

## Technická špecifikácia služieb

Poskytovanie služieb spočívať v dodaní softvérového a hardvérového vybavenia linky, t.j. služieb súvisiacich so zriadením a prevádzkovaním bezplatnej linky 0800 212 212, vrátane prenájmu počítačov a súvisiaceho softvéru pre účely vykonávania nonstop (24/7) telefonického poradenstva pre klientov a klientky v oblasti pomoci v kritických situáciách. Pôjde teda o služby prevádzkovania telefonической linky typu 0800 s minimálne šiestimi agentmi-poradcami (agentov zabezpečí objednávateľ ) počas 24 mesiacov vrátane zabezpečenia počítačového (HW) a softvérového (SW) vybavenia a neobmedzeného telefonického paušálu (inbound aj outbound pretelefonovaných minút). Objednávateľ predpokladá, že počas 24 mesiacov pretelefonuje oboma smermi cca 100.000 minút (stotisíc minút), a to v pomere cca 80% inbound, 20% outbound. Vyše 95% hovorov sa ukončí v mobilných sietiach, resp. sa z nich prijme.

Prevádzka bude zabezpečovaná minimálne šiestimi pracovníkmi (ďalej v texte len „agent“ alebo „poradca“), z toho počas nočných hodín dvomi pracovníkmi s nadriadeným supervízorom/kou tejto linky, ak ďalej nebude uvedené inak. Call-centrum bude fyzicky umiestnené v priestoroch sídla objednávateľa (t.j.Kuzmányho 3/A v Bratislave), avšak počas trvania zmluvy môže dôjsť k presťahovaniu Objednávateľa na iné miesto v Bratislave.

Požiadavkou na poskytovanie služieb je o.i.:

1. mobilita call-centra v nadväznosti na možné premiestnenie sídla objednávateľa.- Na akomkoľvek novom sídle objednávateľa bude zabezpečené internetové pripojenie v sile, odozve a rýchlosti, potrebných ku IP telefónii,
2. dodávateľ bude disponovať redundanciou pripojenia min. dvoch telekomunikačných operátorov na svojej strane tak, aby v prípade výpadku ktoréhokoľvek z nich plynule v krátkom časovom intervale prepojil užívanie telekomunikačnej siete iného operátora,
3. bezpečné uchovávanie dát podľa požiadaviek, uvedených nižšie.

## POSKYTOVANIE SLUŽIEB JE:

**A/** operátorské prevzatie zelenej linky 0800 212 212 a pokračovanie jej prevádzkovania v mene a na účet objednávateľa ( poskytovateľ môže zmeniť operátora podľa vlastnej vôle),

**B/** 24-mesačný prenájom zariadení, na ktorých bude fungovať samotné call-centrum, vrátane koncových zariadení (PC pre pracovníkov v počte ks 4 s možnosťou zvýšenia počtu agentov prostredníctvom vlastných počítačov objednávateľa),

**C/** 24-mesačný prenájom zariadení call-centrového softvérového vybavenia (4 licencie + 1 supervízor); počet licencií môže byť až do 10 v prípade potreby Objednávateľa **a ich rozšírenie je zahrnuté v cene.**

**D/** zabezpečenie konektivity – telefonической linky počas celého fungovania call-centra, a to flat-based účtovaným pripojením (predpokladaný objem pretelefonovaných minút je 4 500 mesačne),

**E/** zabezpečenie priebežných školení pre akýchkoľvek nových alebo súčasných agentov call-centra (ak o potrebe rozhodne objednávateľ) o funkcionalitách a využívaní softvéru call-centra (v mieste sídla objednávateľa alebo sídla poskytovateľa podľa výberu objednávateľa.

Zabezpečenie pracovnej sily agentov **nie je** súčasťou poskytovaných služieb (budú priamymi zamestnancami IVPR), v rámci zmluvy sa neplánuje ani s prípadnými školeniami tzv. mäkkých zručností (môžu sa stať súčasťou poskytovania služieb podľa osobitnej zmluvy). **Súčasťou poskytovania služieb je technické zaškolenie** min. 6 poradkyní a vedúceho/cej linky do funkcionality call-centrového systému na začiatku používania, resp. pred ním podľa operatívnej dohody a vždy na vyžiadanie objednávateľa počas trvania zmluvy.

## TECHNICKÉ VYBAVENIE:

**Minimálne požiadavky na 4 (štyri) kusy PC s externým mikrofónom a slúchadlami s riadiacou(dokovacou) jednotkou, (prenájom počas zmluvy):**

Minimálne parametre	
<b>Stolový počítač</b>	<b>4 kusy all-in-one</b>
Procesor :	mikroprocesor najnovšej generácie s výkonom dávajúcim minimálne skóre 8100 bodov podľa benchmarku Passmark CPU Mark, min. 4 fyzické jadra, min. 6MB Cache
Pamäť :	16GB, DDR4, rozšíriteľná na 32GB, 2 pamäťové sloty, 1 voľný
Pevný disk :	512GB SSD NVMe, s predinštalovaným OS,
Optická mechanika :	DVD-RW
Grafický adaptér :	integrováný so zdieľanou pamäťou s výstupmi DP + HDMI, podpora zobrazovania na 2 plnohodnotných samostatných externých displejoch
Zvukový adaptér :	integrováný, interné stereo reproduktory, audio stereo vstup a výstup resp. kombinovaný port
Sieťový adaptér :	integrováný s rýchlosťami 10/100/1000 Mbps, RJ-45, WLAN
Vstupno-výstupné porty :	6 x USB-A 3.1, 1x USB-C, DP, HDMI, RJ-45, čítačka pamäťových kariet, Bluetooth 5
Bezpečnosť :	slot pre bezpečnostný zámok proti odcudzeniu, TPM čip v.2.0, možnosť zabezpečiť prístup do BIOSu, možnosť vypnúť vstupno-výstupné porty, chipset s podporou vzdialenej správy zariadenia vrátane KVM
Zdroj :	180W s 90% účinnosťou, aktívne PFC
Prevedenie :	All-in-one - PC a monitor v jednom, možnosť nakloniť v rozmedzí -5° až +20°, možnosť výškového nastavenia 100mm, SILENT resp. FANLESS, prevádzka 24/7, použitie pre Callcentra
Obrazovka	23,8", dotyková, matný povrch; LED podsvietenie; rozlíšenie 1920x1080, pozorovacie uhly 178/178, integrovaná webkamera + mikrofón, ochrana očí
Klávesnica:	USB Klávesnica so slovenskými klávesmi od výrobcu PC, integrovaná SC čítačka s podporou OP s čipom,
Myš:	USB Optická s kolieskom od výrobcu PC alebo ekvivalent
Operačný systém:	Win 10 Pro SK 64bit, predinštalovaný na pevnom disku s platnou licenciou
Antivírusová ochrana:	Ochrana pred známymi typmi škodlivého softvéru (malware), ako aj pred spywarom a rootkitmi, musí obsahovať funkcionality personálneho firewallu a antispamu. Licencia minimálne na dobu 24 mesiacov

Ovládače:	stiahnuteľné zdarma z domovskej stránky výrobcu zariadenia
Záručná doba:	3 roky v mieste inštalácie, garantovaná výrobcom PC
Záložný zdroj UPS:	v prípade výpadku elektrickej energie, ktoré umožnia nepretržitú prevádzku min. 2 hodiny
Vyhlasenie o zhode	AllInOne áno
Príslušenstvo:	USB kľúč s min. 16GB
Kancelársky balík:	<p>Osobitné požiadavky na MS Office 2019 Standard SK alebo ekvivalentný: Sada vzájomne prepojených a spolupracujúcich aplikácií s jednotným ovládacím rozhraním umožňujúcich vytvárať dokumenty podporujúce štandard OpenXML a konverziu vytváraných dokumentov do .pdf formátu minimálne s možnosťami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tvorby a editácie textových dokumentov, kontroly pravopisu, práce s integrovaným editorom obrázkov, podpory práce viacerých užívateľov na jednom dokumente súčasne, pri otváraní a editovaní štandardných formátov .doc, .docx, zachováva presný formát a tvar textu,</li> <li>• tvorby a editácie tabuliek a grafov, vyhľadávania a filtrovania údajov, vytvárania kontingenčných tabuliek, podmieneného formátovania, vytvárania minigrafov (graf v jednej bunke), práce s integrovaným editorom obrázkov, podporou práce viacerých užívateľov na jednom dokumente súčasne,</li> <li>• pri otváraní a editovaní štandardných formátov .xls, .xlsx, zachováva presný formát a tvar tabuliek,</li> <li>• vytvárania a editácie prezentácií s možnosťou vkladania textového, grafického a multimediálneho obsahu vrátane ich editácie, podporou práce viacerých užívateľov na jednom dokumente súčasne,</li> <li>• práce s neštruktúrovanými dokumentmi, vkladania obsahu s väzbou na zdrojový dokument, podpory verzionovania poznámok, podpory práce viacerých užívateľov na jednom dokumente súčasne, synchronizácie s mobilnými zariadeniami (PDA, telefóny),</li> <li>• práce s elektronickou poštou, plánovania času, manažmentu úloh, správy kontaktov, tímovej spolupráce, zobrazovania e-mailov vo forme komunikačného vlákna pre jednotlivé konverzácie, väzby na sociálne siete,</li> <li>• vytvárania publikácií a marketingových materiálov, objektovo orientovanej práce, vyžitia on-line knižníc a vzorov, prepojenia údajov na databázy, hromadného rozosielania dokumentov, exportu do formátov PDF, XPS, JPG, PNG,</li> <li>• zberu dát od užívateľov s dôrazom na ich presnosť a kompletnosť, vytvárania formulárov z predpripravených šablón a s matematickými funkciami, prednastavenými hodnotami, formátovaním závislom od obsahu bez nutnosti programovania, podpory štandardov XML, SOAP, XHTML, WCAG 2.0</li> <li>• podpory užívateľov pracujúcich v skupinách, zdieľania informácií a práce na projektových aktivitách v rozsahu od zdieľania dokumentov a kalendárov až po individuálne riešenia integrované s procesmi, podpora Group policy, terminálových služieb a cloudových služieb.</li> </ul>

<b>Minimálne Parametre</b>	
<b>Bezdrôtové slúchadlá s mikrofónom</b>	<b>4 ks</b>
Použitie	<b>Call centra</b>
Prevedenie	over-the-ear (around-ear) STEREO slúchadlá, mikrofón zabudovaný v polohe blízko úst, pripojenie prostredníctvom bezdrôtových technológií Bluetooth a NFC
Zvuk	Frekvenčný rozsah reproduktoru 40 Hz-16 kHz, Frekvenční rozsah mikrofónu 100 Hz až 10 kHz, Šírka pásma reproduktoru - hudobný režim 40 Hz až 16 kHz.
Výdrž batérie	na jedno nabitie 13hodín
Doba nabíjania	30 min do 40% nabitia 90 min do 100% nabitia
Možnosti pripojenia	Bluetooth 5, NFC, riadiaca jednotka DECT, USB, mini jack
Funkcionality	noise-cancellation zvukom a mikrofónom, Indikátor hovoru (Busy Light), ovládanie hlasitosti
Príslušenstvo	Riadiaca jednotka s dotykovým ovládaním hlasitosti, či stlmenie všetkých zvukov naraz, nabíjanie slúchadla. Pripojenie cez USB k PC.

<b>Parameter :</b>	
<b>Externý mikrofón stolový</b>	<b>4 ks</b>
Použitie	<b>Call centra zaúčanie</b>
Prevedenie	Stolové, smerové
Možnosti pripojenia	USB

#### **POŽIADAVKY NA ZELENÉ ČÍSLO:**

- poskytovateľ použije číslo 0800 212 212, ktoré má objednávateľ k dispozícii (v súčasnosti ho používa) a zabezpečí jeho pripojenie na poskytovateľom vybraného operátora a zabezpečí jeho každomesačnú prevádzku v cene služby.

#### **POŽIADAVKY NA MINIMÁLNE SOFTVÉROVÉ VYBAVENIE CALL-CENTRA**

- externý a bezpečný server s automatickým zálohovaním všetkých údajov zo všetkých PC priamo na server, ktorý bude absolútne ochránený a zabezpečený pred únikom informácií v súlade s normou ISO 27001, Normy ISO 9001 a ISO 14001 a so [zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov](#)
- jazyk call centrového systému: slovenčina
- hlasové služby (ohlásenia) pre prichádzajúce – čakajúce hovory v rade a iné,
- možnosť presmerovania hovorov,
- reportingový systém (štatistiky výkonu a nákladovosti) a základné požiadavky naň:
  1. informácie o prichádzajúcom hovore (číslo volajúceho, čas prichádzajúceho hovoru, čas prijatia hovoru, dĺžka hovoru a pod.)
  2. počet prichádzajúcich hovorov v rade

3. počet prijatých a neprijatých hovorov za voliteľné časové obdobie
  4. generovanie súhrnných štatistík (modifikácia podľa požiadavky)
  5. možnosť exportu do excelu a PDF formátu
  6. informácie o odchádzajúcich – presmerovaných hovoroch (číslo volaného, čas a dĺžka hovoru apod.)
- generovanie štatistík na základe jednotlivých indikátorov
  - databázový systém (štatistiky – premenné o problematike násilia pre účely získavania poznatkov)<sup>1</sup>
    1. pohlavie a vek volajúceho ( osobitná kategória volajúcich detí)
    2. kraj/okres/mesto odkiaľ volá
    3. typ problému (osoba ohrozená násilím, tretia osoba - iná ako ohrozená osoba, všeobecné poradenstvo)
    4. miera akútnosti situácie
    5. typ násilia ( fyzické, sexuálne, psychické, sociálne, ekonomické)
    6. frekvencia útokov
    7. typ páchatel'a ( pohlavie, vek, kontext)
    8. dôsledky násilia ( zdravotné problémy, závažnosť zranení)
    9. odporúčaný a realizovaný typ intervencie<sup>2</sup>
  - v súčasnosti objednávateľ pri prevádzke linky disponuje 5000 formulármi (záznamami hovorov rôznych cieľových skupín) u 2000 klientok. Tieto formuláre sa môžu exportovať v tvare \*.xml, pričom akýkoľvek nový dodávateľ ich musí ku dňu prechodu **implementovať do svojho softvérového vybavenia.**
  - Nasledujú požiadavky na štruktúru formulárov:
    1. Je rozdelený na **4 subformuláre** (Informácie o hovore, Identifikácia násilia, Manažment bezpečia, Návrh riešenia) plus ďalšie **2 nezávislé subformuláre** s iným systémom ukladania vkladaných informácií s názvom „**História**“ a „**Odkaz**“

INFORMACIE O HOVORE | IDENTIFIKÁCIA NÁSILIA | MANAŽMENT BEZPEČIA | RIEŠENIE | HISTORIA | ODKAZ

## OSOBNÉ ÚDAJE

### 2. Základný formulár- Informácie o hovore, musí obsahovať:

- minimálne 34 políček, ktoré je možné rozklikávať pre výber rôznych možností (2-10)
- plus minimálne 5 políček, ktoré je možné dvojito rozklikávať, t.j. ak prvým rozkliknutím vyberieme niektorú z možností od 0-10, podľa obsahu výberu sa zobrazí ďalšie rozklikávacie okno s možnosťami výberu (0-10) – príklad: Kraj (možnosti Bratislavský, Trnavský, atď.), vyberie sa Bratislavský kraj a otvorí sa ďalšie okienko s možnosťou ďalšieho rozklikávania, napr. Okres Malacky, resp. ekvivalentne

<sup>1</sup> Zabezpečiť ďalšie rozhranie umožňujúci prístup do vecnej databázy a prepojenie s reportingovým systémom

<sup>2</sup> Ide len o príklady premenných, ktoré by predmetný databázový systém mal obsahovať; databáza by mala byť modifikovateľná podľa potreby, a to vo všetkých položkách, uvedených v opise.

- minimálne 1 políčko s funkciou viacnásobného rozklikávania (Príklad: počet detí vyberie sa možnosť 5 detí a otvorí sa 5 x 3 nových okienok, t.j.  $\longrightarrow$ )

- vek 1 dieťaťa – možnosť vypísať vek
- pohlavie 1 dieťaťa – možnosť rozkliknúť pohlavie
- stav 1 dieťaťa – možnosť rozkliknúť stav (s násilným partnerom, z predchádzajúceho vzťahu, atď.)
- vek 2 dieťaťa – možnosť vypísať vek
- pohlavie 2 dieťaťa – možnosť rozkliknúť pohlavie
- stav 2 dieťaťa – možnosť rozkliknúť stav (s násilným partnerom, z predchádzajúceho vzťahu, atď.), **A TOTO VŽDY PODĽA POČTU DETÍ**

## OSTATNÉ FORMULÁRE

- Minimálne 378 políčok s funkciou „zaškrtavania možností“, t.j. z 30 možností je možné zaškrtnúť napr. 15, ktoré pre danú klientku platia
- Minimálne 196 políčok s funkciou vkladania ľubovoľného textu – tieto políčka musia byť vo veľkosti minimálne na 5 štandardných riadkov textu, plus musia mať funkciu ďalšieho rozpínania podľa potreby, t.j. podľa dĺžky písaného textu
- FORMULÁRE TEDA MUSIA MAŤ MINIMÁLNE 614 POLÍČOK S RÔZNYMI FUNKCIAMI, KTORÉ SU VYŠŠIE OPÍSANÉ
- Formulár musí tiež obsahovať **SUBFORMULÁR S NÁZVOM „HISTÓRIA“**, ktorý slúži na to, aby z celého formulára vyabstrahovali len tie políčka, ktoré boli vyplnené, zaškrtnuté alebo inak naplnené obsahom a tie, ktoré sú prázdne NEZOBRAZÍ, RESP. ODIGNORUJE ICH – táto funkcia slúži na to, aby sa poradkyňa mohla veľmi rýchlo zorientovať v situácii volajúcej klientky bez toho, aby musela postupne a prácne prechádzať všetkými 4 subformulármi,
- Formulár musí tiež obsahovať **SUBFORMULÁR S NÁZVOM „ODKAZ“**, ktorý slúži na to, aby si poradkyne mohli medzi sebou odovzdávať odkazy, ktoré sa týkajú posledného rozhovoru s danou klientkou. Všetky predošlé odkazy musia zostať nezmenené a zároveň pri každom novom hovore sa musí pridať nové čisté okienko s možnosťou výberu poradkyne, zároveň sa automaticky navolí dátum a čas a každý záznam musí byť oddelený od nasledujúceho a predchádzajúceho odkazu orámovaním. Poradkyňa podľa odkazu tak hneď vie, o čom sa pri poslednom hovore jej kolegyňa s danou klientkou rozprávala a na čom sa naposledy dohodli, čo sa naposledy udialo alebo zmenilo.
- **Systém ukladania informácií do formuláru:** Ku každému telefónnemu číslu je pridelený 1 formulár s vyššie opísanou štruktúrou. Pri každom ďalšom hovore z toho istého telefónneho čísla je možné do tohto formulára dopĺňať nové údaje a informácie, tiež je možné informácie v prípade potreby kedykoľvek upravovať. Zhrnutie sa každým doplnením informácií vo formulári tiež doplní, resp. aktualizuje. JEDINE POLOŽKA ODKAZ zaznamenáva celú históriu všetkých odkazov, oddelených bielym orámovaním a značených poradkyňou, ktorá odkaz zanechala a dátumom a časom, kedy ho zanechala a ZÁROVEŇ PRI KAŽDOM NOVOM HOVORE POSKYTUJE MOŽNOSŤ ULOŽIŤ ĎALŠÍM PORADKYNIAM NOVÝ ODKAZ (ostatné, resp. staré odkazy sa nevymazávajú !!)

- Možnosť ukladať údaje vypísané na jednom subformulári aj prekliknutím na iný subformulár + kliknutím na „uložiť“, prípadne automaticky ukladať po 3 sekundách
- **ĎALŠIE FUNKCIONALITY SOFTVÉRU LINKY:**
  1. Zabezpečiť ukladanie **všetkých** údajov vpísaných do formulára
  2. Formuláre musia zvládať ukladáť text aj s diakritikou a všetkými interpunkčnými znamienkami
  3. Do formulárov priradiť funkciu vyhľadávania – a to fulltextovo v obsahu každého formulára a subformulára
  4. Zabezpečiť dostatočnú šírku (minimálne 5 riadkov) popisových koloniiek
  5. Mať k dispozícii čisté formuláre, ktoré sa dajú použiť aj bez toho, aby niekto zavolať – v prípade, že je nám klientka prepojená z operačného strediska alebo volá z utajeného čísla, atď.
  6. Udržanie všetkých údajov vpísaných do formulárov
  7. Možnosť **SPÄTNÉHO DOHĽADÁVANIA** všetkých doteraz vyplnených formulárov týmito **VŠETKÝMI SPÔSOBMI**:
    - cez ID poradkyne
    - podľa telefónneho čísla klientky
- Možnosť **SPÄTNÉHO DOHĽADÁVANIA** všetkých doteraz vyplnených formulárov – **AJ PRI NEPRIJATÝCH HOVOROCH** (zmeškané hovory, atď.)

## **SYSTEM RIADENIA PRICHÁDZAJÚCICH HOVOROV:**

- Prichádzajúci hovor musí byť sprevádzaný farebným blikaním celej obrazovky (aspoň dve kontrastné farby) + výrazným zvukovým signálom, ktorý trvá minimálne 3 sekundy
- Udržať stabilitu systému – nesmie mať žiadne výpadky a iné poruchy, ktoré by akýmkoľvek spôsobom narušili nepretržitosť, plynulosť a plnú funkčnosť prevádzky - musí byť plne funkčný 24 hodín denne, 365 dní v roku (vrátane absolútne plnej funkčnosti formulárov – všetky uložené informácie musia byť vždy a za každých okolností plne k dispozícii a vždy musí byť zabezpečená možnosť ukladať nové informácie a prezerat' staré informácie)
- možnosť telefónneho zoznamu pri vytáčaní
- zabezpečiť možnosť prihlasovať sa pod vlastným ID každej poradkyne
- Možnosť **KONFERENČNÉHO HOVORU**– hovor viacerých ľudí naraz, ktorí sa všetci naraz počujú
- Možnosť **PREPÁJANIA HOVOROV** – prepojené hovory bude mať klientka tiež **BEZPLATNÉ**, po prepojení klientky sa poradkyňa hneď môže dať do stavu „ready“ a je ihneď schopná prijať ďalší hovor – prepájanie klientok **NEOHROZÍ BEH** linky a zároveň je pre klientky **BEZPLATNÉ**
- Prepájanie na všetky čísla
- Po prepojení klientky na iné telefónne číslo možnosť poradkyne dať sa do stavu „ready“ – zabezpečiť, aby prepojenie klientky neblokovalo linku
- Zabezpečiť možnosť **NAHRÁVANIA**, ktorú si poradkyňa zapne len vtedy, keď to bude potrebovať (nie nahrávanie všetkých hovorov an bloc)

- V prípade obsadenosti alebo nedostupnosti linky, presmerovať prichádzajúci hovor na ODKAZOVÚ SCHRÁNKU, kde môže nechať svoj odkaz, ktorý sa následne zašle na nami zvolenú emailovú adresu
- **Možnosť spustenia nahovoreného textu/ zvučky obťažujúcim hovorom**
- **Prepojenie s emailovou adresou, ktorá by slúžila aj na dištančné poradenstvo prostredníctvom emailu- kde čas odpisovania na prichádzajúce maily bude po dohode medzi pracovníčkami**

### ČAKAJÚCE HOVORY:

- Zabezpečiť nepretržitosť zobrazovania čakajúcich hovorov (t.j. počas obsadenosti všetkých liniek, prípadne v situácii, keď sa poradkyňa dá do režimu „notready“ – keď si odbehne na toaletu a pod.)
- Zobrazovanie hovorov:
  1. celkový počet prijatých hovorov v danom dni
  2. hovory, ktoré sú aktuálne na „čakačke“ – klientka sa snaží dovolať, všetky poradkyne sú vytiažené, ale vidia, že sa niekto snaží dovolať a môžu korigovať hovor, prípadne ho predčasne ukončiť - napr. hovor s klientkou, ktorá nie je v danom momente v ohrození zdravia a života a je možné hovoriť s ňou aj o niečo neskôr

### ODKAZOVAČ A ODKAZOVÁ SCHRÁNKA:

- Odkazová schránka bude obsahovať nahovorený text v slovenčine, aj v angličtine a až po zaznení zvukového signálu bude možné zanechať odkaz – zvukovú nahrávku máme pripravenú – treba ju tam len vložiť
- Zvukový odkaz (vo formáte .wav) automaticky pošle emailom na vopred dohodnutú emailovú adresu, spolu s telefónnym číslom volajúcej

### BLOKOVANIE PRICHÁDZAJÚCICH HOVOROV:

- Zabezpečiť funkciu „**Blacklist 1**“, kedy bude možné zablokovat' hovory z konkrétnych telefónnych čísel (zneužívanie linky) + možnosť spätného dohľadávania aj týchto zablokovaných hovorov
- Zabezpečiť funkciu „**Blacklist 2**“, blokovanie hovorov z konkrétnych čísel (obťažujúcich) na krátku dobu, avšak títo volajúci sa dovolajú do odkazovej schránky, kde v prípade potreby budú môcť zanechať svoj odkaz (napr. malé deti, iná cieľová skupina)
- Zabezpečiť funkciu „**Anonymouse**“- možnosť zapnúť na určitú dobu blokovanie hovorov z utajeného telefónneho čísla
- Zabezpečiť funkciu **pustenia konkrétnej nahrávky** (nahrávku si objednávatel pripravil) volajúcemu počas prebiehajúceho hovoru a tiež aj pred zdvihnutím tohto hovoru (napr.: prosíme, zavolajte nám až po odkrytí vášho telefónneho čísla – eliminácia zneužívajúcich volajúcich z utajeného čísla)



## **MANAŽÉRSKE FUNKCIE:**

- Prehľad o efektívite a produktívite jednotlivých poradkýň
- Prehľad o priemernej dobe vybavovania hovorov, dĺžke doby prihlásenia a celkovej dobe jednotlivých hovorov - u každej poradkyne zvlášť aj celkovo na linke
- Prehľad o celkovej dobe čakania na hovor, celkovej dĺžke podržaných a konferenčných hovorov - u každej poradkyne zvlášť aj celkovo na linke
- Prehľad všetkých ďalších funkcií vrátane možnosti selektovať z databázy údajov o klientkach podľa jednotlivých kategórií vo všetkých formulároch od začiatku fungovania linky pre účely štatistického zberu údajov.
- Možnosť extrahovať všetky vybrané údaje do formátu Excel
- Možnosť manuálneho ovládania nahrávania jednotlivých hovorov a spravovanie hovorov
- Možnosť pridávať ďalšie manažérske funkcie podľa potrieb a zadania pracovníčok NL
- Možnosť ďalšieho zadávania kritérií vo formulároch – rozširovanie databázy a funkcií podľa potrieb a zadania pracovníčok linky

## **SÚČASŤOU ZÁKAZKY TAKTIEŽ JE:**

- zaškolenie poradkýň na linke v oblasti technickej obsluhy systému,
- zaškolenie správcu IKT na systém call centra,
- inštalácia call centra do 2 týždňov od vydania pokynu objednávateľa
- modifikovateľnosť systému – možnosť meniť počet licencií aj počas zmluvy do max. 10
- bezpečnostné parametre:
  1. zabezpečenie plnej funkcionality a bezporuchovosti systému
  2. 2 nezávislé, plne funkčné call-centrove systémy, možnosť online zálohovania dát, vstúpených agentmi i hovorov
  3. redundantné napojenie na dátové centrum pre hlasové a dátové služby (optika); v prípade poruchy jednej z trás sú hovory presmerované automaticky na ďalšiu vetvu
  4. reakčný čas v prípade poruchy 1 hod s prítomnosťou on-site
  5. odstránenie technického problému do 4 hodín (v pracovný aj mimopracovný deň alebo mimo štandardných pracovných hodín)
  6. garantovanie plnej funkčnosti technológií a dostupnosti služby na úrovni min. 99,5%

## **OCHRANA ÚDAJOV A BEZPEČNOSŤ PREVÁDZKY IP TELEFÓNIE:**

- vysoký stupeň ochrany interných dát voči externým útokom
- interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)
- zabezpečenie archivácie osobných údajov – telefónnych čísel prichádzajúcich hovorov
- možnosť spätného volania cez CLIR

- možnosť nahrávania hovoru a ukladanie všetkých hovorov na serveroch objednávateľa alebo poskytovateľa podľa vzájomnej dohody
- možnosť odposluchu hovoru supervízorom
- **emaily budú chránené tak, aby sa k nim nikto okrem adresáta a pracovníčok na linke nedostal, bude zachované GDPR a história mailov sa bude ukladať aj na serveri objednávateľa podľa vzájomnej dohody**
- **emailová adresa bude tak zabezpečená, aby po odpovedi adresátovi mailu nebolo možné identifikovať konkrétne z akej adresy a IP adresy mail prišiel**
- iné štandardné súčasti, ak ich dodávateľ poskytuje

(Vid'. Konkrétne formuláre)

INFORMÁCIE O HOVORE	IDENTIFIKÁCIA NÁSILIA	MANAZMENT BEZPECIA	RIESENIE	HISTORIA	ODKAZ
<b>OSOBNÉ ÚDAJE</b>					
<b>1. INFORMÁCIE O HOVORE</b>					
Dátum:	2019-05-09				
Tel. číslo klient:	anonymous				
Kontakt na inú osobu:					
Poradkyňa:	Nezadané				
Počet hovorov:					
<hr/>					
Druh volania:	Nezadané				
Druh volania - POPIS:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4a460; display: inline-block;"> Druh volania- POPIS: Vpisovacie pole pre dopísanie vlastného záznamu </div>				

#### 1. INFORMÁCIE O HOVORE:

- **Tel. číslo klient:** tu by sa automaticky malo zobrazovať telefónne číslo volajúcej/volajúceho
- **Kontakt na inú osobu:** kontakt na osobu, ktorú môžeme my kontaktovať ak nám povie klientka
- **Poradkyňa:** - rolovací riadok- kliknem na rozrolovanie tabuľky a vyberiem si meno poradkyne
- **Druh volania:** vyberiem podľa druhu volania jednu z kategórií:

1. Partnerské násilie

2. Iný druh násilia:

3. Iná cieľová skupina :

4. **3.osoby( Tretie osoby)**  Ak zadávame túto možnosť pod POPISOM Druhu volania sa vytvorí ďalšia tabuľka s možnosťami výberu o akú tretiu osobu ide- treba zadať

5. Omyl

6. Zneužitie

7. Informačný hovor

## 2. Údaje o klientke

Meno a Priezvisko:

Bydlisko:

Bydlisko - Okres:

Zahraničná klientka:

Bývanie:

Vlastníctvo / nájom:

Rodinný stav:

Vek:

Veková kategória:

Vzdelanie:

Zamestnanie:

### Ekonomická situácia

Nedostatočná

Dostatočná

Nadštandardná

Zadlženosť

Deti - počet:

## 2. ÚDAJE O KLIENTKE

- **Meno a Priezvisko :**
- **Bydlisko:** Vyberieme zo škály možných krajov v rámci SR,( 8 rolovacích riadkov- 8 samosprávnych krajov -Bratislavský, Nitriansky, Trnavský, Banskobystrický, Trenčiansky, Žilinský, Košický, Prešovský) prípadne prechodný/ dočasný pobyt alebo zahraničná klientka
- **Bydlisko-Okres:** Tento údaj vieme „zaškrtnúť“ až po vybraní možnosti z krajov- rolovacie riadky
- **Zahraničná klientka:** zaškrťavacie pole
- **Bývanie:** tu sa zaškrťáva jedna z možností ( Byt, Dom, Dom/Byt jej rodičov, Dom/byt jeho rodičov, Iné)
- **Vlastníctvo/nájom:** Tu sa opäť „, zaškrťáva“ jedna z možností( BSM, Jej vlastníctvo, jeho vlastníctvo, prenájom, vlastníctvo rodičov)
- **Rodinný stav:** tu sa zaškrťáva jedna z možností( vydatá/vydatý,rozvedená/rozvedený, slobodná/slobodný )
- **Vek:** vpisovacie pole
- **Veková kategória:** tu sa vyrolujú viaceré možnosti vekových kategórií ( 15-18 Rokov, 19-24 rokov, 25-30,31-39,40-49,50-59, 60 a viac)
- **Vzdelanie:** tu vyplňame údaje z rôznych možností- rolovací riadok (základné, stredoškolské, vysokoškolské, vysokoškolské 2. stupňa)
- **Zamestnanie:** tu vyplňame údaje z rôznych možností-rolovací riadok (zamestnaná, SZČO, nezamestnaná, na materskej, študentka, dôchodkyňa, invalidná dôchodkyňa, iné)
- **Ekonomická situácia:** zaškrťavame jednu z možností (Nedostatočná ,Dostatočná ,Nadštandardná, Zadlženosť)
- **Deti-počet-viacúrovňové** rolovacie pole

vyberieme jednu z možností (1,2,3,4,5 a viac detí)

Ak vyberieme akúkoľvek možnosť vždy sa nám vyrolujú aj ďalšie doplňujúce kategórie o dieťati ( vek, pohlavie, stav dieťaťa- či je zo vzťahu s násilníkom alebo z predchádzajúceho vzťahu) Evidujeme tiež, či dieťa/deti sú zverené niekomu- teda opäť vyberáme zo škály možností: bez zverenia, zverené matke, zverené otcovi, v striedavej starostlivosti, iné odkedy je/sú dieťa/deti zverené a tiež aj stručný POPIS o starostlivosti

Deti - počet: 4

---

Vek 1 dieťaťa:

Pohlavie 1 dieťaťa:

Stav 1 dieťaťa:

---

Vek 2 dieťaťa:

Pohlavie 2 dieťaťa:

Stav 2 dieťaťa:

---

Vek 3 dieťaťa:

Pohlavie 3 dieťaťa:

Stav 3 dieťaťa:

---

Vek 4 dieťaťa:

Pohlavie 4 dieťaťa:

Stav 4 dieťaťa:

---

Starostlivosť o deti:

Starostlivosť OD:

Starostlivosť o deti - POPIS:

### 3. ÚDAJE O NÁSILNOM VZŤAHU

Násilná osoba - upresnenie:

---

Trvanie násilného vzťahu:

#### Formy násillia

<input type="checkbox"/>	Psychické
<input type="checkbox"/>	Fyzické
<input type="checkbox"/>	Ekonomické
<input type="checkbox"/>	Sociálne
<input type="checkbox"/>	Sexuálne
<input type="checkbox"/>	Vyhrážanie sa
<input type="checkbox"/>	Nebezpečné prenasledovanie
<input type="checkbox"/>	Násillie po rozchode
<input type="checkbox"/>	Iné <input type="text"/>

Formy násillia - POPIS:

<input type="checkbox"/>	Riziková klientka	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Zranenia	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Násillie aj na deťoch	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Deti prítomné pri násillí	<input type="text"/>

### 3. ÚDAJE O NÁSILNOM VZŤAHU

- **Násilná osoba -upresnenie** : vyberáme a zaškrtavame jednu z mnohých ponúknutých možností (manžel, partner, ex-manžel, ex-partner, ex-manželka, ex-partnerka, syn, dcéra, otec, matka svokor, svokra, iný príbuzný, iná príbuzná, sused, niekto z pracoviska, známy, neznámy)
- **Trvanie násilného vzťahu: vpisovací riadok**
- **Formy násilia- rolovací riadok s viacerými možnosťami**
- **Formy násilia – POPIS** : vpisovanie vlastného textu
- **Zaškrtavacie polia-výber z viacerých možností-možnosť zaškrtnúť viacero políčok**  
 Riziková klientka  
 Zranenia  
 Násilie aj na deťoch  
 Deti prítomné pri násilí

#### 4.DOTERAJŠIA POMOC

Navštívila/privolala	
Políciu	<input type="checkbox"/>
Lekárku/lekára	<input type="checkbox"/>
UPSVaR	<input type="checkbox"/>
Psychologičku/psychológa	<input type="checkbox"/>
Psychiatricku/psychiatra	<input type="checkbox"/>
Centrum právnej pomoci	<input type="checkbox"/>
Krízové/poradenské centrum	<input type="checkbox"/>
CPPPpP	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="text"/>
Situáciu riešila sama	<input type="checkbox"/>

Navštívila/privolala - POPIS:

  

Kontakt s políciou	
Výsledok:	Nezadané <input type="text"/>

Skúsenosti s políciou - POPIS:

#### 4. DOTERAJŠIA POMOC

- **Zaškrtavacie polia- výber z viacerých možností-možnosť zaškrtnúť viacero políčok**

##### Kontakt s políciou

-zaškrtavacie pole

-následne pri možnosti výsledok sa nám vyrolujú viaceré možnosti

( Podanie TO-trestného oznámenia, Začatie vyšetrovania, Obžaloba, Odsúdenie, Priestupok, Neriešená situácia)

**Skúsenosti s políciou- POPIS: vpisovanie vlastného textu**

## 5. INTERVENCIA

Intervencia	
Odhad rizika	<input type="checkbox"/>
Bezpečnostný plán	<input type="checkbox"/>
Poradenský rozhovor	<input type="checkbox"/>
Kontakt na služby	<input type="text"/>
Asistencia pri hľadaní ubytovania	<input type="checkbox"/>
Prepojenie na služby	<input type="text"/>
Privolanie polície	<input type="checkbox"/>
Asistencia pri zásahu	<input type="checkbox"/>
Privolanie záchranej služby	<input type="checkbox"/>

Odkiaľ ste sa o Národnej linke dozvedeli?

Odkiaľ ste sa o Národnej linke dozvedeli - POPIS:

I Inž FORM II AR 1

## 5. INTERVENCIA

Tu sú tiež možnosti výberu rôznych druhov pomoci z našej strany, podľa konkrétneho druhu telefonátu „zaškrtavame“ možnosti

- **Odhad rizika**
- **Bezpečnostný plán**
- **Poradenský rozhovor**
- **Kontakt na služby**
- **Asistencia pri hľadaní ubytovania**
- **Prepojenie na služby**
- **Ďalšia časť sa venuje odkiaľ sa klientka o nás dozvedela**

**NÁSLEDNE FORMULÁR DÁME ULOŽIŤ !!!!**

## 2. ČASŤ FORMULÁRU-IDENTIFIKÁCIA NÁSILIA- 2. KARTA

INFORMÁCIE O HOVORE	IDENTIFIKÁCIA NÁSILIA	MANAZMENT BEZPECIA	RIESENIE	HISTORIA	ODKAZ
<b>INFORMÁCIE O VOLAJÚCŔM</b>					
<b>IDENTIFIKÁCIA NÁSILIA</b>					
Meno: <input type="text"/>					
Priezvisko: <input type="text"/>					
Tel. číslo klient: <input type="text"/>					
kontakt_na_inu_osobu: <input type="text"/>					

**Hlavička formuláru:**

**Meno:** vpisovacie pole

**Priezvisko:** vpisovacie pole

**Tel.číslo klient:** tento údaj by sa mal automaticky ukladať a preklápať už z prvej strany formuláru

**Kontakt na inú osobu:** tu tiež udávame kontakt ak nám klientka povie, aby sme v prípade potreby volali niekomu inému

## 7. NÁSILIE

Trvanie násilia:

Posledná udalosť:

Násilie voči	
Žena	<input type="checkbox"/>
Deti	<input type="checkbox"/>
Členovia rodiny	<input type="checkbox"/>
Zvieratá	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

História násilia	
Počas chodenia	<input type="checkbox"/>
Počas tehotenstva	<input type="checkbox"/>
Po svadbe	<input type="checkbox"/>
Po jeho nevere	<input type="checkbox"/>
Po jej nevere	<input type="checkbox"/>
V priebehu spolúžitia	<input type="checkbox"/>
Po narodení dieťaťa / detí	<input type="checkbox"/>
Po nejakej udalosti	<input type="checkbox"/>
Keď žiadala peniaze na dieťa / domácnosť	<input type="checkbox"/>
Po zmienke o rozvođe / rozchode	<input type="checkbox"/>
Po podaní žiadosti o rozvod	<input type="checkbox"/>
Pri hrozbe delenia majetku	<input type="checkbox"/>
Žena si našla nového partnera	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

### 7. NÁSILIE

- **Trvanie násilia:** vpisovacie pole
- **Posledná udalosť:** vpisovacie pole

#### Násilie voči :

Tu opäť vyberáme jednu z možností či sa jedná o násilie výhradne voči žene alebo ak uvedie aj voči deťom, iným členom rodiny, zvieratám, iné

**Násilie voči- POPIS:** Do tohto rámčeka v krátkosti popíšeme voči komu je namierené násilie /Deti prítomné pri násilí? -ide o duplikovanie už z prvej strany formuláru je možné aj odstránenie tejto otázky/

#### História násilia

**Zaškrtavanie jednej/viacerých možností**

Druh násillia	
Fyzické násillie	
Facka	<input type="checkbox"/>
Fackovanie	<input type="checkbox"/>
Bitie	<input type="checkbox"/>
Sácanie	<input type="checkbox"/>
Pomliaždenie	<input type="checkbox"/>
Hádzanie	<input type="checkbox"/>
Udieranie	<input type="checkbox"/>
Štipanie	<input type="checkbox"/>
Krútenie rúk	<input type="checkbox"/>
Ťahanie za vlasy	<input type="checkbox"/>
Kopanie	<input checked="" type="checkbox"/>
Hryzenie	<input checked="" type="checkbox"/>
Škrtenie	<input checked="" type="checkbox"/>
Topenie	<input checked="" type="checkbox"/>
Dusenie	<input checked="" type="checkbox"/>
Pálenie / Popálenie	<input checked="" type="checkbox"/>
Držanie hlavy pod vodou	<input checked="" type="checkbox"/>
Bodnutie	<input checked="" type="checkbox"/>
Rezanie	<input checked="" type="checkbox"/>
Trhanie vlasov / nechtov	<input checked="" type="checkbox"/>
Útok so zbraňou	<input checked="" type="checkbox"/>
Obmedzovanie pohybu	<input checked="" type="checkbox"/>
Mučenie	<input checked="" type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Fyzické násillie - POPIS:

## 8. IDENTIFIKÁCIA NÁSILLIA

Tu už „zaškrtávame“ konkrétne fyzické útoky podľa popisu klientky- **Zaškrtávanie jednej/viacerých možností**



**Druh násilia**  
**Psychické násilie**

Nadávkly	<input type="checkbox"/>
Vulgarity	<input type="checkbox"/>
Klamstvá	<input type="checkbox"/>
Chronická nevera	<input type="checkbox"/>
Sebeckto a egocentrizmus	<input type="checkbox"/>
Komunikácia - požiadavky a ultimáta	<input type="checkbox"/>
Poučovanie	<input type="checkbox"/>
Ponižovanie	<input type="checkbox"/>
Znevažovanie na verejnosti	<input type="checkbox"/>
Urážky	<input type="checkbox"/>
Kritizovanie	<input type="checkbox"/>
Zvaňovanie viny / odmietanie zodpovednosti	<input type="checkbox"/>
Zľahčovanie	<input type="checkbox"/>
Obviňovanie	<input type="checkbox"/>
Zaangažovanie iných členov rodiny na násilnom správaní voči žene	<input type="checkbox"/>
Vydieranie	<input checked="" type="checkbox"/>
Zastrašovanie	<input checked="" type="checkbox"/>
Bránenie v užívaní liekov a v prístupe k zdravotnej starostlivosti	<input checked="" type="checkbox"/>
Sebapoškodzovanie	<input checked="" type="checkbox"/>

**Vyčerpávanie**

Vyžadovanie triviálnych úkonov	<input type="checkbox"/>
Rozhovormi	<input type="checkbox"/>
Nútenie ku komunikácii v noci	<input type="checkbox"/>

**Vytirážanie sa**

Odobratím detí	<input type="checkbox"/>
Zabitím Ženy	<input checked="" type="checkbox"/>
Zabitím Detí	<input checked="" type="checkbox"/>
Zabitím Rodiny	<input checked="" type="checkbox"/>
Použitím zbraní	<input checked="" type="checkbox"/>
Použitie zbraní	<input checked="" type="checkbox"/>
Sebevraždou	<input checked="" type="checkbox"/>
Zverejnením sexuálneho života ženy rodine	<input type="checkbox"/>
Zverejnením sexuálneho života ženy náboženskej komunite alebo známymi prostredníctvom fotografií	<input type="checkbox"/>
Zverejnením sexuálneho života ženy známym	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Pokus o sebevraždu	<input checked="" type="checkbox"/>
Ničenie vecí	<input type="checkbox"/>
Popieranie násillia	<input type="checkbox"/>
Bagatelizovanie násillia	<input type="checkbox"/>
Priležitostné láskavosti	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Psychické násillie - POPIS:

#### Druh násillia

##### Žiarlivé a kontrolujúceho násillie / izolácia

Zamykanie	<input checked="" type="checkbox"/>
Izolácia od rodiny	<input type="checkbox"/>
Izolácia od priateľov	<input type="checkbox"/>
Izolácia od podpory	<input type="checkbox"/>

Miera izolácie:

Obmedzovanie / bránenie	
Zamestnať sa	<input type="checkbox"/>
Chodiť do práce	<input type="checkbox"/>
Študovať	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Miera žiarlivosti:

<b>Žiarlivosť</b>	
Sledovanie	<input checked="" type="checkbox"/>
Iracionálne obviňovanie ženy z nevery	<input checked="" type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

<b>Kontrola</b>	
Trávenia času ženy	<input type="checkbox"/>
Telefonátov alebo e-mailov	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Miera kontroly:

Extrémna dominancia	<input checked="" type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Žiarlivé a kontrolujúceho násillie / izolácia - POPIS:

Opäť ide o „zaškrtavanie“ jednotlivých psychických útokov  
 Pri niektorých možnostiach vyberáme aj mieru – napríklad pri izolácií, žiarlivosti, kontrole -  
 rolovacie polia s možnosťou výberu z maximálne 3 možnosti

**Druh násilia**  
**Sexualizované násilie**

Nútenie k nepríjemným praktickým	<input type="checkbox"/>	
Obťažovanie	<input type="checkbox"/>	
Nútenie k styku s inými ľuďmi	<input type="checkbox"/>	
Kontrola spodnej bielizne	<input type="checkbox"/>	
Nútenie k pozeraniu / natáčaniu porno filmov	<input type="checkbox"/>	
Zámerné nakazenie sexuálne prenosnými chorobami HIV/AIDS	<input type="checkbox"/>	
Zverejňovanie na internete	<input type="checkbox"/>	
Vedomé spôsobovanie bolesti počas sexu	<input checked="" type="checkbox"/>	
Kombinovanie sexu a násilia	<input checked="" type="checkbox"/>	
Kombinovanie sexu a násilia vrátane použitia zbraní	<input checked="" type="checkbox"/>	
Znásilnenie	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vynucovanie sexu	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vynucovanie sexu pred svedkami	<input checked="" type="checkbox"/>	
Muž sexuálne zneužíva detí	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nútenie k prostitúcii	<input checked="" type="checkbox"/>	
Iné	<input type="checkbox"/>	

Sexualizované násilie - POPIS:

**Ďalší druh násilia-zaškrtávacie polia**

**Druh násilia**  
**Ekonomické násilie**

Neprispeva financiami	<input type="checkbox"/>	
Vymáhanie peňazí	<input type="checkbox"/>	
Neplatenie výživného	<input type="checkbox"/>	
Odmietanie starostlivosti	<input type="checkbox"/>	
<b>Obmedzovanie prístupu k peniazom</b>		
Výplata ženy na jeho účet	<input type="checkbox"/>	
Materská ženy na jeho účet	<input type="checkbox"/>	
Iné	<input type="checkbox"/>	
<hr/>		
Vydeľovanie peňazí	<input type="checkbox"/>	
Nútenie k vyúčtovaniu peňazí	<input type="checkbox"/>	
Zatajovania príjmu	<input type="checkbox"/>	
Obmedzovanie prístupu k majetku	<input checked="" type="checkbox"/>	
Predávanie spoločného majetku	<input checked="" type="checkbox"/>	
Totálna kontrola spoločných financií	<input checked="" type="checkbox"/>	
Finančné podvody	<input checked="" type="checkbox"/>	
Zadlžovanie rodiny	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ničenie vecí a majetku	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nútenie k prepisu majetku na neho	<input checked="" type="checkbox"/>	

Ekonomické násilie - POPIS:

## Ďalší druh násilia- zaškrťavacie polia

Druh násilia	
Nebezpečné prenasledovanie	
SMS	<input type="checkbox"/>
Volania	<input type="checkbox"/>
E-maily	<input type="checkbox"/>
Obťažovanie doma	<input type="checkbox"/>
Obťažovanie v práci	<input type="checkbox"/>
Zaangažovanie iných osôb na prenasledovaní ženy	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Intenzita nebezpečného prenasledovania:

Intenzita nebezpečného prenasledovania - POPIS:

## 9. SYMPTÓMY / ZRANENIA

Zranenia	
V súčasnosti	<input type="checkbox"/>
V minulosti	<input type="checkbox"/>
PN	<input type="checkbox"/>
Hospitalizácia	<input type="checkbox"/>
Dlhodobá liečba	<input type="checkbox"/>

Invalidita:

Iné

Zranenia - POPIS:

Telesné symptómy	
Menšie modriny	<input type="checkbox"/>
Viditeľné modriny	<input type="checkbox"/>
Poranenia lebky	<input type="checkbox"/>
Rany na hlave	<input type="checkbox"/>
Straty vedomia	<input type="checkbox"/>
Pomliaždeniny	<input type="checkbox"/>
Ženské orgány	<input type="checkbox"/>
Rany po uhryznutí	<input type="checkbox"/>
Chýbajúce zuby	<input type="checkbox"/>
Zlomeniny	<input type="checkbox"/>
Otras mozgu	<input type="checkbox"/>
Poruchy videnia	<input type="checkbox"/>
Vykĺbeniny	<input type="checkbox"/>
Vnútorné zranenia	<input type="checkbox"/>
Problémy so sluchom	<input type="checkbox"/>
Popáleniny	<input type="checkbox"/>
Rezné rany	<input type="checkbox"/>
Potrat	<input type="checkbox"/>
Trvalé následky	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Telesné symptómy - POPIS:

## 9. SYMPTÓMY/ ZRANENIA

### Zranenia- výber z možností-zaškrťavacie polia

(v súčasnosti/minulosti, či musela byť na PN-ke, či bola nutná hospitalizácia prípadne aj dlhodobá liečba)

Následne sa formulár venuje už jednotlivým telesným symptómom-zaškrťavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

**Psychosomatické symptómy**

Búšenie srdca	<input type="checkbox"/>
Bolesť žalúdka	<input type="checkbox"/>
Problémy s dýchaním	<input type="checkbox"/>
Potenie	<input type="checkbox"/>
Hyperventilácia	<input type="checkbox"/>
Poruchy príjmu potravy	<input type="checkbox"/>
Chvenie	<input type="checkbox"/>
Nespavosť	<input type="checkbox"/>
Migrény	<input type="checkbox"/>
Menštruačné problémy	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Psychosomatické symptómy - POPIS:

---

**Symptómy bezmocnosti**

Sklúčenosť / úzkosť	<input type="checkbox"/>
Slabosť	<input type="checkbox"/>
Depresia	<input type="checkbox"/>
Obavy	<input type="checkbox"/>
Únava	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Symptómy bezmocnosti - POPIS:

---

**Trauma**

Symptómy traumy	<input type="checkbox"/>
PTSP	<input checked="" type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Trauma - POPIS:

Táto časť sa venuje psychosomatickým symptómom- zaškrťavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

## 11. DOKAZOVANIE

**Svedkovia**

Deti	<input type="checkbox"/>
Rodičia	<input type="checkbox"/>
Rodina	<input type="checkbox"/>
Svokrovcí	<input type="checkbox"/>
Kamarátka	<input type="checkbox"/>
Susedia	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>
Sú ochotní vypovedať?	<input type="checkbox"/>

**Dokazy**

Nahrávky	<input type="checkbox"/>
Sms/mailly	<input type="checkbox"/>
Potvrdenia od lekára	<input type="checkbox"/>
Svedecké výpovede	<input type="checkbox"/>

## 11. DOKAZOVANIE

zaškrťavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

## 12. TRESTNÉ KONANIE

Trestné oznámenia: Nezadané -  
Kedy:   
Ako bolo vyriešené? Nezadané -  
Trestné oznámenia - POPIS:

## 12. TRESTNÉ KONANIE

- **Trestné oznámenie**- rolovacie pole- dve možnosti odpovede

(na polícií, na prokuratúre)

- **Kedy**-vpisovanie dátumu
- **Ako bolo riešené?**- rolovacie pole 3 možnosti odpovede-

(súd, podmienka,iné)

- **Trestné oznámenia-POPIS** :- vpisovanie vlastného textu

## 3. ČASŤ FORMULÁRU -MANAŽMENT BEZPEČIA-3. KARTA

INFORMÁCIE O HOVORE | IDENTIFIKÁCIA NASILIA | MANAŽMENT BEZPEČIA | RIESENIE | HISTORIA | ODKAZ

**MANAŽMENT BEZPEČIA**

**INFORMÁCIE O VOLAJÚCOM**

Meno:   
Priezvisko:   
Tel. číslo klient: anonymous  
kontakt\_na\_inu\_osobu:

**14. ODHAD NEBEZPEČENSTVA**

**Rizikové faktory**

Násilie v minulosti	<input type="checkbox"/>
Žena má strach o seba / o iných	<input type="checkbox"/>
Trestaný v minulosti	<input type="checkbox"/>
Závislosť - drogy / alkohol	<input type="checkbox"/>
Vlastnenie zbrane	<input type="checkbox"/>
Problémy s duševným zdravím	<input type="checkbox"/>
Žena chce odísť zo vzťahu	<input type="checkbox"/>
Zákaz styku s deťmi	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Rizikové faktory - POPIS:

## 14. ODHAD NEBEZPEČENSTVA

- **Rizikové faktory**- zaškrŕavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu
- **Rizikové faktory-POPIS**: možnosť vpisovania vlastného textu

### Odhad nebezpečenstva

Je volajúca v bezprostrednom nebezpečenstve?

Aká je frekvencia násilia za posledný polrok?

Aká bola frekvencia násilia pred rokom?

Aké najťažšie zranenia mala žena za posledný rok?

Aké zranenia mala žena za posledný polrok?

Vyhráža sa násilný muž zabitím?

Je násilný muž ozbrojený?

Je násilný muž závislý na alkohole alebo drogách?

Je alebo bol násilný muž liečený na psychiatrii?

Hrozí žene zničenie osobných vecí a majetku?

Je žena v ohrození života alebo zdravia?

Odhad nebezpečenstva - POPIS:

### Intenzita a stupňovanie násilia

Násilie je častejšie

Násilie sa stupňuje

kontakt\_na\_inu\_osobu:

#### 14. ODHAD NEBEZPEČENSTVA

**Rizikové faktory**

- Násilie v minulosti
- Žena má strach o seba / o tých
- Trestaní v minulosti
- Závislosť - drogy / alkohol
- Všetrenia žrane
- Problémy s duševným zdravím
- Žena chce odísť zo vzťahu
- Základ styku s dieťať
- Iné

Rizikové faktory - POPIS:

**Odhad nebezpečenstva**

Je volajúca v bezprostrednom nebezpečenstve?

Aká je frekvencia násilia za posledný polrok?

Aká bola frekvencia násilia pred rokom?

Aké najťažšie zranenia mala žena za posledný rok?

Aké zranenia mala žena za posledný polrok?

Vyhráža sa násilný muž zabitím?

Je násilný muž ozbrojený?

Je násilný muž závislý na alkohole alebo drogách?

Je alebo bol násilný muž liečený na psychiatrii?

Hrozí žene zničenie osobných vecí a majetku?

Je žena v ohrození života alebo zdravia?

Odhad nebezpečenstva - POPIS:

Interný dotazník s rolovacími oknami- kde maximálny počet je 9 vyrolovacích poľí



### Ako vníma nebezpečenstvo žena

1. Mali ste po poslednom útoku nejaké zranenia? (Uveďte o aké zranenia išlo a či išlo o prvé zranenie)	<input type="checkbox"/>	
2. Bojíte sa? (máte obavy o svoj život a zdravie?)	<input type="checkbox"/>	
3. Čo ho sa obávate? Ďalších zranení a násillia? (Povedzte mi, prosim, čo si myslíte, že by mohol urobiť a komu, vrátane detí.)	<input type="checkbox"/>	
4. Cítite sa izolovaná od rodiny/priateľov; snaží sa Vám brániť v stretávaní sa s priateľmi/rodinou a s inými ľuďmi alebo v návšteve u lekára?	<input type="checkbox"/>	
5. Cítite sa depresívne alebo premýšľate o samovražde?	<input type="checkbox"/>	
6. Odišli ste, alebo ste sa za obdobie posledného roka pokúsili odísť?	<input type="checkbox"/>	
7. Sú medzi Vami prítomné nehody ohľadom kontaktu s dieťaťom/detmi?	<input type="checkbox"/>	
8. Posiela Vám neustále sms-ky, alebo Vás neustále prenasleduje alebo inak obťažuje?	<input type="checkbox"/>	
9. Ste tehotná alebo máte malé dieťa? (narodené v posledných 18 mesiacoch)	<input type="checkbox"/>	
10. Dochádza k násilliu častejšie? (frekvencia násillia za posledný polrok, frekvencia násillia pred rokom)	<input type="checkbox"/>	
11. Stupňuje sa závažnosť násillia?	<input type="checkbox"/>	
12. Snaží sa kontrolovať všetko, čo robíte a/alebo je veľmi žiarlivý? (v zmysle Vašich vzťahov, s kým sa stretávate dozor nad tým, čo robíte doma, napríklad Vám hovorí, čo si máte obliekať. Zvážte aj možnosť násillia páchaného v mene cti a konkrétne uveďte príklady jeho správania).	<input type="checkbox"/>	
13. Použil niekedy nejaké zbrane alebo predmety, aby Vám ublížil? (má prístup k zbraniam a akým)	<input type="checkbox"/>	
14. Vyhrážal sa Vám niekedy zabitím alebo tým, že zabil niekoho iného? (Ak áno, nižšie zaškrtnite koho.) Máte pocit, že by to mohol urobiť? Váš deti iné osoby (vymenujte konkrétne)	<input type="checkbox"/>	
15. Pokúšal sa Vás niekedy škrtiť, dusiť alebo topiť?	<input type="checkbox"/>	
16. Hovorí alebo robí veci sexuálneho charakteru, z ktorých sa cítite zle, alebo také, ktoré Vám ubližujú alebo ubližujú niekomu inému? (Ak ubližujú niekomu inému, uveďte komu.)	<input type="checkbox"/>	
17. Je ešte niekto iný, kto Vás ohrozuje alebo koho sa bojíte? (Ak áno, uveďte kto to je a prečo sa bojíte. Porozmýšľajte o širšej rodine, ak ide o násillie v mene „cti“.)	<input type="checkbox"/>	
18. Máte vedomosť o tom, že by ublížil aj niekomu inému? (Ak áno, uveďte komu, vrátane detí, súrodencov alebo starších príbuzných.)	<input type="checkbox"/>	
19. Ublížil niekedy zvieratám alebo domácim miláčikom?	<input type="checkbox"/>	
21. Mal niekedy v minulosti problém s návykovými liekmi na predpis alebo drogami, alkoholom alebo s psychickým zdravím, ktoré mu spôsobujú problém viesť normálny život? (Ak áno, uveďte konkrétne o aké problémy ide a poskytnite čo najviac podrobností, ak ich poznáte.)		
Drogy	<input type="checkbox"/>	
Lieky	<input type="checkbox"/>	
Alkohol	<input type="checkbox"/>	
Psychické problémy	<input type="checkbox"/>	
22. Vyhrážal sa niekedy samovraždou alebo sa o ňu niekedy pokúsil?	<input type="checkbox"/>	
23. Porušil niekedy podmienku/súdne nariadenie a/alebo úradnú dohodu o tom kedy môže navštíviť Vás a/alebo deti? (Môžete o tejto otázke uvažovať aj v súvislosti s bývalými partnerkami páchateľa, ak sa to na neho vzťahuje.)		
Podmienku prepustenia	<input type="checkbox"/>	
Zákaz neobťažovať alebo nevstupovať do bytu/domu	<input type="checkbox"/>	
Úpravu styku s deťmi	<input type="checkbox"/>	
Ochranný súdny príkaz v prípadoch nútených manželstiev	<input type="checkbox"/>	
24. Viete, či mal niekedy problém s políciou alebo či má kriminálnu minulosť? (Ak áno, uveďte konkrétne o čo išlo)		
Násillie na partnerke alebo deťoch	<input type="checkbox"/>	
Sexuálne násillie	<input type="checkbox"/>	
Iné násillie	<input type="checkbox"/>	

Koľkokrát ÁNO:

zaškrťavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

## 15. BEZPEČNOSTNÝ PLÁN

### Miesta a situácie bezpečia

V prítomnosti ženy a detí	<input type="checkbox"/>	
Bezpečie detí	<input type="checkbox"/>	
Na pracovisku	<input type="checkbox"/>	
Keď žena zostáva bývať s násilným partnerom	<input type="checkbox"/>	
Keď žena od páchateľa odíde	<input type="checkbox"/>	
V ohrozujúcich situáciách	<input type="checkbox"/>	
Podania na súd	<input type="checkbox"/>	
Iné	<input type="checkbox"/>	

Miesta a situácie bezpečia - POPIS:

### Všeobecné bezpečnostné opatrenia

S kým môže žena o svojej situácii hovoriť?	<input type="checkbox"/>	
Získať najdôležitejšie veci (najmä dôležité dokumenty)	<input type="checkbox"/>	
Kľúče od bytu/domu a auta mať vždy pri sebe	<input type="checkbox"/>	
Ak sú v domácnosti zbrane?	<input type="checkbox"/>	
Komu môže zavolať v krízovej situácii?	<input type="checkbox"/>	
Čo ju v krízovej situácii najviac ochráni? Čo funguje?	<input type="checkbox"/>	
Zavolať by polícia, ak by znovu došlo k násilliu?	<input type="checkbox"/>	
Ak by potrebovala dočasne odísť, má kam?	<input type="checkbox"/>	
Ak bude musieť utiecť, aké sú únikové cesty z domu?	<input type="checkbox"/>	
Uprostred násilného útoku je najlepšie ubiecť niekedy preto, aby sa násilný partner upokojil.	<input type="checkbox"/>	

Všeobecné bezpečnostné opatrenia - POPIS:

## 15. BEZPEČNOSTNÝ PLÁN

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

## 15. BEZPEČNOSTNÝ PLAN

### Miesta a situácie bezpečia

V prítomnosti ženy a detí	<input type="checkbox"/>	
Bezpečie detí	<input type="checkbox"/>	
Na pracovisku	<input type="checkbox"/>	
Keď žena zostáva bývať s násilným partnerom	<input type="checkbox"/>	
Keď žena od páchatelja odíde	<input type="checkbox"/>	
V ohrozujúcich situáciách	<input type="checkbox"/>	
Podania na súd	<input type="checkbox"/>	
Iné	<input type="checkbox"/>	

Miesta a situácie bezpečia - POPIS:

### Všeobecné bezpečnostné opatrenia

5 kým môže žena o svojej situácii hovoriť?	<input type="checkbox"/>	
Zbaliť najdôležitejšie veci (najmä dôležité dokumenty)	<input type="checkbox"/>	
Kľúče od bytu/domu a auta mať vždy pri sebe	<input type="checkbox"/>	
Ak sú v domácnosti zbrane?	<input type="checkbox"/>	
Komu môže zavolať v krízovej situácii?	<input type="checkbox"/>	
Čo ju v krízovej situácii najviac ochráni? Čo funguje?	<input type="checkbox"/>	
Zavolať by polícia, ak by znovu došlo k násilliu?	<input type="checkbox"/>	
Ak by potrebovala dočasne odísť, má kam?	<input type="checkbox"/>	
Ak bude musieť utiecť, aké sú únikové cesty z domu?	<input type="checkbox"/>	
Uprostred násilného útoku je najlepšie utiecť niekedy preto, aby sa násilný partner upokojil.	<input type="checkbox"/>	

Všeobecné bezpečnostné opatrenia - POPIS:

## Miesta a situácie bezpečia

### zaškrťavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

#### Žena plánuje odísť

Ako a kedy je najbezpečnejšie odísť? Aký druh dopravy vie využiť? Má peniaze? Má kam ísť?	<input type="checkbox"/>	
Je pre ňu prijateľné zavolať v prípade potreby políciu?	<input type="checkbox"/>	
Komu povie a komu nepovie o odchode?	<input type="checkbox"/>	
Čo môže klientka a ľudia v jej okolí urobiť, aby ju zneužívateľ nenašiel?	<input type="checkbox"/>	
Komu vo svojom okolí dôveruje v tom, že ju ochráni?	<input type="checkbox"/>	
Ako bude bezpečne cestovať do práce/z práce alebo do školy vyzdvihnúť deti?	<input type="checkbox"/>	
Ktorí ľudia/ právne prostriedky jej pomôžu, aby sa cítila bezpečnejšie? Spíšte ich adresy a telefónne čísla a povedzte klientke, aby ich neprezradila násilnému partnerovi.	<input type="checkbox"/>	
Pozná telefónne číslo miestneho bezpečného ženského domu?	<input type="checkbox"/>	
Aké opatrenia vzhľadom na starostlivosť o deti a otcove návštevy by boli pre ňu i pre deti najbezpečnejšie?	<input type="checkbox"/>	
Bolo by predbežné opatrenie prijateľnou možnosťou?	<input type="checkbox"/>	

Žena plánuje odísť - POPIS:

### zaškrťavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

### Žena odišla od partnera

Výmena zámku na dverách a oknách.	<input type="checkbox"/>	
Ak je to možné, inštalácia lepšieho bezpečnostného systému – mreže na okná, bezpečnostné zámky, lepšie osvetlenie, hasiaci prístroj atď.	<input type="checkbox"/>	
Inštrukcie pre deti alebo rodinu a priateľky/priateľov, aby v prípade nebezpečenstva zavolali políciu.	<input type="checkbox"/>	
Rozhovor s učiteľkami a učiteľmi a iným detským personálom o tom, kto je oprávnený vyzdvihnúť deti, i o iných špeciálnych opatreniach na ochranu detí.	<input type="checkbox"/>	
Zvážte využitie ženských podporných služieb v oblasti zverenia detí, úpravy styku s deťmi, rozvodu a iných opatrení, ktoré chránia deti a klientku.	<input type="checkbox"/>	
Získanie predbežného opatrenia o dočasnom vylúčení z užívania spoločnej nehnuteľnosti.	<input type="checkbox"/>	

Žena odišla od partnera - POPIS:

### zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Dôležité dokumenty / opatrenia	
Pas, rodný list (originál / kópia)	<input type="checkbox"/>
Karta poistenca	<input type="checkbox"/>
Sobášny list, vodičský preukaz	<input type="checkbox"/>
Papiere od auta	<input type="checkbox"/>
Číslo účtu, kreditné karty	<input type="checkbox"/>
Vkladné knižky / Sporenie	<input type="checkbox"/>
Doklady o dávkach soc. pomoci	<input type="checkbox"/>
Lieky a recepty	<input type="checkbox"/>
Rozhodnutie súdu o rozvode alebo iné súdne dokumenty	<input type="checkbox"/>
Telefónne čísla a adresy rodiny, priateľiek/priateľov a miestnych inštitúcií	<input type="checkbox"/>
Oblečenie pre seba a pre deti	<input type="checkbox"/>
Kľúče (dom/byt, auto)	<input type="checkbox"/>
Obľúbené hračky detí, aby im spríjemnili pobyt na cudzom mieste	<input type="checkbox"/>
Učebnice atď.	<input type="checkbox"/>
Imigračné dokumenty	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Dôležité dokumenty / opatrenia - POPIS:

Ulož FORMULAR 3

### zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Následne opäť uložíme 3-tiu časť formuláru

## 4. ČASŤ FORMULÁRU NÁVRHY RIEŠENIA-4.KARTA

Ide o zhrnutie všetkých zistení

16. RIEŠENIE - BYVANIE A OŠETRENIE

Bývanie:

Chce ostať doma:

Chce odísť:

Bývanie - POPIS:

## 16. RIEŠENIE- BÝVANIE A OŠETRENIE

**Bývanie**- vyrolujú sa nám viaceré možnosti:

- nezdané ,
- chce ostať doma- ak zadávame túto možnosť tak aj nižšie je podrobnejšie rozobraná táto možnosť, kde sú opäť uvedené nasledujúce možnosti (nezadané/vykázanie/iné)
- chce odísť- po zadaní sa vyrolujú nasledujúce možnosti ( k rodine/k priateľom/ do podnájmu/do krízového centra/iné)
- odišla

## 17. PRÁVNE RIEŠENIE

Kontaktovať	
Privolať políciu	<input type="checkbox"/>
Podat' trestné oznámenie	<input type="checkbox"/>
UPSVaR	<input type="checkbox"/>
Právnik/čka	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Kontaktovať - POPIS:

---

Trestné oznámenie	
Týranie BaZO	<input type="checkbox"/>
Nebezpečné vyhrážanie	<input type="checkbox"/>
Obmedzovanie osobnej slobody	<input type="checkbox"/>
Nebezpečné prenasledovanie	<input type="checkbox"/>
Bezodôvodné obohacovanie sa	<input type="checkbox"/>
Zanedbanie vyživovacej povinnosti	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>

Trestné oznámenie - POPIS:

## 17. PRÁVNE RIEŠENIE

zaškrťavacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Deti	
Predbežné opatrenie na úpravu práv k maloletým deťom	<input type="checkbox"/>
Osloviť UPSVaR - SPO	<input type="checkbox"/>
Detská psychologička/CPPPaP	<input type="checkbox"/>
Detská psychiatrička/Klinika	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>
Deti - POPIS:	

---

Predbežné opatrenie	
Zverenie detí do starostlivosti matky	<input type="checkbox"/>
Zákaz nakladania so spoločným majetkom	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>
Predbežné opatrenie - POPIS:	

**Neodkladné opatrenie**

---

Podania na súd	
Zverenie detí do starostlivosti matky	<input type="checkbox"/>
Zákaz nakladania so spoločným majetkom	<input type="checkbox"/>
Žiadosť o rozvod	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>
Podania na súd - POPIS:	

### Deti

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

### Predbežné opatrenie

-v súčasnosti sa nepoužíva už termín predbežné opatrenie ale **neodkladné opatrenie**

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

### Podania na súd

Tu už sú spomenuté konkrétne možnosti riešenia súdnou cestou

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Podat' s'ťažnosť	
Na konanie polície	<input type="checkbox"/>
Na nečinnosť súdu	<input type="checkbox"/>
Na konanie UPSVaRu	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>
Podat' s'ťažnosť - POPIS:	

Ulož FORMULÁR 4

### Podat' s'ťažnosť

zaškrtávacie polia s možnosťou aj vpisovania vlastného textu

Následne opäť formulár uložíme-Ulož FORMULÁR 4

## 5. ČASŤ FORMULÁRU- HISTÓRIA-5.KARTA

INFORMACIE O HOVORE				IDENTIFIKACIA NASILIA				MANAZMENT BEZPECIA				RIESENIE				HISTORIA				ODKAZ			
HISTORIA																							
Datum				Poradkyňa				Druh volania				Link na vypis											
2019-05-30 13:08:43												<a href="#">POKRAČUJ NA VÝPIS</a>											
2019-05-28 16:00:20												<a href="#">POKRAČUJ NA VÝPIS</a>											
2019-05-26 02:14:15												<a href="#">POKRAČUJ NA VÝPIS</a>											
2019-05-24 00:40:59												<a href="#">POKRAČUJ NA VÝPIS</a>											
2019-05-04 17:12:36												<a href="#">POKRAČUJ NA VÝPIS</a>											

V tejto časti máme chronologicky usporiadané hovory, ktoré sme prijali od klientky/iných ľudí - keď klikneme na POKRAČUJ NA VÝPIS- vidíme formulár, ktorý bol vyplňaný poradkyňami a vieme z neho čerpať informácie a poskytnúť ďalšie možnosti pomoci -podľa histórie vieme aj zistiť teda či ide o opakovaný hovor alebo o nový

## 6. ČASŤ FORMULÁRU- ODKAZ -6.KARTA

INFORMACIE O HOVORE				IDENTIFIKACIA NASILIA				MANAZMENT BEZPECIA				RIESENIE				HISTORIA				ODKAZ			
ODKAZ																							
Datum				Poradkyňa				Odkaz															
2018-01-26 12:48:58																							
2017-06-26 20:36:05																							
2017-01-03 18:38:06				Nezadane																			
				Nezadané																			

Ulož ODKAZ

Chronologicky usporiadané hovory z daného tel. čísla  
Možnosť výberu poradkyne