

## PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

### Jaké jsou podmínky spolupráce

- komunikace verbálně v českém jazyce na úrovni, která je k poradenskému rozhovoru potřeba, nebo zajištění tlumočnicka, pomůcek či jiných prostředků, které rozhovor umožní
- uzavření ústní smlouvy o poskytnutí sociální služby - dohodu o spolupráci (nebo písemnou, pokud o ni požádáte)
- souhlas s vedením písemného záznamu o průběhu poradenského rozhovoru. Vaše osobní údaje, které poskytnete, budou uchovávány v souladu s ustanovením zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění. Bez vašeho souhlasu je nebudeme šířit ani zveřejňovat a budeme je používat jen pro účely poradenství.
- pracovníce Poradny jsou vázány mlčenlivostí (výjimkou jsou situace, na které se vztahuje oznamovací povinnost)
- služba je poskytována zdarma
- poskytnutí pravdivých informací
- dodržování domluvených termínů
- být aktivní při vzájemné spolupráci

### *při osobní konzultaci*

- délka osobní konzultace je obvykle 60 minut
- v případě, že vám zdravotní stav nedovoluje osobní schůzku v Poradně Na počátku (např. rizikové těhotenství, hospitalizace), je možné poskytnout po dohodě osobní poradenství i na jiném místě
- omluvit se předem z neúčasti na konzultaci nebo při zpoždění – telefonicky nebo emailem

### *při telefonické konzultaci*

- v jednu chvíli se můžeme věnovat pouze jedné klientce; pokud je linka obsazená, prosím, zavolejte později
- pokud máte problém s penězi, můžeme vám zavolat zpátky

### *při e-mailové konzultaci*

- na vaše e-maily a zprávy odpovíme, co nejdříve to bude možné, nejpozději však do 3 pracovních dnů

### *při chatové konzultaci*

- maximální doba chatu je 80 minut
- pokud déle jak 10 minut nepíšete, po několika upozorněních ukončíme chat
- v jednu chvíli můžeme chatovat pouze s jednou pisatelkou
- pro zahájení chatu potřebujeme, abyste souhlasila s použitím vašeho jména a e-mailu, jak obecně nařizuje EU na ochranu osobních údajů (GDPR)

### Jaká jsou vaše práva

- vystupovat anonymně
- můžete si vyžádat záznam o poradenství
- požádat o písemné uzavření smlouvy o poskytování služby
- službu odmítnout, přerušit či ukončit, a pokud o ni znovu požádáte, opět ji využít
- vyjádřit svoji nespokojenost s průběhem poradenství nebo s jednáním pracovníce Poradny (je možné podat písemnou stížnost podle pravidel pro podávání stížností)

### **Kdy nemůžeme poradenství poskytnout**

- když klientka není schopna srozumitelné a smysluplné komunikace (například z důvodu vlivu návykových látek nebo kvůli akutní fázi psychotického onemocnění)
- když je klientka agresivní (vyhrožování, fyzické napadení, ničení vybavení aj.)
- když klientka opakovaně nedodrží podmínky spolupráce

### **Kdy bude spolupráce ukončena**

- až se splní, nebo po vzájemné dohodě ukončí sjednané cíle
- nebudete s Poradnou v kontaktu déle jak jeden měsíc a s pracovníci jste předtím byly domluvené na další spolupráci - v takovém případě pracovnice zjišťuje váš zájem o poskytnutí služby a pokud od vás nedostane žádnou zprávu, považujeme spolupráci za ukončenou
- další pokračování v poskytování služby by bylo v rozporu s posláním, cíli a hodnotovým kodexem organizace
- pokud byste opakovaně nedodržovala podmínky spolupráce a i po upozornění pracovníci Poradny nedošlo ke změně vašeho chování - budete upozorněna předem na možnost výpovědi smlouvy
- pokud byste jednala způsobem, který se dá považovat za neoprávněný zásah do dobré pověsti organizace Na počátku