



POPIS REALIZACE SLUŽBY „RODINNÁ PORADNA“

POSLÁNÍ RODINNÉ PORADNY

Posláním Rodinné poradny je pomoci klientům hledat společnou řeč tak, aby rodina byla bezpečným prostorem pro sdílení, lásku a porozumění.

V naší práci je prioritou, aby se lidé domlouvali, našli společné řešení a členové rodiny se tak cítili spokojeně, vnímali oporu svých blízkých, kteří jim pak mohou být nápomocni při zvládání náročných situací v životě.

CÍLE POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Obecným cílem Rodinné poradny jsou fungující rodinné vztahy (např. mezi partnery, rodiči, mezi rodičem a dítětem, mezi sourozenci, generacemi apod.).

Cílem Rodinné poradny je poskytnout klientovi v nepříznivé životní situaci:

- prostor ke sdílení, vyjádření svých emocí a potřeb,
- podporu ke zvládnutí této situace,
- informace potřebné k řešení,
- nástroje k posílení kompetencí tak, aby byli schopni situaci zvládnout.

OKRUH OSOB, JIMŽ JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA

Služby Rodinné poradny jsou určeny rodinám, párům i jednotlivcům, jež se nachází v situaci, kterou vnímají jako zátěžovou, nepříznivou a nejsou aktuálně schopni ji zvládnout vlastními silami. Služby Rodinné poradny jsou poskytovány lidem všech věkových kategorií. Samostatné konzultace jsou vedeny zpravidla s dětmi staršími 6 let, a to s ohledem na jejich vyzrálost. S dětmi do 15 let pracujeme se souhlasem rodičů, jiných zákonných zástupců, pěstounů nebo se souhlasem OSPOD. Děti mladší 15 let se mohou na Rodinnou poradnu obrátit též, bez souhlasu jejich rodičů, jiných zákonných zástupců apod. a je s nimi pracováno jako se zájemci o službu, je jim poskytnuto základní poradenství, případně kontaktovány jiné orgány, služby (např. OSPOD, Krizové centrum pro děti a rodinu atd.).

Služby Rodinné poradny pomáhají rodinám, párům či jednotlivcům řešit tyto nepříznivé sociální situace:

1. Ohrožení rozpadem rodiny

- ohrožení manželského či partnerského vztahu (problematická komunikace, vztahová krize, nevěra, žárlivost, narušení intimního soužití atd.).

2. Ohrožení rozvodem a jeho následky

- rodičovský konflikt, obtížná či nedostatečná komunikace mezi rodiči, nedostatečný respekt mezi rodiči
- neshody mezi rodiči o úpravě péče o děti po rozvodu/rozchodu
- dítě nechce být v kontaktu s rodičem (možný syndrom zavrženého rodiče), narušený vztah mezi rodičem a dítětem
- snížení rodičovských kompetencí v důsledku prožívání rozvodu
- negativní dopad rozvodové situace na prožívání a psychosociální vývoj dítěte

3. Ohrožení násilím

- syndrom CAN
- násilí v blízkých vztazích
- agrese mezi sebou
- nepřiměřené trestání dětí

4. Ohrožení životními návyky a rizikovým způsobem života

- vztahy v rodině jsou ohroženy chudobou, nezaměstnaností, sociálním vyloučením a závislostním chováním
- zanedbávání rodičovské odpovědnosti, snížené rodičovské kompetence
- rizikové chování člena rodiny (např. záškoláctví, sebepoškozování, agrese aj.)

5. Ohrožení ztrátou rodinných vazeb

- dítě v náhradní rodinné péči nebo v ústavní výchově
- hrozí odebrání dětí z péče rodiny
- rodič ve výkonu trestu odnětí svobody
- jiné přerušení kontaktu s osobou blízkou

Služba není poskytnuta v případech, které vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Rodinná poradna tedy odmítne uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby v případě, že zájemce žádá službu, kterou neposkytujeme, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, těmto osobám je poskytnuto základní poradenství. V případě, že je v daný den naplněna kapacita poskytované služby, pak je se zájemcem o službu domluven jiný termín konzultace.

ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Pracovníci Rodinné poradny přistupují ke klientovi služby vždy s ohledem na jeho individuální situaci a odlišné potřeby a schopnosti.
- Služby jsou poskytovány tak, aby byl klient podporován v samostatném jednání a využívání vlastní sociální sítě při řešení své situace. Činnosti pracovníků Rodinné poradny směřují k tomu, aby uživatelé nebyli závislí na službě.
- Pracovníci Rodinné poradny respektují rozhodnutí klienta týkající se řešení jeho situace.
- V Rodinné poradně jsou služby poskytovány všem klientům bez ohledu na rozdíl rasy, pohlaví, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace apod.
- Pracovníci Rodinné poradny zaručují diskrétnost, mlčenlivost a ochranu sdělených informací (jedná-li se o sdělení, které podléhá „oznamovací povinnosti“ pracovníka, je na toto uživatel služby upozorněn).
- Veškeré služby poskytované Rodinnou poradnou jsou bezplatné.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI POSKYTOVANÉ RODINNOU PORADNOU

Základní činnosti Rodinné poradny jsou vymezeny § 37 zákona č. 108/2006 sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

1. V rámci základního sociálního poradenství

- Poskytujeme informace o naší službě, o jiných sociálních službách, veřejných institucích a jiných formách pomoci,
- informujeme o právech a povinnostech při využívání sociálních služeb,
- poskytujeme informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

2. V rámci odborného sociálního poradenství poskytujeme

- edukaci v oblasti rodičovských kompetencí, významu citové vazby, vývojových potřeb dítěte, trávení volného času dítěte, práv dětí a jejich rodičů,
- pomoc a podporu při orientaci v oblasti rodinného práva, v systému dávek a systému společnosti,
- manželské a partnerské poradenství,
- rozvodové a porozvodové poradenství,
- provázení dítěte náročnou životní situací,
- pomoc při zprostředkování návazných služeb (lékařská péče, materiální zajištění, státní správa, další sociální služby),
- poradenství v oblasti tvorby bezpečnostního plánu při domácím násilí,
- poradenství v oblasti syndromu CAN, syndromu zavrženého rodiče
- vztahové poradenství s terapeutickými prvky (rodič-dítě, mezi sourozenci, partnery, mezi generacemi,...)
- poradenství v tématu zvládání vzteku

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM

Se zájemcem o službu probíhá jednání, které se řídí jejími vnitřními metodickými pravidly. Cílem tohoto jednání je poskytnutí potřebných informací o sociální službě, zároveň zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny, již je služba poskytována, a zda se tento zájemce nachází v nepříznivé situaci, kterou služby Rodinné poradny pomáhají řešit. Následně je dojednáváno, jak by mohla sociální služba naplnit očekávání, potřeby a osobní cíle zájemce.

Jednání se zájemcem probíhá na pracovišti služby nebo na jiném předem dohodnutém místě (např. jiná sociální služba, OSPOD apod.). Zájemci vždy sdělujeme tyto informace:

- poslání, cíle, okruh osob, kterým je služba poskytována,
- rozsah poskytovaných sociálních služeb – nabídka konkrétních činností Rodinné poradny,
- bezplatnost služby,
- práva a povinnosti uživatelů (např. provozní doba, způsob podávání stížností, ochrana práv uživatelů, způsob nakládání s osobními údaji, možnost vystupovat anonymně),
- možnosti uzavření smlouvy a podmínky ukončení služby.

Zájemci je poskytnut dostatečný prostor pro otázky a jednající pracovník Rodinné poradny si vždy ověřuje, zda zájemce o službu poskytnutým informacím rozumí.

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

V rámci práce s klientem služby je usilováno o naplnění jeho osobního cíle, který si stanovil společně s pracovníkem před uzavřením dohody o poskytování sociální služby (dále uváděno jako zakázka). Zakázku lze během spolupráce měnit, vychází vždy ze schopností a dovedností klienta. Rodinná poradna uzavírá zpravidla ústní dohodu o poskytování sociální služby, na přání klienta je možno tuto dohodu nahradit písemnou smlouvou.

Práce s klientem probíhá obvykle v 5 na sebe navazujících fázích:

- mapování problému,
- stanovení cíle spolupráce,
- tvorba plánu vedoucí k naplňování cíle,
- realizace plánu,
- vyhodnocení spolupráce a ukončení služby.

Jednotlivé fáze mohou být různě dlouhé dle druhu řešeného problému a mohou se vzájemně překrývat. Individuální plán je zaznamenáván v zápisech z konzultací, které jsou součástí spisové dokumentace.

KAPACITA SLUŽBY

Okamžitá kapacita jsou 4 osoby (rodiny), kterým je možné současně poskytnout odborné/základní sociální poradenství. Okamžitá kapacita ambulance poradny je alespoň 1 osoba (pár/rodina). Okamžitá kapacita terénní služby jsou 3 osoby (pár/rodiny).

ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Rodinná poradna poskytuje základní/odborné sociální poradenství v průběhu pracovního týdne:

a) ambulantní provozní doba Rodinné poradny

- pondělí 8:00 – 14:00 hod.
- úterý 8:00 – 14:00 hod.
- středa 8:00 – 14:00 hod.
- čtvrtek 8:00 – 14:00 hod.

V těchto provozních hodinách jsou služby určeny jak pro objednané klienty, tak pro zájemce o službu, kteří přicházejí bez předchozí domluvy. V těchto hodinách Rodinná poradna garantuje, že je zde minimálně jeden pracovník, který poskytne základní/odborné sociální poradenství. V těchto hodinách je taktéž Rodinnou poradnu možno kontaktovat telefonicky a předem se domluvit na schůzce.

b) terénní provozní doba Rodinné poradny

- pondělí 7:00 – 18:00 hod. po individuální domluvě
- úterý 7:00 – 18:00 hod. po individuální domluvě

- středa 7:00 – 18:00 hod. po individuální domluvě
- čtvrtek 7:00 – 18:00 hod. po individuální domluvě
- pátek 7:00 – 18:00 hod. po individuální domluvě

V těchto provozních hodinách jsou poskytovány služby klientům nebo zájemcům o službu po individuální domluvě s pracovníkem dle jeho i pracovníkových časových možností. Pracovníci Rodinné poradny poskytují odborné/základní sociální poradenství na předem sjednaných místech (např. v prostorách dalších služeb Centra sociálních služeb Ostrava, o. p. s, v prostorách jiných sociálních a obdobných služeb, v prostorách OSPOD apod.). V ambulantní formě je služba poskytována pouze na adrese: Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské Hory. Při terénní formě poskytování služby jsou využívána kontaktní místa na adrese Štefánikova 7, Nový Jičín; Antonínovo nám. 92, Frýdek – Místek.

MATERIÁLNĚ-TECHNICKÉ VYBAVENÍ

Služba je v ambulantní formě poskytována v sídle Rodinné poradny (Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské Hory) v 2. a 3. nadzemním podlaží, přístup není bezbariérový. V Rodinné poradně jsou k dispozici 4 konzultační místnosti, je tedy zde možné vést maximálně 4 konzultace ve stejném čase. Dále jsou zde k dispozici 3 kanceláře pro pracovníky služby, vybavené psacími stoly, počítači, tiskárnou, uzamykatelnou skříní a dalším potřebným kancelářským vybavením. Pracovníkům je zde k dispozici také denní místnost (zázemí pro zaměstnance).

Pracovníci jsou rovněž vybaveni pro práci v terénu (tedy na předem dohodnutém místě mimo zázemí služby, které odpovídá požadavkům na podmínky práce s uživatelem jako je alespoň minimální soukromí).

ZÁKLADNÍ POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

V Rodinné poradně mají uživatelé služby možnost podat podnět, připomínku nebo stížnost. Podněty a připomínky řeší pracovníci zpravidla na místě a operativně, na pravidelných poradách pak pracovníci přijímají potřebná opatření. Klient má právo v případě nespokojenosti se způsobem, průběhem nebo kvalitou poskytované služby podat stížnost. Stěžovat si mohou jak klienti služby, tak jejich známí či příbuzní, mají-li pocit, že jsou porušována práva klientů služby nebo jim služba není poskytována tak, jak by měla. Stížnost může být podána jak jmenovitě, tak anonymně, stížnost přijímá jakýkoli pracovník poradny a předává ji k vyřízení vedoucímu, stížnost je také možno doručit poštou nebo vhodit do schránky umístěné v prostorách či u budovy poradny.

Vedoucí pracovník prověří veškeré skutečnosti související s předmětným podáním a nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti doručí stěžovateli své vyjádření s popisem případných nápravných opatření. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může tato osoba obrátit na vedení organizace nebo další instituce zabývající se veřejnou ochranou práv.

NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI A CITLIVÝMI ÚDAJI

Veškeré osobní údaje, které službě poskytují zájemci o službu a její uživatelé, jsou chráněny proti zneužití. Pracovníci v této věci postupují dle zákona 110/ 2019 Sb. o zpracování osobních údajů v platném znění a vnitřních pravidel organizace, informace jsou ve zjednodušené podobě dostupné na webu, viz. [Zpracování osobních údajů | Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.](#)