

Základní informace pro uživatele služby odborného sociálního poradenství

- Veškeré odborné služby poskytované na našem pracovišti jsou ze zákona **bezplatné**.
- Pro možnost konzultace na našem pracovišti **nepotřebujete žádné doporučení ani předložení osobních dokladů**.
- Zachováváme **diskrétnost a povinnou mlčenlivost** dle zákona 108/2006 Sb. (s výjimkou trestných činů, na něž se dle § 368 TZ vztahuje oznamovací povinnost, nebo se týkají §53, Zákona o sociálně-právní ochraně dětí).
- Máte právo vystupovat v kontaktu s naším pracovištěm anonymně pod domluveným pseudonymem (s výjimkou tématiky sociálně-právní ochrany dětí).
- **Naším klientem se může stát kdokoli**, kdo se dostal do svízelné životní situace – problémy v osobních, partnerských, rodinných i mezilidských vztazích. U nezletilých klientů je nutný souhlas zákonného zástupce (vyjma poskytnutí krizové intervence).
- Další osoby mohou být ke konzultacím přizvány **pouze po dohodě mezi Vámi a konzultantem**. Přítomnost dětí při konzultaci se nedoporučuje, není v možnostech pracoviště zajistit jejich bezpečnost.
- V průběhu konzultace je zakázáno fotografování, pořizování obrazových a zvukových záznamů.
- Při prvním osobním kontaktu Vám **založíme složku se základními osobními údaji**, která se bude postupně doplňovat informacemi z konzultací. **Dokumentace** slouží pro poradenské účely, **je chráněna** před přístupem neoprávněných osob a poskytnuté osobní údaje jsou využity v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízením EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.
- Veškerá dokumentace je ve lhůtě stanovené zákonem skartována.
- **Průměrná doba konzultace je s jednotlivcem 45 – 60 minut, s párem 90 minut**. V individuálních případech se doba trvání konzultace může dle potřeby prodloužit či zkrátit. Počet a frekvenci konzultací stanoví poradce po dohodě s Vámi.
- **Na sjednanou konzultaci je třeba přijít včas**. Pokud se nemůžete **ze závažných důvodů** dostavit, je **nezbytné nás o této skutečnosti včas informovat**, abychom mohli uvolněný termín nabídnout **jinému klientovi**. **Neomluvená absence zakládá možnost spolupráci ukončit**. **Ukončení vzájemné spolupráce** je možné i ze strany klienta bez udání důvodu. **V případě potřeby máte také možnost změnit konzultanta**.
- **V případě Vaší nespokojenosti s poskytovanou službou máte právo podat stížnost**. Pravidla pro podávání stížností jsou k nahlédnutí u pracovníků našeho pracoviště.
- Vaše podněty (kladné i záporné) rádi přijmeme. Proto jsme pro Vás připravili **anonymní hodnotící dotazník**. Uvítáme jeho **vyplnění, které může přispět ke zkvalitnění našich služeb**.

Potvrzují, že jsem byl/a seznámen/a s výše uvedenými informacemi pro poskytování služeb v Centru psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje.

Podpis klienta: