

Provozní řád

Ř 2 / 2010/2011

Pracoviště Jihlava - odborné sociální poradenství
Pod Příkopem 4, 586 01 Jihlava, tel.: 567 308 855, 567 330 994, www.psychocentrum.cz,
[psychocentrum\(zavináč\)volny.cz](mailto:psychocentrum(zavináč)volny.cz)

PhDr. Mgr. Olga Hinková - ředitelka

Platnost od 1. února 2010
Aktualizace k 2. 1. 2011

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Zřizovatelem příspěvkové organizace Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina je kraj Vysočina, a to podle § 35 odst. 2 písm. j) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, v souladu s ustanovením § 27 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s dodatkem zřizovací listiny schváleným Zastupitelstvem kraje Vysočina usnesením č. 0584/09/2006/ZK dne 12. prosince 2006 a v souladu s ustanovením § 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina, příspěvková organizace
má sídlo: Pod Příkopem 4
Jihlava
PSČ 586 01
IČ: 71197435
Registrace: KUJI40236/OSVZ886/2007

PRACOVISŤĚ JIHLAVA

Pod Příkopem 4, 586 01 Jihlava, tel.: 567 308 855, 567 330 994, [poradna\(zavináč\)psychocentrum.cz](mailto:poradna(zavináč)psychocentrum.cz)
odborné sociální poradenství -6901958, SPOD, NRP

PRACOVISŤĚ ŽDĀR NAD SÁZAVOU

Horní 22, 591 01 Žďár nad Sázavou, tel. a fax: 566 621 404, [rodinna.poradna.zr\(zavináč\)email.cz](mailto:rodinna.poradna.zr(zavináč)email.cz)
Identifikátor služby: odborné sociální poradenství - 8122597, SPOD

PRACOVISŤĚ TŘEBÍČ

Karlovo náměstí 30/41, 674 01 Třebíč, tel.: 568 846 500, [poradnatrebic\(zavináč\)iol.cz](mailto:poradnatrebic(zavináč)iol.cz)
Identifikátor služby: odborné sociální poradenství - 4252841, SPOD

PRACOVISŤĚ PELHŘIMOV

Solní ulice 1814, tel.: 567 308 855, 737 618 913, [psychocentrum\(zavináč\)volny.cz](mailto:psychocentrum(zavináč)volny.cz)
Identifikátor služby: odborné sociální poradenství - 8639934, SPOD

PRACOVISŤĚ HAVLÍČKUV BROD

Dobrovského 2925, 580 01 Havlíčkův Brod, tel.: 734 354 085, [psychocentrum\(zavináč\)volny.cz](mailto:psychocentrum(zavináč)volny.cz)
Identifikátor služby: odborné sociální poradenství - 4339432, SPOD

PRACOVISŤĚ INTERVENČNÍ CENTRUM

Pod Příkopem 4, 586 01 Jihlava, tel./ fax: 567 215 532, 606 520 546, ic.vysocina(zavináč)volny.cz
Identifikátor služby: Intervenční centrum - 4794871

Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina, p.o. je vnitřně strukturováno na 6 pracovišť: Jihlava, Žďár nad Sázavou, Třebíč a intervenční centrum jsou řízena vedoucími pracovišť, vedením je pověřuje ředitel poradny. Funkci vedoucího pracoviště Jihlava vykonává ředitel poradny. Ředitel pověřuje zastupováním svého zástupce, který je oprávněn jednat jménem poradny v době jeho nepřítomnosti. Organizačně, metodicky a ekonomicky je organizace řízena z pracoviště Jihlava. Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina, p.o. vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnosti z nich vyplývající. Při plnění svých úkolů se řídí obecně závaznými právními předpisy, vnitřními předpisy, směrnici a metodikami organizace. Usneseními a pokyny orgánů kraje Vysočina se organizace řídí v případě, že je to na nich uvedeno.

II. POSLÁNÍ A CÍLE ORGANIZACE

Poslání

Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina, p.o., pracoviště Jihlava je odborné, sociální, psychologické pracoviště, které formou sjednaných návštěv v organizaci - tzv. konzultací - poskytuje podporu lidem, kteří se ocitli v osobní, vztahové, rodinné, sociální nebo životní krizi a nemohou svoji situaci zvládnout vlastními silami. Manželští a rodinní poradci a sociální pracovníci klientům pomáhají odstraňovat příčiny, které vedly k narušení jejich rodinných, manželských, partnerských či mezilidských vztahů i vztahu k sobě samému, hledají s nimi východiska a řešení jejich problému.

Zařízení vzniklo 1. ledna 2004 sloučením Psychocentra Jihlava - manželské a rodinné poradny, Rodinné poradny ve Žďáře nad Sázavou a Manželské a rodinné poradny v Třebíči. Pro zabezpečení poskytovaných služeb v bývalém okrese Havlíčkův Brod a v bývalém okrese Pelhřimov je služba zajištěna interním pracovníkem zařízení. Smyslem sloučení malých organizací v jednu bylo vytvoření jednotné koncepce manželského a rodinného poradenství v kraji Vysočina, sjednocení odborné činnosti tak, aby odpovídala standardům kvality sociálních služeb v dané oblasti. Výhodou je pak vzájemná kooperace a doplňování mezi jednotlivými pracovišti včetně širších možností nabízených služeb. Zároveň je zajištěna přirozená vztahová síť mezi odbornými pracovníky a klienty, kteří mohou služeb transparentně využívat v rámci celého kraje Vysočina.

Cíle poskytovaných sociálních služeb

Cíle Psychocentra - manželské a rodinné poradna kraje Vysočina, pracoviště Jihlava v oblasti poskytování odborného sociálního poradenství podporují člověka, který se ocitl v obtížné sociální, psychické situaci, v začlenění nebo znovu-zачlenění do běžné společnosti tak, aby mohl běžným způsobem využívat ve společnosti běžných zdrojů, služeb běžných systémů a neformálních přirozených zdrojů, ke kterým patří rodina, přátelé, lidé ze sousedství atd.

Konkrétní cíle pro odborné sociální poradenství:

1. Posílení psychického stavu jednotlivce, integrity osobnosti.
2. Stabilizace manželského a partnerského života nebo vyrovnávání se se situací z psychologického a sociálně právního hlediska v případě rozchodu.
3. Posílení a stabilizace rodinných vztahů, pomoc při řešení rodinných problémů v celé mezigenerační šíři.
4. Pomoc a intervence při řešení sociálních problémů jednotlivce, páru, rodiny

či jiného společenství, a to v kontextu širší sociální situace.

Konkrétní cíle odborného sociálního poradenství jsou každoročně vyhodnoceny a uveřejněny ve výroční zprávě. Konkrétně je sledováno, v kolika procentech případů dochází ke splnění očekávaného cíle, který si klient stanovil (ke splnění „zakázky“).

Konkrétní cíle pro SPOD a NRP

1. Posílení a stabilizace rodinných vztahů, pomoc při řešení rodinných problémů v celé mezigenerační šíři se zaměřením na ochranu dítěte .
2. Pomoc a intervence při řešení sociálních problémů jednotlivce, páru, rodiny či jiného společenství, a to v kontextu širší sociální situace.
3. Posuzování žadatelů o NRP.
4. Preventivní a následné vedení žadatelů o NRP

III. ZÁSADY, ZÁKLADNÍ ČINNOSTI A CÍLOVÁ SKUPINA

Zásady poskytování sociálních služeb

1. ODBORNOST

Poskytované sociální služby jsou prováděny odbornými pracovníky (manželský a rodinný poradce, sociální pracovník), kteří odpovídají svými kvalifikačními předpoklady zákonem stanoveným požadavkům (§ 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění) a splňují kvalifikační požadavky Asociace manželských a rodinných poradců ČR.

2. BEZPLATNOST

Poskytované sociální služby jsou prováděny bez úhrady (dle § 72 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách), jsou pro klienty bezplatné.

3. DŮVĚRNOST A BEZPEČÍ

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se setkají při výkonu svého povolání, a to i po ukončení pracovního procesu. Toto ukládá § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a Zákoník práce. Výjimky stanovuje platná legislativa. Klienti mohou vystupovat i anonymně bez udání osobních údajů.

4. RESPEKT A NESTRANNOST

Poskytovatelé respektují osobnost klienta, jeho přání a požadavky, respektují jeho právo na vyjádření své vůle ve všech oblastech poskytované služby, a to např. formou připomínek nebo stížností v případě nespokojenosti se službou. Služby odborného sociálního poradenství jsou poskytované všem lidem (cílovým skupinám) bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statutu apod. Pomoc a podpora jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poskytovatele.

5. PODPORA

Poskytovatelé podporují aktivní podíl klientů na dosažení stanoveného cíle, ve svém působení vytvářejí takové podmínky, aby se klient nestal závislým na poskytované službě, ale naopak se postupně osamostatňoval a vlastními silami se začlenil do přirozeného společenství.

6. NEZÁVISLOST

Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina poskytuje klientům služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích včetně těch, od nichž získává finanční prostředky na činnost.

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

1. Odborné sociální poradenství v podmínkách Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina, pracoviště Jihlava obsahuje základní činnosti:

- a) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** - psychologické a sociální vedení, poradenská činnost, vedení terapeutických a tréninkových skupin, spolupráce s návaznými institucemi.
- b) **Sociálně terapeutické činnosti** - psychologické (manželské a rodinné) poradenství, psychoterapie a psychoterapeutické vedení včetně pomocných psychoterapeutických technik, sociální poradenství a socioterapie, techniky mediace, psychologická diagnostická činnost formou psychologického vyšetření.
- c) **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – psychologické a sociální vedení, podpůrná krizové intervence, techniky mediace, tréninky specifických dovedností – osvětová, edukativní, přednášková činnost, spolupráce s návaznými institucemi.

Služba je realizována v pracovní dny v běžné pracovní době.

Odborné činnosti více upravuje **MO 1/2010 - Konkrétní popis odborných činností a specifikace odborného sociálního poradenství**

Cílová skupina

Zájemce o službu a následně uživatel služby je pro poskytovatele klientem, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci vlivem krize, obtíží v osobním, manželském, partnerském, rodinném životě. Klientem sociálních služeb se může stát každý jedinec, partneři či manželé i celé rodiny vnímající svou životní situaci jako nepříznivou a nejsou schopni ji vyřešit samostatně bez vnější podpory či péče.

Specifikace cílových skupin pro odborné sociální poradenství.

1. Rodiny s dítětem/děťmi:

- a) Klientem je rodina v celé mezigenerační šíři, jejíž členové se ocitli v tíživé sociální situaci vlivem vnějších či vnitřních okolností a nezvládnutých mezilidských vztahů. Klientem je dítě/děti, manželský pár, jiný rodinný subsystém nebo celá rodina (párová, rodinná problematika v plné šíři).
- b) Zájemcem o službu je rodina s dítětem/děťmi, jejichž psychosomatický vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží bez vnější pomoci překonat a existují další rizika ohrožení vývoje dítěte/děti (rodinná, sociální problematika v plné šíři). Jde o rodiny, jimž je doporučeno využít pomoc odborného poradenského zařízení.

2. Osoby v krizi:

Klientem je jednotlivec, popř. partneři se sníženou schopností řešit svou nepříznivou psychosociální situaci vlastními prostředky bez vnější podpory a pomoci (osobní, párová problematika v plné šíři).

3. Děti a mládež ve věku od 11 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy:

Klientem jsou děti a mládež, jejichž vývoj je ohrožen působením sociálně problematického prostředí a jsou tak vystaveni zvýšenému riziku sociální maladaptace.

4. Osoby ohrožené domácím násilím:

Jde o osoby vystavené psychickému či fyzickému násilí v rámci své rodiny nebo obydlí (individuální, párová, rodinná, sociální problematika). Odborné sociální poradenství je poskytováno v následné péči.

Věkové omezení cílové skupiny:

Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina poskytuje služby odborného sociálního poradenství formou manželské a rodinného poradenství a terapie klientům od 11 let věku.

Specifikace věkové kategorie klientů:

Starší děti (11 - 15 let) - klientem se stává starší dítě, které samo vyhledá službu. Organizace si vyhrazuje právo informovat o této skutečnosti zákonného zástupce dítěte, popř. OSPOD příslušné obce, a to v případě, je-li toto nezbytně nutné (ohrožení života dítěte, lidské důstojnosti a zdraví, popř. členů jeho rodiny).

Dorost (16 - 18 let) - klientem se stává dospívající mládež, která sama vyhledá službu. Organizace si vyhrazuje právo informovat o této skutečnosti zákonného zástupce dospívající mládeže, popř. OSPOD příslušné obce, a to v případě, jeli toto nezbytně nutné (ohrožení života dospívající mládeže, lidské důstojnosti a zdraví, popř. členů jeho rodiny).

Mladší dospělí (19 - 26 let) - klientem se stávají mladí dospělí lidé, kteří spadají do výše uvedených cílových skupin.

Dospělí (27 - 64 let) - klientem se stávají dospělí lidé, kteří spadají do výše uvedených cílových skupin.

Mladší senioři (65 - 80 let) - klientem se stávají mladší senioři, kteří spadají do výše uvedených cílových skupin.

Starší senioři (nad 80 let) - klientem se stávají mladí starší senioři, kteří spadají do výše uvedených cílových skupin.

Specifikace cílových skupin pro SPOD a NRP.

1. Zájemcem o službu je rodina s dítětem/děťmi, jejichž psychosomatický vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží bez vnější pomoci překonat a existují další rizika ohrožení vývoje dítěte/děti. Dle metodiky KÚ kraje Vysočina jde o rodiny, jimž může být uložena povinnost využít pomoc odborného poradenského zařízení - zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění s účinností od 1. 6. 2006. § 12, odst. 1, písm. a, b (rodinná, sociální problematika v plné šíři).

2. Klientem jsou děti a mládež, jejichž vývoj je ohrožen působením sociálně problematického prostředí a jsou tak vystaveni zvýšenému riziku sociální maladaptace. Jedná se o řešení situace dětí žijících v konfliktních vztazích mezi rodiči, popř. vychovateli, jimž může být uložena povinnost využít pomoc odborného poradenského zařízení - novelizace zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí s účinností od 1. 6. 2006. § 12, odst. 1, písm. a, b (rodinná, sociální problematika v plné šíři).

3. Klientem jsou žadatelé o NRP (expertní činnost a následná péče) .

Zařízení v rámci odborného sociálního poradenství neposkytuje služby těmto skupinám zájemců o službu:

Osoby s akutním psychiatrickým, neurologickým, infekčním či jiným zdravotním onemocněním vyžadujícím pobyt v nemocničním zařízení.

Osoby s aktuálně agresivním chováním.

Děti s hlavní problematikou specifických poruch učení a jejich nápravy.

Osoby s hlavním problémem mentálního či zdravotního postižení.

Žadatelé o NRP - příprava.

Osoby s prokazatelnou závislostí na omamných látkách a tomu odpovídajícímu chování.

Osoby vyžadující služby, které zařízení nezajišťuje (např. vyšetření pro účely vydání zbrojního pasu, řidičského průkazu, posouzení zdravotní či právní způsobilosti, určení otcovství, konkurzní řízení).

KAPACITA SLUŽBY

Pracoviště Jihlava - maximální kapacita poskytované sociální služby je 10 intervencí denně (min. 30 min. jednání).

IV. DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Základní sociální poradenství

a) Informování o poskytované službě

- Poskytovatel podává zájemcům o službu komplexní informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace rodin, manželských a partnerských svazků, jednotlivců a sociálních skupin, ohrožených sociálním vyloučením, prostřednictvím odborného sociálního poradenství zaměřeného na rodinu a vztahovou síť.
- Poskytovatel podává klientům informace o jejich právech a možnostech uplatňování svobodné vůle. Informuje o cílech, možnostech a omezeních, které se týkají poskytování poradenské, sociálně terapeutické a další činnosti, související s očekáváním zájemce o službu, vzhledem ke specifickým jeho nepříznivé sociální situace.

b) Informování o navazujících službách

- Poskytovatel informuje o návazných a alternativních sociálních službách a jiných formách pomoci, které mohou pomoci urychlit řešení nepříznivé sociální situace uživatele, a to především pokud tato situace vyžaduje formy pomoci, které nejsou obsaženy v činnosti zařízení (např. odborná lékařská péče, advokátní služby, sociální odbor, zájmová sdružení atd.), dále pokud jsou pro občana dostupnější.

c) Informování o běžně dostupných zdrojích pomoci

- Poskytovatel podává informace o běžně dostupných možnostech, které jim mohou pomoci zvládnout nepříznivou sociální situaci v rámci jejich autonomie bez nutnosti dalšího využívání služeb poradny.

d) Informování o možnosti spolupráce s blízkými osobami

- Poskytovatel informuje zájemce o službě o možnosti zapojení dalších jemu blízkých osob do spolupráce v případech, kdy se spolupodílejí na nepříznivé sociální situaci či mohou pomoci při jejím řešení. K přizvání dalších osob je vždy nutný souhlas klienta.

Způsob poskytování základního poradenství

Služba základního sociálního poradenství je poskytována osobním, telefonickým či elektronickým kontaktem uživatele s odborným pracovníkem zařízení (běžně sociální pracovníci, v odůvodněných případech manželským a rodinným poradcem - psychologem), formou informací v elektronické podobě (internetové stránky, informace na stránkách poskytovatele), v tištěné podobě (informační brožura, výpis z Provozního řádu a Základní informace pro klienty dostupné v čekárnách pracovišť a přiložené k Záznamovému archu).

2. Odborné sociální poradenství

poskytované ambulantní formou lidem, kteří se ocitli v osobní, vztahové, rodinné či existenciální tísní a nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím .

- poradenská činnost

Jedná se standardně o krátkodobější činnost (1 - 4 intervence - konzultace min do 30 min. přímé práce na „zakázce“ klienta), která je zaměřená na podávání odborných informací, rad a instrukcí, vedoucích k řešení nepříznivé sociální situace.

- poradenské vedení

Zpravidla střednědobá až déletrvající systematická a koncepční činnost (od 4 intervencí - konzultací více), zaměřená na provádění klienta procesem řešení nepříznivé sociální situace.

- skupinová práce

Jedná se o organizování a vedení terapeutických a tréninkových skupin, které patří ke specifickým formám zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Situace vhodné pro poskytování této činnosti:

1. kontakt s prostředím nové rodinné komunity (např. mladá manželství a původní rodiny manželů, tzv. doplněné rodiny - příchod nového partnera rodiče)
2. kontakt s novým prostředím ve smyslu odlišné společenské, vzdělanostní úrovně (problematika dospívajících - nezvládání přechodu např. na jiný typ školy nebo ze školy do zaměstnání, problematika prožité sociální změny - snížení sociálního statusu, adaptace na mateřskou dovolenou, přechod z péče o děti do zaměstnání)
3. kontakt s prostředím, které se výrazněji liší společenskými normami, zvyky (problematika rozdílností etnik, smíšená manželství a rodiny)
4. usnadňování znovuzачlenění se do rodinného či občanského systému po delší absenci (např. po výkonu trestu, dlouhodobém pobytu v zahraničí)
5. usnadňování znovuzачlenění se do rodinného či občanského systému po vyloučení, způsobeném prožitou nepříznivou sociální situací či traumatem (problematika izolovanosti v souvislosti s úmrtím blízké osoby, konfliktním rozvodem, dlouhodobou nemocí - převážně duševní či jinak stigmatizující, návrat dospívajícího či dospělého dítěte k rodině po útěku)

Tato služba je poskytována v situacích, kdy se klient ocitl v ohrožení sociálním vyloučením nebo je v situaci odstraňování sociálního vyloučení.

b) Sociálně terapeutické činnosti.

- **odborného psychologického poradenství a specifická krizová intervence**
- **psychoterapeutické prostředky a psychoterapeutické, socioterapeutické vedení klientů**
- **manželská, partnerská a rodinná mediace**

Situace vhodné pro poskytování této činnosti:

1. podpora klienta v převzetí kompetencí pro nezávislé zvládání nepříznivých sociálních situací pomocí pozitivních změn ve způsobech sebevnímání a seberealizace.
2. různé formy psychoterapie (individuální, párová, rodinná, rozvodová, porozvodová, skupinová) jsou voleny vždy s ohledem na typ problému uživatele a jde o dlouhodobější vedení uživatelů, zpravidla od 6 konzultací, maximálně po dobu 2 let.
3. jednotlivé poskytované činnosti lze pro zvýšení efektivity řešení nepříznivých situací uživatelů vzájemně doplňovat a kombinovat.

c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- **psychologické, sociálně právní vedení**
- **výcviky a tréninky specifických dovedností, osvětová, edukativní činnost**

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

- **formy mediace a jednání s návaznými institucemi**
- **(po)rozvodové poradenství**
- **podpůrná krizová intervence**
- **expertní činnost formou psychologického vyšetření**

Situace vhodné pro poskytování této činnosti:

1. pomoc uživatelům při vyřizování běžných vztahových a rodinných záležitostí v situacích, kdy sám není schopen je zajistit
2. pomoc uživatelům při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím v případech, kdy došlo k nepříznivé vztahové či rodinné situaci
3. činnosti zaměřené na uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí jsou zpravidla poskytovány do 6- ti konzultací, výjimečně si vyžadují kombinováním sociálně terapeutického vedení v delším rozsahu

Těžiště služby spočívá v konzultacích s rodinou, jiným sociálním systémem, párem či jednotlivcem. **Obsahem konzultací spočívá v orientaci v systémech psychologie, sociologie a práva, tj. v psychologickém, sociálně právní poradenství a terapii, popř. expertizní činnosti formou psychologického vyšetření.**

Zařízení vykonává odborné sociální poradenství podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

V praktické činnosti se základní činnosti odborného sociálního poradenství v podmínkách psychologického pracoviště prolínají a nelze je při řešení jednotlivých případů oddělit. Rozčlenění nabízených služeb je spíše teoretické.

3. Sociálně právní ochrana dětí a náhradní rodinná péče

Psychocentrum – manželská a rodinná poradna kraje Vysočina poskytuje služby se zaměřením na tyto okruhy problematiky:

- a) SPOD
- b) NRP

Konkrétné popis odborných činností a specifikace služeb SPOD a NRP.

a) zprostředkování rad rodičům nebo jiným osobám zodpovědným za výchovu dětí ve věcech výchovy a výživy dětí a v dalších věcech týkajících se jejich rodinných, sociálních a mezigeneračních problémů vyplývajících z péče o děti - psychologické a sociální vedení, poradenská činnost, vedení terapeutických a tréninkových skupin, spolupráce s návaznými institucemi.

b) odborné posuzování žadatelů o NRP a spolupráce s KÚ při jejich výběru, preventivní a následná péče v oblasti NRP - psychologická diagnostická činnost formou psychologického vyšetření, psychologické vedení klientů

c) sociálně terapeutické činnosti - psychologické poradenství, psychoterapie a terapeutické vedení včetně pomocných psychoterapeutických technik, sociální poradenství a socioterapie, techniky mediace.

Psychocentrum - manželská a rodinná poradna kraje Vysočina ve své odborné činnosti spolupracuje s jinými orgány a institucemi.

V. PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

První kontakt

Zájemci o službu - klienti Psychocentra - MRP kraje Vysočina se mohou objednat osobně, telefonicky či elektronicky. Vstupní konzultace je sjednána v co nejkratším termínu, nejdéle do 14 dnů. V neodkladných případech je poskytována krizová intervence v den prvního kontaktu. Klient nepotřebuje žádná doporučení či vyšetření.

Vstupní konzultace

První konzultace v zařízení je „vstupním pohovorem“. Klienty zpravidla přijímá sociální pracovnice, která sjednává základní „zakázku“ (potřeba, očekávání, cíl) a doporučuje odborného pracovníka - „klíčového terapeuta“ k dalšímu řešení problematiky. Při vstupní či následné konzultaci je s klientem sjednána smlouva o poskytování sociálních služeb a sestaven individuální plán.

Odkazování - pokud problémy klienta nespádají přímo do kompetencí zařízení, doporučí sociální pracovník či odborný pracovník jiné odborníky, instituce, např. psychiatrické, sexuologické ambulance, městské, obecné úřady, pedagogicko-psychologické poradny, linky pomoci, azylové domy, občanské poradny, soudy aj. Toto zaeviduje.

Po vstupní konzultaci je každému klientovi založen osobní spis, který je chráněn dle vnitřního předpisu

zařízení.

Další konzultace

Na základě sjednaného cíle - „zakázky“- probíhají další odborné konzultace:

- se sociálním pracovníkem (sociálně právní problematika)
- s psychologem, manželským a rodinným poradcem a terapeutem, (psychoterapeutická podpora a péče s jednotlivcem, párem nebo celou rodinou, specifické formy poradenství, psychologická vyšetření)

„Zakázka“ je v průběhu poskytované služby přehodnocována, uživatel má možnost měnit svá očekávání, cíle, spolupráce s klientem je průběžně reflektována. Změny jsou evidovány v dokumentaci a zaznamenány v individuálním plánu klienta.

Ukončení služby

K ukončení poskytované služby dochází po vzájemné dohodě mezi uživatelem a poskytovatelem.

Ukončení služby je provedeno :

1. splněním cíle - „zakázky“ (uživatelé již poskytovanou službu nepotřebuje)
2. před splněním cíle - „zakázky“ vzájemnou dohodou (uživatel i poskytovatel došli jen k dílčímu cíli a dále není třeba pokračovat v poskytování služby, popř. došlo k přehodnocení cíle)
3. před splněním zakázky jednostranným rozhodnutím ze strany uživatele
4. před splněním zakázky ze strany poskytovatele služby ve vymezených případech, které jsou v rozporu s poskytováním služby
5. Ukončit využívání služby může uživatel bez udání důvodu.

Způsob ukončení poskytované služby je zaevidován v dokumentaci.

VI. PROVOZNÍ DOBA

1. Provozní dobu si jednotlivá pracoviště navrhují sama a mají možnost navrhnout ředitelce organizace její úpravy dle aktuálních potřeb klientů a pracoviště.
2. Provozní dobu pracovišť vždy schvaluje ředitelka Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina.
3. Za dodržování provozní doby je zodpovědný vedoucí daného pracoviště.

PROVOZNÍ DOBA PRACOVIŠTĚ JIHLAVA

Po 7:30 - 17:30 hodin
Út 7:30 - 15:30 hodin
St 7:30 - 17:30 hodin
Čt 7:30 - 15:30 hodin
Pá 7:30 - 14:00 hodin

V uvedených konzultačních hodinách pro veřejnost je na pracovišti přítomen alespoň jeden pracovník. V situaci, kdy jsou ze služebních či provozních důvodů omezeny provozní hodiny, je o tomto veřejnost informována vyvěšením změny na vstupních dveřích a na www.psychocentrum.cz..

VII. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Zájemci o službu (klienti) Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina, pracoviště Jihlava, mají možnost se vyjádřit k fungování zařízení, kvalitě poskytované služby, popř. podat stížnost na

poskytovanou službu, a to ústně nebo písemně na adresu pracoviště. S postupem jsou seznámeni při úvodním kontaktu a na základě informačních materiálů, které jsou umístěna na nástěnce v čekárně. Své připomínky může uživatel vhodit do připravené schránky umístěné v čekárně pracoviště. K tomuto účelu je k dispozici Dotazník pro klienty a blok s volnými listy pro případné připomínky a náměty. Schránka je vybírána dvěma pracovníky 1x týdně ve čtvrtek, 12.30 hodin (ředitel, ekonom).

1. Zájemce o službu (klient) má právo, pokud není s poskytnutými službami spokojen, vyjádřit toto svobodně formou **podání stížnosti**. Klient může využít pro řešení své stížnosti i zastupující osobu, kterou on sám určí. Zastupující osoba může zastávat i funkci tlumočnicka v případě specifických komunikačních potřeb klienta.

Stížnost, na níž klient žádá písemnou odpověď, musí obsahovat:

1. jméno a adresu klienta (pro budoucí zaslání vyřízení stížnosti)
2. důvod podání stížnosti a vlastní stížnost
3. vlastnoruční podpis
4. v případě podání ústní stížnosti všechny náležitosti zapíše pracovník, který ji přijímá

Stížnost je možné doručit osobně či poštou:

1. „klíčového pracovníka“ - tj. manželskému a rodinnému poradci, popř. sociální pracovníci, kteří byli pověřeni vedením poradenského či terapeutického procesu
2. k rukám ředitelky organizace, která řeší tuto stížnost a podává písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti
3. k rukám vedoucích detašovaných pracovišť, kteří tuto stížnost řeší a podávají vyjádření nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti a zároveň informují o podání stížnosti i způsobu řešení ředitelku organizace
4. na zřizovatele zařízení - Krajský úřad kraje Vysočina, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Tolstého 15, 586 01 Jihlava, pan Mgr. Jiří Bína
5. na Asociaci manželských a rodinných poradců ČR, která je pověřena metodickým vedením. : předsedkyně oblastního sdružení, MUDr. Jitka Chmelová, Bethesda, Starobrněnská 6, 602 00 Brno a vrcholové orgány AMRP ČR
6. Na veřejného ochránce práv dle zákona č. 349/1999 Sb. v platném znění (zákon č. 381/2005 Sb.), www.ochrance.cz, Údolní 39, 602 00 Brno

Vyřizování stížností:

1. Klient má právo z důvodů nespokojenosti s vedením poradenského procesu určitým „klíčovým pracovníkem“ - poradcem, terapeutem požádat o jeho změnu. V případě vyhovění žádosti je tato skutečnost zaznamenána a evidována ve spisové dokumentaci.
2. Vyřizování stížnosti zajistí ředitelka organizace, popř. zástupce ředitele nebo vedoucí detašovaného pracoviště, ke kterému se vztahuje stížnost, pokud toto není předmětem střetu zájmů.
3. Ředitelka se zabývá stížnostmi, které mohou mít dopad na dobré jméno celé organizace a kontroluje řešení stížností na jednotlivých pracovištích.
4. Osoba oprávněná k řešení stížností projedná stížnost s ředitelkou Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina nebo zástupcem a navrhne nejdéle do 3 pracovních dnů řešení stížnosti.
5. Pokud to charakter stížnosti vyžaduje, adresát stížnosti může přizvat k řešení třetí nezávislou odbornou osobu, například supervizora nebo oslovit Senát Asociace manželských a rodinných poradců ČR, o. s.
6. V případě závažné a oprávněné stížnosti ze strany zájemce o službu na činnost organizace, ředitelka stížnost projedná s vedoucím oddělení sociálních služeb odboru sociálních věcí a zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina.

7. Vedoucí detašovaného pracoviště nebo ředitelka organizace bezodkladně informuje stěžovatele o průběhu zpracování stížnosti a o opatřeních, která byla na základě stížnosti stanovena. Vedoucí detašovaného pracoviště souběžně informuje ředitele o tomtéž.
8. Bezprostředně po přijetí návrhu řešení provede pověřený pracovník opatření, která vedou k nápravě ve věci předmětu stížnosti.
9. Vedoucí detašovaného pracoviště nebo ředitelka organizace zajistí, aby byl o průběhu, způsobu a závěrech řešení stížnosti a nápravě vyhotoven a uchován zápis a evidován Knize stížností.

Podávání a vyřizování stížností se řídí vnitřním předpisem zařízení: **Vnitřní směrnice k postupu přijímání a vyřizování stížností.** Všechny stížnosti (písemné i ústní) jsou evidovány v Knize stížností včetně způsobu řešení.

2. Zaměstnanci Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina mají možnost podávat stížnost na své vedoucí zaměstnance : ředitelku Psychocentra - MRP kraje Vysočina, zástupce ředitele a vedoucí detašovaných pracovišť, popř. jiné zaměstnance organizace.

1. Stížnost je podávána v případě ředitelky na adresu zřizovatele organizace, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, JUDr. Věra Švarcová, Tolstého 15, 586 01 Jihlava. Řešení stížnosti je v kompetenci nadřízeného orgánu.
2. Stížnost je podávána v případě zástupce ředitele a vedoucích detašovaných pracovišť na adresu pracoviště Jihlava a k rukám ředitelky, PhDr. Olga Hinková, Pod příkopem 4, 586 01 Jihlava. Řešení stížnosti je v kompetenci ředitelky a řídí se platnými obecně právními předpisy (Zákoník práce) a vnitřními předpisy organizace.
3. Stížnost je podávána v případě zaměstnanců na adresu detašovaných pracovišť k rukám vedoucích detašovaných pracovišť a je o tomto bezprostředně informována ředitelka organizace, popř. zástupce ředitelky.

3. Odborní pracovníci Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina mají možnost podat stížnost na zájemce o službu k rukám ředitelky Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina, popř. zástupce ředitele, k rukám vedoucích detašovaných pracovišť.

Důvody podání stížnosti na zájemce o službu:

1. Zájemce o službu opakovaně nerespektuje dohodnuté termíny konzultací.
2. Zájemce o službu jakýmkoli způsobem stěžuje průběh poradenského a terapeutického procesu.
3. Zájemce o službu vykazuje při konzultacích jakékoliv nepřiměřené a nevhodné chování, čímž stěžuje průběh poradenského a terapeutického procesu

Stížnost, která je podána písemně či ústně, je řešena ředitelem Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina, popř. vedoucími detašovaných pracovišť. K řešení je možné přizvat třetí nezávislou osobu - supervizita určeného pro Psychocentrum - manželskou a rodinnou poradnu kraje Vysočina. V případě oprávněnosti stížnosti může dojít k ukončení poskytování odborného sociálního poradenství a služeb intervenčního centra.

VIII. OCHRANA INFORMACÍ

1. Poskytovatelé sociální služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se setkají při výkonu svého povolání, a to i po ukončení pracovního procesu. Toto ukládá § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Pro pracovníky Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje

- Vysočina, p.o. je povinnost zachovávat mlčenlivost součástí pracovní smlouvy.
2. Výjimky z povinnosti zachovávat mlčenlivost je upravena v platných legislativních předpisech a ve vnitřních směrnících organizace včetně Etického kodexu. „Prolomení“ povinnosti mlčenlivosti je dána především oznamovací povinností o podezření z páchaní závažných trestných činů. Dále se týká využití § 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
 3. Veškeré další skutečnosti, které by mohli porušit povinnost mlčenlivosti ze strany poskytovatelů, zájemce o službu stvrzuje svým podpisem: např. souhlas s přítomností třetí osoby (stážista, další poskytovatel, supervizor), souhlas s navázáním kontaktu se spolupracující organizací, souhlas se zasláním zprávy.
 4. K získání a nakládání s osobními a citlivými údaji je od zájemců o službu žádán písemný souhlas. Bez toho souhlasu jsou vedeni jako anonymní klienti.
 5. Odborní pracovníci Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina jsou povinni vyžadovat od klientů pouze ty informace, které jsou nutné pro kvalitně poskytovanou službu. Klient je o důvodech zjišťování údajů informován před svým rozhodnutím k souhlasu či nesouhlasu k poskytnutí údajů.

IX. DOKUMENTACE

1) Psychocentrum - MRP kraje Vysočina vede základní dokumentaci o poskytnutých službách na jednotném tiskopise - Záznamový arch. Vedení dokumentace se řídí vnitřními předpisy. Záznamový arch obsahuje:

- a) Základní údaje potřebné k poskytování služby při vstupním pohovoru vyplňuje sociální pracovníce, popř. manželský a rodinný poradce se souhlasem zájemce o službu - klienta. Souhlas je písemně uveden přímo na záznamovém archu.
- b) Za základní údaje se považují: jméno a příjmení klienta; místo, kde klient žije; kontaktní údaje pro komunikaci s poradnou - poštovní adresa a telefonní číslo. Pro účely anonymního statistického zpracování dat (např. pro účely výzkumu) i požadavky Českého statistického úřadu) je klient dotázán na věk, rodinný stav, vzdělání, národnost, zaměstnání, počet dětí a délku vztahu a manželství. Klientům je sděleno, že není jejich povinností na uvedené dotazy odpovídat.
- c) Klient, který si přeje být anonymní, má přidělen evidenční kód, pod kterým vystupuje ve spisech případu a evidenčních knihách.
- d) Při vstupním pohovoru je zaznamenáno očekávání klienta od spolupráce s poradnou a stručná charakteristika problematiky, se kterou přichází. Tj. je sjednávána „zakázka“ a cíl, k němuž chce zájemce o službu dospět.
- e) Ostatní části záznamového archu tvoří záznamy z intervencí - konzultací, které pořizují „klíčoví pracovníci“ - manželští a rodinní poradci, sociální pracovníce, popř. přízvaní poskytovatelé spolupracující na „zakázce“ klienta. **Je sjednávána ústní či písemná smlouva a sestaven individuální plán, který je základem poradensko-terapeutického procesu.**
- f) Záznam o konzultaci obsahuje:

- číslo konzultace
- datum
- účastníky konzultace (včetně přítomných stážistů, kteří jsou uvedeni plným jménem a názvem pracoviště či školy, kde právě pracují či studují)
- aktuální „zakázka“ - cíl, přehodnocování předchozího cíle
- téma a stručný průběh konzultace
- postupný závěr (doporučení, plán pokračování, resp. ukončení)
- podpis konzultanta

- g) Uzavření poskytování služby uvede v záznamech „klíčový“ pracovník a uloží jej do uzamykatelné skříně k dalšímu statistickému zpracování a archivaci.
- h) Pokud si odborný pracovník činí během konzultace odborné poznámky, zůstávají založeny v záznamovém archu. Toto se týká i protokolů z testového vyšetření.
- 2) Ochrana, zpracování a uchování dokumentace se řídí vnitřními směrnicemi organizace :
- a) Záznamové archy se ukládají do uzamykatelných skříní, aby nemohlo dojít k jejich zneužití nebo odcizení. Pracuje se s nimi výhradně na detašovaných pracovištích organizace. K eventuálnímu širšímu zpracování mimo toto pracoviště se poskytují pouze anonymní údaje.
- b) Mimo odborné pracovníky Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina není nikdo oprávněn bez souhlasu klienta nahlížet do záznamových archů s výjimkou případů stanovených právním řádem České republiky.
- c) O poskytnutí anonymní části záznamových archů ke studijním účelům rozhoduje ředitelka organizace. K těmto účelům je lze zapůjčit výhradně v pracovišti Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina a není dovoleno vynášet jakékoliv materiály mimo pracoviště.
- d) Za spisový materiál, který se týká aktuálně vedených případů, odpovídá „klíčový pracovník“ .
- e) Konzultace s klienty se zaznamenávají v knize konzultací, která podává přehled o celkovém počtu klientů a konzultací uskutečněných v organizaci. Knihu klientely vede sociální pracovnice. Kniha klientely podléhá rovněž zásadám o ochraně informací. Statistická evidence se vede souběžně v písemné i elektronické formě.
- f) Zájemce o službu má možnost nahlédnout do své dokumentace (záznamového archu) dle Vnitřní směrnice upravující nahlížení do dokumentace:
žádost o nahlížení do dokumentace podá zájemce o službu vždy písemně ředitelce, popř. zástupci ředitelky nebo vedoucím detašovaných pracovišť
u problematiky párové, rodinné, sociální musí všichni účastníci podat souhlas s nahlížením do dokumentace
zájemci o službu je umožněno nahlédnout do dokumentace do 5 pracovních dnů po podání písemné žádosti
- g) Ostatní aktivity a odborné stáže se rovněž zaznamenávají v Knize klientely.

X. PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Poskytované sociální služby jsou prováděny bez úhrady dle § 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

1. Pracovníci Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina **jsou povinni odmítnout** dary za poskytnuté služby nebo za příslib aktivit, souvisejících s poskytovanými službami.
2. Informace o odmítnutí daru sdělí pracovník citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu klienta a ztrátě jeho důstojnosti.
3. V případě, že zájemce o službu (klient) projeví záměr věnovat organizaci dar formou sponzorského daru, je upozorněn, že sponzorský dar nemůže být přijatý, pokud bude zároveň k organizaci v klientském vztahu.
4. Sponzorský dar může být přijatý od občana či organizace, která není v klientském vztahu k Psychocentru - manželské a rodinné poradně kraje Vysočina, p.o. Následné poskytování služby tomuto dárci musí být posouzeno jako možný střet zájmů.
5. Obdobně se posuzuje nabídka daru od bývalého klienta Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina .
6. O přijetí sponzorského daru vždy rozhoduje ředitelka Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina. Vždy je vyhotovena Smlouva o poskytnutí sponzorského daru, kde je určeno, jak bude dar využit.
7. Rozhodnutí o přijetí daru je evidováno v Knize darů.

8. Zaměstnanci Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina se řídí směrnicí Pravidla pro postup při přijímání darů.

XI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Provozní řád Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina, p.o. je základní provozní normou závaznou pro všechny pracovníky organizace. Vychází ze Zřizovací listiny příspěvkové organizace kraje Vysočina schválené Zastupitelstvem kraje Vysočina usnesením č. 0584/09/2006/ZK dne 12. prosince 2006 a v souladu s ustanovením § 6, § 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
2. Provozní řád vydává formou dodatku každé detašované pracoviště a zaznamenává v něm specifika pracoviště.
3. Na základě Provozního řádu zpracovává vedení organizace navazující interní normy a předpisy, které podrobně upravují provoz organizace a poskytování sociálních služeb. Jde zejména o vnitřní směrnice a pokyny, vztahující se k poskytování sociální služby - základního, odborného sociálního poradenství a služeb intervenčního centra - ve vztahu k požadavkům zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a požadavkům Standardů kvality sociálních služeb.
4. Všechny vnitřní předpisy a normy Psychocentra - manželské a rodinné poradny kraje Vysočina schvaluje a vyhlašuje ředitelka organizace, rovněž schvaluje jejich doplňky a změny.

*PhDr. Mgr. Olga Hinková
ředitelka Psychocentra - manželské
a rodinné poradny kraje Vysočina, p.o.*