

# Informationen für Klienten\_innen:

## Datenschutz, Schweigepflicht, Beschwerdemöglichkeit

### Beratungsstelle Fulda

#### Inhalt

Datenschutz und Schweigepflicht .....	1
Empfang und Verwaltung .....	1
Beratung .....	2
EDV .....	2
Datenübermittlung an Dritte .....	2
Wenn sie unzufrieden sind .....	2
pro familia Beratungsstelle Fulda.....	2
Telefonische Terminvereinbarung .....	3
So finden Sie uns.....	3

#### Datenschutz und Schweigepflicht

In dieser Beratungsstelle achten wir streng darauf, Ihre persönlichen Daten zu schützen. Alle unsere Berater/innen unterliegen der Schweigepflicht.

#### Empfang und Verwaltung

Unsere Diskretion beginnt in dem Moment, in dem Sie erstmals mit uns Kontakt aufnehmen. Der Empfangsbereich ist so organisiert, dass Sie Ihre Wünsche äußern und Ihre persönlichen Angaben machen können, ohne, dass Unbefugte mithören können. Dies können Sie mit rücksichtvollem Verhalten unterstützen. Telefon und Telefaxgeräte werden so genutzt, dass Wartende keine Kenntnis von den Angelegenheiten anderer Klienten\_innen erhalten können. Wenn Sie dies wünschen, können Sie Ihre Angaben auch ungestört schriftlich machen. Reinigungspersonal und Hausdienste haben keinen Zugang zu Ihren Daten. Alle Aktenschränke werden nach Dienstschluss verschlossen, die Räume sind ausreichend gegen Einbruch gesichert. Die Aufbewahrung und Vernichtung von allen Akten ist bei uns datensicher organisiert.

## Beratung

Wir trennen den Wartebereich und die Beratungsräume so, dass Wartende keine Kenntnis von Klient/-innen-Daten erhalten. Beratungsgespräche finden in geschlossenen Räumen statt, andere Personen können nicht mithören und es finden sich dort keine Informationen über andere Klient/-innen. In besonderen Fällen, z.B. einer Schwangerschaftskonfliktberatung können Sie auf Wunsch in der Beratung anonym bleiben. Bitte weisen Sie darauf hin, wenn Sie eine anonyme Beratung wünschen.

## EDV

Die Erfassung von persönlichen Daten beschränken wir auf das, was für die Beratung unbedingt erforderlich ist. Die Daten auf unseren Computern sind umfassend gegen unbefugte Zugriffe durch Passwörter und andere Sicherheitsmaßnahmen geschützt. Wenn Sie Fragen oder Anregungen haben – Sprechen Sie uns an – wir informieren Sie gerne und sind für Ihre Anregungen dankbar. Auf Wunsch geben wir Ihnen Auskunft über Ihre bei uns vorhandenen Daten. Ihre Daten werden entsprechend der gültigen gesetzlichen Regelungen gelöscht.

## Datenübermittlung an Dritte

Wir geben Daten nur im gesetzlichen Rahmen weiter, z.B. bei Krankenkassenabrechnung. Ansonsten holen wir Ihre vorherige Einwilligung ein. Bescheinigungen händigen wir grundsätzlich nur an Sie persönlich aus.

## Wenn sie unzufrieden sind

Wenn Sie unzufrieden sind oder sich beschweren möchten, können Sie dies jederzeit bei Ihrem/r Berater\_in tun oder Sie nützen das Formular auf der Rückseite, um entweder mit Namen oder anonym Ihre Nachricht bei uns zu hinterlassen. Wir nehmen Ihre Anregungen und Kritik ernst und sichern Ihnen zu, dass wir über Ihr Anliegen sprechen und Ihnen eine Antwort geben (sofern uns Ihr Name bekannt ist). Wir wollen, dass Sie mit unseren Angeboten zufrieden sind und sie für Ihre Fragestellung sinnvoll nützen können. Mit Ihren Anregungen helfen Sie uns dabei, dass wir unsere Arbeit noch besser auf Sie und andere Klienten anpassen können. Wir danken Ihnen für Ihre Offenheit.

## pro familia Beratungsstelle Fulda

Sie haben Fragen zu Partnerschaft, Sexualität, Schwangerschaft und Familienplanung: wir bieten Ratsuchenden ein breites Spektrum an Informationen, Aufklärung und Beratung rund um diese Themen. Wir helfen bei Problemen mit Gewalt, sexuellen Übergriffen und Sexualstraftaten. Wir sind ein gemeinnütziger, konfessionell und politisch unabhängiger Verband und Mitglied der Parität. Unsere Mitarbeiter\_innen haben neben ihrem Grundberuf weitere für das Arbeitsfeld wichtige Zusatzqualifikationen im Bereich Psychotherapie bzw. Beratung erworben. Sie verfügen über eine langjährige Beratungskompetenz. Alle Mitarbeiter\_innen stehen unter Schweigepflicht.

## Telefonische Terminvereinbarung

**0661 - 4 8 0 49 69 - 0**

Mo. 8.30 bis 12.00 Uhr

Di. 14.00 bis 18.00 Uhr

Mi. 8.30 bis 12.00 Uhr

Do. 13.00 bis 17.00 Uhr

Fr. 8.30 bis 12.00 Uhr

## So finden Sie uns

3 Fussminuten vom Hauptbahnhof Richtung Innenstadt; die Heinrichstraße ist dann die erste Querstraße. Parken (kostenpflichtig) in den Straßen oder Parkhäusern der näheren Umgebung.

**pro familia**

**Beratungsstelle Fulda**

Heinrichstraße 35

36037 Fulda

Telefon: 0661 - 4 80 49 69 - 0

Fax: 0661 - 4 80 49 69- 20

E-Mail: [fulda@profamilia.de](mailto:fulda@profamilia.de)