

Poskytovatel: Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy, o.p.s., IČO 26670763
Prokopa Diviše 1605/5
Ústí nad Labem
400 01



Kontakty: tel.: 475 216 504, 775 234 159
e-mail: poradna.ul@centrum.cz,
web: www.poradna-unl.cz
Datová schránka: g3fy26e

Služba: Odborné sociální poradenství

Působnost služby: Ústecký kraj

Forma: Ambulantní

Okamžitá kapacita: Počet klientů při práci s jednotlivcem – 2 a se skupinou 12/2 pracovníci

Identifikátor služby: 4095789

Poskytované činnosti:

- Manželské a rodinné poradenství
- Psychologické poradenství
- Rodinná terapie
- Právní poradenství
- Sociálně-právní poradenství
- Arteterapie, psychoterapie

Těžiště činnosti spočívá v konzultacích s rodinou, párem či jednotlivcem. Od října 2015 nabízí klientům i skupinová sezení se zaměřením na manželské a rodinné potíže, problémy.

Poradenské služby jsou poskytovány bezplatně kvalifikovanými odbornými pracovníky a to v rozsahu daném jejich profesní specializací a odbornou způsobilostí.

Poslání:

Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy, o.p.s. plní funkci manželské a rodinné poradny. Organizace poskytuje sociální službu odborného sociálního poradenství. Poradna působí v oblastech harmonizace a posilování rodinných, partnerských a mezilidských vztahů. Klienti jsou pracovníky motivováni k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání v klientské roli nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, ale naopak je posilováno jejich sociální začleňování. Posláním poradny je pomáhat lidem při řešení vztahových kolizí, jiných obtížných situací a poskytovat informace a rady osobám v nepříznivé situaci a pomoc ohroženým dětem a jejich rodičům.

Naše služby:

Zprostředkováváme kontakt se společenským prostředím (podporujeme a pomáháme s jeho rozvojem, též pomáháme se zkvalitňováním sociální opory – rodina, přátelé, dále s jinými službami, a to např. i se zdravotnickými, pedagogickými). Podporujeme znovu/zapojení klienta do jeho přirozené komunity.

Realizujeme odborné služby, které mají hlavní přístupy vycházející z psychologických, sociálních, právních a pedagogických věd. Poradenské a terapeutické aktivity, které pomáhají klientovi nacházející se v nepříznivé vztahové, osobní či rodinné situaci, jež narušuje jeho sociální fungování. Důležité je posílit partnerské, rodinné a mezilidské vztahy u osob, které potřebují v těchto oblastech odbornou podporu. Jako formální instituce jsme sociální oporou, avšak po nezbytně **nutnou** dobu. Dát klientovy, chce-li, prostor k zmocnění v řešení svých problémů/potíží/úskalí.

Jsme oporou při vyřizování, pro klienty náročnějších, sociálně právních úkonů. Například pomáháme s využitím pomoci v rámci sociálního systému (sociální dávky, jiné sociální služby). Pomáháme s řešením některých formalit, které jsou spojené s rozvodovým řízením či s péčí o děti.

Cíle:

Jedním z hlavních cílů našeho zařízení je pomoci se sociálním začleňováním osob, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci, narušující jejich sociální fungování ve společnosti. Dalším z cílů organizace je posílit partnerské, rodinné a mezilidské vztahy u osob, které potřebují v těchto oblastech odbornou podporu. Jako formální instituce být sociální oporou, avšak po nezbytně důležitou dobu. Dát klientovy, chce-li, prostor k zmocnění pro řešení svých problémů/potíží/úskalí.

Cíle vychází z poslání, specifických potřeb klientů a potřeby rozvíjet naše služby. Cíle rozdělujeme dále na cíle rozvojové, které jsou obecnějšího rázu a jsou dlouhodobé, trvající více než jeden rok (sem řadíme i výše citované cíle).

Vedle těchto cílů máme cíle aktuální, které jsou konkrétní a na období zhruba jednoho roku. Cíle aktuální se zpravidla stanovují na počátku kalendářního roku s ohledem na potřeby klientů, organizace a její rozpočet. U každého cíle je určen důvod jeho vzniku, způsob jeho naplnění a termín jeho kontroly čili zda cíl byl naplněn po stránce kvantitativní a kvalitativní. Průběžná kontrola naplnění cíle je uskutečňována v rámci porady.

Přehled cílů aktuálních cílů je v zápise z porady.

Cílová skupina:

Jedná se o osoby od 7 let věku, bez ohledu na stav, pohlaví, společenské postavení, sexuální orientaci, etnickou příslušnost, náboženské přesvědčení apod. Klienti vyhledávají službu dobrovolně, ale může jim být i nařízená návštěva sociálním odborem, soudem nebo PMS ČR. Jedná se zejména o:

- Děti a mládež ve věku od 7 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
- Oběti domácího násilí a trestné činnosti
- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- Osoby v krizi
- Rodiny s dítětem/děťmi
- Senioři

Jedná se o lidi, kteří jsou v obtížné životní situaci v osobních, partnerských nebo rodinných vztazích.

Realizace služby:

Každý klient může kontaktovat naše zařízení telefonicky, e-mailem či osobně. Klient nepotřebuje žádné doporučení. Klient může vystupovat i anonymně. Naše služby jsou realizované podle metodického doporučení Asociace manželských a rodinných poraden, dále podle platné legislativy.

Vstup do služby a její průběh (velmi stručně):

První kontakt (telefonicky, e-mailem či osobně). V prvním kontaktu se představíme (i poradnu), zjistíme důvod návštěvy (indikaci, vhodnost do naší služby). Klientovi sdělíme informaci o bezplatnosti, čas, kdo se mu bude věnovat, případně předáme další informace, odkazy (na web (bližší informace), jinou službu (např. při kontraindikaci, nevhodnosti do služby). S klientem dohodneme datum první odborné konzultace, kdo přijde, kontakt na klienta, způsob rušení či přeobjednání konzultace.

První kontakt může (např. poradci nepřišel klient a není obsazení pořadník uchazečů) plynule přejít v první poradenský kontakt, třeba i telefonicky (např. T/KI, jednorázové odborné rady).

První poradenský kontakt (dále „PPK“) je předem domluvený čas setkání. PPK má tuto základní strukturu: V první řadě vytvoříme společný pracovní prostor (vzájemně se představíme a zjišťujeme očekávání klienta). Věnujeme pozornost poradenskému poli, zmapováním a porozuměním životní situaci klienta. Zjišťujeme klientovu zkušenost s podobnou službou (např. s psychologem, psychiatrem či s OSPODem). Důležitým prvkem je vytvoření dohody o cílech a spolupráci a dohodnou si další setkání nebo ukončení spolupráce (například při odkazu do jiné či vhodnější služby). Po „krystalizaci“ poradenských cílů dojde k jejich zanesení do individuálního plánu (IP). Jednou z metod (pro poradce není povinná) využívaných pro tvorbu cílů je SMART/ER (metoda na kontraktování), u které je nutné, aby cíle byly konkrétní, měřitelné, dosažitelné, odpovídající, časově ohraničené a hodnotitelné. PPK obvykle trvá 50-90 min. (i déle, např. u rodiny).

Poradenství mezi PPK a závěrečným kontaktem probíhá podle IP vč. mini kontraktování (vytváření „okrajových“ dohod, které jsou důležité pro spolupráci, např. nácviky nového chování). Jednotlivé cíle se naplňují podle navržených kroků, provádí se revize IP a závěrečné hodnocení dílčích částí. Rovněž se mohou stanovit nové cíle, nový kontrakt. IP je velmi dynamický, avšak ohraničený proces.

Ukončení poradenství může být již po PPK, ale taky může mít střednědobý až dlouhodobý charakter, vždy závisí na individuálnosti daného případu, na jeho jedinečné specifičnosti. Ukončení nejčastěji probíhá ze strany klienta, ze strany poradce (porušení dohodnutých pravidel, předání kolegovi či jiné službě, naplnění kontraindikace, ukončení SocS) nebo na základě dohody (např. naplnění IP). **Závěrečné setkání** je vyhodnocením spolupráce, pojmenování přínosů, úspěchů, plán následné péče vč. možné další spolupráce v případě výskytu problémů.

V průběhu poradenské činnosti probíhá sběr anamnestických dat podle zásady ochrany osobních a citlivých dat (vč. oznamovací povinnosti). V případě potřeby dochází k zapojení dalšího odborníka (např. právník, OSPOD, lékař, psycholog), o tomto je klient vždy vyrozuměn. S každou zprávou předanou odborníkovi je klient seznámen. Po každé poradenské činnosti (službě), aktivitě poradce vypracovává zprávu podle interních pravidel, která je součástí spisu klienta.

Zásady poskytování sociální služby:

- dobrovolnost
- nezávislost a nestrannost
- důvěrnost

- respektování potřeb klienta
- rovnost bez diskriminace
- individuální přístup
- podpora v soběstačnosti a prevence závislosti
- bezplatnost poradenských služeb

Materiálně-technické zabezpečení služby:

Poradna sídlí v centru města Ústí nad Labem a je tedy klientům snadno dostupná (v blízkosti MHD, zastávka Hraničář). V budově sídlí společně s dalšími poskytovateli sociálních služeb, k dispozici je i chráněná kavárna v přízemí budovy. Vlastníkem budovy Prokopa Diviše 5 v Ústí nad Labem, ve které poradna sídlí, jsou Městské služby, příspěvková organizace města Ústí nad Labem. Poradna má s vlastníkem objektu uzavřenou smlouvu o podnájmu nebytových prostor na dobu neurčitou.

Prostory se nachází v 1. patře, přístup není bezbariérový. Poradna disponuje čtyřmi místnostmi, z nichž se jedna využívá jak pro individuální konzultace s klienty tak pro skupinové aktivity, další dvě pro individuální a jedna místnost je pracovní sociálních pracovníků. Součástí prostor je čekárna, která je oddělená od hlavní chodby v domě dveřmi a potřebné sociální zázemí.

Kontakty a intervence pracovníků s klienty probíhají v soukromí v oddělených a uzavřených místnostech.

Poradna má standardní vybavení potřebné k realizaci služby. Prostředí je vytvořené pro pocit soukromí a pohodlí klientů (pohovky, křesílka, konferenční stolky, koutek a vybavení pro děti) a zároveň pro zajištění řádného chodu organizace (kancelářské vybavení, uzamykatelná kartotéka, počítače apod.).

Provozní hodiny:

Pondělí	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
Úterý	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
Středa	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
Čtvrtek	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
Pátek	8:00 – 13:00	

Pro neobjednané klienty (zájemce o službu, první kontakt, akutní situace apod.) je možné navštívit poradnu od pondělí do pátku od 8:00 do 12:00 hodin.

V ostatních časech a dnech je poradna otevřena pouze **pro předem objednané klienty**. V případě zájmu se lze setkat i mimo provozní hodiny v odpoledních, večerních a víkendových časech. Časy jsou stanovené po vzájemné dohodě mezi klientem a poradcem.

Rovněž je možné službu poskytovat telefonicky (např. TKI), e-mailem, a to u klientů, kteří k nám jinak dochází do ambulantní služby – na pohovory.

Zpracovala: Bc. Barbora Vančurová