

## Základní informace pro zájemce o službu

### Základní informace o službě

Druh služby	Odborné sociální poradenství (ambulantní i distanční forma)
Pro koho	Dospělí, páry, rodiny, děti od 11 let (MPP LITOMĚŘICE)
Cena	Služba je <b>bezplatná</b>
Jak se objednat	Telefonicky, e-mailem, osobně
Místo poskytování	Osobně v poradně (dostupné MHD), online
Přístupnost	Budova <b>není bezbariérová</b>
Kde najdete víc informací	Na webu, v čekárně (nástěnka), od pracovníků, v tištěných materiálech

### Čemu se věnujeme?

- Specializujeme se na poradenství v oblasti mezilidských vztahů – ať už partnerských, rodinných nebo vztahu člověka k sobě samému.
- Pomáháme lidem, kteří procházejí krizí, hledají porozumění, rozhodují se o důležitých životních krocích, nebo potřebují nahlédnout své chování a emoce v bezpečném a podpůrném prostředí.

### Pracujeme s tématy jako jsou:

- partnerské či manželské neshody,
  - rozchod a rozvod,
  - nevěra, žárlivost, ztráta důvěry,
  - neshody mezi rodiči a dětmi, problémy v rodině,
  - otázky osobní identity, nízké sebevědomí, vnitřní nejistota,
  - komunikace, zvládání konfliktů a emocí,
  - životní krize a pocit ztráty smyslu,
  - příprava na soužití nebo rodičovství,
  - poradenství při násilí ve vztazích nebo manipulativním chování.
-

## **Co můžete od nás očekávat?**

### **Před první návštěvou:**

- Vysvětlíme, **co služba nabízí**, pro koho je určena a jak se objednat (telefonicky, e-mailem nebo přes web).
- Můžete se **na cokoliv zeptat**, odpovíme vstřícně a srozumitelně.

### **Při příchodu do poradny:**

- Zazvoníte a pracovník vám **otevře**.
- Ukáže vám prostory poradny – čekárnu, toalety.
- **Zajišťujeme diskrétnost** – snažíme se, aby se zájemci o službu a klienti v čekárně nepotkávali.

### **První rozhovor (vstupní pohovor):**

- Pracovník se představí, vysvětlí **službu, její průběh a možnosti**.
- Můžete **zůstat anonymní**, pokud to situace dovoluje (např. nejedná-li se o nařízení soudu nebo OSPOD).
- Dozvíte se o svých **právech a povinnostech**.
- Pokud služba není vhodná, doporučíme **jinou instituci**.

---

## **Administrativa – co dostáváte a podepisujete?**

### **Dostanete:**

- Obecné informace pro zájemce o službu,
- Informace o právech a povinnostech klienta,

### **Podepisujete:**

- Informovaný souhlas se zpracováním osobních údajů (GDPR) – pokud nejste anonymní

### **Pokud souhlasíte:**

- Vyplníme s Vámi anamnestický dotazník

### **Můžete:**

- Klást otázky,
- Změnit názor,
- Ukončit spolupráci kdykoliv, bez udání důvodu.

**Bez vašeho souhlasu** nikdo mimo poradnu neuvidí, co se děje při konzultacích. Výjimku tvoří zákonné případy nebo pokud je případ veden ve spolupráci s OSPOD nebo soudem – v tom případě anonymita není možná.

---

## **Jak služba probíhá?**

### **Individuálně přizpůsobený postup:**

- Společně si ujasníme, s čím přicházíte („zakázku“),
- Dohodneme **formu služby** – osobně / online, individuálně / s partnerem / ve skupině,
- Průběžně budete informováni o dalším postupu.

### **Délka a frekvence:**

- Konzultace: obvykle 50–60 minut,
- Opakování dle dohody – běžně 1 × za 2–5 týdnů,
- Krizové situace = možnost častějších termínů v případech, že to dovoluje kapacita zařízení.

### **Maximální rozsah:**

- 20 setkání na jedno téma.
- 

## **Služba pro děti a mladistvé**

- Děti od 11 let mohou přijít samy (max. 2 setkání bez souhlasu rodičů) – MPP Litoměřice.
  - Pro dlouhodobou spolupráci je **třeba souhlas zákonného zástupce**.
  - Rodiče i děti jsou vždy přehledně informováni o podmínkách spolupráce.
  - Od 16 let není souhlas rodičů nutný.
- 

## **Právní poradenství**

- Nabízíme bezplatné právní konzultace (max. 3 na jedno téma) – MPP Litoměřice.
  - Poradenství slouží k **orientaci v právních otázkách**, nenahrazuje právní zastoupení.
- 

## **Online konzultace**

- Možné přes zabezpečenou platformu (např. Google Meet),
  - První setkání ideálně prezenčně (kvůli podpisům),
  - Klient musí mít zajištěné bezpečné prostředí.
- 

## **Spolupráce s OSPOD a soudy**

- Pokud jste doporučení OSPOD nebo soudem, nemůžete vystupovat anonymně.
- Vždy se pracuje **s vaším vědomím a souhlasem**.

- Soudům posíláme jen **fakta, bez hodnocení**.
- 

### Skupiny pro děti a mládež – pouze MPP Litoměřice

- V případě zájmu nabízíme práci ve skupině (max. 8 dětí) rozvíjí komunikaci a sebedůvěru.
  - Je určena pro děti, které již službu využívají individuálně.
- 

### Ukončení spolupráce

- Službu můžete **ukončit kdykoliv**, bez udání důvodu.
  - Pokud se blíží naplnění zakázky, dohodneme společně uzavření spolupráce.
  - Nabízíme kontrolní schůzku po 3–6 měsících.
  - **Spis uchováváme 10 let** (nebo dříve skartujeme dle vašeho přání).
- 

### Důležité zásady

- **Diskrétnost** – chráníme vaše soukromí, osobní údaje a citlivé informace.
- **Respekt a rovnost** – nikdo není zvýhodněn ani diskriminován.
- **Otevřenost** – na vše se můžete zeptat, vše vám bude vysvětleno.
- **Srozumitelnost** – mluvíme běžným jazykem, bez zbytečných odborných termínů.