

# Minimálne štandardy poskytovania dištančného poradenstva prostredníctvom liniek pomoci



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



#tykasamato

NÁRODNÉ KOORDINAČNÉ STREDISKO  
PRE RIEŠENIE PROBLEMATIKY NÁSILIA NA DETOCH

## 1. Vymedzenie základných pojmov

### Dištančné poradenstvo prostredníctvom linky pomoci

Dištančným poradenstvom prostredníctvom linky pomoci sa rozumie poskytovanie psychosociálnej podpory a podpory v oblasti duševného zdravia prostredníctvom informačno-komunikačných technológií.

### Dištančné poradenstvo sa vykonáva :

- v prospech klientov, ktorí priamo kontaktujú linky pomoci prostredníctvom informačno-komunikačných technológií a
- na podnet a z iniciatívy klienta a
- bezodplatne (nevzťahuje sa na samotný prenos komunikácie) 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.

### Linka pomoci

Linka pomoci poskytujúca dištančné poradenstvo (ďalej len „linka pomoci“) je subjekt prevádzkovaný právnickou osobou, ktorý zabezpečuje všetky nižšie uvedené činnosti podľa potreby klienta prostredníctvom informačno-komunikačných technológií :

- 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.

### **Linky pomoci nevykonávajú :**

- zdravotnú starostlivosť,
- právne poradenstvo,
- psychoterapiu,
- iné špecializované činnosti upravené zákonom.

Linka pomoci zverejňuje informácie o svojej dostupnosti a svoje kontakty, zabezpečuje ďalšie činnosti za účelom dostupnosti svojich služieb a predchádzania náročným životným situáciám alebo ich prehĺbovaniu najmä :

- verejné informovanie o linke pomoci, podmienkach dostupnosti linky pomoci,
- aktivity primárnej prevencie vrátane poskytovania informácií, popularizácie a osvedy.

Linky pomoci zabezpečia (napr. v pracovnej zmluve so zamestnancami), že nebudú zneužitú informácie o klientoch a kontakty nadobudnuté v súvislosti s činnosťou linky pomoci a zabezpečia, že kontakt s klientom sa realizuje len prostredníctvom linky pomoci v rámci profesionálneho kontaktu, nikdy nie prostredníctvom súkromného kontaktu vrátane sociálnych sietí; táto povinnosť platí aj po skončení pracovného pomeru.

## 2. Personálne zabezpečenie linky pomoci

### Minimálne personálne zabezpečenie linky pomoci tvoria:

- odborný garant,
- konzultant/poradca,
- manažment,

špecialista dištančného poradenstva

Podrobnosti personálneho zabezpečenia si určí linka pomoci vo svojich interných predpisoch.

### Odborný garant

Linka pomoci má ustanoveného odborného garanta, ktorý zodpovedá za odborné vykonávanie dištančného poradenstva. Za výber odborného garanta a poverenie rozsahu činností je zodpovedný štatutár.

Na výkon funkcie odborného garanta sa vyžaduje písomná zmluva, nie je však nevyhnutné, aby išlo o pracovný pomer.

Odborný garant z povahy svojich kompetencií a zodpovedností môže súčasne ako garant pôsobiť iba na jednej linke pomoci.

Na výkon funkcie odborného garanta sa vyžaduje:

- vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v oblasti sociálne, ekonomické a právne vedy alebo zdravotníckej vedy a odbory zamerané na skvalitňovanie života alebo vzdelávanie,
- 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.

Odborný garant môže zároveň vykonávať aj funkciu manažéra.

### Konzultant/poradca

Kontakt s klientom má na starosti konzultant/poradca

Na výkon funkcie konzultanta/poradcu sa vyžaduje:

a)

- vysokoškolské vzdelanie min. I. stupňa v oblasti sociálne, ekonomické a právne vedy alebo zdravotnícke 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 zdravotnícke vedy a odbory zamerané na skvalitňovanie života alebo vzdelávanie
- prax minimálne 2 roky podľa požiadaviek linky,
- 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.

### **Špecialista dištančného poradenstva**

Linka pomoci 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.

Táto činnosť je zabezpečená prostredníctvom samostatnej pracovnej pozície špecialistu dištančného poradenstva, na to určených konzultantov/poradcov, či v osobe odborného garanta alebo manažmentu.

Na výkon funkcie špecialistu dištančného poradenstva sa vyžaduje:

- vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v oblasti pomáhajúca profesia, sociálne, ekonomické a právne vedy alebo zdravotnícke vedy a odbory zamerané na skvalitňovanie života alebo vzdelávanie,

- 5 rokov praxe v oblasti dištančného poradenstva na linke pomoci,
- bezúhonnosť.

Za bezúhonného sa pre účely tohto dokumentu považuje ten, kto nebol právoplatne odsúdený za úmyselný trestný čin alebo za trestný čin, za ktorý mu bol uložený nepodmienečný trest odňatia slobody. Za bezúhonného sa pre účely tejto výzvy nepovažuje ten, komu bolo odsúdenie za trestný čin podľa prvej vety zahladené alebo sa na neho hľadí akoby bol za taký čin odsúdený. Bezúhonnosť sa preukazuje výpisom z registra trestov.

Za účelom zvyšovania profesionality poradcov/ konzultantov liniek pomoci sa povinne uskutočňuje program supervízie. Supervíziu poskytuje fyzická osoba, ktorá skončila odbornú akreditovanú prípravu supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce.

## **Manažment**

Za riadenie linky pomoci je zodpovedný manažér/vedúci linky pomoci/riaditeľ.

Náplňou práce manažéra je najmä zabezpečenie:

- chodu linky pomoci vrátane zabezpečenia predvídateľnosti poskytovania služieb poradenstva, stanovenia minimálnych hodín fungovania a minimálneho počtu konzultantov/poradcov počas výkonu poradenstva,
- chodu služieb a nábore nových zamestnancov,
- vzdelávania, supervízie, technického zabezpečenia a zodpovednosti za dáta,
- personálne zabezpečenie zberu a vyhodnocovania dát a ochrany osobných údajov.

### 3. Prevádzkové hodiny linky pomoci

Linka pomoci má jednoznačne vymedzené hodiny prevádzky. Počas prevádzkových hodín linky pomoci je potrebná prítomnosť aspoň dvoch konzultantov/poradcov a to najmä pre prípad krízovej intervencie. V odôvodnených prípadoch je možné činnosť druhého konzultanta/poradcu zabezpečiť pomocou telefonickej príslužby. V prípade financovania linky pomoci v zmysle tejto výzvy však musí byť minimálny štandard dvoch paralelných konzultantov/poradcov zachovaný v každom momente prevádzky linky pomoci.

Linka pomoci svoju činnosť prevádzkuje minimálne 8 hodín počas dňa nepretržite, minimálne 5 dní v týždni, pričom konzultant počas prevádzkových hodín nevykonáva inú činnosť. Počas celej doby prevádzky linky pomoci je táto povinná zabezpečiť podmienky pre konzultanta tak, aby bolo zabezpečené súkromie a dôvernosť náležite pre všetky úkony spomenuté v bode 1.

Počas prevádzkových hodín musí byť prítomný minimálne jeden konzultant/poradca podľa bodu b).

Pri kontakte s klientom prostredníctvom e-mailu platí povinnosť zabezpečenia odpovede do dvoch pracovných dní.

### 4. Priestorové a technické zabezpečenie linky pomoci

- Každá linka pomoci disponuje kamennou prevádzkou , ktorú preukazuje nájomnou zmluvou alebo inou písomnou zmluvou.
- Každá linka pomoci disponuje potrebným vybavením na poskytovanie dištančného poradenstva.
- Každá linka pomoci má určený osobitý komunikačný kanál (chat, telefónne spojenie a pod.), ktoré je určené výlučne pre účely poskytovanie dištančného poradenstva.
- Každá linka eviduje štatistické údaje súvisiace s poskytovaním dištančného poradenstva.
- Každá linka pomoci zabezpečuje uchovávanie dát a ochranu zaznamenaných údajov.
- Každá linka pomoci má povinnosť uchovávať informácie, ktoré vyplývajú z nahlasovacej povinnosti.

- Linka pomoci nie je povinná poskytovať osobné údaje o klientoch podľa osobitného zákona. (Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov)
- Archivácia údajov sa spravuje podľa osobitného zákona. (Zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov)
- Linka pomoci je povinná zabezpečiť šifrovanie dátovej komunikácie a ochranu voči základným typom útokov.
- Ďalšie technické podmienky ako aj zaznamenávanie a sprístupňovanie štatistických údajov si linky pomoci upravujú v interných predpisoch.

## 5. Etický kódex

Každá linka pomoci má vypracovaný vlastný etický kódex, pričom je potrebné, aby sa s ním oboznámili všetci zamestnanci linky pomoci a zaviazali sa ho dodržiavať. Etický kódex upravuje základné etické pravidlá a princípy linky pomoci. V etickom kódexe je upravené, aby sa verejnosť informovala o činnosti linky pomoci citlivo a aby ostala za každých podmienok neodhalená a nerozpoznaná identita klientov.