

# Interní předpis NCBI č. 1

## Cíle a způsoby poskytování služby

## Online Helpline

<b>Obsah</b>	<b>strana</b>
1. Poslání služby Online Helpline	2
1.1. Cílová skupina	2
1.2. Provozní doba	3
1.3. Činnosti poskytované služby	3
1.4. Rozsah poskytovaných služeb (telefon, e-mail)	3
1.4.1. Telefonická pomoc (TP)	3
1.4.2. Internetové poradenství (IP)	4
1.5. Principy poskytovaných služeb	4
1.6. Kritéria úspěšnosti služby	4
1.7. Práva klientů	4
1.8. Povinnosti klientů	4
1.9. Kritéria pro odmítnutí klienta, kontraindikace	5
2. Metodika pro dílčí činnosti služby	5
2.1. Telefonická pomoc	5
2.2. Internetové poradenství	6
2.3. Povinnost mlčenlivosti a oznamovací povinnost	6

# 1. Poslání služby Online Helpline NCBI z.s. v Praze

**Posláním služby Online Helpline Národního centra bezpečnějšího internetu, z.s. v Praze (NCBI)** je poskytování odborné distanční pomoci specializované na krizové životní situace spojené s užíváním internetu a ICT technologiemi a to zejména u **děti** ohrožených sexuálním zneužíváním, kyberšikanou, groomingem, stalkingem a jinými negativními jevy na internetu a v kyberprostoru, které mohou negativně ovlivnit jejich vývoj a zanechat trvalé následky, dále poskytování distanční odborné pomoci **dospělým a seniorům** v závažných životních situacích, spojených s užíváním internetu a ICT technologií, které vnímají jako naléhavé, ohrožující a krizové a nedaří se jim je zvládat běžnými způsoby. Pomoc vychází z individuálně určených potřeb klientů při zachování lidské důstojnosti, se zvláštním přihlédnutím k právům a oprávněným zájmům dětí.

**Poskytované služby jsou bezplatné, telefonické kontakty jsou zpoplatněny podle platných tarifů telefonních společností. Působnost NCBI je celorepubliková.**

Hovory vedené v rámci telefonické pomoci nejsou NCBI nahrávané, ani jiným způsobem není zaznamenáno telefonní číslo volajícího. Vždy je zachována anonymita volajícího.

Online Helpline NCBI je provozována pouze distančními formami, to jest **bez osobního kontaktu**, a to prostřednictvím telefonické pomoci a internetového poradenství formou aktivní komunikace s klientem.

**Cílem** telefonické a internetové pomoci je zejména nabízení bezpečného prostoru klientovi, bezpečné provázení při zvládnutí jeho obtížné životní situace, stabilizace jeho emočního stavu, snižování případných rizik vyplývajících z užívání internetu a ICT technologií a zvyšování informovanosti klienta. NCBI nabízí poradenství určené klientům, kteří potřebují získat orientaci v základních otázkách užívání internetu a ICT technologií, nejsou si jisti správností postupů či jejich orientace ve fungování systému není dostatečná; stejně tak poskytují pracovníci základní orientaci a doporučení při řešení problémů sexuálního zneužívání dětí, kyberšikan, groomingu, sextingu a dalších negativních jevů spojených s užíváním internetu a ICT technologií. Při poradenských konzultacích pracovníci nabízejí možnost rozboru konkrétních situací, do nichž se klient dostává, hledání možnosti podpory klienta, propracování postupu jeho možností řešení situace a případně nasměrování na další odbornou pomoc.

**NCBI neposkytuje specifické právní poradenství ani psychologickou diagnostiku či terapii.**

## 1.1. Cílová skupina

Cílovou skupinu představují:

- děti, které se staly obětí sexuálního zneužívání v rámci internetu
- děti, které se staly obětí kyberšikan, groomingu, vydírání či jiných protiprávních a závadových jednání v rámci internetu a ICT technologií,
- děti, jejichž identita byla zneužita v rámci internetu a ICT technologií,
- děti vystavené prostřednictvím internetu a ICT technologií silně traumatizujícímu zážitku,

- děti z rodin, kde lze předpokládat snížené dovednosti a/či schopnosti rodičů při ovládní internetu a ICT technologií,
- rodiče, jejichž děti se staly obětí protiprávních nebo závadových jednání na internetu či ICT technologiích,
- senioři, kteří se ocitli v závažné situaci spojené s internetem a ICT technologiemi,
- všechny další osoby, rodiče, pedagogové, sociální pracovníci, pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí atd.

**Online Helpline NCBI je určena celé populaci, tj. dětem i dospělým (rodičům, prarodičům), nacházejícím se obecně v krizové či závažné životní situaci spojené s internetem a ICT technologiemi.**

**Na Online Helpline se může obrátit i laická a odborná veřejnost,** konzultující vhodnost postupů při řešení konkrétních případů (Policie ČR, orgán sociálně právní ochrany dětí, školská zařízení, preventisté apod.).

## 1.2. Provozní doba

1. Provozní doba telefonní linky je vždy v pondělí a ve středu od 14 hod do 16 hod.
2. O dostupnosti služby jsou klienti informováni zejména na webových stránkách Online Helpline, na letáčcích, na osvětových a preventivních akcích NCBI a prostřednictvím kampaní.
3. Garance odpovědi internetové poradny NCBI je do 3 pracovních dnů.

### **Dostupnost služby:**

**Telefonní kontakt** Online Helpline **252 548 438** vždy v **pondělí** a ve **středu** od **14 hod** do **16 hod**.

**Emailový kontakt** do internetové poradny Online Helpline je [helpline@saferinternet.cz](mailto:helpline@saferinternet.cz).

Kontaktní adresa Online Helpline je totožná s adresou Národního centra bezpečnějšího internetu.

Kontakty a údaje:

Národní centrum bezpečnějšího internetu, z.s.

Prvního pluku 347/12a, Praha 8, 186 00

IČ 75098679

tel.: 252 548 438, e-mail: [helpline@saferinternet.cz](mailto:helpline@saferinternet.cz)

[www.OnlineHelpline.cz](http://www.OnlineHelpline.cz), [www.saferinternet.cz](http://www.saferinternet.cz)

## 1.3. Činnosti poskytované služby

- telefonická pomoc a internetové poradenství;
- stabilizace emočního stavu klienta v krizové situaci;
- provázení a podpora;
- u nezletilých klientů zajištění bezprostřední ochrany dítěte, hledání podpory v jeho sociální síti nebo telefonická intervence ve spolupráci s dalšími odborníky (např. sociálně-právní ochrana dětí);
- základní poradenství o možnostech a způsobech užívání internetu a ICT technologií
- individuální plánování dalšího postupu klienta ve věci, pomoc při sestavování plánu nezbytných kroků k řešení krizové situace;

- pomoc klientovi zorientovat se v jeho sociální síti i síti kontaktů následné péče, hledání optimálního řešení spolu s klientem.

## 1.4. Rozsah poskytovaných služeb (TP, IP)

### 1.4.1. Telefonická pomoc (TP)

Je poskytována dle individuálních potřeb klienta, obvykle v jednorázovém kontaktu, avšak klient může službu využívat i opakovaně. **V ojedinělých případech může být opakovaně volajícímu klientovi udělen limit pro denní kontakt, a to zejména ve smyslu určení počtu konzultací – kolikrát denně klient může zavolat, a času – jak dlouho má hovor trvat. Pokud se situace klienta mění, klient dělá pokroky, spolupracuje, ale potřebuje pro změnu své situace více času, není třeba kontakt jakkoli omezovat.** Situace omezení kontaktu nastává pouze v ojedinělých individuálních případech. K omezení či zrušení omezení kontaktu může dojít pouze po společné dohodě týmu. Týmová dohoda musí být respektována všemi pracovníky NCBI.

### 1.4.2. Internetové poradenství (IP)

Je poskytované prostřednictvím emailu od jednorázového kontaktu do cca 5 emailových konzultací.

## 1.5. Principy poskytovaných služeb

Odborná práce Online Helpline vychází z principů:

- **princip dostupnosti** - z hlediska dostupnosti informací o Online Helpline, vnější bezbariérovosti pro klienty;
- **týmovost** - služba je založená na těsné spolupráci všech pracovníků NCBI, není stanovený jeden klíčový pracovník pro klienta;
- **spolupráce** – Online Helpline se snaží spolupracovat s dalšími odborníky, zejména odkazuje na péči dalších odborníků, nebo jiných státních/nestátních institucí;
- **individuální přístup** – vnímání individuálnosti krize, individuálních rozdílů a jedinečnosti každého klienta, jeho prožitků, způsobu, jak svoji situaci sám vnímá a hodnotí;
- **komplexnost** – služba je nabízená a poskytována dítěti, rodičům, prarodičům i dalším osobám;
- **objektivizace** - týmová spolupráce;
- **respekt k lidským právům, se zvláštním přihlédnutím k právům dětí**, naplňování oprávněných zájmů dětí - respektování Úmluvy o právech dítěte, svoboda volby, respektování práv a kompetencí klientů;
- **podpora směřující k aktivnímu a samostatnému řešení vlastní situace** a k využívání možných a dostupných zdrojů v okolí klienta;
- **ochrana dětí před dalším atakováním a před dopadem ohrožujících faktorů v prostředí dítěte** - spolupráce s OSPOD, PČR, PMS;
- **důraz na etiku práce**, respektování etických kodexů.

## 1.6. Kritéria úspěšnosti služby

- minimalizace následků nepříznivých situací;
- minimalizace rizika volby neadekvátních řešení, zkratovitého jednání;
- nabídka podpory pro celý rodinný systém klienta;
- zvyšování kompetencí klienta v řešení situace;
- zachování, obnova a podpora funkčních sociálních vazeb;

- podpora klienta v síti kontaktů další pomoci.

## 1.7. Práva klientů

- právo čerpat služby Online Helpline, pokud tomu nebrání Interní předpis;
- právo vyjadřovat svobodně své postoje, přání, názory;
- právo zůstat v anonymitě;
- právo využít službu opakovaně, pokud to není v rozporu s Interním předpisem;
- právo na podání stížnosti.

## 1.8. Povinnosti klientů

- respektovat Interní předpis NCBI;
- respektovat týmovost pracoviště, tj. není stanovený jeden klíčový pracovník pro klienta;
- respektovat individuální dohodu (pokud taková je a klient s ní souhlasil, a to zejména ve smyslu určení počtu konzultací – kolikrát denně klient může zavolat, a času – jak dlouho má hovor trvat);
- zajistit si tlumočnicka v případě komunikačních bariér (klienti nehovořící česky, těžká řečová vada).

Klientovi není dovoleno zejména:

- verbálně atakovat či jinak ohrožovat personál Online Helpline;
- pořizovat si zvukové záznamy z telefonických konzultací;
- zneužívat bezdůvodně služby Online Helpline;
- využívat služby Online helpline jinak než distančně.

## 1.9. Kritéria pro odmítnutí klienta

- akutní intoxikace, která znemožňuje vedení hovoru s klientem;
- akutní fáze psychotického onemocnění, které znemožňuje vedení hovoru s klientem;
- verbální agrese, vulgarita;
- jazyková bariéra - klienti, kteří nehovoří česky (vyjma občanů SR) a nezajistí si tlumočnicka; (zahraněním klientům pracovník Online Helpline nevyhledává další odbornou pomoc příslušnou k jejich zemi, předává pouze kontakty z ČR).
- komunikační bariéra - osoby s těžkou řečovou vadou bez zajištěného tlumočnicka, čímž je znemožněno vedení telefonního hovoru s klientem;
- naplnění kapacity pracoviště (tzn v danou chvíli probíhá kontakt na Online Helpline s jiným klientem);
- požadavky klienta překračující možnosti Online Helpline – Online Helpline neposkytuje specifické právní poradenství ani psychologickou diagnostiku, či terapii prostřednictvím telefonu/emailu;
- nedodržování individuální dohody o omezeném kontaktu (počet či délka trvání kontaktu za den).

## 2. Metodika pro dílčí činnosti poradny

### 2.1. Telefonická poradna (TP)

1. Telefonická pomoc je poskytována dítěti či dospělé osobě řešící krizovou či jinak obtížnou situaci spojenou s internetem a ICT technologiemi.
2. Telefonická pomoc je poskytována v určených dnech a hodinách. Důraz je kladen na **dostupnost, nízkoprahovost a bezbariérovost služby**.
3. Telefonickou pomoc jsou **oprávněni poskytovat všichni pracovníci NCBI**.
4. Pokud se klient nemůže na Online Helpline dovolat, ozývá se mu obsazovací tón, je to z důvodu naplněnosti kapacity, kdy se pracovník věnuje klientovi, který Online Helpline kontaktoval před ním. Dalšímu klientovi se pracovník Online Helpline věnuje ihned, jakmile to provoz umožňuje.
5. **Pracovník Online Helpline v úvodu hovoru empaticky naslouchá klientovi**, jeho potřebám. Cílem této fáze hovoru je navázání kontaktu s klientem, vytvoření atmosféry důvěry a bezpečí, která je potřebná pro bližší zmapování situace a potřeb klienta. Klientovi jsou v průběhu pohovoru poskytnuté nezbytné informace, které spadají do působnosti NCBI a které mohou klientovi pomoci zorientovat se v situaci, případně rozšířit pole možných řešení vzniklé situace a společně hledají vhodné, pro klienta přijatelné způsoby řešení.
6. Telefonická pomoc představuje většinou **jednorázovou službu**, v ojedinělých případech může pomoc **zahrnovat i více telefonických konzultací**.
7. V závislosti na okolnostech jsou klientovi nabídnuty další odpovídající formy pomoci v jiných státních/nestátních organizacích. O volbě konečného řešení rozhoduje klient, pracovníci NCBI respektují názor klienta a jeho kompetence.
8. **Po celou dobu poskytování telefonické pomoci či konzultace má klient právo zůstat v anonymitě.**

## 2.2. Internetové poradenství (IP)

1. IP je určeno klientům, kteří používají internet a ICT technologie a ocitli se v krizové či jinak obtížné situaci spojené s užíváním těchto technologií.
2. IP má podobu pasivního i aktivního poradenství.
3. IP jako **pasivní poradenství prostřednictvím www stránky pracoviště** – [www.saferinternet.cz](http://www.saferinternet.cz).
4. **Aktivní poradenství je pak konkrétním emailovým kontaktem** mezi určitým klientem a některým z pracovníků Online Helpline, je to cílená odpověď na daný dotaz klienta.
5. **Odpověď je garantovaná do 3 pracovních dnů.**
6. IP jsou **oprávněni poskytovat všichni pracovníci NCBI**.
7. Pracovník v odpovědi zmapuje **dotaz** klienta. Tato fáze reflexe je důležitá pro případné vyjasnění záměru dotazu, pokud by nebyl dotaz jednoznačný, klient má možnost jej v dalším emailu vysvětlit a specifikovat. Dále pracovník v emailové odpovědi reaguje na emoce klienta a nabízí možná východiska při řešení situace, nebo možnosti další pomoci.
8. Pracovník při psaní odpovědi uplatňuje individuální přístup, bere v úvahu individuální možnosti, schopnosti a kompetence klienta. Konečné řešení volí klient a jeho názor je pracovníkem respektován.
9. IP je poskytované od jednorázového kontaktu do cca 5 emailových konzultací. Klient má právo zůstat po celou dobu v anonymitě.

## 2.3. Povinnost mlčenlivosti a oznamovací povinnost

Povinná mlčenlivost pracovníků zajišťuje ochranu dat a informací před možným zneužitím. **Mlčenlivost má trvalou platnost** a trvá i po skončení pracovního poměru. **Výjimku** tvoří zákonem stanovené případy sdělování údajů při poskytování sociálně-právní ochrany dítěte orgánům sociálně-právní ochrany dítěte, nebo orgánům činným v trestním řízení (tj. Policie ČR, státní zastupitelství a soudy), tzv. **oznamovací povinnost**.