

## **Prevádzkový poriadok a pravidlá využívania služieb**

### **Linky pomoci „Počujem tvoj hlas“**

#### **1. Prevádzkovateľ linky pomoci**

Prevádzkovateľom Linky pomoci „Počujem tvoj hlas“ (ďalej len „LK“) fungujúcej od 1. 1. 2022 je občianskej združenie Edukačné centrum Baby kiss, so sídlom Kalnište 160, 08701 Kalnište, IČO 51740842.

#### **2. Poskytovanie distančného poradenstva**

Cieľom zriadenej LP (<https://babykiss.sk/linkapomoci/>) je poskytovať psychologicko-sociálne poradenstvo a krízovú intervenciu pre ľudí v psychických krízach, pre ich rodinných príslušníkov, ľudí v ťažkých životných situáciách a ľudí s problémami v oblasti duševného zdravia (ďalej len „Klient“).

Na linke poskytujeme pomoc a poradenstva distančnou formou prostredníctvom IKT - cez telefón, chat, e-mail, sociálne siete a SMS primárne v slovenskom jazyku, doplnkovo aj v ukrajinskom jazyku.

Použitím jednej zo služieb LP súhlasí Klient so zásadami poskytovania pomoci.

Pod hlavičkou našej LP zabezpečujeme nižšie uvedené činnosti podľa potreby klienta prostredníctvom informačno-komunikačných technológií (distančné poradenstvo): + poskytovanie krízovej intervencie, + poskytovanie psychosociálnej podpory, + poskytovanie informácií / edukácia, + podporné poradenstvo, + sanácia aktuálneho stavu klienta, + stabilizácia stavu klienta, + distribúcia na iné organizácie /iný typ pomoci, + sprevádzanie v náročných životných situáciách, + prevencia, + konzultácia, + v prípade potreby informovanie príslušných orgánov (orgán sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately a/alebo orgánov činných v trestnom konaní), + pri situáciách ohrozujúcich život a zdravie klientov kontaktujúcich linku oznámenie záchranným zložkám integrovaného záchranného systému.

Dištančné poradenstvo vykonávame 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. Cieľ služby**

Cieľom LP je posilniť jednotlivca, ktorý kontaktuje našu linku pomoci (LP), aby krízu zvládol v zdraví a bezpečí. LP poskytuje pomoc, poradenstvo a konzultácie - nie je však náhradou profesionálnej zdravotnej starostlivosti, psychiatrickej starostlivosti, psychoterapie alebo terapie iného druhu. LP tiež nie je náhradou finančného, ekonomického ani právneho poradenstva. LP neposkytuje finančnú ani materiálnu pomoc charitatívneho charakteru.

#### 4. Prevádzkový čas a podmienky

Linka pomoci je bezplatná s prevádzkovým časom pondelok až piatok od 10:00 hod do 14:00 hod. Uvedený prevádzkový čas LP platí do 31. 12. 2023. Od 1. 1. 2024 bude prevádzkový čas linky pomoci rozšírený na 8 hodín denne a to 5 dní v týždni (od pondelka do piatku), vrátane sviatkov, pričom Klientom budú v uvedenom čase k dispozícii v rovnakom čase vždy minimálne 2 pracovníci LP.

Mimo prevádzkových hodín je k dispozícii záznamník (v prípade telefonickej služby). Ak sa praxou preukáže potreba zmeny prevádzkového času, prehodnotí sa jeho prispôbenie požiadavkám Klientom. Na linke pomoci pôsobia pracovníci LP, ktorí poskytujú poradenskú službu a pomáhajú hľadať riešenia Klientom.

Kontaktné údaje linky pomoci:

- Telefónne číslo: 0944 995 490
- Kontaktný e-mail: [babykiss@babykiss.sk](mailto:babykiss@babykiss.sk) alebo [linkapomoci@babykiss.sk](mailto:linkapomoci@babykiss.sk)
- Facebook: <https://www.facebook.com/babykisspresov>

Linka pomoci disponuje kamennou prevádzkou a potrebným vybavením na poskytovanie dištančného poradenstva. Na tento účel má určený osobitý komunikačný kanál (chat, telefónne spojenie a pod.), ktorý je určený výlučne pre účely poskytovanie dištančného poradenstva.

Základným princípom prevádzky a fungovania LP je telefonická pomoc a intervencia. Klientovi je poskytnutý bezpečný priestor na rozobratie problému a emočná podpora. V priebehu komunikácie spravidla prebieha motivačný rozhovor, poskytované sú nevyhnutné informácie, následne sú s Klientom diskutované možné varianty riešenia a hľadanie východiska v prospech Klienta.

#### 5. Mlčanlivosť

Pracovník LP je viazaný zachovať mlčanlivosť o informáciách, ktoré mu v rámci rozhovoru poskytne Klient. Porušením princípu mlčanlivosti nie je zdieľanie skúseností medzi pracovníkmi LP na supervíznych stretnutiach, konzultácie o priebehu rozhovoru s odborným garantom LP a jej vedením. Rovnako tak nie je porušením tohto princípu, ak bude ohrozený život Klienta, či život niekoho z jeho okolia, alebo pôjde o informácie týkajúce sa trestného činu a pracovník LP bude konať podľa zákona.

#### 6. Zásady správneho využívania služieb LP

Využitím služby LP súhlasí Klient s jej použitím len na legitímne účely v súlade so zákonom Slovenskej republiky. Klient tiež súhlasí s tým, že LP nebude používať:

- žiadnym spôsobom, ktorý by porušoval zákon alebo regulácie s cieľom využívania, ublíženia alebo pokusu využiť alebo ublížiť niekomu na vyhrážanie, obťažovanie alebo iné nevhodné zneužívanie pracovníkov, partnerov a klientov LP;
- na predstieranie alebo pokus predstierať inú konkrétnu osobu alebo identitu na pokusy zasahovať do riadneho fungovania LP.

Krízová linka pomoci si vyhradzuje právo zamedziť prístup pre Klienta k svojim službám ak Klient poruší podmienky používania vrátane vyššie spomenutých činností. Prístup Klienta k pomoci je možné rovnako obmedziť jednostranne alebo iným spôsobom v prípade, že dôjde k určeniu iného spôsobu pomoci ako toho najlepšieho pre Klienta.

## **7. Zásady komunikácie**

V prípade riešenej situácie (vrátane krízovej) je cieľom pracovníka LP a komunikácie "schladienie" a upokojenie Klienta. Úlohou pracovníka je pomôcť Klientovi a tohto nasmerovať k riešeniu. Pri spoločnej komunikácii však Klient neprestáva niesť zodpovednosť za svoje kroky. V prípade, ak vlastné rozhodnutie alebo konanie Klienta, či rozhodnutie alebo konanie druhých z okolia Klienta, je pre Klienta alebo pre druhých nebezpečné, a na ktoré sa zo zákona vzťahuje nahlasovacia povinnosť, pracovník LP podnikne také kroky, ktoré sú potrebné na minimalizáciu nebezpečenstva a vyplývajú zo zákonov SR.

## **8. Svedomie**

Záujmy Klienta sú pre pracovníka KLP prvoradé. Pracovník LP aj Klient má právo na uplatnenie výhrady vo svedomí i na ukončenie komunikácie z osobných dôvodov, či z dôvodu konfliktu záujmov. Ak výhradu uplatňuje pracovník LP, je povinný Klienta o tom vopred informovať.

## **9. Anonymita / Informácie**

Pracovník LP komunikuje s Klientom spoločne bez toho, aby pracovník LP potreboval Klienta identifikovať. Pracovník LP plne rešpektuje anonymitu Klienta. Jediný údaj, ktorý pracovník LP o Klientovi zaznamenáva, je kontakt na Klienta (vrátane IP adresy - ak relevantné), ktorý predstavuje jedinečný identifikátor.

Pracovník LP zaznamenáva a archivuje chatovú a emailovú komunikáciu (telefonická a iná komunikácia je zaznamenávaná len prostredníctvom štatistiky) s Klientom pre potreby prevádzkovateľa LP, rozvoj a hlavne skvalitnenie služieb LP. LP k týmto záznamom pristupuje ako k dôverným. Prevádzkovateľ LP využíva niekoľko bezpečnostných opatrení ako šifrovanie, administratívnu, technickú, a fyzickú ochranu týchto údajov pred stratou, krádežou alebo ich zneužitím.

Pri e-mailovom poradenstve pracovník LP nebude e-mailovú adresu Klienta poskytovať žiadnym tretím stranám a nebude ju pridávať do žiadnych databáz – štátnych /vládných/ alebo súkromných inštitúcií.

Pri telefonickom poradenstve nebude pracovník LP tel. číslo Klienta poskytovať žiadnym tretím stranám a nebude ho pridávať do žiadnych databáz – štátnych /vládných/ alebo súkromných inštitúcií.

## **10. Spätná väzba**

Vzhľadom na to, že sa prevádzkovateľ LP snaží svoju prácu skvalitňovať a zefektívňovať vzájomnú komunikáciu, uvíta zapájanie sa Klienta do hodnotenia

poskytovanej služby. Spätnú väzbu môže Klient podať v rámci rozhovoru s pracovníkom LP alebo zaslať na email [linkapomoci@babykiss.sk](mailto:linkapomoci@babykiss.sk).

## **11. Zodpovednosť**

Úlohou pracovníka LP je pomôcť Klientovi a nasmerovať tohto k riešeniu. Pri komunikácii s pracovníkom LP neprestáva Klient niesť zodpovednosť za svoje kroky. V prípade, ak Klientovo vlastné rozhodnutie alebo konanie, či rozhodnutie alebo konanie druhých z okolia Klienta, je pre Klienta alebo pre druhých nebezpečné, a na ktoré sa zo zákona vzťahuje nahlasovacia povinnosť, podnikne pracovník LP také kroky, ktoré sú potrebné na minimalizáciu nebezpečenstva a vyplývajú zo zákona.

## **12. Etický Kódex**

Klient sa zaväzuje rešpektovať Etický kódex, ktorého zásady je povinný každý pracovník LP pri práci s Klientom dodržiavať.

## **13. Kultúra v komunikácii**

Spoločná komunikácia na LP pri všetkých typoch poradenstva a konzultáciách prebieha rešpektujúc kultúrne, duchovné, etnické, vekové, rodové, zdravotné a sociálno-ekonomické pomery Klienta. Služby sú poskytované ako apolitické a nediskriminujúce. Pracovníci LP dodržiavajú zásady slušnej komunikácie, nepoužívajú vulgarizmy a urážky.

## **14. Súkromie poradcov/konzultantov**

Klient je povinný rešpektovať právo pracovníka LP na súkromie. V rámci ochrany vlastného súkromia pracovník LP neposkytne Klientovi na seba žiadne iné kontakty okrem toho, ktoré sú pre Klienta dostupné na <https://babykiss.sk/linkapomoci/>.

## **15. Ochrana osobných údajov (GDPR)**

Prevádzkovaním LP distančnou formou prostredníctvom IKT dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb - klientov. Prevádzkovateľ LP spracúva tie Osobné údaje, ktoré mu Klient ako Dotknutá osoba poskytol, a ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie efektívnych služieb LP. Prevádzkovateľ LP dôsledne dbá o zabezpečenie ochrany osobných údajov Klienta. Prevádzkovateľ LP dodržiava zásady spracúvania a ochrany osobných údajov Klienta, a v tejto súvislosti prijal aj primerané bezpečnostné opatrenia tak, aby bola v čo najväčšej miere zabezpečená ochrana osobných údajov Klientov. Prevádzkovateľ LP spracúva len tie Osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania v súlade so zásadami spracúvania Osobných údajov uvedenými v článku 5 Nariadenia GDPR. Konkrétne ide o spracúvanie nasledovných kategórií a rozsahu Osobných údajov: (I.) Na účel prevádzkovania LP a poskytovania služieb Dotknutej osobe v súvislosti s prevádzkovaním LP; (II.) Na štatistické účely a evidenčné účely. Spracúvanie Osobných údajov Klientov je súčasťou činnosti prevádzkovateľa LP pri prevádzkovaní LP. Bez poskytnutia takýchto Osobných údajov by nebolo možné nájsť čo najlepšie riešenie problému Klienta, s ktorým sa tento obrátil na pracovníka

LP a následne poskytnúť Klientovi odborné poradenstvo a pomoc. Prevádzkovateľ LP spracúva Osobné údaje Klienta výlučne na legitímne a konkrétne určené účely. Prevádzkovateľ LP nespracúva Osobné údaje žiadnym spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s uvedenými účelmi. Prevádzkovateľ LP uchováva Osobné údaje Klienta získané na účel špecifikovaný v tomto dokumente najviac po dobu, ktorá je nevyhnutná na dosiahnutie účelu spracúvania Osobných údajov.

*Vypracovala: Mgr. Katarína Sotáková*

*Dátum: 31.07.2024*

*Verzia dokumentu: 2.0*