PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

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

1. Veškeré odborné služby jsou ze zákona bezplatné.
2. Pracovníci Centra Viola jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku. Výjimkou jsou ustanovení § 100a Z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách; § 368 Z. č. 40/2009 Sb. trestního zákoníku a § 8 Z. č. 141/1961 Sb. trestního řádu.
3. Klient má právo zůstat v anonymitě, pokud si to výslovně přeje.
4. Před zahájením spolupráce je s klienty uzavírána písemná smlouva. Smlouva je uzavírána na 12 měsíců. Po ukončení smlouvy může klient do služby Centra Viola vstoupit znovu nejdříve po uplynutí 6 měsíců (v odůvodněných případech dle individuální domluvy).
5. Na sjednanou konzultaci je nutné dorazit 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 do 7:00 v den plánované 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 v souladu s § 91 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb.
6. Klient je povinen omluvit svou účast na konzultacích v době akutního infekčního onemocnění, či pokud je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek.
7. Klient jedná s respektem k pracovníkovi a ostatním osobám, nedopouští se slovní ani fyzické agrese, neničí vybavení Centra Viola. V případě porušení pravidel ze strany klienta má pracovník právo spolupráci ukončit. Právo ukončit spolupráci platí i tehdy, pokud vyprší klientova zakázka.
8. Další osoby (rodinní příslušníci) mohou být ke konzultacím přizvány pouze ve výjimečných případech a po dohodě mezi klientem a pracovníkem služby.
9. O průběhu kontaktů klienta se službou je vedena karta, která obsahuje základní údaje potřebné pro efektivní spolupráci a záznamy o jednotlivých setkáních klienta s pracovníkem služby.
10. 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.
11. Z důvodu ochrany soukromí a zachování vzájemné důvěry není dovoleno pořizovat zvukové či obrazové záznamy. Pokud není domluveno a všemi účastníky odsouhlaseno jinak.
12. Ve všech prostorách služby platí zákaz kouření.
13. Klient má právo spolupráci kdykoli ukončit bez udání důvodu.
14. Klient nebo jiná oprávněná osoba má právo podat stížnost na kvalitu poskytované služby (viz www.csspraha.cz/stiznosti). Informace jsou dále uvedeny na nástěnce umístěné v prostorách Centra Viola, kde je umístěna i schránka přání a stížností. Informace sdělí na žádost klienta pracovník.