

Zásady fungovania Linky pomoci Chut'žit'

Linka pomoci Chut'žit' je bezplatná anonymná služba dištančného poradenstva špecializovaná na poruchy príjmu potravy a témy s nimi súvisiace: narušený sebaobraz, problémy so stravovaním, sebaaprijatím, šikanou zameranou na výzor (body shaming), ako aj pre ich blízkych. Dištančné poradenstvo je poskytované prostredníctvom informačno-komunikačných technológií a formou troch komunikačných kanálov: telefón, e-mail a chat.

Jej cieľom je poskytnúť klientom bezpečný priestor na zdieľanie pocitov, nasmerovanie a podporu pri hľadaní riešenia svojho problému, sprevádzanie pri náročných životných situáciách, poradenstvo, informácie a edukáciu, kontakty na odbornú pomoc či krízovú intervenciu. Klient je vedený k tomu, aby zvládol situáciu vyriešiť vlastnými silami.

Linka pomoci Chut'žit' je prevádzkovaná ako verejnoprospešná činnosť, bezodplatne, anonymne (s výnimkou situácií, kedy je akútne ohrozený život a zdravie klienta), na podnet a z iniciatívy klienta a v jeho prospech. Linka pomoci Chut'žit' sa riadi a spĺňa Minimálne štandardy poskytovania dištančného poradenstva prostredníctvom liniek pomoci, ktoré sa vzťahujú na všetky celoslovensky pôsobiace linky pomoci.

V týchto zásadách využívame slovo "klient", ktoré sa vzťahuje na mužské aj ženské pohlavie.

Prevádzkové hodiny

Prevádzkové hodiny Linky pomoci Chut'žit' sa líšia v závislosti od komunikačného kanála:

- **telefonická linka 0800 221 080** má prevádzkovú dobu **každý pracovný deň** medzi **10:00 - 18:00**
- **e-mailová poradňa poradna@chutzit.sk** je k kontinuálnej dispozícii na prijímanie mailov, pričom odpoveď je klientovi doručená **najneskôr do 48 hodín**
- **chatová poradňa www.chutzit.sk** má prevádzkovú dobu **každý pracovný deň** medzi **14:00 - 18:00**

Ciele

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

Princípy fungovania

- **anonymita:** od klienta nebudú žiadané informácie, ktoré nebude chcieť z vlastnej vôle poskytnúť.
- **bezplatnosť:** služba je klientovi poskytnutá bezodplatne (výnimkou môže byť samotný prenos komunikácie - napr. volania zo zahraničia).
- **vypočutie a prijatie:** klient dostane bezpečný priestor pre zdôverenie sa, rešpekt a nehodnotiaci postoj zo strany konzultanta/konzultantky, snahu o porozumenie.
- **nasmerovanie:** každá situácia je riešiteľná a toto riešenie sa bude snažiť nájsť konzultant/ka na Linke pomoci Chuť žiť spoločne s klientom.
- **záujem o život a zdravie:** pokiaľ bude život klienta v bezprostrednom ohrození, konzultant/ka spraví potrebné kroky pre jeho záchranu, o ktorých ho vopred informuje.
- **vzájomný rešpekt:** konzultant/ka aj klient využívajú slušnú komunikáciu, rešpektujú vzájomné súkromie a hranice.
- **súhlas:** klient si je vedomý, že začatím kontaktu cez telefón/e-mail/čít dáva súhlas so Zásadami fungovania Linky pomoci Chuť žiť.

Pravidlá fungovania

- Linka pomoci Chuť žiť je prevádzkovaná ako verejnoprospešná činnosť občianskeho združenia EDI Slovensko
- Linka pomoci Chuť žiť poskytuje dištančné poradenstvo v oblasti duševného zdravia (a špecificky porúch príjmu potravy) prostredníctvom informačno-komunikačných technológií
- Linka pomoci Chuť žiť poskytuje psychosociálne poradenstvo a podporu, v oblasti duševného zdravia, avšak s limitáciou vyplývajúcou z použitia informačno-komunikačných technológií
- Linka pomoci Chuť žiť neposkytuje a ani nenahrádza psychologickú, psychoterapeutickú, lekársku, zdravotnú starostlivosť, právne, finančné ani ekonomické poradenstvo, ani inú špecializovanú činnosť upravenú zákonom

- Na Linke pomoci Chut'žit poskytujú služby vyškolení konzultanti a konzultantky. Tí sa budú v každom prípade snažiť poskytnúť klientovi službu v čo najvyššej kvalite, v súlade s Etickým kódexom organizácie a Minimálnymi štandardami poskytovania dištančného poradenstva prostredníctvom liniek pomoci.
- Konzultanti/ky linky aj klienti 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 klient neprestáva niešť zodpovednosť za svoje kroky. Ak vlastné rozhodnutie alebo konanie klienta, či rozhodnutie alebo konanie iných osôb z okolia klienta, by bolo pre klienta alebo pre iné osoby nebezpečné, a na tieto sa zo zákona vzťahuje nahlasovacia povinnosť, prevádzkovateľ služby a/alebo konzultant/ka linky podniknú také kroky, ktoré sú potrebné na minimalizáciu nebezpečenstva a vyplývajú z platných právnych predpisov.
- Využitím služieb klient 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 konzultantov/konzultantiek Linky pomoci Chut'žit či iných pracovníkov a pracovníčok organizácie, poradcov, odborníkov a iných klientov, alebo k pokusom zasahovať do riadneho fungovania organizácie prevádzkujúcej službu.
- Spoločná komunikácia medzi klientom a konzultantom/konzultantkou, 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.
- Konzultant/ka má právo na súkromie a klient je povinný to rešpektovať.
- Konzultant/ka si vyhradzuje právo predčasne ukončiť poskytovanie služieb, ak klient 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 konzultant/ka sú viazaní povinnosťou mlčanlivosti o informáciách, ktoré im klient poskytne, pričom tieto môžu byť považované aj za osobné údaje klienta. Porušením princípu mlčanlivosti nie je zdieľanie skúseností medzi konzultantmi/kami, odborníkmi a pracovníkmi organizácie a poradcami na supervíznych stretnutiach, konzultácie o priebehu rozhovoru/chatu/emailu s koordinátorom služby 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 konzultanti/tky môžu zaznamenávať a archivovať komunikáciu s klientom 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.
- Klient začatím kontaktu (telefón/e-mail/chat) na Linke pomoci Chuť žiť súhlasí s týmito pravidlami.

Kedy nemôže byť služba poskytnutá

- klient sa rozhodol využiť službu mimo prevádzkových hodín
- hovor alebo chat je prerušený z technických dôvodov
- konzultant/ka na linke pomoci Chuť žiť vyhodnotí kontakt ako agresívny, zneužívajúci (a pod.) a využije svoje práva na jeho ukončenie
- v prípade výnimočných situácií zahŕňajúcich nedostatok personálu a/alebo finančných kapacít potrebných na prevádzkovanie linky - tento fakt bude oznámený na webstránke www.chutzit.sk

Ukončenie kontaktu

- ukončenie kontaktu prichádza po vzájomnej dohode konzultanta/tky a klienta
- klient potvrdí, že prijal všetky informácie potrebné k riešeniu momentálnej situácie
- konzultant/ka na linke pomoci Chuť žiť vyhodnotí kontakt ako agresívny, zneužívajúci (a pod.) a využije svoje práva na jeho ukončenie

Platné od dňa 27.9.2021.

Aktualizované dňa 30.9.2024.