

Etický kodex Národní linky pro odvykání

Preamble

Projekt Národní linka pro odvykání (NLO) je provozován neziskovou organizací AdiPoint (dříve Českou koalicí proti tabáku). Etický kodex Národní linky pro odvykání vychází z etického kodexu České asociace pracovníků linek důvěry a etického kodexu pracovníků v adiktologii a je upraven pro specifika naší služby.

1. Závaznost

1.1. Etický kodex je závazný pro všechny pracovníky NLO. Všichni nově přijatí pracovníci jsou před nástupem do zaměstnání s etickým kodexem seznámeni a jsou povinni dodržovat jeho aktuální znění. Při změně či aktualizaci některé z pasáží etického kodexu je vedoucí pracovník povinen v co nejkratším možném časovém úseku o provedené změně či aktualizaci obeznámit všechny pracovníky NLO.

2. Obecné etické zásady

2.1. Všechny dostupné služby NLO ctí princip základních lidských práv, jež jsou popsány v mezinárodních úmluvách (např. Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, Charta organizace spojených národů) a řídí se Ústavou a platnými zákony České republiky.

2.2. Národní linka pro odvykání a taktéž její pracovníci ctí a respektují jedinečnost každé lidské osoby bez ohledu na věk, pohlaví, původ, etickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, socioekonomickou situaci a bez ohledu na to, jakým způsobem se podílí na životě celé společnosti.

2.3. Pracovník NLO ctí a respektuje práva lidských osob na soukromí, důvěrnost, sebeurčení, anonymitu a autonomii. Ke zpochybnění předchozích práv může dojít pouze v těchto případech:

- jednáním došlo k omezení zmíněných práv u jiné osoby
- jednáním ohrožuje zdraví či život svůj nebo jiné osoby
- jednání je v rozporu se zákony

2.4. Pracovník NLO klade důraz na to, aby jeho profesionalita měla prioritu před osobními zájmy a potřebami. Pracovník poskytuje pouze takové služby a intervence, které jsou schváleny a doporučeny vedením NLO.

2.5. Nesoulad v rámci etiky práce řeší pracovník pomocí intervizí, supervizí či v rámci sjednané schůzky s vedoucím pracovníkem. Akutní neshodu je pracovník povinen řešit s vedoucím pracovníkem či s kolegy v rámci aktuální směny a o celém případě vedoucího pracovníka informovat.

3. Etické zásady ve vztahu ke klientům/práva a povinnosti pracovníků

3.1. Pracovník NLO vystupuje anonymně a klientovi nesdělují své osobní údaje ani osobní údaje svých kolegů.

3.2. Pracovník NLO klientovi aktivně naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.

3.3. Pomoc pracovníka NLO spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.

3.4. Pracovník NLO je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně údajů klienta i ostatních pracovníků. V obzvláště naléhavých případech lze zmíněné pravidlo porušit za předpokladu, že pracovník klienta o této skutečnosti informuje. V případech vznikající oznamovací a překažovací povinnosti dle paragrafů §367 a §368 trestního zákona se pak o skutečnosti vzniklé zákonné povinnosti klienta pokusí informovat a následně kontaktuje policii či státní zastupitelství.

3.5. Pracovník NLO nesmí na klienta vykonávat jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.

3.6. Pracovník NLO nesmí svoji pozici ani samotnou službu využívat k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.

3.7. Pomoc, kterou pracovník NLO nabízí, se netýká pouze prvotního kontaktu, ale platí po celou dobu odvykání a zároveň je povinen dle situace a podoby spolupráce informovat o možnostech následné péče.

3.8. Pracovník NLO podporuje klienta ve vyhledávání konstruktivního řešení situace a ve využívání jeho vnějších a vnitřních zdrojů či ho odkazuje na jiný vhodný druh služby.

3.9. Pracovník NLO je schopen vnímat své odborné a profesní nedostatky. Pokud to tak pracovník NLO vyhodnotí předá klientovi informace o jiných dostupných službách a pomoci.

3.10. Pracovník NLO má právo po předchozím upozornění s klientem ukončit hovor v těchto případech:

- klient je agresivní, hovoří s pracovníkem vulgárně či na něj vyvíjí nátlak, který je v rozporu s tímto dokumentem
- klient je pod takovým vlivem návykové látky, který je při hovoru rozpoznatelný a tím zamezuje v konstruktivním pokračování hovoru
- klient nějakou z návykových látek užívá během hovoru

3.11. Pracovník NLO se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od zadané práce na NLO.

4. Práva klientů

4.1. Klient NLO má právo na vyjádření pochopení, empatie a také na citlivé vyjádření své potřeby a trpělivost ze strany pracovníka NLO.

4.2. Klient NLO má právo na zachování anonymity – tj. že všechny osobní údaje, informace, zprávy a záznamy jsou považovány za důvěrné, nejsou nikde zveřejňovány a slouží pouze pro vnitřní potřebu NLO. Všichni pracovníci NLO jsou vázáni mlčenlivostí.

4.3. Klient NLO má nárok na kvalifikovanou pomoc během celé spolupráce, která je poskytována v co nejvyšším možném standardu.

4.4. Klient NLO má právo na informace ohledně dostupné péče a podporu ve snaze najít způsob řešení jeho situace.

4.5. Klient NLO má právo na dostatečné informace o službě a spolupráci na základě kterých se může rozhodnout, zda chce spolupráci navázat.

4.6. Klient NLO má právo na ukončení spolupráce bez udání důvodu.

4.7. Klient NLO má právo na podání stížnosti nebo ocenění na poskytovanou službu. Postup pro podání stížností a ocenění je popsán na webových stránkách chciodvykat.cz

4.8. Klient NLO má právo si vyžádat nahrávku svého hovoru až dva roky zpětně. Po tuto dobu jsou nahrávky hovorů uchovávány ke zkvalitnění služby.

5. Etické zásady ve vztahu k organizaci a kolegům

5.1. Pracovník NLO je povinen se ke svým kolegům chovat čestně, slušně, přiznávat jim právo na vlastní názor a mít respekt k jejich osobám samotným, jejich znalostem, dovednostem a zkušenostem.

5.2. Pracovník NLO plní svoji zadanou práci svědomitě a zodpovědně. Svým přístupem k práci se snaží o zlepšení služeb a zvýšení reputace celé organizace.

5.3. Pracovník NLO přispívá k pozitivní atmosféře v zaměstnání a při opodstatněném přesvědčení z porušení etického kodexu jiným z kolegů jej může slušným a ohleduplným způsobem konfrontovat.

6. Střety zájmů

6.1. Pracovník NLO uvažuje o potenciálním střetu jeho zájmů se zájmy klienta a snaží se tomuto střetu předejít.

6.2. Pracovník NLO si plně uvědomuje, že součinnost s výrobcí léků, alkoholu, tabáku či provozovateli hazardních her může vést k výše zmíněnému střetu zájmů.

6.3. Pracovník NLO nesmí být uživatelem návykových látek či hráčem hazardních her v takovém rozsahu, který by mohl vést k výše zmíněnému střetu zájmů či poškodit NLO.

7. Účast na vzdělávání, intervizích a supervizích

7.1. Pracovník NLO je povinen se před nástupem na pozici konzultanta zúčastnit vstupního školení.

7.2. Pracovník NLO je povinen se aktivně účastnit intervizí, supervizí, rozvojových schůzek a má možnost se dobrovolně účastnit dalších vzdělávacích akcí pořádaných NLO.

7.3. Pokud se pracovník NLO nemůže na některou z výše uvedených akcí ze závažných důvodů dostavit, je povinen tuto skutečnost oznámit vedoucímu pracovníkovi v co nejkratším možném časovém úseku.

7.4. Pracovník NLO je povinen aktivně pracovat na zlepšování oblastí jeho práce, které jsou stanoveny v rámci rozvojové schůzky.

7.5. Pracovník NLO je povinen se vzdělávat samostatně či s dopomocí kolegů či vedoucího pracovníka v takových oblastech jeho práce, které mu připadají nejasné.

8. Pravidla pro přijímání darů a fundraisingu

8.1. Národní linka pro odvykání je oprávněna přijímat dary dle § 2055 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (Občanského zákoníku) v účinném znění – poskytování darů neziskovým organizacím. Postup přijímání darů je popsán na webových stránkách chciodvykat.cz.