

OBSAH

1	ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ – TEORETICKÁ VÝCHODISKA	7
1.1	Změny v systému sociálních služeb	7
1.2	Základní principy organizace nového systému sociálních služeb ..	9
1.3	Poradenství	11
1.4	Zásady, cíle, funkce a fáze poradenského procesu	17
1.5	Sociální poradenství v systému sociálních služeb	24
2	SYSTÉM ODBORNÉHO PORADENSTVÍ UŽIVATELŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	26
2.1	Východiska a odůvodnění systému odborného poradenství uživatelům sociálních služeb	26
2.1.1	Terminologické aspekty nového modelu poradenství	29
2.2	Působnost služby odborného poradenství uživatelům sociálních služeb	33
2.2.1	Základní oblasti poradenské činnosti služby	35
2.2.2	Cíle a principy odborného poradenství uživatelům sociálních služeb	37
2.2.3	Zásady činnosti služby poradenství uživatelům.....	39
2.2.4	Institucionální a teritoriální řešení poradenství uživatelům sociálních služeb	40
3	PORADNA PRO UŽIVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	46
3.1	Personální zajištění poradny	46
3.1.1	Osobnost poradce uživatele sociálních služeb	46
3.1.2	Vzdělávání poradců	48
3.1.3	Další vzdělávání poradce uživatele sociálních služeb	54
3.2	Technické a prostorové vybavení poradny	57
3.3	Informační systémy poradny	62
3.4	Supervize	65
3.5	Dokumentace poradny	71
3.6	Základní oblasti poradenství	74
3.6.1	Příspěvek na péči	74
3.6.2	Smlouva o poskytování sociálních služeb	78
3.7	Metody a druhy činnosti poradce uživatele sociálních služeb ..	81
3.7.1	Metody práce poradce uživatele sociální služby	81
3.7.2	Druhy poradenských aktivit	85
3.8	Komunikace v obtížných situacích	90
3.9	Specifika poradenské podpory cílovým skupinám	104

4	POSTOJE UŽIVATELŮ A POSKYTOVATELŮ K NOVÉMU SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	113
4.1	Postoje uživatelů sociálních služeb	114
4.1.1	Výsledky výzkumu	115
4.1.2	Modelový uživatel sociálních služeb v ČR	118
4.2	Postoje poskytovatelů sociálních služeb	120
4.2.1	Výsledky výzkumu	120
4.2.2	Modelový poskytovatel sociálních služeb	125
5	PŘÍKLADY PORADENSKÉ PRAXE	127
	ZÁVĚR	141
	LITERATURA	142