

## **Služby terénního programu pro zájemce o službu, nebo klienta**

### **16.1 Služby poskytované při práci na drogové scéně**

#### **- kontaktní práce**

Popis výkonu:

Jedná se o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby, který vychází z aktuální situace klienta a jeho potřeb. Cílem je vytvoření vzájemné důvěry a podmínek, potřebných pro poskytování dalších služeb. Jsou hledány a upevňovány hranice komunikace s klientem a kultivovány jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Neoddělitelnou součástí kontaktní práce je i získávání údajů o místní drogové scéně a mapování rizikového chování klienta.

#### **- výměnný a jiný harm reduction program**

Popis výkonu:

Výkon zahrnuje vlastní výměnu injekčního materiálu nebo jeho součást - samostatný výdej čistého nebo příjem použitého injekčního materiálu. Nedílnou součástí výměnného programu je i nabídka standardního vybavení potřebného k bezpečné aplikaci (např. tampony, desinfekční materiál apod.), včetně poučení o bezpečné likvidaci použitého materiálu. Dále může být podle potřeby vydáván i jiný harm reduction materiál (např. prezervativy, alobal atd.). Součástí výkonu je i mapování rizikového chování klienta. Množství vydaného a přijatého materiálu je evidováno do denního výkazu kontaktní knihy.

#### **- základní zdravotní ošetření**

Popis výkonu:

Základní zdravotní ošetření je zákrok provedený v případech onemocnění či poranění, včetně neodkladné první pomoci. Dále se za základní zdravotní ošetření považují úkony nahrazující laickou domácí péčí (aplikace mastí, obklad apod.), realizované podle instrukcí ošetřujícího lékaře (jde o činnosti vztažené ke klientům bez domova). Cílem je ošetřit základní poranění a poskytnout nejnutnější pomoc v kombinaci se snahou přimět klienta, aby využil odbornou pomoc lékaře. O každém zákroku je veden zápis do „knihy zdravotních ošetření“

#### **- informační servis**

Popis výkonu:

Informace jsou podávány výhradně na základě vyjádřeného zájmu klienta. Odpovídají povaze situace, stavu klienta a možnostem pracovníka. Pracovník může poskytnutí určité informace odmítnout, bude-li v rozporu s jeho přesvědčením o vhodnosti dané informace a její užitečnosti pro klienta.

Jedná se o informace:

- o bezpečnějším užívání drog
- o bezpečnějším sexu
- o možnostech léčby
- o zdravotní a sociálně-právní oblasti
- o literatuře pro vzdělávání

- jiné specifické informace, které nelze zařadit do žádné z předcházejících kategorií (např. informace o streetworku-terénním programu)

### - sociální práce

Popis výkonu:

Aktivity zaměřené na zlepšení sociální situace klienta a jeho schopností řešit běžné sociální problémy.

Jedná se o:

- Pomoc v oblasti sociálně-právní  
(pomoc při vyřizování sociálních dávek, dokladů klienta, přídavků na děti, kontakt s oddělením péče o dítě, pomoc při řešení problémů s bydlením, prací, splátkové kalendáře)
- Zprostředkování dalších služeb v jiných zařízeních (záruky a reference)
- Asistenční službu (doprovod klienta)

### - individuální poradenství

Popis výkonu:

Rozlišujeme tyto základní typy:

- Obecné poradenství, jež se zaměřuje na řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence klienta tyto problémy řešit.
- Strukturované poradenství, jeho cílem je pomoci klientovi efektivněji jednat a dosahovat svých cílů. Probíhá strukturovaně na základě individuálního plánu, jež je průběžně modifikován. Jedná se o poradenství s prvky psychoterapie. O průběhu jednotlivých sezení je vedena dokumentace.
- Garantský rozhovor, individuální konzultace klienta s jeho garantem týkající se průběhu naplňování individuálního plánu klienta. Rozhovor je vysoce strukturován, obsahuje méně prvků psychoterapie a je zaměřen spíše prakticky na rozvoj konkrétních schopností a dovedností klienta.

### - přímé telefonické, písemné a internetové poradenství

Popis výkonu:

- Telefonický rozhovor, nebo písemná komunikace s neanonymním klientem prováděná prostřednictvím telefonu, faxu, pošty či internetu za účelem terapeutické intervence zpravidla podpůrné. O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.
- Získání nebo předání potřebných informací vedoucích ke kvalifikovanému zajištění následné péče. Může se jednat také o formu získání nebo předání potřebných informací týkajících se osoby klienta **(s jeho informovaným souhlasem!!!!)**  
*O rozsahu a způsobu získávání informace se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci a kontrolu.*

### - anonymní telefonické, písemné, internetové poradenství

Popis výkonu:

Telefonický rozhovor nebo písemná komunikace s anonymním klientem prováděná prostřednictvím telefonu, faxu, pošty či internetu za účelem terapeutické intervence zpravidla podpůrné.

*O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.*

- poradenství osobám v krizi

Popis výkonu:

Diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o opakovaná setkání, pozorování chování klienta s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží, diagnosticko-terapeutickou rozvahu atd. Intervence obsahuje také návrh opatření, založení dokumentace.

(nejedná-li se o klienta s již založenou dokumentací v daném programu či zařízení)  
*O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.*

---

- přímé telefonické poradenství osobám v krizi

Popis výkonu:

Telefonický rozhovor nebo písemná komunikace s neanonymním klientem prováděná prostřednictvím streetmobilu za účelem poskytnutí krizové intervence  
**(nikoli za účelem poradenského, či informačního kontaktu).**

*O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.*

---

- nepřímé telefonické poradenství osobám v krizi

Popis výkonu:

Telefonický rozhovor s anonymním klientem prováděná prostřednictvím streetmobilu za účelem poskytnutí krizové intervence.

**(nikoli za účelem poradenského či informačního kontaktu)**

*O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.*

---

- vstupní zhodnocení stavu klienta

Popis výkonu:

Výkon zahrnuje proces navázání spolupráce s klientem, získání základních anamnestických informací od klienta studium dostupné dokumentace, případně jiný způsob shromažďování informací o klientovi a jeho stavu a vyhodnocení těchto informací. V rámci výkonu je mapováno rizikové chování klienta. Součástí práce je zhodnocení celkového stavu klienta se zvážením dalších potřebných kroků a případné stanovení individuálního plánu.

*Nedílnou součástí výkonu je vyplnění základních údajů do In-comového dotazníku a podepsaný informovaný souhlas klienta při souhlasu s poskytnutím osobních údajů klienta (jméno, bydliště, datum a rok narození).*

---

- úkony potřebné pro zajištění práce s klientem

Popis výkonu:

Zahrnuje všechny takové aktivity, které nejsou součástí přímé práce s klientem, ale bez jejichž provedení není přímá práce s klientem možná nebo se snižuje pravděpodobnost, že k ní vůbec dojde. Jedná se například o mapování pohybu místní drogové scény, vytváření popisu místní scény za účelem vytipování vhodných míst pro streetwork atd.

Podmínkou pro provádění výkonu je popis dané činnosti v manuálu zařízení.

Činnost samotná pak musí odpovídat ověřeným a v praxi obecně používaným metodám.

**(např. aktivní forma vyhledávání osob z cílové populace v určitých lokalitách apod.)**