

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY

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 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku. Výjimkou jsou ustanovení § 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. 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 ústní smlouva, na vyžádání je možná i její písemná forma. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, na období, které je s klientem projednáno individuálně, nejdéle však na 12 měsíců. Po ukončení smlouvy může klient do služby Poradny znovu vstoupit nejdříve po uplynutí 6 měsíců.
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 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 v souladu s § 91 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb.
6. Pracovník služby může ukončit spolupráci i v jiných případech, například při opakovaném nebo hrubém porušení pravidel (např. pořizování záznamů bez souhlasu, fyzické či slovní napadení). Dále i tehdy, pokud by z jakéhokoli důvodu nebylo možné klientovi nadále účinně pomáhat.
7. Další osoby (rodinní příslušníci) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi klientem a pracovníkem služby.
8. 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.
9. 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. Konzultace s nezletilým do 16 let je možná jen se souhlasem zákonného zástupce. Služba nemá kapacitu na zajištění hlídání dětí – jejich přítomnost by mohla narušit průběh konzultace.
12. Jedna konzultace trvá obvykle 45 až 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. Klient může využít formulář „Hodnocení poradenské pomoci“ nebo se obrátit přímo na pracovníka služby či vedoucího pracoviště. Stížnosti je možné zaslat i e-mailem na adresu: stiznosti@csspraha.cz dle pravidel uvedených na nástěnce pracoviště.
18. V čekárně jsou k dispozici: *Etický kodex, Pravidla poskytování poradenských služeb, Směrnice pro podávání stížností, Oznámení o zpracování osobních údajů, Provozní řád pracoviště, Hodnocení poradenské pomoci, 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 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 26.9.2025