

Národní linka pro odvykání: od dobrovolníků k chatbotu

Vendula Pokorná^{1,2}, Adam Kulhánek^{1,2}, Igor Mikriukov²

e-mail | vendula.pokorna@lf1.cuni.cz

1 | Klinika adiktologie 1. LF UK a VFN v Praze

2 | Národní linka pro odvykání (NLO)

Národní linka pro odvykání (NLO) je celostátní adiktologická služba poskytující telefonické adiktologické poradenství uživatelům návykových látek a lidem ohroženým vznikem závislosti, jejich rodinným příslušníkům, ale také odborníkům a profesionálům z oblasti zdravotnictví, školství, veřejné správy a pomáhajících profesí. Podmínkou pro kontaktování NLO je minimální věk 15 let. Služba funguje na bezplatném čísle **800 350 000** každý pracovní den od 10 do 18 hodin. Informace o službě jsou dostupné na webové stránce www.chciodvykat.cz.

Kořeny NLO sahají do roku 2005, kdy byla založena Českou koalicí proti tabáku pod záštitou profesorky Evy Králíkové (Kulhánek, 2016). V roce 2016 se služba profesionalizovala a transformovala na Národní linku pro odvykání kouření a byla zaměřena na uživatele tabákových a nikotinových výrobků a jejich blízké, kterým poskytovala dlouhodobé nebo krátkodobé poradenství a podporu při odvykání, informace týkající se odvykání a návykových látek, informace týkající se adiktologických služeb v ČR a další služby.

Po založení linky v roce 2005 bylo z technických důvodů možné uskutečňovat pouze příchozí hovory (inbound). Nejčastější kontakty s klienty byly proto jednorázové. Poradenství poskytovali studenti medicíny, později i studenti dalších profesí na dobrovolné bázi. Linka fungovala v omezeném časovém režimu pět hodin denně a kontaktování linky bylo částečně zpoplatněno (Kulhánek, 2016).

Po transformování služby na NLO v roce 2016 tvořili většinou klientelu kuřáci ve středním věku, kteří se na linku obraceli kvůli obavám o své finance a zdraví (Fišerová et al., 2018). V roce 2018 se rozšířila působnost poradenství NLO i na oblast alkoholu, hraní (hazardní hraní, závislost na videohrách a netolismus) a užívání marihuany. V roce 2019 došlo k dalšímu rozšíření o poradenství v oblasti nelegálních drog a v roce 2020 o poradenství v oblasti léků se závislostním potenciálem. Díky rozšíření působnosti NLO v roce 2018 došlo k nárůstu kontaktů ze strany blízkých a rodinných příslušníků uživatelů návykových látek. Například v roce 2021 blízcí uživatelů návykových látek volali nejvíce ohledně poradenství v oblasti alkoho-

At' už se závislost týká vás nebo vašich blízkých.

800 350 000
VOLEJTE BEZPLATNĚ | PO - PÁ | 10 - 18

At' je Vaše **závislost** jakákoli, pomůžeme Vám ji překonat.

volejte zdarma
800 350 000
po-pá 10-18

Zdroj: Národní linka pro odvykání

lu a drog, kdy v rámci hovorů týkajících se nelegálních drog tvořila skupina blízkých 59 % klientů.

Od roku 2016 Národní linka pro odvykání každým rokem zaznamenává kontinuální nárůst hovorů. V roce 2022 nastala výrazná změna v podílu volajících, když do tehdy nejpočetnější skupinu uživatelů tabákových výrobků a jejich blízkých nahradili uživatelé alkoholu a jejich blízcí. Ze statistik NLO je také vidět, že se každým rokem zvyšuje počet volajících ohledně nikotinových sáčků a kratomu. Dochází také k navyšování počtu volajících duálních uživatelů (např. souběžné užívání konopí a alkoholu). Linka se proto snaží sledovat nejnovější trendy v oblasti užívání návykových látek a duševního zdraví a přizpůsobovat své služby potřebám jejich klientů.

NLO se s postupujícím časem vyvíjela nejen ve smyslu rozšiřování portfolia a kvality služeb, ale i ve smyslu technického zázemí a odbornosti konzultantů. V dnešní době je NLO svébytnou progresivní službou s vlastním technickým zázemím, vybavením a odborně proškolenými konzultanty. Provoz NLO navíc umožňuje uskutečňovat

jak příchozí (inbound), tak odchozí (outbound) hovory. Linka se v průběhu svého rozvoje etablovala jako vysoce dostupná nízkoprahová služba nabízející zcela bezplatné služby. Finanční zajištění služby umožňuje pravidelná finanční podpora dotačních titulů Úřadu vlády ČR.

Momentálně NLO poskytuje výhradně telefonické poradenství a jednorázové e-mailové poradenství. Nově jsou však v rámci NLO rozvíjeny moderní online přístupy k poskytování služeb. Jedním z těchto přístupů je automatizovaný chatbot. Jedná se o webový online modul, který je rozvíjen a pilotně testován ve spolupráci s IT experty z Fel ČVUT. Funkcí chatbotu je personalizované zodpovězení základních otázek klientů týkajících se odvykání a užívání návykových látek bez nutnosti zásahu konzultanta. Automatizovaný chatbot bude přístupný skrze nové webové stránky www.chciodvykat.cz. Kromě webových stránek spravuje NLO také účty na sociálních sítích (Instagram, Facebook), kam jsou pravidelně přidávány edukativní příspěvky týkající se adiktologických témat a kde jsou zodpovídány dotazy široké veřejnosti. Tyto účty slouží ke zvyšování povědomí o rizikovosti návykových látek a k propagaci služby. Dalším z nově rozvíjených konceptů poskytování služeb jsou dlouhodobé e-mailové poradenství a synchronní online chat s konzultantem. Rozvoj služby v oblasti nového online poradenství (chatbot, online chat, e-mailing) vyžaduje vývoj nových interních metodických postupů a odborné školení konzultantů.

Konzultanti NLO jsou nejčastěji rekrutováni z řad adiktologů, psychologů a dalších profesionálů z pomáhajících profesí. Každý člen týmu prochází intenzivním školením v odborných znalostech, které se týkají návykových látek, závislosti, následků užívání a postupů léčby závislosti a odvykání. Nedílnou součástí je seznámení konzultantů s metodickými postupy a praktický nácvik vedení rozhovorů. Vzhledem k nízkoprahovosti služby je zásadní, aby konzultanti NLO dokázali obsáhnout široké spektrum dovedností a kompetencí. K nejdůležitějším z těchto dovedností patří základy krizové intervence, vedení motivačních rozhovorů a vedení poradenského rozhovoru. Pro udržení vysoké kvality služeb jsou konzultantům poskytovány pravidelné supervize a intervize.

NLO zastává individuální přístup ke každému z klientů. Konzultanti přizpůsobují formu a obsah poradenství nejen podle zakázky a charakteristik klienta, ale také podle typu návykové látky, míry závislosti a závažnosti aktuálního stavu jedince. Klientům se závislostí na tabákových výrobcích a marihuaně se vždy nabízí dlouhodobé poradenství (v rozsahu do 15 konzultací) a dlouhodobá podpora při odvykání. U klientů užívajících alkohol je nutné nejdříve vyhodnotit riziko závislosti a riziko deliria tremens. Klientům s nízkou mírou rizika akutních zdravotních komplikací a nízkou mírou rizika závislosti na alkoholu je nabízeno dlouhodobé poradenství a podpora při odvykání. Klienti s vyšším rizikem závislosti a vyšším rizikem deliria tremens jsou odkazováni do ambulantních či lůžkových adiktologických služeb včetně ústavní

detoxifikace. Klienti užívající psychoaktivní léky a nelegální drogy jsou vždy odkazováni do ambulantních nebo lůžkových adiktologických služeb.

Práce s klienty na NLO je postavena na interní metodice poradenského rozhovoru s využitím technik motivačních rozhovorů. Důležitou součástí práce s klienty je přístup, který aktivně podporuje a využívá kompetence klienta. Spolupráce s klienty se neobejde bez navázání podpůrného vztahu založeného na emoční podpoře a empatii. Díky vysokému standardu poskytovaných služeb a pozitivní zpětné vazbě klientů si Linka za 18 let své existence vybudovala pevnou pozici mezi službami nízkoprahového poradenství v oboru adiktologie.

ZDROJE

- Fišerová, K., Kulhánek, A., & Mravčík, V. (2018). Klienti Národní linky pro odvykání kouření v roce 2017: zhodnocení adiktologických charakteristik po osmi měsících činnosti. *Adiktologie v preventivní a léčebné praxi*, **1**(3), 128–134.
- Kulhánek, A. (2016). Národní linka pro odvykání kouření – cesta k profesionalizaci. *Adiktologie*, **16**(4), 374–377.