

Charitní poradna pro rodiny – seniory a pečující

Práva klientů

- **Právo na ochranu soukromí** - klient má právo na to, aby pracovník poradny respektoval jeho soukromí (zachování soukromí rodinného života, nemusí sdělovat své příjmy, výši dluhů, v tomto případě získá obecné informace jak problém řešit).
- **Právo na ochranu osobních údajů** – jestliže klient sdělí své osobní údaje, podepisuje souhlas s poskytováním osobních údajů, je seznámen s postupem uchování dokumentace a povinnosti chránit jeho osobní údaje.
- **Právo na důstojné zacházení** – klient má právo na důstojné zacházení ze strany pracovníka Charitní poradny bez ohledu na klientův věk, pohlaví, národnost, náboženské vyznání, politickou příslušnost, rodinný stav, sociální postavení, sexuální orientaci, apod.
- **Právo se rozhodnout** – klient má právo rozhodovat o sobě a svých záležitostech. Má právo znát rizika a možné důsledky, které z tohoto rozhodnutí vyplývají. Má právo na projev a respektování svobodné vůle.
- **Klient má právo na ukončení využívání služeb bez udání důvodů** - klient má právo ukončit spolupráci s Charitní poradnou kdykoliv a bez udání důvodů.
- **Klient má právo vystupovat anonymně** – klient má právo odmítnout sdělit pracovníkovi Charitní poradny informace o své osobě. Pracovník může klienta požádat o některé jeho osobní údaje, pokud to je nutné nebo to může napomoci k vyřešení jeho situace, s tímto poskytnutím osobních údajů poskytuje klient informovaný souhlas. Pokud jsou informace nutné k řešení situace a klient je přesto nechce uvést, je informován o řešení situace v obecné rovině. Klient má právo uvést informace pouze jednorázově a nesouhlasit s jejich uchováním. Takové informace jsou anonymizovány do dvou dnů od jejich poskytnutí.
- **Klient má právo nahlížet do své dokumentace** – klient má právo nahlížet do své dokumentace, která je o něm vedena, má právo na seznámení se se způsobem vedení a uchování dokumentace, má právo vyjádřit se k obsahu dokumentace.
- **Klient má právo na informace o dalších návazných službách** – klient má právo na informace o návazných sociálních službách, které mohou být nápomocny v řešení

jeho situace. Pracovník klientovi, na jeho přání, může dohledat kontakty na tyto služby.

- **Klient má právo přijít na konzultaci v doprovodu další osoby** - jestliže této osobě důvěřuje a může napomoci k řešení situace. V případě, že přítomnost další osoby není vhodná (např. střet zájmu, narušování jednání apod.), pracovník na toto upozorní a navrhne jednání v soukromí.
- **Právo na podávání stížností** – jestliže není klient spokojen s poskytováním služby nebo s přístupem pracovníka, může podat stížnost a to osobně, písemně, telefonicky, anonymně. Více ve formuláři podávání stížností.

Povinnosti klientů

- Pro úspěšnou spolupráci na řešení nepříznivé sociální situace je nutná klientova aktivní snaha a spolupráce.
- Dodržování pravidel slušného chování. Nevhodné chování, agrese vůči jiným klientům nebo pracovníkům může vést k ukončení spolupráce.
- Respektování provozní doby - poslední klient je ke konzultaci přizván nejpozději 60 minut před skončením pracovní doby Charitní poradny pro rodiny – seniory a pečující, a to z důvodu zajištění kvality služby. Pokud se obáváte, že se na Vás v daný den již nedostane, je možné se objednat na jiný termín.