

Az
„Online Lelki Egészség Tanácsadás (OLET)
szakmai módszertani háttérének kialakítása”
program

E-mail alapú, online tanácsadás Etikai Kódexének kialakítása

Forrás Lelki Segítők Egyesülete
Praxis Humán Erőforrásfejlesztő Központ Bt.
„Via vitae” Mentálhigiénés Műhely Kft.

Tartalomjegyzék

Az OLET Etikai Kódexe	4
1 Az Etikai Kódex küldetése	4
2 Az Etikai Kódex elfogadása	5
3 Az Etikai Kódex időbeli hatálya.....	6
4 Az OLET Etikai Kódexének kapcsolata más etikai kódexekkel.....	6
4.1 Az Amerikai Pszichológiai Társaság (APA)	6
4.2 International Society for Mental Health Online (ISMHO).....	7
4.3 A Magyarországi Online Lelki Tanácsadás Egyesület (MOLTE).....	8
4.4 Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ).....	9
4.5 Pszichológusok szakmai etikai Kódexe	10
5 Az Etikai Kódex alkalmazhatósága.....	10
5.1 Az Etikai Kódex célja	10
5.2 Az Etikai Kódex vonatkozási területe.....	11
5.3 Az OLET bemutatása.....	12
5.3.1 A projekt leírása	12
5.3.2 Az OLET szakmai alapelvei	13
5.3.3 Az online tanácsadás keretei, tartalmi elemei.....	13
5.3.4 Az OLET folyamata.....	14
5.3.5 Az OLET szakmai munkacsoportja	15
6 Általános etikai alapelvek.....	16
6.1 Adatvédelem és adatkezelés.....	16
6.2 Az adatvédelem és adatkezelés tanácsadás szakmai szabályai.....	17
6.3 Az esélyegyenlőség és diszkrimináció mentesség biztosítása	18
6.4 Kutatás etika.....	18

6.5 Nyilvános szereplés.....	19
7 Az OLET igénybevevőinek a jogai	19
8 Az OLET munkatársaival kapcsolatos elvárások.....	20
9 A tanácsadó összeférhetlenségi helyzetei.....	21
10 A tanácsadó szakmai illetékessége.....	23
11 A tanácsadó titoktartási kötelezettsége.....	23
12 Egyéb rendelkezések	24
13 Az Etikai Kódex érvényesülésének ellenőrzése	25
13.1 Panaszok kezelése	25
13.2 Etikai eljárás kezdeményezése.....	25
13.3 Etikai vétség vizsgálata.....	25
13.4 Az Etikai Kódex megsértésének következménye	26
14 Az Etikai Kódex érvényessége	26
15 Fogalomtár.....	27
16 Felhasznált jogszabályok.....	28
Mellékletek.....	30
1 Etikai nyilatkozat.....	31
2 Felhasznált irodalom	32

Az OLET Etikai Kódexe

1 Az Etikai Kódex küldetése

Az Online Lelki Egészség Tanácsadásban (OLET) közreműködő szakemberek meggyőződése, hogy a lelki, életvezetési, kapcsolati nehézségeiben elfogadást tapasztaló, az életproblémái összefüggéseit és kezelését illetően kellően tájékozott személy nagyobb valószínűséggel képes arra, hogy a lehetséges megoldási módok közül kiválassza a számára leginkább megfelelőt.

Ezért online lelki egészség tanácsadást nyújtó szolgálat és munkatársai szakmai tudásuk legjavát nyújtva megértik, elfogadják és támogatják, valamint megfelelően és megbízhatóan tájékoztatják mindazokat, akik személyes tanácsért fordulnak hozzájuk.

Az online lelki tanácsadás viszonylag új szakmai módszer. Egyik meghatározó jellemzője a levélírókra és a tanácsadókra egyaránt vonatkozó anonimitás (azaz névtelenség), valamint a levelezés során megjelenő információk bizalmas kezelése.

Ezért az online levelezés, mint segítő kapcsolati módszer csak akkor lehet igazán hatékony, ha a levélíró és a tanácsadó kölcsönösen megbíznak egymásban.

A bizalom kialakításának és fenntartásának kötelezettsége magas szintű etikai követelményeket támaszt valamennyi, a tanácsadási folyamatban részt vevő munkatárs k és egyben az egész online tanácsadó szolgálat iránt.

Az OLET Etikai Kódexének alapfeladata, hogy mutassa be és rendszerezze a szolgálat működéséhez kapcsolódó etikai követelményeket. Mint világos, egyértelmű etikai szabályrendszer, egyaránt segítse a szolgálathoz fordulókat és tanácsadóikat jogaik és kötelezettségeik megismerésében és az esetleg jelentkező problémahelyzetek kezelésében. Jelentősége miatt tehát az OLET munkatársai számára kötelező, az igénybe vevők számára pedig javasolt az Etikai Kódex ismerete és elfogadása.

Ugyanakkor tudjuk, hogy az élet, a napi gyakorlat bármikor teremthet olyan helyzeteket, amelyekre az éppen hatályos szabályozók nem, vagy csak részben érvényesek. Ezért az Etikai

Kódex nem lezárt, hanem olyan rugalmas dokumentum, amely az OLET működésének tapasztalatai nyomán szükség esetén módosítható.

Az OLET Etikai Kódexe – egyebek mellett – ugyancsak megtalálható azon a honlap felületen, amelyen az érdeklődők az OLET-ről tájékozódhatnak. A Kódex – a magyarországi online tanácsadási szintéren ma még csak szórványosan létező hasonló dokumentumok nyomán – összefoglalja azokat a szabályokat, amelyek alapján az OLET működik. Az Etikai Kódex megfogalmazásában irányadónak tekintjük a szakmai szervezetek és a működő online tanácsadási szolgálatok vonatkozó dokumentumait. Jelenleg Magyarországon az online tanácsadásoknak, illetve az e-terápiás eljárásoknak még nincs széleskörű szakmai konszenzussal elfogadott, illetve szakmai szervezetek által is hitelesített etikai szabályzata. Ennek hiányában az OLET Etikai Kódexét a nemzetközi és hazai etikai kódexe ajánlások alapján fogalmazzuk meg, természetesen külön figyelmet fordítva az OLET speciális cél- és eszközszerére.

Az OLET Etikai Kódexének véleményezésébe az Állami Egészségügyi Ellátó Központ (továbbiakban: ÁEEK) bevonja a hazai, a mentálhigiéné és az online tanácsadás területén tevékenykedő szakembereket, szervezeteket. A szakmai egyeztetési folyamat lehetőséget ad arra is, hogy az online tanácsadásokra vonatkozó általános érvényű (szakmai) etikai szabályrendszert a területen működő szakmai szervezetek közösen együttműködve konszenzus alapján próbálják megalkotni, ezzel más, online tanácsadást megvalósító tevékenységek számára is irányt mutasson. Reméljük, hogy az OLET Etikai Kódexe fontos hozzájárulás lesz ehhez.

2 Az Etikai Kódex elfogadása

Az Etikai Kódex a „Gyermek és ifjúságpszichiátriai, addiktológiai és mentálhigiénés ellátórendszer infrastrukturális feltételeinek fejlesztése” című, EFOP-2.2.0-16-2016-00002 számú kiemelt projekt „Online Lelki Egészség Tanácsadás (OLET) szakmai módszertani háttérének kialakítása” program keretében, az Állami Egészségügyi Ellátó Központ megbízásából készült.

Az Etikai Kódex a kiemelt projekt szakmai stábjával, illetve különböző, online tanácsadással foglalkozó szakmai szervezetek képviselőivel történő egyeztetések nyomán alakul ki.

3 Az Etikai Kódex időbeli hatálya

Az Etikai Kódex érvényessége az OLET működésének megkezdésétől 2020. április 30-ig tart. Az Etikai Kódex felülvizsgálata nem rendszeresen és előre meghatározott időpontokban történik, hanem eseti jelleggel, szükség szerint. Amennyiben az OLET működése során olyan kérdés merül fel, amire nézve az Etikai Kódex nem ad egyértelmű útmutatást, illetve eligazítást, akkor az Etikai Kódex felülvizsgálatát el kell végezni. Ugyanez érvényes abban az esetben is, ha időközben valamely szakmai etikai kérdést is érintő jogszabály megváltozik.

Az OLET időközi, illetve záró értékelésének az Etikai Kódex megfelelésével kapcsolatos értékelést is magába kell foglalnia.

Az Etikai Kódex kizárólag az OLET-re, illetve az abban alkalmazott aszinkron, anonim, szöveg alapú (e-mail) levelezési tanácsadásra vonatkozik.

Az Etikai Kódex az OLET működési tapasztalatai nyomán a későbbiekben módosulhat.

4 Az OLET Etikai Kódexének kapcsolata más etikai kódexekkel

4.1 Az Amerikai Pszichológiai Társaság (APA)

Az Etikai Kódexben hangsúlyosan megjelenik a bizalmasság garanciáinak, a személyiségi jogok védelme követelményei. E szempontok jelentőségét jól példázzák az Amerikai Pszichológiai Társaság távpszichológiai gyakorlathoz megfogalmazott irányelvei is. (APA, 2013)

A dokumentum szerint a távpszichológia gyakorlata egyaránt felöleli a szakmai irányelveknek (szorosabban vett „szakmai szabályoknak), a különböző jogi előírásoknak és etikai standardoknak, a telekommunikációs technológiának (eszközjártasság), a szakmai

közösségeken belül és azok között elfogadott eljárásoknak, valamint egyéb külső követelményeknek való megfelelést.

A Társaság által megfogalmazott irányelvek az alábbiak:

- a pszichológus felelőssége (szakmai és technikai jártasságát illetően egyaránt);
- ellátási standardok (a várható előnyök és kockázatok előzetes közlése);
- tájékozott beleegyezés (az alkalmazott technológia esetleges kockázatainak ismertetése);
- bizalmasság (személyes információk online gyűjtésének és tárolásának etikai és gyakorlati következményei);
- adatok és információk biztonsága (adatokat védő biztonsági lépések megtétele);
- adatok és információk megsemmisítése;
- a kliens¹ tesztelése és kivizsgálása (online felvételnél is biztosítani kell a vizsgáló eljárások integritását, az előírt felvételi körülményeket);
- többszörös joghatóságú gyakorlat (azon ország szabályozása is figyelembe veendő, ahonnan a kliens a szolgáltatást igénybe veszi).

Amint az irányelvek jelzik, a távpszichológiai (és így online tanácsadási) gyakorlat végzéséhez fűződő követelményeken belül jelentős súllyal szerepelnek az adatkezelési és technológiai biztonság, a személyiségi jogvédelem szempontja.

4.2 International Society for Mental Health Online (ISMHO)

1997-ben alakult az ISMHO online tanácsadás egyesülete. Javasolt elvek a mentális egészségügyi szolgáltatások online biztosítására című (Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services) anyagot 2000-ben fogadták el. A következő elveket tartja

¹ A különböző szakmai dokumentumokban a „kliens” és az „igénybevevő” kifejezések szinonimaként egyaránt előfordulnak. Etikai Kódexünkben az „igénybevevők” kifejezést használjuk, hogy ezzel is hozzájáruljunk leendő klienseink stigmatizációs kockázatának mérsékléséhez.

fontosnak a mentális egészségügyi szolgáltatások online módon való biztosítására. Az anyagban megfogalmazott a javaslatok csak azokat a gyakorlati kérdéseket érintik, amelyek közvetlenül a mentális online egészségügyi szolgáltatások nyújtására vonatkoznak. (ISMHO, 2000) A következő témákkal foglalkozik az anyag:

- Tájékoztatás, beleegyezés.
- A tanácsadó titoktartása.
- A tanácsadó adatainak megadása.
- A szolgáltatás potenciális előnyei és kockázatai.
- A szabványos működési eljárási rend.
- A kompetencia határok.
- A gyakorlat követelményei.
- Az online szolgáltatások struktúrája.
- Az ügyfél titkos kezelése.
- Alapvető iránymutatások a működéssel kapcsolatban.
- A kiválasztott szakmai szervezetek etikai irányelvei.
- A javasolt alapelvek kidolgozása.

Kiemeli az anyag, hogy az online mentális egészségügyi szolgáltatások gyakran kísérik a hagyományos személyesen történő mentális egészségügyi szolgáltatásokat, De van arra is példa, hogy ez az egyetlen módja a kezelésnek. A szakmai anyag szerint az online tanácsadónak is be kell tartania ugyanazokat az etikai elveket, amelyek a személyes mentálhigiénés szolgáltatások esetén előírtak.

4.3 A Magyarországi Online Lelki Tanácsadás Egyesület (MOLTE)

Az egyesület 2010-ben alakult meg. Az egyesület célja, hogy összefogja az online lelki tanácsadás területén dolgozó szervezetek, szolgáltatókat. Az elképzelések szerint az egyesület teret ad az online segítőknek, hogy a szakmai információk megosztására, az online kutatási

eredmények ismertetésére. Céljai között szerepelt egy közösen kidolgozott etikai kódex megalkotása is. A Magyarországi Online lelki tanácsadás etikai kódex tervezetében szerepelő témák (MOLTE, 2010):

- Lehetséges félreértések az online tanácsadás során
- A tanácsadó adatvédelme
- Lehetséges előnyök
- Lehetséges kockázatok
- Biztonsági intézkedése
- A klienst tájékoztatása az online lelki tanácsadás alternatíváiról.

Úgy tűnik, hogy MOLTE² kisebb változtatásokkal az ISMHO alapelveit javasolta átvenni és ez alapján szeretné kialakítani az etikai kódexet.

4.4 Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ)

A LESZ az etikai kódexben ezt olvashatjuk: „Tehát a mentálhigiénés munka, ezen belül a telefonszolgálatok működése (munkája) szakmai tevékenység. Ezen szakmai tevékenység általános etikai elveket és sajátos szakmai ismereteket feltételez. Az általános etikai elveken belül vannak olyan speciális etikai normák, amelyek csak az adott szakma képviselői számára érvényesek, illetve kötelezőek.” (LESZ, 2003, 2.o.)

A kódex lefekteti a telefonos munka célját és alapelveit lefekteti és külön kitér szervezeten belüli kapcsolatok alapelveire is. Személyi etikai vonatkozások fontos szerepet kapnak, és részletesen ír az ügyelő munkatársak feladatairól és szakmai kompetenciájáról. Ezek az elvek jól alkalmazhatóak az online tanácsadás területén is. A kódex kiemelten foglalkozik a szolgálat vezetőire vonatkozó szabályokkal, illetve részletes tárgyalja az etikai bizottság eljárási szabályait.

² A MOLTE honlapja jelenleg nem elérhető, az egyesület jelenlegi szakmai tevékenységéről nincs tudomásunk.

4.5 Pszichológusok szakmai etikai Kódexe

A pszichológusok szakmai etikai Kódexe a következő területekkel foglalkozik

1. A pszichológusi tevékenység gyakorlására való jogosultság
2. Elkötelezettség és felelősség
3. A szakszerűség követelményei (szakmai kompetencia)
4. A klienssel való kapcsolat
5. Titoktartási kötelezettség
6. Kutatásetikai alapelvek
7. Közlés, publikálás
8. Nyilvános szereplés és hirdetések
9. Az etikai kérdések kezelése

A kódex 4.7. pontjában a következő szerepel „Az internetes szolgáltatás esetében ellenőrizhetővé teszi jogosultságát (hivatalos végzettségét, szakképzettségét) a szolgáltatás nyújtására, és tájékoztatja a klienst az adott médium biztonsági kockázatairól. A különböző médiákon keresztül kialakított kliensi kapcsolat során is betartja a SzEk előírásait.” Ez az elvárás az OLET esetében nem releváns mivel a szolgáltatás anonim és így a stáb tagjai magukról nem közölhetnek adatokat

5 Az Etikai Kódex alkalmazhatósága

5.1 Az Etikai Kódex célja

- átfogóan és részletesen is tartalmazza mindazokat a szakmai-etikai követelményeket és szabályokat, amelyek alapján az OLET az igénybevevők és munkatársak számára egyaránt átláthatóan és kiszámíthatóan működhet;
- egyértelműen és közérthetően bemutatja az OLET feladatait, a szolgálat működésének jellemzőit;

- összefoglalja az OLET általános etikai alapelveit, különös tekintettel az adatvédelemre és adatkezelésre, az esélyegyenlőségre és diszkrimináció mentességre, a díj- és reklám mentességre, és a legfontosabb kutatás etikai megfontolásokra;
- tájékoztatást ad a tanácsadást igénybevevők jogairól;
- meghatározza a szolgálat közreműködőivel kapcsolatos szakmai, etikai és magatartási követelményeket;
- egyértelműen rögzíti az etikai alapelvek és szabályok érvényesülését ellenőrző, illetve sérelmét megállapító eljárási rendet; valamint az eljárási szabályok módosításának lehetőségét.

5.2 Az Etikai Kódex vonatkozási területe

Az Etikai Kódex – saját döntésük nyomán - más online tanácsadási szolgálatok számára is irányadó lehet, de hatálya és érvényessége kizárólag az OLET-re,

- annak választott módszerére (anonim és aszinkron levelezési tanácsadás);
- az abban közreműködő tanácsadó, illetve más feladatkört ellátó szakemberekre;
- és a szolgálatot igénybevevő személyekre terjed ki.

Az Etikai Kódex folyamatosan és teljes terjedelmében elérhető az ÁEEK által üzemeltetett OLET honlap felületén. Ezért annak tartalmát mindazok megismerhetik, akikre a dokumentum vonatkozik.

Az OLET-ben közreműködő tanácsadók és más feladatkört ellátó szakemberek (szakmai vezetők, diszpécserek, szupervizor, projekt stáb tagjai) nyilatkozat formájában, aláírásukkal igazolják, hogy megismerték és magukra nézve érvényesnek tekintik az Etikai Kódex tartalmát.

5.3 Az OLET bemutatása

5.3.1 A projekt leírása

Az OLET a „Gyermek és ifjúságpszichiátriai, addiktológiai és mentálhigiénés ellátórendszer infrastrukturális feltételeinek fejlesztése az EFOP-2.2.0-16-2016-00002” című kiemelt projekt keretében zajlik. Feladata az online lelki tanácsadás szakmai módszertani háttérének és működési modelljének kialakítása illetve szakmai egyeztetések megszervezése a gyermek- és ifjúságpszichiátria, illetve addiktológia szakmai szereplőivel. Majd az e-mail alapú online tanácsadó szolgálat (OLET) működtetése, speciális képzésben részt vett önkéntes tanácsadók közreműködésével a projekt fizikai befejezéséig, várhatóan 2020. április 30-ig.

Az előzőekben bemutatott etikai kódexek esetében is központi helyet kapott az online tanácsadást igénybevevők által megosztott információk bizalmas kezelése; a titoktartás. Ennek a feltételnek az érvényesülése a face to face tanácsadások esetében kiemelt fontosságú. Az OLET esetében pedig még inkább hangsúlyt kap a titoktartás, mivel a szolgáltatás során a tanácsadók érzékeny egészségi adatokat ismerhetnek meg.

Az OLET tevékenysége során a szokványoshoz képest is külön gondosságot igényel az a körülmény, hogy személyes (egészségügyi) információk írott formában, tehát rögzített módon érkeznek be a tanácsadási szolgálatba, mely adatok védelme még inkább igényli a fokozott óvatosságot és körültekintést. A tanácsadási protokoll véglegesítésekor az adatmegsemmisítés rendszerét is ki kell dolgozni. (A beérkezett adatok, azaz igénybevevői levelek azonnali megsemmisítése értelemszerűen nem történhet meg, hiszen a levelezési folyamatban a tanácsadónak olykor az egész megelőző levelezési anyagot át kell tekintenie.) Ugyanakkor a levelezési kapcsolat végét követő három hónap elteltével a levelezés anyagát töröljük

Az adatok bizalmas kezelésének követelménye azt is jelenti, hogy a tanácsadók lehetőleg ne osszák meg, illetve ne használják együtt más személlyel azt a számítógépet, amelyen az online levelezést bonyolítják, továbbá ezen számítógépek esetében fokozottan ügyelni kell a naprakész vírusvédelemre. (A bizalmas adatkezelés jelentőségét illetően utalunk az American Psychological Association irányelveire!)

A tanácsadás bizalmassága megkívánja az informatikai rendszer által fogadott levelek szigorú kezelését. Ez azt jelenti, hogy a beérkezett első leveleket (jelentkezéseket) kizárólag a diszpécserek láthatják, akik az adott leveleket – előre rögzített szempontrendszer alapján –

valamelyik tanácsadónak megválaszolásra delegálják. A továbbiakban a levelezési kapcsolat anyagába az igénybevevővel levelező tanácsadón kívül senki más: sem a diszpécser, sem más tanácsadó nem tekinthet bele. (Az informatikai rendszer munkatársai értelemszerűen semmikor és semmilyen, akár beérkező, akár kimenő levélbe sem tekinthetnek bele.)

5.3.2 Az OLET szakmai alapelvei

OLET online levelezési tanácsadás, ahol a 18 év alatti fiatalok, illetve felnőttek 18 év alatti fiatalokkal kapcsolatos, lelki, életvezetési tárgyú leveleire válaszolnak e-mailben.

Az online levelezési kapcsolat kölcsönösen anonim, tehát abban a tanácsadó sem közöl személyes adatokat önmagáról.

A szolgálat minden igénybevevő számára biztosítja a teljes titoktartást.

A szolgálat igénybevételével kapcsolatban semmilyen előzetes feltétel sem támasztható, a levelezési kapcsolat az igénybevevőkre sem anyagi, sem más jellegű kötelezettséget nem róhat.

A levelezési tanácsadók a munkájukat önkéntesként végzik.

A tanácsadók, a diszpécserek és a szakmai vezetők alkotják az OLET stábját.

Az OLET stábjá - a felkészítő program elvégzése után- rendszeresen (havonta) esetmegbeszélő és szupervíziós csoporton vesz részt.

5.3.3 Az online tanácsadás keretei, tartalmi elemei

A levelezési kapcsolat kereteit elsősorban a tanácsadó és igénybevevő között megszülető kapcsolati szerződés határozza meg. A lehetséges levélváltások számának maximalizálása inkább segíti az e-mail írókat problémáik célirányos megfogalmazásában, tehát ezáltal az online levelezési kapcsolat lehetőségeinek minél teljesebb kiaknázásában.

Az OLET gyakorlatában öt levélváltásra van lehetőség, mely szükség esetén újabb szerződés nyomán hosszabbítható. (E keretfeltétel érvényesülése nem feltétlenül valósulhat meg, mivel azonos igénybevevő különböző neveken és e-mail címekkel is bejelentkezhet.)

Az OLET folyamat modellje szerint a beérkező levelekre az igénybevevők legkésőbb három napon belül választ kapnak. Másfelől – a levélváltások felgyorsulását kerülendő – a tanácsadók a levél beérkezését követő harmadik napnál előbb nem küldhetik el válaszukat.

Az online tanácsadás során kötelezően biztosítani kell a titoktartást és az anonimitást, mely követelmények teljesülésének elsődleges feltételei: a munkatársak etikus magatartása, illetve a tanácsadásban használt informatikai eszközök magas biztonsági foka feltételeinek megteremtése.

A tanácsadók munkájukat – egyebek mellett – az Etikai Kódex alapján végzik, melynek szövege megtalálható az OLET honlapján

Az OLET munkatársai az igénybevevőkkel személyes (face-to-face) kapcsolatba nem léphetnek, de szükség esetén a probléma megoldásához megfelelő segítő intézményt, szolgálatot ajánlanak.

5.3.4 Az OLET folyamata

Az online tanácsadók a szolgálat diszpécsereitől saját belső postaládájukba kapják meg a megválaszolandó leveleket.

A tanácsadónak a beérkezést követő napon el kell olvasnia és meg kell válaszolnia a levelet, melyet azonban csak a válasz megírását követő napon - ellenőrzés és esetleges módosítás után – lehet, egyúttal pedig kell az igénybevevőnek elküldeni.

A tanácsadó minden levélváltásról adatlapot tölt ki, melyek adatait havonta összesíti és a szakmai vezetőknek átadja. Az OLET rendszerében a beérkező és kimenő leveleket a tanácsadást kiszolgáló szerver tárolja. A levelezési kapcsolat lezárását, vagy igénybevevő általi egyoldalú megszakítását követő három hónap elteltével a tárolt levelezési anyagot a szerverről ki kell törölni.

5.3.5 Az OLET szakmai munkacsoportja

Szakmai vezetők

Feladataik:

- kapcsolattartás, illetve egyeztetések a projekt stábjával
- a szolgálat stábjának irányítása, illetve kapcsolattartás a stáb tagjaival e-mail, telefon és munkaértekezletek révén.
- a tanácsadók kiválasztása és felkészítésük megszervezése.
- a levelezési tanácsadói munkacsoport értekezleteinek és esetmegbeszélő csoportalkalmainak összehívása, levezetése, továbbá a szupervíziós csoportalkalmak megszervezése.
- az OLET munkacsoportjának képvisellete szakmai rendezvényeken, érdekhordozói csoportokkal való egyeztetéseken.
- szükség esetén etikai eljárás lefolytatása.

Mivel a szakmai vezetők nem anonimek, az OLET-ben tanácsadói tevékenységet nem folytathatnak.

Diszpécserek

Az OLET megvalósításában kezdetben három, majd a későbbiekben - szükség esetén - négy diszpécser működik közre. Legfontosabb feladatuk a szolgálatba beérkező első igénybevevői levelek tanulmányozása, és az adott levél beérkezését követő nap 24⁰⁰ óráig (éjfélig) az általuk kiválasztott tanácsadóhoz való továbbítása. A diszpécserek - a hét napjait maguk között felosztva - ügyeleti rendszerben dolgoznak. Egy ügyeleti nap az adott nap 00⁰⁰ órájától 24⁰⁰ óráig tart. A diszpécserek tevékenységét közvetlenül a szakmai vezetők irányítják.

Online tanácsadók

Az önkéntes munkatársak a kiképzés elvégzése után illetékkéssé válnak, hogy online segítői tevékenységet végezzenek az OLET rendszerének ismeretében, illetve keretében. Az OLET folyamatos működésének feltétele legalább 15 fő online tanácsadó közreműködése. A tanácsadók feladata, hogy az OLET működési rendje alapján és az Etikai Kódex szellemében a beérkező leveleket megválaszolják.

Szupervizor

A szupervizor szervezetileg nem tartozik az OLET szakmai munkacsoportjába, tehát szupervizori feladatait külső, független szerep pozícióból látja el. A szupervízió az OLET minőségbiztosításának szerves része, amely rendszeres csoportszupervízió formájában valósul meg. Az egyes csoportszupervíziós alkalmak tervezettek, előre meghatározott időpontokban és időtartamban zajlanak.

6 Általános etikai alapelvek

6.1 Adatvédelem és adatkezelés

Az OLET a tevékenysége során megszerzett adatokat a Magyarországon is hatályos nemzetközi, illetve hazai adatvédelmi és adatkezelési jogszabályoknak megfelelően kezeli. Az ezzel kapcsolatos kötelezettségeket és szabályokat.

Az OLET működése során az adatvédelem és adatbiztonság tekintetében az ÁEEK Belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatát tekinti irányadónak. A dokumentum az alábbi linkeken elérhető:

https://www.aEEK.hu/docents/20182/39014/adatvedelem_es_adatbiztonsag%2B%282%29.pdf/05a4435b-711f-40b6-801e-800ed0021820

Az OLET igénybevevőikhez, illetve a velük létrejövő levelezési kapcsolatokhoz fűződő személyiségi jogi védelem, illetve szakmai-etikai szabályrendszer érvényesülésének módját és garanciáit jelen Etikai Kódex tartalmazza.

6.2 Az adatvédelem és adatkezelés tanácsadás szakmai szabályai

Az OLET-be küldött első igénybevevői leveleket kizárólag a diszpécser (aki azokat az általa kiválasztott tanácsadóhoz továbbítja), valamint az a tanácsadó olvashatja el, aki az adott levelet megkapta. Rajtuk kívül az igénybevevők első levelét más nem olvashatja.

A tanácsadó a számára delegált jelentkezés (első igénybevevői levél) alapján levelezési kapcsolatba lép az igénybevevővel, mely kapcsolatban keletkezett leveleket a tanácsadón kívül az OLET egyetlen más közreműködője sem olvashatja el.

A tanácsadó a levelezési kapcsolatról Adatlapot, vezet, amely dokumentum az igénybevevő azonosítására alkalmas információt, valamint az igénybevevői levélből származó szöveget (idézetet) nem tartalmazhatnak. A tanácsadók az általuk kitöltött Adatlapokat a havi munkacsoport értekezleten leadják az OLET szakmai vezetőinek, akik ezeket az Adatlapokat az OLET-et megvalósító Konzorcium telephelyein (Debrecenben és Hódmezővásárhelyen) zárható szekrényben tárolják. Az Adatlapokat a projekt fizikai befejezését követő egy naptári évet követően, legkésőbb 2021. május 31-ig meg kell semmisíteni.

Az igénybevevők által írt leveleket, vagy azok részletét a tanácsadók az esetmegbeszélő, illetve szupervíziós csoportüléseken sem használhatják, az eset ismertetése kizárólag az Adatlapok, alapján történhet.

A tanácsadó az igénybevevőkkel történő levelezései anyagait saját számítógépén nem tárolhatja.

A tanácsadónak gondoskodnia kell arról, hogy azon számítógéphez, de legalább is ahhoz az adathelyhez, amelyen az igénybevevőkkel folytatott levelezéseit bonyolítja, más személy ne férhessen hozzá.

A tanácsadónak gondoskodnia kell a levelezésre használt számítógép, illetve program naprakész vírusvédelméről.

6.3 Az esélyegyenlőség és diszkrimináció mentesség biztosítása

- Az OLET munkatársai nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés mellőzésével végzik segítői tevékenységüket.
- A munkatársak elfogadják és elismerik, hogy minden ember értékes, akarata, méltósága, egyedisége és joga tiszteletben tartandó.

6.4 Kutatás etika

Az OLET-ben keletkezett információk, adatok jogtulajdonosa az ÁEEK. Az OLET tevékenységéhez kapcsolódó, azt feldolgozó tudományos munkák publikálásához a jogtulajdonos engedélyre van szükség.

Az OLET levelezési anyagának tudományos kutatása alapvetően két módszertani irányban történhet:

- a levelezési anyagból származtatott információk (PL. Adatlapok) tartalmának feldolgozásával, illetve elemzésével;
- a levelezési anyag kulcsszavak és kulcskategóriák alapján történő számítógépes tartalomelemzésével.

A levelezési anyag kutatása nem sértheti

- a levélírók anonimitását, illetve személyiségi jogait;
- nem tartalmazhat a levélíró kilétének megismerésére alkalmas kutatási módszert,
- nem tartalmazhat az igénybevevő leveléből származó összefüggő szövegrészletet, azaz mondatot vagy mondatrészt.

Az OLET levelezési anyagának tudományos célú kutatása minden tekintetben meg kell feleljen a személyes és különleges adatok kezelésére, továbbá az egészségügyi adatok kutatási célú felhasználására vonatkozó hatályos jogszabályi előírásoknak, - különös tekintettel a 2011. évi CXII. és az 1997. évi XLVII. törvényre.

Amennyiben a jogtulajdonos hozzájárulást ad a tudományos közlemény (előadás, tanulmány, könyv, vagy egyéb közlemény) közzétételéhez, a közlésben egyértelműen meg kell jeleníteni a közlemény alapját jelentő kiemelt projekt adatait (elnevezés és azonosítószám).

6.5 Nyilvános szereplés

Az OLET működéséről a projekt stáb erre felhatalmazott két szakmai vezetőjén kívül a szakmai közéletben, illetve a média nyilvánosságban kizárólag az ÁEEK által megjelölt személyek jogosultak nyilatkozni.

A projekt stáb szakmai vezetőinek nyilatkozattételre való felhatalmazását a kiemelt projekt szakmai vezetője átmenetileg korlátozhatja, vagy visszavonhatja.

Az OLET tevékenységéről a szakmai és/vagy média nyilvánosságban megvalósuló közlés nem sértheti az ÁEEK és az OLET jó hírét.

7 Az OLET igénybevevőinek a jogai

- Az igénybevevőnek joga van az anonimitásra, és ha úgy dönt, nem szükséges bemutatkoznia, illetve csak azt és csak annyi információt közöl magáról, amit és amennyit jónak lát.
- Minden a szolgálatot igénybevevő jogosult a tanácsadásra, de nem választhatja meg a tanácsadó személyét, annál is inkább, mert a tanácsadók személye ismeretlen az igénybevevők számára (anonimitás).
- Az igénybevevő a szolgálattal kapcsolatos panaszával - a honlapon megadott elérhetőségeken - e-mailben fordulhat az OLET szakmai vezetőihez.

8 Az OLET munkatársaival kapcsolatos elvárások

A tanácsadókkal kapcsolatos alkalmassági követelmények meghatározásakor kiemelten figyelemmel kell lenni más online tanácsadási szolgáltatók korábbi tapasztalataira. Erre nézve e szolgálatok ajánlásai, illetve az online tanácsadás szakirodalma kellő támpontot nyújt.

Az alkalmassági feltételek tekintetében a felsőfokú alapvégzettség, valamely segítői hivatás művelésében szerzett gyakorlat, illetve a segítői kommunikációban szerzett bizonyos szintű jártasság megléte tűnik célszerűnek. Általános elvárásként nem fogalmazható meg, de a jelentkezők közül előnyt élveznek azok, akiknek van online tanácsadási gyakorlatuk, illetve az (online) tanácsadások terén rendelkeznek valamilyen képzettséggel.

A kiválasztás során indokolt bizonyos általános elvárások (végzettség, szakterület, szakmai tapasztalat időtartama) figyelembevételére és motivációs levél bekérése. Amennyiben a tanácsadói feladatra jelentkező szakember olyan munkakört tölt be (munkaviszonyban), amely erkölcsi bizonyítványhoz kötött, annak benyújtásától (mint közreműködési feltételtől) el lehet tekinteni.

1. Összefoglalva az online tanácsadói tevékenység végzésének előfeltételei:

- felsőfokú végzettség;
- legalább öt éves igazolt tapasztalat valamely segítői hivatásban, illetve programban;
- motivációs levél és erkölcsi bizonyítvány benyújtása (utóbbi követelmény alól mentesül, aki erkölcsi bizonyítványhoz kötött munkakörben dolgozik)
- vállalja, hogy online tanácsadói feladatait önkéntesként, díjazás nélkül látja el;
- elvégzi az online tanácsadók felkészítő programját;
- nyilatkozik arról, hogy megismerte és elfogadja az OLET Etikai Kódexét.³

³ A vonatkozó elfogadó nyilatkozat a Mellékletben!

- havi rendszerességgel részt vesz az online tanácsadóknak szervezett munkaértekezleteken, esetmegbeszélő és szupervíziós csoportüléseken.

2. Az OLET a benne közreműködők stábszerű együttműködésére épül, mivel a tanácsadók nem egyedül végzik segítői tevékenységüket, hanem a diszpécserrel, tanácsadókkal, szakmai vezetőkkel, illetve (havi rendszerességgel) a szupervízorral való rendszeres munkakapcsolatban. Így a tanácsadó munkája során segítséget kérhet a munkatársaitól, illetve igény esetén ő is segítséget adhat munkatársai számára.

3. Váratlan helyzet, szakmai bizonytalanság, etikai dilemma jelentkezése esetén a tanácsadónak élnie kell az esetmegbeszélés, a szupervízió lehetőségével. Ha erre rövid időn belül nincs lehetősége, akkor a szakmai vezetőkkel kell konzultálnia.

4. A tanácsadó munkaértekezletekről, esetmegbeszélésekről és szupervíziós csoportülésekről történő hiányzása csak indokolt esetben fogadható el. A várható, illetve valószínűsíthető távollétet előzetesen a szakmai vezetőknek jelezni kell.

5. Az ezen alkalmakról két egymást követő hiányzás veszélyezteti a tanácsadói munka színvonalas ellátását. Ezért ilyen esetben a szakmai vezetők az érintettel való megbeszélést követően a tanácsadót időlegesen, vagy véglegesen felmenthetik.

6. Bizonyos esetekben a tanácsadó a szolgálatban való munkáját szüneteltetheti. E szándékot előzetesen a szakmai vezetőknek kell jelezni. Ilyen esetben a folyamatban lévő levelezési kapcsolatokat végig kell vinnie.

7. Az OLET munkatársa a saját vagy más szolgálatokkal, illetve különböző ellátásokkal kapcsolatban megfogalmazott negatív, kritikus véleményeiben az igénybevevőt nem támogathatja.

9 A tanácsadó összeférhetlenségi helyzetei

Az anonimitás sérülésének gyanúját (rokon, barát, ismerős, jelenlegi vagy volt igénybevevő stb. felismerésének lehetősége) a tanácsadónak azonnal jeleznie kell a diszpécsernek. Ebben az esetben a diszpécser köteles egy másik tanácsadóhoz átirányítani a levelezést. Az átadás tényéről az igénybevevőt minden esetben tájékoztatni kell.

A tanácsadó a tanácsadás során magán praxisát nem ajánlhatja fel.

Abban az esetben, ha az igénybevevő számára a közelben nincs más megfelelő lehetőség, a tanácsadó saját munkahelyének megkeresését is javasolhatja. Ha ennek nyomán a levélíró valóban felkeresi az intézményt és arról a tanácsadó is tudomást szerez, akkor a tanácsadónak a levelezési kapcsolatot – anonimitása megőrzésével – le kell zárnia, vagy más tanácsadónak át kell adnia.

A tanácsadás nem terjedhet ki:

- az online téren kívüli kapcsolatfelvétellel, illetve a segítséget kérő erre irányuló javaslatának, kérésének elfogadására,
- más szakember névszerű ajánlására. (a tanácsadó csak valamely intézmény, szolgálat, program megkeresését javasolhatja, beleértve pl. a háziorvosi rendelőt is.)

A tanácsadó munkatárs valamely ellátásról, segítő programról, illetve az abban dolgozókról minősítő véleményt nem nyilváníthat, beleértve pl. az igénybevevő családtagjait, rokonait, illetve a szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szervezeteket és munkatársaikat is.

A tanácsadó nem irányíthatja az igénybevevőket olyan internetes portálokra vagy személyesen igénybe vehető szolgáltatásokhoz, amelyek díjkötelesek. A tanácsadó felhívhatja a figyelmet arra, hogy az interneten van lehetőség megfelelő szolgáltatás elérésére, de azokhoz közvetlenül nem irányíthatja az igénybevevőt.

Ha tanácsadó saját életében olyan (magánéleti, munkahelyi) krízishelyzetet él meg, amely negatív módon befolyásolja online tanácsadói munkáját, abban az esetben kérnie kell a diszpécsernek, hogy aktuális levelezési kapcsolatait más tanácsadó vegye át.

A tanácsadónak semlegesen (neutrálisan) kell végeznie a segítői munkát. Semmiféle nyomást vagy ráutaló magatartást nem gyakorolhat a szolgáltatást igénybe vevőkre, munkatársakra világnézeti, vallási, ideológiai, politikai és anyagi haszonszerzés céljából.

Az OLET munkatársa az OLET-et igénybevevőként semmilyen körülmények között sem veheti igénybe.

10 A tanácsadó szakmai illetékessége

A tanácsadó szakmai illetékessége kiterjed arra, hogy

- a levelezési kapcsolatban tudomására jutott információk mérlegelése alapján javaslatot tegyen a levélírónak problémája további kezelésére vonatkozóan (különös tekintettel az egészségügyi szolgáltató felkeresésére);
- más szolgáltatótól történő másodvélemény (second opinion) beszerzésére irányuló javaslat megtételére.

A tanácsadó szakmai illetékessége (függetlenül saját szakmai felkészültségétől) nem terjed ki

- a tudomására jutott egészségügyi adatok orvostudományi, orvosi jellegű kezelésére, értékelésére, továbbítására;
- az igénybevevővel megvalósuló online levelezési (e-mail) kapcsolaton kívüli egyéb internetes vagy face-to-face (f2f) kapcsolat kezdeményezésére, illetve erre irányuló igénybevevői kezdeményezés / kérés / javaslat elfogadására;
- az igénybevevő konkrét személyhez történő küldésére (függetlenül annak foglalkozásától, szakmai szerepköréről, illetve tekintélyétől);
- a hozzáküldött egészségügyi adatok (például zárójelentések, szakvélemények stb.) alkalmasságát, megfelelőségét, színvonalát megítélje;

11 A tanácsadó titoktartási kötelezettsége

A tanácsadót a levelezési kapcsolatban megszerzett bárminemű információ tekintetében titoktartási kötelezettség terheli. E kötelezettsége alól a tanácsadót kizárólag bírói döntés mentesítheti.

A tanácsadó személyét teljes titoktartás övezi.

Az anonimitás követelménye, az online sürgősségi ellátás vállalásának elutasítása, valamint a valóságkontroll hiánya miatt a tanácsadó a levelezési kapcsolatban tudomására jutott

semmilyen információ esetén sem kezdeményezhet sürgősségi (pl. mentőszolgálat, tűzoltóság), illetve hatósági (pl. rendőrség) intézkedést, eljárást, még abban az esetben sem, ha az igénybevevő közléseinek tartalma bűncselekmény és/vagy önvészély, illetve közveszély gyanúját veti fel.

A tanácsadó titoktartási kötelezettsége azután is fennáll, ha a levelezés már befejeződött, vagy azt az igénybevevő egyoldalúan megszakította.

12 Egyéb rendelkezések

A tanácsadó az esetszbeszélés és szupervízió alkalmával nem közölhet személyes adatokat az igénybe vevőről. Figyelnie kell arra, hogy ne lehessen beazonosítani a közölt információk alapján az egyént. Az esetszbeszélésre és szupervízióra konkrét levelezési anyagot (nyomtatott, írott formában) nem vihet be. A tanácsadó a segítő kapcsolat során megtapasztalt személyes érzéseit, dilemmáit és az eset kapcsán felmerülő elakadásait oszthatja meg a munkatársaival és a folyamatot kísérő szakemberrel.

- A munkatárs az OLET-ben végzett munkájáról a projekt lezártaig semmilyen módon nem adhat információt sem verbálisan, sem online módon az anonimitás megtartása miatt.
- Az anonimitás követelménye miatt az OLET tanácsadója e szerepkörét az OLET fizikai befejezéséig (2020. április 30-ig) semmilyen formában, pl. szakmai életrajzában sem teheti nyilvánossá.

Az OLET felületén nem jelenhetnek meg reklámok, hirdetések (banner, illetve felugró ablakok).

13 Az Etikai Kódex érvényesülésének ellenőrzése

13.1 Panaszok kezelése

Az igénybevevő az OLET-tel kapcsolatos panaszát - a honlapon megadott elérhetőségeken - az OLET szakmai vezetőihez küldheti be.

Amennyiben az igénybevevő (titokgazda) él a szolgáltatással kapcsolatos panasztétel lehetőségével abban az esetben a szakmai vezetők az adott ügyre nézve tájékoztatást kérnek az illetékes tanácsadótól.

Ezt követően a szakmai vezetők állást foglalnak a panaszbejelentéssel kapcsolatban. Az állásfoglalásról a panaszbejelentéstől számított két héten belül írásban tájékoztatják.

13.2 Etikai eljárás kezdeményezése

Ha egy OLET munkatárs úgy érzi, hogy az Etikai Kódexben leírtak nem érvényesülnek és az abba foglalt szakmai irányelveket nem tartották be, akkor etikai eljárás megindítását kérheti.

Amennyiben egy tanácsadóban egy másik tanácsadó munkavégzésével kapcsolatosan merül fel etikai vétség lehetősége, akkor ezt jelezheti az érintett kollégának, illetve a szolgálat szakmai vezetőinek.

13.3 Etikai vétség vizsgálata

Etikai vizsgálat az alábbiak kezdeményezésére indulhat meg:

- a projekt stáb szakmai vezetője;
- az OLET diszpécserrei;
- az OLET szakmai vezetői;
- az OLET egy vagy több tanácsadója;
- az OLET igénybevevője, amennyiben panaszát az OLET vezetőihez eljuttatja.

Az etikai vizsgálatot az OLET szakmai vezetői, az érintett tanácsadó(k) meghallgatásával folytatják le.

Az etikai vétséggel kapcsolatos állásfoglaláshoz a szakmai vezetők egybehangzó véleménye szükséges. Ennek hiányában a döntési folyamatba (tanácskozási és döntési jogosultsággal) a projekt szakmai vezetőjét is bevonják.

13.4 Az Etikai Kódex megsértésének következménye

Az Etikai Kódexbe foglalt alapelvek és kötelezettségek megsértését a két szakmai vezető egybehangzó állásfoglalással állapítja meg. Ez esetben az ugyancsak egybehangzó szakmai vezetői döntések az alábbiak lehetnek:

- a tanácsadónak le kell zárnia, vagy másik tanácsadónak át kell adnia az etikai vétség megállapítására alapot adó levelezési kapcsolatot;
- a tanácsadó legkevesebb 3 hónap, legtovább 6 hónap időtartamig nem kezdhet új levelezési kapcsolatot;
- a tanácsadó a továbbiakban az OLET keretében már nem végezhet levelezési tanácsadást, illetve a folyamatban lévő levelezési eseteit is át kell adni egy másik tanácsadónak.

14 Az Etikai Kódex érvényessége

1. Az Etikai Kódex érvényes az OLET szakmai munkacsoportjának minden tagjára.
2. Az OLET online tanácsadói képzésen résztvevőkre az Etikai Kódex már a képzés ideje alatt is érvényes.
3. Az OLET-ben közreműködő szakembereknek az OLET Etikai Kódexén kívül saját foglalkozásuk, illetve hivatásuk etikai szabályrendszerét is követniük kell.

15 Fogalomtár

Az Etikai Kódexben használt fogalmak az alábbiak szerint értendők:

Anonimitás: A személy nem adja meg személyes adatait, illetve azokat nem is kell megadnia.

Alacsonyküszöbű szolgáltatás: anonim szolgáltatások esetében a szolgáltatás igénybevételekor (pl. telefonhívás, e-mailes levelezés alkalmával) nem szükséges a jelentkezőnek közölnie személyes adatait.

Igénybevevő: az OLET szolgálathoz e-mailt küldő személy, aki lehet gyermek- vagy fiataalkorú, illetve felnőtt (pl. szülők, pedagógusok, humán segítő szakemberek stb.)

Kompetencia: Az egyén olyan összetett képessége, amely segítségével képes kritikus helyzetek megoldására, kezelésére. A segítő helyzetben külön figyelmet kell szánni a kompetencia határok betartására.

Online kapcsolat: Internet közvetítésével megvalósuló kommunikációs kapcsolattartási módszer.

Önkéntes: Olyan személy, aki az OLET-tel kapcsolatos közreműködését, illetve szakmai tevékenységét foglalkoztatási jogviszonyon kívül, anyagi ellenszolgáltatás nélkül végzi és aki, illetve akinek ezirányú tevékenysége megfelel a 2005. évi LXXXVIII tv. vonatkozó rendelkezéseinek.

Szakmai vezető (vezetés): az OLET-ben közreműködő szakemberek stábjának irányítója, aki főleg szakmai és stábszervezési kérdésekben döntéshozói feladatokat lát el, illetve képviseli az OLET-et szakma és a nyilvánosság felé.

Személyes adat: „bármely meghatározott, azonosított vagy azonosítható természetes személlyel [érintett] kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az

adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.”⁴ Az OLET tevékenységét tekintve a személyes adatok köréből elsősorban a név, e-mail cím, fénykép illetve videó felvétel, lakcím, egészségügyi okirat (pl. lelet, zárójelentés), adóazonosító szám, személyi igazolvány szám, útlevel szám, a társadalombiztosítási azonosító jel, a lakcímkártya és gépjárművezetői engedély adatai jelenhetnek meg személyes adatként.

Szupervízió: A szupervízió a szakmai tevékenység során szerzett tapasztalatok feldolgozásával zajló önreflektív tanulási folyamat, melynek célja - elsősorban a szakmai személyiség önismeretének elmélyülése és a szakmai önazonosság erősödése révén - a hivatásszemélyiség fejlődésének elősegítése. A szupervízió OLET minőségbiztosításának szerves része, amely csoport szupervízió formájában valósul meg. Az egyes csoportszupervíziós alkalmak tervezettek, előre meghatározott időpontokban és időtartamban zajlanak.

Szupervizor: Az OLET szupervizora, aki szupervizor szakirányú végzettséggel rendelkező humán segítő szakember. Az OLET szakmai munkacsoportjába nem tartozik, tehát szupervizori feladatait külső, független szakemberként látja el.

Tanácsadó: Felsőfokú végzettséggel rendelkező személy, aki e-mailen nyújt online szolgáltatást az e-mailben jelentkező személynek.

Diszpécser: Az OLET azon munkatársa, aki ügyeleti rendszerben fogadja a szolgálatba beérkező első igénybevevői leveleket, majd azokat az általa előzetesen meghatározott szempontok szerint kiválasztott tanácsadóhoz továbbítja.

16 Felhasznált jogszabályok

EU GDPR (2016): Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

⁴ Forrás: Adatvédelmi értelmező szótár. <https://www.naih.hu/adatvedelmi-szotar.html> Letöltés: 2018. augusztus 24.

2011. évi CXII. törvény Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.;

2011. évi LXXXI. tv. Az egyes egészségügyi tárgyú törvények módosításáról;

18/2007. (IV.17.) EüM rendelet az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személyek alap- és működési nyilvántartásáról, valamint a működési nyilvántartásban nem szereplő személyek tevékenységének engedélyezéséről;

2006. évi XCVII. tv. Az egészségügyben működő szakmai kamarákról;

52/2003.(VIII.22.) ESzCsM rendeletet az orvosok, fogorvosok, gyógyszerészek és klinikai szakpszichológusok folyamatos továbbképzéséről;

96/2003. (VII.15.) Korm. rendelet az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásról;

1998. évi XXVI. törvény A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról;

1997. évi XLVII. törvény Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről;

2005. évi LXXXVIII. törvény. a közérdekű önkéntes tevékenységről.

Készítették:

Berényi András

elnök: Forrás Lelki Segítők Egyesülete, Debrecen

dr. Grezsa Ferenc

ügyvezető: Praxis Humán Erőforrásfejlesztő Központ Betéti Társaság,

ügyvezető: „Via vitae” Mentálhigiénés Műhely Korlátolt Felelősségű Társaság

Budapest - Debrecen – Hódmezővásárhely, 2018. augusztus

Mellékletek

ETIKAI NYILATKOZAT

Alulírott.....
(Születési hely, idő:..... Anyja neve:)
az **OLET Etikai Kódexének** tartalmát megismertem és magamra érvényesnek elfogadom.
Kijelentem, hogy

- online tanácsadói tevékenységem során az igénybevevőkkel és munkatársaimmal való kapcsolatomban az Etikai Kódexben foglaltakat betartom, és a gyakorlatban alkalmazom,
- titoktartási kötelezettségem pedig az OLET befejezését követően is fennmarad.

Tudomásul veszem, hogy az Etikai Kódex bármely pontjának megszegése etikai eljárást von maga után.

Dátum:

.....
aláírás

Felhasznált irodalom

<http://pszichoerdek.hu/Egyes%C3%BClet/Etikai%20K%C3%B3dex/Default.aspx>MOLTE

(2010): Magyarországi Online lelki tanácsadás etikai kódexe (Javasolt alapelvek),

<https://moltehu.jimdo.com/app/download/8734404698/etikai+kodex.pdf?t=1385125923>

ISMHO (2000): Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health

Services <http://ismho.org/resources/archive/suggested-principles-for-the-online-provision-of-mental-health-services/> Letöltve: 2018.08.01.

APA (2013): American Psychological Association: Guidelines for the

practice of telepsychology. American Psychologist, 68:791-800

LESZ (2003): Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének Etikai kódexe

Forrás: <https://www.sos116->

[23.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=10:lesz-etikai-kodex&catid=2/](https://www.sos116-23.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=10:lesz-etikai-kodex&catid=2/)

Letöltve: 2018.07.27.

Pszichológusok szakmai etikai kódexe

<http://pszichoerdek.hu/Egyes%C3%BClet/Etikai%20K%C3%B3dex/Default.aspx>

Letöltve: 2018.07.26.