

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

PRÁVA KLIENTA

- **Právo na rovný přístup:** Toto právo zaručuje, že můžete naši sociální službu využívat bez ohledu na pohlaví, věk, rasu, národnost, politické či náboženské přesvědčení, sexuální orientaci, zdravotní (psychický i fyzický) stav, finanční situaci nebo společenské postavení – pokud službu potřebujete a máte o ni zájem.
- **Právo na důstojné jednání:** Máte právo na lidský, uctivý a rovnocenný přístup ze strany všech pracovníků. Respektujeme Vaši osobnost, Vaše soukromí, pocity, hodnoty i Váš majetek.
- **Právo na vlastní názor a rozhodování:** Plně respektujeme Vaše rozhodnutí. Vy sami nejlépe víte, zda službu chcete a potřebujete. Vy sami (případně společně s partnerem či rodinou) určujete, s jakým tématem či cílem do poradny přicházíte. Pracovník Vám své názory ani cíle nikdy nevnučuje.
- **Právo na srozumitelné informace:** Máte právo na jasné a srozumitelné informace o všem, co se poskytování služby týká (jakým způsobem pracujeme, jaké máte možnosti, jak dlouho bude spolupráce trvat apod.). Pokud něčemu nerozumíte, máte právo se kdykoliv zeptat.
- **Právo na bezplatné poskytnutí služby:** Odborné sociální poradenství je poskytováno bezplatně.
- **Právo na odbornost a kvalitu:** Máte právo na to, aby Vám byla poskytována profesionální pomoc v souladu se zákonem o sociálních službách a standardy kvality, a to s ohledem na specifické odborné a psychoterapeutické vzdělání Vašeho poradce.
- **Právo na ochranu osobních údajů a soukromí:** Vše, co v poradně řeknete, je přísně důvěrné. Bez Vašeho výslovného písemného souhlasu nesmíme poskytnout žádné informace o Vás ani o průběhu konzultací nikomu dalšímu – ani Vaším příbuzným, ani úřadům či jiným institucím.

Zákonné výjimky: Informace jsme povinni poskytnout pouze v případech, které nám striktně ukládá zákon (např. zákonná oznamovací povinnost u Policie ČR či soudu při podezření ze spáchání vybraných trestných činů, nebo zákonná součinnost s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí – OSPOD). O takovém kroku Vás (pokud je to právně možné) vždy předem informujeme.

- **Právo podávat stížnosti a podněty:** Pokud nejste s něčím spokojeni, máte právo podat stížnost, připomínku nebo podnět na poskytování sociální služby, a to i anonymně. Vaše stížnost nebude mít v žádném případě vliv na kvalitu další péče. Stejně tak budeme rádi za Vaše případné poděkování.
- **Právo na ukončení služby:** Spolupráci můžete kdykoliv, bez udání důvodů, přerušit nebo úplně ukončit.
- **Právo na náhled do dokumentace:** Máte právo nahlížet do spisu, který o Vás vedeme, nebo si z něj vyžádat výpis. Podrobný postup upravuje naše vnitřní metodika, se kterou Vás na požádání seznámíme.
- **Právo na výběr a změnu pracovníka:** Máte právo vybrat si pro spolupráci konkrétního poradce či poradkyni a v průběhu služby požádat o jeho změnu, a to i bez udání důvodů (pokud to dovolují provozní a kapacitní možnosti poradny).

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

POVINNOSTI KLIENTA

- **Zákaz jakékoliv formy agrese:** V prostorách poradny je nutné se zdržet jakýchkoliv projevů fyzického či slovního násilí, hrubých urážek nebo vyhrožování. Agrese vůči pracovníkům nebo ostatním návštěvníkům je přímým důvodem k okamžitému ukončení nebo neposkytnutí služby v daném momentu.
- **Respekt k terapeutickému procesu:** Očekáváme, že se budete podle svých aktuálních sil a možností zapojovat do poradenského či terapeutického rozhovoru a budete otevřeně komunikovat o svých potřebách, na kterých chcete pracovat.
- **Respekt k soukromí ostatních:** Žádáme Vás, abyste plně respektovali anonymitu a soukromí ostatních klientů, které můžete potkat v prostorách poradny (např. v čekárně).
- **Ochrana majetku:** Žádáme o šetrné zacházení s vybavením poradny a respekt k majetku ostatních lidí.
- **Dodržování termínů a času:** Prosíme o respektování provozní doby a včasný příchod na sjednané konzultace. Pokud se na konzultaci nemůžete dostavit, je Vaší povinností se předem (telefonicky nebo e-mailem) omluvit, aby mohl termín využít jiný zájemce.
- **Zákaz kouření:** V celém objektu a prostorách organizace platí přísný zákaz kouření (včetně elektronických cigaret).
- **Pravidlo pro omamné látky:** Na konzultaci není možné přicházet pod zřejmým vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. V takovém stavu nemůže terapeutická práce bezpečně probíhat a konzultace bude zrušena.