



Liga za
duševné
zdravie

Liga za duševné zdravie SR, o.z., Ševčenkova 21, 851 01 Bratislava

Prevádzková interná smernica telefonickkej Linky Dôvery Nezábudka


Vypracoval: PaedDr. Libor Klenovský


Schválil: Mgr.art. Martin Knut

Bratislava, 31.5.2019



Liga za
duševné
zdravie

Obsah:

- 1. Etický kódex Linky Dôvery Nezábudka (ďalej LDN)**
- 2. Koncepcia 24 hodinovej LDN organizácia práce**
- 3. Dištančné poradenstvo obsah**
- 4. Prehľad pracovných pozícií, rozsah prác, odmeňovanie**
- 5. Postup pri súčinnosti so záchrannými zložkami**
- 6. Prepínanie služieb počas home office LDN**
- 7. Inštrukcie pre služby v režime home office LDN**
- 8. Štandardy (príloha č.1 prevádzkovej internej smernice)**



1 Etický kódex Linky Dôvery Nezábudka

1. Pracovník LDN vykonáva svoju prácu v prospech klientov, s rešpektom k osobnosti a ľudským právam každého jednotlivca.
2. Pracovník LDN sa aj napriek krátkemu trvaniu intervencie snaží vytvárať ľudsky akceptujúcu, podpornú atmosféru a budovať s klientom vzťah dôvery.
3. Nenadväzuje osobný ani písomný kontakt s klientom mimo rámec profesionálnej pomoci.
4. V prípade indispozície vyvolanej chorobou, stresom, alkoholom a pod. pracovník nevykonáva službu na LDN.
5. Počas služby sa nezaoberá činnosťami, ktoré by odvádzali jeho pozornosť od práce s klientom.
6. Pracovník LDN zachováva mlčanlivosť a zabezpečuje ochranu všetkých informácií získaných pri kontakte s klientom proti zneužitiu, a to aj po ukončení pracovného vzťahu na LDN.
7. Pracovník LDN zachováva mlčanlivosť o interných záležitostiach LDN a osobných údajoch jej pracovníkov.
8. Všetky informácie získané od klienta sú považované za dôverné, pokiaľ to neodporuje zákonom Slovenskej republiky (v ďalšom texte - SR).
9. Vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život klienta či iných osôb, alebo porušenie právnych noriem SR, vykonáva pracovník LDN nevyhnutné kroky vrátane informovania zložiek záchranného systému, a to aj bez súhlasu klienta.
10. Informácie o LDN pre médiá podáva pracovník LDN len so súhlasom vedúceho LDN.
11. Pomoc poskytnutá na LDN je bezplatná.
12. Poradca i klient majú právo ukončiť komunikáciu. Poradca môže ukončiť hovor len po predošlom upozornení klienta, pokiaľ klient v hovore prekračuje hranice slušnej komunikácie, zásady alebo možnosti poskytovanej služby.



2 Koncepcia 24 hodinovej LDN organizácia práce

Vychádzame z toho, že v súčasnej podobe bude Linka znamenať vždy jedného pracovníka na telefóne, tak, aby bolo pokrytých 24 hodín denne.

Sú 2 poradcovia - koordinátori. Prevádzka LD bude ich zodpovednosťou. Oni budú slúžiť denné smeny počas pracovného týždňa (8.30 - 16.30), koordinovať prácu externých pracovníkov - poradcov (cca 15 osôb). Tí budú slúžiť na poobedňajších službách (16.30 - 20.30), nočných službách (20.30 - 8.30) a na 12 - hodinových službách cez sviatky a víkendy (8.30 - 20.30, 20.30 - 8.30). Všetci pracovníci budú chodiť do služieb 15 min. pred začiatkom, tým vznikne priestor na vzájomné informovanie o priebehu predošlej služby, a pod.

Obaja poradcovia - koordinátori budú pracovať minimálne 1 deň do týždňa spolu, aby mohli o projekte diskutovať.

Poradcovia - koordinátori budú mať za úlohu vykonávať/ organizovať vzdelávanie externých pracovníkov (formou skupinovej intervízie, formou individuálnej intervízie a to v ich pracovnom čase - t.j. 08.30 - 16.30. Frekvencia školiacich aktivít: skupinové intervízie 4x ročne. Individuálne intervízie poskytovať len tým, ktorí nemajú zabezpečenú supervíziu inde. Seminára na vybrané témy budú menežovať/vykonávať poradcovia - koordinátori. Je možné využívať pracovníkov Linky - ich odborné skúsenosti, a vytvoriť tak spoločenstvo, kde sa učíme od seba navzájom. Školiace aktivity nastaviť tak, aby nezaberali príliš veľa času; Linka nie je primárne školicim pracoviskom.

Personál LD budú tvoriť poradcovia – koordinátori, externí poradcovia (DVP,ZOD,PZ), projektový manažér, PR koordinátor obsluhujúci sociálne siete. Poradcovia sú spôsobilí vykonávať svoju prácu samostatne.

Práca s dobrovoľníkmi: Ujasniť si, čo od nich chceme. V neziskovkách väčšinou pomáhajú pri organizovaní eventov, v činnostiach, na ktoré pracovníci nemajú kapacitu a treba ich vykonať (napr. pri tvorbe databáz). Realizujú svoju motiváciu pomáhať. Nebýva zvykom vychovávať si z dobrovoľníkov perspektívnych spolupracovníkov - tí sa prijímajú priebežne podľa potreby z prihlásených uchádzačov.

Zastupovanie: V krízovej personálnej situácii (napr. že obaja poradcovia -koordinátori ochorejú súčasne) musí byť možnosť nechať sa zastupovať externými spolupracovníkmi. Preto aj táto služba - 8.30 - 16.30 by pre nich mala mať svoju hodinovú sadzbu. Aj externí pracovníci musia mať možnosť nechať sa zastupovať navzájom. Pri ich finančnom ohodnotení sa budeme pridŕžiavať skutočného stavu - t.j. hodiny sa budú účtovať tomu, kto skutočne mal službu pri telefóne.

Dokumenty – výkazy prác

Rozpisy služieb

Týždeň:

	08.30 - 16.30 8 h.	16.30 - 20.30 4 h.	20.30 - 08.30 12 h.
Pondelok			
Utorok			
Streda			
Štvrtok			
Piatok			
Sobota			
Nedeľa			



Liga za
duševné
zdravie

b/ Dochádzková kniha (ŠEVT)

c/ Sadzby za jednotlivé služby - tab. už existuje, treba ju aktualizovať podľa predošlého textu.

d/ Kategórie hovorov (excelovská tabuľka s prihliadnutím na kritéria, ktoré sa majú štatisticky sledovať)



Liga za
duševné
zdravie

3 Dištančné poradenstvo obsah

Dištančné poradenstvo je forma poradenstva bez potreby osobného stretnutia poradcu a klienta. Formovalo sa prirodzene s technickým pokrokom a meniacimi sa potrebami na strane klientov.

Základné formy predstavujú telefonické a online poradenstvo - e-mailové a chatové. Poskytuje možnosť rýchlej, dostupnej, bezpečnej a anonymnej pomoci.

Výhody a prínos psychologického dištančného poradenstva

Dištančné psychologické poradenstvo je forma nízkoprahovej služby, nakoľko umožňuje klientovi rýchlu a jednoduchú dostupnosť v čase, kedy cíti potrebu a je v odhodlaní svoj problém riešiť. Eliminuje najčastejšie bariéry pri vyhľadaní odbornej pomoci. Nesporne najväčšou výhodou tohto typu pomoci ľuďom v psychickej kríze či zložitom životnom rozpoložení je takmer okamžitá dostupnosť v čase kedy sa človek ocitol v krízovej situácii, aktuálne potrebuje riešiť svoj problém, teda aj v ktorúkoľvek dennú aj nočnú hodinu. Z predchádzajúcich skúseností vieme, že práve v noci a skoro nad ránom, trpiaci ľudia prežívajú najhlbšie krízy a je najviac suicidálnych pokusov. Klient môže túto službu využívať doslova z pohodlia domova, či iného pre neho „bezpečného“ prostredia. Medzi veľké výhody dištančného poradenstva radíme aj dostupnosť poradenskej služby zo vzdialených miest, čím sa uľahčuje prístup napr. osobám so zdravotným postihnutím, ľuďom žijúcim v odľahlejších častiach. Jednou z častých bariér je práve nedostatočná dostupnosť služby a neznalosť siete pomoci, nutnosť prekonať formálne prekážky súvisiace s návštevou ambulancie - vyhľadanie odborníka, objednanie, čakanie na termín, platba. Bezplatnosť služby umožňuje jej dostupnosť rovnako aj ľuďom s horšou ekonomickou situáciou, alebo v prípade, že nemajú kredit. Spoplatnenie by limitovalo taktiež dĺžku poskytovaného hovoru, ktorá je v tomto prípade nelimitovaná, vzťahujúca sa na potrebný čas pre čo najefektívnejšie riešenie problému klienta. Najdlhšie hovory (zväčša so suicidálnymi tendenciami alebo ťažkými úzkostnými stavmi) dosahovali na Linke dôvery Nezábudka aj čas 2 hodín. Vysoká miera anonymity umožňuje ľahšie nadviazanie prvého kontaktu pre ľudí, ktorí pociťujú ostych, hanbu, obávajú sa spoločenskej stigmy, odmietnutia, kontakt face to face nepokladajú v začiatkoch za bezpečný. Celkovo dištančné poradenstvo šetrí čas aj náklady obidvoch strán, čo je nezanedbateľná výhoda oproti osobnému poradenstvu tvárou v tvár. Je dôležité upozorniť, že nie je náhradou psychoterapie a účelom nie je s klientom pracovať na jeho probléme opakovane a dlhodobo. Poskytuje zväčša len krátkodobú poradenskú službu s nasmerovaním k ďalšej pomoci v prípade potreby a záujmu.

Funkcie telefonickkej Linky dôvery

- 1) poskytnutie pomoci klientovi v akútnych krízach – krízová intervencia
- 2) možnosť ventilácie alebo emočného odreagovania
- 3) poskytnutie emočnej podpory
- 4) poskytnutie rady v ťažko riešiteľných alebo naliehavých situáciách
- 5) poskytnutie informácií o možnostiach riešenia alebo pomoci inými odborníkmi alebo inštitúciami.



4 Prehľad pracovných pozícií, rozsah prác, odmeňovanie

1. **Poradca koordinátor:** Poskytuje odborné poradenstvo, zodpovedá za jeho kvalitu, za kvalitu jeho uskutočňovania vrátane prípravy na poradenstvo, zúčastňuje sa vzdelávaní a supervízií, koordinuje činnosť odborného personálu, koordinuje a realizuje vzdelávanie pre odborný personál, komunikuje s personálnym oddelením, pripravuje podklad pre ekonomické oddelenie (kontroluje správnosť rozdelenia smien, hlási nepredvídateľné okolnosti, napríklad zastupiteľnosť v prípade choroby poradcu)
2. **Odborný poradca:** Poskytuje odborné poradenstvo, zodpovedá za jeho kvalitu, za kvalitu jeho uskutočňovania vrátane prípravy na poradenstvo, zúčastňuje sa vzdelávaní a supervízií.
3. **Projektový manažér:** spolupracuje s poradcom koordinátorom aj s ostatnými poradcami, pripravuje mzdové a personálne podklady pre ekonomické oddelenie, referuje vedeniu organizácie fungovanie telefonickej linky, vypracováva vyúčtovania projektov z poskytnutých dotácií.
4. **Publicita projektu, PR:** zabezpečuje publicitu na sociálnych sieťach (webová stránka, FB, Instagram), v printových médiách
5. **Riaditeľ telefonickej linky: pozícia plánovaná do budúcnosti.** Riadi prevádzku služieb dištančného poradenstva LDN v súčinnosti s Ligou za duševné zdravie tak, aby bola zabezpečená nepretržitá prevádzka a vysoká kvalita poskytovaných služieb. Riadi činnosť odborného personálu Linky dôvery Nezábudka (LDN), vypracováva a poskytuje metodické usmernenia a interné smernice pre zabezpečenie kvality služby a bezpečnosti pri práci odborného personálu. Koordinuje a riadi obsadenosť služieb a prevádzku LDN. Spolupracuje na výbere nových zamestnancov LDN. Zabezpečuje a koordinuje vzdelávanie pre odborný personál LDN. Zabezpečuje supervízie pre odborný personál LDN. Pripravuje a spracováva štatistiky . Zhromažďuje a spracováva informácie za účelom skvalitnenia poskytovania dištančného poradenstva LDN. Zabezpečuje spoluprácu a komunikuje s externými partnermi ako napr. Iniciatíva liniek pomoci, Asociáciou liniek pomoci, záchranné zložky a podobne. Zúčastňuje sa na odborných fórach a v odborných diskusiách zastupuje LDN. Komunikuje s médiami v oblasti dištančných služieb. Komunikuje s personálnym oddelením a vedením Ligy za duševné zdravie o chode LDN. Pripravuje podklad pre ekonomické oddelenie (príprava podkladov pre mzdy, spolupráca na rozpočte)

Rozsah práce priamo vyplýva z vymedzenia pracovnej úlohy (DVP, PZ), alebo rozsahu diela (ZoD) dohodnutej medzi zamestnancom a zamestnávateľom na základe uzatvorenia pracovnej zmluvy, dohody o vykonanie diela, zmluvy o dielo, ktoré sa uzatvárajú písomnou formou na obdobie jedného roka.

Rozsah práce pre pozície, v ktorých sa uzatvára DVP nesmie prekročiť 350 hodín ročne.

Odmeny pre všetky pozície telefonickej Linky Dôvery Nezábudka sú vyplácané na mesačnej báze na základe výkazov prác pokiaľ nie je dohodnuté inak.

K odmenám (DVP, PZ) prináležia príplatky za prácu v noci, počas sobôt a nedeľ a vo sviatok podľa platnej legislatívy.



5 Postup pri súčinnosti so záchrannými zložkami

Súčinnosť so záchrannými zložkami pre poradcov/-kyne LDN v prípade ohrozenia života, suicídia *

1. Pokiaľ to situácia dovoľuje, prednostne kontaktovať číslo Polície SR **158** - dokážu zabezpečiť spoluprácu so zdravotníckymi záchrannými zložkami a lokalizovať volajúceho.
2. Pokiaľ situácia nedovoľuje volať, poslať núdzovú SMS na tiesňovú linku Integrovaného záchranného systému SR **112** (iba ten môže prijímať SMS ako žiadosť o súčinnosť v prípade ohrozenia života/ suicídia).
3. Odporúčaný text SMS na 112 (počas udržiavania telefonického kontaktu s klientom/-kou):

„Žiadam o súčinnosť pri ohrození života/ suicídiu klienta. Tel. kontakt na volajúceho: + iné známe údaje: muž/žena, lokalizačné údaje: adresa, orientačný, záchytný bod v teréne. Linka dôvery Nezábudka 0800 800 566“

4. V prípade telefonického hovoru, resp. SMS so záchrannými zložkami sa predstaviť ako poradca/-kyňa Linky dôvery Nezábudka.
V prípade overovania si údajov zo strany polície (meno, adresa poradcu/-kyne, číslo a adresa LDN atď.) poskytnúť súčinnosť a uviesť požadované informácie (svoje meno, adresu pracoviska v prípade home office).
V prípade telefonického hovoru podľa vlastného uváženia požiadať operátora tiesňovej linky o spätnú väzbu k prípadu.

* počas rozhovoru s klientom je vhodné upovedomiť ho na oznamovaciu povinnosť, pokiaľ poradca zhodnotí situáciu a vyhodnotí riziká a následky tohto kroku



Liga za
duševné
zdravie

6 Prepínanie služieb počas home office LDN

1. Majte načítaný prepájací program najneskôr 15 min pred prechodom služby (tzn. 8:15, 16:15, 20:15). Aj nastupujúci poradca by mal byť, najneskôr 15 min. pred začatím služby už pripravená/ý na prebratie služby (tzn. zapnutý počítač, načítaná kniha hovorov, ukončené súkromné hovory, sledovať SMS správy).
2. Následne pošlite nastupujúcemu poradcovi SMS:
„Dobrý deň, som pripravená/ý prepojiť služby. Kontaktujte prosím kolegu a pošlite mi spätné pokyn na prepojenie. Vaše meno napr. Saša Dzureková“
(podľa toho budú vedieť, kto ich prepája a že majú tento úkon dodržať, oni to majú tiež v inštrukciách.. SMS si najlepšie napíšete raz a už len kopírujete.)
3. Následne čakáte kým príde spätná SMS od nastupujúceho poradcu, ktorá/ý vám dá pokyn, že môžete prepojiť služby. (Znamená to, že ona/on kontaktoval ukončujúcu službu, odovzdali si potrebné info, linka je voľná – neprebíha hovor)
4. Po obdržaní spätnej SMS prepnite čo najskôr telefónne čísla v programe a potvrdte.
5. Pošlite potvrdzujúcej SMS nastupujúcemu poradcovi : **„Ste pripojená/ý. Prajem ... pokojnú službu.“**

Prepájací program:

- do vyhľadávača - insluzby.telekom.sk
- vybrať – FixIN Organizer

Užívateľské meno: LIGA

Heslo: 3ZabydaliLige2novehesla

- otvorí sa program a list Smerovanie volaní – **dvojklik na číslo 800 800 566**
- otvorí sa list Úprava nastavení a smerovania volaní – **dvojklik na Upraviť strom smerovania volaní**
- otvorí sa list Strom smerovania – **jeden klik pravým tlačítkom myši na Destinácia (číslo)**
- objaví sa v modrom políčku **Upraviť – jedenklik potvrdiť** (znova ľavý)
- otvorí sa list Úprava destinácie – v políčku Destinácia je číslo aktuálnej služby
- vedľa políčka Destinácia a čísla, je **políčko s tromi bodkami ... – rozkliknúť**
- objaví sa Výber destinácie (zoznam poradcov + pevná linka na Ševčenkovu)
- **vybrať destináciu – poradcu – potvrdiť** (Pozor!! Zoznam má dve strany)
- vráti sa list Úprava destinácie – **zakliknúť Uložiť**
- vráti sa list Strom smerovania – **zrušiť krížikom v pravom rohu**
- vráti sa list Úprava nastavení a smerovania volaní – **zakliknúť Uložiť**
- **Prajete si uložiť aktuálne nastavenie? - Áno**
- vráti sa list Smerovanie volaní – na ľavom boku **Odhlásiť**



Liga za
duševné
zdravie

7 Inštrukcie pre služby v režime home office LDN

Používanie mobilu pri práci z domu:

Hovory klientov budú presmerované na číslo Vášho mobilu, ktoré je uvedené v databáze na Disku. Je potrebné: mať pripravené

1/ nerušené miesto vo Vašom byte, zvukovo oddelené od ostatných priestorov. 2/ nabitý mobil (a nabíjačku poruke),

3/ pero a papier na písanie poznámok,

4/ počítač napojený na internet, s otvoreným zdieľaným diskom, tak ako na služobnom počítači.

Počas služby je nevyhnutné ukončovať/ redukovať na minimum súkromné hovory na Vašom mobile a zabezpečiť iný spôsob komunikácie s Vašou rodinou.

Používanie databázy pri práci z domu:

1/ Pokiaľ nemáte vo svojom počítači inštalovaný vyhľadávač Google, vyhľadáte adresu www.google.com a klepneme na "Prihlásiť sa" (v modrom poli).



2/ V počítači napojenom na internet zadáte do internetového vyhľadávača adresu: meno - poradcovia@ldn@gmail.com, heslo – 1Liganiesu-3Ligyaleaj-1Nezabudka



Liga za
duševné
zdravie



Prihláste sa

Pokračovať do Gmailu

E-mail alebo telefón

[Zabudli ste e-mail?](#)

Nie je to váš počítač? Prihláste sa súkromne pomocou režimu pre hostí. [Ďalšie informácie](#)

[Vytvoriť účet](#)

[Ďalej](#)

3/ Vyberiete si aplikáciu Disk (vpravo hore je štvorček zložený z 3x3 bodov, keď na neho kliknete, rozbalia sa všetky aplikácie). Kliknete na trojuholníkovú ikonu aplikácie Disk , kde sú všetky naše potrebné databázy tak, ako sme zvyknutí aj na služobnom počítači.

4/ Otvoríte súbor pod názvom "SEM PÍSAŤ ZÁZNAMY!_Kniha hovorov Linky dôvery Nezábudka".

Pokiaľ sa pri otváraní objaví ponuka aplikácií, ktorými máte súbor otvoriť, vyberiete si aplikáciu "Tabuľky Google" (má ikonku - biely kríž v zelenom poli). Do Knihy hovorov zapisujete tak, ako ste zvyknutí na služobnom počítači.

5/ Aj ostatné databázy (Psychoterapeuti, Linky dôvery a pod.) sú k dispozícii tak, ako ste zvyknutí aj na služobnom počítači. Upozorňujem na folder "INTERNÉ DOKUMENTY", v ktorom sa nachádza fail "Interný zoznam poradcov". Tam sme uvedení všetci, ktorí slúžime na linke - naše telefónne čísla a e-mailové adresy. Na toto číslo budú presmerované hovory počas Vašej služby.

Aplikáciu Kalendár nenájdete na Disku. Dostanete sa do nej tak, že

1/Otvoríte novú stránku, vpravo hore je štvorček zložený z 3x3 bodov, keď na neho kliknete, rozbalia sa všetky aplikácie.

2/ Klikete na ikonu aplikácie Kalendár, a dostanete sa do zdieľaného kalendára, s ktorým narábate tak, ako ste zvyknutí na služobnom počítači.

Diskrétnosť:

Ku Knihe hovorov, ani k iným záznamom týkajúcim sa Vašej služby pre linku, nesmú mať prístup Vaši rodinní príslušníci a iné osoby. Platí zásada diskrétnosti rovnako, ako pri práci v služobnej miestnosti.

Upozornenie: Po skončení služby sa treba z gmailu bezpodmienečne odhlásiť!!!



Liga za
duševné
zdravie

8 Štandardy (príloha č.1 prevádzkovej internej smernice)

Linka dôvery Nezábudka

0800 800 566

www.linkanezabudka.sk

ŠTANDARDY POSKYTOVANIA DIŠTANČNÉHO PORADENSTVA

I. SLUŽBY

Poskytovanie služieb dištančného psychologicko - sociálneho poradenstva a krízovej intervencie primárne pre dospelých, v súlade so štandardmi pre poskytovanie týchto služieb, a to prostredníctvom:

1. telefonickej poradne
2. e - mailovej poradne

Dostupnosť

- telefonická poradňa: 24/7, vrátane víkendov a sviatkov
- e - mailová poradňa: odpoveď pre klienta do 48 hod od prijatia e-mailu – v prípade e-mailu so suicidálnym obsahom spravidla hneď

Účel

- poskytnutie pomoci klientovi v akútnych krízach / sanácia aktuálneho stavu klienta - krízová intervencia
- možnosť ventilácie alebo emočného odreagovania v psychicky náročných životných situáciách
- poskytnutie emočnej podpory a sprevádzania
- poskytnutie poradenstva v ťažko riešiteľných alebo naliehavých situáciách
- poskytnutie informácií o možnostiach riešenia alebo pomoci inými odborníkmi alebo inštitúciami / edukácia
- pri situáciách ohrozujúcich život a zdravie klientov, kontaktujúcich linku, oznámenie a spolupráca so záchrannými zložkami integrovaného záchranného systému

Rozsah

Dĺžka kontaktu závisí od riešenej problematiky:

- pri telefonickom hovore klient nie je časovo limitovaný, má právo hovor sám kedykoľvek ukončiť; pri nekorektných hovoroch má právo hovor ukončiť aj poradca
- pri e - mailovom kontakte nie je limitovaný počet e - mailov od jedného klienta

Princípy

Dištančné služby sa riadia princípmi tzv. nízkoprahovosti s cieľom zabezpečiť pre klienta rýchlu a dostupnú pomoc, t.z.:

- nonstop prevádzka
- anonymita (okrem prípadov nahlasovacej povinnosti)
- bezplatnosť

Okrem toho je naša poradenská práca založená na princípoch empatie, bezpodmienečného prijatia, nehodnotenia a autenticity poradcu - hovory, ani e-maily nie sú dopredu štruktúrované žiadnou „šablónou“.

II. PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE

Organizačná štruktúra a pracovné náplne

- riadiateľka:
 - organizačne spadá pod riadiťľa Ligy za duševné zdravie a je jej internou zamestnankyňou
 - riadi služby dištančného poradenstva a zodpovedá za ich plynulú prevádzku
 - je zároveň odborným garantom linky – zodpovedá za odborné vykonávanie dištančného poradenstva
 - koordinuje a kontroluje činnosť odborných poradcov
 - zabezpečuje nábor a výber nových poradcov a ich zaškolenie a adaptáciu
 - vypracováva a poskytuje metodické usmernenia a interné smernice
 - koordinuje vzdelávanie a supervízie pre poradcov
 - spracováva štatistické výstupy telefonickej a e - mailovej poradne
 - zúčastňuje sa na odborných fórach a v odborných diskusiách
 - komunikuje s médiami v oblasti dištančných služieb
- odborní poradcovia:
 - sú externými spolupracovníkmi Ligy za duševné zdravie, s ktorou majú uzatvorený písomný kontrakt s ukotveným obsahom, rozsahom a etickými princípmi spolupráce (spravidla ide o dohodu o vykonaní práce)
 - poskytujú odborné dištančné poradenstvo a zodpovedajú za jeho kvalitu v súlade s etickým kódexom
 - zúčastňujú sa povinných supervízií a odporúčaných vzdelávacích aktivít
- ostatný personál:
 - projektový manažér, PR manažér, ekonomický manažér

Nábor a výber poradcov

Nábor poradcov sa uskutočňuje prostredníctvom inzercie v masovokomunikačných prostriedkoch.

Zaslané životopisy uchádzačov vyhodnocuje riadiateľka linky v spolupráci s poverenou poradkyňou.

Výber poradcov sa realizuje dvojkolovým výberovým procesom, ktorý pozostáva zo:

- štruktúrovaného pracovného pohovoru, na ktorom sú overené teoretické vedomosti uchádzača a jeho osobnostné predpoklady
- praktickej časti, kde sa overujú praktické zručnosti uchádzača

Na výberovom procese za zúčastňuje vždy riadiateľka spolu s poverenou poradkyňou, čím je zabezpečená objektivita výberu.

Po vyhodnotení výberového procesu realizuje následnú komunikáciu s uchádzačmi riadiateľka.

Po prijatí poradcu realizuje jeho vstupné zaškolenie do procesov, ako aj postupnú adaptáciu a intervízie riadiateľka linky v spolupráci s pracovníkom IT podpory.

Kvalifikačné požiadavky

- ukončené VŠ vzdelanie II. stupňa, resp. atestácia v odbore psychológia, psychiatria, sociálna práca, liečebná / špeciálna pedagogika
- prax v poradenstve min 2 roky
- skúsenosti s krízovou intervenciou
- orientácia v zdravotnom a sociálnom systéme pomoci
- osobnostné predpoklady pre výkon poradenstva
- bezúhonnosť

Odbornú spôsobilosť preukazujú poradcovia pri prijatí príslušnými dokladmi o dosiahnutom vzdelaní a ďalšom vzdelávaní (akreditované kurzy, výcviky atď.).

Organizácia práce

Plánovanie služieb

Odborní poradcovia si plánujú služby v kalendári služieb spravidla minimálne mesiac vopred, a to podľa pravidiel, ktoré stanovuje riaditeľka. Pravidlá zapisovania sa do služieb zohľadňujú jednak proporcionalitu počtu odslužených hodín jednotlivými poradcami, ale aj psychohygienické hľadisko tak, aby bola zachovaná kvalita služby a eliminované riziko vyhorenia poradcov.

Rozvrh služieb

pondelok – nedeľa, víkendy a sviatky: 8:00 - 14:00 / 14:00 - 20:00 / 20:00 - 8:00

* v každej službe zabezpečuje poradenstvo jeden poradca

Etický kódex

1. Pracovník Linky dôvery Nezábudka (ďalej len LDN) vykonáva svoju prácu v prospech klientov, s rešpektom k osobnosti a ľudským právam každého jednotlivca.
2. Pracovník LDN sa aj napriek krátkemu trvaniu intervencie snaží vytvárať ľudsky akceptujúcu, podpornú atmosféru a budovať s klientom vzťah dôvery.
3. Nenadväzuje osobný ani písomný kontakt s klientom mimo rámec profesionálnej pomoci.
4. V prípade indispozície vyvolanej chorobou, stresom, alkoholom a pod. pracovník nevykonáva službu na LDN.
5. Počas služby sa nezaobrá činnosťami, ktoré by odvádzali jeho pozornosť od práce s klientom.
6. Pracovník LDN zachováva mlčanlivosť a zabezpečuje ochranu všetkých informácií získaných pri kontakte s klientom proti zneužitiu, a to aj po ukončení pracovného vzťahu na LDN.
7. Pracovník LDN zachováva mlčanlivosť o interných záležitostiach LDN a osobných údajoch jej pracovníkov.
8. Všetky informácie získané od klienta sú považované za dôverné, pokiaľ to neodporuje zákonom Slovenskej republiky (v ďalšom texte - SR).
9. Vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozená bezpečnosť, zdravie alebo život klienta či iných osôb, alebo porušenie právnych noriem SR, vykonáva pracovník LDN nevyhnutné kroky vrátane informovania zložiek záchranného systému, a to aj bez súhlasu klienta.
10. Informácie o LDN pre médiá podáva pracovník LDN len so súhlasom vedúceho LDN.
11. Pomoc poskytnutá na LDN je bezplatná.
12. Poradca i klient majú právo ukončiť komunikáciu. Poradca môže ukončiť hovor len po predošlom upozornení klienta, pokiaľ klient v hovore prekračuje hranice slušnej komunikácie, zásady alebo možnosti poskytovanej služby.

Interné smernice a poradenské postupy

V záujme eliminácie porušovania práv klientov a zachovania vysokého odborného štandardu poskytovaných služieb, okrem Etického kódexu priebežne vypracovávame metodické usmernenia a interné smernice:

- Vyhodnocovanie škály suicidálneho rizika
- Postup pri súčinnosti so záchrannými zložkami
- Poradenské stratégie pri práci s opakovane volajúcimi klientmi
- Interná prevádzková smernica
- Inštrukcie pre home office
- Manuály na používanie interného informačného systému
- Pravidlá zapisovania služieb a iné

Supervízie a vzdelávania

Máme vypracovaný systém podpory a profesionálneho rozvoja poradcov:

- plán individuálnych a tímových supervízií, schválený riaditeľom Ligy za duševné zdravie, ktoré sú vedené akreditovanými supervízormi - zabezpečujeme v zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách
- systém vzdelávacích aktivít podľa aktuálnych potrieb riešených odborných problematík, vedených skúsenými odborníkmi z praxe - ako benefit pre poradcov

GDPR

Je zabezpečené v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Liga za duševné zdravie prijala Informačné memorandum GDPR, všetci odborní poradcovia majú podpísanú Dohodu o mlčanlivosti.

V prípade telefonickej linky nespracovávame a neuchovávame žiadne osobné údaje klienta (okrem prípadov nahlásovacej povinnosti), v prípade e-mailovej poradne, keďže sa v e-mailoch niekedy zobrazí osobný údaj klienta, GDPR aplikujeme tým spôsobom, že poradcovia e-maily po ich vybavení vymazávajú.

Záznamy hovorov, ako aj obsahy e-mailov sú prísne dôverné. Hovory sa nenahrávajú.

Nahlasovacia povinnosť

Realizuje sa v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

PR a externá komunikácia

Realizuje sa prostredníctvom odborných zamestnancov Ligy za duševné zdravie, ktorá má vytvorený systém externej komunikácie vo vzťahu k cieľovej skupine, odbornej verejnosti i voči iným zainteresovaným stranám.

Informácie sa zverejňujú prostredníctvom rôznych marketingových prostriedkov – na webovej stránke, sociálnych sieťach, prostredníctvom tlačených materiálov a letákov, verejných diskusií, tlačových konferencií a pod.

Štatistické spracovanie kontaktov

Na spracovanie štatistických údajov kontaktov klientov telefonickej a e-mailovej poradne slúži interný informačný systém, ktorý je zabezpečený proti zneužitiu údajov.

Všetky osobné údaje klientov sú anonymizované, na štatistické účely sa vyhotovujú len záznamy v nevyhnutnom rozsahu: dátum, čas, dĺžka hovoru, pohlavie, približné vekové rozpätie, geografia (len vo formáte SR alebo zahraničie) a problematika hovoru. Obsah hovoru je zaznamenaný len na účely internej supervízie a vzdelávania.

Štatistické výstupy sa používajú pri komunikácii s externým prostredím a pri rokovaní vedenia Ligy za duševné zdravie.

III. TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE

Pre LDN zabezpečuje Liga za duševné zdravie poradenské pracovisko – služobnú miestnosť, vybavenú potrebným technickým zariadením a pracovnými pomôckami na zabezpečenie výkonu služby, ako aj prislúchajúce hygienické a sanitárne podmienky.

Liga za duševné zdravie zabezpečuje prístup k svojej odbornej knižnici.

Liga za duševné zdravie zabezpečuje zákonom určené podmienky BOZP v súlade s príslušnými právnymi normami – pravidelné preškolenia, havarijný a evakuačný plán, vybavenie pracoviska lekárničkou.

Núdzové a havarijné situácie na pracovisku LDN sa riešia v súčinnosti s riaditeľkou linky a vedením LDZ.