

## 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 komunit 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.

#### 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 neľahčuje 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 nezaoberá 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 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.