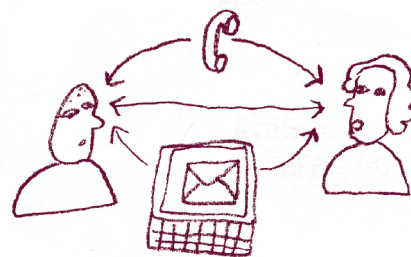


# Průběh naší spolupráce

První kontakt se zájemcem o sociální službu se děje telefonicky, osobně na pracovišti či prostřednictvím elektronické pošty, kde se mohou zájemci objednat. V první fázi vyslechne klienta sociální pracovníce, popř. pracovníce v sociálních službách, nepřijme-li klienta výjimečně dostupný jiný odborný pracovník.



V úvodní konzultaci pracovník poskytuje zájemci základní informace o službě a zjišťuje obecné informace k situaci klienta, na jejichž základě je později klient objednán ke konkrétnímu odborníkovi. Úvodní konzultace je sjednána v co nejkratším termínu, v případě žádosti klienta a možnosti pracovníka je realizována po telefonu, kdy klient vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů. V neodkladných případech je poskytována krizová intervence jako součást úvodní konzultace. Pokud při prvním kontaktu pracovník poradny zjistí, že zájemce potřebuje službu jiného typu, nebo se zájemce rozhodne využít jiný typ sociální služby, je mu poskytnuto základní sociální poradenství, popř. nabídnuto zprostředkování adekvátní služby. Jednorázové základní poradenství může být poskytováno anonymně.



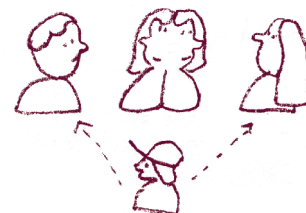
Nejpozději do týdne proběhne tzv. assesment, kdy nejméně 2 odborní pracovníci zhodnotí možný vývoj situace a určí konkrétního pracovníka. Tento pracovník se stane tzv. klíčovým pracovníkem případu, koordinuje spolupráci s jinými pracovníky, jestliže situace uživatelů vyžaduje kooperaci. V takovém případě realizuje tzv. case management. V případě, že se v průběhu poskytování služby změní aktuální potřebnost odbornosti či převáží jednotlivá zakázka a řízení případu přebere nový, aktuálně orientovaný pracovník, plynule se stává klíčovým pracovníkem a je odpovědný za budoucí případný case management.



V případě rodin v situaci rozvodu (opatrovnického řízení), které žádají o mediaci či jinou formu společné práce (např. rodinnou terapii), jsou pozváni k první konzultaci rodiče společně. Dočasnou překážkou může být akutní konflikt či vnitřní indispozice jednotlivců, které respektujeme. Mediace a rodinné terapii zpravidla předchází účast na tzv. skupinové edukaci.



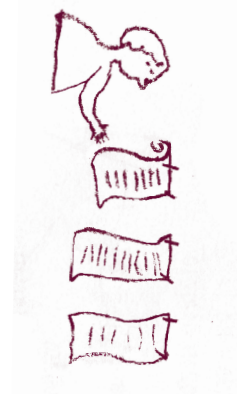
V případě potřeby lokalizace problémů, posuzování vztahů v rodině apod. je zapotřebí připojit k účasti nezletilé dítě (děti). Pracovník pracuje s matkou i otcem během první konzultace zvlášť, posléze rodiče přivádí děti na konzultaci střídavě. Výstupy jsou rodičům předány za účelem edukace a nahlédnutí situace. Rodiče mohou v takovém případě pozměnit svou zakázku a cíle a požádat si o mediaci.



Jestliže rodič přichází za účelem poradenství v jiné oblasti v rámci poskytovaných činností, záleží na individuální situaci a domluvě, zda přijde k první konzultaci se svým dítětem. Zpravidla však přichází nejprve sám, na účast dítěte své dítě připraví.



Samotný poradenský proces je (ať je započnut jakýmkoliv odborným pracovníkem) zahájen poskytnutím základním informací o službě (činnost služby, poslání, cílová skupina, metody služby apod.), včetně informací o hlavních zásadách poskytování služby (základní pravidla, práva a povinnosti klientů, zacházení s důvěrnými informacemi, průběh užívání služby apod.). Následuje hlubší analýza objednávky (cíle) zájemce, tj. bližší specifikace problému, který zájemce o službu aktuálně řeší, a jeho očekávání. Na základě toho je ujasněno, jaká očekáváním může či nemůže služba naplnit. V případě trvalého zájmu je klientem podepsán Informovaný souhlas. Tímto je smlouva uzavřena a ze zájemce se stává klient. Podpisem informovaného souhlasu uživatel mj. písemně poskytuje souhlas se zpracováním osobních údajů.



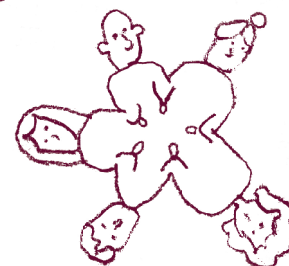
S uživatelem, u kterého pracovník v přímé péči identifikuje potřebu dlouhodobé spolupráce za účelem zvládnutí kroků k dosažení největší možné míry úlevy a nezávislosti na pomoci z vnějších zdrojů, sestaví pracovník Individuální plán. Plán nebude vyhotoven v písemné podobě v případě potřeb, které lze saturovat bezprostředně či zhruba do šesti návštěv od začátku spolupráce.



V případě potřeby je provedena psychodiagnostika dítěte, jejíž výstup se stává podkladem pro další poradenství (specifická edukace). O provedení diagnostiky může být požádán jiný pracovník. Záleží na individuální domluvě, kdo následně interpretuje zjištěná východiska. Je-li to možné, je upřednostněn vzniklý poradensko-terapeutický vztah, který zprostředkovává pocit důvěry a bezpečí.



Služba klade důraz na týmovou práci a vzájemnou intervizi, tzv. klientské intervize probíhají mezi kooperujícími pracovníky několikrát do měsíce. V případě osobního vztahu uživatele s pracovníkem-jednotlivcem, či z jiných relevantních důvodů klienta (dřívější negativní zkušenost, osobní antipatie) je kooperace pracovníků omezena o kooperaci s tímto pracovníkem.



V případě předchozí domluvy s uživateli (vyjma výkonu sociálně-právní ochrany dětí, kdy je tato účast povinná, upravuje zákon 359/1999 Sb., §14, odst. e), kooperuje pracovník se souvisejícími subjekty např. účastí na tzv. případových konferencích.



V případě situace CAN se služba řídí specifickým postupem, který definuje dokument Interní metodika služby k situaci CAN.



Z důvodu principu posilování rodičovských kompetencí, z důvodů bezpečí a důvěry a s ohledem na nejlepší zájmy dětí ke konzultacím nezveme zmocněnce rodičů či advokáty. Jinak je tomu v případě zmocněnce nezletilého dítěte v rámci sociálně-právní ochrany.

