

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Účinnost:

1.7.2026

Poskytovatel:

Res vitae, z.s.

Adresa sídla poskytovatele:

Blahoslavova 659/18, 36001, Karlovy

Vary

IČO:

69968209

Web:

resvitae.cz

Datová schránka:

hj2azfq

Název zařízení/kontaktního místa služby:

Res vitae, z.s. – Manželská, rodinná a občanská poradna

Adresa/adresy:

Blahoslavova 659/18, K. Vary

Telefon:

353 566 426

e-mailová adresa

eva@resvitae.cz

Druh sociální služby:

Odborné sociální poradenství

Identifikátor:

5706154

Forma poskytování sociální služby:

Ambulantní

Územní působnost sociální služby

Karlovarský kraj

1. Poslání, cíle a zásady

Poslání sociální služby:

- Posláním služby je poskytnout občanům Karlovarského kraje komplexní systém služeb sociálního, právního a psychologického poradenství, které pomáhají zvládnout nepříznivé životní situace a umožňují řešení záležitostí pod odborným vedením tak, aby občan dosáhl svého stanoveného cíle optimální cestou.

Cíle sociální služby:

Orientované na společnost

- Přispívat k tomu, aby manželství, rodina, jednotlivci, plnili optimálně svou funkci ve smyslu zásad zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a také svou funkci v občanském životě.
- Zajištění sociální pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a rozvoj těchto služeb v součinnosti se státními i nestátními orgány a organizacemi.

Orientované na klienta

- Zvládnutí nepříznivé životní situace, umožnění řešení obtížných nebo krizových situací prostřednictvím:
- Naplňování vlastních potřeb a cílů klienta.
- Uplatňování práv a nároků klienta.
- Obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou.
- Naplnění plánovaného počtu klientů.

- Naplnění plánovaného počtu konzultací.

Zásady poskytování služby

Dobrovolnost:

- Služba je poskytována na základě dobrovolného rozhodnutí klienta.
- Klient má právo kdykoli ukončit poskytování služby.

Respekt ke klientovi:

- Poskytování služby vychází z individuálně určených potřeb a přání klienta.
- Pracovníci v přímé péči respektují osobní názor a vůli klientů (jak chtějí službu využívat, jakou zakázku chtějí řešit apod.) a to tak, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování individuálních cílů klienta.

Důvěrnost:

- Informace sdělené v Manželské, rodinné a občanské poradně zůstávají mezi zájemcem o služby nebo klientem a pracovníkem. Pracovníci Manželské, rodinné a občanské poradny jsou vázáni mlčenlivostí.

Anonymita:

- Klient může zůstat v anonymitě, pokud si to přeje.

Nízkoprahovost:

- Zájemci o službu se mohou obrátit na Manželskou, rodinnou a občanskou poradnu v kteroukoliv její provozní dobu bez předchozího objednání.

Orientace k soběstačnosti:

- Služba je poskytována tak, aby klienty podporovala v aktivitě, podporovala jejich samostatnost, motivovala je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace.

2. Okruh osob, pro který je sociální služba určena (tj. cílová skupina a její věková struktura)

Okruh osob a věkové vymezení klientů, pro které je sociální služba určena:

- osoby v krizi ve věku od šesti let do neomezeně
- oběti domácího násilí ve věku od šesti let do neomezeně
- rodiny s dítětem / dětmi – rodiče nebo pečující osoby bez omezení věku, děti od 6ti let do 18 let věku, případně děti/dítě bez doprovodu

3. Nepříznivá sociální situace

Nepříznivá sociální situace je definována jako situace oslabení nebo ztráty schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky nebo způsobu života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů a vyžaduje řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

V kontextu odborného sociálního poradenství v Manželské, rodinné a občanské poradně se jedná např. o následující nepříznivě sociální situace, kdy tato služba pomáhá lidem tyto pochopit, zorientovat se a najít možnosti řešení (cílová skupina poskytované sociální služby vzhledem k uvedeným příkladům nepříznivých sociálních situací má potřebu zajistit dále specifikované úkony – viz. kapitola 7):

- osoby v krizi
 - řeší rodinné a mezilidské problémy – funkční vztahy v rodinném prostředí, partnerských vztazích, společenském prostředí (sousedské, pracovní apod.)
 - řeší ztrátu nebo zneužití základních dokladů
 - prožívá silný stres, úzkost, paniku nebo zoufalství,
 - má myšlenky na sebepoškození nebo sebevraždu,
 - čelí náhlé životní události (např. ztráta blízkého, rozchod, násilí),
- oběti domácího násilí
 - je ohrožen domácím násilím nebo zneužíváním, týráním, šikanou
 - ztratil zázemí (bydlení, rodinu, bezpečí),
 - čelí náhlé životní události (např. ztráta blízkého, rozchod, násilí).
 - řeší sociálně-právní otázky, potřebuje orientaci v dávkách a službách
- rodiny s dítětem / dětmi
 - čelí náhlé životní události (např. ztráta blízkého, rozchod, násilí),
 - řeší nefungující rodinné vztahy, navázání partnerských, rodinných a jiných společenských vztahů
 - řeší nedostatečné či chybějící bydlení
 - řeší posilování chybějících nebo nedostatečných rodičovských kompetencí
 - řeší vedení dítěte k plnění školních povinností, zvládání výchovných problémů
 - neschopnost hospodařit s finančními prostředky
 - řešení dluhů a exekucí, finanční tíseň, orientace v insolvenčním řízení
 - není/nejsou schopny zvládat běžné denní činnosti, řeší získání znalostí a dovedností

4. Časový rozsah poskytování sociální služby

Pondělí – pátek: 07:00 – 19:00 hodin

5. Maximální okamžitá kapacita sociální služby

Maximální okamžitá kapacita: 3 intervence (30 minut jednání)

6. Materiální a technické podmínky poskytované sociální služby

V sídle organizace na adrese Blahoslavova 659/18, 360 01, Karlovy Vary je zázemí pro sociálního pracovníka / sociální pracovníci a odborné pracovníky Manželské, rodinné a občanské poradny. Čtyři kanceláře pro denně se střídající pracovníky, společná vstupní

chodba s čekárnou, kuchyňka pro personál a 2 sociální zařízení – 1x pro personál a 1x pro klientelu.

Odborný personál i vedení Res vitae, z.s., má ke svojí činnosti k dispozici výpočetní techniku s vlastním softwarem, na kterém jsou prováděny úkony potřebné pro řádný chod Manželské, rodinné a občanské poradny. K pracovním pomůckám rovněž patří internet a do sídla organizace, kde je i pracoviště Manželské, rodinné a občanské poradny, je vedena pevná telefonní linka. Manželská, rodinná a občanská poradna má vlastní telefonní číslo odlišné od telefonního čísla ředitelství organizace Res vitae, z.s., a také má ve vybavení mobilní telefon s mobilním telefonním číslem pro komunikaci s klienty. Tyto prostředky představují technické vybavení pracoviště.

7. Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena

Jak Manželská, rodinná a občanská poradna v nepříznivé sociální situaci pomáhá:

- okamžitá krizová intervence (stabilizace emocí)
- bezpečné prostředí a podpora v těžké životní situaci (ztráta dítěte, závažné onemocnění apod.)
- pomoc při orientaci v situaci a hledání řešení
- případné zprostředkování další pomoci (lékař, sociální služby, policie)
- specifikum služby: služba je poskytována prostřednictvím odborných sociálních, psychologických nebo právních konzultací, kde pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny poskytuje odbornou pomoc ve specializovaných výše uvedených tématech. Na rozdíl od čistě právního nebo administrativního poradenství je sociálně terapeutická činnost zaměřená na změnu prožívání, chování a vztahů, nejen na předání požadovaných informací.
- Na Manželskou, rodinnou a občanskou poradnu se obracejí dospělí, kteří hledají podporu při řešení obtížné životní situace, kterou aktuálně nedokážou řešit vlastními silami, a kterou vnímají jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Pomáháme lidem, kteří prochází krizí spojenou např. s partnerskými a rodinnými problémy, s domácím násilím nebo s jinou traumatizující událostí, s finančními problémy, závislostí, osamělostí, nemocí, psychickými problémy, oběti trestné činnosti apod.

Úkon zprostředkování kontaktu se společenským prostředím v Manželské, rodinné a občanské poradně

Úkon zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je forma pomoci, která má člověku umožnit navazovat a udržovat vztahy a zapojit se do běžného života společnosti. Jde o pomoc lidem, kteří jsou nějakým způsobem izolovaní, nejistí nebo mají bariéry v kontaktu s okolím. V Manželské, rodinné a občanské poradně se jedná zejména o odbornou práci sociálního pracovníka nebo psychologického poradce. V manželské, rodinné a občanské poradně se tento úkon se využívá například když:

- klient po rozvodu ztratil sociální zázemí
- člověk prochází krizí a „vypadl“ z běžného fungování

- rodina má konflikty a nekomunikuje s okolím (škola, úřady)
- rodiče potřebují pomoc při kontaktu se školou nebo OSPOD

Při této činnosti pracovník s ohledem na všechny cílové skupiny provádí:

1. Navázání kontaktu a vytvoření bezpečí
 - pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny naváže důvěru
 - zajistí bezpečné a klidné prostředí
 - aktivně naslouchá, nehodnotí
2. Zjištění potřeb klienta, mapování situace klienta
 - pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny citlivě zjišťuje, co se stalo a co nepříznivou sociální situaci vyvolalo
 - klient má prostor popsat svůj problém
 - identifikuje potřeby klienta
3. Pomoc s navazováním vztahů, podpora při zapojení do běžných aktivit
 - pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny pracuje s emocemi (např. při konfliktech v rodině nebo partnerství) a
 - pomáhá s orientací v problematice (rozvod, dluhy, vztahové krize)
 - podporuje orientace v realitě („tady a teď“)
4. Nácvik sociálních dovedností
 - jak komunikovat, požádat o pomoc, řešit situace
 - pomáhá při nácviku zapojení do běžných aktivit
 - pomáhá klientovi získat nadhled a stabilitu
4. Hledání možností řešení a posílení kompetencí
 - společně s klientem hledá reálné kroky ke zvládnutí situace
 - posiluje jeho samostatné schopnosti situaci zvládnout a hledá zdroje (rodina, přátelé, vlastní zkušenosti)
 - pomáhá obnovit pocit kontroly, vede klienta k vlastnímu rozhodnutí
 - společně s klientem probíhá nácvik dovedností (komunikace, řešení konfliktů)
5. Plán další podpory, poskytnutí informací a kontaktů
 - doporučuje další instituce a organizace: návazné sociální služby, psychiatrická péče, lékařská a další zdravotní péče
 - zprostředkování kontaktů na další služby
6. Ukončení kontaktu
 - shrnutí konzultace, ověření, jak se klient cítí, nabídka opětovného kontaktu
 - cílem je, aby klient nebyl izolovaný, dokázal fungovat mezi lidmi, měl přístup ke službám a podpoře
 - postupně zvládal tyto kontakty samostatně.

Úkon sociálně terapeutické činnosti v Manželské, rodinné a občanské poradně

Úkon sociálně terapeutické činnosti v Manželské, rodinné a občanské poradně je odborná sociální služba zaměřená na pomoc lidem zvládat nepříznivou životní situaci prostřednictvím podpory, rozhovoru a cílených postupů, vychází z principů psychoterapie.

Při této činnosti pracovník s ohledem na všechny cílové skupiny provádí:

1. Navázání kontaktu a vytvoření bezpečí

- psychologický poradce naváže důvěru
- zajistí bezpečné a klidné prostředí
- aktivně naslouchá, nehodnotí

2. Zjištění potřeb klienta, mapování situace klienta

- psychologický poradce citlivě zjišťuje, co se stalo a co nepříznivou sociální situaci vyvolalo
- hodnotí míru ohrožení života nebo zdraví (např. sebevražedné myšlenky, násilí)
- klient má prostor popsat svůj problém
- identifikuje potřeby klienta

3. Podpůrné a terapeutické rozhovory

- psychologický poradce pracuje s emocemi (např. při konfliktech v rodině nebo partnerství)
- pomáhá s orientací v problematice (rozvod, dluhy, vztahové krize)
- podporuje orientaci v realitě („tady a teď“)
- pomáhá klientovi získat nadhled a stabilitu

4. Hledání možností řešení a posílení kompetencí

- společně s klientem hledá psychologický poradce reálné kroky ke zvládnutí situace
- posiluje jeho samostatné schopnosti situaci zvládnout a hledá zdroje (rodina, přátelé, vlastní zkušenosti)
- pomáhá obnovit pocit kontroly, vede klienta k vlastnímu rozhodnutí
- společně s klientem probíhá nácvik dovedností (komunikace, řešení konfliktů)

5. Plán další podpory, poskytnutí informací a kontaktů

- psychologický poradce doporučuje další instituce a organizace: návazné sociální služby, psychiatrická péče, lékařská a další zdravotní péče
- zprostředkování kontaktů na další služby

6. Ukončení kontaktu

- shrnutí konzultace, ověření, jak se klient cítí, nabídka opětovného kontaktu.

Úkon pomoc při vyřizování běžných záležitostí v Manželské, rodinné a občanské poradně

Úkon pomoc při vyřizování běžných záležitostí v Manželské, rodinné a občanské znamená praktickou pomoc klientovi s každodenními administrativními nebo organizačními věcmi, které sám nezvládá nebo v nich tápe. Řeší se hlavně akutní a nezbytné záležitosti stejně tak jako stereotypně se opakující nezvládnuté úkoly. V tomto případě se jedná většinou o sociálního pracovníka nebo právního poradce. Na rozdíl od sociálně terapeutické činnosti (která pracuje s emocemi a vztahy) je vyřizování běžných záležitostí praktická a konkrétní pomoc, která směřuje k tomu, aby klient zvládl potřebné kroky v reálném světě.

Při této činnosti pracovník s ohledem na všechny cílové skupiny provádí:

1. Navázání kontaktu a vytvoření bezpečí

- pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny naváže důvěru
- zajistí bezpečné a klidné prostředí

- aktivně naslouchá, nehodnotí
2. Zjištění potřeb klienta, zmapování situace klienta
 - pracovník zjistí, co klient potřebuje vyřešit (např. doklady, bydlení, kontakt s úřady, finance)
 - stanoví se priority, v případě opakujících se konzultací se řeší sestupně dle míry sociálního ohrožení klienta
 3. Orientace a pomoc v:
 - orientace v úředních postupech (co kam podat, jak postupovat)
 - příprava na jednání s institucemi a orientace v tom, kam se obrátit
 - řešení dluhů nebo sociálních dávek, vyplnění formulářů
 - péče o děti (návrhy na svěření do péče, výživné)
 - rozvod a související administrativa
 4. Asistence při komunikační činnosti a zprostředkování kontaktů
 - pomoc s psaním dopisů, vyplnění formulářů e-mailů, podání (např. žádosti o dávky, návrhy k soudu)
 - telefonování na úřady nebo domlouvání schůzek pracovníkem Manželské, rodinné a občanské poradny
 - podpora při telefonickém jednání (klient jedná, pracovník pomáhá)
 - tlumočení do srozumitelné formy nebo „překládání“ odborného jazyka
 - komunikace a propojení s dalšími službami a úřady (sociální odbory, soudy, neziskové organizace, zdravotnická zařízení apod.)
 5. Ukončení a podpora samostatnosti
 - shrnutí konzultace, ověření, jak se klient cítí, nabídka opětovného kontaktu
 - pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny klienta vede k tomu, aby se do řešení aktivně zapojil, o řešení usiloval svými možnostmi a schopnostmi
 - cílem je, aby byl klient postupně schopen věci řešit sám

Úkon pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím v Manželské, rodinné a občanské poradně

Úkon pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím znamená podporu klienta v tom, aby znovu navázal nebo posílil vztahy s lidmi ze svého běžného života – tedy s rodinou, blízkými, přáteli nebo komunitou. V Manželské, rodinné a občanské poradně tuto činnost vykonává zpravidla sociální pracovník nebo psychologický poradce. Jedná se např. o tyto situace:

- klient se po rozvodu odcizil dětem → pracovník pomáhá obnovit kontakt
- mladý člověk po konfliktu nekomunikuje s rodiči → podpora při znovunavázání vztahu
- senior ztratil kontakt s rodinou → pomoc s jeho obnovením
- rodina má narušené vztahy → podpora při jejich stabilizaci

Při této činnosti pracovník s ohledem na všechny cílové skupiny provádí:

1. Navázání kontaktu a vytvoření bezpečí
 - pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny naváže důvěru
 - zajistí bezpečné a klidné prostředí

- aktivně naslouchá, nehodnotí
2. Zjištění potřeb klienta, mapování situace klienta
 - pracovník Manželské, rodinné a občanské poradny citlivě zjišťuje, co se stalo a co nepříznivou sociální situaci vyvolalo
 - klient má prostor popsat svůj problém
 - identifikuje potřeby klienta
 3. Zprostředkování kontaktu mezi klientem a rodinou, partnerem
 - prostřednictvím rodinných nebo párových konzultací pracovníci zprostředkovávají kontakty rodinné, partnerské, s odbornou komunikační podporou
 - podpora při usmiřování a komunikaci
 - pomoc překonat bariéry (stud, strach)
 4. Nácvik sociálních dovedností
 - pracuje se emocemi (např. při konfliktech v rodině nebo partnerství)
 - podporuje orientaci v realitě („tady a teď“)
 - pomáhá klientům získat nadhled a stabilitu
 - společně s klienty probíhá nácvik dovedností (komunikace, řešení konfliktů)
 4. Hledání možností řešení a posílení kompetencí
 - společné hledání reálných kroků ke zvládnutí situace
 - posílení samostatné schopnosti situaci zvládnout a hledání zdrojů (rodina, přátelé, vlastní zkušenosti)
 - pomáhá obnovit pocit kontroly, vede klienta k vlastnímu rozhodnutí
 5. Plán další podpory, poskytnutí informací a kontaktů
 - doporučení dalších institucí a organizací: návazné sociální služby, psychiatrická péče, lékařská a další zdravotní péče
 - zprostředkování kontaktů na další služby
 6. Ukončení kontaktu
 - shrnutí konzultace, ověření, jak se klienti cítí, nabídka opětovného kontaktu.

V Karlových Varech dne 17.06.2026

.....
Ing. Bc. Renata Andrejsková