

## Jaké jsou varianty on-line konzultací?

První variantou je on-line konzultace bez použití obrazového výstupu, resp. kamery, kdy se pracovník spojí s klienty telefonicky. Druhou variantou je on-line konzultace s využitím obrazového výstupu, resp. videa. Tato varianta může probíhat přes nespočet mobilních aplikací (např. WhatsApp, Messenger apod.) nebo přes on-line platformy na počítači (Skype, Zoom, MS Teams, Google Meet atd.). Pracovník se musí dopředu s klientem domluvit, jaká varianta klientovi nejvíce vyhovuje a tu pak uskutečnit.

## Pravidla pro on-line konzultace

Pracovník musí stejně jako fyzicky tváří v tvář pracovat s klientem pouze v rámci svých kompetencí. Doporučený postup pro hladký průběh on-line konzultace:

- ♥ Pracovník musí informovat klienta o zabezpečení společné komunikace a možných rizicích úniku informací a dat. Pracovník ověří, zda klient dal souhlas pro případný záznam a uchování informací z on-line konzultace (GDPR).
- ♥ Pokud klient potřebuje pomoc s nalezením vhodné platformy, pracovník mu poradí, jak ji stáhnout, zprovoznit a používat. Pracovník a klient, případně další účastník on-line konzultace, si předem ověří funkčnost zvolené platformy a osvojí si její znalosti, aby mohli společně vyřešit případné problémy, zajistí kvalitní internetové připojení.
- ♥ Pracovník si zajistí soukromí a vyzve k tomu i klienta. Nikdo jiný by neměl komunikaci slyšet či vidět. Je vhodné ztišit telefon, zvuk rádia nebo televize a zajistit, aby komunikaci nerušily žádné další zvuky.



*Edukační materiál byl vytvořen za podpory výzkumného projektu TAČR č. TL03000518 Technologické agentury ČR, program ETA: „Podpora neformálních pečovatelských v Jihocheském kraji prostřednictvím audiovizuálních prostředků včetně virtuální reality.“  
Vedoucí projektu: doc. Ing. Iva Brabcová, Ph.D. Veškerá práva podle předpisů na ochranu duševního vlastnictví jsou vyhrazena.*

T A  
Č R

Tento projekt je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci programu ETA  
[www.tacr.cz](http://www.tacr.cz)



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

T A  
Č R

## On-line konzultace pro rodiny

### Co to znamená on-line konzultace?

On-line konzultace probíhá přes telefon či počítač, neprobíhá tedy fyzicky tváří v tvář s pracovníkem dané organizace.

### Kdy můžeme on-line konzultaci navrhnout?

On-line konzultaci může navrhnout pracovník organizace nebo klient. Poté se dohodnou na platformě, jejímž prostřednictvím bude konzultace uskutečněna.

On-line konzultaci je vhodné doporučit např.:

- ♥ v případě karantény klienta a jeho zástupců či pracovníka;
- ♥ v případě nemoci klienta (zejména dlouhodobé);
- ♥ v případě urychlení poskytnutí služby (podporu lze poskytnout téměř okamžitě, v době, kdy to nejvíce vyhovuje a z jakéhokoliv místa);
- ♥ v případě sdílení a supervize (lze využít videa, texty e-mailů k mezioborovému sdílení, učení nebo supervizi);
- ♥ z důvodu potřebnosti konzultace na dovolené (ze strany klienta);
- ♥ v dalších případech, na kterých se klient s pracovníkem dohodnou.

- ♥ Po připojení pracovník zkontroluje, zda je mu vidět do tváře a má vhodné pozadí v záběru kamery a vyzve klienta, aby si toto také zkontroloval. Pracovník by měl být oblečen tak, jako by se s klientem setkával tváří v tvář.
- ♥ Pracovník si s klientem předem stanoví časový rozsah on-line konzultace, domluví její účel.
- ♥ Pracovník je povinen respektovat klienta a jeho tempo, jeho schopnost soustředění a porozumění, poznat včas možnou únavu klienta.
- ♥ Pracovník průběžně shrnuje, co zaznělo a co se děje.
- ♥ Na konci on-line konzultace si pracovník s klientem domluví termín a čas dalšího setkání.

### Výhody on-line konzultací

Výhody on-line konzultací spočívají v jejich pružnosti a nezávislosti na osobním setkání, tudíž pracovníci nejsou limitováni například dojezdem za klientem, nebo naopak klient za pracovníkem. On-line konzultaci mohou mít klienti odkudkoli, např. z pohodlí svého domova. On-line konzultace mají v dnešní době a při současné epidemii takovou výhodu, že i přes uzavřené sociální služby se mohou pracovníci s klienty setkávat z domova.

Další výhodou on-line konzultací je možnost nahrávání, protože si konzultaci může klient i pracovník zpětně přehrávat.

### Nevýhody on-line konzultací

Nevýhodou on-line konzultací může být chybějící fyzický kontakt. První on-line konzultace mohou být pro klienty, kteří se nepohybují v on-line prostředí tak často, nepříjemné.

### Závěrem

On-line konzultace se za doby epidemie covidu-19 rozšířily v mnoha sociálních službách. Některé organizace on-line konzultace zahrnují do svých metodik a budou je praktikovat i nadále, protože se konzultace velmi osvědčily.



Kontaktní osoba:

**Mgr. Milena Urbanová**  
ředitelka

+420 777 328 211  
urbanova@autiscentrum.cz  
www.autiscentrum.cz

Autis Centrum o.p.s.  
Plzeňská 2219/44  
370 04 České Budějovice