

Pravidla pro poskytování služeb Intervenčního centra (dále jen IC)

1. **Veškeré služby** našeho zařízení jsou ze zákona **poskytovány bezplatně**.
2. **Uživatel má možnost vystupovat v kontaktu s Intervenčním centrem anonymně**, tj. bez udání svého jména a adresy, a to pouze v případech mimo režim zákona na ochranu před domácím násilím, tzn., že v případech vykázaní IC obdrží osobní data osoby ohrožené domácím násilím od Policie ČR.
3. **Uživatel uzavírá s pracovníkem IC ústně dohodu** o poskytování sociální služby. V průběhu spolupráce má uživatel právo dohodu změnit.
4. **Délku spolupráce uživatele s IC** stanoví pracovník dle závažnosti problematiky a po dohodě s uživatelem.
5. **Standardní délka** individuální konzultace je 50-60 minut, konzultace právní trvá obvykle 30 minut.
6. **Spolupráci může uživatel kdykoliv ukončit** bez udání důvodů.
7. **Pracovník IC může odmítnout nebo ukončit spolupráci** s uživatelem, pokud mu není schopen v dané problematice pomoci. Uživateli doporučí jiného odborníka nebo instituci. **Pracovník IC může také spolupráci odmítnout nebo ukončit:**
 - pokud je uživatel agresivní vůči pracovníkovi IC nebo ho přímo slovně či fyzicky napadne,
 - pokud se uživatel dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu nebo jiné psychotropní látky).
8. **Další osoby** (např. příbuzní a blízcí) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi uživatelem a pracovníkem IC. Uživatel může být také požádán o souhlas s účastí dalšího odborníka (kolegy nebo supervizora poradce) při konzultaci. Případné odmítnutí uživatele bude respektováno.
9. **Uživatel služeb IC má právo vyjádřit se ke kvalitě služeb formou hodnotícího dotazníku nebo podat stížnost** na spolupráci s pracovníkem Intervenčního centra u ředitele organizace, případně na Krajském úřadě Zlínského kraje – viz „Postup při vyřizování stížností“.
10. **O průběhu kontaktu uživatele s IC je vedena dokumentace - spis uživatele.** Dokumentaci tvoří záznamový arch, který obsahuje: základní osobní údaje (jméno, bydliště, telefonní kontakt, věk, vzdělání, stav, délku manželství, počet dětí aj.). Dále dokumentace obsahuje data jednotlivých konzultací, aktuální zakázku, obsah konzultace a závěr konzultace (doporučení, plán pokračování, resp. ukončení spolupráce uživatele s IC). Do záznamového archu má uživatel právo nahlédnout. Některé z údajů (např. věk, pohlaví, vzdělání aj.) se mohou dále v číselné podobě statisticky zpracovávat. Pro potřeby poradenského procesu si pracovník vede své ručně psané poznámky. Do těchto poznámek uživatel nenahlíží.
11. Centrum **zpracovává osobní údaje** v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR). Přístup k údajům o klientech mají pouze odborní pracovníci IC. **Dokumentace je chráněna** před přístupem neoprávněných osob.
12. **Uživatel při uzavření dohody o využití služeb IC svým podpisem stvrzuje souhlas se zpracováním osobních údajů a souhlas s využitím osobních údajů za účelem kontroly ze strany nadřízených orgánů, poskytovatelů dotací, eventuálně Evropské komise.** V případě telefonických, elektronických či anonymních konzultací výše uvedené po dohodě s uživatelem stvrzuje pracovník IC podpisem.
13. **Souhlas uživatele je nutný i v případě**, že pracovník bude chtít uvést jeho případ v anonymní podobě v rámci **prezentace kazuistiky** v odborné literatuře nebo při jiné veřejné aktivitě.
14. Dle zákona o sociálních službách jsou všichni pracovníci Intervenčního centra **povinni zachovávat mlčenlivost** o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku. **Mlčenlivost může být prolomena pouze v případech, kdy přímo ze zákona vyplývá oznamovací povinnost nebo když pracovníka zbaví mlčenlivosti přímo klient.**

Aktualizace: 2. 1. 2023