

## Poslání Telefonické krizové pomoci v KCA Brno

---

Linka Anabell je terénní služba pro všechny osoby v náročné životní situaci, která se primárně zaměřuje na problematiku poruch příjmu potravy. Jejím posláním je poskytnout klientovi prostor pro sdílení problémů a vyjádření pocitů, podporu při hledání možností řešení náročné situace, předat nezbytné informace a kontakty a podpořit ho, aby zvládl vyřešit situaci vlastními silami.

## Formy Linky Anabell

---

Linku Anabell může klient kontaktovat:

- telefonicky;
- prostřednictvím chatu;
- e–mailem.

**Telefonická krizová pomoc** je dostupná na telefonním čísle **774 467 293** v provozní době. Telefonická komunikace dává klientovi možnost bezprostředního kontaktu s jinou osobou, která je připravena klienta vyslechnout, reflektovat pocity a emoce spojené se situací, kterou klient nedokáže sám zvládnout. V jeden okamžik je na lince Anabell k dispozici jeden pracovník služby.

**Chatová krizová pomoc** je klientům dostupná v provozní době a na chatu jsou k dispozici 2 pracovníci, kteří reagují na dotazy klientů v reálném čase. Tato forma služby je určena především klientům mladším 18 let, pro které bývá telefonická komunikace významnou bariérou.

**E-mailová podpora** poskytuje především základní sociální poradenství a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (dle § 55 odst. 2 b), zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Klient má možnost svoji situaci strukturovat do písemného sdělení do e-mailu. Pracovník odpovídající na e-mailovou zprávu pak reflektuje a rekapituluje obsah dotazu a klienta může podpořit v krocích, které povedou k vyřešení jeho obtížné životní situace. Na dotazy je odpovídáno nejpozději do 3 pracovních dní.

## Cíle Telefonické krizové pomoci v KCA Brno

---

**Cílem služby je klient, který využil prostor ke sdílení svého problému a k vyjádření emocí, díky čemuž se zmírnilo se jeho prožívané napětí.**

- klient vyjadřuje své potíže, svěřuje se;
- klient vyjadřuje a ventiluje své emoce;
- prožívání klienta je strukturovanější a přehlednější, volajcímu se ulevilo, snížilo se jeho napětí.

**Cílem služby je klient, který je nastavený k řešení své nepříznivé situace, vedený k nezbytným krokům a nasměrovaný k využití možností zdrojů podpory.**

- klient se orientuje ve svých potřebách, uvědomuje si možná východiska;
- klient si uvědomuje, že na svou situaci nemusí být sám a může o ni otevřeně mluvit;
- klient je motivovaný svou situací řešit, ví, jaké kroky v nejbližší budoucnosti učiní.

**Cílem služby je klient, který je edukován a informován o projevech, následcích a rizicích poruch příjmu potravy a o možných způsobech léčby.**

- klient získal informace o poruchách příjmu potravy, jejich projevech a rizicích;
- klient získal informace o tom, jakým způsobem je vhodné o tématu poruch příjmu potravy komunikovat;
- klient získal informace o možnostech využití služeb odborníků a o různých formách léčby;
- klient získal kontakty na konkrétní odborníky.

## Zásady Telefonické krizové pomoci

---

### **Anonymita a důvěrnost**

Nevyžadujeme žádné informace, které klient sám nechce sdělit a bez vědomí a souhlasu klienta nesdělujeme informace o něm druhým osobám a organizacím mimo Centrum Anabell.

### **Respektující a individuální přístup**

Respektujeme hodnotu, důstojnost a individualitu každého klient, respektujeme jeho rozhodnutí, postoje a názory, zaujímáme nehodnotící postoj.

### **Podpora k aktivnímu a samostatnému řešení vlastní individuální situace**

Klientovi jsou nabízena různá řešení, ale volba řešení situace je na něm samotném.

### **Ochrana života**

Jde-li o bezprostřední ohrožení života klienta, může pracovník Linky Anabell některé z uvedených zásad výjimečně porušit, a to z důvodu záchrany života volajícího. Pracovník Linky Anabell klienta vždy o této skutečnosti informuje.

## Okruh osob Telefonické krizové pomoci

---

- Osoby z celé ČR, bez omezení věku, s poruchami příjmu potravy a osoby jim blízké (rodiče, partneři aj.), které se ocitly v náročné životní situaci.
- Osoby, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné náročné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

**Náročná životní situace** je situace, která klade na jedince větší nároky, než jsou jeho aktuální fyzické i psychické síly. Tuto situaci není jedinec schopen překonat sám. Náročná životní situace může být spojena například s následujícími oblastmi:

poruchy příjmu potravy, duševní zdraví, volný čas, sociální vztahy, bydlení, práce.

## Kdy nemůže být služba poskytnuta

---

**Neposkytnutí služby** na Lince Anabell je možné pouze z těchto důvodů:

- Zákonné důvody (§ 91, odst. 3 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.).
- Další důvody:
  - klient kontaktuje Linku Anabell mimo provozní dobu této služby (neplatí pro e-mailovou komunikaci);
  - hovor/chat je přerušen (z technických důvodů);
  - hovor/chat konzultant vyhodnotí jako zneužívající;
  - klient je agresivní směrem ke konzultantovi (používá vulgární označení na osobu konzultanta, uráží ho, ponižuje, vyhrožuje apod.)