

Práva a povinnosti uživatele služeb OP a pracovníků OP

Práva uživatele

Právo na anonymitu a diskrétnost

O informacích, které od uživatele poradna získá, je zachována naprostá diskrétnost ve vztahu k soukromým osobám a dále ke všem organizacím, úřadům i institucím. Této mlčenlivosti vůči jiným subjektům může poradnu zbavit pouze uživatel, a to podepsáním souhlasu se zpracováním osobních údajů, jednáním za uživatele či konzultací případu se 3. osobou (výjimkou je ohlašovací povinnost). Souhlas pak může kdykoliv odvolat.

Právo na nahlížení do dokumentace

Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm v poradně vedena.

Právo na individuální přístup

Uživatel má právo na individuální přístup, poradci se musí vyvarovat šablonovitého a stereotypního jednání. Poradenský proces je veden vždy tak, aby odpovídal možnostem a schopnostem uživatele, a ten podávaným informacím porozuměl.

Právo na slušné zacházení a jednání

S každým uživatelem je zacházeno jako s rovnocenným partnerem, pracovníci poradny nepoužívají vulgarismy a jiné zesměšňující výrazy a důvěrná oslovení.

Právo službu ukončit

Uživatel služby může využívání služeb poradny kdykoli ukončit, a to bez udání důvodu.

Právo uplatňovat vlastní vůli

Konečné rozhodnutí a vyřešení problému je plně na vůli uživatele. Poradce mu pouze předloží dostupné informace a možnosti řešení, ale nesnaží se uživateli nic doporučovat či ho jinak ovlivňovat a respektuje jeho rozhodnutí.

Právo stěžovat si

Uživatel může v případě nespokojenosti podat na poradnu ústní či písemnou stížnost.

Povinnosti uživatele

Respektování konzultačních hodin a objednacích termínů

Zájemce o službu, resp. uživatel je srozuměn s tím, že mimo konzultační hodiny bude služba poskytnuta pouze objednané osobě, a poskytnutí služby se tedy nedomáhá. Povinností objednaného zájemce o službu, resp. uživatele je pak dostavit se do poradny ve sjednaný čas. Poslední klient je přijat nejpozději 30 minut před koncem návštěvní doby.

Slušné chování vůči pracovníkům

Povinností uživatele je také vyvarovat se jakéhokoliv agresivního jednání vůči pracovníkovi poradny, zejména fyzického napadení, vulgárního a ponižujícího jednání.

Aktivní spolupráce při řešení svého problému

Pro zdárný průběh poradenského procesu je důležité, aby byl klient ochoten s poradcem aktivně spolupracovat na vyřešení své tíživé situace.

Práva Občanské poradny

Konzultace případu s externími odborníky

Při řešení složitějších problémů může poradce případ konzultovat s dalšími externími odborníky, případně zjišťovat potřebné informace na úřadech a jiných institucích. Pro konzultování problému uživatele musí mít pracovník od uživatele písemný souhlas.

Právo odmítnout sepsání písemnosti

Pracovníci nejsou povinni přepisovat uživatelům donesené materiály či sepisovat návrhy, podání apod. Uživatelé si sepisují dle svých schopností písemnosti sami, popř. za aktivní pomoci poradce. Pouze v případě, kdy je zjevné, že by uživatel sepsání sám nezvládnul (např. zlomená ruka, neumí psát), může pracovník příslušnou písemnost sepsat.

Objednání uživatele na jiný termín

V případě, že problém, který poradce s uživatelem řeší, je složitější a vyžaduje více času, může poradce uživatele objednat na jiný vhodný termín. Stejně tak v případě, kdy poradna již nemá v určitý den volnou kapacitu, může odmítnout zájemce o službu s tím, že jej objedná na jiný termín.

Odkázání zájemce o službu, resp. uživatele na jinou organizaci

V případě, že poradna není schopna uspokojit zakázku zájemce o službu či uživatele (tzn., neposkytuje službu, o kterou žádá), mají pracovníci právo jej odkázat nebo předat s jeho problémem k jiné specializované organizaci. Poradna poskytuje informace o návazných službách.

Přerušování poskytování služby

Poradci mohou přerušit poskytování služby uživateli či vyjednávání podmínek se zájemcem o službu v případě, že ten je pod vlivem návykových a psychotropních látek, takže by nebyl schopen přijmout poskytovanou službu, je agresivní, uráží ostatní zájemce o službu, uživatele či poradce, popř. jedná-li se o střet zájmů. Takovému uživateli či zájemci o službu je sdělena možnost kontaktovat poradnu jindy, popř. obrátit se na jiná podobná pracoviště v okolí.

Uzavření či omezení provozu

Poradna má právo uzavřít v případě nouzové či havarijní situace provoz. Kromě toho může být provoz omezen, pokud je některý z poradců na školení, čerpá dovolenou nebo je nemocný.

Právo vypovědět smlouvu s uživatelem

Občanská poradna může s uživatelem z velmi vážných provozních důvodů vypovědět smlouvu (dlouhodobý nedostatek financí na provoz s následkem ukončení poskytování služby). Vypovědní lhůta je 3 měsíce ode dne zveřejnění informace o vážných provozních důvodech.

Občanská poradna má právo vypovědět smlouvu s uživatelem, pokud ten nerespektuje tato práva a povinnosti, dále pokud poskytnutá rada vede k úplnému vyřešení problému nebo pokud poradce uzná, že není kompetentní řešit daný problém a odkáže uživatele na jiného odborníka.

Výpověď nabývá účinnosti následující den od sdělení či doručení druhé straně, v případě agresivního klienta okamžitě.

Povinnosti Občanské poradny

Zajištění dostupnosti služby

V poradně je v době konzultačních hodin přítomen alespoň jeden poradce. Jestliže je nezbytně nutné provoz poradny omezit či uzavřít (z provozních důvodů, školení, nemoc či dovolená některého z poradců apod.), je povinností pracovníků tyto změny vhodným způsobem ohlásit (cedule na dveřích), a to s dostatečným předstihem (zpravidla 3 až 7 pracovních dnů), pokud to situace umožňuje. Budova je bezbariérová, přístup je umožněn i osobám s omezenou možností pohybu.

Zachování nestrannosti

V průběhu poskytování služby je poradna nestranná a ve svém jednání je nezávislá na jakýchkoli vnějších subjektech nebo institucích.

Respektování vůle a rozhodnutí uživatele

Poradce uživateli předkládá pouze informace a možnosti řešení bez snahy jeho konečné rozhodnutí jakkoliv ovlivňovat. V případě odmítnutí, přerušení nebo ukončení využívání služby ze strany uživatele je poradna rovněž povinna toto rozhodnutí plně respektovat.