



---

## Informační leták o podmínkách poskytování služby

Vážená paní, vážený pane,

ještě než se stanete klientem poradny, seznamte se laskavě se základními informacemi a podmínkami poskytování našich služeb, které jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, zákonem č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy. Budete-li mít k informacím jakékoli otázky, rádi Vám je zodpovíme, případné nejasnosti vysvětlíme.

- Manželská a rodinná poradna poskytuje **službu odborného sociálního poradenství** v těchto oblastech:
    1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zprostředkování navazujících služeb, spolupráce a jednání s návaznými institucemi).
    2. Sociálně terapeutické činnosti (individuální, párové a rodinné poradenství v oboru psychologie a sociální práce)
    3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (expertní činnost na žádost spolupracujících institucí, podpurná krizová pomoc, základní sociálně právní informace).
  - **Cílem** poskytované služby Manželské a rodinné poradny je:
    1. Posílení psychického stavu jednotlivce, nabytí vnitřní stability osobnosti.
    2. Stabilizace manželského a partnerského života, nebo vyrovnaní se se situací z psychologického a sociálně-právního hlediska v případě rozchodu.
    3. Posílení a stabilizace rodinných vztahů, pomoc při řešení rodinných problémů v celé mezigenerační šíři.
    4. Pomoc při řešení sociálních problémů jednotlivce, páru, rodiny, či jiného společenství, a to v kontextu širší sociální situace.
  - Všechny poradenské služby jsou **bezplatné** dle Zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách.
  - Na první konzultaci uzavírá zájemce o službu poradny s pracovníkem **ústní smlouvu o poskytované službě**. Uzavření ústní smlouvy je možné až po seznámení se s podmínkami poskytování služby. Souhlas s podmínkami, stejně tak souhlas s poskytnutím a zpracováním osobních údajů, klient stvrzuje podpisem. Uzavřít smlouvu a stát se tak klientem poradny může zletilá osoba v nepříznivé sociální situaci, nezletilí mohou být účastníky sezení v rámci rodinné problematiky.
  - Na první konzultaci je klient informován o **individuálním plánování** poskytované služby. Individuální plánování je uskutečňováno klíčovým pracovníkem ve spolupráci s klientem postupem daným vnitřními pravidly organizace (definice cíle, časový průběh služby, hodnocení spolupráce, datum a způsob ukončení).
  - O průběhu spolupráce klienta s poradnou je vedena **dokumentace**, která obsahuje data konzultací a stručný zápis o průběhu konzultací. Přístup k dokumentaci mají pouze pracovníci poradny. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob. Některá data jsou dále statisticky
-



---

zpracovávána – vždy s ohledem na zachování anonymity klientů. Klient má právo do dokumentace nahlédnout (pracovník poradny na požádání do 14 dnů připraví dokumentaci k nahlédnutí). Při práci s párem musí oba klienti s nahlédnutím souhlasit a souhlas stvrdit podpisem.

- Klient má právo vystupovat v kontaktu s poradnou **anonymně**, tedy bez udání jména a dalších kontaktních údajů. Bližší informace sdělí na požádání sociální pracovnice.
  - Klient má **povinnost včas informovat** poradnu v případě, že se nemůže dostavit na dohodnutou konzultaci. Taktéž v případě nutnosti změnit termín konzultace ze strany poradny je klient bezodkladně informován prostřednictvím kontaktu, který pro tento případ poradna eviduje.
  - Klient má **právo podat stížnost** dle pravidel pro podávání stížností, která jsou zveřejněna na viditelném místě v prostoru čekárny.
  - Klient má právo ukončit spolupráci kdykoli bez udání důvodů. Může také změnit poradce, či využít službu jiného pracoviště.
  - Pracovníci poradny jsou povinni zachovávat **mlčenlivost**; bez písemného souhlasu klienta nejsou oprávněni poskytovat informace žádné další osobě (vč. příbuzných klienta) ani instituci (s výjimkou orgánu sociálně-právní ochrany dětí). Výjimku tvoří případy, v nichž pro pracovníka ze zákona vzniká ohlašovací povinnost. V rámci interních porad může mezi pracovníky docházet k výměně informací. Nezletilí účastníci jsou poučeni o tom, že informace související s jejich osobou nepodléhají zásadě mlčenlivosti v plném rozsahu, ale jsou na vyžádání k dispozici jejich zákonným zástupcům.
  - Pracovník poradny může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem v případě, že klient se bez omluvy opakovaně – 2x nedostaví na dohodnutou konzultaci, klient je intoxikován nebo se vůči pracovníkovi chová agresivně či jiným závažným způsobem překračuje společenské normy nebo pokud jsou vyčerpány všechny možnosti poskytované služby. Pracovník může také aktuálně odmítnout poskytnutí konzultace v případě, že klient vykazuje známky akutního infekčního onemocnění.
  - Další osoby (stážisté, externí či interní supervizoři nebo příbuzní klientů) mohou být ke konzultacím přizvány pouze se souhlasem klientů a po dohodě s poradcem.
  - Pro účely supervize nebo v rámci sdílení odborných zkušeností (např. publikace, vědecké studie nebo kazuistiky) mohou být informace související s průběhem poradensko - terapeutického procesu použity vždy a jedině za přísného zachování anonymity klienta (nesmí být zveřejněny žádné údaje, které by mohly vést k identifikaci jeho osoby).
  - V odůvodněných případech lze pořídit nahrávku z konzultace a to pouze se souhlasem všech zúčastněných osob. Nahrávání bez vědomí ostatních se považuje za narušení důvěry a může být důvodem pro ukončení spolupráce.
  - Podrobnější informace o podmínkách služby poskytuje Provozní řád pracoviště, který je k dispozici v čekárně a pracovně poskytovatele.
-