

## Prevádzkový poriadok a pravidlá využívania služieb

### Linky pomoci Bez-strachu.sk

#### 1. Prevádzkovateľ linky pomoci

Prevádzkovateľom Linky pomoci Bez-strachu.sk (ďalej len „linka pomoci“) fungujúcej od 01. 01. 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 (ďalej len „Klient“). Použitím jednej zo služieb linky pomoci súhlasí Klient so zásadami poskytovania pomoci.

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 poskytujeme pomoc a poradenstva distančnou formou prostredníctvom IKT - cez telefón, chat, e-mail a SMS primárne v slovenskom jazyku.

Pod hlavičkou našej linky pomoci 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.

#### 3. Cieľ služby

Cieľom linky pomoci je posilniť jednotlivca, ktorý kontaktuje našu linku pomoci, aby krízu zvládol v zdraví a bezpečí.

Linka pomoci poskytuje pomoc, poradenstvo a konzultácie - nie je však náhradou profesionálnej zdravotnej starostlivosti, psychiatrickej starostlivosti, psychoterapie alebo terapie iného druhu.

Linka pomoci tiež nie je náhradou finančného, ekonomického ani právneho poradenstva. Linka pomoci neposkytuje finančnú ani materiálnu pomoc charitatívneho charakteru.

#### **4. Prevádzkový čas a podmienky**

Linka pomoci je bezplatná s prevádzkovým časom pondelok až piatok od 09:00 hod do 17:00 hod, nepretržite. Klientom sú k dispozícii (primárne telefonicky) v rovnakom čase vždy 2 pracovníci linky pomoci.

Ak sa praxou preukáže potreba zmeny prevádzkového času, prehodnotí sa jeho prispôbenie požiadavkám Klientom. Na linke pomoci pôsobia pracovníci linky pomoci, ktorí poskytujú poradenskú službu (psychologička, sociálna pracovníčka, odborná poradkyňa) a pomáhajú hľadať riešenia Klientom.

Kontaktné údaje linky pomoci:

- Telefónne číslo: +421 905 89 23 40
- Kontaktný e-mail: [linkapomoci@bez-strachu.sk](mailto:linkapomoci@bez-strachu.sk)
- Webstránka: <https://www.ozpls.sk/linka-pomoci>

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 linky pomoci 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 linky pomoci je viazaný zachovať mlčanlivosť o informáciách, ktoré mu v rámci rozhovoru poskytne Klient. Porušením princípu mlčanlivosti nie je zdieľanie skúseností medzi pracovníkmi linky pomoci na supervíznych stretnutiach, konzultácie o priebehu rozhovoru s odborným garantom linky pomoci 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 linky pomoci bude konať podľa zákona.

#### **6. Zásady správneho využívania služieb linky pomoci**

Využitím služby linky pomoci súhlasí Klient s jej použitím len na legitímne účely v súlade so zákonom Slovenskej republiky. Klient tiež súhlasí s tým, že linky pomoci 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 linky pomoci; • na predstieranie alebo pokus predstierať inú konkrétnu osobu alebo identitu na pokusy zasahovať do riadneho fungovania linky pomoci.

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 linky pomoci a komunikácie "schladienie" a upokojenie Klienta. Úlohou pracovníka je pomôcť Klientovi a tohto nasmerovať k riešeniu. Pri spoločnej komunikácii však Klient neprestáva nie byť 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 linky pomoci podnikne také kroky, ktoré sú potrebné na minimalizáciu nebezpečenstva a vyplývajú zo zákonov SR.

## **8. Svedomie**

Záujmy Klienta sú pre pracovníka linky pomoci prvoradé. Pracovník linky pomoci 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 linky pomoci, je povinný Klienta o tom vopred informovať.

## **9. Anonymita / Informácie**

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

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

Pri e-mailovom poradenstve pracovník linky pomoci 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 linky pomoci 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 linky pomoci 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 linky pomoci alebo zaslať na email [linkapomoci@bez-strachu.sk](mailto:linkapomoci@bez-strachu.sk).

## **11. Zodpovednosť**

Úlohou pracovníka linky pomoci je pomôcť Klientovi a nasmerovať tohto k riešeniu. Pri komunikácii s pracovníkom linky pomoci 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 linky pomoci také kroky, ktoré sú potrebné na minimalizáciu nebezpečenstva a vyplývajú zo zákona.

## **12. Etický Kódex**

Klient sa zaväzuje rešpektovať Etický kódex linky pomoci, ktorého zásady je povinný každý pracovník linky pomoci pri práci s Klientom dodržiavať. Prevádzkovateľ linky pomoci si zakladá na kvalite zabezpečenia služieb. Kvalitu poskytnutia garantuje každý, kto reprezentuje organizáciu prevádzkovateľa linky pomoci.

## **13. Kultúra v komunikácii**

Spoločná komunikácia na linke pomoci 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 linky pomoci dodržiavajú zásady slušnej komunikácie, nepoužívajú vulgarizmy a urážky.

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

Klient je povinný rešpektovať právo pracovníka linky pomoci na súkromie. V rámci ochrany vlastného súkromia pracovník linky pomoci neposkytne Klientovi na seba žiadne iné kontakty okrem toho, ktorý je pre Klienta dostupný na webovom sídle: <https://www.ozpls.sk/linka-pomoci>.

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

Prevádzkovaním linky pomoci distančnou formou prostredníctvom IKT dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb - klientov. Prevádzkovateľ linky pomoci spracúva tie Osobné údaje, ktoré mu Klient ako Dotknutá osoba poskytol, a ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie efektívnych služieb linky pomoci. Prevádzkovateľ linky pomoci dôsledne dbá o zabezpečenie ochrany osobných údajov Klienta.

Prevádzkovateľ linky pomoci 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 linky pomoci a poskytovania služieb Dotknutej osobe v súvislosti s prevádzkovaním linky pomoci; (II.) Na štatistické účely a evidenčné účely.

Spracúvanie Osobných údajov Klientov je súčasťou činnosti prevádzkovateľa linky pomoci pri prevádzkovaní linky pomoci. Bez poskytnutia takýchto Osobných údajov by nebolo možné nájsť čo najlepšie riešenie problému Klienta, s ktorým sa tento obrátil na pracovníka linky pomoci a následne poskytnúť Klientovi odborné poradenstvo a pomoc.

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