

## PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNA KONTAKT

Vážená paní, vážený pane,

dříve, než využijete našich služeb, seznamte se prosím se základními pravidly jejich poskytování:

1. Veškeré odborné služby Sociálně právní poradny Kontakt (dále jen Kontakt) jsou ze zákona bezplatné.
2. Pracovníci Kontaktu jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku. Výjimkou jsou ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, Z. č. 40/2009 Sb. trestního zákoníku a Z. č. 141/1961 Sb. trestního řádu.
3. Klient má právo vystupovat anonymně, pokud si to výslovně přeje. Před zahájením spolupráce je s klienty uzavírána ústní smlouva, na vyžádání je možná i její písemná forma. Smlouva je uzavírána zpravidla na dobu 12 měsíců. Po předchozí domluvě s klíčovým pracovníkem může být klientovi smlouva prodloužena.
4. Na sjednanou konzultaci je nutné přijít včas. Jestliže je klientovo zpoždění delší než 15 minut, má pracovník služby právo konzultaci zrušit. Pokud se klient nemůže dostavit, je povinen se včas omluvit, nejpozději 24 hodin před plánovaným začátkem konzultace. Pokud se klient bez včasné omluvy nedostaví opakovaně (maximálně 3x), může pracovník poskytování služby ukončit. V takovém případě nebude služba klientovi dostupná po dobu 6 měsíců.
5. Pracovník služby může spolupráci ukončit také v jiných případech, zejména při opakovaném nebo hrubém porušení pravidel (např. pořizování záznamů bez souhlasu, fyzická či slovní agrese). V takové situaci nebude klient v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, moci službu po dobu 6 měsíců využívat.
6. Dále je pracovník služby oprávněn ukončit či nezahájit konzultaci, pokud je klient zjevně intoxikovaný, má či vykazuje známky infekčního (zejména respiračního) onemocnění nebo jeho psychický stav narušuje průběh jednání.
7. Klient se aktivně podílí na řešení své situace a plní dohodnuté cíle.
8. V případě, že není možné klientovi službu efektivně poskytnout, pracovník mu doporučí jinou vhodnější sociální službu.
9. O spolupráci je vedena dokumentace převážně v elektronické podobě. Veškeré klientovy údaje jsou chráněny a přístup k nim mají výhradně pracovníci, kteří jsou vázáni mlčenlivostí. Dokumentace je zabezpečena proti neoprávněnému přístupu a po uplynutí zákonem stanovené doby je skartována.
10. Pracovníci služby se řídí Etickým kodexem a Listinou základních práv a svobod. Ke každému klientovi přistupují s úctou a respektem bez ohledu na jeho věk, původ, sexuální orientaci, sociální situaci nebo víru.

11. Do prostor služby je přísně zakázáno vnášet zbraně.
12. Jedna konzultace trvá obvykle 60 minut, podle situace může být kratší nebo delší. Počet a frekvenci konzultací určuje pracovník služby po dohodě s klientem.
13. Z důvodu ochrany soukromí a zachování vzájemné důvěry není dovoleno pořizovat zvukové či obrazové záznamy. Pokud není domluveno a všemi účastníky odsouhlaseno jinak.
14. Ve všech prostorách služby platí zákaz kouření.
15. Klient má právo spolupráci kdykoli ukončit bez udání důvodu.
16. Pokud pracovník služby vyhodnotí, že nemůže klientovi efektivně pomoci, doporučí jinou službu.
17. Připomínky a zpětná vazba jsou vítány. V případě potřeby se klient může obrátit přímo na pracovníka služby či vedoucího pracoviště. Stížnosti je možné zaslat i e-mailem na adresu: [stiznosti@csspraha.cz](mailto:stiznosti@csspraha.cz), zaslat poštou na adresu sídla organizace dle pravidel uvedených na nástěnce pracoviště.
18. Na pracovišti jsou klientům k dispozici: *Etický kodex, Pravidla poskytování poradenských služeb, Směrnice pro podávání stížností, Oznámení o zpracování osobních údajů, Provozní řád pracoviště, Požární evakuační plán.*