

## Popis realizace služby v Registru sociálních služeb

Poradna pro rodinu Pardubického kraje je příspěvková organizace zřízená na základě zřizovací listiny Krajským úřadem Pardubického kraje.

Poradna pro rodinu je poskytovatelem sociálních služeb dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Poradna pro rodinu Pk poskytuje **základní a odborné sociální poradenství** (identifikátor služby 9873838) a dále poskytuje komplexní **služby v oblasti náhradní rodinné péče** v působnosti Pardubického kraje. Poradna pro rodinu Pardubického kraje je vedena v Registru sociálních služeb spravovaném MPSV ČR.

### Základní a odborné sociální poradenství

#### Poslání a kapacita služby

Posláním odborného sociálního poradenství v ambulantní formě, jejímž poskytovatelem je Poradna pro rodinu Pardubického kraje, je poskytnutí pomoci formou psychologického poradenství osobám, které se díky problémům v osobních, partnerských, rodinných či mezilidských vztazích dostali do nepříznivé sociální situace a nemohou využít služby komerčních psychologů. Tato pomoc je poskytována podle individuálních potřeb osob tak, aby kvalita jejich života doznala pozitivních změn.

Sociální služba odborné sociální poradenství zahrnuje základní činnosti stanovené pro tuto službu zákonem o sociálních službách. Těmito činnostmi jsou:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Nepotřebujete odborná doporučení. Služby jsou poskytovány bezplatně, na požádání anonymně. Uživatel služby, kterému byla spolupráce s poskytovatelem doporučena či nařízena jinou institucí (zejm. soudem, OSPOD), pozbývá možnost využívat služby anonymně.

#### Kapacita služby

Maximální kapacita služby odborného sociálního poradenství je 50 konzultací na jeden pracovní den. Tato kapacita je součet možných konzultací na pracovišti v Pardubicích, Chrudimi, Ústí nad Orlicí a Svitavách.

#### Cíle služby

Obecným cílem Poradny pro rodinu Pardubického kraje je poskytnout klientovi:

- základní sociální poradenství (pomoc při spolupráci s dalšími institucemi),
- sociálně-právní poradenství,
- krizovou intervenci,
- prostor ke sdílení své či rodinné situace a vyjádření svých emocí,
- získání informací potřebných k řešení situace, ve které se nachází,
- podporu a vedení ke zvládnutí obtížné situace,
- konzultace mediačního charakteru se zaměřením na řešení rozvodové a rozchodové situace rodičů s nezletilými dětmi.

Základním cílem je poskytnout klientům dostatek informací, aby se uměli sami rozhodnout a získali náhled na svou situaci a byli schopni řešit své problémy samostatně.

Dalším cílem je vyhledávat osoby, které potřebují odbornou pomoc a nabídnout jim možnost využít odborné sociální poradenství.

Dalším cílem je mít spokojené klienty a jednat v jejich zájmu a zvýšit počet konzultací, které budou primárně vycházet z žádosti zájemce, nikoliv jiné instituce.

### **Cílová skupina**

Cílovou skupinou jsou jednotlivci, páry a rodiny nacházející se v náročné životní situaci, kterým se nedaří na základě vlastních sil ani za pomoci okolí krizi zvládnout. Jedná se o osoby bez rozdílu pohlaví, národnosti, sexuální orientace, náboženského, sociálního zařazení i místa bydliště. Cílovou skupinou jsou osoby, které přichází dobrovolně ze své vlastní vůle, nebo jsou doporučeni jinou institucí, popř. jim bylo OSP nařízeno a oni chtějí dobrovolně a na základě znalostí svých práv a povinností tuto službu využít.

### **Zásady poskytovaných služeb**

**ODBORNOST** - Poskytované sociální služby jsou prováděny odbornými pracovníky (manželský a rodinný poradce, sociální pracovník, psycholog), kteří odpovídají svými kvalifikačními předpoklady zákonem stanoveným požadavkům (§ 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění). Manželští a rodinní poradci splňují kvalifikační požadavky Asociace manželských a rodinných poradců ČR.

**BEZPLATNOST** - Poskytované sociální služby jsou prováděny bez úhrady (dle § 72 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách), jsou pro klienty bezplatné.

**DŮVĚRNOST A BEZPEČÍ** - Poskytovatel sociální služby je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se setkají při výkonu svého povolání, a to i po ukončení pracovního procesu. Toto ukládá § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a Zákoník práce. Výjimky stanovuje platná legislativa. Klienti mohou vystupovat i anonymně bez udání osobních údajů.

**RESPEKT A NESTRANNOST** - Poskytovatel respektuje osobnost klienta, jeho přání a požadavky, respektuje jeho právo na vyjádření své vůle ve všech oblastech poskytované služby, a to např. formou připomínek nebo stížností v případě nespokojenosti se službou. Služby základního a odborného sociálního poradenství jsou poskytované všem lidem (cílovým skupinám) bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statutu apod. Pomoc a podpora jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění politickým a náboženským přesvědčením poskytovatele.

**PODPORA AKTIVNÍHO PŘÍSTUPU KLIENTA** - Poskytovatel podporuje aktivní podíl klientů na dosažení stanoveného cíle, ve svém působení vytváří takové podmínky, aby se klient nestal závislým na poskytované službě, ale naopak se postupně osamostatňoval a vlastními silami se začlenil do přirozeného společenství.

**NEZÁVISLOST** - Poradna pro rodinu Pardubického kraje poskytuje klientům služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích včetně těch, od nichž získává finanční prostředky na činnost.

### **Poskytované služby**

Poradna pro rodinu Pardubického kraje pomáhá řešit tyto nepříznivé sociální situace:

-krizové a psychické obtíže u jednotlivců (samota, nemoc, úmrtí v rodině, ztráta zaměstnání, vývojové a situační změny, obtíže ve vztazích)

-partnerský vztah procházející krizí (problematická komunikace, vztahová krize, nevěra, žárlivost, narušení intimního soužití atd.)

-rodina ohrožena ztrátou rodinných vazeb

rodina ohrožena rozvodem a jeho následky (rodičovský konflikt, obtížná komunikace mezi rodiči, neshody mezi rodiči o úpravě péče o děti po rozvodu/ rozchodu, dítě nechce být v kontaktu s jedním z rodičů, syndrom zavrženého rodiče, snížení rodičovských kompetencí v důsledku prožívání rozvodu)

-rodina ohrožena životními návyky a rizikovým způsobem života

-rodina ohrožena chudobou, nezaměstnaností, sociálním vyloučením

-dítě ohroženo rozvodovou a prozvodovou situací

dítě ohroženo sníženou rodičovskou odpovědností či sníženými rodičovskými kompetencemi

- dítě s vývojovými krizemi, emočními obtížemi
- dítě a rodina po traumatickém zážitku
- rodiny hledající vhodný výchovný přístup k dítěti
- dítě v náhradní rodinné péči nebo v ústavní výchově

### **Způsob poskytování služby**

Kontaktovat nás mohou jednotlivci (dospělí, senioři, děti), páry, rodiny.

Poradenství je poskytováno ambulantně v rámci konzultací. Konzultace jsou zpravidla na objednání. Zájemci o službu se mohou do poradny objednat telefonicky, písemně, elektronicky- emailem či osobně (v čase konzultačních hodin). Na webových stránkách poradny si zájemce o službu vybere pracoviště, na které by chtěl být objednán. Informace o místech našich pracovišť jsou na webových stránkách pod názvem „Kde nás najdete“. Sociální pracovníce pro příjem klientů požádá zájemce o službu o stručný popis obtíží a požádá zájemce také o poskytnutí základních kontaktních údajů. Po domluvě bude zájemce o službu informován o konkrétním termínu konzultace a také o tom, u jakého poradce bude konzultace probíhat. V případě osobní problematiky je délka konzultace obvykle 50 min, v případě párové problematiky je délka konzultace obvykle od 50 min do 90 minut. V případě rodinné problematiky je délka konzultace obvykle od 50 minut do 120 minut. Konzultace odborného sociálního poradenství probíhají pod vedením poradců: sociálního pracovníka pro rozvodové poradenství a krizovou práci s rodinou, sociálního pracovníka pro příjem klientů, krizového intervenanta, nejčastěji však pod vedením psychologa či psychoterapeuta, dalšího odborného pracovníka. Konzultace základního poradenství probíhají pod vedením sociálního pracovníka pro příjem klientů, sociálního pracovníka pro rozvodové poradenství a krizovou práci s rodinou nebo krizového intervenanta. Při první konzultaci s klientem poradce projedná nejen to, co jej tíží, ale navrhne i další postupy spolupráce. Klient se může sám rozhodnout a určit, zdali mu stačí pouze jedna konzultace, případně se dohodne s poradcem na další – krátkodobé či dlouhodobé spolupráci. Poradce s klientem sestaví individuální plán, který obsahuje cíl, délku a způsob spolupráce. Společně s poradcem poté klient individuální plán průběžně vyhodnocuje a případně mění dle potřeby. Preferovány jsou osobní konzultace „face to face“, konzultace s klienty však mohou být také telefonické, online přenosem či prostřednictvím emailů.

---