

Pravidla pro poskytování služeb Poradenského centra

Vážená paní, vážený pane,

dříve než se stanete klientem Poradenského centra (dále jen centrum), seznámte se, prosím, se základními pravidly poskytování našich služeb. Pokud budete mít otázky a nejasnosti, rádi Vám je zodpovíme.

1. Služby jsou poskytovány **ambulantně**, v opodstatněných případech je možné je poskytnout v jiných bezpečných prostorách (**terénní formou**).
2. **Veškeré služby** našeho zařízení jsou ze zákona **bezplatné**.
3. **Klient má možnost vystupovat v kontaktu s centrem poradenství anonymně**. V takovém případě se však vystavuje omezení, která z anonymity plynou (např. nelze později vystavit zprávu o vedení jeho případu).
4. **Klient uzavírá ústně s odborným pracovníkem konkrétní dohodu** - o poradenské nebo terapeutické pomoci. V průběhu spolupráce má klient právo dohodu změnit.
5. **Od klienta je očekáván vlastní podíl a aktivní přístup** při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
6. **Standardní délka** individuální konzultace je 50 - 60 minut, párová a rodinná konzultace může trvat 90 minut, rodinná mediace 180 minut, konzultace právní trvá obvykle 30 minut. Počet a frekvence konzultací je stanovena vzájemnou dohodou klienta s odborným pracovníkem.
7. **Další osoby** (např. příbuzní a blízcí) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi klientem a odborným pracovníkem. Klient může být také požádán o souhlas s účastí dalšího odborníka (kolegy nebo supervizora) při konzultaci. Rovněž přítomnost stážisty je možná jen se souhlasem klienta. Případ klienta může být bez jeho přítomnosti konzultován s jiným odborníkem (kolegou, supervizorem) – zde souhlas klienta není nutný.
8. **Spolupráci může klient kdykoliv ukončit bez udání důvodu** (stačí telefonické nebo písemné sdělení o ukončení).
9. **Odborný pracovník může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem**, pokud mu není schopen v dané problematice pomoci. Klientovi doporučí jiného odborníka nebo instituci.
Odborný pracovník může také spolupráci odmítnout nebo ukončit:
 - pokud je klient agresivní (vůči pracovníkovi) nebo ho přímo slovně či fyzicky napadne,
 - pokud se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu nebo jiné psychotropní látky).
10. **Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě služeb** – buď formou vyplnění Hodnotícího dotazníku, nebo podáním stížnosti – viz „Postup při vyřizování stížností“ (je vyvěšen v čekárně centra).
11. **O průběhu kontaktu klienta s centrem je vedena dokumentace - spis klienta**. Dokumentaci tvoří záznamový arch, který obsahuje: základní osobní údaje (jméno, bydliště, telefonní kontakt, věk, rodinný stav, délku manželství, počet dětí), některé anamnestické údaje a data jednotlivých konzultací. Zápis konzultace obsahuje: účastníky konzultace, aktuální zakázku (osobní cíl klienta) nebo téma, stručný průběh a závěr. Do záznamů konzultací o jeho osobě má klient právo nahlédnout. Po písemném požádání klienta o nahlédnutí do spisu centrum do 14 dnů materiály připraví.

12. 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) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. **Dokumentace je chráněna** před přístupem neoprávněných osob.
13. Uživatel při uzavření dohody o využití služeb centra 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 tel., el., či anonymních konzultací výše uvedené stvrzuje po dohodě s uživatelem pracovník centra.
14. Dle zákona o sociálních službách jsou všichni pracovníci 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 naše oznamovací povinnost.
15. Pokud se necítíte dobře, zejména pokud máte teplotu a respirační obtíže, prosím, domluvte si jiný termín konzultace.

Aktualizováno: 24. 1. 2023