

## **Pravidla služby Centrum náhradní rodinné péče**

1. Naše služby jsou poskytovány ambulantně v zázemí pracoviště CNRP a formou terénní v místě bydliště klienta nebo jiném předem dohodnutém místě (úřad, poradna apod.).
2. Služby poskytujeme v rámci celého území Zlínského kraje.
3. Veškeré poradenské služby našeho zařízení jsou ze zákona bezplatné.
4. Klient má možnost vystupovat v kontaktu s CNRP anonymně. V takovém případě se však vystavuje omezení, která z anonymity plynou (např. nelze později vystavit zprávu o vedení jeho případu).
5. Klient uzavírá ústně s poradcem konkrétní dohodu – o poradenské nebo terapeutické pomoci. V průběhu spolupráce má klient právo dohodu změnit.
6. Od klienta je očekáván vlastní podíl a aktivní přístup při řešení jeho problémů, jeho situace.
7. Délka konzultace je vždy individuální, dle aktuální potřeby a situace klienta. Počet a frekvence konzultací jsou stanovena vzájemnou dohodou klienta s poradcem.
8. Další osoby (např. příbuzní a blízcí) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi klientem a poradcem. Klient může být také požádán o souhlas s účastí dalšího odborníka (kolegy nebo supervizora poradce) při konzultaci. Rovněž přítomnost stážisty je možná jen s jeho souhlasem. Případ klienta může být bez jeho přítomnosti konzultován s jiným odborníkem (kolegou, supervizorem) – zde souhlas klienta není nutný.
9. Spolupráci může klient kdykoliv ukončit bez udání důvodů (stačí telefonické sdělení, v případě uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče písemné sdělení o ukončení).
10. Poradce může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, pokud mu není schopen v dané problematice pomoci nebo z důvodu naplnění kapacity CNRP klientovi doporučí jiného odborníka.
11. Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě služeb – buď formou vyplnění Hodnotícího dotazníku, nebo podáním stížnosti.
  - průběhu kontaktu klienta s CNRP je vedena dokumentace – spis klienta. Dokumentaci tvoří záznamový arch, který obsahuje: základní osobní údaje (jméno, bydliště, telefonní kontakt, věk, stav, počet dětí), některé anamnestické údaje a data jednotlivých konzultací. Do záznamů konzultací o jeho osobě má klient právo nahlédnout.
12. Pracovníci CNRP jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle §100 Zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas klienta pro sdělování informací o jeho osobě. Rovněž není oprávněn bez souhlasu klienta podávat informace jeho příbuzným. Pouze pro potřeby soudců, policie a orgánů sociálně právní ochrany dětí souhlas nutný není, stejně jako v případě oznamovací povinnosti dané zákonem. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.