

MANUÁL DENNÍHO VÝKAZU

Základní pravidla při vyplňování Denního výkazu:

1. Denní výkaz se vyplňuje:
do formuláře „**DENNÍ VÝKAZ**“
do databáze v PC (program Access) „**VÝKAZY**“
2. Údaje zaznamenáváme na základě poskytnuté služby a dle definovaných kódů.
3. Řídíme se manuálem.

Datum

Zapisuje se datum, kdy proběhl zaznamenávaný kontakt s klientem. V databázi se datum zobrazuje automaticky.

Iniciály

Zaznamenává se monogram nebo jiné jednoduché identifikační označení pracovníka, který službu poskytl. Je důležité, aby se identifikační označení pracovníků neměnilo a každý měl své označení.

Kód

Identifikační kód (ID kód)

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

Např.: klient Tomáš narozený 7.8.1973, jehož matka se jmenuje Ludmila – má kód: LUD07TOM08

Kód s pořadovým číslem

V případě, kdy nemáme potřebné informace pro složení výše uvedeného ID kódu, ale jsou známy všechny údaje pro vyplnění IN-COME dotazníku, je možné použít kód s pořadovým číslem. Tento kód umožňuje identifikovat klienta v rámci sběru dat jen do určité míry a používá se jen výjimečně. Struktura kódu: Kód s pořadovým číslem obsahuje stejnou strukturu a je složen z 10 znaků:

NCCxyNCCxy: 3 písmena - NCC (no code client), 2 číslice - x,y (pořadové číslo).

Např.: NCC00NCC01 – kód klienta s pořadovým číslem 1, NCC01NCC87 – kód klienta s pořadovým číslem 187.

V případě „NCC“ klientů, u kterých později zjistíme potřebné informace pro složení kódu, je možné tento kód změnit a přepsat v databázi i v kartě klienta.

NO-KÓD

V případě, kdy nemáme potřebné informace o klientovi, používá se anonymní kód „NCC00NCC00“. Pod tímto kódem se označuje více osob, které anonymně využily odbornou službu.

Kód rodičů

V případě poskytnutí odborné služby pouze rodičům nebo dalším blízkým osobám, kdy není přítomen identifikovaný klient (byl vyplněn výkaz v rámci „rodinné případové práce“), se užívá kód rodičů. Užívá se anonymní kód „RRR00RRR00“ nebo kód s pořadovým číslem (RRRxyRRRxy – stejný způsob jako u ID klienta s pořadovým číslem) dle potřeby odborného zařízení identifikovat tyto osoby v rámci sběru dat. V případě užití kódu s pořadovým číslem, je možné určit přesný počet osob – rodičů nebo jiných blízkých osob ID klienta.

Je-li poskytnuta odborná služba těmto osobám za přítomnosti ID klienta (byl vyplněn výkaz v rámci „rodinné případové práce“), užívá se kód ID klienta.

Kód telefonické intervence

Pro zaznamenání telefonického hovoru u něhož neznáme kód volajícího se používá kód „TTT00TTT00“.

Další kódy

Nalezený injekční materiál má v kolonce kód symbol „NNN00NNN00“.

Počet osob

Uvádí počet osob, kterým byla poskytnuta odborná služba v rámci jednoho kódu. Na základě tohoto údaje se určuje ve statistice počet kontaktů.

Další položky jsou v záložkovém seznamu:

Služby

Poskytnout službu v zařízení znamená poskytnout klientovi konkrétní výkon, a to za předpokladu, že klient nabídku využije a službu přijme (souhlasí tedy s jejím poskytnutím).

V databázi rozlišujeme drogové a nedrogové služby, drogové služby zaznamenáváme v případě, kdy se práce s klientem nějakým způsobem týká užívání drog (užívá je klient sám nebo kvůli užívání drog u dítěte přicházejí rodiče, rodina apod.), nedrogové služby zapisujeme v případě, kdy potíže klienta nesouvisí s užíváním drog. Vymezení a definice služeb jsou v obou případech totožné.

První kontakt

Zaznamenává se při první osobní návštěvě klienta v zařízení nezávisle na tom jaký typ služby klient hodlá využít. Klient přichází poprvé do zařízení, poprvé využívá služeb zařízení.

Do prvního kontaktu se nezahrnují kontakty po telefonu (např. klient poprvé volá, objednává se, jako první kontakt je zaznamenán až po příchodu do zařízení).

Pokud klient využíval některou ze služeb (a byl zaznamenán jako první kontakt) a aktuálně začíná využívat jiný typ služeb v rámci zařízení, již ho jako první kontakt nezaznamenáváme.

Nezbytnou součástí poskytnutí služby „první kontakt“ je podání informací o otevíracích hodinách, službách, které zařízení nabízí, podmínkách či pravidlech, jejichž dodržování je podmínkou pro možnost využívání služeb zařízení

Je-li to nutné pro navázání důvěry klienta jsou součástí 1.kontaktu i informace o hlavních zásadách a principech fungování zařízení.

Vyplnění IN-COME dotazníku

Vyplnění standardního formuláře v písemné podobě s klientem a v databázi po sezení s klientem.

Vyplnění in-come dotazníku nemusí být nutně součástí prvního kontaktu, např. v případech, kdy klient přichází v krizové situaci a není vhodné dotazník vyplňovat. Výjimku tvoří kód klienta, ten by měl být znám hned na první konzultaci (pod kódovým označením je klient veden v databázi).

Pro zařízení, která vydávají „kartičky“. Pokud klient nechce, nemusí si brát kartičku s identifikačním kódem. Skutečnost, zda si kartičku vezme či nikoliv neovlivňuje poskytnutí této služby, kterou je opravdu pouze vyplnění dotazníku. Poskytování služby takovému klientovi je pak vedeno pod no-kódem „NCC00NCC00“.

Výměnný program

Jedná se o vlastní akt výměny injekčního materiálu nebo jeho součást (i pouze odevzdání použitého náčiní nebo pouze výdej čistého)

Nedílnou součástí výměnného programu je i nabídka standardního vybavení potřebného k bezpečné aplikaci (harm reduction materiál)

Krizová intervence

Neodkladné jednorázové poskytnutí služby krizové intervence v aktuální náročné životní situaci klienta (kterou klient sám vnímá jako krizovou).

Testy

Vlastní akt odběru vzorku (potřebného k rozboru HIV positivity, hepatitid, gravidity aj.) jehož součástí je i poskytnutí pre-testového poradenství

Sdělování výsledků

Sdělení výsledků rozboru testů (bod 5.) náležitě vzdělanou osobou, post-testové poradenství

Zdravotní ošetření

Zdravotnický zákrok provedený v případech onemocnění či poranění bez závislosti na tom, jestli se jednalo o ošetření onemocnění či poranění způsobených injekční aplikací drog (abscesy apod.)

O každém zdravotnickém zákroku by měl být vedle vyplnění této kolonky pro statistické účely pořízen zápis do „knihy zdravotních ošetření“

Kontaktní místnost

Využití možnosti pobytu v kontaktní místnosti za předpokladu splnění podmínek nezbytných pro setrvání v ní (dodržování pravidel KM, umytí rukou při příchodu, atp.), s nimiž byl klient předem seznámen (při prvním kontaktu)

Asistenční služba

Zprostředkování služeb jiných institucí klientovi pracovníkem mimo zařízení, kde program probíhá (doprovod, návštěva)

Potravinový servis

Konzumace potravin a nápojů, které jsou součástí nabídky kontaktního centra (nezávisle na finanční účasti konzumenta)

Hygienický servis

Využití sprchy, pokud je tato K-centrem nabízena (použití WC a omytí rukou je součástí hygienického servisu, ale samo o sobě nelze jako hygienický servis vykazovat)

Praní prádla

V případě, že zařízení nabízí možnost praní prádla pro klienty, je do kolonky služby vykazováno každé jednorázové vyprání prádla (množství je stanoveno zařízením dle možností)

Jiné

pokud K-centrum poskytuje jinou specifickou službu, kterou nelze zařadit do žádné z předcházejících kategorií, je tato označena č.13 a v kolonce poznámky upřesněno o jakou službu se jedná

Výměnný program

Následující položky se nachází v podformuláři

Jehly (IN; OUT)

Číslicí zaznamenaný počet jehel (IN = použitých, klientem vrácených; OUT = čistých, vydávaných pracovníkem nízkoprahového programu). Počet stříkaček je položka, která se pro účely

této statistiky nesleduje.

Počet osob v rámci výměny jehel

Uvádí se počet tzv. sekundárních klientů, tj. osob, které budou (kromě osoby, která jehly mění) injekční jehly využívat.

Harm reduction materiál (v db. záložka – Materiál pro snížení škod)

Při každé prováděné výměně injekčního materiálu je pracovník povinen současně s injekčními jehlami nabídnout klientovi i tzv. „standardní“ harm reduction materiál – kód 1 (bavlněné filtry, voda pro injekční aplikaci, desinfekční alkoholové polštářky, kyselina askorbová). Pokud klient dostává i jiný materiál (alobal, prezervativy, lubrikační gely, vitaminy či zdravotnický materiál) zaznamená všechny distribuované prostředky dle výběru.

Informace

Poskytování informací pracovníky K-centra. Buď na základě žádosti klienta, nebo pokud pracovník K-centra uzná za vhodné či nezbytné informaci klientovi předat.

Bezpečnější brání

poskytnutí informací o možnostech maximální eliminace rizik spojených s užíváním drog je nutné brát zřetel na aktuální stav klienta a na jeho drogovou kariéru (v souladu s principy HR se jedná o vzdělávání s cílem chránit klienta – uživatele i společnost)
netýká se pouze konkrétně popisované bezpečné aplikace, ale také přiměřeným způsobem nabízených alternativních

Bezpečnější sex

poskytnutí informací o možnostech maximální eliminace rizik spojených s provozováním všech forem sexuálních aktivit
opět s ohledem na aktuální stav a zkušenosti klienta
pracovník dle svého uvážení musí zvolit vhodnou formu předání těchto informací (od teoretických doporučení až po praktické ukázky za použití reálných prostředků)

Zdravotní

- o chorobách a poraněních + jejich prevenci, příznacích, rizicích a léčbě
- o institucích poskytujících zdravotnickou péči
- o systému zdravotní péče v ČR
- o zdravotním stavu klienta
- o HIV/hepatitidách (způsobech přenosu, příznacích, rizicích, možnostech léčby atd. jejichž cílem je jak primární tak terciální prevence)
- o vlivu drog na průběh těhotenství a porodu, na matky i děti (př. Abstinenční příznaky, vrozené poruchy atd.)
- o možnostech a způsobech léčby závislosti v ČR

Sociálně-právní

o sociálních institucích, jejich práci a také informace o možnostech a způsobech činností směřujícím k sociální stabilizaci klienta popř. ke zlepšení spolupráce a komunikace s uvedenými institucemi

o právních institucích, jejich práci a také informace o možnostech a způsobech činností směřujícím ke zlepšení spolupráce a komunikace s uvedenými institucemi; v neposlední řadě informace o právním řádu a právních normách ČR

Literatura

informace o literatuře (odborné i beletrii), časopisech, letácích a jiných informačních materiálech – včetně elektronických dat – věnujících se drogové problematice a všemu co s ní souvisí včetně distribuce příslušných tiskovin či jiných materiálů

Jiné

pokud zařízení poskytuje jiné specifické informace, které nelze zařadit do žádné z předcházejících kategorií, je tato označena č.6. V kolonce poznámky specifikujte o jakou informaci se jedná

Případová práce

Základní pravidla pro zaznamenávání případové práce:

Případová práce je rozdělena dle symptomu u identifikovaného klienta (ID klient). U ID klienta se symptomem užívání drog zaznamenáváme údaje v „Případová práce“. U ID klienta s jiným symptomem než je užívání drog zaznamenáváme údaje v „Případová práce – nedrogová“. V případě, kdy byla vykonána služba případové práce (dle určených kódů) za nepřítomnosti ID klienta, tj. poradenství pro rodiče, rodičovská skupina apod., zaznamenáváme údaje dle symptomu ID klienta.

Případová práce je rozdělena na „základní případová práce“ a „případová práce v podrobném členění“ (v případě bodu 1.,2.a 4.). Vyplňujeme nejprve základní typ případové práce.

Každé zařízení si musí s ohledem na své nabízené služby určit, zda bude zaznamenávat pouze základní případovou práci nebo základní případovou práci společně s případovou prací v podrobném členění. V případě, že zařízení zaznamenává údaje jen v základní případové práci, není pak možné v některých případech zaznamenávat údaje v podrobném členění a naopak.

Základní dělení případové práce:

Individuální

Individuální práce s klientem, který dochází na kontakt sám.

Skupinová

Skupinová forma práce s klienty. (Jedná se o práci s uměle vytvořenou skupinou klientů).

Psychologické / psychiatrické vyšetření

Vyšetření poskytované odborným personálem (psychologem, psychiatrem) za účelem stanovení diagnózy klienta. Cílem je provedení kvalifikovaného rozhodnutí o nevhodnější další poskytované péči.

Rodinná

Práce s rodinou jako celkem, nebo s její částí (i s jednou osobou). Cílem je působit na celý rodinný systém.

Pozn. Do případové práce (PP) zahrnujeme např. motivační trénink, kontakt před nástupem do léčebného zařízení, podpůrná terapie při abstinenci atd.

Podrobné dělení případové práce:

Individuální případová práce:

Sociální práce

Aktivity jako předání kontaktu na instituce, případně pomoc při zprostředkování kontaktu s nimi, pomoc při zprostředkování kontaktu s rodinou, pomoc při vyřizování dokladů, sociálních a jiných dávek, pomoc při hledání zaměstnání apod.

Ve většině případů se jedná o jednorázovou aktivitu, pokud je zakázka klienta složitější, může se jednat o opakované kontakty.

Poradenství v průběhu trestního řízení

Individuální spolupráce s klienty ve vazebních věznicích či výkonu trestu odnětí svobody, musí být pravidelná a jasně ohraničená (časově i z hlediska vymezení cílů). Patří sem ale i individuální práce s klientem v rámci zařízení v případě, kdy trestní řízení probíhá na svobodě.

Individuální poradenství / terapie

Plánovaná individuální práce s uživatelem drog v délce konzultace 50-60 min. (často s výhledem na v budoucnu pokračující spolupráci), jejímž cílem nemusí nutně být abstinence či nástup klienta do léčebného zařízení.

Jedná se o jednorázový kontakt s klientem nebo dlouhodobější spolupráci s klientem.

Klientem rozumíme jednu osobu (ID klient), která dochází do zařízení se zakázkou individuálního řešení svých potíží.

Klient docházející na individuální poradenství může návazně začít využívat i jiný typ služeb nebo zároveň s individuálním poradenstvím využívat jiný typ služeb, v tom případě se zapisují všechny služby, které využil.

Pozor na odlišení individuálního poradenství od individuálního poradenství v rámci následné péče a poradenství pro rodiče (definice viz. níže). Do tohoto typu práce zaznamenáváme i klienty docházející do zařízení v rámci nařízené ambulantní léčby.

Individuální poradenství / terapie v rámci následné péče

plánovaná individuální práce s bývalým uživatelem drog v délce 50-60 min / konzultace.

Jedná se o dlouhodobější spolupráci s klientem na základě zakázky o následné péči.

Následná péče formou individuálního poradenství je poskytována klientům:

před nástupem do skupiny následné péče

kteří z jakéhokoliv důvodu nejsou indikováni pro skupinu následné péče, aktuálně abstinují a jsou motivováni svou abstinencí upevnit a zachovat.

Skupinová případová práce

Základní pravidlo pro zaznamenávání skupinové p. p.:

Klient vstupující do skupiny má přidělen kód, pod kterým je veden v databázi. Skupina se tedy nezapisuje jako jeden program s určitým počtem osob, ale ke každému klientovi zvlášť se zapisuje jeho účast právě ve skupině. Do položky počet osob se zapisuje číslo „1“.

Skupinové poradenství / terapie

Skupinová forma práce s klienty. Zaznamenáváme v případě, kdy není možné skupinu přesněji specifikovat a zahrnout do jiné kategorie (viz níže).

Skupina následné péče

Skupina je určena klientům abstinujícím po léčbě (ústavní nebo ambulantní) nebo pro klienty abstinující bez předchozí léčby, klienty motivované svou abstinencí upevnit a zachovat.

Motivační skupina

Jedná se o skupinu určenou klientům aktuálně užívajícím návykové látky, kteří proklamují motivaci svou situaci měnit.

Cílem skupiny je motivaci klienta prohloubit a společně s klientem definovat a zprostředkovat další vhodnou formu léčebné péče.

Ženská skupina

jedná se o specifický skupinový program pro ženy užívající návykové látky, skupina je zaměřena na ženskou problematiku.

Chráněná dílna

jedná se o pracovní program s cílem umožnit klientovi práci v chráněných podmínkách a podpořit tak proces jeho resocializace a přípravu na budoucí zaměstnání ve standardních podmínkách

Pracovní terapie

jedná se o pracovní programy pro klienty v rámci léčebného programu nebo individuálního léčebného plánu.

Arteterapeutická skupina

jedná se o skupinovou práci s klienty v rámci níž jsou využívány arteterapeutické techniky s cílem napomoci řešit situaci klienta.

Klub

jedná se o volnočasové aktivity pro klienty programu / zařízení.

Psychologické/psychiatrické vyšetření

v podrobném členění se nezaznamenává

Rodinná případová práce

Základní pravidlo pro zaznamenávání rodinné p. p.:

Do položky „**počet osob**“ se zapisuje číslo, které odpovídá počtu přítomných všech osob na konzultaci (včetně ID klienta, je-li přítomen).

Do „**podformuláře pro přesnou definici rodinných příslušníků**“ (a dalších blízkých osob ID klienta) se vždy zapisují přítomní členové rodiny, tak jak jsou ve vztahu k ID klientovi. Například na konzultaci „Rodinné poradenství / terapie“ jsou přítomni matka, nevl. otec, ID klient a jeho bratr. V „podformuláři pro přesnou definici rodinných příslušníků“ zapíšeme „matka“, „nevl.otec“ a „první bratr“. Zápisy do tohoto formuláře umožňují určit ve statistikách počet „rodinných příslušníků“ (a dalších blízkých osob), kteří osobně využili službu odborného zařízení.

Rodinné poradenství / terapie

Rodinným poradenstvím rozumíme péči poskytovanou nejen samotnému klientovi, ale i jeho rodině. Zakázka je formulována na spolupráci s celým rodinným systémem, veškeré změny probíhají právě na základě této spolupráce. Podmínkou rodinného poradenství není to, aby na sezení docházeli všichni členové rodiny. např. může docházet pouze jeden rodič s ID klientem, ačkoliv do rodiny patří ještě další sourozenci. Výkon „Rodinné poradenství / terapie“ zapisujeme pouze v tom případě, kdy je na konzultaci přítomen ID klient.

Poradenství pro rodiče

Jedná se o poradenství pro jednoho nebo oba rodiče (případně osobu jinak blízkou, jako jsou prarodiče, sourozenci, partneři apod.), na konzultaci přicházejí bez identifikovaného klienta nebo rozhovor s nimi probíhá odděleně. Rodiče přicházejí se zakázkou získat informace o potížích, které se týkají jejich dítěte. Tento typ poradenství je obvykle jednorázový, v konkrétních případech se může jednat o kontakt opakovaný. Kontinuálně lze odkázat klienta na individuální nebo rodinné poradenství.

Rodičovská skupina

Poradenská práce se skupinou rodičů (a dalších blízkých osob) uživatelů drog formou skupinové spolupráce.

Sociální práce

Aktivity viz „sociální práce“ (individuální p.p. bod 1.1.), které jsou poskytnuty rodinám nebo

jednotlivým rodinným příslušníkům a dalším blízkým osobám.

Reference

Zaznamenává se místo (instituce, program, osoba apod.) odkud na zařízení/program dostal klient kontakt, popřípadě doporučení. Z nabídky je možné vybrat pouze jednu možnost.

Kontaktní centrum

klient získal reference v nízkoprahovém programu (kontaktní, drop in centra)

Léčebná zařízení

klient získal reference v zařízení zabývajícím se léčbou drogových závislostí (jak ústavní, tak ambulantní formou)

Krizové centrum

klient získal reference v zařízení, které nabízí služby v oblasti řešení krizových životních situací. Pro potřeby denního výkazu rozumíme krizovým centrem zařízení, které se nespécializuje na pomoc lidem užívajícím drogy (např. RIAPS, Krizové centrum Bohnice apod.).

Zdravotní služby

klient získal referenci ve zdravotnickém zařízení, mezi zdravotnická zařízení řadíme pro potřeby denního výkazu obvodního lékaře, ale také psychologické nebo psychiatrické ambulance (státní, soukromé).

Sociální služby

klient získal referenci ve státní instituci – sociální úřady, OPD, úřady práce, probační pracovníci, sociální kurátoři, výchovné a diagnostické ústavy apod. nebo v nestátní institucích zabývajících se řešením konkrétních sociálních otázek a problémů.

Školy

klient získal referenci ve škole, kam dochází on sám nebo člen rodiny (od učitele, lektora primární prevence, školního psychologa, výchovného poradce apod.).

Klient nás vyhledal sám

propagační materiály, webové stránky, telefonní seznamy apod.

Jiné

do této kolonky zapisujeme veškeré další reference, které nelze zahrnout pod výše uvedené body (reference v těchto případech zapisujeme do poznámek)

Odkazy a zprostředkování

(způsob ukončení péče)

Vyplňuje se jen v tom případě, když je ukončena spolupráce (péče) s klientem! Sleduje se způsob ukončení této péče.

Poskytnutí informací o konkrétním zařízení (službě) spolu s předáním přesného kontaktu na zařízení, popř. předem telefonicky dohodnutá možnost kontaktu. Do této kolonky se zapisuje číslo, které odpovídá službě na kterou klienta odkazujeme (instituce poskytující tento typ služby)

Terénní programy

klient je odkázán na terénní programy.

Kontaktní centrum

klient je odkázán na nízkoprahové zařízení (kontaktní, drop in centra) , zapisuje se bez ohledu na to, který typ služeb tam bude využívat (výměna injekčního materiálu, poradenství před léčbou apod.).

Léčebná zařízení

klient je odkázán na léčebné zařízení, pro potřebu denního výkazu pod léčebným zařízením rozumíme zařízení specializující se na léčbu drogových závislostí buď formou ambulantní nebo ústavní.

jedná se o odkázání nebo přímo zprostředkování detoxifikace, ambulantní léčby, ústavní léčby, pobytu v terapeutické komunitě, metadonového programu apod.

spadá sem zároveň komplexní zprostředkování léčebného pobytu (=poslední setkání při individuální práci s klientem, jehož pokračováním je nástup na detoxikační odd. popř. do léčby)

Výměnný program

– klient je odkázán na programy poskytující výměnný program injekčního materiálu.

Krizové centrum

– klient je odkázán na zařízení, které nabízí služby v oblasti řešení krizových životních situací. Pro potřeby denního výkazu rozumíme krizovým centrem zařízení, které se nespécializuje na pomoc lidem užívajícím drogy (např. RIAPS, Krizové centrum Bohnice apod.).

Testy

– klient je odkázán na zařízení či instituci, kde je možné nechat provést testy na HIV a hepatitidu.

Zdravotní služby

– klient je odkázán na péči zdravotnického zařízení s cílem řešit somatické potíže nebo např. kvůli provedení odběrů na toxikologické rozborů. Mezi zdravotnická zařízení řadíme pro potřeby denního výkazu též psychologické nebo psychiatrické ambulance (státní, soukromé).

Sociální služby

– klient je odkázán na státní instituce – sociální úřady, OPD, úřady práce, probační pracovníky, sociální kurátory apod. nebo na nestátní instituce zabývající se řešením konkrétních sociálních otázek a problémů.

Péče ukončena dohodou s klientem bez odkazu a zprostředkování

– běžná praxe je taková, že pokud je péče v zařízení ukončena na základě dohody s klientem a klient není odkázán na péči jiné instituce, má možnost kdykoli v budoucnu zařízení opět zkontaktovat.

Dohodnutý kontakt neproběhl

– jedná se o situaci, kdy klient nepřijde na předem dohodnutý kontakt (bez omluvy), tzn. že bez předchozí dohody kontakt ukončí.

Jiné

– do této kolonky zapisujeme veškeré další odkazy, kontakty a zprostředkování, které nelze zahrnout pod výše uvedené body (odkazy v těchto případech specifikujeme v poznámkách).

Telefonická intervence

Příchozí telefonický hovor, který je zaznamenán dle volající osoby.

Sociální práce s uživatelem

volající uživatel drog požaduje informace, které mu mohou pomoci zlepšit jeho sociální situaci, či se v té stávající lépe orientovat (vyřizování dokladů, sociálních dávek atp.). O sociální práci se

jedná i v případě, že volajícímu jsou předávány informace o našem či jiném zařízení, adresy a kontakty na různé odborníky či instituce nebo se objednává na konzultaci.

Poradenství s uživatelem

práce s uživatelem drog na možnostech řešení problému bezprostředně souvisejícího s užíváním drog, předávání informací o účincích, typologiích drog apod.

Krizová intervence s uživatelem

stabilizace akutního krizového stavu klienta, řešení pro něho v dané chvíli neúnosné situace, jeho orientace v ní (nemusí nutně znamenat okamžité vyřešení problému)
vyžaduje-li to situace, je vhodné klienta odkázat k osobnímu kontaktu v příslušném zařízení

Volání na mobilní telefon TP

zaznamenání telefonického hovoru, jehož výsledkem je předání informace o aktuální poloze pracovníků terénních programů, s cílem umožnit osobní kontakt pro využití dalších služeb TP

Sociální práce s rodičem a další blízkou osobou uživatele

jedná se o rozhovor s rodičem uživatele drog (popř. osobu blízkou), který volá za účelem získání informací o jiných institucích, na které by se mohl obrátit, nebo se objednává na konzultaci.

Poradenství s rodičem a další blízkou osobou uživatele

jedná se o rozhovor s rodičem uživatele drog (popř. osobu blízkou), jehož cílem je řešení situace volajícího. Telefonické poradenství může být ukončeno předáním kontaktu na jinou instituci nebo objednávkou na konzultaci do zařízení.

Krizová intervence s rodičem a další blízkou osobou uživatele

stabilizace akutního krizového stavu rodiče či osoby blízké uživateli drog, řešení pro něho v dané chvíli neúnosné situace, jeho orientace v ní (nemusí nutně znamenat okamžité vyřešení problému)
vyžaduje-li to situace, je vhodné volajícího navázat a nabídnout osobní kontakt v zařízení nebo jiné instituci.

Sociální práce – ostatní (kurátor, odborníci, školy...)

jedná se o telefonický kontakt s jinou institucí, respektive s jejím zástupcem, konkrétní osoba se na nás obrací s cílem získat konkrétní odborné informace, kontakty na jiné instituce, informace o zařízení apod.

Sociální práce s ne uživatelem

jedná se o rozhovor s klientem (v tomto případě klientem rozumíme osobu, která nemá potíže s užíváním drog, ani není uživatelem drog nějakou blízkou). Volá za účelem získání informací o jiných institucích, případně se objednává do zařízení na konzultaci s jiným symptomem než užívání drog.

Poradenství s ne uživatelem

jedná se o rozhovor s klientem (v tomto případě klientem rozumíme osobu, která nemá potíže s užíváním drog, ani není uživatelem drog nějakou blízkou), který se zaměřuje na rozběr či případné řešení situace klienta. Rozhovor může být ukončen předáním kontaktu na jinou instituci nebo objednávkou na konzultaci do zařízení.