

## Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

---

### POPIS REALIZACE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy (dále jen „poradna“) je zařízením začleněným do organizace Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, p. o., jejímž zřizovatelem je Karlovarský kraj.

Forma poskytování služby: ambulanti  
terénní

Místo poskytování sociální služby:

#### 1. ambulanti:

- K. H. Máchy 1276, 356 01 Sokolov
- Palackého 1562/8, 350 02 Cheb
- Krymská 1598/47, 361 01 Karlovy Vary

#### 2. terénní:

- území Karlovarského kraje

Kontaktní údaje: telefon vedoucí 352 699 259, 731 549 170  
telefon pracoviště Sokolov 731 549 170  
telefon pracoviště Cheb – 354 422 510, 731 549 171  
telefon pracoviště Karlovy Vary – 722 962 901  
telefon pro terénní službu – 720 866 390  
e-mail rp.sokolov@ss-po.cz  
rp.cheb@ss-po.cz  
rp.karlovyvary@ss-po.cz  
web www.ss-po.cz

Kapacita služby dle formy poskytování:

1. **ambulantní** – maximální okamžitá: 10 klientů (celkem ve třech místech poskytování)
2. **terénní** – maximální okamžitá: 1 klient

(klient = jednotlivec nebo rodina (při práci s rodinou); tzn. maximálně 1 osoba nebo 1 rodina na 1 pracovníka, který vede jednání v daný okamžik)

Okruh osob, kterému je služba poskytována:

- osoby v krizi,
- rodiny s dítětem/děťmi.

Věková kategorie klientů:

- bez omezení věku; pro děti je sociální služba určena v rámci práce s rodinou.

Podrobná specifikace okruhu osob, kterému je služba poskytována:

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 její návštěvy, zjistit její problém. Pokud je možno na základě popsaného problému kontaktovat rodiče, tak jsou kontaktováni, jedná-li se o taková sdělení, která vyvolávají podezření ze závažných problémů, např. zneužívání dítěte,

týrání dítěte, je kontaktováno příslušné oddělení/odbor sociálně právní ochrany dětí (dále jen „SPOD“).

- osoby nacházející se v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení, ztrátou zaměstnání, problematickou komunikací v rámci rodiny a společnosti, generačními obtížemi apod.);
- osoby ocitající se ve složitých životních situacích ohrožujících mezilidské vztahy, zdraví, společenské nebo profesní uplatnění;
- osoby, které nevyžadují odborný lékařský dohled (ze strany poradny);
- osoby nacházející se v krizové situaci;
- náhradní rodiny, které požadují služby vyplývající z pověření k výkonu SPOD;
- sekundární cílová skupina: rodinní příslušníci, případně partneři a blízcí klientů poradny, kteří se mají spolupodílet na řešení situace klientů.

#### Dostupnost informací o službě pro zájemce a ostatní veřejnost:

Informace o službě jsou dostupné:

- [www.ss-po.cz](http://www.ss-po.cz),
- Registr poskytovatelů služeb (<https://www.mpsv.cz/web/cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>),
- informační letáky o službě (obecní úřady v regionu, školy, ordinace lékařů atd.)
- sociální síť (Facebook, X – dříve Twitter).

#### **Popis objektů k poskytování odborného sociálního poradenství (dále jen „OSP“)**

**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 4 pracovny s 4 místnostmi pro terapii (hovorny) se sociálním zařízením, 1 technickou místnost a čekárnou. 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, poskytovatel si prostory pronajímá.

**Pracoviště v Chebu** sídlí na adrese Cheb, Palackého 1562/8 ve zvýšeném přízemí budovy. Je v blízkosti autobusového i vlakového nádraží. Prostory jsou tvořeny 3 místnostmi, předsíní, kuchyňkou a čekárnou. Celková rozloha poradny je 52 m<sup>2</sup>. 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 Město Cheb, poskytovatel si prostory pronajímá.

**Pracoviště v Karlových Varech** sídlí na adrese Krymská 1598/47, 361 01 Karlovy Vary v 5. nadzemním podlaží budovy, v budově je k dispozici výtah. Prostory jsou tvořeny pěti místnostmi a chodbou (celková rozloha je cca 85 m<sup>2</sup>), v užívání je společná přístupová chodba, kuchyňka a dvě toalety. Místnosti pro konzultace s klienty mají samostatný vchod, jsou vybaveny funkčním a účelovým nábytkem a poskytují klientům pocit bezpečí a intimity. Majitelem objektu je právnická osoba, poskytovatel si prostory pronajímá.

Prostory pracoviště v Karlových Varech slouží také jako zázemí pracovníků terénní formy OSP. Pro zajištění poskytování služby v terénní formě mají zaměstnanci k dispozici služební auto, služební mobilní telefon.

#### **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) pracovně 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.

### **Provozní doba**

#### **1. Ambulantní forma OSP je poskytována jen v pracovní dny**

Pracoviště v Sokolově poskytuje služby v následujících dnech a časech:

pondělí	08:00 – 17:00 hod
úterý	08:00 – 17:00 hod
středa	08:00 – 17:00 hod
čtvrtek	08:00 – 17:00 hod
pátek	08:00 – 12:00 hod

Služba je zajištěna sociálním pracovníkem, psychologem, pedagogickým pracovníkem a dalším odborným pracovníkem. Pracovní doba jednotlivých pracovníků poradny je stanovena podle individuálního harmonogramu tak, aby činnost poradny byla v konzultačních hodinách komplexně zabezpečena.

Pracoviště v Chebu poskytuje služby v následujících dnech a časech:

pondělí	08:00 – 17:00 hod
úterý	08:00 – 17:00 hod
středa	08:00 – 17:00 hod
čtvrtek	08:00 – 17:00 hod
pátek	08:00 – 12:00 hod

Služba je zajištěna sociálním pracovníkem, manželským a rodinným poradcem, dalším odborným poradcem a psychologem.

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.

Pracoviště v Karlových Varech poskytuje služby v následujících dnech a časech:

pondělí	08:00 – 17:00 hod
úterý	08:00 – 17:00 hod
středa	08:00 – 17:00 hod
čtvrtek	08:00 – 17:00 hod
pátek	08:00 – 12:00 hod

Služba je zajištěna sociálními pracovníky a psychologem.

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.

**2. Terénní forma OSP** je poskytována (v domácnosti klienta nebo na jiném domluveném místě na území Karlovarského kraje) v následujících dnech a časech:

pondělí	08:00 – 17:00 hod
úterý	08:00 – 17:00 hod
středa	08:00 – 17:00 hod
čtvrtek	08:00 – 17:00 hod
pátek	08:00 – 17:00 hod
So, Ne, svátek	Služba je poskytována pouze na základě předchozí telefonické domluvy od 8 do 17 hodin

- Poradenské služby jsou poskytovány **b e z ú h r a d y n á k l a d ů** (§ 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „ZSS“). Ochrana dat klienta se řídí platnou právní úpravou, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

#### **Druhy poskytovaných služeb:**

- základní sociální poradenství (dle §37 odst.2 ZSS),
- odborné sociální poradenství (dle §37 odst. 3 ZSS).

#### **Poskytované základní činnosti:**

- 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 a na další sociální služby, např. terénní programy, sociálně aktivizační služby, azylové domy apod.);
- 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.

#### **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 vůči zaměstnancům a event. aktuálně přítomným klientům atd.
- osobám, jejichž aktuální psychický stav neumožňuje jednání s pracovníkem poradny (např. vlivem akutní intoxikace nejsou schopni verbální komunikace),

- osobám s jazykovou bariérou, bez tlumočníka,
- 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 ZSS, 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 poradny vycházejí zejména 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**

Poradna spolupracuje:

- 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.),
- s dalšími poskytovateli sociálních služeb,
- a další institucemi zabývající se sociálně-právní problematikou.

### **Kde se o nás dozvíte?**

- a) [http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/ss\\_po/poradna\\_Sokolov/](http://www.kr-karlovarsky.cz/dpskynsperk/ss_po/poradna_Sokolov/)
- b) <http://www.ss-po.cz>
- c) doporučení úřadů, soudů a dalších institucí
- d) sociální síť (Facebook, X (dříve Twitter))
- e) 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**

Klienti 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 stížností 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.

Podrobný popis řešení stížností obsahuje interní směrnice o řešení stížností veřejně dostupná na [www.ss-po.cz](http://www.ss-po.cz).

### **Personální zajištění služby**

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

Organizační struktura poradny vychází ze schváleného organizačního řádu Sociálních služeb v Kynšperku nad Ohří, p. o.

#### **o 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.

#### **o 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.

#### **o 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.

#### **o manželský a rodinný poradce, další odborný pracovník, pedagogický pracovník**

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.

Účinnost: od 1.8.2025

Zpracoval: PhDr. Jakub Onder, PhD, vedoucí Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy  
Schválila: Mgr. Lenka Antolová, MPA, ředitelka