



## OBECNÉ INFORMACE PRO UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY



Vážení zájemci, seznamte se, dříve než se rozhodnete stát se uživatelem služeb Bateau, s následujícími pravidly poskytování služeb – vašimi právy a povinnostmi:

### Základní pravidla služby Bateau

- ➔ Služba je vám poskytována na základě vzájemné dohody, není-li správním rozhodnutím určeno jinak. Svým souhlasem s užíváním služby respektujete poslání a principy poskytované služby a její vnitřní kritéria.
- ➔ Svůj souhlas vyjadřujete podpisem Informovaného souhlasu o užívání služby.

### Práva uživatelů služeb Bateau

- ➔ Máte právo na poskytnutí služby bez ohledu na pohlaví, etnicitu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národní menšině, majetek, rod nebo jiné postavení.
- ➔ Nepotřebujete žádná doporučení.
- ➔ Máte právo na získání kvalifikovaných služeb s respektem k vašim individuálním potřebám.
- ➔ Veškeré služby Bateau jsou bezplatné.
- ➔ Nejsou-li vaše potřeby v souladu s našimi etickými principy, poskytovanými službami a jejich standardy, máte právo vyjádřit svůj názor. V případě, že nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, můžete podat stížnost či připomínku (postup naleznete nanásťence v kanceláři Bateau či webových stránkách).
- ➔ Máte právo odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od sjednané spolupráce v průběhu konzultace i bez uvedení důvodu.
- ➔ Máte právo na ochranu osobních a citlivých údajů v souladu s GDPR.
- ➔ Můžete nahlížet do své osobní složky, na požádání vám ji předloží pracovník Bateau v předem domluveném čase.

### Povinnosti uživatelů služby Bateau

- ➔ Dodržujte termíny konzultací, na které se předem osobně, telefonicky či emailem domluvíte. Nemůžete-li se konzultace zúčastnit, omluvte se předem.
- ➔ Vyvarujte se jakékoliv formy agrese. Aktuální agrese vůči pracovníkům nebo ostatním klientům je důvodem k neposkytnutí služby v daném okamžiku. Opakované agresivní chování může být důvodem k ukončení poskytování služeb.
- ➔ Chovejte se k zaměstnancům a k ostatním klientům Bateau v souladu s pravidly slušného chování.
- ➔ Respektujte konzultační hodiny poskytované služby a aktuální pořadí klientů.
- ➔ Respektujte majetek Bateau.
- ➔ Dohlížejte na své osobní věci v prostorách Bateau. Zaměstnanci nejsou zodpovědní za případné ztráty či jeho poškození.
- ➔ V prostorách Bateau se nekouří.

