

## Pravidla poskytování služby

- a. Služby jsou bezplatné.
- b. Služby jsou poskytovány pouze ambulantně a to na adrese poradny či online (telefon, email, textovou komunikací)
- c. Pracovník poradny mimo prostory RP nezdraví jako první klienta, ani jinak nevyjadřuje skutečnost, že jej zná, z důvodu ochrany klientova soukromí.
- d. Klient uzavírá ústně či písemně s poradcem dohodu o druhu poradenské nebo terapeutické pomoci. V průběhu spolupráce klient může dohodu změnit. Změny v dohodě lze iniciovat kdykoliv po souhlasu klienta a poradce.
- e. Délku spolupráce klienta s poradnou (počet a frekvence návštěv) stanovuje poradce na základě klientovi zakázky, způsobu spolupráce. Standardní délka konzultace je 50 – 60 minut.
- f. V případě opožděného příchodu klienta na domluvenou konzultaci není ušlý čas nahrazován. Klient se z domluvené konzultace (až na výjimečné situace) omlouvá do 24 hod. před dohodnutým termínem. Pokud se klient 2x po sobě nedostaví nebo se neomluví z dohodnutého termínu včas, může být spolupráce ukončena ze strany RP.
- g. Telefonní kontakt ze strany poradce je využíván pouze v případě informace o změně termínu či hodiny domluvené konzultace.
- h. Další osoby (např. příbuzní a blízcí) mohou být ke konzultaci přizváni pouze po dohodě mezi klientem a poradcem. Klient může být také požádán o souhlas s účastí dalšího odborníka (kolegy nebo supervizora poradce) při konzultaci. Případné klientovo odmítnutí bude respektováno.
- i. Spolupráci může klient kdykoliv ukončit i bez udání důvodu. Má právo také změnit poradce. V takovém případě oznámí stávajícímu poradci svůj úmysl a samostatně si vyjedná souhlas budoucího poradce s převzetím své osoby do jeho péče. Pak je možné předat osobní složku klienta s jeho souhlasem do rukou zvoleného pracovníka.
- j. Spolupráce s klientem může být ukončena ze strany RP v těchto případech:
  - po vyčerpání dohodnutého počtu konzultací;
  - po domluvě dříve, pokud klient i poradce shledají, že bylo dosaženo cílů spolupráce;
  - pokud se klient opakovaně 2x po sobě bez omluvy nedostaví nebo se včas neomluví z domluveného termínu konzultace;
  - pokud klient 2 měsíce poradce nekontaktuje;
  - pokud poradce není schopen v dané problematice klientovi pomoci, doporučí klientovi jiného odborníka nebo instituci;
  - rozhodnutím poradce na základě závažných důvodů organizačního či osobního rázu;
  - pokud je klient agresivní vůči poradci nebo ho přímo slovně či fyzicky napadne;
  - pokud se klient ke konzultaci dostaví pod vlivem návykové látky (alkoholu nebo jiné psychotropní látky).
- k. Klient má právo podat stížnost na spolupráci s poradcem u ředitelky poradny, případně na Krajském úřadě Středočeského kraje. Pro účely písemné stížnosti či anonymní slouží formuláře stížnosti a schránka důvěry, oboje dostupné na chodbě RP.
- l. Osobní data klienta jsou zapisována pouze se souhlasem klienta za účelem jejich statistického zpracování. O průběhu kontaktu klienta s RP je vedena dokumentace, tzv. spis klienta. Do záznamů konzultací o jeho osobě má klient právo nahlédnout. Přístup k údajům o klientech mají pouze poradce a vedoucí poradny. V rámci supervize zachovává poradce anonymitu klientů. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob. Klient má také možnost vystupovat v kontaktu s poradnou anonymně.
- m. Pracovníci Poradny jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas klienta pro sdělování informací o jeho osobě. Rovněž není oprávněn bez souhlasu klienta podávat informace jeho příbuzným. Výjimku představují informace, u kterých lze nabýt přesvědčení, že mohou vést ke smrti, vážnému ublížení na zdraví, k závažnému trestnímu činu nebo vážnému poškození (ve smyslu ustanovení §367 a §368 zákona č.40/2009 Sb.). Oznamovací povinnost se vztahuje jen k výše citovaným případům a takovéto informace se dostanou výlučně k osobám, které jsou oprávněny s nimi pracovat.