

## Etický kódex

### Linky pomoci Bez-strachu.sk

#### 1. Prevádzkovateľ

Prevádzkovateľom Linky pomoci Bez-strachu.sk (ďalej len „linka pomoci“) fungujúcej od 1. 1. 2022 je občianske združenie OZ Pre lepšiu spoločnosť, so sídlom Bajkalská 12985/9B, 83104 Bratislava - Nové Mesto, IČO 52317129.

#### 2. Poskytovanie distančného poradenstva

Zámerom zriadenej linky pomoci (<https://www.ozpls.sk/linka-pomoci>) je poskytovať psychologicko-sociálne poradenstvo, pomoc a intervenciu pre ľudí v psychických krízach, pre ich rodinných príslušníkov, ľudí v ťažkých životných situáciách a ľudí s problémami v oblasti duševného zdravia.

Medzi cieľové skupiny linky pomoci patria najmä: • príslušníci marginalizovaných komunít vrátane MRK; • domácnosti v hmotnej núdzi; • domácnosti vystavené riziku príjmovej chudoby; • zamestnanci v oblasti sociálneho začlenenia ako zamestnanci vykonávajúci politiky a opatrenia v oblasti prevencie diskriminácie a/alebo sociálneho začlenenia vo verejnom aj neverejnom sektore; • klienti KC.

Na linke pomoci je poskytovaná pomoc a poradenstva distančnou formou prostredníctvom IKT - cez telefón, chat, e-mail a SMS v slovenskom jazyku.

Dištančné poradenstvo na linke pomoci je vykonávané za nasledovných podmienok: + v prospech klientov, ktorí priamo kontaktujú linky pomoci prostredníctvom informačno-komunikačných technológií a + na podnet a z iniciatívy klienta a + bezodplatne a + ako verejnoprospešná činnosť a + anonymne s výnimkou krízovej situácie, kedy je ohrozený život a zdravie klienta a s výnimkou výhradne dobrovoľného odkrytia identity zo strany klienta.

#### 3. Princípy práce konzultanta/poradcu

- Pracovník linky pomoci vykonáva svoju prácu v prospech klientov, s rešpektom k osobnosti a ľudským právam každého jednotlivca.
- Pracovník linky pomoci poskytuje pomoc všetkým klientom bez ohľadu na pohlavie, vierovyznanie, sexuálnu orientáciu, etnickú a politickú príslušnosť.
- Pracovník linky pomoci sa aj napriek krátkemu trvaniu intervencie pristupuje ku klientovi s úctou, rešpektuje jeho osobnosť, vytvára prijímajúcu a podpornú atmosféru, aktívne načúva a nezľahčuje ťažkosti klienta.
- Pracovník linky pomoci nenadväzuje osobný ani písomný kontakt s klientom mimo rámec profesionálnej pomoci.
- Pracovník linky pomoci nevykonáva službu na linku pomoci v prípade indispozície vyvolanej chorobou, stresom, únavou alebo je ináč indisponovaný.

- Pracovník linky pomoci sa počas služby sa nezaobera činnosťami, ktoré by odvádzali jeho pozornosť od práce s klientom.
- Pracovník linky pomoci zachováva mlčanlivosť a zabezpečuje ochranu všetkých informácií získaných pri kontakte s klientom proti zneužitiu, a to aj po ukončení pracovného vzťahu na linky pomoci.
- Pracovník linky pomoci zachováva mlčanlivosť o interných záležitostiach linky pomoci a osobných údajoch jej pracovníkov.
- Všetky informácie získané od klienta sú považované za dôverné, pokiaľ to neodporuje zákonom Slovenskej republiky.
- Vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život klienta či iných osôb, alebo porušenie právnych noriem SR, vykonáva pracovník linky pomoci nevyhnutné kroky vrátane informovania zložiek záchranného systému, a to aj bez súhlasu klienta.
- V prípade, ak situácia presahuje kompetencie pracovníka linky pomoci, aktívne zabezpečí kontakt klienta na patričné nadväzujúce inštitúcie/organizácie.
- Informácie o linke pomoci pre médiá podáva pracovník linky pomoci len so súhlasom vedúceho linky pomoci, resp. štatutára združenia.
- Pomoc a poradenstvo poskytnuté na linke pomoci sú bezplatné.
- Pracovník linky pomoci i klient majú právo ukončiť komunikáciu. Pracovník linky pomoci môže ukončiť komunikáciu (hovor, chat...) len po predošlom upozornení klienta, pokiaľ klient v komunikácii prekračuje hranice slušného správania, zásady alebo možnosti poskytovanej služby.
- Pre pracovníka linky pomoci je najdôležitejšou hodnotou zachovanie a rozvoj sebaúcty, ľudského života a zdravia klienta.
- Pracovník linky pomoci vykonáva svoju službu v rámci svojich právomocí a kompetencií v rozsahu svojho vzdelania, odbornej prípravy, prijatej konzultácie a supervízie.
- Pracovník linky pomoci pri práci vystupuje ako člen tímu linky pomoci a rešpektuje pravidlá tímovej práce.

#### **4. Všeobecné ustanovenia**

Prevádzkovateľ linky pomoci si zakladá na kvalite zabezpečenia služieb. Kvalitu poskytnutia garantuje každý, kto reprezentuje organizáciu prevádzkovateľa linky pomoci.

Pracovník linky pomoci je povinný oboznámiť sa pri nástupe do zamestnania na linku pomoci s týmto Etickým kódexom a svojím podpisom sa zaväzuje k jeho dodržiavaniu.

Text Etického kódexu linky pomoci je priebežne revidovaný v zmysle potrieb vyplývajúcich z praxe a podmienok práce linky pomoci.

*Vypracoval: Ing. Pavol Kalinský | Dátum: 1.8.2024 | Verzia dokumentu: 2.0*