

Linka Chut' žiť - ciele, práva a povinnosti

Telefonická linka Chut' žiť je bezplatná poradenská služba pre ľudí, ktorí sa trápia s poruchami príjmu potravy, sebaaprijatím, jedlom či body shamingom, ako aj pre ich blízkych. Jej cieľom je poskytnúť volajúcemu priestor na zdieľanie pocitov, podporu pri hľadaní riešenia svojho problému, poradenstvo v oblasti porúch príjmu potravy, kontakty na odbornú pomoc, a nasmerovanie, aby volajúci zvládol vyriešiť situáciu vlastnými silami.

Ciele Linky Chut' žiť

- volajúci využil linku na zdieľanie svojich emócií a problémov, vďaka čomu sa zmiernila jeho úzkosť a napätie
- volajúci je nastavený na riešenie svojho problému vlastnými silami, uvedomuje si východiská situácie a je nasmerovaný k vyhľadaniu rôznych foriem podpory
- volajúci je informovaný o prejavoch a rizikách poruchách príjmu potravy, získal informácie o možnostiach odbornej pomoci a služieb

Zásady Linky Chut' žiť

- vypočutie a prijatie: volajúci dostane bezpečný priestor pre zdôverenie sa, rešpekt a nehodnotiaci postoj zo strany odborníka, snahu o porozumenie
- nasmerovanie: každá situácia je riešiteľná a toto riešenie sa bude snažiť nájsť odborník na linke spoločne s volajúcim
- anonymita: od volajúceho nebudú žiadané informácie, ktoré nebude chcieť z vlastnej vôle poskytnúť
- záujem o život a zdravie: pokiaľ bude život volajúceho v bezprostrednom ohrození, odborníčka na linke spraví potrebné kroky pre jeho záchranu, o ktorých ho vopred informuje

Komu je linka určená

- ľudia zo Slovenskej republiky, bez ohľadu na ich vek a pohlavie, ktorí sa trápia s poruchami príjmu potravy, sebaaprijatím, nezdravým vzťahom k jedlu, body shamingom a ich blízkym

Kedy nemôže byť služba poskytnutá

- volajúci sa rozhodol využiť linku mimo prevádzkových hodín
- hovor je prerušený z technických dôvodov
- pracovník linky hovor vyhodnotí ako zneužívajúci

- volajúci je agresívny voči pracovníkovi linky

Ukončenie hovoru

- ukončenie hovoru prichádza po vzájomnej dohode pracovníka linky a volajúceho
- volajúci potvrdí, že prijal všetky informácie potrebné k riešeniu momentálnej situácie
- volajúci je vulgárny a uráža pracovníka linky

Nedostupnosť linky

- v prípade nedostatku personálu a finančných kapacít potrebných na prevádzkovanie linky bude oznámené na webstránke www.chutzit.sk

Pravidlá linky

- Službu "Linka Chuť žiť" prevádzkuje EDI Slovensko, oz.
- Služba "Linka Chuť žiť" poskytuje pomoc a poradenstvo, nie je však plnohodnotnou náhradou psychologickkej ani psychiatrickej starostlivosti.
- Služba nie je náhradou finančného, ekonomického ani právneho poradenstva.
- Pracovníci linky sa budú v každom prípade snažiť poskytnúť volajúcemu službu v čo najvyššej kvalite a podľa štandardov dištančných služieb pomoci. Záujmy volajúceho sú pre organizáciu prvoradé.
- Pracovníci linky aj volajúci majú právo na uplatnenie výhrady vo svedomí a na ukončenie komunikácie zo závažných osobných dôvodov, ako aj v prípade čo i len potenciálneho konfliktu záujmov; v takom prípade sú povinní informovať druhú stranu bezodkladne.
- Úlohou služby je pomoc klientovi a nasmerovanie k riešeniu. Pri spoločnej komunikácii volajúci neprestáva niesť zodpovednosť za svoje kroky. Ak vlastné rozhodnutie alebo konanie volajúceho, či rozhodnutie alebo konanie iných osôb z okolia volajúceho, by bolo pre volajúceho alebo pre iné osoby nebezpečné, a na tieto sa zo zákona vzťahuje nahlasovacia povinnosť, prevádzkovateľ služby a/alebo pracovník linky podniknú také kroky, ktoré sú potrebné na minimalizáciu nebezpečenstva a vyplývajú z platných právnych predpisov.
- Využitím služieb volajúci súhlasí s ich použitím iba na legitímne účely v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä aby žiadnym spôsobom nedochádzalo k porušovaniu právnych predpisov, alebo k ohrozeniu života, zdravia alebo majetku kohokoľvek, alebo k vyhrážaniu, obťažovaniu alebo inému nevhodnému zneužívaniu pracovníkov organizácie, poradcov a iných klientov, alebo k pokusom zasahovať do riadneho fungovania organizácie prevádzkujúcej službu.
- Spoločná komunikácia medzi klientom a pracovníkom linky, resp. organizáciou bude rešpektovať kultúrne, duchovné, etnické, vekové, rodové, zdravotné a sociálno-ekonomické pomery klienta. Služby sú poskytované ako apolitické a

nediskriminujúce. V komunikácii sa dodržiavajú zásady slušnej komunikácie, bez použitia vulgarizmov, urážok a iného nevhodného správania.

- Pracovník linky má právo na súkromie a volajúci je povinný to rešpektovať.
- Pracovník linky si vyhradzuje právo predčasne ukončiť poskytovanie služieb, ak volajúci poruší tieto pravidlá, najmä ak dôjde k ohrozeniu života, zdravia alebo majetku poradcu alebo akejkoľvek osoby prepojenej s organizáciou, alebo ak klient predstiera alebo pokúsi sa predstierať inú konkrétnu osobu alebo identitu (resp. táto iná osoba predstiera alebo pokúsi sa predstierať osobu klienta) a podobne.
- Prevádzkujúca organizácia a pracovník linky sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti o informáciách, ktoré im volajúci poskytne, pričom tieto môžu byť považované aj za osobné údaje klienta. Porušením princípu mlčanlivosti nie je zdieľanie skúseností medzi pracovníkmi organizácie a poradcami na supervíznych stretnutiach, konzultácie o priebehu rozhovoru s koordinátorom programu a vedením organizácie. Porušením tohto princípu nie je ani situácia, ak by bol ohrozený život, zdravie alebo majetok klienta alebo inej osoby, alebo ak pôjde o informácie týkajúce sa trestného činu a organizácia bude povinná konať podľa zákona.
- Organizácia a pracovník linky môžu zaznamenávať a archivovať komunikáciu s volajúcim alebo jej časť pre potreby organizácie, rozvoj a hlavne skvalitnenie služby. Organizácia k týmto záznamom pristupuje ako k dôverným a zabezpečuje ich pred stratou, krádežou alebo ich zneužitím.
- **Volajúci začatím rozhovoru na linke súhlasí s týmito pravidlami.**

Platné od dňa 27.9.2021