

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Poradenské a krizové centrum, příspěvková organizace
Druh služby	Odborné sociální poradenství
Identifikátor	8832852
Forma služby	ambulantní, terénní
Název zařízení a místo poskytování	Poradenské centrum Místo pro poskytování ambulantní služby: Zlín, U Náhonu 5208 Vsetín, Nemocniční 945 Uherské Hradiště, Protzkarova 51 Kroměříž, Nitranská 4091 Místo poskytování terénní služby: Celé území Zlínského kraje

Poslání

Posláním je poskytování odborného sociálního poradenství osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, řeší osobní, rodinné a jiné vztahové problémy a nejsou schopny tuto situaci zvládnout vlastními silami.

Cílová skupina

Osoby nacházející se v obtížné osobní, partnerské a rodinné situaci související se vztahovými problémy, kterou nejsou schopny zvládat vlastními silami. Jedná se zejména o rodiny s dětmi, manžele, partnery i jednotlivce.

Cílová skupina není věkově omezena.

Zásady poskytování sociální služby

- Individuální přístup ke klientům a jejich potřebám
- Rozvoj aktivity, samostatnosti klienta při řešení jeho situace
- Respekt
- Nestrannost

- Rovný přístup
- Bezplatnost
- Možnost anonymity klienta
- Odbornost a profesionalita všech pracovníků

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

K objednání služby nepotřebuje klient žádná doporučení, a pokud si to přeje, může zůstat v anonymitě. Poskytnutí služby je možné si dojednat osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím emailové pošty. Objednací doba je obvykle dva měsíce, ale pokud si klient přeje konkrétní den a hodinu nebo konkrétního pracovníka, může být i delší. V akutních případech je služba dle kapacitních možností poskytnuta okamžitě. Při objednávání je klient dotázán, jaká obtížná životní situace jej přivádí a jaké služby centra chce využít. Tím je ověřeno, zda klient odpovídá cílové skupině služby. Podpisem, kterým stvrzuje seznámení se s pravidly poskytované služby a souhlas s vedením jeho základních osobních údajů, se žadatel o službu stává jejím klientem (za anonymního klienta toto stvrzuje svým podpisem odborný pracovník).

Průběh služby:

- Na prvním setkání (konzultaci) klienta s poradcem je uzavírána dohoda, jejíž součástí je popis problému, s nímž klient přichází a jasné zformulování jeho osobního cíle. Klient sdělí svá očekávání od poradce a jeho představu o výsledku poskytnuté služby. Poradce zase formuluje své možnosti pomoci a zároveň i svá omezení pro naplnění klientova osobního cíle. Je domluven způsob poskytnutí služby (tj. druh odborné činnosti), přibližná délka spolupráce (počet a intervaly konzultací), možná účast dalších osob, možnosti a podmínky přerušování a způsob ukončení spolupráce. Dohoda o spolupráci, která je formulována ústně, je stručně zaznamenána ve spise klienta jako jeho osobní cíl.
- V průběhu spolupráce (obvykle po pěti až šesti setkáních) poradce s klientem reflektují změny v sociální situaci klienta, změny v jeho osobním náhledu, postojích nebo změny v sociálním systému klienta (páru, rodiny, skupiny). Společně hodnotí naplňování stanoveného osobního cíle klienta. Na základě toho mohou přehodnotit a změnit původní dohodu, přeformulovat zakázku, včetně klientova osobního cíle i časového rozsahu poskytované služby. Poradce může se souhlasem klienta přizvat další osoby, může změnit svůj odborný postup vedení případu, se souhlasem klienta může přizvat jiného odborníka, kolegu. Poradce může případ konzultovat s jinými odborníky na supervizi nebo intervizi (v tomto případě není souhlas klienta nutný).

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Služba je realizována na základě dohody mezi klientem a pracovníkem Poradenského centra s ohledem na jeho stanovený osobní cíl a v souladu s jeho potřebami, schopnostmi a dovednostmi. Je rovněž přihlíženo k aktuálnímu psychickému stavu klienta a k prostředí, v němž se nachází. Vždy je respektována vlastní vůle klienta a podporováno její uplatňování.

Služba je poskytována prostřednictvím těchto základních činností:

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

Pravidla poskytování služby

1. Služby jsou poskytovány ambulantně, v opodstatněných případech je možné je poskytnout v jiných bezpečných prostorách (terénní formou).
2. Veškeré služby našeho zařízení jsou ze zákona bezplatné.
3. Klient má možnost vystupovat v kontaktu s centrem poradenství anonymně. V takovém případě se však vystavuje omezení, která z anonymity plynou (např. nelze později vystavit zprávu o vedení jeho případu).
4. Klient uzavírá ústně s odborným pracovníkem konkrétní dohodu - o poradenské nebo terapeutické pomoci. V průběhu spolupráce má klient právo dohodu změnit.
5. Od klienta je očekáván vlastní podíl a aktivní přístup při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
6. Standardní délka individuální konzultace je 50 - 60 minut, párová a rodinná konzultace může trvat 90 minut, rodinná mediace 180 minut, konzultace právní trvá obvykle 30 minut. Počet a frekvence konzultací je stanovena vzájemnou dohodou klienta s odborným pracovníkem.
7. Další osoby (např. příbuzní a blízcí) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi klientem a odborným pracovníkem. Klient může být také požádán o souhlas s účastí dalšího odborníka (kolegy nebo supervizora) při konzultaci. Rovněž přítomnost stážisty je možná jen se souhlasem klienta. Případ klienta může být bez jeho přítomnosti konzultován s jiným odborníkem (kolegou, supervizorem) – zde souhlas klienta není nutný.
8. Spolupráci může klient kdykoliv ukončit bez udání důvodu (stačí telefonické nebo písemné sdělení o ukončení).

9. Odborný pracovník může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, pokud mu není schopen v dané problematice pomoci. Klientovi doporučí jiného odborníka nebo instituci. Odborný pracovník může také spolupráci odmítnout nebo ukončit:
 - a. pokud je klient agresivní (vůči pracovníkovi) nebo ho přímo slovně či fyzicky napadne,
 - b. pokud se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu nebo jiné psychotropní látky).
10. Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě služeb – buď formou vyplnění Hodnotícího dotazníku, nebo podáním stížnosti – viz „Postup při vyřizování stížností“ (je vyvěšen v čekárně centra a na webových stránkách centra).
11. O průběhu kontaktu klienta s centrem je vedena dokumentace - spis klienta. Dokumentaci tvoří záznamový arch, který obsahuje: základní osobní údaje (jméno, bydliště, telefonní kontakt, věk, rodinný stav, délku manželství, počet dětí), některé anamnestické údaje a data jednotlivých konzultací. Zápis konzultace obsahuje: účastníky konzultace, aktuální zakázku (osobní cíl klienta) nebo téma, stručný průběh a závěr (zhodnocení osobního cíle). Do záznamů konzultací o jeho osobě má klient právo nahlédnout. Po písemném požádání klienta o nahlédnutí do spisu centrum do 14 dnů materiály připraví.
12. Centrum zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.
13. Uživatel při uzavření dohody o využití služeb centra svým podpisem stvrzuje souhlas se zpracováním osobních údajů a souhlas s využitím osobních údajů za účelem kontroly ze strany nadřízených orgánů, poskytovatelů dotací, eventuálně Evropské komise. V případě tel., el., či anonymních konzultací výše uvedené stvrzuje po dohodě s uživatelem pracovník centra.
14. Dle zákona o sociálních službách jsou všichni pracovníci centra povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku. Mlčenlivost může být prolomena pouze v případech, kdy přímo ze zákona vyplývá naše oznamovací povinnost.
15. Pokud se necítíte dobře, zejména pokud máte teplotu a respirační obtíže, prosím, domluvte si jiný termín konzultace.

Metody práce

- psychologické, sociální a právní poradenství
- rodinná mediace

- krizová intervence
- komplexní práci s rodinou vč. kontaktu s osobou blízkou

V rámci těchto služeb využívají odborní pracovníci různé metody práce, mezi které patří: Rozhovor, naslouchání, pozorování, dotazování, doprovázení, dílčí mediační techniky, zrcadlení, generování motivace ke změně, průběžná reflexe procesu změny, hledání výjimek a práce s rozdílem, posilování kompetence klienta k malým krokům, přerámování a další.

Jednotlivé techniky odborní pracovníci volí v rámci uvedených metod dle individuálních potřeb klienta a stylu práce daného pracovníka.

Pravidla pro vyřizování stížností

1. Klient centra může vyjádřit svou nespokojenost se způsobem nebo kvalitou poskytnuté služby. K podání a vyřizování své stížnosti si klient může zvolit zástupce (např. příbuzného nebo instituci).
2. Svou nespokojenost může klient vyjádřit ústně svému poradci (řeší se v rámci jejich společné dohody, v rámci poradenského procesu, včetně zadokumentování ve spisu klienta).
3. Klient může vyjádřit svou nespokojenost ústně vedoucímu pracoviště nebo řediteli centra a může vyjádřit svá očekávání možného řešení. Řešení stížnosti může proběhnout ústní formou a dohodou o dalším postupu (vše je zadokumentováno ve spisu klienta), stížnost řeší vedoucí pracovník s dotyčným poradcem osobně, případně vzájemnou konfrontací se stěžovatelem.
4. Stížnost klienta může být podána písemnou formou a předána osobně kterémukoli pracovníkovi centra (pracovník na kopii potvrdí klientovi její převzetí) nebo poštou na adresu centra, případně vhozením do schránky centra umístěné v čekárně. Může být zaslána i prostřednictvím e-mailové pošty. Písemná stížnost musí obsahovat: datum, předmět stížnosti, jméno, příjmení, adresa a podpis stěžovatele.
5. Stížnost může být podána také anonymně vhozením do poštovní schránky centra. Takový stěžovatel nedostane odpověď, ale vedení centra se stížností bude zabývat.
6. Lhůta na vyřízení písemné stížnosti je 30 dnů od jejího převzetí nebo doručení. Písemné stížnosti zpravidla řeší ředitel Poradenského a krizového centra, p. o. – Mgr. Marek Mikláš, MBA.
7. Na základě naléhavosti potřeby klienta ředitel centra může doporučit jiného poradce, pokud je k dispozici v rámci organizace, nebo mu předá kontakt na odborníka jiné obdobné organizace.
8. Pokud není klient spokojen s výsledkem nebo postupem řešení jeho stížností, může se obrátit se stížností na zřizovatele organizace – Krajský úřad Zlínského kraje,

odbor sociálních věcí, Tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín. Také se klient může obrátit na Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

9. K řešení stížnosti na odborný postup pracovníka centra, který je členem Asociace manželských a rodinných poradců ČR, může být přizván zástupce této organizace (www.amrp.cz).
10. Veškeré stížnosti a způsoby jejich řešení jsou evidovány v chronologickém pořadí u ředitele organizace a všichni pracovníci jsou o tom informováni.
11. Klient může rovněž vyjádřit svá přání a doporučení pro zlepšení služeb centra, může také vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou vhozením vyplněného anketního lístku do schránky umístěné v čekárně centra.

Pravidla pro ukončení služby

Ukončení služby:

- Při ukončení služby se poradce snaží společně s klientem shrnout průběh a výsledek spolupráce, splnění očekávání a naplnění osobního cíle klienta a zhodnotí efekt poskytnuté služby.
- Základním kritériem pro ukončení služby je subjektivně pociťované zlepšení situace klienta (páru, rodiny), jeho subjektivní spokojenost (případně nespokojenost) s poskytnutou službou. Ukončení služby nastává buď po vzájemné dohodě, nebo ze strany klienta (nepřijde nebo bez vysvětlení zruší domluvený termín apod.).
- Poradce dbá na důstojný způsob ukončení kontaktu a rozloučení s klientem, které je důležitou fází poradenského procesu (poskytované služby). Klient má možnost se vyjádřit ke kvalitě poskytnuté služby. Potřebné informace (hodnotící dotazníky, informace k podání stížnosti) jsou k dispozici v čekárně organizace nebo webových stránkách organizace <https://pkcentrum.cz/nase-sluzby/poradenske-centrum/>.

Úhrady za služby

Všechny služby centra jsou bezplatné.

Další doplňující informace

Okamžitá kapacita u ambulantní formy je celkem 30 klientů. Z toho na pracovišti Zlín je 16 klientů. Na pracovišti Uherské Hradiště je 6 klientů, na pracovišti Kroměříž 4 klienti a na pracovišti Vsetín 4 klienti.

Okamžitá kapacita u terénní formy je 14 klientů.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

--

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Služba je poskytována ambulantně i terénně na území celého Zlínského kraje. Vstupy do všech budov a prostor včetně sociálního zázemí jsou bezbariérové. Služba je poskytována v konzultačních místnostech, které jsou pro tuto službu plně vybaveny. Poradenské centrum využívá pro svou terénní službu služební osobní automobily organizace.

Datum aktualizace: 1. 4. 2024