Společnost
Podané ruce

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

PRÁVA

- právo na rovný přístup, respekt a důstojnost (bez ohledu na názory, postoje, vzhled, rasu, pohlaví, věk, sexuální orientaci, náboženské vyznání, ekonomickou situaci atd.)
- právo využívat službu bezplatně a anonymně
- právo na zachování mlčenlivosti, důvěrnosti informací týkajících se poskytované služby,
- právo být srozumitelně informován o poradenském procesu, o jeho východiscích, metodách, rozsahu, trvání, podmínkách, zásadách a pravidlech do té míry, aby na něj mohl vědomě a dobrovolně přistoupit a spolurozhodovat o způsobu a míře poskytované podpory
- právo podílet se na utváření podoby služby, přinášet nápady a připomínky k tomu, jak má služba fungovat
- právo seznámit se s účelem, vedením, uchováním a zabezpečením své osobní dokumentace a po domluvě s pracovníkem a za jeho přítomnosti do ní nahlížet
- právo podat stížnost na poskytovanou službu nebo konkrétního pracovníka
- právo kdykoliv ukončit svou účast ve službě bez udání důvodů

POVINNOSTI

- docházet na předem domluvené konzultace, účastnit se plánovacích a hodnotících schůzek
- pokud klient nemůže na domluvenou schůzku přijít, omlouvá se předem svému klíčovému pracovníkovi. Pokud se klient nedostaví 3x na domluvenou schůzku bez předchozí omluvy, je možné tuto absenci považovat za důvod, pro který lze vypovědět smlouvu mezi klientem a centrem.
- Klient je povinen dostavit se na konzultaci v předem sjednaném čase. V případě, že se klient opozdí o více než 10 minut, poskytovatel není povinen konzultaci zahájit ani klienta přijmout, a to z důvodu zachování řádného časového rámce 50minutové konzultace a navazujících sjednaných závazků.
- klient nepřichází na schůzku ve změněném stavu vědomí, který vylučuje poradenskou práci
- klient se v době poskytování služby neprojevuje agresivně vůči ostatním klientům a pracovníkům Poradenského centra, neničí a nezcizuje majetek zařízení, ostatních klientů a pracovníků
- klient nemanipuluje se zbraněmi či jinak neohrožuje pracovníky nebo ostatní klienty (za zbraň se v tomto případě pokládá střelná zbraň nebo bodná a sečná zbraň s nekrytou čepelí delší než 8 cm)

Adresa: Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno
Tel.: +420 545 247 535 | **Mobil:** +420 777 916 285 | **E-mail**: info@podaneruce.cz
Bankovní spojení: Oberbank AG 2231107576/8040 | **IČO:** 60557621 | **DIČ:** CZ60557621

Pakliže je Vám některé z práv upřeno nebo v případě nespokojenosti, máte možnost se vyjádřit nebo podat stížnost u pracovníka/pracovnice poskytující službu nebo vedoucímu Poradenského centra. Stížnost můžete podat také písemně. Tu vložte do boxu na chodbě za vstupními dveřmi přímo v prostorách Poradenského centra, pošlete na adresu Poradenské centrum v Brně, Cejl 40/107, 602 00 Brno, napište na email: poradenskecentrum@podaneruce.cz nebo na Facebook: Poradenské centrum. Stížnost můžete podat i anonymně. Máte právo na spravedlivé projednání stížnosti – do 30 dnů se vyjádří vedoucí služby. V případě anonymního podání bude odpověď vyvěšena na nástěnce ve vstupní chodbě Poradenského centra. Pokud nebude s řešením spokojeni, může se písemně obrátit na vedení Společnosti Podané ruce na adresu Hilleho 5, 602 00 Brno nebo k další nezávislé instituci, například k Veřejnému ochránci práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 888. Podrobnější postup možnosti podání zpětné vazby, včetně podnětů, připomínek, ocenění a stížností naleznete na nástěnce na chodbě za vstupními dveřmi přímo v prostorách Poradenského centra.

Adresa: Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno
Tel.: +420 545 247 535 I **Mobil:** +420 777 916 285 I **E-mail**: info@podaneruce.cz
Bankovní spojení: Oberbank AG 2231107576/8040 I **IČO:** 60557621 I **DIČ:** CZ60557621