

RESTART 2006

Metodika



PREV - CENTRUM

Podporované zaměstnávání pro klienty Substitučního programu Subutexem



PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM,
STÁTNÍM ROZPOČTEM ČR A ROZPOČTEM HL. M. PRAHY

I. METODICKÁ ČÁST.....	5
1. CHARAKTERISTIKA A ZAMĚŘENÍ PROGRAMU.....	5
1.1. Úvod.....	5
1.2. Služby poskytované v rámci programu RESTART 2006:.....	5
1.3. Program RESTART 2006 je určen pro:.....	6
1.4. Cíle.....	6
1.5. Vymezení cílové skupiny.....	6
1.5.1. Obecná charakteristika cílové skupiny:.....	6
1.5.2. Kritéria pro přijetí do programu.....	7
1.5.3. Kritéria pro ukončení spolupráce s klientem.....	7
1.6. Prostředky k dosažení cílů.....	8
1.6.1. Rozhovor.....	8
1.6.2. Diagnostický rozhovor.....	8
1.6.3. Telefonická intervence.....	8
1.6.4. Terapeutický kontrakt.....	8
1.6.5. Osobní profil uchazeče o zaměstnání.....	8
1.6.6. Individuální plán uchazeče o zaměstnání.....	9
1.6.7. Informační listy pro klienty.....	9
1.6.8. Informace pro zaměstnavatele.....	9
1.6.9. Vztah terapeut/poradce x klient.....	9
1.6.10. Reflexe.....	9
2. METODY PRÁCE.....	10
2.1. Vstupní kontakt.....	10
2.2. Individuální poradenství.....	10
2.2.1. Vytipování vhodných pracovních příležitostí.....	11
2.2.2. Dojednávání osobní schůzky zaměstnavatele s klientem.....	13
2.3. Koordinace pomoci ze strany rodiny a dalších návazných služeb.....	13
2.4. Sociální práce, sociální poradenství.....	14
2.5. Pracovně právní poradenství.....	15
2.5.1. Dojednávání pracovních podmínek.....	16
2.5.2. Podpora při vyřizování náležitostí při nástupu do zaměstnání.....	16
2.6. Kariérové poradenství a psychodiagnostika.....	17
2.6.1. Psychodiagnostika.....	17
2.6.2. Poradenství.....	17
2.7. Podpora na pracovišti.....	18
2.7.1. Podpora na pracovišti před uzavřením pracovně právního vztahu.....	18
2.7.2. Podpora na pracovišti po uzavření pracovně právního vztahu.....	18
2.8. Spolupráce se zaměstnavatelem.....	19
2.9. Telefonické poradenství.....	20
2.10. Web poradenství.....	20
2.11. Lékařské konzultace.....	20
3. PRŮBĚH PROGRAMU.....	21
3.1. 0. fáze – Vstupní kontakt.....	21
3.2. 1. fáze - Plánování kariéry.....	22
3.3. 2. fáze - Zprostředkování vhodného pracovního místa a trénink dovedností potřebných k získání vhodného pracovního místa.....	22
3.4. 3. fáze - Podpora po uzavření pracovně právního vztahu.....	23
3.5. 4. fáze - Ukončení poskytování služeb programu RESTART 2006 a uzavření dohody o ukončení poskytování služeb.....	24
4. DEFINICE ÚSPĚŠNOSTI KLIENTA V PROGRAMU.....	27
4.1. Nástup klienta do zaměstnání.....	27
4.2. Nástup klienta do rekvalifikačního kursu.....	28
5. PRÁVA KLIENTŮ.....	28
5.1. Práva klientů Centra poradenství pro mládež a rodiny.....	28

5.1.1. Základní práva klientů Centra poradenství pro mládež a rodiny	28
5.1.2. Právo klienta na nahlédnutí do dokumentace.....	29
5.2. Způsob zajištění práv klientů.....	29
5.2.1 Způsob seznámení klientů s právy klientů Centra poradenství pro mládež a rodiny.....	29
5.2.2. Způsob zajištění práv klientů v Centru poradenství pro mládež a rodiny	29
5.2.3. Způsob vyřizování stížností klientů.....	30
6. ETICKÝ KODEX.....	30
6.1. Etické zásady obecně.....	30
6.2. Etické zásady ve vztahu ke klientům.....	31
6.3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli	32
6.4. Etické zásady koležiality	32
6.5. Etické zásady odbornosti a povolání.....	32
6.6. Postupy při řešení etických problémů	33
II. ORGANIZAČNÍ ČÁST	34
1. PROVOZNÍ DOKUMENTACE PROGRAMU RESTART 2006	34
2. VEDENÍ DOKUMENTACE KLIENTA A VÝKAZNICTVÍ VÝKONŮ.....	35
2.1. Pravidla vedení dokumentace programu RESTART 2006.....	35
2.2. Vedení dokumentace klienta.....	35
2.2.1. Uspořádání dokumentů v osobní kartě klienta.....	40
2.3. Vedení jiné dokumentace o klientech.....	41
2.4. Výkaznictví, sběr dat.....	41
2.4.1. Základní výkony v rámci poskytovaných služeb Centra poradenství pro mládež a rodiny.....	41
2.4.2. Způsob výkaznictví a sběru dat v rámci programu RESTART 2006	42
3. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SLUŽEB	45
3.1. Systém výběru, přijímání a zaškolování pracovníků podle platných právních norem	45
3.1.1. Způsob výběrového řízení na pracovní pozice Centra poradenství pro mládež a rodiny.....	45
3.1.2. Způsob zaškolování pracovníků	46
3.2. Profesionální rozvoj pracovníků sdružení	46
3.2.1. Pracovní pozice v rámci programu RESTART 2006 v Centru poradenství pro mládež a rodiny	46
3.2.2. Organizační struktura pracovního týmu:.....	47
3.2.3 Kultivace vlastní osobnosti a vztahů, program proti vyhoření	47
4. VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZE.....	48
4.1. Vzdělávání pracovního týmu.....	48
4.1.1. Koncepce vzdělávání	48
4.1.2. Vnitřní vzdělávání v organizaci.....	49
4.1.3. Vzdělávání pro nové zaměstnance	49
4.2. Supervize.....	49
4.3. Vnější vzdělávání.....	49
5. HODNOCENÍ KVALITY A EFEKTIVITY.....	50
5.1. Nástroje hodnocení kvality a efektivity na úrovni organizace.....	50
5.2. Nástroje hodnocení kvality a efektivity na úrovni programu RESTART 2006.....	51
5.3. Mechanismy hodnocení kvality a efektivity.....	51
5.3.1. Způsob hodnocení úspěšnosti programu	51
5.3.2. Způsoby zajištění případných opatření z výstupů hodnocení kvality.....	52
III. PŘÍLOHY	Chyba! Záložka není definována.
Vstupní dotazník.....	52
.....	Chyba! Záložka není definována.
Dohoda o spolupráci.....	53
.....	Chyba! Záložka není definována.

Protokol kariérového poradenství.....	55
.....	Chyba! Záložka není definována.
Osobní profil uchazeče o zaměstnání.....	56
.....	Chyba! Záložka není definována.
Vstupní dotazník uchazeče o zaměstnání.....	Chyba! Záložka není definována.
Dohoda o spolupráci.....	Chyba! Záložka není definována.
Protokol kariérového poradenství	Chyba! Záložka není definována.
Osobní profil uchazeče o zaměstnání.....	Chyba! Záložka není definována.
Osobní profil uchazeče o zaměstnání – instrukce k vyplnění formuláře	Chyba! Záložka není definována.
není definována.	
Individuální plán uchazeče o zaměstnání	Chyba! Záložka není definována.
Protokol individuálního poradenství	Chyba! Záložka není definována.
Protokol sociálního poradenství.....	Chyba! Záložka není definována.
Protokol pracovně právního poradenství	Chyba! Záložka není definována.
Přehled aktivit.....	Chyba! Záložka není definována.
Přílohový list.....	Chyba! Záložka není definována.
Informace o programu	Chyba! Záložka není definována.
Informace o průběhu poskytovaných služeb	Chyba! Záložka není definována.
Informace pro zaměstnavatele.....	Chyba! Záložka není definována.
Dohoda o ukončení poskytování služeb programu RESTART 2006 ..	Chyba! Záložka není definována.
definována.	
Personální zabezpečení programu RESTART 2006.....	Chyba! Záložka není definována.



Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem,
státním rozpočtem ČR a rozpočtem hlavního města Prahy.

PODPOROVANÉ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ PRO KLIENTY SUBSTITUČNÍHO PROGRAMU SUBUTEXEM

I. METODICKÁ ČÁST

1. CHARAKTERISTIKA A ZAMĚŘENÍ PROGRAMU

1.1. Úvod

Centrum poradenství pro mládež a rodiny (dále jen CPMR) je ambulantní zařízení poskytující poradenské, terapeutické a sociální služby pro mladistvé experimentátory, uživatele návykových látek a rodiny těchto uživatelů, tj. osobám ohroženým důsledky užívání nealkoholových drog či nacházejících se v dalších rizikových a sociálně nepříznivých situacích. Program CPMR je součástí systému prevence v komunitě, který tvoří základní rámec aktivit o.s. Prev-Centrum. Při vytváření spektra služeb vychází program CPMR z aktuální nabídky služeb v rámci systému péče o uživatele drog v hlavním městě Praha a jeho okolí (Středočeský kraj).

Jednou ze služeb Centra poradenství pro mládež a rodiny, o.s. Prev-Centrum je Substituční program Subutexem (dále jen SPS). Jedná se o komplexní formu substituční ambulantní léčby. Medicínskou složku – preskripci Buprenorfinu, resp. Subutexu - zajišťují zdravotnická zařízení. Centrum poradenství pro mládež a rodiny o.s. Prev-Centrum zajišťuje složku psychosociální. Pravidelný kontakt v Centru poradenství pro mládež a rodiny je podmínkou preskripce Subutexu zdravotnickým zařízením.

Program RESTART 2006 - Podporované zaměstnávání pro klienty Substitučního programu Subutexem (dále jen RESTART 2006) vychází z nového, komplexního přístupu ke klientům v substituční léčbě, který mimo stávající praktikované metody zdůrazňuje též potřebu sociální integrace klientů, včetně jejich uplatnění na pracovním trhu.

Cílem programu je pomáhat klientům, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí z více důvodů (osoby ohrožené závislostmi, nízkého věku, se zdravotními problémy, osoby dlouhodobě nezaměstnané, po výkonu trestu, s nízkou kvalitací), získat a udržet si zaměstnání na otevřeném trhu práce, tím zvyšovat efektivitu substituční léčby a napomáhat resocializaci klientů.

Partnery projektu jsou MUDr. Zuzana Škodová a MUDr. Vratislav Řehák.

1.2. Služby poskytované v rámci programu RESTART 2006:

- vstupní kontakt s klientem,
- sociální práce a poradenství,
- pracovně – právní poradenství,
- kariérové poradenství a psychodiagnostika,
- individuální poradenství,
- zprostředkování rekvalifikačních kurzů a dalšího vzdělávání,
- podpora na pracovišti,
- spolupráce se zaměstnavatelem,
- internet pro klienty,

- koordinace pomoci ze strany rodiny a dalších návazných služeb,
- lékařské konzultace,
- telefonické poradenství,
- web poradenství,
- přímá podpora,
- skupinová práce (job klub).

1.3. Program RESTART 2006 je určen pro:

- Klienty Substitučního programu Subutexem Centra poradenství pro mládež a rodiny, o.s. Prev-Centrum, na základě indikace týmem Centra poradenství pro mládež a rodiny
- Klienty absolvující substituční léčbu Subutexem v jiném terapeutickém zařízení na základě doporučení tohoto zařízení

1.4. Cíle

Obecné cíle programu RESTART 2006:

- podporovaným zaměstnáváním zvýšit efektivitu substituční léčby
- odstraňovat bariéry pro cílovou skupinu ve společnosti
- pomoci cílové skupině získat a udržet si vhodné zaměstnání na otevřeném trhu práce za rovných pracovních podmínek
- zvýšit samostatnost cílové skupiny
- rozvíjet sociální dovednosti cílové skupiny
- posilovat pracovní návyky cílové skupiny
- posilovat motivaci k profesnímu rozvoji cílové skupiny

Program má dále přispět k naplňování širších, společensky prospěšných cílů:

- přispět k vyrovnávání příležitostí pro lidi ohrožené závislostmi
- přispět k reintegraci cílové skupiny do společnosti.
- přispět ke změně životního stylu cílové skupiny
- přispět k osobnostnímu rozvoji cílové skupiny
- přispět ke snížení nezaměstnanosti v regionu
- přispět ke zvýšení počtu daňových poplatníků v regionu
- přispět ke změně postojů veřejnosti k cílové skupině
- přispívat k demytizaci návykových onemocnění

1.5. Vymezení cílové skupiny

Program RESTART 2006 se orientuje na stabilizované klienty v substituční léčbě, kteří jsou motivováni k hledání či změně zaměstnání na otevřeném trhu práce.

1.5.1. Obecná charakteristika cílové skupiny:

- klient v substituční léčbě Buprenorfinem, který je stabilizován na nízkých dávkách substituční látky
- minimální věk klienta je 18 let, maximální věková hranice klientů není stanovena
- klient nevykazuje akutní psychotické a jiné psychiatrické onemocnění

- klient se trvale (tj. alespoň 185 dní) zdržuje nebo se v následujících 365 dnech bude zdržovat na území hl.m. Prahy

Cílová skupina byla identifikována na základě dvouleté zkušenosti realizátora s prací s klienty Substitučního programu Subutexem. Ukazuje se, že zaměstnaní klienti mají větší pravděpodobnost úspěchu v substituční léčbě, než klienti bez zaměstnání. Klienti jsou proto v průběhu Substitučního programu Subutexem motivováni k aktivnímu přístupu k hledání zaměstnání, při vstupu na pracovní trh však musí čelit mnohým bariérám, takže hledání zaměstnání ve velkém procentu případů končí neúspěchem.

Ztížený vstup na trh práce je dán především kumulací následujících handicapů (dle statistik CPMR):

- sociální situace – osoby ohrožené závislostmi (100% klientů SPS)
- věk - osoby do 25 let věku (45% klientů SPS)
- zdravotní postižení
 - virová hepatitida typu C (49% klientů SPS)
 - virová hepatitida typu B (7% klientů SPS)
 - kombinace virové hepatitidy B a C (5% klientů SPS)
- ztráta nebo absence pracovních návyků
 - dlouhodobě nezaměstnaní (44% klientů SPS)
 - osoby po výkonu trestu, resp. se záznamem v Rejstříku trestů (36% klientů SPS)
- nízká kvalifikace
 - základní vzdělání (42% klientů SPS)
 - vyučen bez maturity (39% klientů SPS)

1.5.2. Kritéria pro přijetí do programu

- Klient je zdravotně a sociálně stabilizován
- Klient užívá nízké dávky Subutexu
- Klient plní podmínky substitučního programu
- Klient má zájem pracovat na běžném pracovišti na otevřeném trhu práce
- Klient má zájem pracovat a spolupracovat s Centrem poradenství pro mládež a rodiny na splnění cíle
- Klient má potřebu dlouhodobé podpory a/nebo podpory přímo na pracovišti, případně úpravy pracovní náplně

Organizace má právo odmítnout zařazení klienta do programu z důvodů nesplnění výše uvedených kritérií či z důvodů nedostatečné kapacity (klient je zařazen do skupiny „čekatelů“).

Za přijímání klientů do programu odpovídá vedoucí programu RESTART 2006. Vstupní pohovory vede sociální pracovníce, poradce/terapeut – pracovní konzultant. Rozhodnutí o přijetí/nepřijetí do programu vzniká na základě porady týmu.

1.5.3. Kritéria pro ukončení spolupráce s klientem

- Bylo dosaženo cíle definovaného v individuálním plánu klienta a nedošlo k uzavření nového plánu.
- Nebylo dosaženo cíle definovaného v individuálním plánu, spolupráce v rámci programu však překročila časový rámec 2 let.
- Vzhledem k aktuální situaci klienta byl týmem programu doporučen jiný typ péče (např. rezidenční léčba).
- Klient byl vyřazen ze substitučního programu.
- Klient se rozhodl ukončit spolupráci ještě před naplněním stanovených cílů a tuto skutečnost sdělil pracovníkovi programu RESTART 2006.
- Klient porušil podmínky stanovené v Dohodě o spolupráci v rámci programu RESTART 2006.

1.6. Prostředky k dosažení cílů

1.6.1. Rozhovor

Základním způsobem zjišťování potřebných informací s klientem případně s jeho rodiči, přáteli, profesionály, kteří s klientem pracovali, je rozhovor - nejužívanější prostředek, který spočívá ve verbální interakci mezi dvěma, případně více osobami. Jeho cílem je vyjasnit si téma, získat data o klientovi a vytvořit si hypotézy potřebné pro další práci s klientem, případně navázat terapeutický vztah.

Rozhovor je možno doplnit také **dotazníkem** či požadavkem o vyplnění formuláře. Pracovní konzultant má možnost zjistit úroveň dovedností, zeptat se v případě nedorozumění.

1.6.2. Diagnostický rozhovor

Cílem diagnostického rozhovoru je získání informací o klientovi. Je součástí vstupního kontaktu – diagnostického procesu, jehož závěrem by mělo být stanovení dalšího postupu.

1.6.3. Telefonická intervence

Telefonický rozhovor nebo písemná komunikace prováděná prostřednictvím telefonu, faxu, pošty či internetu za účelem získání, předání, výměny potřebných informací nebo terapeutické intervence. O rozsahu a způsobu provedení telefonické intervence se pořizuje zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.

1.6.4. Terapeutický kontrakt

Jedná se o písemnou dohodu o poskytování služeb (kontrakt), kterou uzavírá pracovní konzultant s klientem během vstupního kontaktu. Kontrakt obsahuje několik základních bodů:

- formulovanou zakázku klienta
- očekávaný výsledek (cíle)
- formu a podmínky spolupráce
- způsob rušení dohodnutého sezení a domlouvání kontaktu nového
- způsob nakládání s osobními údaji klienta
- informace o právech klienta a způsobu podávání stížností
- datum revize kontraktu

1.6.5. Osobní profil uchazeče o zaměstnání

Osobní profil je výsledkem poradenských pohovorů klienta s kariérním poradcem (psychologem, pracovním konzultantem). Vzniká na základě diagnostického rozhovoru s klientem a základní psychologické diagnostiky.

Jedná se o souhrn informací o klientovi, důležitých pro něho samotného (i pro pracovního konzultanta) vzhledem k budoucímu zaměstnání. Tyto informace spolu s potřebami trhu práce jsou významným podkladem pro vytváření představy vhodného pracovního uplatnění (vytváření individuálního plánu).

Osobní profil se může v průběhu života klienta měnit v souvislosti s jeho osobním rozvojem, získáváním zkušeností apod. Vždy je důležité seznámit klienta s plánovaným způsobem získávání a shromažďování informací a vyžádat si jeho souhlas.

Při získávání informací o životní situaci klienta může být důležité doplnit klientovy informace sdělením dalších lidí. Při sestavování osobního profilu se pracovní konzultant zaměřuje zejména na tyto oblasti:

- Motivace k vyhledávání pracovního uplatnění
- Vlastní představy a přání klienta
- Dovednosti
- Schopnosti ve smyslu předpokladů pro získání dovedností

- Vzdělání
- Dosavadní zkušenosti s prací
- Zájmy, záliby
- Zdroje využitelné pomoci při získávání a udržení si pracovního uplatnění
- Okolnosti důležité pro získání a udržení pracovního místa

1.6.6. Individuální plán uchazeče o zaměstnání

Individuální plán vzniká na základě společného plánování klienta, pracovního konzultanta, případně dalších blízkých osob klienta či zástupců zúčastněných institucí a je východiskem pro hledání vhodného pracovního místa a odpovídající formy podpory klienta.

Při hodnocení individuálního plánu může klient zřetelně vidět své pokroky, uvědomit si své silné a slabé stránky, získat motivaci pro další činnosti a zjistit, čemu je potřeba se více věnovat a jakým způsobem.

Individuální plán zahrnuje zejména: jméno klienta, jméno pracovního konzultanta (garanta), případně jména dalších účastníků plánování (lidé, kteří mohou být při dosahování cíle nápomocni, jako např. blízká osoba, zaměstnavatel, spolupracovníci, pracovník úřadu práce, lékař apod.).

Individuální plán vytváří klient s podporou pracovního konzultanta, jeden z výtisků zůstává klientovi. Individuální plán hodnotí dosavadní průběh služeb (co se podařilo, co se nepodařilo, co bylo příčinou), popisuje aktuální situaci, v níž se klient nachází, kterou chce změnit. Součástí individuálního plánu jsou rovněž představy klienta (dalších zúčastněných osob) o charakteru pracovního místa, způsob a rozsah podpory při hledání pracovního místa a návrh vhodných pracovních míst.

Cíl klienta (jak bude vypadat situace dosažená prostřednictvím služby) je konkrétní, jeho popis je podrobný. Cíl je cílem klienta, ne konzultanta, odpovídá délce doby, na kterou je klient schopen plánovat (zpravidla 3 měsíce). Musí být vždy aktuální, v případě změny cíle je třeba změnit i plán. Je vhodné, aby v harmonogramu dosahování cíle byly uvedeny osoby odpovědné za jejich uskutečnění a termíny jednotlivých úkolů (kroků). Neopomenutelnou součástí jsou i rizika, jejich prevence a řešení krizových situací.

1.6.7. Informační listy pro klienty

Jedná se o písemnou formu zpracování informací o způsobu a formě poskytovaných služeb včetně kontaktních údajů a provozní doby odborného zařízení. Informační listy dostává každý klient při vstupním kontaktu - viz příloha (Informace o programu podporovaného zaměstnávání a Informace o průběhu poskytovaných služeb).

1.6.8. Informace pro zaměstnavatele

Jedná se o písemnou formu zpracování informací o průběhu programu RESTART 2006 pro potencionální zaměstnavatele. Jde o soubor odpovědí na důležité otázky týkající se zařazení klientů do programu - viz příloha (Informační list pro zaměstnavatele).

1.6.9. Vztah terapeut/poradce x klient

Jedná se o symetrický vztah terapeut/poradce (pracovní konzultant) x klient, kdy obě dvě strany vzájemně respektují svoji osobnost a lidskou hodnotu. Na individuálním plánu pracují společně, klient se na jeho tvorbě aktivně podílí.

1.6.10. Reflexe

Jedná se o důležitý prvek v procesu učení. Reflexí rozumíme způsob obracení myšlení na klienta, do jeho vlastního vědomí a prožitků. Na základě interakce mezi konkrétní činností a reflexí dochází k získávání dovedností.

2. METODY PRÁCE

Metodami práce rozumíme souhrn všech prostředků, které slouží k naplnění určitého cíle. Jednotlivé metody na sebe navazují a vzájemně se doplňují a mohou se i překrývat.

2.1. Vstupní kontakt

Klient, který má zájem o program RESTART 2006, prochází vstupním kontaktem v rozsahu 1-2 konzultací. Pracovník vysvětlí klientovi podmínky spolupráce v programu RESTART 2006a v případě, že se domluví na vzájemné spolupráci, podepíše společně Dohodu o spolupráci v rámci programu RESTART 2006.

Cílem vstupního kontaktu je:

- Navázat s klientem kvalitní kontakt umožňující v budoucnu případnou další spolupráci, získání počáteční důvěry klienta v zařízení. Při prvním kontaktu a rozhovoru s klientem vždy vytváříme takovou atmosféru, která je pro klienta neohrožující a příjemná, vyhýbáme se rozvíjení konfrontací.
- Zmapovat aktuální potřeby klienta a doplnit anamnestické údaje ze SPS
- Zjistit klientovu motivaci ke vstupu do programu RESTART 2006.
- Vysledovat a zmapovat postoje klienta k případné změně (může se jednat o abstinenci nebo jinou podobu změny). Společně s klientem definujeme motivační postoje, hledáme důvody pro změnu, postupně formulujeme podoby změny. Předpokládáme, že takto definované postoje a podoby změny se mohou v průběhu delší spolupráce vyvíjet, měnit, formulovat jinak apod.
- Podat klientovi základní informace o službách programu RESTART 2006. Standardní spektrum informací předávané klientovi na prvním kontaktu obsahují **informační listy** (viz příloha Informace o programu podporovaného zaměstnávání a Informace o průběhu poskytovaných služeb). Obsahuje základní informace o poskytovaných službách a jejich průběhu. Díky těmto informacím se pak může klient dále kompetentně rozhodovat o tom, zda tuto nabídku chce využít, či nikoli. Stejně tak díky jasným informacím dochází k minimalizování obav klienta z toho, jak v programu RESTART 2006 probíhají konzultace, jak se nakládá s informacemi, které klient sdělí, apod. Informační listy jsou předány klientovi vždy v písemné podobě, pracovník pak společně s klientem probere jednotlivé body tak, aby byly pro klienta srozumitelné.
- Dohodnout podmínky další spolupráce, formulovat prvotní plán spolupráce mezi klientem a programem RESTART 2006. Při prvním kontaktu vždy vycházíme z prvotní zakázky, se kterou se nás klient obrací. Zjišťujeme informace o očekávání klienta od odborné péče v programu RESTART 2006, ptáme se na okolnosti a důvody, proč naši péči vyhledal. Na základě společného rozhovoru pak očekávání klienta srovnáváme s reálnými možnostmi a nabídkou služeb programu RESTART 2006.
- Zajistit klientovi jiný typ péče v případě, že vzhledem k charakteru jeho potíží mu program RESTART 2006 nemůže poskytnout odpovídající a nezbytné služby. V některých případech je již při prvním kontaktu zřejmé, že vzhledem k podobě potíží klienta a nabídce služeb programu RESTART 2006 není tento program pro klienta indikován. V těchto případech pak zprostředkováváme služby v jiném typu zařízení, tzn. že buď předáme klientovi kontakt na jinou instituci i s informacemi, co tato instituce nabízí, nebo telefonicky přímo předání klienta dojednáme.

2.2. Individuální poradenství

Klientovi, který podepíše kontrakt programu RESTART 2006, je určen garant (pracovní konzultant) z řad týmu programu RESTART 2006. Tento garant odpovídá za koordinaci služeb danému klientovi. V případě potřeby lze ke společné konzultaci přizvat i další subjekty.

Společně se svým garantem vytváří klient svůj **Individuální plán uchazeče o zaměstnání** (viz příloha). Na tvorbě tohoto plánu se podílejí i další subjekty – viz kapitola koordinace pomoci. Klient dochází na individuální konzultace dle potřeby, zpravidla 1x týdně.

Cílem individuálního poradenství je poskytnout klientovi orientaci ve vlastní situaci, emoční a sociální podporu, mobilizovat zralé chování, motivovat klienta ke změně rizikového chování, podpořit stabilizaci klienta, rozvíjet motivaci klienta k práci, napomáhat osobnostnímu rozvoji klienta, podporovat klienta v úspěšném zvládnutí běžných situací v jeho životě, zlepšovat sociální dovednosti klienta, prevence relapsu (v souvislosti s drogovou zkušeností klienta sebekontrola vlastního chování, předcházení rizikovým situacím, podpora klienta v abstinenci) atd.

Pracovní konzultant pomáhá klientovi **zorientovat se** na trhu práce zprostředkováním zkušeností se zdroji volných míst:

- doporučí klientovi vyhledat příslušné inzeráty v denním tisku, na internetu
- navrhne mu informovat se na příslušném úřadu práce
- pomůže mu získat možnost praxe či brigády
- umožní mu hovořit s lidmi, kteří pracují na různých místech (případně je navštívit)

Na základě získané znalosti potřeb trhu práce může klient své požadavky na pracovní místo změnit, například rozšířit spektrum činností, které by chtěl ve svém zaměstnání vykonávat, nebo slevit ze svých nároků. Tím zvýší pravděpodobnost, že pracovní uplatnění nalezne.

Je třeba zvážit, zda přímá osobní pomoc pracovního konzultanta je nezbytná a zda neexistuje způsob, jak podpořit klienta, aby činnost vykonal samostatně či s přirozenější formou podpory.

2.2.1. Vytipování vhodných pracovních příležitostí

- reakce na veřejné nabídky (databáze ÚP, inzertní nabídka volných pracovních míst v tisku, na internetu)
- přímé oslovení firem s cílem nalezení vhodné pracovní příležitosti pro konkrétního klienta
- oslovení potenciálních zaměstnavatelů nepřímo prostřednictvím vystupování na konferencích, seminářích akcích pořádaných o.s. Prev-Centrum, ÚP, apod.
- vedení a průběžná aktualizace sítě spolupracujících zaměstnavatelů;

Síť spolupracujících zaměstnavatelů je zpracována v písemné i elektronické podobě, je rozdělena na 2 části (aktivní a neaktivní zaměstnavatelé). Síť obsahuje tzv. karty zaměstnavatelů – kontaktní informace (základní kontaktní údaje jednotlivých firem, stručná charakteristika firmy, nabídka pracovních pozic) a umístěnku klienta (jméno klienta, datum nástupu a datum ukončení pracovního poměru, důvod ukončení pracovního poměru, celkové čerpání přímé podpory, hodnocení klienta zaměstnavatelem a klientovo hodnocení zaměstnání u dané firmy).

Při kontaktování potenciálních zaměstnavatelů a vyhledávání potenciálních pracovních pozic pro klienty programu RESTART 2006 je cílem vytvořit široké spektrum pracovního uplatnění pro klienty dle jejich osobnostních dispozic, vzdělání a pracovních zkušeností.

Při výběru pracovních pozic vycházíme ze základního rozdělení pracovních pozic dle typů pracovních činností (dle J. Hollanda):

1. Řemeslně – technické profese

- práce, při nichž jsou ručně ovládány nebo zpracovávány předměty, často se jedná o práci s technickými zařízeními nebo stroji. Tyto profese vyžadují řemeslnou zručnost, často též pohyb venku a tělesnou zdatnost a vytrvalost
- pracovní oblasti: řemesla, technika, zemědělství
- příklady: truhlář, mechanik, elektrikář, automechanik, řidič, zahradník, instalatér

2. Vědecko – výzkumné profese

- profese, které se zabývají řešením problémům, vyžaduje logické myšlení, kreativitu, přesnost pozorování, schopnost dále se učit
- pracovní oblasti: věda a výzkum
- příklady: fyzik, výzkumný pracovník, laborant, programátor, chemik, historik

3. Umělecko – tvořivé profese

- umělecká tvorba, vyžaduje nadání a tvořivost a vytrvalost při nácviu
- pracovní oblasti: umění, hudba, divadlo, psaní knih
- příklady: hudebník, herec, designér, spisovatel, architekt, fotograf, keramik, módní návrhář

4. Vychovávající a pečující profese

- v těchto profesích jde o pomoc lidem – péči o ně, poradenství nebo vzdělávání, péče o duševní, duchovní a tělesné zdraví; vyžaduje ochotu pomáhat druhým, schopnost empatie, komunikační schopnosti.
- Pracovní oblasti: vzdělávání, poradenství, zdravotnictví
- Příklady: učitel, zdravotní sestra, psychoterapeut, sociální pracovník, vychovatel, rehabilitační sestra, logoped

5. Vůdčí a prodávající profese

- profese směřující k dosahování hospodářských cílů, organizování, vedení lidí a prodeji. Podstatou je druhé přesvědčovat a motivovat – k nákupu produktu nebo podání výkonu). Vyžaduje obchodní myšlení a přesvědčivé vystupování, organizační schopnosti
- pracovní oblasti: management, prodej
- příklady: hotelový manažer, obchodník, reklamní agent, PR pracovník

6. Uspořádávající a spravující profese

- profese zacházející s čísly, daty a informacemi. Vyžaduje spolehlivost, pečlivost, dobrá organizace a kontrola
- pracovní oblasti: obchod, úřady, přepážky
- příklady: sekretářka, pokladník, účetní, správce sítě, revizor, pojišťovací agent, knihovník, pracovník u přepážky

Většina pozic v nabídce pro klienty programu RESTART 2006 je z oblastí **řemeslně-technických profesí** (manuální profese, úklidové práce apod.), **prodávajících profesí** (prodavač, obsluha v kavárně apod.), **uspořádávajících a spravujících profesí** (administrativní práce, recepční apod.).

Pro pozice z okruhu vědecko – výzkumných profesí klientům programu RESTART 2006 většinou chybí kvalifikace, umělecko – tvořivé profese klientům v léčbě nedoporučujeme pro jejich nestabilní charakter (volná pracovní doba, nestabilní příjem atp.), vychovávající a pečující profese jsou pro klienty programu RESTART 2006 obvykle příliš stresogenní a navíc vyžadují trestní bezúhonnost.

Při výběru potenciálních pracovních pozic dále dochází k **hodnocení pracovního místa co do rizikovosti vzhledem k závislosti klienta, jeho aktuálnímu stavu a nárokům léčby.**

Potenciální rizikové faktory na pracovišti pro klienta v substituční léčbě Subutexem:

Rizikovitost profesního zaměření v zaměstnávání klientů programu RESTART 2006 je individuální, ovlivněna různými faktory z hlediska jednotlivých případů. V zásadě je ale možné vymezit základní oblasti, které se jeví jako rizikové.

- práce ve zdravotnictví, péče o druhé osoby (náročnost na psychiku, vyžaduje soustavné soustředění a velkou zodpovědnost, přístup k lékům)
- činnosti vyžadující zvýšenou pozornost a rychlé rozhodování – řízení motorových vozidel, obsluha strojů, manipulace se zbraněmi, práce ve výškách apod.
- sklady léků a zdravotnických potřeb
- práce v restauračních zařízeních a barech
- práce v třisměnném provozu, v některých případech směny na krátký a dlouhý týden, nepravidelná pracovní doba
- množství rizikových lokalit, které je klient většinou schopen definovat (např. Václavské náměstí, okolí hlavního nádraží, Flora, Anděl, Palmovka, Karlovo náměstí).

2.2.2. Dojednávání osobní schůzky zaměstnavatele s klientem

Cílem jednání je zjistit, zda má zaměstnavatel práci, kterou je třeba vykonávat, a zda je ochoten zaměstnat člověka, který potřebuje podporu. Důležité je domluvit si termín, místo osobního setkání a zjistit, zda je třeba se na setkání připravit (např. zaslat životopis).

Úkolem pracovního konzultanta je poskytnout zaměstnavateli informace o podporovaném zaměstnávání, vysvětlit mu princip služby, popsat cílovou skupinu, uvést příklady dobré praxe, poskytnout odpovědi na dotazy, příp. reagovat na obavy. Dále je vhodné zjistit možnost absolvování pracovní stáže, konkrétní potřeby zaměstnavatele a stručně představit konkrétního klienta - zájemce o práci. Pracovní konzultant informuje zaměstnavatele o možnosti zajištění pracovní asistence, která pro zaměstnavatele nepředstavuje žádné finanční nároky.

2.3. Koordinace pomoci ze strany rodiny a dalších návazných služeb

Pro úspěšnost klienta v programu Podporovaného zaměstnávání je nutné zajistit spolupráci mnoha různých složek – tzn. terapie v rámci SPS, zaměstnavatel, probační pracovník, sociální pracovník, lékař, rodina a další.

Na koordinaci a vhodném nastavení jednotlivých služeb pro klienta v rámci projektu podporovaného zaměstnávání dohlíží dle Individuálního plánu klienta klientův garant (pracovní konzultant). Garant též odpovídá za návaznost služeb projektu podporovaného zaměstnávání na další služby psycho-sociální sítě v případě potřeby (vyhledání vhodné služby, kontakt a spolupráce s poskytovatelem služby atd.).

Důležitá je též kooperace rodiny a dalších blízkých osob klientů. Garant (pracovní konzultant) s rodinou spolupracuje vždy jen s vědomím klienta.

Dle domluvy s klientem zve garant v případě potřeby důležité osoby ke společné konzultaci, případně doporučí poradenství pro rodiče v CPMR nebo rodinné poradenství/terapii v CPMR.

V rámci procesu podporovaného zaměstnávání si klient osvojuje dovednosti, které vedou k jeho větší samostatnosti a odpovědnosti, což mnohdy může vyvolávat u rodinných příslušníků obavy. Pracovní konzultant informuje rodiče (blízké osoby) o průběhu práce, ptá se na jejich názory, problémy, obavy a reaguje na ně. Obavy a strach vnímá jako přirozené a podněcuje jejich pojmenování. Nabízí návrhy a popisuje, jak podobnou situaci zvládl někdo jiný.

Všechny uvedené subjekty se mohou podílet na tvorbě klientova Individuálního plánu. Zde je také zakotveno, kdo a jakým způsobem se bude na naplňování cílů tohoto plánu podílet.

2.4. Sociální práce, sociální poradenství

Sociální poradenství je služba, jejímž cílem je minimalizovat sociální rizika plynoucí ze způsobu života spojeného s užíváním drog. Obsahuje aktivity zaměřené na zlepšení sociální situace klienta a jeho schopnosti řešit běžné problémy. Sociální poradenství zahrnuje také nepřímou práci s klientem (aktualizace sociální sítě, vedení dokumentace).

Služby jsou klientům poskytovány sociální pracovníci v rámci dohodnutých setkání. Na začátku spolupráce sociální pracovnice zjistí problém, s nímž klient potřebuje pomoci, následně mu vysvětlí problematiku nastalé situace a společně s ním hledá možná řešení. Hlavní slovo v konečném řešení situace má vždy klient.

Ve zvláště složitých případech sociální pracovnice nabízí asistenci při řešení problému na úřadu, v zaměstnání, případně v jiné instituci.

Základním cílem služby sociálního poradenství je umožnit klientovi získat nebo obnovit sociální dovednosti a orientaci v běžných sociálně právních otázkách:

Bydlení

- Bydlení na základě vlastnického práva
- Bydlení na základě nájemní smlouvy
- Práva a povinnosti pronajímatele a nájemce
- Přechod nájmu, zánik nájmu, výměna bytů
- Bydlení na základě smlouvy o podnájmu

Sociální dávky a pomoc

- Dávky státní sociální podpory
- Dávky sociální péče
- Životní minimum, sociální potřebnost
- Jak a kde o dávky požádat

Rodinné a mezilidské vztahy

- Vznik a zánik manželství, druhy rozvodu
- Vztahy mezi rodiči a dětmi, svěření dítěte do výchovy
- Výživné
- Výchovná opatření
- Určení otcovství

Ostatní

- Spotřebitelské úvěry a ostatní dluhy
- Zprostředkování návazných odborných služeb (právní poradna apod.)

Sociální poradenství lze rozdělit na jednorázovou a dlouhodobou sociální práci:

Jednorázová sociální práce spočívá především:

- v průběžném kontaktu s probačním úředníkem, pokud je klient v péči Probační a mediální služby ČR nebo má soudně nařízenou ambulantní léčbu
- v průběžném kontaktu s lékařem, který klientovi předepisuje Subutex v rámci substitučního programu Subutem
- v předání informací o sociálních dávkách
- ve zprostředkování residenční léčby
- v nepřímé práci s klientem (aktualizace sociální sítě, vedení dokumentace, ...)

Dlouhodobá sociální práce je poskytována formou case managementu. Jedná se o dlouhodobější kontakt pracovníka a klienta, který obsahuje jednotlivé prvky jednorázové sociální práce.

Z každého sezení s klientem v rámci sociálního poradenství je pořizován zápis dle stanoveného formuláře (viz příloha).

Služba je klientům poskytována v rámci dohodnutých setkání dle potřeby.

2.5. Pracovně právní poradenství

Pracovně právní poradenství je služba, jejímž cílem je minimalizovat rizika plynoucí z neznalosti pracovně právních předpisů. Obsahuje aktivity zaměřené na zlepšení situace klienta a jeho schopnosti řešit běžné problémy samostatně. Klienti jsou vedeni k aktivnímu přístupu k vyhledávání vhodného zaměstnání.

Základním cílem služby pracovně právního poradenství je umožnit klientovi získat nebo obnovit sociální dovednosti a orientaci v běžných pracovně právních otázkách. Klienti spolupracují na rozhodování o tom, jak má vypadat pracovní místo (druh práce, místo výkonu práce, velikost pracovního úvazku apod.)

Pracovně právní vztahy

- Vznik, změna a zánik pracovního poměru
- Druhy pracovních poměrů

- Práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele
- Pracovní doba, dovolená
- Odměňování
- Zaměstnanost
- Hmotné zabezpečení od Úřadu práce
- Rekvalifikace

Pracovně právní poradenství zahrnuje zejména

- Pomoc s vyhledáním pracovního místa
- Pomoc se sepsáním profesního životopisu
- Pomoc s přípravou na pracovní pohovor
- Konzultace pracovní smlouvy a pracovních podmínek
- Poskytování pracovně právních informací
- Možnost využití počítače s připojením na internet

Pracovně právní poradenství nabízí pomoc v běžných pracovně právních otázkách. Tyto služby jsou klientům poskytovány sociální pracovníci nebo pracovním konzultantem v rámci dohodnutých setkání dle individuální potřeby.

Na začátku spolupráce pracovník zjistí problém, s nímž klient potřebuje pomoci, následně mu vysvětlí problematiku nastalé situace a společně s ním hledá možná řešení. Hlavní slovo v konečném řešení situace má vždy klient.

Při řešení problémů týkajících se pracovně právní oblasti je klientům k dispozici telefon. Klientům je zároveň umožněno využití počítače s připojením na internet.

Z každého sezení s klientem v rámci pracovně právního poradenství je pořizován zápis dle stanoveného formuláře (viz příloha).

2.5.1. Dojednávání pracovních podmínek

Cílem dojednávání je zajistit pracovní podmínky rovné podmínkám ostatních zaměstnanců, specifikovat pracovní podmínky konkrétního klienta tak, aby vyhovovaly oběma stranám. Klient je zaměstnán na základě obecně platných pracovně právních předpisů. Pracovní konzultant má dostatečnou znalost právních předpisů, takže je v případě potřeby může poskytnout klientovi nebo zaměstnavateli.

V opodstatněných případech je možné, aby klient před nástupem absolvoval **pracovní stáž**, tzn. práci bez pracovní smlouvy, bez nároku na mzdu, a to po dobu nezbytně nutnou pro seznámení s typem práce, pracovní náplní a s pracovním prostředím a pro zjištění požadavků zaměstnavatele a možností klienta. Délka stáže musí být stanovena na počátku, je individuální, zpravidla ne delší než 4 týdny. Pracovní stáž je podložena příslušným dokumentem (např. příkazní smlouvou, kterou uzavírá se stážistou zaměstnavatel). Cílem pracovní stáže je vytvořit si představu o práci v konkrétním prostředí, vyzkoušet si určitý druh činnosti. Pracovní stáž je pouze jedním z prostředků na cestě k získání a udržení stabilního místa, nikoliv cílem procesu podporovaného zaměstnáváním.

2.5.2. Podpora při vyřizování náležitostí při nástupu do zaměstnání

Před nástupem do zaměstnání musí každý zaměstnanec uzavřít pracovní smlouvu, absolvovat vstupní lékařské vyšetření, zřídit si bankovní účet, doručit zaměstnavateli zápočtový list, obstarat výpis z rejstříku trestů, vyplnit formulář zaměstnance. Pracovně právní vztah uzavírá vždy zaměstnavatel s klientem.

Pracovní konzultant pomáhá zabezpečit, aby pracovní smlouva splňovala veškeré pracovní náležitosti, plynoucí ze zákoníku práce. Zajišťuje, aby klient smlouvě porozuměl, informuje klienta i zaměstnavatele o nutnosti absolvovat proškolení o bezpečnosti práce. Pomáhá klientovi zjistit veškeré podrobnosti týkající se nástupu do práce i samotné práce (začátek

pracovní doby, možnosti přestávek, kdo je přímý nadřízený, koho může požádat o radu, kde se může stravovat apod.). Pracovní konzultant dále domlouvá se zaměstnavatelem a spolupracovníky konkrétní podobu spolupráce, informuje zaměstnavatele o maximální délce služby (max. 2 roky od zahájení) a o tom, že na ukončení služby se dohodnou podle vývoje a průběhu zaměstnání vždy všechny strany, tj. zaměstnavatel, klient a CPMR (pracovní konzultant).

2.6. Kariérové poradenství a psychodiagnostika

Kariérové poradenství je služba, jejímž cílem je pomoci klientovi rozhodnout se samostatně a odpovědně o své budoucnosti a pomoci klientovi nalézt samostatně možnosti vlastního profesního uplatnění. Představa o pracovním uplatnění je výsledkem porovnání **Osobního profilu** klienta na jedné straně a **potřeb trhu práce** na straně druhé.

Kariérové poradenství sestává ze:

- základní psychodiagnostiky (zjištění osobnostních předpokladů klienta a jeho motivace)
- poradenství

2.6.1. Psychodiagnostika

Základní psychodiagnostickou metodou je pozorování a semistrukturovaný rozhovor s klientem, v případě potřeby jsou používány standardizované psychodiagnostické metody:

- Test profesních zájmů
- B-I-T II.
- Bentonův vizuální retenční test
- Test cesty
- DVP - Dotazník volby povolání a plánování profesní kariéry
- I-S-T Test struktury inteligence
- MMPI 2
- Rorschachův test
- Ravenovy progresivní matice
- Paměťový test učení
- WAIS - R

Kombinace zvolených diagnostických metod vede k sestavení **Osobního profilu** uchazeče o zaměstnání (viz příloha), který je podkladem pro další poradenství a pro tvorbu **Individuálního plánu** uchazeče o zaměstnání (viz příloha) v rámci individuálního poradenství.

Osobní profil uchazeče o zaměstnání je souborem předpokladů uchazeče (jeho potřeby, zájmy, vědomosti, zkušenosti, dovednosti, návyky), které jsou relevantní pro vyhledávání pracovního místa.

2.6.2. Poradenství

Součástí kariérového poradenství je podání informací o základních charakteristikách konkrétních pracovních pozic, např.:

- druh vykonávané pracovní činnosti (zametání, zadávání dat do počítače, apod.)
- typ činnosti (opakování stejných úkonů, střídání činností, fyzická náročnost, apod.)
- fyzikální prostředí (hlučnost, intenzita osvětlení)
- sociální prostředí (velikost kolektivu, nutnost navazovat nové kontakty, apod.)
- mzda (orientační finanční ohodnocení zvolené pracovní pozice)

Další aspekty:

- pracovní úvazek
- pracovní doba
- typ pracovně právního vztahu
- lokalita, dostupnost MHD

Při vytváření představy pracovního místa vychází poradce vždy z představ klienta s tím, že je porovnává s jeho dispozicemi (výsledky psychodiagnostiky) a potřebami trhu práce v regionu. Poradce nehodnotí, zda je klientova představa dobrá, či špatná. Vychází z toho, že motivace klienta je cenným zdrojem informací. Klient má možnost ujasnit si svoje pracovní aspirace, handicap, zpřesnit si představu o požadované míře podpory ze strany Centra poradenství pro mládež a rodiny, resp. programu RESTART 2006.

2.7. Podpora na pracovišti

2.7.1. Podpora na pracovišti před uzavřením pracovně právního vztahu

Podpora při osobním jednání

Cílem je zjistit a posoudit, zda požadavky a nabídka klienta odpovídá poptávce a nabídce zaměstnavatele. Obsahem může být pohovor v rámci výběrového řízení, ale i prohlídka pracoviště za účelem vyhledání vhodné pracovní činnosti. Úkolem pracovního konzultanta je poskytnout klientovi podporu při přípravě na osobní setkání a pomoci oběma stranám při komunikaci.

2.7.2. Podpora na pracovišti po uzavření pracovně právního vztahu

Plánování podpory vedoucí k udržení pracovního místa

Jedná se o podporu **přímo na pracovišti** (pracovní asistence) a podporu **mimo pracoviště**. Pracovní asistence spočívá v systematickém působení pracovního konzultanta nebo asistenta, který je s klientem po celou pracovní dobu, nebo její část. Klient zvládá úkoly a postupně se osamostatňuje.

Výhodou podpory mimo pracoviště, většinou formou konzultací po pracovní době, je především **nestigmatizace** (neupozorňuje na výjimečnost vztahu klient - asistent na pracovišti), dále pak umožňuje lepší soustředění.

Trénink pracovních, sociálních a dalších dovedností potřebných k udržení si pracovního místa

Trénink pracovních dovedností (náplň práce), sociálních dovedností (vztahy na pracovišti, komunikace, neformální akce, nalezení přirozené podpory na pracovišti), dovedností přímo souvisejících s prací (vázané na pracovní dobu a místo výkonu práce), dovedností nepřímo souvisejících s prací (vstávání, vhodné oblečení, cesta do práce) je realizován prostřednictvím individuální a skupinové práce.

Průběžné doplňování individuálního plánu, podpora na pracovišti i mimo pracoviště, spolupráce se zaměstnavatelem, případně s dalšími osobami jsou nezbytné pro vyhodnocování situace klienta na pracovním místě.

Postupné snižování podpory

Intenzita podpory se časem snižuje. Na počátku pracovník klienta více vede slovně, ukazuje, popisuje postupy a navrhuje řešení. S postupem času se podpora posunuje směrem k otázkám, náznakům, někdy kontrole vykonané práce.

2.8. Spolupráce se zaměstnavatelem

Cílem je vytvoření stabilního, pozitivního vztahu mezi zaměstnavatelem a klientem, nezávislého na službách CPMR, resp. na programu RESTART 2006.

V rámci spolupráce se zaměstnavatelem pracovní konzultant poskytuje klientovi a zaměstnavateli následující druhy podpory:

- pomáhá s vytvářením vhodné pracovní náplně
- poskytuje podporu při vyřizování formalit souvisejících s nástupem klienta do práce
- poskytuje poradenství v oblasti legislativy
- asistuje při vzájemné komunikaci klienta a zaměstnavatele i spolupracovníků (vysvětluje chování klienta, představuje jej pozitivně, ale reálně)
- pomáhá řešit problémy se zapracováním klienta a s jeho začleněním (ve spolupráci se zaměstnavatelem vytváří a hodnotí individuální plán podpory potřebné při zapracování a plán předcházení krizovým situacím)

Strategie vyjednávání se zaměstnavatelem:

- Pracovní konzultant se předem informuje o firmě (předmět podnikání, jak dlouho funguje atp.) a pořídí soupis základních charakteristik pracovního místa (viz níže).
- Pracovní konzultant kontaktuje zaměstnavatele, vyslechne jeho potřeby a reaguje na ně.
- Pracovní konzultant se snaží o osobní kontakt s osobou, která je kompetentní v procesu rozhodování o přijetí.
- Pracovní konzultant využívá reference jiných zaměstnavatelů, uvádí příklady firem a úspěšně zaměstnaných lidí.
- Pracovní konzultant využívá místa, která nejsou vhodná pro jiné pracovníky (např. s vyšší kvalifikací).
- Pracovní konzultant se seznámí i se zaměstnanci na pracovišti.
- Pokud má zaměstnavatel obavy z okamžitého uzavření pracovně právního vztahu, pracovní konzultant mu nabídne možnost absolvování stáže konkrétního klienta.
- Pracovní konzultant je schopen poskytnout zaměstnavateli kompletní informační servis, týkající se zaměstnávání osob v rámci podporovaného zaměstnávání.
- Pracovní konzultant jasně definuje pravidla mezi o.s. Prev-Centrum (programem RESTART 2006) a zaměstnavatelem tak, aby představa zaměstnávání lidí absolvujících substituční léčbu Subutexem byla co nejméně ohrožující.

Základní charakteristiky pracovního místa:

- druh pracovních činností (zametání, zadávání dat do počítače, apod.)
- typ činnosti (opakování stejných úkonů, střídání činností, fyzická náročnost apod.)
- pracovní úvazek
- pracovní doba
- typ pracovně právního vztahu
- lokalita, dostupnost MHD
- fyzikální prostředí (hlučnost, intenzita osvětlení)
- sociální prostředí (velikost kolektivu, nutnost navazovat nové kontakty apod.)
- mzda (vyplácení záloh, finanční ohodnocení nad rámec podporovaného zam.)

2.9. Telefonické poradenství

Služba telefonického poradenství je určena potencionálním i stávajícím klientům programu RESTART 2006, jejich blízkým osobám, zaměstnavatelům, pracovníkům dalších institucí i širší veřejnosti. Cílem telefonického poradenství v rámci programu RESTART 2006 je podat základní informace o poskytovaných službách v rámci programu RESTART 2006 a problematice substituční léčby.

Telefonickou poradenskou linku využívají klienti, kteří si kontakt vyhledali sami (ve Zlatých stránkách, na internetu, na propagačních letácích apod.), nebo jim byl doporučen a kteří se ocitli v obtížné situaci, kterou chtějí řešit. Zahrnuje sociální práci, poradenství, případně též krizovou intervenci. Klienti mají v rámci RESTART 2006 k dispozici samostatnou telefonní linku.

2.10. Web poradenství

Služba web poradenství je poskytována v rámci provozu internetových stránek o.s. Prev-Centrum www.re-start.cz s cílem podat informace o podporovaném zaměstnávání a substituční léčbě prostřednictvím internetu, nabídnout možné řešení klientovy situace nebo poskytnout aktuální kontakty na zařízení v rámci psychosociální sítě. Služba web poradenství respektuje standardy a etické principy pro web poradenství stanovené ISMHO (International Society for Mental Health Online).

2.11. Lékařské konzultace

V rámci stávající praxe klienti buď sami přímo kontaktují lékaře se žádostí o substituční léčbu a po diagnostickém vyšetření a předepsání Subutexu jsou odesláni do Centra poradenství pro mládež a rodiny, kde absolvují vstupní pohovor a zapojí se do psycho-sociální složky programu, nebo naopak nejprve přicházejí do CPMR s motivací abstinovat od návykových látek, jsou zapojeni do Substitučního programu Subutexem a zároveň odesláni ke spolupracujícím lékařům k vyšetření a pro preskripci Subutexu. Mezi partnery poskytované péče probíhá vzájemná koordinace a komunikace na základě předem vyjednaných principů a dohod (telefonické konzultace, osobní schůzky, e-mailové informace) daných smlouvou. V praxi to znamená, že je klient, lékař i terapeut zajišťující psychosociální službu vždy jasně informován o průběhu a výsledcích péče.

Lékařské konzultace v rámci projektu RESTART 2006 probíhají na dvou úrovních – konzultace lékařů pro klienty a konzultace lékařů s odborným týmem projektu.

MUDr. Zuzana Škodová v rámci programu RESTART 2006 poskytuje následující služby:

- zprostředkování kontaktu s cílovou skupinou (zajištění přenosu informací mezi cílovou skupinou a příjemcem),
- preskripce Subutexu,
- provádění vstupních lékařských prohlídek klientů při vstupu do zaměstnání v rámci projektu (dle § 8, odst.1 směrnice č. 49/ 1967 Věstníku MZ ČR),
- provádění lékařských prohlídek klientů před převedením pracovníka na jinou práci a při změně zaměstnání v rámci projektu (dle § 8, odst.1 směrnice č. 49/ 1967 Věstníku MZ ČR); na těchto prohlídkách má klient fin. spoluúčast,

- provádění periodických preventivních lékařských prohlídek pro klienty dle kategorizace práce v souladu s § 8, odst.1 směrnice č. 49/ 1967 Věstníku MZ ČR; na těchto prohlídkách má klient finanční spoluúčast,
- provádění výstupních lékařských prohlídek při skončení pracovního poměru klienta v rámci projektu ze zdravotních důvodů,
- edukace klientů ohledně virových hepatitid a užívání substitučního preparátu,
- poradenství pro klienty: konzultace zdravotních obtíží spojených s užíváním návykových látek a odvykáním, konzultace potenciální pracovní zátěže s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu klienta,
- konzultace pro odborný personál programu: konzultace zdravotních rizik vzhledem k výběru pracovního místa,
- účast na společných poradách týmu programu RESTART 2006, týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny a partnerů projektu,
- spolupráce na definování potřeb cílové skupiny.

MUDr. Vratislav Řehák v rámci programu RESTART 2006 poskytuje následující služby:

- zprostředkování kontaktu s cílovou skupinou (zajištění přenosu informací mezi cílovou skupinou a příjemcem),
- edukace klientů ohledně virových hepatitid a užívání substitučního preparátu,
- poradenství pro klienty: konzultace zdravotních obtíží spojených s užíváním návykových látek a odvykáním, konzultace potenciální pracovní zátěže s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu klienta,
- konzultace pro odborný personál programu: konzultace zdravotních rizik vzhledem k výběru pracovního místa,
- účast na společných poradách týmu programu RESTART 2006, týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny a partnerů projektu,
- spolupráce na definování potřeb cílové skupiny.

3. PRŮBĚH PROGRAMU

3.1. 0.fáze – Vstupní kontakt

„ROZHODOVÁNÍ“

Výběr klientů a pravidla spolupráce, obecný kontrakt na 6 týdnů.

Klient je pro účast v programu RESTART 2006 doporučen terapeutou Substitučního programu Subutexem, o jeho přijetí rozhoduje tým programu RESTART 2006.

Klient absolvuje 1-2 vstupní konzultace se sociální pracovnící, příp. pracovním konzultantem. V průběhu vstupního kontaktu klient získá základní informace o programu RESTART 2006, o podmínkách spolupráce a rozhoduje se, zda do programu vstoupí.

V případě, že se rozhodne pro účast v programu, podepíše s pracovníkem programu kontrakt (viz příloha), který jasně definuje podmínky vzájemné spolupráce.

Kontrakt se uzavírá na dobu určitou, v této fázi zpravidla na 6 týdnů. Po uplynutí této doby pracovní konzultant – garant s klientem provede revizi kontraktu.

Podpisem kontraktu klient vstupuje do další fáze programu.

3.2. 1.fáze - Plánování kariéry

Diagnostika a plánování profesního směřování - stanovení cílů spolupráce, strategií a harmonogramu jejich naplňování. Individuální plán.

Kariérové poradenství

V této fázi klient nejprve obligatorně dochází cca 1x týdně na konzultace ke kariérovému poradci – psychologovi. Počet a frekvence konzultací vychází z konkrétních potřeb klienta (tj. nutného rozsahu psychodiagnostiky a pracovní diagnostiky), zpravidla se jedná o 1 až 2 konzultace o časové dotaci 120 minut.

Cílem kariérového poradenství je sestavení **Osobního profilu** uchazeče o zaměstnání. Po společném sestavení Osobního profilu je klientovi přidělen pracovní konzultant - garant a klient přechází do jeho péče.

Kariérové poradenství, resp. psychodiagnostiku je možné využít fakultativně i později v průběhu programu dle potřeby klienta nebo na základě indikace týmem programu.

Individuální poradenství

Klient dochází obligatorně zpravidla 1x za 2 týdny (případně v jiné frekvenci dle indikace) na konzultace individuálního poradenství k pracovnímu konzultantovi - garantovi.

Pracovní konzultant spolu s klientem nejprve sestaví **Individuální plán** uchazeče o zaměstnání, který stanoví cíle programu, harmonogram jejich naplňování a prostředky k jejich dosažení. Individuální plán je podkladem pro další konzultace individuálního poradenství.

První fáze programu končí sestavením Individuálního plánu uchazeče o zaměstnání a podpisem kontraktu o další spolupráci. Kontrakt se uzavírá na dobu určitou, zpravidla na 3 měsíce.

3.3. 2. fáze - Zprostředkování vhodného pracovního místa a trénink dovedností potřebných k získání vhodného pracovního místa

Nácvik dovedností probíhá po celou dobu poskytování služeb podporovaného zaměstnávání a stejně tak jako ostatní součásti je také tento proces plánován.

Trénink dovedností probíhá především formou Individuálního poradenství, které i nadále klient absolvuje obligatorně ve frekvenci 1x za 14 dní, příp. jinak dle individuální potřeby a indikace.

Trénink je cílený na konkrétní dovednost, kterou klient potřebuje nejvíce nacvičit s tím, že se vychází z Individuálního plánu uchazeče o zaměstnání – tj. z konkrétních potřeb, požadavků, handicapů i silných stránek klienta.

Součástí konzultací je také trénink konkrétních situací – tj. příprava na pracovní pohovor, příprava na režim spojený s nástupem do zaměstnání atp.

Práce ve skupině, tzv. job klub je další, fakultativní formou nácviku sociálních dovedností.

Sociální prostředí se zde využívá jednak k výměně zkušeností a jednak k uplatnění metod jako např. „hraní rolí“. Důležitá je zpětná vazba od ostatních účastníků job klubu, která klientovi v chráněném prostředí pomůže připravit se na situace v běžném zaměstnání.

Spolupráce se zaměstnavatelem

V průběhu celého programu je Centrum poradenství pro mládež a rodiny (dále jen CPMR) v kontaktu s potenciálními zaměstnavateli s cílem získat, případně aktualizovat informace o potřebách zaměstnavatelů a nabídce volných pracovních míst, informovat zaměstnavatele o substituční léčbě a programu RESTART 2006, zodpovědět jejich případné otázky týkající se problematiky návykových onemocnění, legislativy zaměstnávání osob se znevýhodněním na trhu práce atp.

Ve druhé fázi programu vstupuje CPMR do kontaktu již s konkrétním potenciálním zaměstnavatelem s cílem dojednání podrobností ohledně nutné podpory klienta na pracovišti, vyřízení pracovně právních formalit (smlouva, zdravotní prohlídka atp.), případně domluva osobní schůzky, na níž kromě zaměstnavatele a klienta může být přítomen i pracovník programu RESTART 2006 (viz podpora na pracovišti).

Ve druhé fázi programu má dále klient možnost využívat fakultativně následujících služeb:

Pracovně právní poradenství

Sociální poradenství

Spolupráce s rodinou a dalšími blízkými osobami

Internet pro klienty

Zprostředkování rekvalifikačních kursů a dalšího vzdělávání

Podpora na pracovišti

Druhá fáze programu je zakončena podpisem pracovní smlouvy a nástupem klienta do zaměstnání.

„UDRŽENÍ“

3.4. 3. fáze - Podpora po uzavření pracovně právního vztahu

Podpora vedoucí k udržení pracovního místa; trénink pracovních, sociálních a dalších dovedností potřebných k udržení si pracovního místa.

Třetí, poslední fáze programu začíná nástupem klienta do zaměstnání (resp. podpisem pracovní smlouvy) s tím, že kontrakt se uzavírá na dobu 3 měsíců. Po uplynutí tří měsíců dojde ke společné revizi kontraktu a spolupráce je buď ukončena, nebo může pokračovat podle momentální situace klienta.

Individuální poradenství

Probíhá i nadále zpravidla 1x týdně, nebo dle indikace, pracovní konzultant průběžně vyhodnocuje situaci klienta na pracovním místě (průběžné doplňování *Individuálního plánu*) včetně potřeby další podpory ze strany programu RESTART 2006. Pracovní konzultant případně indikuje souběžné poskytování dalších služeb programu:

Pracovně právní poradenství

Sociální poradenství

Spolupráce s rodinou a dalšími blízkými osobami

Podpora na pracovišti

3.5. 4. fáze - Ukončení poskytování služeb programu RESTART 2006 a uzavření dohody o ukončení poskytování služeb

„UKONČENÍ“

Na ukončení služeb podporovaného zaměstnávání se domlouvají klient, zaměstnavatel i pracovní konzultant.

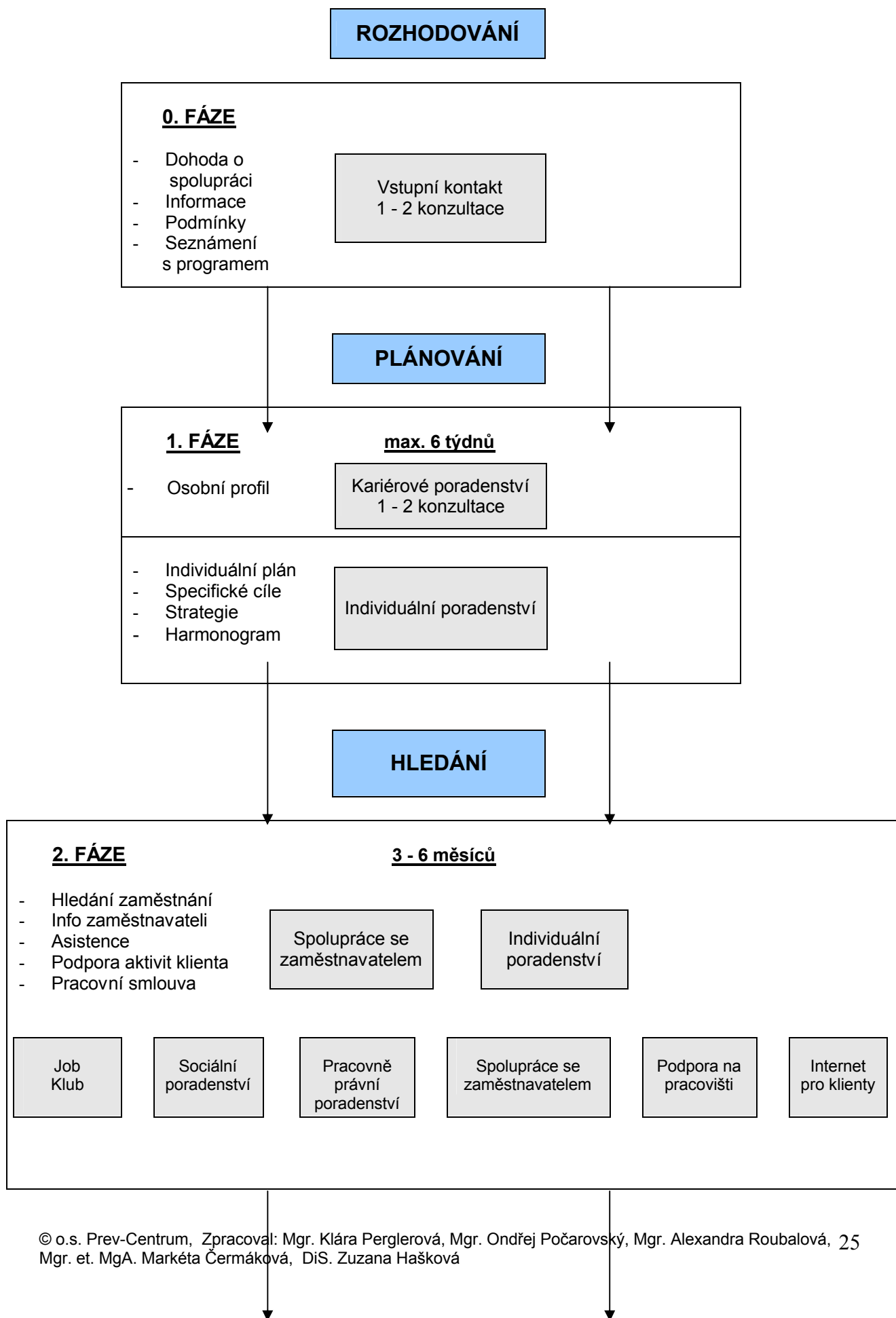
Dohoda o ukončení poskytování služeb klientovi má písemnou podobu (formulář – viz příloha). Klient i zaměstnavatel mají i po ukončení spolupráce možnost v případě potřeby využít jednorázové či opakované podpory ze strany CPMR (resp. RESTART 2006).

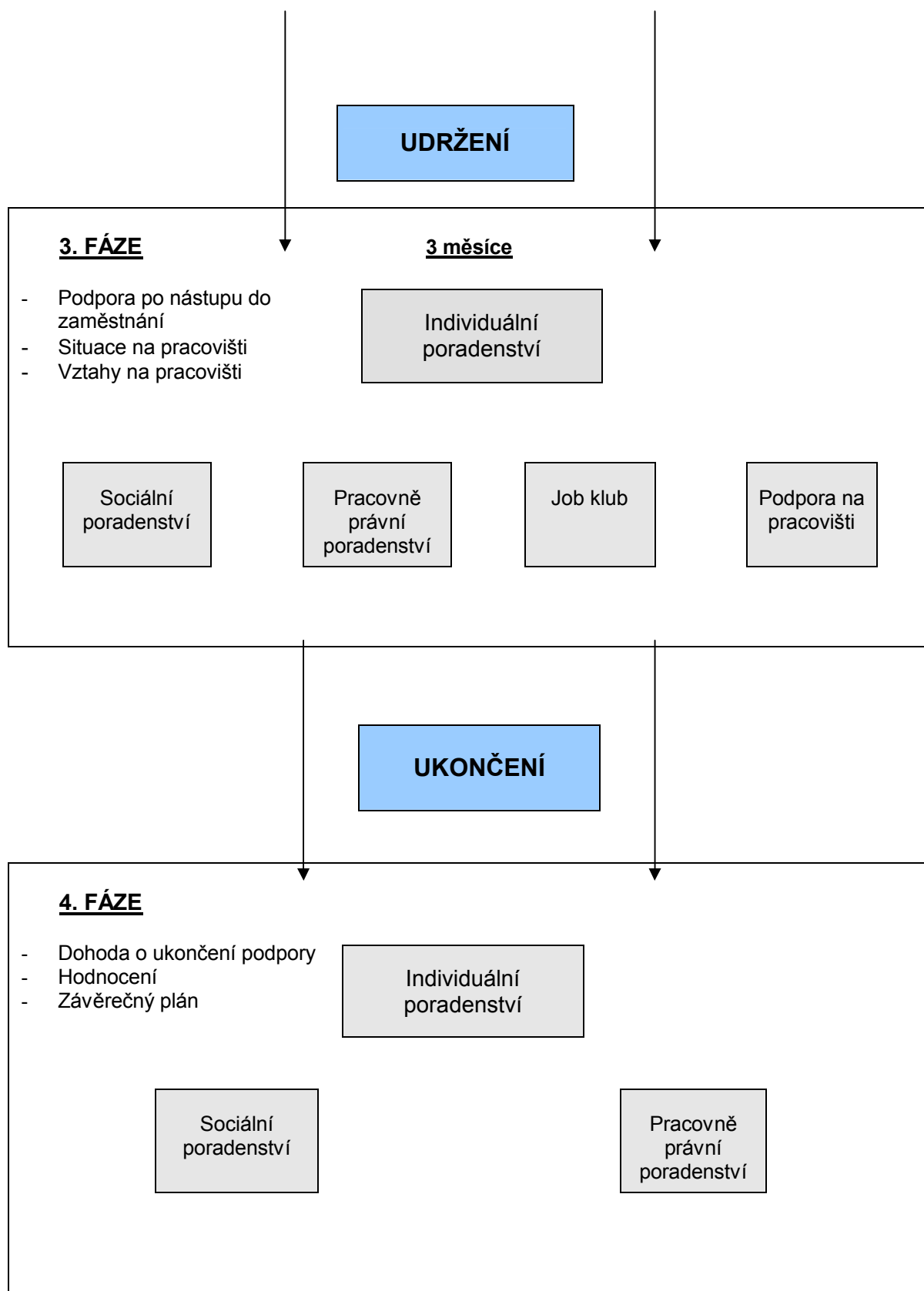
Před ukončením služeb programu RESTART 2006 je úkolem pracovního konzultanta zjistit, zda:

- **klient:**
 - je zaměstnán v souladu se svou aktuální představou o vhodném pracovním uplatnění
 - je zaměstnán na základě platných právních předpisů
 - rozumí svým pracovním povinnostem a vykonává je v souladu s požadavky zaměstnavatele
 - rozumí své pracovní pozici na pracovišti a tuto roli naplňuje
 - umí vyřešit obvyklé situace související se zaměstnáním
 - ví o možnostech pracovního růstu a kariérního postupu
 - má na pracovišti podporu potřebnou pro zvládání nestandardních situací
 - ví, ve kterých případech se může znovu na RESTART 2006 obrátit a jakým způsobem
 - má v případě potřeby zajištěny návazné služby
- **zaměstnavatel:**
 - ví, v čem je klient pro firmu přínosem a případně jaké obtíže jsou se zaměstnáváním klienta spojeny
 - má přehled o pracovním výkonu klienta a je s ním spokojen
 - je spokojen s chováním klienta na pracovišti vůči spolupracovníkům
 - ví, jak s klientem komunikovat, jak řešit případné problémy či výjimečné situace (např. změna pracovní náplně)
 - zná legislativní rámec zaměstnávání lidí znevýhodněných na trhu práce
 - ví, v kterých případech se může znovu na RESTART 2006 obrátit a jakým způsobem

Součástí Dohody o ukončení čerpání služeb může být **závěrečný plán**, který obsahuje popis situace, jméno klíčového pracovníka a případy, kdy se může klient/zaměstnavatel na agenturu znovu obrátit a jaký bude další postup při řešení očekávané situace (např. prodloužení smlouvy na dobu určitou), kontakty na zúčastněné strany atp.

PRŮBĚH PROGRAMU RESTART 2006





4. DEFINICE ÚSPĚŠNOSTI KLIENTA V PROGRAMU

Za úspěch (tj. případ, kdy poskytnutá podpora klientovi splnila svůj účel) považujeme **nástup klienta do zaměstnání** nebo **nástup klienta do rekvalifikačního kursu**.

4.1. Nástup klienta do zaměstnání

Nástup do zaměstnání probíhá (na základě individuální volby klienta)

- 1) za asistence pracovníků programu RESTART 2006, tj. klient souhlasí s informováním zaměstnavatele o své účasti v substitučním programu, tzv. **TRANSPARENTNÍ PODPORA**
- 2) bez přímé asistence, tj. v případě, kdy si klient nepřeje zveřejnit svou drogovou minulost., tzv. **NETRANSPARENTNÍ PODPORA**

4.1.1. Transparentní podpora

Klient čerpá veškeré podpory v rámci programu RESTART 2006 tak, jak jsou definovány v koncepci programu (dle individuální potřeby), tj.:

- vstupní kontakt
- individuální poradenství
- kariérové poradenství a psychodiagnostiku
- sociální poradenství
- pracovně-právní poradenství
- internet pro klienty
- spolupráce se zaměstnavatelem
- podpora na pracovišti
- zprostředkování rekvalifikačních kursů a jiného vzdělávání
- koordinace služeb ze strany rodiny a dalších návazných služeb
- lékařské konzultace
- přímá podpora

V tomto případě je zaměstnavatel seznámen s tím, že se klient léčí pro závislost na opiátech, užívá substituci, je kontinuálně sledován lékařem a účastní se psychosociální složky substitučního programu Subutexem v Centru poradenství pro mládež a rodiny, nebo v jiném zařízení.

Transparentní podpora má pro klienta několik výhod:

- možnost čerpat přímou podporu
- podpora zaměstnavatele v substituční léčbě (uvolňování na terapii v rámci substitučního programu)
- korektivní zkušenost akceptace zaměstnavatelem bez ohledu na drogovou minulost (destigmatizace)

4.1.2. Netransparentní podpora

Klient čerpá podpory ze strany programu RESTART 2006 pouze do nástupu do zaměstnání, resp. do podpisu pracovní smlouvy – tj.:

- vstupní kontakt
- individuální poradenství
- kariérové poradenství a psychodiagnostiku
- sociální poradenství
- pracovně-právní poradenství
- internet pro klienty
- zprostředkování rekvalifikačních kursů a jiného vzdělávání
- koordinace služeb ze strany rodiny a dalších návazných služeb

- lékařské konzultace

Hledání vhodného pracovního místa probíhá za asistence pracovníků programu RESTART 2006, ale po jeho nalezení již klient kontaktuje zaměstnavatele sám. Klient má možnost využít i ve fázi jednání se zaměstnavatelem pracovní – právní poradenství (tj. např. příprava na pohovor, konzultace pracovní smlouvy atp.), ale pracovník programu RESTART 2006 nevstupuje do přímého jednání se zaměstnavatelem.

V tomto případě klient nemůže čerpat přímou podporu na mzdové náklady.

4.2. Nástup klienta do rekvalifikačního kursu

V případě zprostředkování rekvalifikačního kursu má klient možnost využít podpor ze strany Centra poradenství pro mládež a rodiny buď transparentně (přímé jednání s poskytovatelem kursu ze strany projektu), nebo netransparentně (klient pouze získává kontakty, informace atd. ze strany projektu, ale osobně si vyřizuje sám).

V obou případech má klient možnost čerpat přímou podporu, tj. finanční příspěvek na kursové.

5. PRÁVA KLIENTŮ

Program RESTART 2006 je součástí nabídky služeb Centra poradenství pro mládež a rodiny o.s. Prev-Centrum. Veškeré služby poskytované v Centru poradenství pro mládež a rodiny jsou poskytovány v souladu s obecnými právními nástroji ochrany lidských práv:

5.1. Práva klientů Centra poradenství pro mládež a rodiny

5.1.1. Základní práva klientů Centra poradenství pro mládež a rodiny

- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo na rovný přístup ke službám bez ohledu na své osobní, socioekonomické či kulturní charakteristiky.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo na elementární lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost fyzickou, citovou, hodnotovou i majetkovou.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo na bezpečné a „bezdrogové“ prostředí.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo na odbornou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo znát jméno pracovníka nebo pracovníků, kteří ho mají v péči.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo žádat soukromí a služby přiměřené možnostem Centra poradenství pro mládež a rodiny, jakož i možnost přizvat ke spolupráci další členy rodiny a jiné blízké osoby.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo získat od příslušného pracovníka všechny informace potřebné k tomu, aby se mohl před zahájením péče v Centru poradenství pro mládež a rodiny rozhodnout, zda s ní souhlasí.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo odmítnout péči v Centru poradenství pro mládež a rodiny a má být současně informován o důsledcích svého rozhodnutí.
- V průběhu spolupráce s Centrem poradenství pro mládež a rodiny má klient právo na to, aby byly brány maximální ohledy na jeho soukromí. Přítomnost osob, které nejsou na léčbě přímo zúčastněny, musí klient předem odsouhlasit.

- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo na ochranu veškerých údajů (osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se průběhu péče). Veškeré osobní údaje v písemné i elektronické formě musí být důsledně chráněny.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo očekávat, že Centrum poradenství pro mládež a rodiny mu podle svých možností a přiměřeným způsobem vyhoví v žádosti o poskytování péče v míře odpovídající povaze potíží, se kterými se na Centrum poradenství pro mládež a rodiny obrátil. Je-li to nutné, může být klient delegován do jiného odborného zařízení. Zároveň musí být klient informován o důvodech tohoto řešení a ostatních alternativách, které existují.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo očekávat, že jeho léčba bude vedena s přiměřenou kontinuitou. Má právo vědět předem o provozních hodinách Centra poradenství pro mládež a rodiny. Po ukončení péče v Centru poradenství pro mládež a rodiny má právo na doporučení dalšího postupu.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo na podrobné a jemu srozumitelné vysvětlení v případě, že se pracovník Centra poradenství pro mládež a rodiny rozhodl k nestandardnímu postupu, tj. nad rámec informovaného souhlasu.
- Klient Centra poradenství pro mládež a rodiny má právo být informován o svých právech jemu srozumitelnou formou a má právo dostat od příslušného pracovníka Centra poradenství pro mládež a rodiny srozumitelnou odpověď na jakoukoliv otázku týkající se práv klienta.

5.1.2. Právo klienta na nahlédnutí do dokumentace

Každý klient je informován o tom, že o průběhu spolupráce klienta s Centrem poradenství pro mládež a rodiny je vedena dokumentace. Právo klienta na nahlédnutí do vlastní dokumentace vychází z novely zákona č. 20/1966 Sb. týkající se zdravotnické dokumentace. V případě, že klient projeví zájem o nahlédnutí do dokumentace, jsou mu poskytnuty kopie IN-COME dotazníku, Přehledu aktivit, Anamnestického listu klienta, Osobního profilu uchazeče o zaměstnání, Individuálního plánu uchazeče o zaměstnání a vypracována zpráva o průběhu péče v programu RESTART 2006.

5.2. Způsob zajištění práv klientů

5.2.1 Způsob seznámení klientů s právy klientů Centra poradenství pro mládež a rodiny

- Informace o právech klientů jsou volně přístupné všem klientům v písemné podobě v čekárně.
- Každý klient je vždy při prvním kontaktu příslušným pracovníkem Centra poradenství pro mládež a rodiny ústně informován o formě, obsahu, délce a pravidlech odborných služeb včetně způsobu ukončení spolupráce a jejích očekávaných přínosů a případných rizik.
- Každý klient vždy na prvním kontaktu dostane písemné informace o podmínkách a průběhu programu RESTART 2006 – tzv. Informační list pro klienty o formě a způsobu poskytovaných služeb v rámci programu RESTART 2006 a Informace o průběhu poskytovaných služeb programu RESTART 2006.

5.2.2. Způsob zajištění práv klientů v Centru poradenství pro mládež a rodiny

- Uchovávání a manipulace s osobními údaji klientů se řídí § 11 Z 101/2000 o ochraně osobních údajů. Veškeré osobní údaje klientů (tj. údaje, na základě nichž by byla zjistitelná identita uživatele služeb) jsou součástí dokumentace a jsou chráněny v uzamčené kartotéce, do níž mají přístup pouze k tomu pověřeni pracovníci. Veškeré údaje klientů v elektronické formě jsou chráněny heslem, které znají pouze pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny. Prostory Centra poradenství pro mládež a rodiny jsou chráněny elektronickým bezpečnostním systémem.
- Veškeré písemné i ústní zprávy a informace o průběhu péče jiným osobám (lékař, zaměstnavatel, kurátor pro mládež, pedagog, příbuzný apod.) jsou podávány pouze po dohodě a se souhlasem klienta.

- Všichni pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny jsou seznámeni a řídí se Etickým kodexem Centra poradenství pro mládež a rodiny, který vymezuje základní oblasti, ve kterých by mohlo docházet k porušování práv klientů.
- Dodržování práv klientů průběžně kontroluje vedoucí Centra poradenství pro mládež a rodiny prostřednictvím pravidelných provozních porad, případových intervizí a supervizí.

5.2.3. Způsob vyřizování stížností klientů

Klienti i pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny jsou seznámeni s postupem při vyřizování stížností ze strany klientů Centra poradenství pro mládež a rodiny:

- Stížnosti mohou klienti Centra poradenství pro mládež a rodiny podat písemnou nebo ústní formou vedoucímu Centra poradenství pro mládež a rodiny, který dál postupuje v souladu s vnitřními předpisy organizace, tzn. stížnost může postoupit k projednání správní radě a odborné radě sdružení.
- V případě, že se touto cestou nedejde k uspokojivému vyřízení stížnosti, může se klient obrátit na jinou instituci zabývající se vyřizováním stížností klientů využívajících poradenské a terapeutické služby, např. Etickou komisi České psychoterapeutické společnosti.
- O postupu podávání stížností jsou klienti Centra poradenství pro mládež a rodiny předem informováni.
- Všechny stížnosti ze strany klientů jsou evidovány na místě určeném vedoucím Centra poradenství pro mládež a rodiny s ohledem na ochranu osobních údajů klienta.

6. ETICKÝ KODEX

- Centrum poradenství pro mládež a rodiny má písemně zpracovaný Etický kodex, který je platný pro všechny členy týmu nejen v pracovní době, ale i mimo ni.
- Etický kodex slouží především k ochraně práv klientů a jako základ pro řešení stížností.
- S plným zněním Etického kodexu je seznámen každý člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny při přijímacím řízení do pracovního poměru.
- Dodržování zásad stanovených Etickým kodexem průběžně monitoruje vedoucí Centra poradenství pro mládež a rodiny prostřednictvím pravidelných provozních porad, případových intervizí a supervizí.

6.1. Etické zásady obecně

6.1.1.

Sociální, psychologická a zdravotní péče je založena na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny ve Všeobecné deklaraci lidských práv Spojených národů, v Úmluvě o právech dítěte a v Právech pacientů WHO. Dále se řídí zákony tohoto státu, které se od uvedených kodexů odvíjejí.

6.1.2.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

6.1.3.

Mezi základní hodnoty řadíme právo jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v přístupu ke klientům a musí být v souladu nejen s profesionálními povinnostmi, ale i se zákonem.

6.1.4.

Právo každého jedince na seberealizaci je zpochybnitelné pokud dochází k omezení takového práva u druhých osob.

6.1.5.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny usiluje o zajištění maximální odborné úrovně, přičemž poskytuje pouze ty služby, které odpovídají standardům léčebné péče pro ambulantní zařízení v oblasti prevence a léčby závislostí a individuálním kompetencím jednotlivých pracovníků.

6.1.6.

Součástí etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.

6.1.7.

Profesionální odpovědnost má prioritu před osobními zájmy.

6.2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

6.2.1.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny respektuje klienta jako rovnocenného partnera se všemi občanskými právy a povinnostmi, včetně jeho zodpovědnosti za své zdraví.

6.2.2.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klientů.

6.2.3.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje jej o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytuje bez jeho souhlasu. Pokud použije získané informace /např. ke studijním aj. účelům - kasuistiky, statistické zpracování, zprávy pro instituce/, vždy garantuje anonymitu osobních údajů.

6.2.4.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti se svým působením v občanském sdružení Prev-Centrum a které se vztahují ke klientům. Této povinnosti jej může zbavit pouze klient nebo jeho zákonný zástupce písemným prohlášením. I v tomto případě je však pracovník Centra poradenství pro mládež a rodiny povinen zvážit zachování mlčenlivosti, pokud je to v zájmu klienta. Tím nejsou dotčena příslušná ustanovení trestního řádu a povinnost vypovídat před orgány činnými v trestním řízení.

6.2.5.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny hledá možnosti jak zainteresovat klienty do řešení jejich problémů.

6.2.6.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny se musí snažit zajistit, udržet a rozvíjet svou profesionální kompetenci, která obsahuje další vzdělávání včetně supervize, uvědomovat si a zachovávat hranice vlastních kompetencí.

6.2.7.

Jakákoliv forma zneužití klienta je proviněním proti profesionální kompetenci a je vážným porušením pracovních povinností. Odpovědnost za to leží výhradně na konkrétním pracovníkovi Centra poradenství pro mládež a rodiny.

6.3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

6.3.1.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny plní odpovědně své povinnosti vyplývající ze závazků vůči svému zaměstnavateli.

6.3.2.

Zaměstnavatel vytváří takové podmínky, které umožňují členům pracovního týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny závazky přijmout a uplatňovat je v souhlasu s tímto kodexem.

6.3.3.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny se snaží ovlivňovat pracovní postupy s ohledem na co nejvyšší úroveň poskytovaných služeb.

6.4. Etické zásady kolegiality

6.4.1.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.

6.4.2.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

6.4.3.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny je povinen konstruktivně spolupracovat s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou následně v kontaktu se stejnými klienty. Předává-li klienta do péče kolegovi nebo jinému odborníkovi, pak jej, po vydání klientova písemného souhlasu, může informovat o dosavadním průběhu péče.

6.4.4.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny upřednostňuje týmovou spolupráci před separací a individuálním pojetím služby.

6.5. Etické zásady odbornosti a povolání

6.5.1.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny dbá na udržování a zvyšování prestiže daného typu služby.

6.5.2.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny se snaží o zvyšování odborné úrovně své práce a brání tomu, aby odbornou práci prováděl nekvalifikovaný pracovník nebo bez patřičného vzdělání a průpravy.

6.5.3.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny je zodpovědný za celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základní předpoklad pro udržení stanoveného standardu služeb a schopnosti řešit etické problémy.

6.5.4.

Členové týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny ctí kromě Etického kodexu Centra poradenství pro mládež a rodiny také svůj profesní kodex, pokud takový existuje (např. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, Etický kodex ČPS, Etický kodex AKP)

6.5.5.

Člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny dodržuje určenou pracovní dobu s ohledem na případy, které vyžadují neodkladné řešení.

6.5.6.

Členů týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny se týká ohlašovací povinnost pouze v případech určených zákonem ČR.

6.6. Postupy při řešení etických problémů

6.6.1.

Jakýkoliv rozpor s Etickým kodexem nebo stížnost klienta řeší nejprve vedoucí Centra poradenství pro mládež a rodiny s konkrétním pracovníkem a následně v rámci intervize s týmem Centra poradenství pro mládež a rodiny. V případě, že se nedojde k uspokojivému řešení, řeší etický problém tým Centra poradenství pro mládež a rodiny v rámci supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.

6.6.2.

Úkolem supervize je mj. napomáhat řešit etické problémy, které se jednotlivcům a týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny nedaří řešit z vlastních lidských a odborných zdrojů.

6.6.3.

Pokud člen týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny nemá možnost řešit uspokojivým způsobem etické problémy v týmu a v rámci supervize, má možnost se obrátit na A. N. O., Českou psychoterapeutickou společnost nebo jiné zastřešující odborné společnosti.



Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem,
státním rozpočtem ČR a rozpočtem hlavního města Prahy

PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ PRO KLIENTY SUBSTITUČNÍHO PROGRAMU SUBUTEXEM

II. ORGANIZAČNÍ ČÁST

1. PROVOZNÍ DOKUMENTACE PROGRAMU RESTART 2006

Pro zajištění běžného provozu pracoviště a zajištění služeb programu RESTART 2006 je nezbytný funkční technicko-organizační a komunikační systém aplikovaný do běžného denního rytmu pracoviště.

Základní provozní dokumentace:

- Kniha příchodů a odchodů, která je k dispozici pracovníkům na dobře přístupném místě a je pravidelně kontrolována vedoucím pracovníkem
- Žurnální kniha slouží jako komunikační nástroj a zdroj informací pracovníkům, nezapisují se podrobné informace o klientech, v zásadě pouze informace charakteru technicko organizačního, případně informace týkající se objednání či absence nebo události týkající se klienta (podrobnosti se zapisují do přílohového listu klienta v jeho osobním spisu)
- Sociální síť místní, odkazy na zařízení a organizace návazné péče dle typu služeb (obsahuje základní informace o zařízení, kontaktní osobu, kontaktní údaje, indikace, provozní dobu etc.), síť je pravidelně aktualizována sociální pracovnící
- Sociální síť republiková, odkazy na zařízení a organizace návazné péče dle typu služeb (obsahuje základní informace o zařízení, kontaktní osobu, kontaktní údaje, indikace, provozní dobu etc.), síť je pravidelně aktualizována sociální pracovnící
- Kniha došlé pošty
- Kniha odeslané pošty
- E-mailové profily a soubory kontaktů dle zařazení do typů služeb
- Pracovní plány, přehledy pracovní doby jednotlivých pracovníků
- Zápisy z provozních porad
- Průběžné statistické vyhodnocování dat pracoviště (osoby, kontakty, výkony a další parametry)

Základní technické, provozní a odborné informace pro klienty a veřejnost

- informační tabule pro klienty (práva klientů, etický kodex pracoviště, provozní doba, typ poskytovaných služeb, foto pracovníků s profesním životopisem)
- kontaktní letáky pro klienty a pro veřejnost (zaměstnavatelé) (provozní doba, typ poskytovaných služeb, logo a layout pracoviště, kontaktní údaje)
- informace o závažných onemocněních a rizicích spojených s danou problematikou
- webové stránky sdružení (jednotlivé programy, provozní doba, typ poskytovaných služeb, logo a layout pracoviště, kontaktní údaje, bankovní spojení, aktuality, odkazy na organizace a pracoviště, rešerše odborné literatury, výroční zprávy sdružení, přehled služeb, životopisy a fotografie pracovníků etc.) a webové stránky programu RESTART 2006 (www.re-start.cz)
- webová poradna - analogie k telefonickému poradenství při využití nové technologie
- realizace schůzek a prezentací v rámci systému návazné péče, osobní kontakt s pracovníky jednotlivých organizací
- odborné prezentace v rámci konferencí, odborných seminářů
- prezentační aktivity – informační stánky v rámci veletrhů služeb, konferencí etc.

Základní nástroje a technika pro zajištění provozu

- mobilní telefon
- internetové připojení (ADSL)
- bezpečnostní elektronický systém
- profesionální kartotéka
- server včetně PC sítě
- vybavení SW včetně antivirové ochrany
- PC stanice s monitory, tiskárna, skener
- běžné kancelářské potřeby včetně nástěnek a nábytku
- webové stránky včetně domény
- běžné vybavení kuchyně pro pracovníky (lednice, trouba, kávovar, varná konev, nádobí etc.)

2. VEDENÍ DOKUMENTACE KLIENTA A VÝKAZNICTVÍ VÝKONŮ

2.1. Pravidla vedení dokumentace programu RESTART 2006

Program RESTART 2006 je součástí nabídky služeb Centra poradenství pro mládež a rodiny a pro vedení dokumentace platí stejná pravidla.

- Jsou stanovena závazná pravidla pro vedení dokumentace o průběhu spolupráce klienta s Centrem poradenství pro mládež a rodiny v rámci programu RESTART 2006. Uchovávaní a manipulace s osobními údaji klientů se řídí § 11 Z 101/2000 o ochraně osobních údajů.
- Veškeré osobní údaje klientů (tj. údaje, na základě nichž by byla zjistitelná identita klienta), které jsou poskytnuty pracovníkovi Centra poradenství pro mládež a rodiny, jsou součástí dokumentace a jsou chráněny v uzamčené kartotéce, do níž mají přístup pouze pověřeni pracovníci.
- Veškeré údaje o klientech v elektronické formě jsou chráněny heslem, které znají pouze pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny.
- Prostory Centra poradenství pro mládež a rodiny jsou chráněny elektronickým bezpečnostním systémem.
- Se způsobem uchovávaní a manipulace s osobními údaji klientů jsou seznámeni všichni pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny.
- Dodržování zásad pro vedení dokumentace v rámci programu RESTART 2006 průběžně kontroluje vedoucí programu.

Za účelem ochrany osobních údajů klientů jsou vypracovány Vnitřní směrnice Centra poradenství pro mládež a rodiny, o.s. Prev-Centrum pro ochranu osobních údajů klientů a zaměstnanců, které jsou uloženy u vedoucího Centra poradenství pro mládež a rodiny a se kterými je seznámen každý pracovník Centra poradenství pro mládež a rodiny.

2.2. Vedení dokumentace klienta

Je stanoven jednotný způsob vedení dokumentace o průběhu spolupráce klienta s Centrem poradenství pro mládež a rodiny v rámci programu PZ.

Veškeré aktivity vykonané v rámci programu PZ jsou dokumentovány.

Osobní karta klienta

Každý klient programu RESTART 2006 má založenou osobní kartu. Kartu zakládáme bez ohledu na to, zda se jedná o jednorázový kontakt, nebo dlouhodobou spolupráci. Karty klientů jsou uchovávány v uzamčené v kartotéce, do které mají přístup pouze pověřeni pracovníci.

Kartu klienta zakládáme hned při prvním kontaktu. Při zakládání karty klienta přiřazujeme klientovi identifikační kód (ID kód) v souladu s Manuálem pro sjednocený sběr dat programů HR a ambulantních programů:

ID kód klienta je složený z 10 znaků. První tři písmena křestního jména matky, dvě číslice udávající den narození klienta, první tři písmena křestního jména klienta a dvě číslice udávající měsíc narození klienta.

Př. klient Tomáš narozený 7.8.1979, jehož matka se jmenuje Ludmila, má kód: LUD07TOM08.

Kód s pořadovým číslem užíváme v případě, že nemáme potřebné informace pro složení ID kódu. Je složen z 10 znaků: NCCxyNCCxy - tři písmena NCC (no code client), dvě číslice x,y (pořadové číslo).

Př. kód klienta s pořadovým číslem 1 je NCC00NCC01, kód klienta s pořadovým číslem 169 je NCC01NCC69.

Do karty klienta zaznamenáváme veškerá data o klientovi a všechny aktivity vykonané v průběhu spolupráce klienta s Centrem poradenství pro mládež a rodiny na příslušných formulářích.

Osobní karta klienta obsahuje:

• **IN-COME dotazník**

Do IN-COME dotazníku zaznamenáváme vstupní údaje o klientovi dle Manuálu sjednoceného sběru dat programů HR a ambulantních programů. V případě, že klient dochází do Substitučního programu Subutexem (dále jen SPS) v Centru poradenství pro mládež a rodiny, vkládáme do osobní karty klienta programu RESTART 2006 kopii IN-COME dotazníku z jeho osobní karty v rámci SPS. V případě, že klient absoluuje substituční program v jiném zařízení, je IN-COME dotazník vyplněn při vstupním kontaktu s klientem v Centru poradenství pro mládež a rodiny.

• **Přehled aktivit**

Do formuláře Přehled aktivit zaznamenáváme základní informace o výkonech poskytnutých klientovi. Do formuláře zaznamenáváme veškeré aktivity vykonané v rámci přímé i nepřímé práce s klientem.

Formulář Přehled aktivit je součástí každé karty klienta programu RESTART 2006.

Formulář Přehled aktivit obsahuje:

datum	zapisujeme datum poskytnutého výkonu
číslo kontaktu	zapisujeme pořadové číslo jakéhokoliv osobního kontaktu klienta v programu RESTART 2006
číslo konzultace	zapisujeme pořadové číslo sezení v rozsahu min. 50 – 60 minut
výkon	zapisujeme zkratku poskytnutého výkonu (IP-individuální poradenství, SP – sociální práce, T – telefonický kontakt, KP – kariérové poradenství, PPP – pracovně právní poradenství atp.)
stručný popis aktivity	zapisujeme základní informace o průběhu výkonu (např. počet přítomných členů rodiny a termín dalšího sezení/ukončení spolupráce/klienta se bez omluvy nedostavil + datum další

	domluvené konzultace atp.)
podpis	Podpis pracovníka nebo pracovníků, kteří výkon poskytli

- **Dohoda o spolupráci v programu RESTART 2006**

V případě, že se klient rozhodne pro účast v programu RESTART 2006, podepisuje pracovní konzultant s klientem Dohodu o spolupráci v programu RESTART 2006. Tato Dohoda je přizpůsobena typu využívaných služeb a obsahuje základní podmínky spolupráce. Dohodu o spolupráci podepisuje pracovní konzultant a klient ve dvou vyhotoveních, pro každou stranu jedno.

- **Přílohový list**

Přílohový list je součástí karty klienta. Přílohový list slouží k zaznamenávání jakýchkoliv důležitých informací potřebných pro práci s klientem. Např. průběh telefonátu s klientem, informace získané v rámci spolupráce s jiným odborným zařízením při paralelní péči o klienta apod.

- **Vstupní dotazník**

Vstupní dotazník vyplňuje při prvním kontaktu s každým klientem programu RESTART 2006 sociální pracovnice, příp. pracovní konzultant.

Vstupní dotazník obsahuje následující údaje:

Jméno klienta	Jméno klienta
Kód klienta	Kód klienta v databázi FreeBase
Pracovní konzultant	Jméno pracovního konzultanta
Aktuální situace klienta	Zapisujeme současné zaměstnání, délku nezaměstnanosti, registrace na Úřadě práce apod.
Vzdělání	Zapisujeme nejvyšší ukončené vzdělání, kurzy atp.
Pracovní zkušenosti	Zapisujeme poslední zaměstnání (kdy, délka, důvod ukončení prac. poměru) a dřívější pracovní zkušenosti
Omezení	Zapisujeme zdravotní omezení, záznam v trestním rejstříku, nařízené VPP apod.
Datum	Datum proběhlé konzultace
Podpis	Podpis pracovníka – pracovního konzultanta, který konzultaci vedl.

- **Anamnestický list klienta**

V případě, že klient dochází do SPS v Centru poradenství pro mládež a rodiny, je součástí osobní karty klienta kopie Anamnestického listu klienta SPS. V případě, že klient absolvuje substituční program v jiném zařízení, vyplňuje pracovní konzultant Anamnestický list v průběhu vstupního kontaktu s klientem.

Anamnestický list klienta obsahuje následující údaje: jméno klienta, datum narození, rodné číslo, kód klienta (dle Manuálu pro sjednocený sběr dat programů HR a ambulantních programů), zdravotní pojišťovna, adresa trvalého bydliště, adresa, kde klient žije, telefonické spojení, kontakt na blízkou osobu, reference, zdravotní anamnéza, psychická anamnéza, sociální anamnéza, rodinná anamnéza, sexuální život, drogová kariéra, obtíže a problémy spojené s užíváním návykových látek, léčby a abstinenční pokusy, stav klienta při rozhovoru, závěr a hodnocení, podpis pracovního konzultanta, který rozhovor vedl.

- **Monitorovací list klienta**

Součástí osobní karty klienta je Monitorovací list klienta, který slouží jako podklad pro Monitorovací zprávu projektu v rámci opatření 2.1 Jednotného programového dokumentu pro cíl 3.

- **Protokol IP – individuální poradenství**

Protokol IP vyplňujeme po každém sezení v rámci individuální případové práce v rámci programu RESTART 2006 dle stanovené struktury formuláře:

Sezení č.	Zapisujeme pořadové číslo konzultace s klientem
Jméno klienta	Jméno klienta
Téma	Zapisujeme téma, které bylo dle pracovního konzultanta stěžejní pro dané sezení
Průběh sezení	Zapisujeme podrobně průběh sezení – např. důležité momenty sezení, verbální i neverbální projevy klienta, způsob komunikace mezi pracovním konzultantem a klientem
Hypotézy	Zapisujeme hypotézy pracovního konzultanta o situaci klienta, možných příčinách potíží, všímáme si širšího kontextu
Ocenění	Zapisujeme ocenění, která pracovní konzultant v průběhu sezení sdělil klientovi
Předpoklady	Zapisujeme, jak pracovní konzultant předpokládá, že se situace klienta bude vyvíjet
Doporučení	Zapisujeme doporučení, která pracovní konzultant klientovi dal v průběhu sezení
Zadání	Zapisujeme úkoly, které pracovní konzultant dal klientovi během sezení
Terapeutický plán	Zapisujeme plán další spolupráce – počet zbývajících sezení, termín dalšího domluveného sezení + plán pracovního konzultanta pro další práci s klientem (otázky, úkoly, doporučení) odvíjející se od aktuální situace klienta a stanovených hypotéz
Zapsal	Zapisujeme jméno pracovníka, který konzultaci vedl

- **Protokol SP – sociální poradenství**

Protokol SP vyplňujeme po každé proběhlé konzultaci sociálního poradenství dle stanovené struktury formuláře:

Jméno klienta	Jméno klienta
Datum	Datum proběhlé konzultace
Popis průběhu	Zapisujeme stručný popis průběhu konzultace sociálního poradenství včetně zadaných úkolů a doporučení
Podpis	Podpis pracovníka – sociální pracovnice, která konzultaci vedla.

- **Protokol KPP – kariérové poradenství a psychodiagnostika**

Protokol KPP vyplňujeme po každé proběhlé konzultaci kariérového poradenství a psychodiagnostiky dle stanovené struktury formuláře:

Jméno klienta	Jméno klienta
Datum	Datum proběhlé konzultace
Popis průběhu	Zapisujeme stručný popis průběhu konzultace kariérového poradenství včetně zadaných úkolů a doporučení
Podpis	Podpis pracovníka – kariérového poradce, který konzultaci vedl.

- **Protokol PPP – pracovně právní poradenství**

Protokol PPP vyplňujeme po každé proběhlé konzultaci pracovně právního poradenství dle stanovené struktury formuláře:

Jméno klienta	Jméno klienta
Datum	Datum proběhlé konzultace
Popis průběhu	Zapisujeme stručný popis průběhu konzultace pracovně právního poradenství včetně zadaných úkolů a doporučení
Podpis	Podpis pracovníka – pracovního konzultanta, který konzultaci vedl.

- **Osobní profil uchazeče o zaměstnání**

Jméno klienta	Jméno klienta
Kód klienta	Kód klienta v databázi FreeBase
Motivace	Zapisujeme motivaci k vyhledávání pracovního uplatnění (významné motivy)
Vlastní představy a přání	Zapisujeme sny, přání, vize, představu o podobě zaměstnání, očekávání, představu o typu činnosti a různých aspektech pracovního místa
Dovednosti	Zapisujeme další dovednosti klienta jako řidičské oprávnění, jazykové znalosti, počítačové dovednosti
Schopnosti	Zapisujeme zhodnocení schopností klienta (smyslové vnímání, schopnost učit se, soustředit se atp.)
Vzdělání a kvalifikace	Zapisujeme nejvyšší dosažené vzdělání a obor studia, rekvalifikační kurzy, osvědčení a certifikáty.
Dosavadní zkušenosti s prací	Zapisujeme odbornou praxi, dobrovolnickou činnost a další zkušenosti s prací.
Zájmy a záliby	Zapisujeme koníčky, oblíbené činnosti doma, ve všední den, o víkendu atp.
Zdroje pomoci	Zapisujeme zdroje využitelné pomoci při získávání a udržení si pracovního uplatnění (vnitřní zdroje, vnější zdroje).
Důležité okolnosti	Zapisujeme podstatné okolnosti doplňující osobní profil – např. posudek lékaře, závěr psychologického vyšetření, typ invalidního důchodu, registrace na ÚP, zdravotní omezení výkonu práce, neobvyklé chování, představy rodiny atp.
Datum	Datum proběhlé konzultace
Podpis klienta	Podpis klienta
Podpis poradce	Podpis pracovníka – kariérového poradce, který konzultaci vedl

- **Individuální plán uchazeče o zaměstnání**

Jméno klienta	Jméno klienta
Kód klienta	Kód klienta v databázi FreeBase
Pracovní konzultant	Jméno pracovního konzultanta
Další účastníci plánování	Zapisujeme další osoby, které se plánování účastní, např. blízké osoby, zaměstnavatel, pracovník ÚP, lékař atp.
Datum vzniku plánu	Datum konzultace, během níž byl individuální plán sestaven
Datum revize / hodnocení plánu	Datum předpokládané revize/hodnocení plánu
Aktuální situace klienta	Popis současné situace, v níž se klient nachází, případně zhodnocení dosavadního průběhu služeb.
Pracovní místo	Zapisujeme představy klienta o charakteru pracovního místa,

	případně představy dalších zúčastněných osob.
Cíle	Zapisujeme cíle klienta včetně časového harmonogramu; úkoly a aktivity související s cíli klienta; způsob a rozsah podpory při hledání zaměstnání; způsob a rozsah podpory na pracovišti.
Rizika	Zapisujeme rizika, jejich prevenci a návrh řešení krizových situací po nástupu do zaměstnání
Závěr	Zapisujeme návrh vhodných pracovních míst (obecně).
Datum	Datum proběhlé konzultace
Podpis klienta	Podpis klienta
Podpis pracovního konzultanta	Podpis pracovníka – pracovního konzultanta, který konzultaci vedl.

• **Dohoda o ukončení poskytování služeb**

Jméno klienta	Jméno klienta
Kód klienta	Kód klienta v databázi FreeBase
Pracovní konzultant	Jméno pracovního konzultanta
Aktuální situace klienta	Hodnocení dosavadního průběhu služeb; popis současné situace, v níž se klient nachází.
Cíle	Zapisujeme cíle klienta (možnost pracovního růstu)
Rizika	Zapisujeme očekávaná rizika a postup při jejich řešení
Kontakty	Uvádíme kontakty na zúčastněné strany
Datum	Datum proběhlé konzultace
Podpis klienta	Podpis klienta
Podpis pracovního konzultanta	Podpis pracovníka – pracovního konzultanta, který konzultaci vedl.

• **Zprávy**

Veškeré zprávy o klientovi jsou součástí dokumentace klienta a zakládají se do osobní karty klienta.

Jedná se o zprávy, které posílá jiné odborné zařízení (např. při doporučení klienta do programu RESTART 2006 v Centru poradenství pro mládež a rodiny) nebo o zprávy o průběhu spolupráce klienta v rámci programu RESTART 2006 v Centru poradenství pro mládež a rodiny, které zpracovává příslušný pracovník Centra poradenství pro mládež a rodiny vždy s písemným souhlasem klienta s odesláním zprávy. Kopie vypracované zprávy se zakládá do osobní karty klienta.

2.2.1. Uspořádání dokumentů v osobní kartě klienta

- přehled aktivit bude vždy prvním listem karty (zapisují se sem veškeré aktivity vč. zprávy lékařům + datum další domluvené konzultace)
- anamnestický list následuje po přehledu aktivit, je v něm vložen IN-COME dotazník, vstupní dotazník a přílohové listy
- protokoly IP/KPP/SP/PPP jsou seřazeny tak, že poslední (nejnovější) je vždy naspod
- zprávy od lékařů a jiných odborných zařízení jsou všechny v samostatných euro deskách a seřazeny tak, že nejnovější je vždy nvrchu.
- Dohoda o spolupráci, Osobní profil a Individuální plán uchazeče o zaměstnání jsou v euro deskách založeny jako poslední složka karty.
- ostatní přílohy (životopis, čáry života apod.) jsou v dalších euro deskách + je-li třeba, okopírovaná příloha bude připojena k příslušnému protokolu

2.3. Vedení jiné dokumentace o klientech

Jinou dokumentací o klientech rozumíme dokumentaci, která obsahuje některé osobní údaje klientů, ale není součástí osobní karty klienta. Pro vedení jiné dokumentace o klientech platí stejná pravidla jako pro vedení dokumentace v rámci případové práce s klientem.

• Objednávací diář

K objednávání klientů slouží „Objednávací diář programu RESTART 2006“, kam pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny zaznamenávají termíny sezení s klienty a jména poradců, kteří sezení povedou. Do objednávacího diáře zapisujeme i jiné aktivity v rámci programu RESTART 2006, Centra poradenství pro mládež a rodiny i občanského sdružení. Termíny sezení s klienty jsou domlouvány dle provozní doby programu RESTART 2006. Objednávací diář ukládá na konci každého pracovního dne poslední přítomný pracovník Centra poradenství pro mládež a rodiny do uzamykatelné kartotéky.

• Zápisy z intervizních porad o klientech

Z každé intervizní porady o klientech programu RESTART 2006 pořizuje pověřený pracovník zápis. Zápis z intervizní porady o klientech je v elektronické podobě chráněn heslem, které znají pouze pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny. Zápisy z intervizních porad o klientech v písemné podobě jsou uloženy v uzamykatelné kartotéce.

2.4. Výkaznictví, sběr dat

2.4.1. Základní výkony v rámci poskytovaných služeb Centra poradenství pro mládež a rodiny

Jsou definovány základní výkony v rámci poskytovaných služeb programu PZ Centra poradenství pro mládež a rodiny:

Vstupní kontakt

První kontakt zaznamenáváme vždy při první osobní návštěvě klienta v Centru poradenství pro mládež a rodiny. Součástí prvního kontaktu je podání informací o formě a způsobu poskytovaných služeb v Centru poradenství pro mládež a rodiny, zhodnocení situace klienta a stanovení dalšího postupu. Nedílnou součástí prvního kontaktu je založení karty klienta.

V případě, že klient přechází z jednoho typu služby do jiného v rámci Centra poradenství pro mládež a rodiny jako první kontakt zapisujeme vždy jeho první osobní návštěvu v zařízení.

Vyplnění IN-COME dotazníku

Jedná se o vyplnění standardního formuláře v písemné i elektronické podobě. Písemnou formu IN-COME dotazníku zakládáme do karty klienta, elektronickou verzi zapisujeme do databáze FreeBase.

Krizová intervence

Jedná se o neodkladnou intervenci v aktuálně náročné životní situaci klienta, při níž není prvotním cílem okamžité vyřešení jeho dlouhodobé situace. Spíše se jedná o orientaci v problému a stanovení prioritních cílů, které musí být reálně splnitelné v dohledné době. Intervence obsahuje také návrh opatření a založení dokumentace dle pravidel dokumentace Centra poradenství pro mládež a rodiny.

Individuální případová práce

Jedná se o individuální práci s klientem, který dochází na konzultace sám. Vykazovaný počet osob je vždy „1“.

V rámci individuální případové práce vykazujeme následující výkony:

- **Sociální práce** – např. předání kontaktu na jiné odborné zařízení, osobní přejednání termínu sezení, vypracování splátkového kalendáře, pomoc při vyřizování dokladů, pomoc při hledání zaměstnání, vypracování zprávy o průběhu

spolupráce. Pro výkon sociální práce není nutná osobní účast klienta. Např. při zpracovávání předávací zprávy při delegaci klienta do pobytové léčby.

- **Individuální poradenství/terapie** – výkon poskytovaný v rámci individuální práce s klientem, osobní konzultace v rozsahu 50 minut. Klientem rozumíme jednu osobu, která dochází do zařízení se zakázkou individuálního řešení svých potíží.

Telefonická intervence

Jedná se o tel. rozhovor s klientem nebo pracovníkem jiného odborného zařízení. V případě tel. hovoru s klienty, kteří dosud nebyli v osobním kontaktu s Centrem poradenství pro mládež a rodiny, tj. nemají osobní kartu ani kód, zaznamenáváme do denního výkazu i databáze pod kódem TTT00TTT00. V případě, že se jedná o klienta, který je v péči Centra poradenství pro mládež a rodiny, tj. má osobní kartu a kód, zaznamenáváme do denního výkazu i databáze pod příslušným kódem.

V rámci tel. konzultací vykazujeme:

- **Sociální práce s uživatelem** – tel. hovor přímo s uživatelem drog, resp. potenciálním klientem programu RESTART 2006. Např. objednání osobní konzultace, předání kontaktu na jiné odborné zařízení, podání info o službách programu RESTART 2006 Centra poradenství pro mládež a rodiny nebo jiného zařízení.
- **Poradenství s uživatelem** – tel. rozhovor s uživatelem drog, resp. potenciálním klientem programu RESTART 2006, který se týká již konkrétního řešení situace klienta, nabídky různých možností, informací apod.
- **Krizová intervence s uživatelem** – tel. rozhovor s uživatelem drog, resp. potenciálním klientem programu RESTART 2006, s cílem stabilizovat akutní krizový stav klienta, nabídnout možnosti řešení akutní situace (nemusí nutně vést k okamžitému vyřešení situace), případně odkaz na krizové centrum.
- **Sociální práce s rodičem nebo blízkou osobou uživatele** – tel. rozhovor s rodičem, případně jinou blízkou osobou. Např. předání kontaktu na jinou organizaci, objednání osobní konzultace apod.
- **Poradenství s rodičem nebo jinou blízkou osobou uživatele** – rozhovor s rodičem, případně jinou blízkou osobou, který se týká již konkrétního řešení dané situace, nabídky různých možností, informací o účincích a rizicích užívání návykových látek apod.
- **Krizová intervence s rodičem nebo jinou blízkou osobou uživatele** - tel. rozhovor s rodičem, případně jinou blízkou osobou, s cílem stabilizovat akutní krizový stav volajícího, nabídnout možnosti řešení akutní situace (nemusí nutně vést k okamžitému vyřešení situace), případně odkaz na krizové centrum.
- **Sociální práce – ostatní** – tel. hovor se zástupcem jiné instituce (např. probační úředník, lékař, zaměstnavatel), který se na Centrum poradenství pro mládež a rodiny obrací např. se žádostí o informace o poskytovaných službách, o kontakt na jiné odborné zařízení nebo v rámci spolupráce při případové práci s klienty.

2.4.2. Způsob výkaznictví a sběru dat v rámci programu RESTART 2006

Výkaznictví a sběr dat v rámci poskytovaných služeb Centra poradenství pro mládež a rodiny se řídí následujícími pravidly:

- Zaznamenáváme všechny aktivity poskytnuté klientům v rámci programu RESTART 2006 v Centru poradenství pro mládež a rodiny.
- Veškeré aktivity zaznamenáváme do formuláře „Denní výkaz služeb“ v písemné formě a v elektronické verzi – databáze FreeBase pod danými kódy.
- Veškeré aktivity zaznamenáváme také do příslušných formulářů dle pravidel pro vedení dokumentace.
- Veškeré vykazované aktivity podléhají pravidlům pro ochranu osobních údajů klientů.

Denní výkaz služeb

- Do denního výkazu zaznamenává každý pracovník veškeré aktivity vykonané v rámci programu RESTART 2006 v Centru poradenství pro mládež a rodiny.
- Denní výkaz služeb je uložen v kartotéce.

- Denní výkazy služeb za jednotlivé měsíce jsou archivovány.
- Zapisování do denního výkazu služeb se řídí pravidly stanovenými v Manuálu sjednoceného sběru dat programů HR a ambulantních programů.

Do formuláře „Denní výkaz služeb“ zaznamenáváme:

Datum	zapisujeme datum, kdy proběhla zaznamenávaná aktivita
Inic.	zapisujeme iniciály pracovníka nebo pracovníků, kteří danou aktivitu realizovali
Kód	zapisujeme kód klienta v databázi FreeBase
Služby	zapisujeme kód poskytnuté služby: pro první kontakt – 1 pro vyplnění IN COME dotazníku – 2 pro poskytnutí služby krizové intervence – 4 pro zprostředkování rekvalifikačních kursů a jiného vzdělávání - 20 pro internet pro klienty - 21 pro přímou podporu – 22 pro web poradenství - 23 Je možné zapsat více kódů pokud bylo klientovi poskytnuto během jedné konzultace více služeb (např. 1. kontakt + vyplnění IC dotazníku)
Případová práce	zapisujeme kód případové práce: pro individuální případovou práci – 1, pro rodinnou případovou práci – 4
Další členění příp. práce	Zapisujeme kód pro specifikaci výkonu v rámci případové práce: IPP – sociální práce – 1, individuální poradenství/terapie – 3, , sociální poradenství – 5, pracovní právní poradenství - 6. kariérové poradenství – 7, podpora na pracovišti - 8 Je možné zapsat více kódů pokud bylo klientovi poskytnuto během jedné konzultace více výkonů (např. sociální práce + individuální poradenství)
Počet 1.ko ID klient	Zapisujeme číslici – počet ID klientů osobně přítomných na 1. kontaktu.
Počet 1.ko rod. přísl.	Zapisujeme číslici – celkový počet rodinných příslušníků osobně přítomných na 1. kontaktu.
Počet ko ID klient	Zapisujeme číslici – počet ID klientů osobně přítomných během daného výkonu.
Počet ko rod. přísl.	Zapisujeme číslici – celkový počet rodinných příslušníků osobně přítomných během daného výkonu.
Počet osob	Zapisujeme číslici – počet všech osob přítomných při poskytování výkonu – tedy v rámci jednoho kódu. Při IPP zapisujeme vždy „1“, při RPP zapisujeme počet přítomných členů rodiny
Info	zapisujeme kód podané informace, kterou si vyžádá klient nebo kterou pracovník uzná za nezbytné klientovi předat
Reference	zapisujeme místo, odkud získal klient na Centrum poradenství pro mládež a rodiny kontakt nebo doporučení. Je možné vybrat pouze jednu možnost.
Odkazy, kontakty	zapisujeme kód způsobu ukončení péče dle stanovených kódů. V případě, že se klient bez omluvy nedostaví na konzultaci, zapisujeme vždy kód „10“ a to i v případě, že se poté znovu zkontaktuje a spolupráce probíhá dál.
Tel.	zapisujeme kód každé tel. intervence dle volající osoby
Pozn.	zapisujeme jakékoliv důležité informace související s poskytnutým výkonem

Databáze FreeBase:

- Databáze FreeBase slouží k elektronickému zaznamenávání základních dat o klientech a veškerých aktivit realizovaných v rámci ambulantní léčby v Centru poradenství pro mládež a rodiny.
- Ke sběru dat v rámci FreeBase slouží Manuál sjednoceného sběru dat programů HR a ambulantních programů, se kterým je seznámen každý pracovník Centra poradenství pro mládež a rodiny při nástupu do pracovního poměru.
- Manuál sjednoceného sběru dat programů HR a ambulantních programů je volně přístupný všem pracovníkům Centra poradenství pro mládež a rodiny.
- Do databáze FreeBase zaznamenává každý pracovník sám všechny aktivity, které v rámci programu RESTART 2006 vykonal, a to vždy po ukončení dané aktivity nebo na konci pracovního dne.
- Do databáze FreeBase mají přístup pouze pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny.

Přehledy aktivních klientů:

Přehledy klientů programu RESTART 2006 slouží k rychlé orientaci v základních informacích o klientech, kteří využívají nebo využili služby programu RESTART 2006 Centra poradenství pro mládež a rodiny.

Jsou definována základní pravidla pro zaznamenávání dat do přehledu klientů:

- Zaznamenávání dat do všech formulářů má na starosti vždy pracovník, který má klienta v péči.
- Data ve všech formulářích aktualizuje pracovník vždy po proběhlém kontaktu s klientem nebo ukončení spolupráce.
- Formuláře jsou v písemné formě součástí Denního výkazu služeb a jsou uloženy v uzamykatelné kartotéce.
- Formuláře v elektronické verzi jsou uloženy v počítači a chráněné heslem, které znají pouze pracovníci Centra poradenství pro mládež a rodiny.
- V případě ukončení kontaktu s klientem zabarvíme přehled o daném klientovi/rodině barvou (známou všem členům pracoviště), čímž se klient stává pasivním (tj. není aktivně v kontaktu s Centrem poradenství pro mládež a rodiny, resp. je s ním spolupráce ukončena). Pravidla pro to, kdy se klient stává pasivním, je definována v informačních listech pro klienty a v Dohodě o spolupráci.

Do přehledu klientů v rámci programu RESTART 2006 zaznamenáváme:

Jméno klienta	Zapisujeme jméno klienta.
Kód klienta	Zapisujeme kód klienta dle stanovených pravidel
Fáze 0 - 4	Značkou „+++“ označíme fázi programu, ve které se klient aktuálně nachází. Tuto kolonku pravidelně aktualizujeme dle vývoje spolupráce s klientem.
SPS	Značku „+++“ vyznačíme pouze u klientů, kteří absolvují Substituční program Subutexem v Centru poradenství pro mládež a rodiny
Datum 1. kontaktu	Zapisujeme datum první osobní návštěvy klienta v Centru poradenství pro mládež a rodiny. Pokud klient přechází z jednoho kalendářního roku do druhého, zapisujeme jako první datum 1. osobní návštěvy vůbec a za lomítko datum první osobní návštěvy v daném roce.
Datum posledního kontaktu	Zapisujeme datum poslední osobní návštěvy klienta v Centru poradenství pro mládež a rodiny.
Počet kontaktů	Zapisujeme číslici - celkový počet osobních kontaktů s klientem bez ohledu na poskytnutý výkon. Toto číslo aktualizujeme vždy po proběhnutém osobním kontaktu s klientem.

3. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SLUŽEB

3.1. Systém výběru, přijímání a zaškolování pracovníků podle platných právních norem

(Systém je písemně stanoven ve vnitřních předpisech organizace v souladu s platnými právními normami.)

Při sestavování týmu programu RESTART 2006 vycházíme z toho, že problematika sekundární prevence resp. ambulantní péče o uživatele drog a drogově závislé vyžaduje multidisciplinární tým pracovníků, kteří se vzájemně doplňují a jejichž role jsou komplementární a navzájem nezastupitelné.

Základním kritériem při výběru pracovníků do týmu je úroveň formálního a neformálního vzdělání. Požadavkem na formální vzdělání je vzdělání v oblasti psychologie, sociální práce, speciální pedagogiky, psychiatrie, sociologie. Neformálním vzděláním rozumíme krátkodobé výcviky orientované na získání a rozvoj konkrétní dovednosti (krizová intervence, formy a techniky práce s rodinami, neverbální techniky atd.), psychoterapeutické výcviky, výcvik v rodinné terapii atd.

Pro výběr nových spolupracovníků zařízení jsou rozhodující i další kritéria:

- Osobnostní předpoklady pro práci s klienty
- Osobnostní předpoklady pro efektivní spolupráci v poradenském týmu
- Dostatečná praxe v oboru
- Trestní bezúhonnost

V praxi je odborný tým programu RESTART 2006 sestaven multidisciplinárně. Jedná se o 5 žen a 1 muže. Vedoucí týmu je žena – sociální pracovníce (VŠ). Z pracovníků, kteří zajišťují přímou práci s klientem, má jeden pracovník absolutorium dlouhodobého sebezkušenostního výcviku typu SUR, jeden pracovník dokončuje výcvik v Gestalt terapii, jeden absolvoval výcvik v systemické rodinné terapii psychosomatických poruch. Jedna pracovníce je orientovaná pouze na sociální práci s klientem v rámci přímé a nepřímé sociální práce a sociálního poradenství. Dva pracovníci absolvovali dlouhodobý kurz neverbálních technik, kurz krizové intervence a řadu dalších krátkodobých výcviků a kurzů. V součtu pracovních úvazků je tým programu RESTART 2006 poskládán tak, že 6 osob tvoří v celku 2,4 úvazku. Formální vzdělání odborných pracovníků programu je vysokoškolské s orientací na speciální pedagogiku, sociální práci a psychologii. Administrativní pracovníce má SŠ vzdělání.

3.1.1. Způsob výběrového řízení na pracovní pozice Centra poradenství pro mládež a rodiny

- Výběrové řízení na pracovní pozice programu (Centrum poradenství pro mládež a rodiny) připravuje na základě dohody s předsedou správní rady a vedoucím programu výkonný ředitel sdružení.
- Výběrové řízení je oznámeno formou jasně definovaného inzerátu v médiích, na webových stránkách sdružení nebo stránkách spolupracujících organizací.
- Výběrové řízení probíhá ve třech fázích. V první fázi zájemci o pracovní pozici zasílají poštou nebo e-mailem své stručné profesní životopisy včetně krátkého sdělení obsahujícího motivaci k práci v Centru poradenství pro mládež a rodiny. V druhé fázi jsou uchazeči zváni na osobní konzultaci, kterou vede vedoucí programu, výkonný ředitel a předseda správní rady. Konzultace obsahuje standardní personalistické dotazy. Důraz je kladen na bezúhonnost, motivaci k práci na dané pozici, příslušné vzdělání a praxi. Na základě srovnání odpovědí žadatelů o pracovní pozici a pozorování zúčastněných pracovníků sdružení je vybrán uchazeč, který splňuje požadavky k výkonu nabízené pozice.
- Údaje o uchazečích na pracovní pozice jednotlivých programů sdružení jsou skartovány.

3.1.2. Způsob zaškolování pracovníků

V případě, že uchazeč o pracovní pozici v programu RESTART 2006 splní nároky kladené na něj v rámci výběrového řízení a je přijat do pracovního poměru, je s tímto pracovníkem domluven termín nástupu do zaměstnání, podepsána pracovní smlouva, bezpečnost práce včetně instrukcí pro postup při vzniku mimořádné události, vyspecifikovaná pracovní náplň a protokol o převzetí klíčů od pracoviště.

Odpovědný pracovník sdružení, který má ve své kompetenci personalistiku, přihlásí nového zaměstnance ke zdravotní pojišťovně, u které je veden dotýčný nový zaměstnanec, a zároveň tohoto pracovníka nahlásí k Pražské správě sociálního zabezpečení. Nový pracovník v co nejkratší možné době předloží organizaci zápočtový list.

Pracovník je seznámen s bezpečnostním řádem organizace, který podepisuje a kopii si ponechává. Nový pracovník vyplní osobní dotazník, který se stává součástí personální složky dotýčného zaměstnance. Odpovědný pracovník organizace k tomu pověřený seznámí nového pracovníka se systémem elektronického zabezpečení. V oblasti náplně práce je pracovník seznámen s úkoly a odpovědnostmi, všeobecnými odpovědnostmi a speciálními úkoly. Definované speciální úkoly jsou v průběhu zkušební doby, která je stanovena v pracovní smlouvě, postupně řešeny s novým pracovníkem tak, že pracovník má přiděleného garanta z řad týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny, který zaučuje nového pracovníka ve všech oblastech souvisejících s pracovní náplní a především se speciálními úkoly. Pracovník je seznámen s možností reflektovat nejasnosti na provozních poradách a v mezích může tyto nejasnosti řešit flexibilně s přiděleným garantem. Nemohli se garant novému pracovníku věnovat z časových nebo jiných důvodů, určí vedoucí programu po dohodě s pracovním týmem jiného garanta.

Vedoucí programu pravidelně reflektuje a hodnotí způsob a průběh zaškolení nového pracovníka v rámci individuální konzultace za přítomnosti pracovníka a jeho garanta a v rámci provozní rady. V naléhavých případech hodnotí a reflektuje způsob a výsledky zaškolení vedoucí pracovník individuálně s novým pracovníkem.

3.2. Profesní rozvoj pracovníků sdružení

Vedoucí programu podporuje profesní rozvoj pracovního týmu a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro plnění veřejných a odborných závazků programu RESTART 2006 v Centru poradenství pro mládež a rodiny, o.s. Prev-Centrum i osobních cílů uživatelů služeb.

Program uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.

3.2.1. Pracovní pozice v rámci programu RESTART 2006 v Centru poradenství pro mládež a rodiny

V rámci programu RESTART 2006 jsou definovány pracovní pozice v souladu s dosaženým formálním a neformálním vzděláním, případně s katalogem prací, viz VŠ sociální pracovník, speciální pedagog, psycholog.

Osobnostní předpoklady pro práci s klienty vyplývají již z faktu, že pracovník úspěšně dokončil psychoterapeutický výcvik a získal osvědčení, tzn. nebylo mu doporučeno nevykonávat odbornou praxi.

Osobnostní předpoklady lze shrnout tak, že je výhodná kombinace podstatné míry zralosti pracovníka, pevnost a schopnost dodržování hranic jak vnitřních, tak vnějších, jasný, stabilní a vyvážený postoj k drogové problematice a závislostem, schopnost autenticity a empatie. Nevýhodou, respektive důvodem pro nepřijetí pracovníka je bezbřehé zachraňování klientů, nestrukturovaná a nezralá osobnost, nedodržování hranic, necitlivost a nízká míra schopnosti empatie etc.

3.2.2. Organizační struktura pracovního týmu:

Kmenový tým:

Manažer projektu – VŠ speciální pedagog – muž, pracovní úvazek 0,2; psychoterapeutický výcvik SUR (530 h); 12 let praxe.

Vedoucí pracovního týmu – VŠ sociální pracovník – žena, pracovní úvazek 0,5; psychoterapeutický výcvik SUR (500 h); 8 let praxe.

Terapeut, poradenský pracovník, VŠ speciální pedagog/psycholog – žena, pracovní úvazek 0,5; psychoterapeutický výcvik systému Gestalt před dokončením; 6 let praxe.

Kariérový poradce, poradenský pracovník, VŠ psycholog – žena, pracovní úvazek 0,2; psychoterapeutický výcvik v systemické rodinné terapii psychosomatických poruch; 5 let praxe.

Sociální pracovnice, poradenský pracovník, VOŠ – žena, pracovní úvazek 0,5; neverbální techniky, krizová intervence, kurz rodinného poradenství pro drogové pracovníky; 3 roky praxe.

Administrativní pracovník – žena, pracovní úvazek 0,5

Externí pracovníci:

Supervizor, lékař, psychoterapeut, rodinný terapeut - muž, akreditace EAP, akreditace SOFT.

Supervizor, psycholog – žena; akreditace EAP.

Partneři:

Lékař, hepatolog, internista.

Lékařka, všeobecná medicína, psychoterapeutka, homeopátka.

3.2.3 Kultivace vlastní osobnosti a vztahů, program proti vyhoření

U pomáhajících profesí a zejména v terapeutickém prostředí je osobnost výlučným nástrojem odborného působení. Jedním z požadavků profesní etiky je proto zaměření na zralost a kvalitu vlastní osobnosti. K etickým problémům pracovníků v drogové problematice často patří konfrontace profesních hodnot s hodnotovými preferencemi (a někdy s předsudky) širšího společenství. Často může být obtížné zachovat si zdravou sebeúctu, pozitivní přístup ke klientům a zároveň toleranci k názorům okolí. Tomu je třeba věnovat trvalou pozornost ve vzdělávání, supervizi i týmové práci.

Významnou osobnostní komplikaci v kvalitním výkonu a poskytování služeb představuje syndrom vyhoření ("burn-out" syndrom), kdy terapeut či poradce nejen stagnuje a upadá do rutiny, ale ztrácí vnitřní kapacitu vnímat individuální problémy a přiměřeně s nimi pracovat, stává se lhostejným, cynickým nebo nadměrně direktivním. Obtížná práce s cílovou skupinou patří k těm rizikovým činnostem, které k rozvoji syndromu vyhoření vedou častěji a rychleji než jiné.

Vedoucí programu, respektive týmu pro své spolupracovníky, ale i každý odborník sám pro sebe by měl toto riziko znát, počítat s ním, zvažovat je a využívat možnosti prevence vyhoření, jaké poskytují například: týmová práce, supervize, zpestření přímého kontaktu s klientem jinou odbornou činností, jako je výzkum, vzdělávání etc., osobní rozvoj v neprofesionálních oblastech života (vztahy, zájmy, kultura, sport, rodinné zázemí, kreativita), změna pracoviště či typu práce v rámci profese, odborná inovace a rekvalifikace.

Organizace nabízí v rámci programu RESTART 2006 hrazenou supervizi, týmové celodenní nebo víkendové pracovní setkání a společenské výroční akce sdružení, etc. Pokud si tyto aktivity mimo supervize vyžadují finanční zajištění, jsou vždy hrazeny z vlastních zdrojů sdružení nebo sponzorsky.

4. VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZE

4.1. Vzdělávání pracovního týmu

Pro kvalitní a odborné poskytování služeb v rámci programu RESTART 2006 je mimo dosaženého formálního a neformálního vzdělání, osobnostní zralosti a trestní bezúhonnosti pracovníků potřeba pravidelných individuálních konzultací vedoucího týmu s jednotlivými pracovníky minimálně jednou ročně nad individuálním vzdělávacím plánem. Probíhá analýza dosavadního vzdělání a diskuse vedoucího s pracovníkem týmu, týkající se vzdělávacího plánu tak, jak jej plánuje pracovník. Konzultace se provádí s cílem optimalizovat vzdělání pracovníků programu ve vztahu k poskytovaným službám včetně eventuálních změn cílové populace a poskytovaných služeb a s tím spojenou potřebu doplnit vědomosti a dovednosti pracovníků.

Vedoucí pracovník reflektuje individuální vzdělávací plán předložený pracovníkem týmu a vede pracovníka k takovým vzdělávacím aktivitám, které jsou bezprostředně nutné k zajištění kvality poskytované péče. To znamená, že v rámci programu RESTART 2006 jsou akcentovány vzdělávací aktivity související s problematikou zaměstnávání osob znevýhodněných na trhu práce. Další nabídky vzdělávání reflektuje vedoucí týmu na provozních poradách, kde je dohodnuto, kdo z pracovníků se zúčastní příslušného semináře.

4.1.1. Koncepce vzdělávání

4.1.1.1. Individuální vzdělávací plány

- Vedoucí programu sestavuje s každým pracovníkem individuální vzdělávací plán s ohledem na jeho osobní rozvoj a přínos pro pracovní tým.
- Vzdělávací plán a jeho plnění je rozebíráno minimálně 1 x ročně.
- Vzdělávací plán obsahuje:
 - a) zhodnocení dosud dosaženého vzdělání
 - b) plán na příští kalendářní rok
 - c) konkrétní přínos pro program RESTART 2006

4.1.1.2. Profil pracovníka Centra poradenství pro mládež a rodiny

1. Funkce pracovníka v zařízení
2. Vlastní odborné zaměření, zájmy a cíle
3. Dosavadní dosažené vzdělání, odbornost
 - nejvyšší ukončené vzdělání
 - současné studium, zařazení do postgraduálního studia nebo specializační přípravy - kdy ukončí
 - téma obhájené nebo připravované diplomové či obdobné práce (se zřetelem na využití pro organizaci - vedoucí jednotlivých pracovišť by měli dbát na to, aby připravované diplomové a jiné práce čerpaly z okruhu blízké problematiky)
 - výcvik v psychoterapii nebo rodinné terapii – typ, počet let
 - kurzy (krizová intervence etc.)
 - stáže v jiných zařízeních včetně zahraničních
 - jazykové znalosti, stupeň a perspektiva
 - vlastní pedagogická a publikační činnost
 - jiné (PC gramotnost etc.)
4. Potřeby a cíle odborného růstu v dalším kalendářním roce se zřetelem na:
 - a) povinné minimum nutné pro práci v programu a plnění konkrétní pracovní náplně
 - b) ostatní potřeby a cíle odborného růstu

Jedná se o: současné studium, výcvik, kurzy, odborná témata, v nichž se pracovník chce nebo potřebuje zdokonalit (prostřednictvím odborné literatury, účasti na seminářích atd.), stáže v jiných zařízeních včetně stáží zahraničních, jazykové vzdělávání, vlastní pedagogická a publikační činnost, jiné

5. Co může/chce pracovník nabídnout pracovišti, týmu, organizaci (něco zpracuje, přednese, bude rozvíjet, shromažďovat literaturu a poznatky,...)

4.1.2. Vnitřní vzdělávání v organizaci

4.1.2.1. Porady týmu a týmové intervize

- Odborné aktuality z vlastních zdrojů jsou vždy součástí týmové porady eventuálně výjezdní porady.
- Vedoucí zařízení spolu s týmem určuje obsah odborných aktualit s ohledem na potřeby týmu a pověřuje pracovníky zpracováním a přednesením, především z oblasti odborné literatury.
- Break – intervize - probíhá 2 x v týdnu (2 x 60 minut), reflexe týmu, zpětné vazby, plánování, vzájemná podpora pracovníků, potvrzení správnosti zvoleného terapeutického postupu, společné hledání opatření a strategií v obtížných klientských případech etc.

4.1.2.2. Přednášky/workshopy

Vedoucí zařízení po dohodě s týmem může pozvat externí odborníky k přednášce nebo workshopu s ohledem na potřeby týmu.

Honorování těchto přednášek/workshopů je možné, má-li zařízení naplánované prostředky na vzdělávání z fondů a grantů pro to určených.

O výstupech informuje vedoucí programu poradu vedení.

4.1.3. Vzdělávání pro nové zaměstnance

Novému zaměstnanci je přidělen garant z řad týmu Centra poradenství pro mládež a rodiny, který se stará o zapracování nového člena týmu, součástí jeho vzdělávání je intervize, supervize, odborné stáže a další. S pracovníkem jsou vedeny individuální konzultace orientované na jeho vzhled do problematiky na pracovišti, na orientaci v systému služeb poskytovaných pracovištěm, na spokojenost nebo nedostatky při jeho orientaci a zapracovávání. Hodnocení a zpětné vazby probíhají za účasti pracovníka a vedoucího programu (1 x měsíčně po dobu zkušební) a také společně v týmu na pracovních poradách (min. 1x měsíčně).

4.2. Supervize

- Supervize je obligatorní součástí vzdělávání pracovníků programu RESTART 2006
- Vnitřní supervizi v programu RESTART 2006 zajišťuje vedoucí pracovník projektu
- Pro tým programu RESTART 2006 je zajištěna vnější supervize prováděná externími odborníky. Jedná se o supervizi týmovou, individuální a skupinovou případovou supervizi a metodické vedení z Unie podporovaného zaměstnávání. Zásady vnější supervize jsou obsaženy ve vzorovém supervizním kontraktu.
- Personální zajištění případové supervize: Supervizor, lékař, psychoterapeut, rodinný psychoterapeut, akreditace EAP, akreditace SOFT
- Personální zajištění týmové supervize: Supervizorka, psychoterapeuta, akreditace EAP
- Personální zajištění metodického vedení: Unie podporovaného zaměstnávání

4.3. Vnější vzdělávání

- Program RESTART 2006 doporučuje a podporuje účast svých zaměstnanců na kurzech a vzdělávacích programech rozšiřujících vzdělání pracovníků v oblasti podporovaného zaměstnávání osob znevýhodněných na trhu práce. Informace o konání těchto kurzů a podmínkách přihlášení jsou rozšiřovány na poradách vedení, poradách pracovních týmů a prostřednictvím internetových stránek.
- Program RESTART 2006 podporuje účast svých pracovníků na seminářích a konferencích v oblasti podporovaného zaměstnávání osob znevýhodněných na trhu

práce a rozšiřuje informace o jejich konání a programu. Schválená účast na konferenci, zejména aktivní, může být pracovníkovi částečně hrazena organizací.

- Nedílnou součástí vzdělávání jsou odborné stáže na jiných pracovištích zabývajících se podporovaným zaměstnáváním osob znevýhodněných na trhu práce, zejména osob ohrožených závislostí. Prioritou jsou zařízení poskytující službu podporovaného zaměstnávání osobám v substitučním programu. Taková zařízení v České republice zatím nejsou, nebo nemají tradici, proto jsou preferovány stáže v organizacích zahraničních.
- Vedoucí programu RESTART 2006 může určit konkrétní vzdělávací program (kurZ), jehož absolvování je pro pracovníky zařízení doporučené nebo povinné a stává se sledovanou součástí individuálního vzdělávacího plánu včetně podpory ze strany organizace a pracoviště.
- Další vzdělávací akce může každý pracovník navrhnout k zařazení do svého individuálního vzdělávacího plánu nebo se jí účastnit mimo plán. Žádá-li podporu ze strany organizace (uvolnění ze zaměstnání, úhradu), musí to projednat se svým vedoucím.

5. HODNOCENÍ KVALITY A EFEKTIVITY

5.1. Nástroje hodnocení kvality a efektivity na úrovni organizace

Valná hromada (zpráva předsedy sdružení, zpracované zprávy vedoucích jednotlivých programů výkonným ředitelem, schválení účetní závěrky, schválení rozpočtu na další kalendářní rok, schválení změn ve strategii sdružení – poskytování služeb, odbornost pracovišť, vzdělávání, ekonomika etc.) – 1x ročně, 3 hodiny

Správní rada (zprávy jednotlivých programů zpracované výkonným ředitelem na základě podkladů vedoucích jednotlivých programů sdružení, návrhy opatření – návrhy zpracovává výkonný ředitel a uvádí je v praxi ve spolupráci s vedoucími programů a zároveň změny deklaruje ve vnitřních předpisech organizace etc.) – 2x ročně, 3 hodiny

Odborná rada (zpráva jednotlivých vedoucích programů, předsedy sdružení a výkonného ředitele – odborná rada dává doporučení vedoucí k nápravě a rozvoji služeb, programů etc. – zpracovávají vedoucí programů v kooperaci s výkonným ředitelem, porady, SWOT analýzy, vnitřní předpisy etc.) – 1x ročně, 3 hodiny

Porady vedení (zprávy vedoucích programů, kontrola úkolů, plánování, reflexe práce týmů, statistické údaje týdenní, měsíční, čtvrtletní včetně interpretace dat a vývoje, plánování a kontrola technicko organizačních úkolů, plánování, realizace projektů, průběžných zpráv, závěrečných zpráv, příprava odborných prezentací etc.) – 1x týdně, 2 hodiny

Individuální konzultace výkonného ředitele s předsedou sdružení

Individuální konzultace výkonného ředitele s ekonomkou

Porada týmu/programu (kontrola úkolů, plánování, reflexe práce týmu, statistické údaje týdenní, měsíční, čtvrtletní včetně interpretace dat a vývoje, plánování a kontrola technicko organizačních úkolů, plánování, realizace projektů, průběžných zpráv, závěrečných zpráv, příprava odborných prezentací, intervize případové práce s klienty etc.) – 1x týdně, 2 hodiny

Individuální konzultace výkonného ředitele s vedoucími programů (plánování, reflexe práce týmu, interpretace statistických dat a vývoje programu, plánování a kontrola technicko organizačních úkolů, plánování, realizace projektů, průběžných zpráv, závěrečných zpráv, příprava odborných prezentací, intervize práce týmu etc.) – 1x týdně, 2 hodiny

Spolupráce v rámci porad týmů jednotlivých programů

Čtvrtletní analýza vývoje programu a služeb (společná setkání programů sdružení, prezentace dat a vývoje programu, mezitýmové konference, reflexe vývoje programů etc.) – 4 x ročně, 4 hodiny

5.2. Nástroje hodnocení kvality a efektivity na úrovni programu RESTART 2006

Porady pracovního týmu (kontrola úkolů, plánování, reflexe práce týmu, statistické údaje týdně, měsíčně, čtvrtletně včetně interpretace dat a vývoje, plánování a kontrola technicko organizačních úkolů, plánování rozvoje programu a poskytovaných služeb)
Individuální konzultace s vedoucím pracovníkem (plánování, reflexe práce jednotlivých pracovníků, plánování a kontrola technicko organizačních úkolů)
SWOT analýzy a časové snímky (sledování efektivity a vytíženosti pracovníků, reflexe nabídky služeb a způsob jejich poskytování, definice opatření vedoucích k případným změnám v oblasti typu poskytovaných služeb a v oblasti kvality poskytovaných služeb resp. v oblasti žádoucích kvalitativních změn v této oblasti)
Supervize případová (vnitřní práce týmu nad případy klientů s externím supervizorem, reflexe kvality poskytovaných služeb)
Intervize (vnitřní práce týmu nad případy klientů, reflexe kvality poskytovaných služeb)
Interpretace statistických dat

5.3. Mechanismy hodnocení kvality a efektivity

5.3.1. Způsob hodnocení úspěšnosti programu

Hodnocení kvality a efektivity probíhá na dvou úrovních:

kvalitativní
kvantitativní

a) Kvalitativní hodnocení:

v rámci nepřímé práce s klientem:

prostřednictvím případových supervizí (pod vedením externího supervizora 1x za 6 týdnů 3 hodin)
prostřednictvím intervizních porad týmu formou průběžného sledování případu klienta v jednotlivých fázích vývoje jeho situace (2x za týden)
dodržování naplňování platných standardů léčebné péče (průběžně vedoucí programu)
SWOT analýza zaměřená na rozvoj poskytovaných služeb, personální zabezpečení programu a organizaci práce (2x za rok – obv. únor a červenec)

v rámci přímé práce s klientem

zpětné vazby klientů
bilanční rozhovory
reflexe průběhu spolupráce v jednotlivých fázích léčby
závěrečné hodnocení průběhu léčby po ukončení léčby – naplnění stanovených cílů

Kvalitativní hodnocení se zaměřuje především na:

a) vliv poskytovaných služeb na vývoj situace jednotlivých klientů:

zaměstnání – nalezení zaměstnání, profesní rozvoj klienta, neúspěch v zaměstnání atp.
zdravotní stav (stabilizace zdravotního stavu klienta, zahájení léčby somatických onemocnění, hepatitid apod.)
sociální situace (nalezení bydlení, práce, začátek nebo pokračování studia apod.)
interpersonální vztahy (navázání komunikace s rodinou, partnerem apod.)
užívání návykových látek (abstinence, relaps)
spokojenost klienta
ukončení léčby (úspěšně dokončená léčba, předčasně ukončená léčba, vyloučení z programu apod.)

b) práci jednotlivých členů týmu:

vědomosti a praktické dovednosti jednotlivých členů týmu

metodické postupy v rámci případové práce
postoje pracovníka a pochopení jeho role
fungování týmu, včetně vzájemné spolupráce

b) Kvantitativní hodnocení:

Základním nástrojem pro kvantitativní hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb je databáze FreeBase, která byla vyvinuta v rámci projektu sjednoceného sběru dat programů harm reduction a ambulantních programů.

statistické údaje

týdenní (počet klientů, kontaktů, poskytnutých služeb v daném týdnu)

měsíční (počet klientů, kontaktů, poskytnutých služeb v daném měsíci)

čtvrtletní (počet klientů, kontaktů, poskytnutých služeb v daném čtvrtletí)

pololetní (počet klientů, kontaktů, poskytnutých služeb v daném pololetí)

roční (počet klientů, kontaktů, poskytnutých služeb v daném roce)

srovnávací (srovnání statistických dat dle jednotlivých období v průběhu trvání programu)

statistické údaje získané ze základních anamnestických dat klientů programu (např. vzdělání, bydlení, rodina apod.)

Data získaná prostřednictvím databáze FreeBase jsou také podkladem pro tvorbu efektivního provozního plánu na další rok a výroční zprávu.

5.3.2. Způsoby zajištění případných opatření z výstupů hodnocení kvality

Vedoucí pracovník Centra poradenství pro mládež a rodiny je povinen předkládat čtvrtletní hodnocení na poradě vedení organizace.

- formou statistických kvantitativních výstupů
- formou interpretací dat z databáze FreeBase (data jsou srovnávána s předchozími obdobími v daném roce a zároveň se srovnatelným obdobím roku předešlého).
- formou srovnání dat - jsou vypracovány další strategie rozvoje poskytovaných služeb – možné změny v poskytovaných službách a jejich skladbě, ve změně cílové skupiny nebo její části resp. skladby
- formou propagačních aktivit v rámci odborných společností, osobní schůzky s pracovníky spolupracujících organizací etc.
- formou propagace s využitím kontaktních a propagačních letáků a textů
- formou webové prezentace
- formou zprávy odborné radě (1x ročně), odborná rada může navrhnout změny ve strategii poskytování odborných služeb, předloží doporučení
- formou zprávy správní radě sdružení (1x ročně), správní rada může navrhnout především organizačně technické změny v oblasti poskytování služeb, předloží doporučení

