

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB

Vážená paní, vážený pane,
dříve než využijete našich služeb, seznamte se prosím se základními pravidly jejich poskytování:

1. Veškeré odborné služby Poradny jsou ze zákona bezplatné.
2. Pracovníci Poradny jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku. Výjimkou je § 53 Z. č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí; § 100a Z. č. [108/2006 Sb.](#) o sociálních službách; § 368 Z. č. 40/2009 Sb. Trestní zákoník; § 8 Z. č. 141/1961 Sb. Zákon o trestním řízení soudním ve znění z 1. 9. 2019.
3. Pokud si to výslovně přejete, můžete vystupovat anonymně.
4. Před zahájením spolupráce je s klienty uzavírána ústní smlouva, na vyžádání je možná i její písemná forma. Smlouva je uzavírána na dobu určitou na období, které po vzájemné individuální dohodě s vámi stanoví pracovník, nejdéle však na 12 měsíců.
5. Na sjednanou konzultaci je třeba přijít včas. V případě, že zpoždění přesáhne 15 min., má pracovník Poradny právo konzultaci zrušit. Pokud v dohodnutém termínu nemůžete přijít, omluvte se prosím co nejdříve, abychom uvolněný čas mohli nabídnout jiným. Pokud konzultaci ruší pracovník (např. pro nemoc), oznámí Vám to dle možností předem, a zároveň Vám nabídne možnost sjednání náhradního termínu v nejbližší možné době.
6. Pracovník má právo ukončit spolupráci s klientem, který se opakovaně (nejméně 2x) nedostavil na domluvený termín bez předchozí omluvy. Poradce dále s vámi může ukončit spolupráci při opakovaném porušování pravidel nebo při hrubém porušení pravidel (například nahrávání konzultací bez souhlasu všech zúčastněných nebo napadení pracovníka či klienta).
7. Další osoby (rodinní příslušníci) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi Vámi a pracovníkem Poradny.
8. O průběhu Vašich kontaktů s Poradnou je vedena karta, jejímž obsahem jsou základní údaje potřebné k efektivní spolupráci s Vámi a data Vašich kontaktů s Poradnou.
9. Přístup k dalším údajům, které poskytujete, mají pouze pracovníci vázaní mlčenlivostí. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob, v zákonné lhůtě je pak skartována.
10. Pracovníci Poradny se řídí *Etickým kodexem a Listinou základních práv a svobod*. Všichni jsou povinni zachovávat důstojnost klientů a služby poskytují všem klientům s respektem k jejich etnickému původu, věku, sexuální orientaci, sociálnímu zařazení a náboženskému přesvědčení.
11. Konzultace s nezletilým klientem do 16ti let je podmíněna souhlasem alespoň jednoho jeho zákonného zástupce. Hlídaní malých dětí však nejsme s to zajistit; jejich přítomnost na konzultaci by je mohla zbytečně rozrušit.
12. Konzultace trvají průměrně 45 – 60 minut (podle okolností mohou být kratší nebo delší). Počet a frekvenci konzultací stanoví poradce po dohodě s Vámi.
13. S ohledem na citlivost zde probíraných témat a na zachování vzájemné důvěry není v Poradně povoleno pořizovat jakékoli zvukové a obrazové (video, fotografie) záznamy.

14. Ve všech prostorách Poradny je zákaz kouření.
15. Spolupráci s Poradnou můžete přerušit kdykoli bez udání důvodů.
16. Poradce může odmítnout nebo ukončit spolupráci s Vámi, pokud Vám v dané situaci nemůže pomoci – v takovém případě Vám doporučí jiného odborníka nebo jinou obdobnou službu.
17. Uvítáme jakékoli Vaše připomínky. Chcete-li zhodnotit svoji zkušenost s naší prací, použijte k tomu, prosím, dokument „*Hodnocení poradenské pomoci*“. Veškerých připomínek se snažíme využít ke zkvalitňování námi poskytovaných služeb. I v případě, že s našimi službami nejste spokojeni, uvítáme, když nám to sdělíte, i Vaši případnou stížnost vnímáme jako podnět ke zlepšení naší práce. Pokud potřebujete vyjasnit některé otázky nebo probrat případná nedorozumění, můžete se obrátit přímo na pracovníka, se kterým spolupracujete nebo na vedoucí Poradny. Pokud byste si přáli podat stížnost písemně, můžete tak učinit e-mailem na adresu: stiznosti@csspraha.cz na základě *Směrnice o stížnostech* vyvěšené na nástěnce pracoviště Poradny.
18. Na nástěnce v čekárně jsou Vám k dispozici: *Všeobecná deklarace lidských práv, Listina základních práv a svobod, Etický kodex, Pravidla poskytování poradenských služeb, Odmítnutí služby, Pravidla pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek, stížností a námětů klientů, Informace a souhlas se zpracováním osobních údajů, Provozní řád pracoviště, Požární a poplachová směrnice, Požární evakuační plán.*

Seznámil/a jsem se s výše uvedenými pravidly, rozumím jim, souhlasím s nimi a budu je respektovat. Rovněž jsem se seznámil/a s dokumentem **Oznámení o zpracování osobních údajů uživatelů sociálních služeb**, které jsou zde (v čekárně) vyvěšené.

V Praze, dne:

Jméno a příjmení (hůlkovým písmem):

Podpis:

Vážená paní/ vážený pane, velmi bychom uvítali, kdybyste vyplnil/a (ať už v průběhu naší spolupráce nebo při jejím ukončení) dotazník **Hodnocení poradenské pomoci** a vhodil/a ho do schránky na schodišti/v čekárně.

Děkujeme Vám.

Aktualizace 6.2.2025