

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Centrum psychologické podpory, z.s.

1/Cíle, principy, veřejný závazek, okruh osob

Centrum psychologické podpory, z.s. je nestátní nezisková organizace, která poskytuje formou základního a odborného sociálního poradenství sociální služby občanům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální a životní situaci. Služby poskytují kvalifikovaní psychologové a terapeuti, manželský a rodinný poradce a sociální pracovníci.

Poslání organizace:

a) nabídka sociálních služeb lidem v nepříznivé psychické a sociální situaci, kterou nejsou schopni sami řešit, poskytovaných přímo odbornými pracovníky Centra psychologické podpory, z.s. či dle specifik problému zprostředkování sociálních služeb či dalších veřejně dostupných služeb v regionu (např. Sociálního odboru Města Vrchlabí)

b) nabídka bezpečného prostředí, podpory a porozumění,

c) poskytování podpory a provázení rodinám či jejím jednotlivým členům při zvládnání náročných životních situací,

d) posílení rodičovských kompetencí a rodičovské komunikace, podpora otevřené komunikace mezi členy rodiny.

Cíle odborného sociálního poradenství a cílová skupina

* poskytovat klientům, kteří bez odborné pomoci nemohou překonat obtížnou životní situaci nebo nepříznivé životní poměry, psychologické poradenství, poradenské, psychoterapeutické a sociálně – právní služby,

* zajistit dostupnou, bezplatnou a odbornou pomoc,

* v bezpečném prostředí poskytovat jednotlivci, páru či rodině podporu při náročných životních situacích a tím vést k harmonizaci rodinných a partnerských vztahů,

* napomáhat v poznání a řešení obtíží tak, aby se klient dostal do přiměřené psychické a sociální pohody,

* podporovat lepší orientaci v dané situaci a schopnost nahlížet na svou současnou situaci,

- * umožnit lepší posuzování důsledků svých rozhodnutí a povzbuzení přijímání zodpovědnosti za řešení své situace,
- * podporovat rozvoj samostatnosti klienta, motivovat jej k činnostem, které vedou k harmonizaci a řešení nepříznivé situace,
- * posilovat sociální začleňování klienta a jeho rodiny,
- * zvyšovat povědomí o právech a povinnostech klienta.

Základním cílem naší práce je akutní řešení problémů klienta. Počítáme se střednědobou intervencí, kdy by měla být klientovi poskytnuta podpora a doprovázení v jeho problému do té míry, kdy se klient v problému zorientuje, nalezne možná řešení a bude mít sílu je zrealizovat. Naše práce v rámci odborného sociálního poradenství nenahrazuje dlouhodobou psychoterapii nebo resocializační a edukační činnost.

Okruh osob

Klientem Centra psychologické podpory, z.s. je člověk jakékoli věkové skupiny, občan z Královéhradeckého kraje, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci pro akutní či chronickou krizi v osobním, partnerském či rodinném životě a tuto situaci nedokáže vyřešit vlastními silami ani pomocí jiných veřejně dostupných služeb.

Potřeby klientů jsou zejména: pomoc při obnově styku s přirozeným sociálním prostředím, při vyřizování běžných záležitostí, úpravě styku s dítětem, při řešení rodinných sporů, především při rozvodových situacích ohledně rodičovských práv a povinností. Jedná se zejména o lidi s nízkou nebo žádnou podporou svých nejbližších, se špatnými životními návyky, osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, s kumulovanými problémy.

Jsou to jednotlivci/děti i dospělí/, páry/manželské i partnerské/ a rodiny, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami.

Některé zásady poskytování služeb:

Individuální přístup

Pracovníci poradny přistupují k uživateli služby vždy s ohledem na jeho individuální situaci a odlišné potřeby a schopnosti.

Odbornost

Pracovníci, kteří poskytují nabízené sociální služby, tj. psycholog, manželský a rodinný poradce, sociální pracovník, splňují požadovanou kvalifikaci stanovenou zákonem dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění.

Podpora aktivního přístupu

Služby jsou koncipovány tak, aby byl uživatel podporován v samostatném jednání a využívání vlastní sociální sítě při řešení své situace, aby byly respektovány svobodná vůle, práva a přání klienta.

Týmová spolupráce Vyžádá-li si to situace a klient, lze do řešení problému zapojit i ostatní členy poradny nebo jiné odborníky, například sociální pracovnice Městského úřadu Vrchlabí apod.

2/Nabízené činnosti

A) sociálně právní poradenství - činnost zahrnuje zprostředkování sociálních služeb či dalších veřejně dostupných služeb, potřebných pro řešení mezilidských vztahů. Zahrnuje např. zprostředkování kontaktu na sociální služby či další veřejně dostupné služby (např. právníka, psychiatra, sexuologa), profesní poradenství atd.,

B) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: aktivní účast služby při řešení klienta např. pomoc s vyplňováním formulářů, telefonické jednání ve prospěch klienta, doprovod, např. doprovod klienta na MěÚ. Služba je poskytována pouze klientům, kteří pro svůj zdravotní stav nebo krizovou situaci nejsou schopni kontaktovat samostatně pracovníci úřadu apod.,

C) podávání základních informací z oblasti rodinného práva (rozvod, svěření dětí do péče, úprava péče o dítě, výživné, styk s dítětem, úprava bytového práva, dávkových systémů, systému azylového či nouzového bydlení, sociální služby apod.), informace o sociálních službách,

D) psychologické poradenství – obvykle formou rozhovoru,

E) sociálně terapeutické činnosti s jednotlivci, páry i celou rodinou – diagnostická a komplexní poradensko-terapeutická činnost s klientem/ klienty,

F) rodinná mediace - tj. pomoc při řešení rodinných sporů, především při rozvodových situacích ohledně rodičovských práv a povinností apod.,

G) podporované setkávání rodičů s dětmi za přítomnosti odborníka - zprostředkování kontaktu mezi rodiči a dětmi, u kterých je styk upraven soudem, nebo je problematický,

H) asistovaná předávání dětí mezi rodiči – nařízené soudně či dohodou, kdy není možné předávání dítěte v místě bydliště či bez konfliktů mezi rodiči.

3/Jednání se zájemcem o službu

Cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci, jeho potřebách, požadavcích, a zároveň předání informací o možnostech poskytované služby tak, aby se mohl zájemce rozhodnout, zda bude službu využívat.

Zástupce organizace v průběhu jednání zjišťuje, zda zájemce patří do cílové skupiny uživatelů a zároveň posuzuje, zda je služba schopna naplnit očekávání zájemce.

4/Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Se zájemcem o službu je během vstupního pohovoru uzavřen a vyplněn písemný kontrakt a záznamový arch, do kterého se zaznamenávají, se souhlasem klienta, základní osobní údaje a stručná anamnéza. Službu je možné poskytnout i anonymně. Dále se odborný pracovník s klientem individuálně domluví na způsobu další spolupráce. Odborný pracovník uživatele služby seznámí s pravidly Centra psychologické podpory, z.s.. Seznámení klient stvrzuje svým podpisem.

Osobní údaje klienta uchovávané v souvislosti s poskytováním služeb jsou zpracovány v nezbytně nutném rozsahu a je s nimi zacházeno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

5/Pravidla pro podání stížnosti

Klient je při úvodním kontaktu a na základě informačních materiálů seznámen s postupem, jak řešit svou stížnost v případě nespokojenosti s poskytnutou službou.

Klienti, kteří jsou nespokojeni se službami poradny, mají výhrady k přístupu či chování pracovníků poradny, mohou vznést stížnost svému klíčovému pracovníku (poradci, který vede případ), vedoucímu poradny, vedoucí Odboru sociálních věcí Městského úřadu Vrchlabí či Kanceláři veřejného ochránce práv, Brno - ústní, písemnou či elektronickou formou.

6/Prostředí, ve kterém je služba poskytována

Prostory poradny v sobě zahrnují dvě místnosti, chodbu, WC pro klienty, WC pro pracovníky a kuchyňku. Výhodou CPP je jeho umístění poblíž centra města Vrchlabí, zároveň poskytuje anonymitu. Nevýhodou je určitá špatná přístupnost z hlediska bezbariérovosti – konkrétně při vstupu do objektu je třeba počítat s pojistkou na brance (je tam umístěna kvůli bezpečnosti malých dětí), dále před budovou a za vchodem do prostor poradny s pěti schody.

7/Další informace

Centrum psychologické podpory, z.s. poskytuje psychologické poradenství, sociálně terapeutické činnosti s jednotlivci, páry i celou rodinou, podporovaná setkávání rodičů s dětmi, asistovaná předávání dětí mezi rodiči a též rodinnou

mediaci či případové konference. Služby občanům v krizové sociální a životní situaci jsou poskytovány bezplatně.

Více zde:

<http://www.poradna-vrchlabi.cz>