Kategorie Dítě – informace o dítěti

Obsahuje různé informace o dítěti, kterého se hovor týká (pokud se hovor tematicky týká dítěte). Zachycuje zdravotní stav dítěte (podkategorie týkající se typu postižení, nenarozené dítě, jiný stav – možno popsat volnou odpovědí). Dále se jedná o věk dítěte, zda a v jakém typu zařízení je vzděláváno a o aktuální stav péče o dítě, kde lze specifikovat, kdo v současné době o dítě pečuje (rodina, pěstouni, ústavní péče, hospitalizace atd.).

6.2.4 Kategorie Popis hovoru

Obsahuje dvě pole s volnou odpovědí, kde se zapisuje detailní průběh hovoru a komentáře k němu. Slouží převážně pro orientaci všech konzultantů v případech a následnou kazuistickou a supervizní práci na nich.

Podrobnější znění elektronické dokumentace je součástí přílohy číslo 1.

6.3 Dokumentace ostatních služeb

Služba E-mailové poradenství a služba Zdravotnické poradenství jsou dokumentovány v jednoduchém excelovém souboru pouze pro statistické zpracování. Data jsou k dispozici pracovníkům Krizové distanční pomoci Linky EDA a ředitelce EDA cz.

7. NÁVAZNOST NA DALŠÍ SLUŽBY

Krizová Linka EDA je svébytnou nezávislou službou, která respektuje principy objektivit v krizové intervenci. Pracovníci krizové Linky EDA prostřednictvím telefonické, chatové a e-mailové krizové intervence poskytují klientovi podporu a podávají mu informace o dalších navazujících či souběžných službách, jak těch, které se bezprostředně vztahují k péči o dítě s postižením, tak o těch, které může klient využít v péči o sebe sama. Souběžnými službami se míní zejména jiné telefonické a chatové linky, které jsou dostupné v době mimo provoz krizové Linky EDA. Navazujícími službami na krizovou Linku EDA jsou zejména:

- služby rané péče pro rodiny s dítětem s postižením
- speciálně pedagogická centra
- ambulantní poradenské služby pro tuto cílovou skupinu
- sociální, zdravotnická a školská zařízení zaměřující se na péči o dítě s postižením
- psychologické a psychoterapeutické služby
- další služby

7.1 Předání kontaktů

Má-li klient zájem o kontakt na jinou službu, nebo konzultant krizové Linky EDA uváží, že situace klienta vyžaduje péči spadající do návazné služby či jiné odbornosti, nabízí pracovník možnost vyhledání a předání kontaktu na adekvátní formu péče. Konzultant negarantuje a neslibuje kvalitu péče, o níž nemůže mít validní informace. Předává kontakty buď ihned během hovoru, nebo se s klientem domlouvá na přerušení hovoru a opakovaném volání klienta, aby mohl kontakty vyhledat. Kontakty předává pracovník klientovi srozumitelně, ověřuje si, zda jim klient správně porozuměl.

Konzultant předává kontakty a webové elektronické odkazy primárně na státní a neziskové organizace (dle probíraného tématu), pouze v odůvodněných případech na soukromé placené subjekty a služby (např. pokud jde o jediného odborníka na dané téma či pokud klient o kontakt vysloveně žádá). Konzultant krizové Linky EDA při předávání kontaktů nesmí prosazovat své osobní zájmy, o placených službách informuje korektně a ctí profesní etiku.

Povinností pracovníků krizové Linky EDA je vést a průběžně aktualizovat přehled návazných služeb a kontaktů korespondujících s problematikou krizové Linky EDA. Konzultant má k vyhledání kontaktů k dispozici PC s internetem, kde jsou pro důležité skupiny kontaktů vytvořeny záložky na liště ve vyhledávači. Pro rychlé použití jsou nejdůležitější kontakty k dispozici na nástěnce pracoviště – odkazy na chaty jiných linek atd.

7.2 Specifická návazná služba

Přímo návaznou specifickou službou na krizovou Linku EDA je možnost konzultace s odborníkem, zprostředkovaná přímo přes telefon. Konzultant krizové Linky EDA může v odůvodněných případech (např. potřeba porozumět lékařské zprávě) nabídnout klientovi možnost konzultace s odborníkem (služba Zdravotnické poradenství). Tato služba je nadstandardní a přesahuje hranice krizové intervence. Je při ní nezbytné, aby klient vystoupil z anonymity. Pokud klient tuto možnost přijme, pracovník linky domlouvá s odborníkem vhodný čas pro telefonickou konzultaci a pracovník pak následně informuje klienta, kdy má zavolat na linku, přes kterou bude přepojen k odborníkovi. Odborník nepřijímá klienta do své péče, pouze nezávisle poskytuje odborné informace a snaží se pomoci klientovi lépe se zorientovat v daném tématu (více viz Zdravotnické poradenství).

8. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

8.1 Organizační struktura pracoviště

Krizová distanční pomoc Linka EDA zahrnuje 4 organizační jednotky:

- Telefonická krizová intervence – telefonické poradenství
- Chatová krizová intervence – chatové poradenství
- E-mailové poradenství
- Zdravotnické poradenství – nadstandardní služba, formou telefonického či emailového poradenství s odborníky (zpravidla z řad lékařských oborů)

Struktura a počet pracovních míst

Počet pracovních míst se odvíjí od provozní doby krizové Linky EDA. Na provoz je aktuálně vyhrazeno 60 hodin týdně (při provozní době každý pracovní den mimo svátky od 9.00 do 15.00 hod.). Konzultanti mají uzavřeny smlouvy DPP nebo DPČ. Počet pracovních míst je přiměřený druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a výši pracovních úvazků konzultantů tak, aby plně pokryl provozní dobu.

8.2 Kvalifikační požadavky na zaměstnance

Pro zajišťování kvalitních služeb jsou přijímáni do pracovního poměru zaměstnanci s odpovídající odbornou kvalifikací podle zák. č.108/2006 Sb. Konzultant pracující na krizové Lince EDA musí:

- mít absolvovaný akreditovaný kurz telefonické krizové intervence nebo/a chatového poradenství nebo/a internetového poradenství,
- ukončené minimálně středoškolské vzdělání
- vzdělání nebo praxi v oblasti související s problematikou řešenou na krizové Lince EDA (speciální pedagogika, psychologie, krizová intervence, zdravotnické obory apod.)
- čistý trestní rejstřík
- osobnostními předpoklady jsou motivace pro práci s klienty, spolehlivost, osobnostní zralost, empatie a schopnost týmové spolupráce; předchozí zkušenosti s druhem poskytované služby jsou vítány, nejsou však podmínkou.

8.3 Vnitřní struktura pracovního týmu

Cílem personální politiky krizové Linky EDA je zajištění plně kvalifikovaných pracovníků, kteří se budou schopni **kompetentně rozhodovat** v krizových okamžicích, kdy je třeba v první řadě pomoci klientovi všemi dostupnými prostředky. Dále budou dostatečně **flexibilní a kreativní**, protože každý individuální klient a jeho příběh si žádá svým způsobem individuální přístup a hledání možností pomoci. Současně je třeba dbát na fungující **týmovou spolupráci**, protože případy jednotlivých klientů, z nichž mnozí se na krizovou Linku EDA obracejí opakovaně, si vyžadují komplexní přístup.

· **Vedoucí krizové Linky EDA**

- spravuje a řídí organizační chod krizové Linky EDA,
- kontroluje odbornou stránku fungování všech služeb, odpovídá za ně,
- řeší a rozhoduje v krizových okamžicích a případech nouze,
- vystupuje za krizovou Linku EDA na veřejnosti,
- zodpovídá se za krizovou Linku EDA zřizovateli, tj. EDA cz, z.ú. a úzce s ním spolupracuje,

- zastupuje místo sociálního pracovníka v poskytovaných službách, konzultuje případné dotazy a nesrovnalosti s konzultanty krizové Linky EDA,
- kontroluje a superviduje konzultanty a jejich profesní působení na krizové Lince EDA, dbá na kvalitu poskytované služby – náslechy práce jednotlivých konzultantů a poskytování podpory při vedení náročných hovorů,
- vyřizuje stížnosti na fungování služby nebo jednotlivé pracovníky.

Metodik krizové Linky EDA

- vytváří a upravuje metodické fungování krizové Linky EDA ve spolupráci s vedoucí krizové Linky EDA,
- dbá na průběžnou kontrolu jednotlivých konzultací s klienty, sleduje kontinuitu a upozorňuje na nesrovnalosti,
- vytváří vzdělávací plán pro konzultanty tak, aby to posilovalo jejich kompetence pro práci na krizové Lince EDA,
- vytváří mechanismy, které snižují riziko syndromu vyhoření a pochybení v konzultaci, které jsou největšími hrozbami v oboru krizové intervence,
- kontroluje a interviduje konzultanty a jejich profesní působení na krizové Lince EDA, dbá na kvalitu poskytované služby – náslechy práce jednotlivých konzultantů a poskytování podpory při vedení náročných hovorů,
- zastupuje vedoucího v případě jeho indispozice či nepřítomnosti na pracovišti.

Koordinační pracovník Krizové Linky EDA

- plánuje a koordinuje služby ve směnném provozu – vypisuje harmonogram, dojednává změny, domlouvá náslechové služby apod.
- sestavuje podklady a vystavuje smlouvy a další pracovněprávní dokumentaci, koordinuje s legislativou zřizovatele EDA cz, z.ú.
- zajišťuje kontakt mezi pracovištěm krizové Linky EDA a pracovištěm EDA cz, z.ú.
- společně s vedoucím krizové Linky EDA zajišťuje propagaci krizové distanční pomoci Linky EDA navenek, PR a další informovanost veřejnosti.
- zpracovává statistická data ze systému hovorů,
- spolupracuje s vedoucím Linky EDA v oblasti technologické vybavenosti, provozního fungování atd. a řídí se jeho pokyny.

Konzultanti

- vedou hovory a konzultace s klienty
- vytvářejí záznamy o konzultacích do dokumentace
- orientují se v jednotlivých případech klientů, sledují pravidelně dokumentaci
- podílejí se na chodu krizové Linky EDA
- průběžně se vzdělávají a pracují na větší profesionalizaci služby
- spolupracují na jednotném fungování krizové Linky EDA
- pokud splňují požadavky na vzdělávání (kurz internetového poradenství s akreditací MPSV), odpovídají na emailové dotazy z mailové adresy linka@eda.cz.

Oprávnění a povinnosti zaměstnanců dále vycházejí ze Zákoníku práce a z pracovních smluv.

8.4 Přijímání nových pracovníků

Výběr a přijímání provádí vedoucí krizové Linky EDA ve spolupráci s metodikem na základě předem stanovených kritérií. Po úspěšném absolvování výběrového řízení uchazeč podepíše pracovní smlouvu a prochází tzv. adaptačním procesem, kdy:

- se seznamuje podrobně s chodem pracoviště i celé organizace
- se seznamuje se svými pracovními povinnostmi
- si ujasňuje své pracovní kompetence a zapojení do pracovního týmu
- se může dotázat na všechny nejasnosti.

Tzv. adaptační proces čítá minimálně 2 absolvované časové úseky v rozsahu denní směny, kdy je uchazeči k dispozici zkušený pracovník, který mu vysvětluje náležitosti a odpovídá na dotazy. Konkrétní postup tzv. adaptačního procesu je zpracován v samostatném materiálu.

8.5 Výměna informací mezi pracovníky

Výměna pracovních informací na krizové Linky EDA je nezbytnou součástí kvalitní péče o klienty. Probíhá na několika úrovních:

- pravidelné seznamování s dokumentací o případech – je povinností konzultantů číst zápisy z dokumentace, aby byla zachována kontinuita péče o klienty
- účast na pracovních poradách a supervizních setkáních – probíhají jedenkrát za šest týdnů nejčastěji v prostorech krizové Linky EDA, jejich součástí je detailní rozbor některých případů a organizační informace o chodu pracoviště
- účast na intervizních setkáních – probíhají minimálně jedenkrát za půl roku s vedoucím krizové Linky EDA nebo jeho zástupcem (metodikem); jejich cílem je následně některé konzultace, její detailní rozbor a rozhovor nad důležitými tématy profesního rozvoje pracovníka
- informační e-mail – shrnutí důležitých informací za měsíc z celého pracoviště krizové Linky EDA i EDA cz, z.ú. jakožto zřizovatele.

9. ZVYŠOVÁNÍ A UDRŽOVÁNÍ KVALITY PÉČE O KLIENTY

Krizová Linka EDA kontinuálně zajišťuje profesní rozvoj pracovníků, jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro kvalitní poskytování telefonických, chatových i internetových konzultací v rámci krizové intervence a poradenství. Dále se snaží o kvalitní práci se zpětnou vazbou od klientů i odborníků, s nimiž pracuje.

9.1 Hodnocení pracovníků

Pravidelné hodnocení pracovníků probíhá nejméně jedenkrát ročně formou osobního rozhovoru mezi konzultantem a vedoucím Krizové Linky EDA. Zahrnuje stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů pro potřeby odborné kvalifikace.

Cíle hodnocení pracovníků jsou:

- zajistit naplňování cílů krizové Linky EDA,
- podporovat motivaci pracovníků k udržování a zvyšování pracovní výkonnosti a k naplňování cílů krizové Linky EDA, diskutovat případné návrhy na zefektivnění činnosti,
- vyhodnotit úroveň dosavadního výkonu a kvality odvedené práce pracovníka, pojmenovat silné a slabé stránky, identifikovat rezervy pracovního výkonu a osobního jednání,
- podporovat efektivní a otevřenou komunikaci mezi vedoucím krizové Linky EDA a pracovníkem, poskytnout prostor a získávat informace o jejich názorech, spokojenosti či nespokojenosti v rámci pracovní činnosti,
- podporovat rozvoj odborných a osobních způsobilostí pracovníka, co nejpřesněji určit jeho vzdělávací potřeby a možnosti dalšího pracovního růstu.

Kritérii pro hodnocení pracovníků jsou především realizované výsledky práce, tedy hovory, jejich průběh a obsah. Dále se do hodnocení promítá kvalita práce, flexibilita a kreativita při hledání adekvátních možností pro klienty a rovněž tak i případná spokojenost klientů a pozitivní vliv na kvalitu jejich života a týmová spolupráce nad jednotlivými případy.

Výstupem ročního hodnotícího rozhovoru je záznam o průběhu rozhovoru, který obsahuje jak pracovní hodnocení zaměstnanců, tak i sestavení plánu dalšího rozvoje a vzdělávání pracovníků na budoucí období.

Výsledky hodnocení mají povahu informace o osobních nebo citlivých údajích. Mohou být využity pro zpracování posudku pro jiného zaměstnavatele, pokud o to pracovník požádá. Výsledky hodnocení jsou uloženy v dokumentaci každého pracovníka. Jsou mu k dispozici k nahlížení a po skončení pracovního poměru budou na vyžádání pracovníkovi předány.

Zásady vedení hodnotícího a rozvojového rozhovoru jsou zpracovány do interního dokumentu a jsou k dispozici na pracovišti.

9.2 Rozvoj a vzdělávání pracovníků

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění jsou pracovníci v sociálních službách povinni se průběžně vzdělávat.

Rozvoj a vzdělávání pracovníků krizové Linky EDA je dlouhodobý a kontinuální proces reflektující:

- potřeby jednotlivých pracovníků
- potřeby pracoviště krizové Linky EDA
- potřeby zřizovatele EDA cz, z.ú.
- potřeby společnosti (v užším kontextu klientů), která se neustále vyvíjí.

Lze jej rozdělit do několika celků:

- **Vzdělávání pro všechny pracovníky**
 - školení BOZP a požární ochrany,
 - školení ochrany životů a zdraví osob při vzniku mimořádných událostí.

- **Úvodní kurzy pro pracovníky krizové telefonické a chatové krizové intervence**
 - kurz prohlubující a sjednocující znalosti pracovníků vzhledem k cílové skupině Linky EDA (sociálně-právní minimum, speciální pedagogika, problematika lidí se zdravotním postižením, fyzioterapie a rehabilitace, kompenzační pomůcky, ústavní péče o děti s hendikepem a další)
- **Vzdělávání pro vedoucí pracovníky krizové Linky EDA**
 - kurzy vedoucí k získání, prohloubení a prověření manažerských a sociálně psychologických dovedností vedoucích pracovníků
 - kurzy k zákonu o sociálních službách a dalším vyhláškám a metodickým pokynům a legislativním změnám.
- **Kurzy pro rozšíření dovedností v oblasti krizové intervence a poradenství, např.**
 - kurz internetového poradenství
 - kurz Motivační rozhovory
 - kurz Práce s klientem s hraniční poruchou osobnosti
 - Fokusing a další.
- **Supervizní setkání** – rozhovor s externím nezávislým odborníkem o jednotlivých případech i problémech spojených s prací v krizové Lince EDA. Supervize je povinná pro všechny zaměstnance pracující přímo s klienty, v pravidelných intervalech 1x za 2 měsíce, tj. 6 supervizních setkání ročně.
- **Intervizní setkání** – kolegiální setkání nad jednotlivými případy i problémy spojenými s prací v krizové Lince EDA. Je určeno konzultantům Linky EDA, každý pracovník linky má povinně absolvovat minimálně 2 intervizní setkání za rok.

Porada – pravidelná setkávání všech zaměstnanců pracujících v přímé péči o klienty, během kterých se mohou řešit organizační, týmové, provozní i odborné záležitosti pracoviště. Probíhají v pravidelných intervalech 1x za 2 měsíce, tj. 6 x ročně.

· **Hodnotící rozhovor** – (více viz výše) a jeho výsledky individuálně nastiňující rozvoj pracovníků, probíhá 1x za rok.

9.3 Zpětná vazba

Zpracování zpětné vazby od klientů v telefonické krizové intervenci a telefonickém poradenství je poměrně obtížné. Kontakt s klienty bývá mnohdy krátký a není v něm dostatek prostoru pro dotazy tohoto druhu. Pokud je to možné, konzultant zjišťuje změnu kvality v průběhu hovoru, ujišťuje se, že hovor směřuje pro klienta žádoucím směrem za předpokladu dodržení hranic telefonické krizové intervence.

9.4 Profesní pochybení

Pokud vedoucí krizové Linky EDA zjistí profesní pochybení na některé úrovni, je nucen přistoupit k některému nápravnému opatření:

- **objasnění a napomenutí** – vedoucí krizové Linky EDA objasní a v rozhovoru prodiskutuje, o jaké pochybení se jedná, a navrhne nápravné opatření; udělí napomenutí a proběhne dohoda mezi vedoucím a pracovníkem o dalším postupu; vedoucí o tomto sepíše zápis, který obě strany podepíší; zápis se vloží do dokumentace pracovníka
- **rozvázání pracovního poměru** – došlo-li k hrubému porušení pracovního řádu a pravidel nebo k opakovanému porušování; vedoucí krizové Linky EDA objasní a v rozhovoru prodiskutuje, o jaké pochybení se jedná; sepíše o tom zápis a poskytne podklady pro ukončení pracovního poměru vedoucímu pracovníku zřizovatele, tedy EDA cz, z.ú.

9.5 Stížnosti na službu

Stížnost může podat klient sám nebo prostřednictvím svého zástupce v písemné formě (i v elektronické podobě).

Stížnost na konkrétního konzultanta (respektive na dobu, kdy klientovi byla poskytnuta krizová intervence – prostřednictvím telefonu či chatu) podává stěžovatel k rukám vedoucího krizové Linky EDA; v případě stížnosti na vedoucí krizové Linky EDA či na celou službu krizové intervence pak k rukám ředitele nebo správní radě zřizovatele EDA cz, z. ú. V případě, že nebude stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány, a to na úřad příslušného kraje nebo na Veřejného ochránce práv. Vzhledem ke specifčnosti služby nejsou klienti předem informováni o možnosti a způsobu podávání stížnosti na začátku poskytované služby, ale informace jim může být poskytnuta kdykoli v průběhu služby nebo dodatečně při opakovaném kontaktování krizové Linky EDA. Stížnosti budou zaevidovány a vyřízeny písemně do 30 dnů. O výsledcích řízení budou informovány všechny zúčastněné strany. Se všemi údaji bude nakládáno podle Zákona o ochraně osobních údajů a bude zaručena diskrétnost.

Vzhledem k charakteru služby se zjišťuje spokojenost/nespokojenost klientů s poskytováním služby spontánní zpětnou vazbou klienta v průběhu či na konci hovoru, případně během opakovaného kontaktu.

Hodnocení kvality služby se pravidelně účastní všichni pracovníci krizové Linky EDA při pravidelných supervizních setkáních a týmových poradách.

10. INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ

10.1 PR aktivity

Krizová Linka EDA má zpracovaný plán informovanosti pro veřejnost. Tento plán obsahuje PR aktivity vedoucí k bližšímu seznámení s krizovou Linkou EDA. PR aktivity jsou určeny potenciálním klientům krizové Linky EDA, odborníkům i široké laické veřejnosti. Některé PR aktivity probíhají kontinuálně, jiné v pravidelných časových intervalech tak, aby udržovaly krizovou Linku EDA v povědomí veřejnosti. PR aktivity korespondují s aktivitami a politikou zřizovatele EDA cz, z.ú.

10.2 Informační materiály

Jsou zpracovány tak, aby jim cílová skupina dobře rozuměla. Obsahují základní informace o poskytované službě, kontaktní údaje, informace o webové adrese krizové Linky EDA a informace o zřizovateli, tj. EDA cz, z.ú. Jedná se především o letáky, vizitky a písemné materiály o krizové Lince EDA.

Nejobsáhlejším informačním kanálem je internetová stránka krizové Linky EDA, která je součástí internetových stránek zřizovatele EDA cz, z.ú., - www.eda.cz. Tam mohou potenciální klienti, ale i laická a odborná veřejnost najít podrobnější informace o poslání i fungování krizové Linky EDA. Stránka je pravidelně aktualizována. Propagační a informační materiály korespondují s aktivitami a politikou zřizovatele EDA cz, z.ú.

11. PRÁVA KLIENTŮ A PRACOVNÍŠTĚ

11.1 Obecná ustanovení

Pracoviště i konzultanti krizové Linky EDA vycházejí z Etického kodexu pracovníka a pracoviště linky důvěry. Byl přijat sněmem České asociace pracovníků linek důvěry, který se konal 20. 10. 1998 v Hradci Králové (dostupné na webové adrese: <http://www.capld.cz/eticky-kodex>). Je vypracována interní metodika pro vedení hovoru s uživatelem-klientem, která je teoretickým podkladem k zamezení případného porušování práv. Krizová linka EDA vede anonymní evidenci hovorů (více viz Dokumentace). Etický kodex internetového poradenství se opírá o „ikodex“, který byl vypracován Českou asociací pracovníků linek důvěry a schválen XIII. sněmem ČAPLD dne 28. 5. 2005 v Liberci.

Krizová linka EDA se zavazuje k ochraně života, zdraví, lidských práv a dodržování platných zákonů České republiky.

11.2 Práva klientů

- **Právo klienta na soukromí** – konzultanti Krizové Linky EDA jsou vázáni mlčenlivostí, nesmí šířit jakékoliv informace o volajících a jejich příbězích.
- **Právo klienta na anonymitu** – klienti krizové Linky EDA o sobě nemusí sdělovat žádné informace, pokud se sami nerozhodnou jinak. V anonymitě zůstávají i konzultanti. Nesdělují svoje osobní údaje ani osobní údaje dalších pracovníků, například jména, věk, stav, personální obsazení služeb apod.
- Jde-li o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky, mohou být tato práva výjimečně porušena. Pro intervizní účely v rámci zkvalitňování služeb může být hovor přisluouchán zkušenějším kolegou.
- **Právo klienta vyjádřit své názory a postoje** – konzultanti krizové Linky EDA respektují náboženské, politické či jiné smýšlení klientů a nevyvíjí v tomto směru žádný nátlak. Krizová Linka EDA se staví důrazně proti jakékoliv diskriminaci, která je stanovena v listině základních práv a svobod člověka OSN.
- **Právo klienta být předem informován o průběhu služby** – všechny informace potřebné k využití služby krizové Linky EDA jsou zveřejněny na webové adrese EDA cz, z.ú. (www.eda.cz). Konzultanti mohou na žádost klienta informovat o průběhu služby i v průběhu kontaktu.
- **Právo klienta využít službu opakovaně** – v libovolném rozsahu, pokud to není v rozporu s individuální dohodou (viz níže)
- **Právo klienta na podání stížnosti** – postup pro podávání a vyřizování stížností zveřejněn na webové stránce zřizovatele (www.eda.cz).

11.3 Povinnosti klientů

- **Klient je povinen respektovat individuální dohodu s pracovištěm** – pokud taková existuje a klient s ní souhlasil; jedná se například o případy opakovaného kontaktu krizové Linky EDA ve smyslu určení počtu konzultací – kolikrát denně klient může zavolat, a času – jak dlouho je žádoucí, aby hovor trval.
- **Klient je povinen zajistit si tlumočnicka** – v případě komunikačních bariér (např. klient nehovoří česky, má těžkou sluchovou nebo řečovou vadu apod.).
- **Klient je povinen respektovat anonymitu pracovníků a týmovost práce** – není možné vyžádat si hovor s konkrétním konzultantem či se objednat na osobní krizovou konzultaci.

Výjimkou je nadstandardní služba přepojování na spolupracující odborníky Zdravotní poradenství (více viz Služby distanční odborné pomoci).

11.4 Práva konzultantů krizové Linky EDA

- **Konzultant má právo ukončit hovor snižující lidskou důstojnost** – pokud je hovor ze strany klienta vulgární, v případě pokračující slovní agrese apod.
- **Konzultant má právo hovor ukončit v případě akutní intoxikace či akutního psychiatrického stavu klienta** – pokud tento stav znemožňuje vedení hovoru s klientem.
- **Konzultant má právo hovor ukončit v případě, že požadavky klienta překračují možnosti pracoviště** – např. neposkytuje specifické právní poradenství ani psychologickou diagnostiku či terapii prostřednictvím telefonu/emailu/chatu.
- **konzultant má právo ukončit hovor s klientem, pokud téma hovoru nespadá do cílové skupiny Linky EDA** a situace klienta není akutní a neodkladná, ve smyslu ohrožení zdraví a života, příp. když téma hovoru přesahuje specifické zaměření linky.
- **Konzultant má právo na individuální dohodu s klientem** – v případě opakovaného dlouhodobého kontaktu (např. případná omezení počtu volání, dohoda o tom, jak dlouho může hovor trvat apod.).

Příloha č. 1 Informační leták o službě

Psychologická podpora pro rodiče

K dalším službám, které nabízíme, patří psychologická podpora rodičů dětí, kteří jsou klienty rané péče EDA, a péče o ně v náročné životní situaci. Nabízíme prostor pro rozhovor, když se necítíte dobře, když se vše nedaří tak, jak by mělo, nebo když se něco těžkého přihodí. Pomůžeme Vám se v této situaci zorientovat, podpoříme Vás v hledání nástrojů a prostředků, jak situaci řešit. Cílem je dosáhnout takové změny, která zmírní či odstraní aktuální trápení, ale také Vám umožní, abyste dokázali své těžkosti zvládnout.

Nabízíme:

- psychologickou pomoc a podporu
- krizovou intervenci
- psychologické poradenství
- provázení těžkým životním obdobím
- přípravu na náročnou událost (např. jednání u soudu, operační zákrok u dítěte)

Místo konzultace:

- vaše bydliště
- sídlo EDA cz (na naší adrese Trojická 2, Praha 2)
- zdravotnické zařízení, kde jste hospitalizováni

Konzultace mohou být:

- jednorázové
- opakované

Psychologickou podporu rodičům poskytují:

Mgr. Andrea Nondková

Tel.: 724 400 837

Mail: andrea.nondkova@eda.cz

Pracovní doba: st a čt

Mgr. Tereza Vísnerová

Tel.: 724 400 816

Mail: Tereza.visnerova@eda.cz

Pracovní doba: po

Více informací o nás najdete na našich internetových stránkách www.eda.cz.

Můžete se na nás obrátit sami nebo přes Vaši poradkyni, mailem či po telefonu. Pokud právě hovoříme s klienty, nemůžeme zvedat telefony. V takovém případě zanechte SMS zprávu nebo vyčkejte na zpětné zavolání.

Příloha č. 2 Dotazník zpětné vazby – písemná forma obsahuje tento úvod

Vážení rodiče,

určitou dobu jste čerpali službu psychologické podpory a pomoci. Vaše zkušenosti jsou pro nás cenným zdrojem informací a inspirace. Rádi bychom je využili k dalšímu zlepšování našich služeb. Prosíme vás proto o vyplnění dotazníku na adrese:

https://docs.google.com/a/eda.cz/forms/d/e/1FAIpQLScKhKHXMHnLeOSZuAIQX1r_A386Q5MPkHhnq0RoPkvG01NQiA/viewform?c=0&w=1 nebo o jeho odeslání poštou na adresu: EDA cz, z. ú., Trojická 2/387, 128 00 Praha 2, pokud nemáte přístup k internetu..

Ujišťujeme vás, že i případné výhrady k našim službám využijeme jako podněty k rozvoji služby.

Vyplněné dotazníky budou zpracovávat pracovníci, kteří ručí za ochranu Vámi svěřených informací.

Získané výstupy budeme prezentovat pouze jako věcné podněty bez uvedení Vašeho jména.

Děkujeme za Vaši otevřenost a upřímnost a přejeme Vaší rodině v dalším životě vše dobré.

Za tým pracovníků,

Mgr. Petra Mžourková, ředitelka

Dotazník zpětné vazby – psychologická podpora klientů Rané péče EDA

Kraj:

Jméno pracovníka:

Datum vyplnění:

Služba jednorázová/opakovaná (nehodící se škrtněte)

1. Jste spokojen/á se službou, kterou jsme Vám poskytli?

zcela spokojen/á téměř spokojen/á nevím spíše nespokojen/á zcela nespokojen/á

Váš komentář (není povinný):

.....
.....
.....
.....

2. Splnila služba Vaše očekávání (poskytla vám to, co jste od ní očekávali)?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

Váš komentář (není povinný):

.....
.....
.....
.....

3. Vyhovoval vám charakter (frekvence a délka) konzultací?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

Váš komentář (není povinný):

.....
.....

.....
.....
4. Využil/a byste naší službu opakovaně?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

5. Další informace, které nám chcete sdělit:

Váš komentář (není povinný):

.....
.....
.....
.....

Děkujeme za vyplnění

Příloha č. 3 **PROSTŘEDÍ A PRACOVNÍ PODMÍNKY**

1. **Základní pracovní podmínky**

Aby byla práce na Krizové Linky EDA kvalitně odváděna, je třeba respektovat požadavky na základní pracovní podmínky a dbát na ně. Jedná se zejména o:

- **čisté prostředí** – úklid prostor krizové Linky EDA je zajišťován pracovníky úklidu organizace EDA cz., z. ú., která sídlí na stejném místě
- **vlastní místnost pro poskytování služby** – EDA cz, z. ú. poskytuje pro provoz krizové Linky EDA autonomní místnost
- **omezení hluku** – konzultanti krizové Linky EDA dlouhodobě pracují na zajištění prostředí, kde je snížena úroveň hluku tak, aby klient nebyl při hovoru rušen
- **fungující technika** – pro provoz krizové Linky EDA je třeba dobře fungujících počítačů, telefonu, dalšího technického vybavení a přístupu na internet, udržovaných a pravidelně kontrolovaných technickými odborníky

Pro případ technické závady mají konzultanti k dispozici vypracovaný manuál, díky němuž mohou potíže buď sami řešit, nebo kontaktovat příslušné technické pracovníky a s jejich dopomocí technickou závadu odstranit. V případě opakovaných závad nese zodpovědnost za plynulý chod pracoviště vedoucí krizové Linky EDA.

- **podmínky pro zajištění základních potřeb konzultantů** – konzultanti krizové Linky EDA mohou využívat společných prostor zřizovatele EDA cz, z. ú. (toalety, kuchyňka apod.)
- **označení prostoru** – prostory pracoviště krizové Linky EDA jsou řádně označeny
- **interní pravidla pro využívání vnitřních prostor** – podléhají interním pravidlům prostor EDA cz, z.ú. (obsahují např. přísný zákaz kouření, ochranu majetkových hodnot a další).

2. **Nouzové a havarijní situace**

Krizová Linka EDA má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s podmínkami na pracovišti. Současně s tím existují i písemné postupy při jejich řešení. Jedná se zejména o tyto:

- zneschopnění velkého počtu členů týmu (nemoc, úraz, infekční onemocnění apod.)

řešení: Omezit na nejkratší nezbytně nutnou dobu provoz krizové Linky EDA a poskytování služeb (rozhoduje o tom vedoucí krizové Linky EDA ve spolupráci s ředitelkou EDA cz, z.ú.).

- porucha telefonního přístroje nebo počítače

řešení: V případě zjištění poruchy konzultant nahradí porouchaný přístroj funkčním přístrojem. V nejbližším možném termínu je přístroj opraven.

- výpadek telefonního signálu nebo internetového připojení

řešení: Konzultant zjistí příčinu poruchy. Podle závažnosti se rozhodne pro další postup, např. vyčká na opravu, informuje následnou službu apod. (rozhoduje o tom konzultant ve spolupráci s vedoucím krizové Linky EDA).

- “živelné katastrofy“ apod.

řešení: Omezit nebo přerušit provoz a poskytování služeb, řídit se pokyny pověřených osob (rozhoduje konzultant ve spolupráci s vedoucím krizové Linky EDA).

- výpadek, porucha dodávky elektrického proudu, vody, únik plynu a poškození sociálního zařízení

řešení: Vyklidit zařízení až do opravení, zajistit provoz služby v jiném prostoru (rozhoduje vedoucí krizové Linky EDA).

- vykradení zařízení nebo jeho vážné poškození

řešení: Informovat vedení organizace a policii na tel. 158, zajistit provoz služby v jiném prostoru (rozhoduje vedoucí krizové Linky EDA ve spolupráci s vedoucím EDA cz, z. ú.).

- úraz nebo jiné zdravotní komplikace pracovníka

řešení: V případě potřeby poskytnout první pomoc, zavolat lékařskou záchrannou službu na tel. 155 a kontaktovat dalšího pracovníka, který převezme službu (rozhoduje konzultant ve spolupráci s vedoucí krizové Linky EDA).

3. Nouzové pokyny

3.1 Požární poplachová směrnice

Tato směrnice je interním právním předpisem.

I. Povinnosti pracovníků při vzniku požáru:

1. Každý, kdo zpozoruje požár, který může sám uhasit, je povinen neodkladně tak učinit za použití všech prostředků, které jsou k dispozici. Poté neprodleně vyhlásí požární poplach a případ ohlásí.
2. Nestačí-li svými silami a prostředky na zdolání požáru, učiní vše, čeho je zapotřebí ke znemožnění rozšíření požáru (př. uzavření dveří, odstranění hořlavého materiálu, odstranění tlakových lahví apod.)
Volá telefonní číslo 150 – ohlašovnu požáru Hasičského záchranného sboru.

V hlášení uvede: Kdo volá – kde hoří – číslo telefonu a odkud volá.

Při hlášení požáru na HZS vyčká u telefonu na zpětný dotaz dispečera Hasičského záchranného sboru.

3. Požární poplach vyhláší hlasitým voláním „HOŘÍ“ .

II. Dále je nutno zajistit:

1. E V A K U A C I všech osob z ohroženého úseku za pomoci požární hlídky – tam, kde je ustanovena.
2. V Y P N U T Í elektrického proudu v ohroženém úseku nebo objektu.
3. U V O L N I T únikové cesty pro evakuaci a příjezdové komunikace pro požární jednotky.
4. U Z A V Ř Í T přívody TUV, rozvodů vody, plynu a ostatních médií.
5. O D S T R A N I T případné tlakové láhve, hořlavé kapaliny, plasty a jiné hořlaviny.
6. NEHASIT vodou elektrické zařízení pod napětím.

III. Povinnosti osob po příjezdu požární jednotky:

1. Řídit se pokyny velitele zásahu.
2. Poskytnout pomoc zraněným osobám.

3.2 Důležitá telefonní čísla:

- 150 Ohlašovna požáru HZS
- 155 Záchraná zdravotní služba
- 158 Policie ČR
- 156 Městská policie
- 112 Linka tísňového volání
- 1239 Plyn – hlášení poruch
- 224915151 Elektrický proud – hlášení poruch
- 840111112 Voda – hlášení poruch

Poskytovatel prokazatelně seznámil zaměstnance s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci byli schopni stanovené postupy použít.

Zaměstnanci jsou proškoleni odborníkem v bezpečnosti práce a požární a poplachové směrnici. Pracovníci po proškolení podepisují záznam o školení o BOZP, kde svým podpisem stvrzují, že byli seznámeni se všemi důležitými informacemi, které se týkají nouzových a havarijních situací a požární a poplachové ochrany.