



Vážený pane/paní, **vítejte v Rodinné poradně!**

Rodinná poradna (dále RP) poskytuje **odborné sociální poradenství** dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a realizuje **specializovaný program „Nechme dětem dětství“**, určený pro rodiny ohrožené násilím v blízkých vztazích, řídicí se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Na základě vyhodnocení situace Vám pracovník RP doporučí konkrétní službu. **Podrobnější informace k poskytovaným službám jsou k dispozici na našich internetových stránkách** ([www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)), případně Vám je poskytnou pracovníci RP.

Služby jsou poskytovány v souladu s naším posláním:

*Posláním RP je pomoci klientům hledat společnou řeč tak, aby rodina byla prostorem pro bezpečí, lásku a porozumění. Je pro nás prioritou, aby se lidé domluvili, našli společné řešení, které vyhovuje právě jim samotným a všichni členové rodiny se tak cítili spokojeně a cítili oporu své rodiny, která jim pak může být nápomocná při zvládnání obtížných situací v životě.*

## 1) V rámci sociálního poradenství poskytujeme tyto činnosti:

### V rámci základního sociálního poradenství

- poskytujeme informace o naší službě, o jiných sociálních službách, veřejných institucích a jiných formách pomoci;
- informujeme o právech a povinnostech při využívání sociálních služeb;
- poskytujeme informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu blízkou.

### V rámci odborného sociálního poradenství

- zaměřujeme pozornost především na vztahy v rodině, mezi partnery, mezi rodiči, mezi rodičem a dítětem, mezi sourozenci, mezi generacemi;
- nabízíme prostor ke sdílení rodinné situace a vyjádření svých emocí;
- poskytujeme informace potřebné k řešení situace i podporu ke zvládnutí této situace;
- pomáháme zvýšit rodičovské kompetence a lépe porozumět vývojovým potřebám dítěte
- poskytujeme informace v oblasti práva dětí i jejich rodičů
- zajišťujeme podporu při orientaci v oblasti rodinného práva, v systému dávek a systému společnosti;
- poskytujeme poradenství manželské a partnerské i rozvodové a porozvodové;
- nabízíme provázení dítěte náročnou životní situací;
- pomáháme při zprostředkování návazných služeb (lékařská péče, materiální zajištění, státní správa, sociální služby);
- poskytujeme poradenství v oblasti domácího násilí a v oblasti syndromu CAN
- poskytujeme poradenství v oblasti znovuoobnovení vztahu rodič – dítě.

## 2) V rámci specializovaného programu „Nechme dětem dětství“ jsme pověřenou osobou sociálně právní ochrany dětí a v této službě pomáháme:

### Rodičům

- zvládnout obtížnou situaci a zůstat při tom tátou a mámou;
- zastavit násilí v rodině;
- najít ztracenou stabilitu;
- zajistit bezpečí;
- posílit zdravé vztahy v rodině.

### Dětem

- co nejlépe zpracovat zkušenosti s násilím;
- vytvářet zdravé vztahy a nenapodobovat zraňující chování rodičů;
- hájit jejich právo na dětství bez násilí, protože každé násilí se negativně podepisuje na jejich dalším vývoji.

**V případě, že se s poradcem dohodnete na poskytování služeb RP, pak s Vámi bude uzavřena ústní či písemná smlouva, která bude obsahovat zejména tato ujednání:**

- Vaším klíčovým pracovníkem je \_\_\_\_\_. S klíčovým pracovníkem se průběžně domlouváte na Vašem osobním cíli a průběhu spolupráce.
- Rodinnou poradnu můžete kontaktovat osobně, telefonicky, dopisem, e-mailem nebo prostřednictvím Facebooku, či Instagramu. Chcete-li se s námi spojit telefonicky nebo osobně bez předchozího objednání, máte možnost každý pracovní den v době od 8:00 do 14:00 hod. na **tel. č.: 595 054 000, 605 292 252**. V případě zájmu o zařazení do programu **Nechme dětem dětství** či o sdělení podrobnějších informací využijte prosím **tel. č. 774 789 810**.
- Konzultace v Rodinné poradně mohou probíhat po předchozí domluvě s pracovníkem každý pracovní den od 7:00 do 18:00 hod. Délka konzultace s jednotlivcem je asi 60 min., konzultace s párem nebo rodinou trvá zpravidla 90 min.
- **Veškeré činnosti Rodinné poradny jsou poskytovány bezplatně.**
- V případě, že se na domluvenou konzultaci nemůžete dostavit, omluvte se, prosím, předem.
- Služby Rodinné poradny máte právo využívat anonymně. Bližší podmínky pro využití anonymní podpory Vám sdělí klíčový pracovník.
- Na konzultaci můžete přijít v doprovodu další osoby, je však nutné, aby s její přítomností na konzultaci souhlasily všechny zúčastněné osoby.
- Pořizování audio či audiovizuálních nahrávek z konzultací je možné pouze po předchozí domluvě a se souhlasem všech zúčastněných.
- Služby jsou poskytovány v českém jazyce, pakliže hovoříte jiným jazykem nebo českým znakovým jazykem, pak máte možnost přizvat si ke konzultaci tlumočnicka. Rodinná poradna tlumočnické služby nezajišťuje.
- Váš klíčový pracovník může využít možnosti konzultovat anonymně Váš případ na intervizi (s dalšími pracovníky poradny) nebo na supervizi (s externím odborníkem, který spolupracuje s poradnou pro potřeby zkvalitňování poskytovaných služeb). V případě zařazení do projektu Nechme dětem dětství, se na případu a předávání informací automaticky podílí celý tým určených pracovníků.

### **Zpracování Vašich osobních a citlivých údajů**

- O průběhu poskytování služby je vedena spisová dokumentace, ta obsahuje zejména zápisy z jednotlivých konzultací, popř. jiné dokumenty související s Vaším případem.
- Při poskytování služeb jsou pracovníci RP povinni zachovávat mlčenlivost a nakládat s Vašimi údaji dle příslušných zákonů (108/2006 Sb., 359/1999 Sb.). Zároveň se zpracování Vašich osobních a citlivých údajů řídí vnitřní směrnici Centra sociálních služeb Ostrava o.p.s. o pravidlech zpracování osobních údajů v organizaci, která je v souladu s legislativou ČR a nařízením GDPR. Vnitřní směrnice: „**Všeobecná informace o zpracování osobních údajů v organizaci**“ je Vám k dispozici v čekárně služby, na webových stránkách organizace nebo požádejte pracovníka služby, aby Vám ji poskytl.
- Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány služby, sdělujeme jiným subjektům, jen stanoví-li to zákon o sociálních službách nebo jiný zvláštní zákon (např. § 128 občanského soudního řádu, § 8 trestního řádu, § 10 či § 53 zákona o sociálně-právní ochraně dětí). V jiném případě je k předání těchto údajů zapotřebí souhlasu klienta.
- Máte právo nahlédnout do této spisové dokumentace, a to dle výše uvedené směrnice Centra sociálních služeb Ostrava o.p.s. Chcete-li využít svého práva nahlédnout do spisové dokumentace, obraťte se na kteréhokoliv pracovníka poradny. Tento pracovník s Vámi sepiše písemnou žádost a předá ji správci osobních údajů, který posoudí, zda neexistuje relevantní důvod pro odmítnutí tohoto práva. Správce Vám pak dá vyrozumění, jak a kdy je možno do spisové dokumentace nahlédnout.

### **Podávání podnětů, připomínek a stížností**

- Záleží nám na kvalitě námi poskytovaných služeb, zajímáme se proto o Vaše podněty, připomínky a stížnosti. Máte právo podat stížnost, nejste-li spokojeni se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb nebo přístupem pracovníka. Podání stížnosti z Vaší strany nebude mít žádný negativní vliv na další poskytování služby. Potěší nás také vaše pozitivní zpětná vazba.
- Podnět, připomínku či stížnost můžete vhodit do schránky, která se nachází v prostorách RP (čekárna), poštou, e-mailem nebo telefonicky. Můžete se obrátit také na kteréhokoliv pracovníka RP, který předá podnět vedoucí RP.
- Vaším podnětem, připomínkou či stížností se bude zabývat vedoucí RP Mgr. Jitka Podešvová, která Vás také seznámí s řešením a případnými přijatými opatřeními. Můžete se na ni obrátit osobně (po telefonické domluvě), telefonicky nebo e-mailem (730 606 415, [jpodesvova@css-ostrava.cz](mailto:jpodesvova@css-ostrava.cz)).
- Bude-li Vaše stížnost směřována na osobu vedoucí poradny, pak se prosím obraťte na ředitelku organizace, Mgr. Hanu Schwarz (728 280 769, [hschwarz@css-ostrava.cz](mailto:hschwarz@css-ostrava.cz)).
- Podrobná pravidla pro podávání a vyřizování stížností naleznete na našich webových stránkách ([www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)) nebo v čekárně Rodinné poradny.