



**Centrum pro rodinu
a sociální péči**

Poradna SOLUCIO

Rodinné konzultace

„kde problémy nacházejí svá řešení“

www.prorodiny.cz

O CO JDE V RODINNÝCH KONZULTACÍCH

- Pomoci rodině znovu najít rovnováhu, porozumění a funkční způsoby soužití.

KDO SE NA NÁS MŮŽE OBRÁTIT

- rodiny s dětmi, které řeší nejistotu ve zvládání rodičovské role, v nastavení pravidel soužití, nastavení pravidel komunikace, nejistotu při nastavování výchovných postupů
- partneři, kteří mají zájem budovat kvalitní partnerský vztah založený na respektu a toleranci
- rodiče na rodičovské dovolené, kteří řeší změny související s příchodem dítěte
- prarodiče, kteří řeší jak být prarodiči, aniž by zasahovali do rodičovských kompetencí svých dětí
- těhotné ženy a jejich partneři
- rodiny se specifickými potřebami, především neúplné rodiny, rodiny se členem se zdravotním postižením, rodiny s více dětmi, stejnopohlavní páry, patchworkové nebo náhradní rodiny, sendvičové generace
- jednotlivci či páry, kteří se chtějí naučit, jak rozpoznávat vlastní komunikační návyky, dovednosti a osvojit si funkční model komunikace
- jednotlivci, kteří se potýkají s nejistotou v otázkách vztahu k sobě samému, potřebují získat náhled či zpracovávat nevědomé procesy z minulosti, které je mohou dále ovlivňovat v jejich chování a prožívání v mezilidských vztazích
- páry a rodiny, které řeší potíže v oblasti sladování rodinného a pracovního života
- rodiny, jejichž člen se potýká se závislostí na internetu, sociálních sítích a virtuálních technologiích nebo je takovou závislostí ohrožen
- osoby, které řeší náhlou nemoc nebo úmrtí blízké osoby

JAK TO U NÁS CHODÍ

Nejprve budete mluvit se sociálním pracovníkem, který:

- zjišťuje, co potřebujete, čeho chcete dosáhnout a co od služby očekáváte,
- poskytne vám základní informace o možnostech a způsobech poskytování služby,
- domluví s vámi termín konzultace s konkrétním poradcem,
- v případě, že naše služba neodpovídá vašim potřebám, informuje vás o jiných možnostech.

Bezprostředně před první konzultací s poradcem budete sociálním pracovníkem informováni o podmínkách poskytované služby. V případě souhlasu s podmínkami s vámi uzavřeme ústní smlouvu o poskytnutí služby.

Následuje samotná konzultace, která obvykle trvá 1 – 1,5 hodiny v případě práce s jednotlivcem a 2 – 2,5 hodiny s párem či rodinou. Na rozsahu spolupráce se s vámi domluvíme individuálně při první konzultaci a můžeme jej dále upřesňovat a upravovat dle vašich potřeb.

Poskytování služby obvykle končí tehdy, když získáte potřebné informace nebo podporu a dojde k naplnění cíle naší spolupráce. Z vaší strany může být spolupráce ukončena kdykoliv bez udání důvodu.

Potvrzení o využití služby vydáváme pouze na základě písemné žádosti soudu nebo OSPOD.

Služba je poskytována bezplatně.

V JAKÝCH PŘÍPÁDECH VÁM NEMŮŽEME SLUŽBU POSKYTNOUT

- když je naplněna kapacita Poradny
- když žádáte o službu, kterou neposkytujeme

CO MŮŽETE OČEKÁVAT OD NÁS

- bezpečné prostředí
- respektující přístup
- možnost vystupovat anonymně
- mlčenlivost pracovníků Poradny
- ochranu vašich osobních údajů
- aktivní přístup k řešení stížnosti v případě vaší nespokojenosti

CO MY OČEKÁVÁME OD VÁS

- aktivní spolupráci na řešení vaší situace
- v případě změny či zrušení dojednaného termínu je nutné, abyste se omluvili telefonicky (případně SMS) minimálně 48 hodin předem
- dodržování pravidel slušného chování

JAK NÁM DÁT ZPĚTNOU VAZBU

K vyjádření spokojenosti či nespokojenosti můžete využít Knihu vzkazů, Schránku na vzkazy v čekárně Poradny nebo schránku důvěry umístěnou u zadního vchodu naší budovy. Svou nespokojenost můžete vyjádřit také podáním stížnosti.

- Stížnosti a podněty můžete podat osobně, písemně i telefonicky, s podpisem či anonymně kterémukoliv pracovníkovi Poradny. Budete-li chtít zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude vám vyhověno.
- Stížnost vyřizuje vedoucí služby nebo jeho nadřízený zaměstnanec.

Podrobný postup pro podání stížnosti najdete na našem webu v sekci Poradenství/ Poradna SOLUCIO/Jak podat stížnost nebo na nástěnce v čekárně Poradny.

JAK SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT

Objednat se je možné telefonicky nebo osobně v pracovní dny
od 8:00 do 14:00 hodin, případně e-mailem.

Telefon: 775 244 291

E-mail: poradenstvi@prorodiny.cz

Osobní konzultace jsou poskytovány po předchozí domluvě v poradenských
místnostech Poradny SOLUCIO na adrese

**Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava (areál Městské nemocnice), a to:
pondělí až pátek 8:00–14:00 hodin, jinak dle domluvy.**

KDYŽ POTŘEBUJETE ZMĚNIT TERMÍN KONZULTACE

V případě změny či zrušení dojednaného termínu prosíme volejte co nejdříve na
telefonní číslo **775 244 291 (případně SMS)**, minimálně 48 hodin před
domluveným termínem. Poskytování služby může být ukončeno v případě druhé
absence bez včasné omluvy.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poradna informuje, že zpracovává vyplněné osobní údaje v souladu se Zákonem
o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. v platném znění a s Nařízením
Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR) z důvodu oprávněných
zájmů poradny i zájemce, a to pro evidenci činností služby a pro vyúčtování dotací
a grantů, které Poradna na svou činnost získává. Výše uvedené údaje jsou
potřebné k tomu, aby mohla být služba poskytnuta.

OZNAMOVACÍ POVINNOST

Pracovníci služby jsou povinni respektovat klientovo právo na soukromí
a důvěrnost sdělení. Existují ovšem výjimky, kdy je pracovník ze zákona povinen
informace o klientovi poskytnout třetí osobě – OSPOD, Policii ČR nebo soudu.
Jedná se o oznamovací povinnost vyplývající ze zákona č. 40/2009 Sb., trestní
zákoník (§ 367, § 368) a č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.