

Etický kodex služby Linka pro neslyšící a nevidomé

Etický kodex služby Linka pro neslyšící a nevidomé určuje základní povinnosti a práva specialistů linky při výkonu jejich práce a v souvislosti s ní.

Je vytvořen za účelem naplnění práv všech uživatelů na plnohodnotnou komunikaci a platí v situacích, které nejsou jinak regulovány zákony nebo předpisy.

Základní principy etického chování:

- 1) Specialista linky poskytuje uživatelům pravdivé a nezkreslené informace.
- 2) Specialista linky vždy poskytuje služby profesionálně a v maximální možné kvalitě.
- 3) Specialista linky komunikuje s uživatelem linky s respektem, slušností, vstřícností, porozuměním a ochotou pomáhat.
- 4) Specialista linky má právo odmítnout výkon své profese v případech, že má podezření na aktivity, které jsou v konfliktu se zákonem nebo porušují lidská práva.
- 5) Specialista linky má dále právo odmítnout výkon své profese z psychických nebo morálně-etických důvodů, nebo pokud by měla být služba linky poskytována v podmínkách nedůstojných pro výkon profese.
- 6) Specialista je operátorem osobní asistenční linky – tedy služby určené pro pomoc osobám v řešení jejich každodenních osobních potřeb. Specialista má možnost odmítnout poskytnutí služby uživateli, který službu využívá pro výkon vlastní živnosti nebo zaměstnaní.
- 7) Specialista linky má právo odmítnout požadavek zákazníka, pokud se jedná o opakovanou žádost. Na jeden kontakt s linkou je možné řešit maximálně 5 požadavků v průběhu jednoho dne. Omezení nad rámec 5 požadavků se netýká kontaktu zdravotnických zařízení a Integrovaného záchranného systému.
- 8) Specialista linky má právo odmítnout požadavek zákazníka týkající se sportovních sázek a hazardních her (specialista linky nesděluje kurzové příležitosti, sportovní výsledky, výsledky loterií).
- 9) Specialista linky je vázán mlčenlivostí, která se týká veškerých informací obsažených v hovoru s uživatelem, včetně identity uživatele.
- 10) Specialista linky sleduje vývoj své profese u nás i ve světě, vzdělává se a soustavně zvyšuje svou profesionální úroveň.
- 11) Specialista linky zachovává nestrannost, a pokud je v roli prostředníka nebo tlumočnicka aktivně se nezapojuje do komunikace.

- 12) Specialista linky respektuje své spolupracovníky a svým přístupem přispívá k vytváření atmosféry vzájemné důvěry a spolupráce v pracovním týmu, je loajální vůči svému pracovišti a šíří jeho myšlenku.
- 13) Specialista linky dbá na to, aby nepoškodil svým jednáním dobré jméno svého kolegy, pracoviště a jméno společnosti.
- 14) Specialista linky respektuje jedinečnost každého člověka, je tolerantní k odlišnostem (národnost, rasa, pohlaví, věk, náboženské vyznání, politická příslušnost, sociální postavení, sexuální orientace, rozumová úroveň, pověst a smýšlení) a jeho přístup je nediskriminující.
- 15) Specialista linky nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.
- 16) Specialista linky není zodpovědný za případné technické obtíže, které mohou ovlivnit kvalitu či dostupnost poskytované služby.
- 17) Specialista linky zná Etický kodex a dodržuje ho. Porušení pravidel Etického kodexu může vést až k ukončení pracovního poměru.
- 18) Podmínkou registrace a následného poskytování služeb Linky pro neslyšící a nevidomé je poskytnutí osobních údajů vyžádaných ze strany Nadace O2. Jinak službu nelze poskytovat. Vámi poskytnuté osobní údaje budou ze strany Nadace O2 zpracovávány pro účel poskytování služeb Linky pro neslyšící a nevidomé po dobu trvání registrace k této službě a bude s nimi nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Registrovaný má nárok na informace o osobních údajích zpracovávaných o jeho osobě a zároveň má nárok na případnou nápravu závadného stavu v souvislosti s osobními údaji zpracovávány o jeho osobě. V případě, že registrovanému nebude postačovat napravení závadného stavu ze strany Nadace, má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.