



INFORMACE PRO KLIENTY KRIZOVÉHO CENTRA

1. Krizové centrum můžete vyhledat sám/sama nebo na doporučení jiného pracoviště či odborníka. Protože jde o službu krizové pomoci, snažíme se ji poskytnout co nejdříve (pokud není možné ji poskytnout ihned, nabídneme Vám nejbližší možný termín).
2. Klientem krizového centra může být osoba starší 11 let.
3. Služba krizové pomoci je poskytována bezplatně.
4. Všechny informace, které pracovníkovi sdělíte, zůstávají důvěrné. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí podle § 100 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
5. Mlčenlivost by byla prolomena v případě, že se pracovník hodnověrným způsobem dozví o přípravě nebo spáchání trestného činu dle § 168 Trestního zákona 140/1961 Sb., oznámením policii nebo státnímu zastupitelství.
6. Veškeré osobní údaje jsou chráněny dle Nařízení Evropského parlamentu a rady 2016/679, tzv. GDPR, a zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
7. Pracovník je povinen pořídit z konzultace krátký zápis; tento může být veden pod přezdívkou nebo můžete požádat, aby pořizován nebyl.
8. Uchováváme jen dokumentaci, která je nezbytně nutná pro poskytnutí služby krizové pomoci. Veškeré dokumenty jsou skartovány či smazány dva roky po ukončení vzájemné spolupráce.
9. V průběhu konzultací se s pracovníkem domlouváte na cíli spolupráce, tj. s čím vám pracovník může pomoci a čeho chcete prostřednictvím služby dosáhnout. Změnu cíle lze vyjednat.

10. Při první návštěvě získáte informace o tom, který pracovník se Vám bude věnovat (tzv. klíčový pracovník).
11. Individuální konzultace trvá obvykle 60 minut, konzultace s více osobami 90 až 120 min.
12. V optimálním případě spolupráci ukončíme ve chvíli, kdy se situaci podařilo vyřešit anebo už víte, jak ji dobře zvládnout. Toho se snažíme dosáhnout v co nejkratší době, cca do šesti měsíců. V případě vleklých problémů odkazujeme na organizace, které svou pomoc nabízejí s dlouhodobým výhledem.
13. Klient může spolupráci ukončit kdykoli bez udání důvodu.
14. Pokud se rozhodne službu ukončit pracovník, musí se jednat o závažné důvody (např. agresivní jednání, které jej ohrožuje, opakované nedodržování domluvených termínů).
15. Pokud máte objednanou konzultaci a nemůžete se na tento termín dostavit, je potřeba se včas omluvit.
16. Je pro nás důležitá kvalita poskytované služby, proto pracovníci Arkády využívají pravidelné supervize.
17. Máte právo podávat stížnosti nebo podněty na změnu. Klient se na nás může obrátit osobně, napsat vlastní stížnost nebo využít formulář uvedený na internetových stránkách centra v sekci O nás – Publikace a dokumenty