**VEGA\_Příjem klienta vedoucím centra**

Klient jde na konzultaci a je objednán

Pokud je klient objednán na určitou hodinu, je o tom odborný pracovník centra informován vedoucím centra při příchodu, aby mohl pracovat s časem a ostatními konzultacemi tak, aby se klient dostal na řadu v objednaném čase. Po příchodu do prostor centra je klientovi nabídnuto místo k odložení svršků, je mu ukázána toaleta a je uveden do zasedací místnosti (čekárny). Zde je usazen a je mu nabídnuto občerstvení v podobě vody, kávy nebo čaje. Pokud je odborný pracovník centra volný a nekonzultuje, vedoucí centra ho ihned informuje o přítomnosti objednaného klienta. Pokud se předchozí konzultace zdržela, je povolena prodleva u objednaného klienta do 15 min a klient je o tom informován. Je na odborném pracovníkovi, aby si zajistil, že přijme objednaného klienta s touto maximální prodlevou. Objednaný klient musí být přijat, pokud jeho zpoždění není delší než 30 min a umožňuje to otevírací doba. Vedoucí centra informuje odborníka o zpoždění nebo zrušení objednaného klienta.

Klient jde na konzultaci, není objednán a jsou před ním jiní klienti nebo je do 30 min objednán jiný klient

Pokud přijde klient v rámci volného příjmu, tzn. není objednán a jsou přítomni již další klienti čekající na konzultaci nebo je objednán jiný klient do 30 min, je klient již v úvodu upozorněn na čekací dobu + obdrží orientační čas, jak dlouho bude čekat. Má možnost volby – počká v centru nebo odejde a vrátí se za uvedený čas. Pokud se klient rozhodne počkat v centru, je mu po příchodu do prostor nabídnuto místo k odložení svršků, je mu ukázána toaleta a je uveden do zasedací místnosti (čekárny). Zde je usazen a je mu nabídnuto občerstvení v podobě vody, kávy nebo čaje. Vedoucí centra informuje odborného pracovníka ihned, jak je to možné (po ukončení aktuální konzultace) na přítomnost dalšího čekajícího klienta. Pokud je čekajících klientů 2 a více, vyzve vedoucí centra pracovníka mimo konzultační místnost a informuje ho o počtu klientů. Vedoucí centra pomáhá odbornému pracovníkovi určovat pořadí čekajících klientů, pokud je to nutné.

Klient jde na konzultaci, není objednán, nejsou před ním jiní klienti a není do 30 min objednán další klient

Pokud přijde klient v rámci volného příjmu, tzn. není objednán a nejsou přítomni další klienti čekající na konzultaci a není objednán jiný klient do 30 min, je klient uveden do prostor centra, je mu nabídnuto místo k odložení svršků, je mu ukázána toaleta a je uveden do zasedací místnosti (čekárny). Zde je usazen a je mu nabídnuto občerstvení v podobě vody, kávy nebo čaje. Vedoucí centra ihned informuje odborného pracovníka o příchodu klienta a odborný pracovník je povinen klienta ihned přijmout.

Po ukončení konzultace

Odborný pracovník v rámci konzultace upozorní klienta na dotazník spokojenosti, který se vyplňuje po ukončení konzultace. Dotazník klientovi předá vedoucí centra a ukáže mu, kam dotazník vhodit, aby měl klient zajištěnu skutečnou anonymitu. Vedoucí klienta po vyplnění dotazníku vyprovodí z centra ven.

Vybavení čekárny

Pro účely čekání klientů jsou v zasedací místnosti k dispozici časopisy a noviny.