



Liga za
duševné
zdravie

LIGA ZA DUŠEVNÉ ZDRAVIE SR

DODATOK č. 1

k

Prevádzkovej internej smernici

Linky Dôvery Nezábudka

Schválený dňa: 15.04.2025

Spracoval:

Mgr. Monika Martinézová

Schválil:

Mgr. art. Martin Knut
Predseda Správnej rady
Liga za duševné zdravie SR

Dátum účinnosti:

15.04.2025

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tento dodatok dopĺňa a aktualizuje vybrané časti prevádzkovej internej smernice Linky dôvery Nezábudka (ďalej len „LDN“) zo dňa 31.05.2019 (ďalej len „prevádzková smernica“) Ligy za duševné zdravie SR (ďalej len „liga“) s cieľom lepšie definovať rámec poskytovania služieb dištančného poradenstva a ich personálne zabezpečenie.

Článok 2

Odborné vedenie a zabezpečenie kvality služieb

- 2.1. Za odborné vykonávanie dištančného poradenstva LDN zodpovedá odborný garant.
- 2.2. Odborný garant zodpovedá za:
- a) odbornú úroveň dištančného poradenstva,
 - b) výber, metodické vedenie a hodnotenie poradcov/konzultantov.
- 2.3. Odborný garant spĺňa nasledovné požiadavky:
- a) vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v oblasti sociálne, ekonomické a právne vedy alebo zdravotníckej vedy a odbory zamerané na skvalitňovanie života alebo vzdelávanie,
 - b) prax minimálne 5 rokov v oblasti poskytovania dištančného poradenstva, alebo prax minimálne 10 rokov na odbornom pracovisku, ktorého činnosť súvisí bezprostredne so zameraním linky pomoci s dodatočným absolvovaním výcviku v oblasti dištančného poradenstva podľa interných požiadaviek linky pomoci, v rozsahu minimálne 40 hodín.
- 2.4. Odborný garant z povahy svojich kompetencií a zodpovedností môže súčasne ako garant pôsobiť iba na jednej linke pomoci.
- 2.5. Odborný garant môže zároveň vykonávať aj funkciu riaditeľa/-ky.
- 2.6. V prípade dlhodobej neprítomnosti odborného garanta zabezpečí LDN dočasné zastúpenie v tejto úlohe inou odborne spôsobilou osobou v súlade s internými predpismi a platnými kvalifikačnými požiadavkami.

Článok 3

Personálne zabezpečenie dištančného poradenstva

- 3.1. Poradcovia/konzultanti poskytujúci služby v rámci LDN spĺňajú nasledovné požiadavky:
- a)
 - vysokoškolské vzdelanie min. I. stupňa v oblasti sociálne, ekonomické a právne vedy alebo zdravotníckej vedy a odbory zamerané na skvalitňovanie života alebo vzdelávanie
 - výcvik v oblasti dištančného poradenstva podľa interných požiadaviek linky pomoci, v rozsahu minimálne 100 hodín,
 - bezúhonnosť.
 - b)
 - vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v oblasti sociálne, ekonomické a právne vedy alebo zdravotníckej vedy a odbory zamerané na skvalitňovanie života alebo vzdelávanie

- prax minimálne 2 roky podľa požiadaviek linky pomoci,
- výcvik v oblasti dištančného poradenstva podľa interných požiadaviek linky pomoci, v rozsahu minimálne 100 hodín alebo 3 roky praxe v oblasti dištančného poradenstva na linke pomoci
- bezúhonnosť.

Článok 4

Manažment

- 4.1. Za riadenie LDN je zodpovedný riaditeľ/-ka LDN.
- 4.2. Náplňou práce riaditeľa/-ky je najmä zabezpečenie:
 - a) chodu LDN vrátane zabezpečenia predvídateľnosti poskytovania služieb poradenstva, stanovenia minimálnych hodín fungovania a minimálneho počtu poradcov/konzultantov počas výkonu poradenstva,
 - b) chodu služieb a náboru nových zamestnancov,
 - c) vzdelávania, supervízie, technického zabezpečenia a zodpovednosti za dáta,
 - d) personálne zabezpečenie zberu a vyhodnocovania dát a ochrany osobných údajov.
- 4.3. V prípade neprítomnosti riaditeľa/-ky LDN (napr. z dôvodu práceneschopnosti alebo čerpania dovolenky) zabezpečuje zastupovanie poverený pracovník. Zastupovanie sa realizuje tak, aby bola zabezpečená kontinuita činností, vrátane plánovania služieb, komunikácie s tímom a základnej prevádzkovej koordinácie.

Článok 5

Špecialista dištančného poradenstva

- 5.1. LDN zabezpečí poskytovanie odborného poradenstva konzultantom/poradcom v oblasti postupov dištančného poradenstva, v prípade mimoriadne náročných kontaktov vedenie konzultanta/poradcu procesom krízovej intervencie, resp. v mimoriadnych prípadoch preberie konzultáciu s klientom, intervízie podľa internej úpravy linky pomoci.
- 5.2. LDN môže zabezpečiť výkon činnosti špecialistu dištančného poradenstva ako samostatnej pracovnej pozície alebo poverením vybraného poradcu/konzultanta, odborného garanta alebo riaditeľa/-ky.
- 5.3. Činnosť špecialistu dištančného poradenstva môže byť financovaná z oprávnených výdavkov projektu, ak je súčasťou schváleného rozpočtu a vecného zabezpečenia projektu.
- 5.4. Špecialista dištančného poradenstva poskytuje:
 - a) odborné poradenstvo konzultantom v oblasti postupov dištančného poradenstva,
 - b) metodickú podporu pri riešení mimoriadne náročných kontaktov (vrátane suicidálnych),
 - c) vedenie procesov krízovej intervencie v spolupráci s konzultantmi,
 - d) zabezpečenie školení, intervízií a supervízií v súlade s Etickým kódexom LDN.
- 5.5. Požiadavky na kvalifikáciu špecialistu:

- a) vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v oblasti pomáhajúca profesia, sociálne, ekonomické a právne vedy alebo zdravotnícke vedy a odbory zamerané na skvalitňovanie života alebo vzdelávanie,
 - b) 5 rokov praxe v oblasti dištančného poradenstva na linke pomoci,
 - c) bezúhonnosť.
- 5.6. Forma zabezpečenia činnosti špecialistu je upravená v súlade s internými predpismi a prevádzkovými možnosťami LDN.

Článok 6

Supervízia a odborný rozvoj

- 6.1. LDN zabezpečuje pravidelný supervízny proces pre všetkých poradcov/konzultantov s cieľom podpory kvality služieb a prevencie vyhorenia.
- 6.2. Supervíziu poskytuje fyzická osoba, ktorá skončila odbornú akreditovanú prípravu supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce.
- 6.3. Poradcovia/Konzultanti sa zároveň zúčastňujú odborných školení a intervízií podľa harmonogramu nastavovaného špecialistom pre dištančné poradenstvo.

Článok 7

Dobrovoľníci a ich zapojenie do činnosti LDN

- 7.1. Dobrovoľníci, ktorí sa podieľajú na činnosti LDN, vykonávajú svoju činnosť v súlade s poslaním LDN a pod dohľadom odborného garanta alebo povereného poradcu/konzultanta.
- 7.2. V prípade, že sa dobrovoľníci priamo podieľajú na poskytovaní poradenstva, musia spĺňať minimálne rovnaké kvalifikačné predpoklady ako poradcovia/konzultanti.
- 7.3. Všetci dobrovoľníci sa zaväzujú dodržiavať Etický kódex LDN, absolvovať základné zaškolenie, byť informovaní o pravidlách ochrany údajov a zachovávať mlčanlivosť.
- 7.4. Dobrovoľníci môžu byť zapojení aj do iných podporných činností LDN (technické, informačné, organizačné), pričom sa riadia prevádzkovou internou smernicou, vrátane jej dodatkov LDN a zmluvou o dobrovoľníckej činnosti podľa zákona č. 406/2011 Z.z.

Článok 8

Spôsob kontaktu s klientom a zásady bezpečnosti

- 8.1. Poradenstvo prebieha výhradne prostredníctvom komunikačných kanálov LDN, ktoré zabezpečujú anonymitu, dôvernosť a bezpečnosť kontaktu.
- 8.2. Pri kontakte s klientmi sa zachováva profesionálny prístup a poradcovia/konzultanti nevyužívajú súkromné komunikačné kanály. V mimoriadnych situáciách, ak je ohrozené zdravie alebo život klienta alebo iných osôb, môže byť kontakt postúpený príslušným službám podľa platných interných postupov.
- 8.3. Všetky služby LDN sú poskytované bezplatne, anonymne a výlučne na podnet klienta. Poradenstvo je verejnoprospešnou činnosťou, ktorá nevyžaduje identifikáciu klienta, pokiaľ to nevyplýva z krízovej situácie alebo zákonnej povinnosti.

- 8.4. LDN zabezpečuje technické a priestorové podmienky pre výkon poradenstva v súlade s požiadavkami na dôvernosť, súkromie a bezpečnosť elektronickej komunikácie.

Článok 9

Organizačné a prevádzkové zásady

- 9.1. Služby poradcov/konzultantov sú plánované vopred v záujme zabezpečenia plynulej prevádzky LDN podľa interného rozpisu služieb.
- 9.2. Prevádzka LDN zohľadňuje zásady dostupnosti, kontinuity a odbornosti.
- 9.3. Dokumentácia a štatistika kontaktov prebieha v súlade s internými pravidlami LDN a ligy a s dôrazom na ochranu osobných údajov.

Článok 10

Prestávky počas služby

- 10.1. LDN patrí medzi služby, ktoré nie je možné prerušiť z organizačných dôvodov, pretože poskytuje nepretržité dištančné poradenstvo.
- 10.2. V zmysle § 91 ods. 5 Zákonníka práce sa prestávky na odpočinok a jedenie počas služby započítavajú do pracovného času, ak je zabezpečený primeraný čas na odpočinok bez prerušenia práce. Táto výnimka sa uplatňuje pri zachovaní nepretržitej dostupnosti LDN minimálne jedným poradcom/konzultantom.
- 10.3. Organizácia práce poradcov/konzultantov a plánovanie služieb zohľadňuje potrebu fyzickej aj psychickej regenerácie pracovníkov v rámci smeny bez ohrozenia kontinuity poskytovania poradenstva.
- 10.4. Započítanie prestávok do pracovného času je oprávneným výdavkom v rámci vykazovania mzdových nákladov, ak je takýto režim popísaný v žiadosti o platbu a monitorovacích správach v prípade financovania LDN z verejných zdrojov vrátane zdrojov EÚ, najmä v rámci nenávratných finančných príspevkov poskytovaných podľa osobitných výziev.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

- 11.1. Dodatok bol vypracovaný ako doplnenie a aktualizácia vybraných oblastí pôvodnej prevádzkovej smernice zo dňa 31.05.2019, v súlade s aktuálnymi požiadavkami výziev, právnymi predpismi a prevádzkovými potrebami organizácie. Všetky ustanovenia smernice ostávajú v platnosti, ak nie sú týmto dodatkom výslovne doplnené alebo upravené.
- 11.2. Tento dodatok zároveň zohľadňuje potrebu preukazateľnosti v prípade financovania služieb z verejných a európskych zdrojov. Je v súlade s platnými právnymi predpismi, výzvami a zmluvnými záväzkami organizácie.
- 11.3. V súlade so Smernicou upravujúcou pravidlá správy, evidencie, archivácie a skartácie dokumentov sa odporúča zabezpečiť uchovávanie záznamov o plánovaní služieb, výkazoch práce, zaškolení dobrovoľníkov a supervíziách, a to najmä pre účely preukazovania oprávnených výdavkov v prípade podávania žiadostí o platbu a kontrol zo strany poskytovateľa príspevku alebo iných oprávnených orgánov.

- 11.4. Bezúhonnosť odborných pracovníkov LDN (odborného garanta poradcov/konzultant, špecialistu dištančného poradenstva, riaditeľa/-ky a dobrovoľníkov podieľajúcich sa na poskytovaní poradenstva) sa preukazuje výpisom z registra trestov v súlade s aktuálnou legislatívou a internými pravidlami organizácie.
- 11.5. Ustanovenia tohto dodatku sa aplikujú aj na obdobie pred jeho schválením, pokiaľ to zodpovedá plneniu zmluvných, programových alebo interných záväzkov Ligy. Dodatok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia a vzťahuje sa aj na predchádzajúce obdobie v rozsahu, ktorý zabezpečuje súlad s platnými pravidlami a potrebami organizácie.
- 11.6. Dodatok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia štatutárnym zástupcom Ligy.

V Bratislave, dňa 15.04.2025



Liga za duševné zdravie SR
občianske združenie
Severčenkova 21
851 01 Bratislava
IČO: 307 865 25

Mgr. art. Martin Knut
Predseda Správnej rady
Liga za duševné zdravie SR