



Centrum sociálních služeb Vyškov, o. p. s.
PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ
A MEZILIDSKÉ VZTAHY

Smetanovo náměstí. 27, Vyškov, tel.: 517 333 909, 733 525 998
psychologie@acvyskov.cz www.psychologie.acvyskov.cz

Informace pro klienty: Pravidla a zásady poskytování služeb

Vážená paní, vážený pane,

dříve než se stanete klientem naší poradny, seznamte se prosím se základními pravidly a zásadami poskytování služeb. Jestliže budete mít další otázky, rádi Vám je zodpovíme.

1. Služba je poskytována jednotlivcům, párům, rodinám na základě jejich zájmu a potřeb. Není třeba žádné doporučení.
2. Veškeré služby jsou dle zákona 108/2006 Sb. bezplatné.
3. Poradce s Vámi bude spolupracovat na dosažení Vašich osobních cílů, které společně zformulujete během prvních konzultací. Jakoukoli změnu cílů lze provést pouze po domluvě mezi Vámi a poradcem.
4. Veškeré Vaše osobní údaje jsou chráněny dle zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Osobní údaje lze evidovat pouze na základě písemného souhlasu klienta nebo jeho zákonného zástupce.
5. Všichni odborní pracovníci jsou vázáni povinností mlčenlivosti. Tato povinnost je prolomena v případě, že se pracovník poradny hodnověrným způsobem dozví o přípravě nebo spáchání trestného činu dle § 168 Trestního zákona 140/1961 Sb. Poradce je povinen to oznámit policii nebo státnímu zastupitelství.
6. Poradce může vypracovat zprávu o kontaktu s poradnou na základě Vašeho písemného souhlasu. Není možné sdělovat jakékoli informace o osobě klienta bez jeho prokazatelného souhlasu, a to ani jeho příbuzným.
7. Další osoby (např. další členové rodiny) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi Vámi a poradcem. Přítomnost dalšího poradce nebo stážisty je možná pouze s Vaším souhlasem.
8. O průběhu Vaší spolupráce s poradnou je vedena dokumentace. Veškerá dokumentace je zabezpečena před přístupem nepovolaných osob.
9. Pokud o to požádáte, můžete být veden jako anonymní klient, tj. bez udání svého jména a adresy. Uvedete pouze telefonické spojení a pseudonym, pod kterým budete v kontaktu s poradnou vystupovat.
10. Poradna je pověřena k výkonu sociálně-právní ochrany dětí a spolupracuje s odbory sociálních věcí MÚ.
11. Odborná práce poradců podléhá pravidelné supervizi.
12. Pokud máte pochybnosti o odborném postupu poradce, můžete podat stížnost vedoucí poradny Mgr. Kočárové, řediteli Centra sociálních služeb Vyškov, o.p.s., Mgr. Leznaroví nebo se můžete obrátit na Senát Asociace manželských a rodinných poradců ČR nebo na Veřejného ochránce lidských práv. Svoji nespokojenost se službou můžete vyjádřit také anonymně vhozením písemné stížnosti do schránky v čekárně poradny. Více informací a potřebné kontakty – viz Pravidla pro podávání a vyřizování stížností (na nástěnce v čekárně poradny).
13. Je vhodné se vždy předem objednat (telefonicky, osobně, e-mailem). Individuální konzultace trvá obvykle 60 – 90 minut, konzultace s párem nebo rodinou 90 – 120 minut.
14. Spolupráci můžete ukončit bez udání důvodu.
15. Poradce může ukončit spolupráci, pokud není schopen v dané problematice pomoci. V takovém případě Vám doporučí jiného odborníka nebo instituci. Poradce může spolupráci rovněž odmítnout nebo ukončit, jestliže:
 - se klient opakovaně (více než 3x) bez omluvy nedostaví na domluvenou konzultaci;
 - je klient agresivní vůči poradci, slovně či fyzicky ho napadne;
 - se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykových látek.
16. Vyplněním hodnotícího dotazníku či ankety na webových stránkách poradny máte možnost vyjádřit své názory a zkušenosti, které jsou pro nás cennou zpětnou vazbou.