

ETICKÝ KÓDEX

Linky pomoci „Počujem tvoj hlas“

I. Prevádzkovateľ

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

II. 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.

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.

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.

III. Princípy práce konzultanta/poradcu

1. Pracovník LP vykonáva svoju prácu v prospech klientov, s rešpektom k osobnosti a ľudským právam každého jednotlivca.
2. Pracovník LP poskytuje pomoc všetkým klientom bez ohľadu na pohlavie, vierovyznanie, sexuálnu orientáciu, etnickú a politickú príslušnosť.
3. Pracovník LP 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.
4. Pracovník LP nenadväzuje osobný ani písomný kontakt s klientom mimo rámec profesionálnej pomoci.
5. Pracovník LP nevykonáva službu na LP v prípade indispozície vyvolanej chorobou, stresom, únavou alebo je ináč indisponovaný.
6. Pracovník LP sa počas služby sa nezaobera činnosťami, ktoré by odvádzali jeho pozornosť od práce s klientom.
7. Pracovník LP zachováva mlčanlivosť a zabezpečuje ochranu všetkých informácií získaných pri kontakte s klientom proti zneužitiu, a to aj po ukončení pracovného vzťahu na LP.

8. Pracovník LP zachováva mlčanlivosť o interných záležitostiach LP a osobných údajoch jej pracovníkov.
9. Všetky informácie získané od klienta sú považované za dôverné, pokiaľ to neodporuje zákonom Slovenskej republiky.
10. Vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život klienta či iných osôb, alebo porušenie právnych noriem SR, vykonáva pracovník LP nevyhnutné kroky vrátane informovania zložiek záchranného systému, a to aj bez súhlasu klienta.
11. V prípade, ak situácia presahuje kompetencie pracovníka LP, aktívne zabezpečí kontakt klienta na patričné nadväzujúce inštitúcie/organizácie.
12. Informácie o LP pre médiá podáva pracovník LP len so súhlasom vedúceho LP, resp. štatutára združenia.
13. Pomoc a poradenstvo poskytnuté na LP sú bezplatné.
14. Pracovník LP i klient majú právo ukončiť komunikáciu. Pracovník LP môže ukončiť komunikáciu (hovor, chat...) len po predošlom upozornení klienta, pokiaľ klient v komunikácii prekračuje hranice slušného správania, zásady alebo možnosti poskytovanej služby.
15. Pre pracovníka LP je najdôležitejšou hodnotou zachovanie a rozvoj sebaúcty, ľudského života a zdravia klienta.
16. Pracovník LP vykonáva svoju službu v rámci svojich právomocí a kompetencií v rozsahu svojho vzdelania, odbornej prípravy, prijatej konzultácie a supervízie.
17. Pracovník LP pri práci vystupuje ako člen tímu LP a rešpektuje pravidlá tímovej práce.

IV. Všeobecné ustanovenia

Pracovník LP je povinný oboznámiť sa pri nástupe do zamestnania v LP s Etickým kódexom LP a svojím podpisom sa zaväzuje k jeho dodržiavaniu.

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

Vypracovala: Mgr. Katarína Sotáková

Dátum: 31.07.2024

Verzia dokumentu: 2.0