Ledovec, z.s.
Telefonická krizová pomoc Ledovec
Tel: 739 055 555 nebo 373 034 455
E- mail: tkp@ledovec.cz
www.ledovec.cz

Vnitřní pravidla zajištění služby Telefonické krizové pomoci Ledovec

- Hovory jsou vedeny oboustranně anonymně – nechceme po volajícím žádné osobní údaje a také o sobě žádné údaje volajícímu nesdělujeme.

- V hovoru se společně zaměřujeme na to, co volající potřebuje, co právě prožívá, jaké projevuje svoje emoce, a společně hledáme možnosti, které má pro řešení své situace

- Délka trvání 1 hovoru je maximálně 60 minut. Volající je v předstihu na blížící se časovou hranici upozorněn.

- Maximálně 3 hovory za 1 den (v provozní době sociální služby). Délku hovoru u opakovaných kontaktů v daný den limitujeme. Limitování posuzujeme individuálně podle aktuální situace či ohrožení opakovaně volajícího.

- Služba je poskytována zdarma, volající se dovolává za cenu (tarif) sjednanou se svým operátorem.

- Na telefonu se nám zobrazují čísla volajících. Čísla nikam nezapisujeme, nezpracováváme je. Dvakrát denně – vždy před výměnou pracovníka všechna čísla z telefonu smažeme.

Kdy je naše služba telefonické krizové pomoci nedostupná – jestliže:

- voláte mimo provozní dobu, která je každý den od 8.00 do 24.00,
- nebo právě hovoříme s někým jiným,
- anebo je služba omezena z provozních důvodů.

Pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů volajících

- Předáváme kontakty z oblasti sociálních, právních nebo zdravotnických služeb – volajícím poskytujeme podle projednávaných věcí potřebné informace o nabídce a fungování institucí nebo služeb, předáváme kontakty. Máme k dispozici databázi kontaktů, flexibilně vyhledáváme aktuální kontakty na internetu a zkušenosti s novými službami si předáváme na poradách služby.
- Nasměrování do odpovídajícího druhu služby nebo instituce – podle toho, jak

Ledovec, z.s.
Telefonická krizová pomoc Ledovec
Tel: 739 055 555 nebo 373 034 455
E- mail: tkp@ledovec.cz
www.ledovec.cz

volající o svojí situaci mluví – vyzná se v ní nebo má pochybnosti o možnostech řešení, mu pomáháme s nasměrováním na příslušnou službu či instituci, kde si bude moci zajistit vyřízení svých věcí.

- Hledáme společně zdroje volajícího – ptáme se na jeho představy a očekávání, které má volající spojeny s jednáním např. na úřadech, v rozhovoru si může volající s naší pomocí usměrnit svoje očekávání, vyznat se v osobním přístupu k institucím a nalézt pro sebe užitečnější způsoby komunikace.
- Posilujeme – volající se na naši službu obracejí v situacích, kdy mají silné pocity, že je způsob komunikace nebo jednání úřadů či institucí poškodil, urazil. Hledáme společně s volajícím jeho představy o možnostech nápravy. Posilujeme volající v aktivitě při zjednání nápravy zejména v těch situacích, kde zjevně hrozí, že by se nekonáním mohla nepříznivá situace volajícího zhoršit – jedná se např.: o přístup zdravotníků, policie, sociálně právní ochrany dětí apod.

1. 8. 2023