

Informace k prvnímu kontaktu

KDO JSME?

Jsme sociální služba nabízející pomoc a podporu rodinám, dětem a mladým lidem. **Služby jsou poskytované zdarma.** Pracujeme se všemi tématy, která klienti přinášejí. Naším cílem je provést rodiny, děti a mladé lidi náročným obdobím, pomoci jim se vyrovnat se skutečnostmi, které se jim v životě staly, nalézt nová, výhodnější řešení jejich situace tak, aby se jim žilo lépe.

KOMU JSOU NAŠE SLUŽBY URČENÉ?

- Ohroženým rodinám s dětmi, ve kterých se vyskytuje jakákoliv forma rizikového chování (problematické vztahy, role, pravidla; zanedbávání základní péče o děti, ohrožení jejich vývoje; kriminalita, agrese, užívání drog, poruchy chování apod.).
- Rodičům a ostatním blízkým osobám, které potřebují pomoc nebo podporu ve vzájemných vztazích či při výchově svých dětí.
- Dětem a mladým lidem ve věku 6-20 let, kteří plní povinnou školní docházku, nebo studují.

JAK SE K NÁM OBJEDNAT A KDY JSME K ZASTIŽENÍ?

- **Osobně:** v sídle našeho centra **Palackého 449/46, Nymburk.**
- **Telefonicky:** na telefonním čísle **733 108 048**, a to v době, kdy nepracujeme s klienty. Na nepřijaté hovory voláme zpět ihned, jak to je možné.
- **E-mailem:** crp@os-semiramis.cz



PO: 9:00–17:00

poradenství a terapie pro rodiny

10:00–17:00

poradenství a terapie pro děti a mladé lidi

ST: 9:00–17:00

poradenství a terapie pro rodiny

9:00–17:00

poradenství a terapie pro děti a mladé lidi

ÚT: 13:00–17:00

poradenství a terapie pro děti a mladé lidi

ČT: 9:00–17:00

poradenství a terapie pro rodiny

CO NABÍZÍME?

- **Základní individuální či rodinné poradenství:** Společně s klienty pracujeme na zklidnění náročné situace, kterou prožívají. Kládeme otázky tak, aby mohli lépe dojít k orientaci a porozumění tomu, co se uvnitř rodiny či klientovi děje. Poskytujeme podporu a prostor pro přemýšlení, zda zvládne klient nepříznivou situaci řešit vlastními silami či potřebuje využít návaznou specializovanou pomoc.
- **Odkazy a zprostředkování návazných služeb:** Pomáháme rodině nebo jednotlivým členům vybrat takové odborné služby, které mohou být prospěšné v řešení jejich nepříznivé situace. Jedná se o kontakt s dalšími odborníky např. z OSPD, psychologická či psychiatrická péče, léčebny a další.
- **Dlouhodobé individuální či rodinné poradenství:** Dlouhodobé poradenství je delší setkávání s ohroženou s klientem nebo rodinou. Cílem je opustit nefunkční strategie a najít a vyzkoušet strategie nové, funkční tak, aby lépe zapadaly do potřeb, představ a očekávání klienta či rodiny.



JAK PROBÍHÁ PRVNÍ SETKÁNÍ?

- **Poradenství pro rodinu** je v našem zařízení specifické tím, že s každou rodinou pracují dva odborníci, muž a žena. Takto se daří přinášet více úhlů pohledu a postřehů v členitěm a bohatém prostředí rodiny a jejich jednotlivých členů. Jsme rádi, když nás navštíví každý člen rodiny, kterého se potíží týká. Maximální délka sezení je 90 minut.
- **Individuálnímu sezení s dětským klientem nebo mladým člověkem** je přítomen zpravidla klient (na přání klienta je u některých sezení také zákonný zástupce) a jeden odborný pracovník. Maximální délka sezení je 60 minut. U klientů do 15 let věku vyžadujeme na prvním sezení přítomnost zákonného zástupce ve všech případech.
- První setkání je informativní. Rodina nebo klient přináší informace o svém příběhu a domluví společně s pracovníkem, na čem by potřebovali pracovat.

Na konci sezení, rozhodne-li se klient či rodina navázat spolupráci, domlouvají se potřebné náležitosti, jako je:

- Délka spolupráce (většinou se domlouváme na šest setkání, což je podle našich zkušeností doba, kdy je možné zahlédnout nějakou větší změnu, spolupráci je však možné bez jakéhokoli udání důvodů ukončit)
- Podpis, kterým klient uděluje souhlas se shromažďováním osobních údajů
- Zakládáme si spis, do kterého vložíme informace o klientech, které jsme získali během setkání. Ke spisu mají přístup pouze klíčoví pracovníci, kteří se setkávají s rodinou či klientem a po uplynutí zákonné lhůty je skartován. K nahlédnutí do spisu má také klient.

JAK JE NAKLÁDÁNO S INFORMACEMI, KTERÉ OD KLIENTŮ ZÍSKÁME?

V průběhu konzultace si píšeme poznámky, zaznamenáváme si naše nápady, nebo postřehy klientů, abychom na ně mohli v příštím setkání navázat. Z jednotlivých sezení si vytváříme zápis, který je součástí spisu klienta. Informace, které klient na sezení sděluje, jsou zcela důvěrné a pracovník je ze zákona povinen dodržovat mlčenlivost – o klientově příběhu bez klientova souhlasu nikde nehovoří.

CO SE DĚJE V DALŠÍCH SETKÁNÍCH?

Na průběhu dalších setkávání se domlouváme s klientem. Buď pracujeme na tom, co klienti potřebují akutně, nebo navazujeme na minulá setkání. Někdy dáváme klientům také domácí úkoly, pak jsme zvědaví, jak se dařilo je zkoušet v praxi. Vždy je pro nás důležité, jak se naši klienti cítí a s jakými očekáváními k nám přicházejí.

CO KDYŽ NEJSTE SPOKOJENÍ?

Jsme velmi rádi, když nám klienti říkají ihned, když jsme pro ně nepochopitelní, nesrozumitelní, nebo když potřebují něco jiného, než dostávají. Jsou ale také situace, kdy to není možné sdělit hned. V takovém okamžiku je možné si na naše služby stěžovat, postup podání stížnosti je k dispozici ve vstupní chodbě našeho centra.

JAKÁ JSOU PRÁVA KLIENTA CRPT?

Klienti CRPT mají množství práv, které vyplývají z Listiny základních práv a svobod. Je to zejména: **právo na přístup ke službám, právo na soukromí a anonymitu, právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním a zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.**

MÁ CRPT SVÁ PRAVIDLA?

CRPT má svá pravidla, jejichž nedodržení může vést k vyloučení ze služeb. Jsou jimi: **zákaz manipulace s drogami včetně alkoholu a jejich aplikace a zákaz verbálního a fyzického násilí.**