Centrum pro rodinu
a sociální péči

Poradna
SOLUCIO
Vztahové poradenství

registrovaná služba
odborného sociálního poradenství

„kde problémy nacházejí svá řešení"

www.prorodiny.cz

CO JE NAŠÍM POSLÁNÍM

Posláním služby Vztahové poradenství je pomoc v nepříznivých vztahových životních situacích. Služba odborně doprovází a podporuje dospívající mládež a dospělé osoby při zvládání jejich osobních, partnerských, rodinných i společenských vztahů.

PRO KOHO TADY JSME

Dospívající mládež (od 16 let) a dospělé osoby, jednotlivci, páry nebo rodiny. Jedná se o osoby, které se dostaly do nepříznivé životní situace v oblasti osobních, rodinných a partnerských vztahů, nejsou schopny ji řešit svými silami a potřebují:

- ujasnit si své potřeby, zorientovat se ve své situaci a převzít kontrolu nad jejím řešením,
- najít a upevnit vlastní zdroje a posílit sebevědomí,
- rozvinout funkční strategie a kompetence ke zvládání zátěžových situací,
- odborně podpořit při obtížích ve výchově dětí a péči o ně.

Předpokladem úspěšného zvládnutí nepříznivé situace je aktivní spolupráce ze strany klienta. Pracovníci Poradny nabízejí klientům podporu při vlastním řešení situace, neřeší ji místo nich.

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.

Ústní smlouva je uzavírána na dobu půl roku. Na rozsahu spolupráce se s vámi domluvíme individuálně při první konzultaci a můžeme ho 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 PŘÍPADECH VÁM NEMŮŽEME SLUŽBU POSKYTNOUT

- je naplněna kapacita služby
- žádáte o službu, kterou neposkytujeme
- v předchozích 6 měsících jsme s vámi ukončili spolupráci z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy

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 do14:00 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 **Hornopolní 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.