

LINKA SENIORŮ

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

3. Práva uživatele služeb Linky seniorů

Uživatel je se svými právy a povinnostmi seznámen v průběhu telefonátu (případně e-mailu či chatu) s Linkou seniorů.

Uživatel má právo na:

1. anonymitu

Při poskytování služby je dbáno na anonymitu uživatele a ochranu jeho osobních údajů. Uživatel nemusí sdělit své jméno, adresu. Pracovník se v souvislosti s odkazováním na návazné služby může uživatele zeptat na region nebo místo bydliště a zjistit tak pro uživatele nejbližší zdroj pomoci. Uživatel ale nemusí region svého bydliště sdělovat. Informace o uživateli nesmí pracovník poskytnout bez písemného souhlasu uživatele, vyjma zvláštních situací – ohrožení života uživatele a oznamovací povinnosti. Další výjimkou jsou situace, kdy k tomuto kroku udělí uživatel ústní souhlas (např. registrace na očkování proti Covid-19 v době pandemie).

2. diskrétnost a zachování mlčenlivosti ze strany pracovníků

Pracovník o sděleném zachovává mlčenlivost. O obsahu hovorů může mluvit výhradně s kolegy a supervizory, případně pracovníky pověřenými Ministerstvem práce a sociálních věcí či Magistrátu hlavního města Prahy v době jejich kontroly pracoviště Linky seniorů. Tyto osoby jsou všechny vázány mlčenlivostí.

Výjimkou jsou situace dle zákona, které podléhají oznamovací povinnosti. Na tuto situaci ale pracovník uživatele vždy (pokud možno předem) upozorní.

Při prezentacích v médiích, širších odborných setkáních (konference, sněmy) jsou k prezentacím využívány motivy vyplývající z kontaktů nikoliv konkrétní případy.

3. bezplatné poskytnutí služby

Volání na číslo 800 200 007 je bezplatné a poskytnutá služba je též bezplatná

4. poskytnutí kvalifikované péče

5. citlivé a empatické zacházení

6. individuální přístup respektující uživatele

Práce s uživatelem je založena na respektu k uživateli. Pracovník uživatele nehodnotí, nesoudí. V průběhu rozhovoru pracovník usiluje o porozumění všech stránek života uživatele – respektuje jeho způsob života; případně vnímání a směřování uživatelovy životní cesty či její filozofii.

Pracovník hovoří s uživatelem tak, aby mu rozuměl, tj. přizpůsobuje tempo řeči, slovník, složitost větné konstrukce stupni uživatelova porozumění.

Téma rozhovoru se řídí zakázkou uživatele.

Pracovník spolu s uživatelem hledá východisko z uživatelské krize tak, aby bylo v souladu s nastavením života a hodnotovým systémem uživatele. Pracovník mu, pokud uživatel chce, pomáhá nabídkou variant, ze kterých si uživatel vybírá. Uživatel sám rozhoduje o krocích, které podnikne. Jeho rozhodnutí pracovník respektuje i v případě, že s nimi nesouhlasí.

7. formulování a vyjadřování vlastního názoru

8. podporu v aktivním přístupu k řešení své situace

Pracovník dává najevo, že důvěřuje schopnostem uživatele a motivuje uživatele k aktivnímu přístupu.

9. právo na poskytnutí informací

Platí včetně poskytnutí kontaktu na jiné organizace poskytující psychosociální služby.

10. právo na přerušení nebo ukončení poskytované služby

11. právo vyjádřit stížnost na pracovníka, kvalitu služby a organizaci

Může tak učinit u vedoucího pracovníka Linky seniorů nebo ředitele organizace Elpida, o.p.s., viz pravidla stížností.