

NÁLEŽITOSTI ÚSTNÍ SMLOUVY K POSKYTOVÁNÍ TELFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI

- Ústní smlouva se uzavírá okamžikem, kdy zájemce o službu vytočí tel. číslo Linky důvěry a jeho hovor je přijat a započat LD (zájemce se tímto stává klientem).
- Smluvními stranami jsou klient služby a Linka důvěry – krizová telefonická pomoc, zastoupena odborným poradcem, který má aktuální službu.
- Smlouva je uzavřena anonymně.
- Informace o uzavřené smlouvě a jejím obsahu je dán charakterem rozhovoru.
- S klientem je ujednáno, jak se bude rozhovor zaměřovat – zjištění jeho zakázky/cíle.
- Služba je poskytována zdarma (resp. dle tarifu klienta) a v NONSTOP provozu.
- Klient Linky důvěry má právo:
 - na pomoc a podporu bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení,
 - na pochopení, úctu, empatii, trpělivost a citlivé reagování na jeho potřeby,
 - na respektování jedinečnosti člověka, jeho důstojnosti, soukromí a důvěrnosti sdělení,
 - na zachování anonymity (mlčenlivost, případné údaje o klientovi slouží k poskytování bezpečné, odborné a kvalitní službě),
 - na odbornou pomoc po celou dobu hovoru,
 - na informace o možnostech následné péče a podporu ve snaze najít způsob řešení jeho nepříznivé sociální situace,
 - na podporu klienta ve využívání dalších služeb, které jsou součástí sociální sítě v daném regionu,
 - podat stížnost v případě nespokojenosti s poskytovanou službou - klient je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti.
- Ukončení ústní smlouvy:
 - hovor je ukončen po naplnění zakázky/cíle klienta,
 - hovor je ukončen bez udání důvodu klientem kdykoliv v jeho průběhu (např. technická závada),
 - hovor je ukončen odborným poradcem z důvodu, že klient je agresivní, pod vlivem omamných látek, nebo dochází k zneužití Linky důvěry (např. sex orientované hovory) - viz Standard č. 3.
- Doba platnosti ústní smlouvy:
 - smlouva je platná po dobu hovoru a je zaznamenána v PC v programu LD.