

## PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY INTERVENČNÍHO CENTRA PRAHA

**Vážená paní, vážený pane,**

dříve než využijte našich služeb, seznamte se, prosím, s pravidly jejich poskytování.

### **Obecná pravidla**

(1) Spolupráce s IC je **bezplatná a dobrovolná**.

(2) Máte právo vystupovat anonymně, pokud si to výslovně přejete. Výjimkou jsou situace a zakázky, jejichž naplnění vyžaduje poskytnutí osobních údajů (např. sepis návrhů k soudu apod.). Anonymní režim nelze poskytnout osobám přicházejícím po vykazání, neboť IC má povinnost zpracovávat a archivovat osobní údaje obsažené v Úředním záznamu o vykazání.

(3) Pracovníci IC jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s poskytováním služby. Výjimkou jsou zákonné povinnosti vůči orgánům sociálně právní ochrany dětí a oznamovací povinnost podle trestního zákoníku. Mimo tyto situace mohou poskytnout informace třetím osobám pouze na základě Vašeho písemného souhlasu.

(4) Pracovníci IC zaznamenávají pouze takové informace, které jsou nezbytné k naplnění Vaší zakázky.

(5) O spolupráci s Vámi vede IC dokumentaci v elektronické podobě. Dokumentace je zabezpečena proti neoprávněnému přístupu a po uplynutí zákonem stanovené doby je skartována. Dokumentaci, jejíž archivace nevyplývá ze zákona, je možné uchovat na základě Vašeho písemného souhlasu (např. jako důkaz k soudu).

(6) Po předchozí domluvě můžete do své dokumentace nahlédnout a udělat si výpisky.

(7) Záznamy o průběhu spolupráce jsou vedeny a uchovávány dle pravidel GDPR, která jsou dostupná na webu Centra sociálních služeb Praha (<https://www.csspraha.cz/>), případně k nahlédnutí v rámci osobní konzultace.

(8) Z důvodu bezpečnosti jsou prostory IC monitorovány kamerovým systémem. Kamery jsou umístěny mimo prostory konzultoven (společná chodba, schodiště).

(9) Přípomínky a zpětné vazby jsou vítány. V případě nespokojenosti s kvalitou poskytované služby máte právo podat stížnost. Bližší informace o tom, jak to udělat, naleznete na webu Centra sociálních služeb Praha ([www.csspraha.cz](http://www.csspraha.cz)), nástěnce ve vstupní hale IC, kde se nachází i schránka na stížnosti nebo Vám je sdělí pracovník IC.

(10) Pracovníci IC se řídí Etickým kodexem Intervenčních center, Etickým kodexem Centra sociálních služeb Praha, které jsou k nahlédnutí webu Centra sociálních služeb Praha ([www.csspraha.cz](http://www.csspraha.cz)).

## Pravidla jednání

### (1) Dodržování času a termínu konzultace

Osobní konzultace jsou poskytovány po předchozí domluvě. Pokud se na konzultaci nemůžete dostavit, je třeba se omluvit alespoň 24 hodin předem. V případě 3 neomluvených konzultací má pracovník právo poskytování služby ukončit. V případě, že se na konzultaci dostavíte s více než 15 min. zpožděním, má pracovník právo konzultaci neposkytnout.

### (2) Respekt k soukromí a ochrana bezpečí

Z důvodu ochrany bezpečí a soukromí je přísně zakázáno

- vstupovat do prostor IC v doprovodu násilné osoby,
- vnášet do prostor IC zbraně, kouřit, požívat alkohol a jiné návykové látky,
- přicházet na konzultace pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
- pořizovat zvukové či obrazové materiály v prostorách IC bez předchozího souhlasu pracovníka,
- projevovat se fyzicky nebo slovně agresivně vůči pracovníkovi/jinému klientovi nebo úmyslně ničit majetek a vybavení IC.

V případě porušení výše vyjmenovaných pravidel je pracovník oprávněn přistoupit k následujícím opatřením: neposkytnutí nebo ukončení konzultace, ukončení služby (max. na šest měsíců).

Následující pravidla jsou dostupná online ke stažení na webové stránce Centra sociálních služeb Praha (<https://www.csspraha.cz/intervencni-centrum>), dále v tištěné podobě jako příloha Smlouvy o poskytování sociální služby, ve zkrácené podobě také na propagačních materiálech IC Praha.