

Etický kódex

Konzultanta a špecialistu Národnej linky na podporu duševného zdravia

I. Všeobecné princípy

- **Ochrana ľudskej dôstojnosti a práv**
Konzultant NLPDZ vykonáva svoju prácu v prospech volajúcich, kladie dôraz na profesionálnu zodpovednosť, etické zásady, rešpektovanie ľudskej dôstojnosti a práv volajúcich. Konzultant dbá na to, aby každý volajúci dostal primeranú pomoc s dôrazom na jeho duševné zdravie a osobné potreby.
- **Priorita záujmov volajúcich**
Konzultant NLPDZ poskytuje pomoc vždy v najlepšom záujme volajúceho, podporujúc jeho schopnosť zvládať ťažkosti, pričom aktívne podporuje jeho sebavedomie a autonómiu.
- **Bezplatná a dôverná pomoc**
Pomoc poskytovaná na NLPDZ je bezplatná a založená na vzájomnej dôvere medzi konzultantom a volajúcim. Konzultant je povinný udržiavať vysoký štandard dôvernosti a profesionality počas celého kontaktu s volajúcim.
- **Nestrannosť a rovnaký prístup k volajúcim**
Konzultant NLPDZ poskytuje služby bez diskriminácie, s rešpektom ku všetkým volajúcim, bez ohľadu na pohlavie, vek, sexuálnu orientáciu, náboženské presvedčenie, etnický pôvod, politickú príslušnosť alebo sociálny status.

II. Kompetencie konzultanta

- **Profesionálny prístup**
Konzultant NLPDZ poskytuje kvalifikovanú pomoc dištančnou formou na základe svojich odborných kompetencií, ktoré sú definované jeho vzdelaním, školením a skúsenosťami. Konzultant nesmie nadväzovať osobné ani písomné kontakty s volajúcimi mimo rámca NLPDZ.
- **Dostupnosť služby**
Konzultant zabezpečuje, že pomoc na NLPDZ je volajúcim dostupná v stanovených časoch. Pri práci sa konzultant plne sústreďuje na pomoc volajúcim a nevykonáva žiadne činnosti, ktoré by odvádzali jeho pozornosť.
- **Trvalé vzdelávanie a rozvoj**
Konzultant je zodpovedný za neustále rozvíjanie svojich odborných kompetencií a zručností prostredníctvom kontinuálneho vzdelávania, školení a supervízií. Konzultant dodržiava hranice svojich kompetencií a postupuje vždy v súlade so svojimi schopnosťami.
- **Tímová spolupráca**
Konzultant NLPDZ vystupuje ako člen tímu, dodržiava zásady spolupráce a rešpektuje kolegov. Tímová práca a vzájomná podpora sú kľúčové pre zabezpečenie kvalitnej pomoci volajúcim.

III. Dôvera a ochrana súkromia

- **Zachovanie mlčanlivosti**

Konzultant zachováva mlčanlivosť o všetkých informáciách získaných v kontakte s volajúcim, a to aj po ukončení pracovného vzťahu na NLPDZ. Informácie sú považované za dôverné, s výnimkou situácií, kedy by zachovanie mlčanlivosti mohlo ohroziť život alebo zdravie volajúceho alebo iných osôb.

- **Ochrana bezpečnosti volajúceho**

V prípade, že existuje predpoklad ohrozenia bezpečnosti, zdravia alebo života volajúceho, konzultant podnikne potrebné kroky na ochranu volajúceho, vrátane informovania oprávnených orgánov bez predchádzajúceho súhlasu volajúceho. V takýchto prípadoch konzultant situáciu konzultuje s vedúcim NLPDZ, prípadne s gestorom alebo manažérom projektu.

- **Dôvernosť a anonymita**

Konzultant NLPDZ rešpektuje anonymitu volajúceho, ak je nutné porušiť anonymitu a dôvernosť v záujme ochrany života alebo zdravia, konzultant informuje volajúceho o tomto kroku. Akúkoľvek ďalšiu komunikáciu s orgánmi činnými v trestnom konaní konzultuje konzultant s vedúcim NLPDZ, prípadne s gestorom alebo manažérom projektu.

IV. Záverečné ustanovenia

- **Záväznosť etického kódexu**

Konzultant je pri nástupe povinný oboznámiť sa s etickým kódexom a dodržiavať ho.

- **Revízia a aktualizácia etického kódexu**

Etický kódex NLPDZ je pravidelne revidovaný a aktualizovaný podľa aktuálnych potrieb praxe a legislatívnych zmien. Konzultant je povinný sa s aktualizáciami priebežne oboznámiť.

- **Dôsledky porušenia etického kódexu**

Porušenie ustanovení etického kódexu môže viesť k vydaniu napomenutia alebo pozastaveniu činnosti konzultanta. V prípade závažnejších porušení môžu nasledovať ďalšie disciplinárne opatrenia až po ukončenie pracovného vzťahu s NLPDZ.