



Službu telefonické krizové pomoci poskytujeme na základě ústní smlouvy.

Náležitosti smlouvy:

- Smluvními stranami jsou volající a služba Telefonická krizová pomoc Ledovec (druh služby – telefonická krizová pomoc dle § 55 ZSS) zastoupená pracovníkem, který službu právě poskytuje.
- Rozsah poskytování služby je dán obsahem a charakterem rozhovoru – vždy se zaměřujeme na osobní cíl volajícího odvislý od jeho možností, schopností a přání.
- Hovor probíhá po telefonu, v době stanovené provozní dobou služby – každý den od 8:00 do 24:00 hod.
- Služba je poskytována zdarma, resp. volající se dovolává za cenu (tarif) sjednanou se svým operátorem.
- S volajícím je ujednáno, že se pracovník bude v rozhovoru zaměřovat na zjištění jeho aktuálních potřeb (proč nyní volá). Maximální délka trvání hovoru je stanovena na 60 minut, nejvýše třikrát v jeden den. Hovory jsou oboustranně anonymní.
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
 - a. hovor je ukončen vzájemným rozloučením, kdy obě strany dojdou k poznání, že jeho účel je naplněn
 - b. volající může ukončit hovor (a tím poskytování služby) kdykoli v jeho průběhu bez nebo s udáním důvodu
 - c. pracovník může hovor ukončit s vypršením maximální sjednané délky – 60 minut pro jeden hovor
 - d. pracovník může hovor ukončit v případě, že není možné v něm pokračovat ze strany volajícího – např. volajícímu není rozumět nebo se při hovoru zcela zřejmě sexuálně spokojuje či je vůči pracovníkovi hrubě agresivní, vulgární a útočí na něj
- Doba platnosti smlouvy - smlouva je platná po dobu hovoru, u opakovaných kontaktů je platnost smlouvy prodloužena uzavřením dodatku.