

Práva a povinnosti uživatelů Poradny sv. Alexandra

Uživatel má právo na:

- Svobodně se rozhodnout, zda službu využije či nikoli;
- Informace o podmínkách poskytování služby;
- Svobodně se rozhodnout, jaký rozsah či kterou oblast nabízených služeb využije;
- Bezplatné poskytnutí služby bez rozdílu pohlaví, rasy, národnosti, barvy pleti, světonázorové orientace, původu, zdravotního znevýhodnění a socioekonomického postavení;
- Příjemně zařízené a bezpečné prostředí, ve kterém se služba poskytuje;
- Pracovníkův respekt;
- Anonymitu, nesdělení osobních údajů o své osobě;
- Ochranu osobních údajů;
- Mlčenlivost a diskrétnost pracovníků;
- Nahlédnutí do své osobní dokumentace (pouze u neanonymních uživatelů) po dobu trvání spolupráce a 3 měsíce od ukončení spolupráce;
- Nahlédnutí do poznámek, které si pracovník vytvořil během konzultace;
- Žádat opravu svých osobních údajů;
- Žádat výmaz osobních údajů, případně omezení zpracovávaných osobních údajů;
- Žádat přenositelnost osobních údajů;
- Odmítnutí a výměnu pracovníka bez udání důvodu;
- Znat důvod neposkytnutí služby či ukončení spolupráce;
- Kdykoli konzultaci či spolupráci s pracovníky bez udání důvodu přerušit a ukončit, příp. na další schůzku nepřijít;
- Znovu navázat spolupráci s pracovníky poradny poté, co spolupráci ukončil. Uživatel má v tomto případě právo na stejnou kvalitu služby a pozitivní přístup pracovníka;
- Vyjadřovat se k práci pracovníků, k činnosti, podávat podněty, připomínky, stížnosti. Podání připomínky či stížnosti nemá vliv na vztah pracovníků k danému uživateli a na poskytování služby poradny tomuto uživateli a její kvalitu.
- Informace o tom, jakým způsobem byla vyřízena jeho stížnost;
- Vyjádřit svá přání, očekávání, obavy, názory, postoje apod.;
- Učinit vlastní rozhodnutí, i když je v rozporu s doporučeními pracovníka;

- Měnit svá rozhodnutí;
- Na poskytnutí informací, příp. zajištění kontaktu na jiné sociální či zdravotnické služby;
- Příchod na konzultaci s pracovníkem v doprovodu jiné osoby;

Uživatel má povinnost:

- Respektovat konzultační hodiny a pořadí zájemců o konzultaci;
- Aktivně se podílet na řešení své situace;
- Plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí odborného sociálního poradenství;
- Aktivně pracovat na plnění cílů a úkolů, které byly během spolupráce stanoveny;
- Respektovat práva ostatních uživatelů, pracovníků poradny a jiných osob v poradně;
- Slovně nenapadat a fyzicky neohrožovat bezpečnost pracovníků a jiných osob nacházejících se v prostorách poradny;
- Nedopouštět se diskriminačního chování vůči pracovníkům, ostatním uživatelům a dalším osobám v prostorách poradny;
- Neničit majetek, zařízení a vybavení poradny;
- Nekouřit v prostorách budovy poradny;
- Nepožadovat poskytnutí služeb a poradenství pod vlivem omamných a návykových látek;
- Při havarijních situacích ohrožujících bezpečnost uživatelů (požár, únik vody, plynu apod.) dbát pokynů pracovníků nebo dalších oprávněných osob;

V případě vážného porušení povinností uživatelem může pracovník ukončit či odmítnout poskytnout konzultaci či službu.

V případě zjištění, že pracovník porušil právo uživatele, bude vhodným způsobem sankcionován ze strany odpovědného pracovníka.

V případě hrubého porušení (př. opakované porušování, agresivita uživatele) povinnosti uživatelem je pracovník poradny oprávněn odmítnout poskytovat služby uživateli následujících 6 měsíců.

Pokud uživatel zjistí pochybení pracovníka, může o této skutečnosti informovat vedoucího pracovníka poradny či ředitele Charity sv. Alexandra, nebo podat stížnost.