

## KODEX PRÁV KLIENTŮ

### 1. Úvodní ustanovení

#### 1.1. Klienti

V rámci primární prevence rozlišujeme dva druhy klientů:

- objednavatel programu Primární prevence (škola či jiné zařízení), dále jen „objednatel“
- příjemce programu Primární prevence (žáci a žákyně, apod.) dále jen „klient“

Klienti (objednavatelé a příjemci programů primární prevence) jsou poučeni o svých právech ústně kontaktním pracovníkem nebo lektorem primární prevence během prvních kontaktů. Práva klientů jsou v písemné a srozumitelné formě součástí písemného kontraktu mezi naší organizací a objednatelem.

Kodex má každý lektor primární prevence tištěné podobě sebou na programu a na požádání je poskytne klientům. Kodex je rovněž umístěn na webových stránkách naší organizace v sekci určené programům prevence.

Při oslovování klientů lektori naší organizace žákům a žákyním primárně vykají, na základních školách je obvyklé tykání. Vykání nebo tykání je sladěno se zvyklostí jednotlivých škol a v případě tykání se toto děje se souhlasem žáků a žákyň.

#### 1.2. Právní odpovědnost

Programy jsou považovány za aktivitu školy (ať již na území školy nebo mimo něj), která je plně v gesci Školského zákona a vyhlášek Ministerstva školství nebo dalších právních norem ČR. Prevence rizikového chování je školám takto uložena jako součást výchovného a vzdělávacího procesu. Veškerá právní odpovědnost vyplývá z výše uvedeného a to jak pro objednavatele, tak pro realizátora. Lektori a pracovníci naší organizace nepřejímají za žáky a žákyně právní zodpovědnost. Programům, které realizují je stále přítomen zástupce objednatele.

### 2. Práva klientů

- Klient má právo na respektování své osobnosti a na důstojné zacházení ze strany pracovníků a lektorů primární prevence.
- Klient má právo na program primární prevence bez ohledu na rasu, národnost, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, pohlaví, zdravotní stav apod.
- Klient má právo na ohleduplnou a odbornou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
- Klient má právo znát jména pracovníků - lektorů, kteří provádějí program a tito se na začátku programu klientům představují. Má právo žádat služby přiměřené možnostem pracovníků
- Klient má právo na zachování anonymity v programu. Anonymita nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaného programu.

- Klient má právo očekávat, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jeho účasti v programu primární prevence jsou považovány za důvěrné. Pracovníci jsou vázáni zásadou mlčenlivosti. Pracovníci postupují v souladu se zákonem č. 101/2000 o ochraně osobních údajů. Osobní údaje klienta slouží pouze pro vnitřní potřeby naší organizace, dále mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem klienta či jeho zákonného zástupce.
- V případě že jsou programy primární prevence financovány ze státních prostředků, slouží údaje o realizaci programu rovněž pro vykazování realizovaných aktivit.
- Klient má právo být objednavatelem seznámen s právy a povinnostmi
- Klient má právo na informace o službách naší organizace nejen v oblasti primární prevence ale i dalších služeb. O naší organizaci a jejich službách je v úvodu programu informován.
- Klient má právo očekávat, že program Primární prevence podle svých možností přiměřeným způsobem vyhoví jeho potřebám. Klient má právo se spolupodílet na konečné podobě programu.
- Klient má právo na vyjádření svého názoru a jeho respektování ze strany pracovníků a ostatních klientů.
- V případě, že program Primární prevence nepokryje klientovy potřeby, má právo využít dalších služeb organizace zaměřené na individuální práci s klientem nebo jeho rodinou.
- Klient má právo odmítnout program Primární prevence, může ho kdykoliv ukončit a současně má právo být informován o důsledcích svého rozhodnutí.
- Klient má právo v případě nespokojenosti kdykoliv podat stížnost. Je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti. Klient je informován o rozhodnutí do 30 dnů. V případě nespokojenosti s rozhodnutím je stížnost předána vyšší instanci. Klient má právo na respektování rozhodnutí ze strany pracovníků.
- Klient je srozumitelně informován o skutečnosti, že práva klientů Primární prevence podléhají obecným právním normám. V případě, že je myšlen klientem příjemce programu, řídí se také normami danými objednavatelem programu (školní řád, práva a povinnosti studentů apod.) Je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.
- Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních klientů a pracovníků.

### **3. Základní povinnosti klientů**

- Programy jsou realizovány v prostorách zařízení, které klient navštěvuje (škola, nízkoprahové zařízení apod.) Při realizaci programu je povinen dodržovat pravidla stanovená tímto zařízením.
- Klienti odpovídají za škodu jimi způsobenou v rozsahu, který stanoví občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

- Klienti jsou povinni dodržovat předem dohodnutá pravidla programu. O těchto pravidlech jsou v úvodu každého programu ústně informováni.

#### 4. Pravidla programu – stanovená na místě s konkrétní třídou

V úvodu každého programu jsou stanovena pravidla programu. Jsou odvozena i od věku žáků a žákyň.

- Mluví pouze jeden (u mladších dětí – první stupeň základních škol - se ten, kde chce mluvit hlásí). Každý má právo říci svůj názor na věc, vyjádřit své přání týkající se podoby programu a jednotlivých aktivit.
- Nikdo není nucen, aby hovořil.
- Každý se může zapojit dle své vůle a svého rozhodnutí.
- Nemluví se o někom, kdo na programu není – nemůže se bránit nebo říci svůj pohled na problém.

#### 5. Práva objednavatelů primární prevence

- Objednatel má právo na program primární prevence bez ohledu na rasu, národnost, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, pohlaví, zdravotní stav apod.
- Objednatel má právo na zachování anonymity v programu. Anonymita nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaného programu.
- Objednatel má právo očekávat, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jeho účasti v programu primární prevence jsou považovány za důvěrné. Pracovníci jsou vázáni zásadou mlčenlivosti. Pracovníci postupují v souladu se zákonem č. 101/2000 o ochraně osobních údajů. Osobní údaje slouží pouze pro vnitřní potřeby naší organizace, dále mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem.
- Objednatel má právo na informace o službách primární prevence a pravidlech poskytování odborné péče a dalších souvisejících službách.
- Objednatel má právo očekávat, že program primární prevence podle svých možností přiměřeným způsobem vyhoví jeho potřebám. Objednatel má právo se spolupodílet na konečné podobě programu.
- Objednatel má právo na vyjádření svého názoru a jeho respektování ze strany pracovníků a ostatních objednatel.
- Objednatel má právo v případě nespokojenosti kdykoliv podat stížnost. Je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti. Je informován o lhůtě pro rozhodnutí - 30 dnů. V případě nespokojenosti s rozhodnutím je stížnost předána vyšší instanci. Objednatel má právo na respektování rozhodnutí ze strany pracovníků.

- Objednatel je srozumitelně informován o skutečnosti, že práva klientů Primární prevence podléhají obecným právním normám. Je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.
- Program respektuje podmínky školy nebo školského zařízení (personální, věcné, materiální apod.).
- Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních klientů a pracovníků.

## 6. Základní povinnosti objednavatelů primární prevence

Objednatelé se řídí sazebníkem úhrad za realizaci programů. V případě projektových programů primární prevence je výše úhrady závislá od pravidel projektu a program může být poskytnut bezúplatně. O tomto je objednatel informován.

Pro bezpečný a hladký průběh programů objednatel postupuje dle těchto pravidel:

- Konkrétní domluvená zakázka programů primární prevence má vždy písemný charakter. Je ústně vyjednána se zástupci školy, podstatné údaje (harmonogram konkrétních programů, jejich potřeby na materiálové a technické vybavení a zabezpečení) jsou komunikovány písemně, animálně v rámci emailové komunikace. Následně je sjednán písemný kontrakt (obsahuje cíle, strukturu daných aktivit, jejich rozsah, časový rámec realizace, cílovou skupinu, způsob a formu zhodnocení programu, výstupy, finanční podmínky, způsob ukončení aktivit, jejich zhodnocení).
- Objednatel zajistí dostatečnou informovanost pedagogů i žáků o naplánovaných aktivitách a určí pro každý jednotlivý den aktivit kontaktní osobu na své straně.

## 7. Informace o programech

Zájemce o službu i klient je informován o formě, obsahu, délce a pravidlech poskytovaných programů, včetně jejich očekávaných přínosů a případných rizik, o jeho povinnostech a chování, jímž může přispět k dosažení jejich cílů.