

Etický kodex internetového poradenství (dále iKodex)

iKodex je určen současně veřejnosti i poskytovatelům služby. Definuje elementárně službu a vymezuje základy etiky vztahu mezi poskytovatelem služby a klientem.

1. Internetové poradenství umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v oblasti služeb Poradenského centra Mendelovy univerzity v Brně pomocí internetových technologií. Klientem se rozumí student nebo zaměstnanec Mendelovy univerzity v Brně.
2. Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.
3. Pomoc internetového poradenství spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
4. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR. Povinností pracovníků internetového poradenství je zachovávat mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje.
* Výjimky: jde-li o záchranu zdraví a života nebo o oznamovací povinnost podle platných zákonů České republiky, mohou být tato pravidla výjimečně porušena. Oznamovací povinnost vzniká tehdy, napíšete-li nám o podezření na syndrom CAN (syndrom týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte), či trestný čin, a uvedete-li identifikační údaje své, či jiné osoby, které se situace týká. Každá situace je individuálně posuzována.
5. Internetové poradenství je služba, u níž musí být jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
6. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.
7. Poradci internetového poradenství nesmí používat internetové poradenství k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
8. Aktivita internetového poradenství vůči klientovi není jen dílem jedince - je výsledkem spolupráce týmu.
9. Pracovník internetového poradenství prochází před započítím služby výběrem a výcvikem akreditovaným orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce v internetovém poradenství. Po celou dobu práce na lince důvěry vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.

Kodex byl vypracován na základě kodexu přijatého sněmem České asociace pracovníků linek důvěry, 20. 10. 1998 v Hradci Králové a iKodexu schváleného Českou asociací pracovníků linek důvěry XIII. sněmem ČAPLD dne 28. 5. 2005 v Liberci.

Možnost podat stížnost

je oprávněn podat kdokoli, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu kterýkoliv jiný občan nebo subjekt. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Stížnost může být podána ústně, písemně nebo v elektronické podobě, prostřednictvím emailu.

Každá podaná stížnost i s přijatými opatřeními je evidována ve speciální knize, evidenci provádí vedoucí pracoviště. Uživatel služby má právo uplatňovat stížnost na pracovníka nebo kvalitu poskytnuté služby. Stížnosti může přijmout krizový pracovník internetového poradenství, vyřizuje jí vedoucí pracoviště.

Vedoucí pracovník stížnost prověří a o přijatém opatření nejdéle do 30 dnů od data podání stížnosti písemnou formou vyrozumí stěžovatele. Zároveň vyrozumí stěžovatele o jeho právu odvolat se.

Webový formulář internetového poradenství je dostupný na <http://icv.mendelu.cz/poradenske-centrum/26894-internetove-poradenstvi>.

Emailová adresa: pcentrum.mendelu@gmail.com

Zřizovatel:

Mendelova univerzita v Brně
Zemědělská 1/1665, 613 00 Brno

Poskytovatel:

Poradenské centrum vysokoškolského ústavu Institutu celoživotního vzdělávání Mendelovy univerzity v Brně
Zemědělská 5, 613 00 Brno

Vedoucí poradenského centra:

Mgr. Alena Krejčí, DiS.
e-mail: alena.krejci@mendelu.cz
tel.: 545 135 227

Odpovědi poskytujeme do 7 dnů, v době dovolených však tuto lhůtu nelze garantovat.