# Pravidla pro konzultanty MT

# VIDA centra

### Milí konzultanti, všechna pravidla vycházejí ze zkušeností a doporučené dobré praxe v práci s klientem s duševním onemocněním a s klientem v krizi. V případě otázek ke konkrétním pravidlům se na mne, prosím, jakožto na Vedoucí obraťte, ráda je s Vámi podrobně proberu. Budu ráda, pokud navrhnete případná další pravidla, která můžeme společně prodiskutovat. Přeji nám všem pohodové výjezdy a spokojené klienty!

Konzultant:

* **...je vždy primárně k dispozici klientovi**

Konzultant (dále jen jako „KON“ ) se věnuje s úctou a respektem plně klientovi, neodchází od klienta bez důvodu (pokud tak musí ve výjimečném případě uprostřed započaté konverzace s klientem učinit, omluví se mu s krátkým vysvětlením např. „Promiňte, musím si na moment odskočit, ale hned jsem zpátky, pokud Vám to nevadí, počkejte na mne prosím, za chvíli jsem zpět“.) KON se během hovoru věnuje pouze danému klientovi, pokud ho osloví další klient, domluví se s ním na pozdějším možném kontaktu. KON si během výjezdu nečte zprávy na mobilním telefonu, netelefonuje a neprobírá s dalším VIDA pracovníkem osobní témata (pokud se nejedná o výjimečnou situaci – kdy se například KON cítí z nějakého důvodu v psychické nebo zdravotní nepohodě – pak je na místě to co nejdříve probrat v soukromí s Vedoucí VIDA centra a situaci hned řešit).

* **...neplete si svůj zájem o klienta s vlastní zvědavostí a respektuje klientovu „zakázku“ (tj. Téma se kterým se klient na konzultanta obrací)**

KON se neptá na dotazy, které nejsou pro klientovu aktuální zakázku přímo důležité nebo s ní dokonce nesouvisí (např. Když klient mluví o tom, co prožil, čeho se obává…. a je konzultantem dotázán „Jaké berete léky?“ nebo „Co Vám diagnostikovali?“). KON nevnímá klienta jako pacienta – snaží se vytvářet lidský, partnerský vztah, kde na klienta nenahlíží pohledem, kdy klient je „diagnóza“ nebo „někdo, kdo bere nějaké léky“ ale jako na člověka s individuálním prožíváním a individuální zkušeností, (případně s diagnózou, která je teď sice nějaká, ale může se měnit, klient může „vystřídat“ více diagnóz) a jeho stav a zkušenost se často může lišit od zkušenosti KON a je to tak zcela v pořádku. KON nezneužívá svého postavení v pozici s klientem a je si vědom, že klient v takovéto pozici má často tendenci odpovědět na všechny dotazy (z pozice pacienta, který je stále na něco dotazován nějakou „autoritou“), aniž by mu to bylo příjemné (to si často nemusí ani uvědomovat v dané chvíli).

* **...ví, proč pokládá určité otázky a ví, jak vhodně mluvit s klientem**

KON se seznámil s otázkami pro Aktivní naslouchání (předává Vedoucí) a aktivně s nimi pracuje. Dává tím prostor pro ventilaci emocí a pocitů klienta, případně ukazuje zájem o klienta a jeho situaci. (Např. Jaké to pro vás bylo? Jak vám teď je? Jak se vám tady líbí? Co pro vás znamená…? Povězte mi o tom víc… Poslouchám…. ) Případně zreflektuje a normalizuje to, co klient říká nebo cítí, aby klient věděl, že na to není sám a utváří tak vztah s klientem založený na podobné zkušenosti či respektu.. . (např. Chápu, že to tak cítíte. Rozumím, že si to myslíte. Taky jsem to v podobné situaci tak měl. Teď jste mluvil o XY a přijde mi úplně normální se v takové situaci takhle cítit...) Zároveň pokud KON ví nebo cítí, že něco z toho co mu klient vypráví v pořádku není a klienta by to mohlo ohrozit nebo ohrožovat, také to řekne (Nepřijde mi v pořádku, že na vás lidé na oddělení křičí a nechovají se k vám s respektem. Není v pořádku, že se k vám XY choval, tak, že jste se cítila vylekaně...apod.)

* **...je spolehlivou součástí VIDA mobilního týmu**

KON dodržuje časy a místa setkání z rozpisu výjezdů, které posílá Vedoucí, je přátelsky naladěný :-) a nikdy před klienty nevystupuje proti VIDA centru nebo jeho pracovníkům, dbá také na pokyny Vedoucího i během výjezdu a nenabízí služby jiných neziskových organizací nebo center (tuto službu poskytuje Vedoucí na výjezdu dle svého uvážení)

* **...V případě konfliktní situace se KON nestaví na ničí stranu**

Ať už nám klient popisuje jakoukoliv situaci, vždy máme na paměti, že je to pouze z jeho pohledu a v dané chvíli jsme tam nebyli, takže vlastně nevíme, jak to přesně bylo, a proto nevynášíme žádné ukvapené ani definitivní soudy. Dáváme prostor pro jeho emoce (klient má vždycky právo cítit se tak, jak se právě teď cítí – žádný pocit není „špatně“), které nehodnotíme a pomáháme najít řešení (Např. Co by se s tím dalo dělat? Komu to můžete říct? Pokud máte nějaké nejasnosti určitě se obraťte na někoho ze zdravotního personálu, ať Vám pomohou...Takhle mi to zní opravdu jako nepříjemná zkušenost a chápu, že se tak cítíte, i když jsem u toho nebyl a nevím, co se přesně stalo, ...souhlasím, že vám bylo jak říkáte „hrozně“ a rozumím vašim pocitům v takové situaci...)

* **...respektuje názory klienta a vyhýbá se konfliktním tématům**

KON respektuje klientův názor, přestože může být v rozporu s KON individuální zkušeností a vyhýbá se záměrně konfliktním tématům (např.: politické přesvědčení, náboženská příslušnost, otázky víry obecně...atd.)

* **...dbá na bezpečný kontakt s klientem a respektuje soukromí klienta v nemocnici**

Respektuje režim na oddělení a respektuje také prostor, který máme pro výjezdy a komunikaci s klienty vymezený – KON nepřekračuje ohlášený čas, kdy se na oddělení zdržuje v rámci výjezdu a ke komunikaci s klienty využívá výhradně prostor k tomu určených: chodba, jídelna a společenská místnost, případně kuřárna. Nikdy nechodí na pokoje klientů ani na WC a do koupelny pro klienty. KON využívá toalety určené pro personál nemocnice. KON nikdy nic klientům nepůjčuje, ani nedává (jediná výjimka je leták nebo vizitka VIDA). Klientovi nesděluje osobní informace ve smyslu takových informací, které by klient mohl využít proti KON a takové osobní informace, které KON shledává jako nedůležité pro dobrý kontakt s klientem. V případě individuálních doprovodů se KON navíc řídí pravidly služby (doprovod jen na místo určení, apod.). KON nikdy klientům nesděluje své osobní kontaktní údaje (mobil, e-mail, apod.) .

* **… klientovi vyká a sám si nenechá od klienta tykat (pokud náhodou nejsou staří přátelé)**

Pokud klient KON týká, KON se hned v přátelském tónu proti takovému chování vymezí, např: „Slyším, že mi teď tykáte, poprosím Vás, abyste mi jen vykal, při výjezdech si totiž vždy navzájem s klienty vykáme...“

* **...vždy, když si KON není něčím jistý (svojí případnou odpovědí nebo tím, zda dotaz nepatří spíše do sociální oblasti nebo pokud se bojí o zdraví klienta a vždy když klient mluví o myšlenkách nebo pokusech o sebevraždu (!)) - obrátí se na Vedoucí (ať už během hovoru, kdy se klientovi na chvíli omluví, nebo hned po hovoru s klientem)**

Vedoucí je pro konzultanta v případě potřeby vždy k dispozici v rámci aktuální situace, může poradit s odpovědí či přímo odpovědět na otázku týkající se sociální oblasti a se suicidálním klientem se vždy navíc přímo v rozhovoru s klientem ujistí, že klient ví, na koho se obrátit v případě akutních sebevražedných myšlenek (snažíme se tak předejít v rámci našich možností riziku, že klient zatím nikomu kromě nás o svých suicidálních myšlenkách neřekl – a dodatečně tak Vedoucí zajistí informovanost klienta - na koho se obracet) KON neporušuje mlčenlivost s klientem a neinformuje personál o tom, o čem se s klientem bavil (toto samozřejmě neplatí pro Vedoucí, která naopak potřebuje být informována o všem, co KON klientovi doporučil)

* **...dodržuje mlčenlivost a pomáhá zachovat anonymitu klientů**

KON nemluví ani s klienty o ostatních klientech a o tom, co mu svěřili.

* **...aktivně klienty vyhledává během výjezdu na oddělení a přátelsky je oslovuje**

KON se snaží během výjezdu, který zpravidla trvá min. 2 hod oslovit alespoň 2 klienty (výjimku tvoří situace, které v danou chvílí stanoví Vedoucí – klientů na oddělení je např. výjimečně málo a nechtějí s nikým mluvit, apod.). Je aktivní a přátelský ve vyhledání kontaktu – dává tak najevo, že je tu k dispozici, aniž by klienty obtěžoval nebo nutil ke konverzaci. Může se např. zeptat: Jak se Vám tady na oddělení líbí? Nebo: Jak se dnes máte? Nebo také: Jak už jste tu dlouho, jestli se mohu zeptat?

* **...nepřekračuje hranice své pozici VIDA konzultanta na výjezdu**

KON nesupluje práci zdravotního personálu ani sociálního pracovníka (který je také na výjezdu přítomen) a v případě dotazů nad rámec jeho konzultantské působnosti (KON a jeho vlastní zkušenost) jej odkazuje na příslušného odborníka (kterým je ošetřující personál, doktor či psycholog, případně zdravotní sestra na oddělení v případě dotazů na zdraví a medikaci – kteří jsou jako jediní oprávnění na tyto dotazy profesionálně odpovídat) a Vedoucí - v případě dotazů na sociální a související oblast (která může odkázat případně dle svého uvážení na sociální pracovnici na oddělení).

* **...NENABÍZÍ absolutní nebo definitivní pravdy o kterých se navíc „nedá diskutovat“, protože „takhle to zkrátka je a jinak to nebude“ - pouze může nabídnout svoji vlastní zkušenost, s tím, že uvede, že se jedná o jeho zkušenost a uvede také, že u klienta to může (a nemusí) být jinak a je to tak také zcela možné (aniž by klienta vystavoval pocitům viny nebo nepatřičnosti, protože „on to takhle teď zrovna necítí“)**

KON zprostředkovává vlastní zkušenost, nikoliv zkušenosti převzaté (z léčby někoho jiného, z kazuistik někoho dalšího, apod.), je zde za sebe a svoji zkušenost, kterou klientovi nevnucuje a nabízí, pouze pokud je o ní ze strany klienta zájem. Respektuje i to, že klient často chce jen sdílet svoje pocity a pokud si není jistý, doptá se, zda klient o jeho zkušenost stojí.

* **KON posílá do 5 dnů od proběhlého výjezdu na email Vedoucí zápis z výjezdu, který obsahuje všechny důležité údaje o klientech, se kterými mluvil (pohlaví klienta, přibližný věk, čas který spolu strávili, zakázka se kterou se na KON klient obrátil, doporučení od KON klientovi, práce na zakázce (nejen co klient říkal, ale co mu KON navrhl, o čem s ním mluvil, zda mu dal KON prostor ke sdílení, otázkám apod.).**
* **...dodržuje výše uvedená pravidla a pokud má k výše uvedenému otázky, aktivně si je vyjasňuje a ptá se Vedoucí VIDA centra Praha před výjezdem na oddělení.**

V případě porušení těchto pravidel dojde k opatření související s konkrétním pravidlem a k předejití opakovaného porušování pravidel.

Datum: