



Základní informace pro klienty o pravidlech a zásadách poskytování služby odborné sociální poradenství

Poradna pro rodinu poskytuje odborné sociální poradenství, jejím posláním je prostřednictvím odborného psychologického a sociálně - právního poradenství podporovat rodiny, páry a jednotlivce v samostatném zvládnání nepříznivých životních situací.

Základní pravidla a zásady poskytování služeb jsou následující:

1. Služba je poskytována jednotlivcům, párům, rodinám na základě jejich zájmu a potřeb. **Není třeba žádné doporučení.**
2. Veškeré služby poradny jsou **bezplatné.**
3. Všichni pracovníci jsou **vázáni povinnou mlčenlivostí** na základě §100 a §100a zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. **Tuto povinnost pracovník nemá, pokud tak stanoví zákon o sociálních službách nebo zvláštní zákon anebo pokud obdrží souhlas klienta s poskytováním těchto údajů.** Povinná mlčenlivost může být prolomena pouze v zákonem stanovených případech.
4. **Osobní údaje klienta** (jedná se o kontaktní údaje: příjmení, jméno, telefon a údaje pro statistická data: bydliště, věk) **lze evidovat pouze na základě písemného souhlasu klienta** nebo jeho zákonného zástupce.
5. Pokud o to klient požádá, může být veden jako **anonymní klient**, tj. bez udání svého jména a dalších údajů. Uvede přezdívkou, pod kterou bude v kontaktu s poradnou vystupovat, případně další údaje dle vlastního uvážení.
6. Osobní údaje klienta jsou zaznamenány do **záznamového archu**, který je součástí dokumentace o průběhu poskytování služby. Veškerá dokumentace je chráněna před přístupem nepovolaných osob.
7. Při **úvodním rozhovoru** s klientem v poradně jsou odborným pracovníkem (nejčastěji sociální pracovnící) podány informace o službě, pracovník poradny projedná s klientem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a informuje ho o pravidlech poskytování sociální služby. V případě zájmu klienta o službu je vyplněn záznamový arch, následně je spolu s klientem stanoven obecný cíl poskytování služby. Dle stanovených cílů se dále klient s odborným pracovníkem domlouvá na poskytnutí odborného poradenství sociální pracovnící nebo manželským a rodinným poradcem, případně je odkázán na jiné odborné organizace.



Během další spolupráce klient cíle spolu s odborným pracovníkem aktualizuje a vyhodnocuje.

8. **Klient má právo na volbu** odborného pracovníka poradny i termínu konzultace, pokud to situace v poradně umožňuje.
9. Audiovizuální záznam z průběhu konzultace je možno pořídít pouze s předchozím písemným souhlasem všech osob, zúčastněných na konzultaci (tj. i pracovníka Poradny pro rodinu). Písemný souhlas musí obsahovat účel a způsob použití a délku archivace záznamu konzultace.
10. **Spolupráci může klient kdykoli ukončit**; jak po dohodě s pracovníkem, tak i bez uvedení důvodu.
11. **Pracovník poradny může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, jestliže:**
 - nepatří do cílové skupiny poradny
 - je klient agresivní vůči pracovníkovi poradny, slovně či fyzicky ho napadá;
 - se klient dostaví do poradny pod vlivem návykových látek nebo alkoholu
 - klient se bez omluvy opakovaně nedostaví na sjednanou konzultaci
 - nastanou skutečnosti, které budou v rozporu s Etickým kodexem pracovníků PPR OK nebo vyvolají střet zájmů.a v jiných případech (více ve Standardech kvality)
12. **V případě nespokojenosti** s poskytnutými službami má klient možnost podat ústní nebo písemnou stížnost kterémukoliv odbornému pracovníkovi SSP (tuto stížnost lze podat i anonymně do schránky námětů a připomínek umístěné v čekárně poradny) nebo ředitele Střediska sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizace Mgr. Simoně Dohnalové (tel.: 585 427 141, e-mail: ssp@ssp-ol.cz), popřípadě vedoucímu Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje, Jeremenkova 40b, 779 11 Olomouc.
13. Klient má možnost sdělit svou zpětnou vazbu vyplněním dotazníku spokojenosti, který je k dispozici v čekárně nebo na webových stránkách SSP.

Datum aktualizace: 1. 9. 2018