



Interní směrnice č. 1

**Pravidla pro jednání se zájemcem o sociální službu**

Klientem poradny může být jednotlivec, pár, manželský pár, rodič s dítětem, rodina, skupina.

- **Pracovníci poradny se věnují každému nově přichozímu klientovi, který dosud nebyl s poradnou v kontaktu a nebyl ani objednáán** v závislosti na prostorové a časové kapacitě. V případě volné kapacity se klientovi věnují ihned - viz první osobní setkání s klientem. V případě plné kapacity objednají klienta na nejbližší možný termín s ohledem na potřeby klienta.
- **Při prvním telefonickém kontaktu s klientem:**
  1. **Pracovník se představí, vyslechne žádost klienta** a v případě jeho zájmu odpoví na jeho dotazy, týkající se pravidel poskytování služby.
  2. **Pracovník se s klientem dohodne, kdo se na konzultaci dostaví, najde pro klienta přijatelný termín** a sdělí jméno pracovníka poradny, který se bude klientovi věnovat. Informuje dle zájmu o umístění poradny, případně doporučí způsob dopravy.
  3. **Pokud není klient schopen cesty do poradny**, projedná pracovník poradny možnost konzultace v domácím prostředí klienta (např. imobilní klient) nebo sjedná s klientem jiné místo, kde konzultace bude probíhat. Pracovník poradny může nabídnout klientovi kontakty na jiná zařízení s terénní službou, která potřebnou činnost provádějí a mohou ji klientovi zprostředkovat.
- **Při prvním osobním setkání s klientem:**
  1. **Pracovník poradny se představí s jasným uvedením svého příjmení a úrovně dosaženého vzdělání v konkrétním oboru.**
  2. **Pracovník poradny podá klientovi základní informace o zařízení a seznámí jej s podmínkami poskytování služby** (bezplatnost, možnost anonymity, důvěrnost, mlčenlivost a výjimky z ní, možný rozsah služby, kvalifikace pracovníků poradny, způsob podání případné stížnosti). Dále seznámí pracovník klienta s pravidly vedení a archivace dokumentace a vyžádá si od klienta **písemný souhlas s poskytnutím osobních údajů.**
  3. První kontakt probíhá převážně se sociální pracovnící a pouze v případě její nepřítomnosti se ihned v úvodu klientovi věnuje psycholog. Na základě klientem stručně vyslovené zakázky je pracovnící vyhodnoceno, zda je třeba popsanou problematiku řešit v rámci poskytnutí odborného sociálního poradenství nebo zda se jedná o činnost poskytovanou poradnou na základě získaného pověření k sociálně-právní ochraně dětí (seznam činností z pověření k SPO a jejich obsah je definován v Interní směrnici č.25). V případě zjištění, že do procesu spolupráce budou zahrnuty další subjekty (OSPOD) je o tomto klient informován a případná spolupráce se odehrává na základě jeho písemného souhlasu s podáním zprávy příslušné instituci. Pokud je případ v kompetenci sociální pracovníce, klient zůstává v kontaktu se sociální pracovnící a spolupráce probíhá dále dle

pravidel uvedených v bodě 4. Jedná-li se však o problematiku spadající do kompetencí psychologa, pak sociální pracovnice seznámí klienta s poradcem, který se tímto stane odpovědným pracovníkem v konkrétním případě.

4. **Poradce se představí klientovi a po zjištění tématu, se kterým klient přichází, začne pracovat s klientem na stanovení cíle a zakázky.** Pracovník uzavře s klientem ústní smlouvu (kontrakt), shodnou se na definici cíle (pracovník dbá, aby definovaný cíl byl pro klienta významný, realizovatelný, konkrétní a jeho dosažení bylo kontrolovatelné), dohodnou se na rozsahu a způsobu poskytnutí služby. Práce na formulaci cíle, zakázky a individuálního plánu může trvat i více sezení. Uzavřené smlouvy jsou zdokumentovány ve spise v rámci zápisů z konzultací, kde je uvedený konečný cíl, zakázka a předpokládaný časový harmonogram.
- **Při dalších setkáních lze smlouvu o poskytování sociální služby podle aktuálního vývoje situace měnit.** Vždy je však nutné o tom učinit záznam do dokumentace.
  - **Poskytování odborného sociálního poradenství či činností poskytovaných poradnou na základě získaného pověření k sociálně-právní ochraně dětí je v poradně vykonáváno podle provozní kapacity.** Klient je informován o objednávací době. Pokud není možné se domluvit s klientem na pro něho časově přijatelném termínu zahájení spolupráce, jsou mu nabídnuty kontakty na další návazné organizace. Volba klienta je zaznamenána do dokumentace a předáním jiné návazné organizaci spolupráce klienta s poradnou končí.
  - V případě, že klient potřebuje okamžitou pomoc v nepřítomnosti odpovědného pracovníka, krizovou konzultaci poskytne jiný momentálně přítomný odborník poradny nebo zprostředkuje pomoc v jiném zařízení. Tento pracovník o tom učiní zápis do spisové dokumentace.
  - O vedení případu je vedena **řádná dokumentace**, která je v souladu se **zákonem č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů** v platném znění.
  - Konzultaci s klientem může být přítomna další osoba (praktikant VŠ či VOŠ, reflektující tým apod.) pouze v případě prokazatelného souhlasu klienta či klientů. Souhlas klienta musí být učiněn písemně. Tyto osoby se svým podpisem zavazují dodržovat povinnost mlčenlivosti o skutečnostech, které se v souvislosti s výkonem praxe dozví.
  - V případě, že se na poradnu obrátí zájemce se smyslovým postižením či jiným komunikačním omezením, které by znemožňovalo či výrazně ztěžovalo poskytování služby, lze v zájmu zájemce o službu či klienta navázat spolupráci s organizacemi, které poskytují tlumočnické služby:
    - u osob se sluchovým postižením např. Centrum denních služeb pro sluchově postižené, Vodova 35, 612 00 Brno;
    - u osob se zrakovým postižením např. TyfloCentrum Brno – regionální pracoviště Vyškov, Osvobození 56, 682 01 Vyškov;
    - u osob hluchoslepých např. o.s. LORM – společnost pro hluchoslepy, Křenová 67, 659 58 Brno.
  - V případě, že se na poradnu obrátí nezletilé dítě a pracovník tuto skutečnost zjistí až během prvního jednání, je mu poskytnuta základní psychologická pomoc a nezletilé dítě je informováno o nezbytnosti projednat možnost další psychologické práce s jeho zákonnými zástupci. Další práce s dětmi může být pouze na základě dohody s jeho zákonným zástupcem a probíhá v souladu se standardy kvality SPO. Vše zdokumentováno v záznamovém archu případu.

- V případě, že se na konzultaci dostaví klient se svým nezletilým dítětem, je učiněn pokus o separaci dítěte od rodiče umístěním dítěte do herní místnosti, v případě separační úzkosti se dítěti věnuje zpravidla sociální pracovnice. Sociální pracovnice zpětně udělá zápis z pozorování chování dítěte během doby, kterou s ním strávila. Dítě je přítomno konzultaci s dospělým pouze výjimečně a konzultující odborník dbá, aby probírána témata byla vůči dítěti neutrální.
- **Ukončení spolupráce**
  1. **Klient poradny může z vlastní vůle ukončit spolupráci kdykoliv.** Klient není povinen uvádět důvod svého rozhodnutí.
  2. Poradce může ukončit nebo odmítnout spolupráci s klientem:
    - pokud klient vyžaduje službu, kterou poradna neposkytuje a/nebo která není v souladu s posláním poradny;
    - pokud poradce nemůže poskytnout kvalitní službu z kapacitních důvodů;
    - pokud klientův problém přesahuje pracovníkovy kompetence a kvalifikaci;
    - pokud nemůže poskytnout kvalitní službu z osobních důvodů (rozpor ideový, např. související s vírou);
    - na doporučení supervizora (např. pokud si pracovník vytvoří ke klientovi takový osobní vztah, který negativně ovlivňuje terapeutický proces);
    - pokud ukončuje terapeut svůj pracovní poměr v poradně;
    - pokud se klient opakovaně (více než třikrát) bez omluvy nedostaví na domluvený termín konzultace;
    - pokud se klient chová agresivně vůči poradci nebo ho přímo slovně či fyzicky napadne;
    - pokud se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu nebo jiné psychotropní látky).
  3. Pokud poradce ukončí kontakt s klientem z výše jmenovaných důvodů, doporučí klientovi jiného odborníka nebo instituci, která by mu mohla v dané problematice pomoci.
  4. Je vedena **Evidence odmítnutých případů**, ve které se zaznamená datum a důvod odmítnutí poskytnutí služby a doporučení poradce, kam se obrátit.
  5. Průběh i ukončení spolupráce poradny s klientem je vždy řádně zdokumentován. Pokud je ochoten klient po ukončení spolupráce vyplnit **anonymní „Hodnotící dotazník“**, je možné zpětně zjistit spokojenost klienta s poskytnutím služby i touto cestou.
  6. **Uzavřené a ukončené případy jsou archivovány dle Archivního řádu poradny. V archivu poradny jsou rovněž uloženy veškeré písemnosti, kde se vyskytují osobní data o klientovi.**

### **Pravidla pro objednávání a přeobjednání klientů**

- **Klient je při prvním kontaktu informován o způsobu objednávání a přeobjednání konzultací.** Do diáře společného pro odborné zaměstnance se napíše čas, příjmení klienta a telefonické spojení na něj.
- **Pokud chce klient zůstat v anonymitě,** pracovník poradny od něho vyžádá pouze telefonické spojení a pseudonym, pod kterým bude klient v kontaktu s poradnou vystupovat. Pracovník poradny poučí klienta o možných omezeních, která z anonymního kontaktu vyplývají, např. v případě vypracovávání zprávy o vedení případu.

- **Pracovník poradny může s klientem domluvit jeden následný termín konzultace nebo několik po sobě následujících termínů, které má klient pro řešení svého problému k dispozici.**
- **Obě strany se zaváží k vzájemnému informování, pokud by se z vážných důvodů domluvená konzultace nemohla realizovat (oznámí si to vzájemně telefonicky, elektronickou poštou, běžnou poštou nebo osobně).**

Schválili:

Ve Vyškově dne .....

.....  
Mgr. Virginia Kočárová  
vedoucí Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

.....  
Mgr. Zdeněk Leznar  
ředitel Centra sociálních služeb Vyškov, o.p.s.