



Vnitřní pravidla Linky důvěry 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.
- 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).
- 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

- Máme zpracovanou databázi kontaktů z oblasti sociálních, právních nebo zdravotnických služeb – volajícím poskytujeme podle projednávaných věcí potřebné informace o nabídce a fungování institucí nebo služeb, předáváme kontakty.
- Nasměrování do odpovídajícího druhu služby nebo instituce – podle toho, jak 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

Ledovec, z.s.
Poradenské centrum Ledovec
Linka důvěry Ledovec
Karoliny Světlé 13, Plzeň
Tel: 739 055 555, 373 034 455
E- mail: ld@ledovec.cz



www.ledovec.cz

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. ledna 2021