

## UVJETI KORIŠTENJA USLUGA SAVJETOVALIŠTA

**Psihološko savjetovanje** je proces psihičkog osnaživanja osobe koja se suočava s poteškoćama koje ne može prevladati sama, u cilju postupnog prevladavanja problema i postizanja većeg životnog zadovoljstva. Vrsta psihološke usluge ovisi o vašem specifičnom problemu, te o vašim očekivanjima. Postoji mnoštvo različitih metoda koje savjetateljica<sup>1</sup> može koristiti, a primjena određene metode ovisi i o njenom profesionalnom usmjerenju.

Savjetovanje zahtijeva izrazitu aktivnost s vaše strane. Uspjeh dakle ovisi i o tome koliko ste spremne dosljedno raditi na sebi i primjenjivati naučeno.

Važno je znati da savjetovanje pridonosi pozitivnoj promjeni, ali i da može biti praćeno prolaznim neugodnim osjećajima tuge, ljutnje, frustracije, usamljenosti, bespomoćnosti, zbunjenosti i sl., budući da se radi o procesima suočavanja sa samom sobom. S druge strane, savjetovanje dugoročno vodi kvalitetnijim odnosima s drugim ljudima, uspješnijem rješavanju problema, ublažavanju/uklanjanju simptoma i općenito većem zadovoljstvu i prihvaćanju sebe.



### Susreti

Ponekad je dovoljan jedan susret da dobijete informacije ili odgovore na konkretna pitanja. U većem broju slučajeva potrebno je više susreta kako biste se osnažile za suočavanje s teškoćama, kvalitetnije odnose s drugim ljudima i uspješnije rješavanje problema. Preporučena učestalost susreta je jednom tjedno, a može biti i dva puta mjesečno, ovisno o vašim potrebama i mogućnostima. Uobičajeno vrijeme trajanja individualnog susreta je 60 minuta.

### Tko može koristiti usluge savjetovališta

Savjetovalište MAMA JE MAMA namijenjeno je maloljetnim trudnicama, roditeljima, ali i njihovim prijateljima i članovima obitelji koji im žele pružiti podršku.

### Način rada i procedura

U nekoliko prvih susreta pomoći ćemo vam da utvrdite vaše potrebe i ciljeve koje želite postići, nakon čega ćemo zajednički dogovoriti tretmanski plan, ako se odlučite za nastavak procesa savjetovanja.

### Supervizija

Radi osiguravanja kvalitete psihološkog savjetovanja, savjetateljica sudjeluje u stručnoj superviziji na kojoj konzultira druge stručnjake. Pri tom ne iznosi vaš identitet već razgovara o problemu. Drugi

<sup>1</sup> Tekst je pisan dijelom u muškom, a dijelom u ženskom rodu kako bi bilo osigurano rodno osviješteno izražavanje.

profesionalci također su dužni čuvati profesionalnu tajnu, stoga vaš identitet i problem ostaju i dalje povjerljivi.

### **Suradnja sa Centrima za socijalnu skrb (CZSS) i Dječjim domom Nazorova (DDZ)**

Ukoliko ste u savjetovalištu upućene od strane Centra za socijalnu skrb (CZSS) ili ste smještene na Majčinskom odjelu Dječjeg doma Nazorova, predstavnici ustanove će tražiti informacije o vašem tretmanu. Važno je napomenuti koje informacije dijelimo s njima, a koje ne.

#### **Informacije koje prosljeđujemo nadležnom CZSS i DDZ:**

- ✓ Podaci o vrsti tretmana (individualno savjetovanje, grupa podrške)
- ✓ Što je dogovoreni cilj tretmana
- ✓ Podaci o prisutnosti (ostvaren broj susreta/sati u savjetovalištu)
- ✓ Podaci o drugim osobama koje su uključene u tretman (član obitelji, partner i sl.)
- ✓ Podaci o smjernicama savjetovateljice u svrhu prevladavanja trenutnih životnih teškoća (što poduzeti, kome se obratiti za podršku, kako se zauzeti za sebe, itd.)
- ✓ Mišljenje savjetovateljice o postignutim promjenama tijekom i po završetku tretmana. +

#### **Informacije koje se NE prenose bez vaše izričite dozvole:**

- ✗ Podaci o sadržaju informacija iznesenih tijekom savjetovanja
- ✗ Podaci o životnom kontekstu koji mogu ugroziti vaš osjećaj digniteta
- ✗ Podaci o vašim neugodnim i traumatskim osobnim iskustvima

☞ Informacije o tretmanu mogu se dati relevantnim ustanovama i na vaš zahtjev. U tom slučaju, vaša savjetovateljica i vi zajedno dogovarate koje vrste informacija ćete podijeliti.

### **Sudjelovanje na stručnom timu**

Ako ste smještene u Materinskom odjelu Dječjeg doma Zagreb, vaš savjetovatelj iz Udruge roditelja Korak po korak će sudjelovati na sastancima stručnog tima koji se održavaju u ustanovi u kojoj ste smještene. Uloga savjetovatelja na sastanku je pružanje podrške korisnici, izvještavanje o napretku u radu s korisnicom, praćenje njene dobrobiti te predlaganje mjera koje su u najboljem interesu korisnice.

### **Otkazivanje ili promjena termina**

U slučaju da ne možete doći u dogovoreno vrijeme, potrebno je to unaprijed javiti savjetovatelju na mobilni telefon ili na telefon Udruge 01/4855 578 kako bi u tom terminu bio omogućen dolazak drugoj osobi.

### **Odluka o prekidu tretmana**

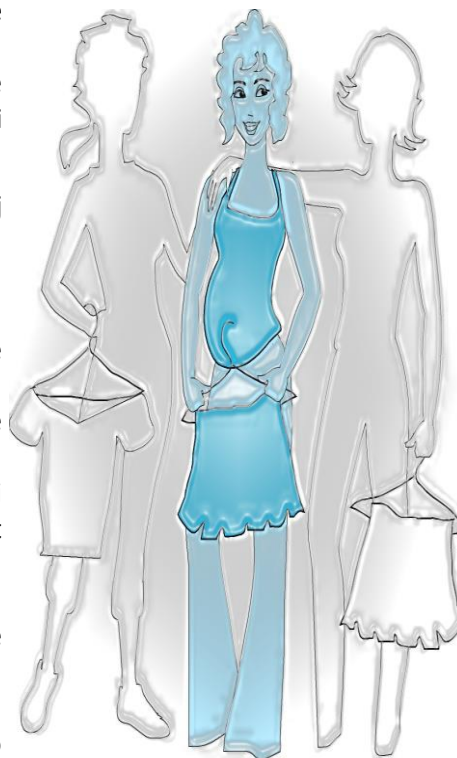
Ukoliko u tijeku tretmanskog procesa iz nekog osobnog razloga odlučite prekinuti tretman u našem savjetovalištu, važno je da o tome razgovarate sa svojim savjetovateljem kako bi se proces okončao na adekvatan način.

U slučaju da ne dođete na dogovoreni susret i ne javite se, savjetovatelj će vas telefonski kontaktirati kako bi dobio informaciju o vašoj odluci. Ukoliko ne prihvaćate takvu proceduru, važno je da to naglasite svom savjetovatelju.

### Ograničenja povjerljivosti

Zakon i etika struke obavezuje savjetovatelja na čuvanje profesionalne tajne. To znači da sve informacije koje tijekom rada budu povjerene savjetovatelju ne mogu biti prenesene trećim osobama. Međutim u sljedećim situacijama ne postoji obaveza čuvanja profesionalne tajne:

- ❖ kad savjetovatelj vjeruje da ste u neminovnoj opasnosti za vaše zdravlje, sigurnost ili život, može preporučiti vašu hospitalizaciju ili/i obavijestiti obitelj koja će poduzeti nužne mjere zaštite;
- ❖ ako savjetovatelj ima razloga vjerovati da je vaše dijete ili član vaše obitelji zanemaren ili/i zlostavljan, dužan je sukladno odredbama zakona proslijediti te informacije odgovarajućim tijelima;
- ❖ ako savjetovatelj ima razloga vjerovati da Vi predstavljate realnu opasnost po zdravlje i život drugih, dužan je proslijediti te informacije u cilju poduzimanja zaštitnih mjera, uključivo vašu hospitalizaciju, upozorenje potencijalne žrtve ako je prepoznatljiva, te pozvati policiju;
- ❖ ako ste pod istragom ili u kaznenom procesu, savjetovatelj je dužan pružiti informacije o vama samo na osnovi sudskog naloga ili vaše pisane suglasnosti, o čemu ćete bit obavješteni



Ako su takve situacije u nastanku, savjetovatelj će nastojati o tome s vama razgovarati prije nego što poduzme druge akcije koje smatra neophodnim. Budući da je gore navedeno izuzetak od čuvanja profesionalne tajne, važno je da, ako imate uz to vezana pitanja, o tome prodiskutirate prije početka tretmana.