

POPIS REALIZACE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

• Popis objektů k poskytování odborného sociálního poradenství

Pracoviště v Sokolově sídlí na adrese Sokolov, K. H. Máchy 1276 v 2. patře budovy s přímým přístupem z ulice. Je v blízkosti autobusového i vlakového nádraží. Provozní prostory jsou tvořeny 3 pracovny s 3 místnostmi pro terapii (hovorny) se sociálním zařízením, 1 technická místnost a čekárna. Hovorny mají samostatné vchody, jsou vybaveny funkčním a účelovým nábytkem a poskytují klientům pocit bezpečí a intimity. Objekt není bezbariérový. Majitelem objektu je Karlovarský kraj.

Pracoviště v Chebu sídlí na adrese Cheb, Palackého 1562/8 v přízemí. Je v blízkosti autobusového i vlakového nádraží. Prostory jsou tvořeny 3 místnostmi, předsíní, kuchyňkou a čekárnou. Celková rozloha poradny je 52 m². Místnosti pro konzultace s klienty mají samostatný vchod, jsou vybaveny funkčním a účelovým nábytkem a poskytují klientům pocit bezpečí a intimity. Objekt není bezbariérový. Majitelem objektu je MěÚ Cheb.

• Poslání

Posláním poradny je poskytovat podporu osobám v nepříznivé sociální situaci, spojené s osobními, vztahovými, rodinnými a sociálními problémy. Nepříznivá sociální situace může být nejčastěji spojena s problematikou:

- a) pracovní právní
- b) dluhovou
- c) majetko-právní
- d) bytovou
- e) rodinnou
- f) mezilidských vztahů
- g) diskriminace či porušování lidských práv
- h) trestní
- i) spotřebitelskou a jinou

• Základní činnosti poskytované služby

Na pracovišti v Sokolově jsou poskytovány ambulantní služby pro OSP po všechny pracovní dny:

pondělí	:	08.00 – 17.00 hod
úterý	:	08.00 – 15.00 hod.
středa	:	08.00 – 17.00 hod.
čtvrtek	:	08.00 – 15.00 hod.
pátek	:	08.00 – 12.00 hod.

Pracovní doba jednotlivých pracovníků poradny je stanovena podle individuálního harmonogramu tak, aby činnost poradny byla v konzultačních hodinách komplexně zabezpečena.

Pracoviště v Chebu poskytuje rovněž služby ve stejných dnech a v těchto časech:

pondělí	:	08.00 – 17.00 hod
úterý	:	08.00 – 15.00 hod.
středa	:	08.00 – 15.00 hod.
čtvrtek	:	08.00 – 15.00 hod.
pátek	:	08.00 – 12.00 hod.

Takto stanovené konzultační hodiny jsou pro klienty vždy zabezpečeny s tím, že je možno v individuálních případech dohodnout odlišný termín v rámci stanovené pružné pracovní doby.

Poradenské služby jsou poskytovány **b e z ú h r a d y n á k l a d ů**. Ochrana dat klienta se řídí zákonem č. 101/2000 Sb.

- **Druhy poskytovaných služeb:**

- základní sociální poradenství (dle §37 odst.2)
- odborné sociální poradenství (dle § 37 odst. 3)
- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb (zprostředkování kontaktů na další odborníky v otázce týkající se rodinného, manželského, partnerského a osobního života např. právníka, psychiatra, sexuologa)
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, psychologie a v oblasti vzdělávání (sociálněprávní poradenství, psychologické poradenství)
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

- **Cíle:**

- Podporovat jednotlivce, manžele, páry nebo další příslušníky rodin pomocí sociálních, terapeutických a psychologických prostředků k řešení jejich nepříznivé životní situace, spojené s narušením životní, rodinné nebo psychické rovnováhy.
- Pomoci rozpoznat a odstranit příčiny narušení těchto vazeb.
- Přispívat k utváření příznivých rodinných a sociálních vazeb.
- Pomoci mu lépe se orientovat ve své situaci, umět vyjádřit své potřeby a přání.
- Motivovat k samostatnému řešení problémů.

- **Cílová skupina:**

Cílovou skupinu tvoří muži a ženy s trvalým pobytem v ČR, rodiny a osoby v jiné formě vztahu :

- starší 18 let, mladší pouze s písemným souhlasem zákonného zástupce. V případech, kdy navštíví poradnu spontánně osoba mladší 18 let a bez doprovodu zákonného zástupce, je s ní proveden pohovor, který má za účel zjistit příčinu jeho návštěvy, zjistit jeho problém. Pokud je možno na základě popsaného problému kontaktovat rodiče, tak jsou kontaktovány, jedná-li se o taková sdělení, která vyvolávají podezření ze závažných problémů, např. zneužívání dítěte, týrání dítěte, kontaktujeme OSPOD. (Vhodně motivovat a poté zprostředkovat návštěvu u dětského psychologa je v mnohých případech samozřejmostí.)
- v nepříznivé životní situace (ztráta bydlení, ztráta zaměstnání, problematičká komunikace v rámci rodiny a společnosti, generační obtíže...);
- ocitající se ve složitých životních situacích ohrožující mezilidské vztahy, zdraví, společenské nebo profesní uplatnění;
- osoby, které nevyžadují odborný lékařský dohled (ze strany poradny);
- v krizové situaci,
- náhradní rodiny, které požadují služby vyplývající z pověření poradny k výkonu SPOD
- sekundární cílová skupina: rodinní příslušníci, případně partneři a blízcí klientů poradny, kteří se mají spolupodílet na řešení situace klientů

- **Poradna neposkytuje služby:**

- osobám, které prokazatelně nespádají do cílové skupiny
- osobám, které vyjadřují prvky agresivity:

- fyzické, tj. napadení a další projevy hrubosti a násilí, které ovlivňují, znehodnocují, či zamezují využívání služby ostatním klientům;
 - verbální, tj. slovní napadání, urážky atd.
- osobám, jejichž aktuální psychický stav neumožňuje jednání s pracovníkem poradny (např. vlivem akutní intoxikace nejsou schopni verbální komunikace)
 - osobám s jazykovou bariérou, bez tlumočnicka
 - osobám s nereálnou či eticky nepřijatelnou zakázkou, pokud se nepodaří formulovat zakázku jinak
 - osobám, splňujícím zákonné podmínky pro možnost odmítnutí uzavření smlouvy s klientem dle § 91 odst. 3, kdy služba:
 - a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
 - c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

• Práva klientů

Práva klientů RP vyházejí z Listiny základních práv a svobod a jsou definována takto:

- právo na anonymitu
- právo na ochranu soukromí a ochranu osobních údajů,
- právo na svobodu projevu, svobodné rozhodnutí a právo na informace,
- právo odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od dohody i bez udání důvodu,
- právo na dodržování nestrannosti, neúplatnosti, poctivosti a rovného přístupu
- právo žádat službu vykonávanou s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty
- právo na dodržování všeobecných pravidel etiky
- právo na nejvyšší možnou kvalitu i odbornost poskytované služby
- právo klienta žádat nediskriminující a respektující chování od pracovníka poradny

Návaznost služby

- se státními institucemi (MÚ, ÚP, PČR, PMS, OS)
- s neziskovými organizacemi (IC, DNPC, AD, Kotec, Útočiště, IC, občanské poradny apod.)
- se zdravotnickými zařízeními (psychiatr, klinický psycholog, aj. odborní lékaři)
- se školskými zařízeními (PPP, MŠ, SŠ, VOŠ, VŠ, SPC, SVP apod.)
- a další institucemi zabývající se sociálně-právní problematikou.

• Kde se o nás dozvíte?

- a) http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/ss_po/poradna_Sokolov/
- b) <http://www.ss-po.cz/rp-sokolov.php>
- c) doporučení úřadů, soudů a dalších institucí
- d) letáky, reklama.

• Uzavření a ukončení smlouvy

Smlouva - „kontrakt“ je s klientem uzavřena ústně a je v něm obsažena zakázka klienta. Kontrakt je možné uzavřít i písemně, a to na žádost klienta a pouze při osobním kontaktu.

Průběh poskytování služby je s klientem plánován jako kontinuální proces a vychází z jeho potřeb a možností. Je plánován i jeho způsob a doba ukončení.

• Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Uživatelé služeb poradny si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Před vstupem do poradny je k dispozici informace o možnosti a formě podávání stížnosti na poskytované služby. Klient může svoji stížnost směřovat přímému nadřízenému poradce, vedoucímu poradny, ihned jak je to možné, a to jak osobně či písemně. Nadřízený orgán je povinen vyřídit jeho stížnost do 30 dnů. Klient se může také obrátit na zřizovatele poradny, s tím

omezením, že k odborným postupům se vždy vyjadřuje zástupe Asociace manželských a rodinných poradců.

- **Personální zajištění služby**

Sociální služby OSP poskytované poradnou zajišťují vysokoškolsky vzdělaní odborníci (psycholog, sociální pracovník) a odborníci s vyšší odbornou školou zaměřenou na sociální práci. Poradnu řídí vedoucí poradny. Všichni odborní zaměstnanci splňují zákonem č. 108/2006 Sb., § 109 a násl., stanovené kvalifikační předpoklady pro výkon práce pracovníků v sociálních službách a jsou členy Asociace rodinných a manželských poradců ČR.

Organizační struktura poradny vychází ze schváleného organizačního řádu Sociálních služeb p.o. Kynšperk nad Ohří.

- **vedoucí**

Zodpovídá za řádný chod poradny, za dodržování odborných, sociálních, etických a právních norem. Zodpovídá za řádné vedení dokumentace a účelné využívání svěřených prostředků. Řídí a kontroluje činnost všech pracovníků a dbá na zvyšování jejich odborné úrovně, vzdělávání a účelnou organizaci práce. Spolupracuje s ostatními institucemi státní správy (soudy, úřady, policie aj.) i neziskovými organizacemi, které se zabývají sociální problematikou.

Poskytuje odborné sociální poradenství, zabezpečuje individuální, partnerské, manželské a rodinné poradenství. Provádí odborné činnosti spojené s výkonem SPOD, poskytuje podporu rodinám v NRP.

- **psycholog**

Poskytuje odborné sociální poradenství a psychoterapeutickou činnost, zabezpečuje individuální, partnerské, manželské a rodinné poradenství a provádí psychodiagnostiku.

Spolupracuje s ostatními institucemi státní správy (soudy, úřady, policie aj.) i neziskovými organizacemi, které se zabývají sociální problematikou. Poskytuje odbornou poradenskou a psychologickou pomoc pro náhradní rodiny a provádí další činnosti související s výkonem SPOD.

- **sociální pracovnice**

Poskytuje odborné sociální poradenství v oblasti rodinných vztahů, zdravotního a psychického onemocnění či postižení, kriminálně patologických jevů apod..Poskytuje krizovou intervenci. Řeší sociálně právní a sociálně zdravotní problémy klientů, a to aplikací metod sociální práce, anamnézy. Provádí odborné činnosti spojené s výkonem SPOD, poskytuje poradenství rodinám v NRP. Spolupracuje se správními orgány, policií, soudy i zdravotnickými zařízeními.

- **pedagog**

Poskytuje odborné sociální poradenství v oblasti služby pro klienty, řeší výchovné problémy při manželském konfliktu a dále problémy při výchově dětí. Spolupracuje se správními orgány, policií, soudy i zdravotnickými zařízeními

Všichni pracovníci Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy vzájemně spolupracují, vytvářejí tým, který je schopen úspěšně provádět sociálně terapeutické činnosti.

Razítko organizace:

Ředitel: Mgr. Jiří Hrubý

Podpis :