

LINKA SENIORŮ

Bezplatné telefonní číslo: **800 200 007 (denně od 8:00 do 20:00 hodin)**
Emailové poradenství: **linkaseniору@elpida.cz**

2 . Principy poskytované služby

- **princip široké dostupnosti a rovné příležitosti** – služby linky seniorů jsou dostupné komukoliv bez ohledu na věk a fyzická omezení (bezbariérovost), etnickou příslušnost, náboženské a jiné vyznání. Služba je **anonymní** (nejsou zjišťovány údaje jako jméno, adresa, ani jiné identifikační údaje, které by mohly sloužit k identifikaci uživatele) **a bezplatná**. Hovory na Linku seniorů nejsou nikdy nahrávány. Uplatnění principu anonymity a jeho výjimky:

Pracovník linky nezná číslo volajícího (nezobrazuje se mu na displeji telefonu). Výjimkou jsou telefonáty s uživatelem ohroženým na zdraví nebo životě. Pokud se pracovník s uživatelem domluví, že zavolá pomoc IZS a uživatel již vlivem zdravotního stavu nebo z jiných důvodů není schopen pracovníkovi sdělit své kontaktní údaje (telefonní číslo, adresu, jméno, patro ve kterém bydlí, apod.) může pracovník využít možnosti zobrazit v digitální ústředně telefonní číslo uživatele a předat ho složkám IZS. Takováto intervence je však v provozu sledována a děje se vyjímečně. Hovor není nikdy nahráván.

Další výjimky z pravidla anonymity může v závislosti na celospolečenské situaci přechodně ustanovit vedoucí služby po pečlivém zvážení všech rizik a přínosů směrem k uživateli služby. Vedoucí služby také přesně definuje podmínky a účel, pro který je anonymita uživatele porušována, a srozumitelně je komunikuje týmu pracovníků LS.

I pracovník linky dodržuje anonymitu a představuje se uživateli služby v případě potřeby právě jako pracovník nebo pracovníce Linky seniorů. Anonymitu pracovníka vysvětlí pracovník uživateli zejména v případě, kdy od něj uživatel žádá osobní informaci. Pracovník může svou anonymitu porušit pouze v případě, že je uživatel služby ohrožen na životě a porušení anonymity by mohlo pomoci toho ohrožení zmírnit, například dojde-li na uzavírání sebevražedného kontraktu (viz hovor se sebevražedným uživatelem).

- **princip odbornosti** – pracovníci mají odborné vzdělání v poskytování telefonické krizové pomoci/intervence, sociálního poradenství pro seniory a vedení internetového poradenství (pokud jej poskytují). Neustále se v problematice vzdělávají. Odborné poznatky při práci aplikují takovým způsobem, aby byly pro uživatele přijatelné a srozumitelné.
- **princip zachování mlčenlivosti** – pracovníci jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se během kontaktu s volajícím dozví (vyjma situací na které se vztahuje zákonná povinnost oznamování trestných činů, závazná pro všechny občany ČR). Při poskytování služby jsou pořizovány záznamy pouze o průběhu poskytované služby, bez možnosti jednoznačně identifikovat uživatele. Tyto záznamy jsou považovány za vysoce důvěrné a dle toho je s nimi nakládáno.

princip akceptace a přijetí uživatele – pracovníci přistupují k uživateli služby s respektem, přijímají ho takového, jaký je a respektují jeho vnímání a prožívání. Přizpůsobují se tempu i stylu řeči uživatele.

princip posilování a zkompetňování uživatele – pracovník pracuje s vnitřními i vnějšími zdroji uživatele, podporuje ho v jeho vlastní iniciativě a aktivitě a motivuje k řešení situace.