

## Pravidla poskytování služby Hard&Smart

**Klient** má zaručeno právo:

- využívat služeb H&S **zdarma** a v **provozní době**, jedná se zejména o:
  - distribuce Harm reduction materiálu v předem stanoveném množství (špunty do uší, kondomy, materiály k bezpečnější aplikaci apod.)
  - informační servis
  - intervence a podpora v krizových situacích, předlékařská první pomoc
  - individuální poradenství
  - měření alкотesterem
  - měření tonometrem
  - pomoc při akutní intoxikaci
  - potravinový servis
  - odkazování na síť odborných služeb
- zvolit si,  **kterých služeb**  z nabídky H&S  **bude využívat**  a kterých nikoliv,
- na **rovný přístup, respekt a důstojnost** (bez ohledu na názory, postoje, vzhled, rasu, náboženské vyznání atd.),
- na zachování **anonymity a mlčenlivosti** – všechny informace o klientovi jsou pro pracovníka důvěrné a nepředává je dál, výjimku tvoří situace, které jsou dány legislativou ČR a souvisí s trestnou činností, pracovník nevytváří nestandardní vztahy či dohody s klientem,
- na **informace** o tom, jakými zásadami se řídíme a jak pracujeme,
- přinášet **nápady i připomínky** k tomu, jak má služba fungovat,

## Na cestě ke svobodě

**Adresa:** Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno

**Tel.:** +420 545 247 535 | **Mobil:** +420 777 916 285 | **E-mail:** info@podaneruce.cz

**Bankovní spojení:** Oberbank AG 2231107576/8040 | **IČO:** 60557621 | **DIČ:** CZ60557621

- **zapojit se** do rozhodování o tom, jak bude vypadat spolupráce s H&S,
- kdykoli **ukončit** využívání služby bez udání důvodu.

Pakliže je klientovi některé z práv upřeno, má možnost vyjádřit se nebo podat stížnost u pracovníka jak ústně, tak zápisem do **KNIHY PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ** (ohledně pravidel, změn programu, chování pracovníků atd.). Stížnost může podat také anonymně přes email uvedený na stránkách programu HARD&SMART. Jeho právem je spravedlivé projednání stížnosti – do 14 dnů se vyjádří vedoucí služby. V případě anonymního podání bude odpověď odeslána na mailovou schránku odesílatele. Pokud nebude s řešením spokojen, může se písemně obrátit na vedení Společnosti Podané ruce na adresu Hilleho 5, 602 00 Brno nebo k další nezávislé instituci, například k Veřejnému ochránci práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 888.

**Pracovník** může zájemci o službu/klientovi odmítnout poskytnutí služby když:

- pokud žádá službu, která není programem poskytována,
- v prostorách pracovního prostoru manipuluje s ilegálními látkami, vykonává trestnou činnost nebo komunikuje tak, že to vyvolává dojem domlouvání výroby či distribuce drog.
- se projevuje agresivně (i slovně) vůči pracovníkům nebo ostatním klientům nebo jinak narušuje chod služby (zasahuje do kontaktů, manipuluje s vybavením stánku nebo jej znečišťuje apod.)
- ničí nebo zcizuje majetek zařízení, pracovníků nebo ostatních klientů,
- manipuluje se zbraněmi či jinak ohrožuje pracovníky nebo ostatní klienty,
- je naplněna maximální kapacita služby (např. klient má zájem o službu, ale v danou chvíli ji využívá někdo jiný nebo momentálně není místně dostupná – např. žádá materiál, který byl již vyčerpán) nebo žádá více materiálu, než je vydáváno na osobu, nebo žádá poskytnutí služby mimo kontaktní hodiny, v takovém případě je zájemce odkázán na pozdější dobu, jiné místo nebo na jinou službu,

V případě závažného nebo opakovaného porušení pravidel, kdy se následně nedaří sjednat ve spolupráci s klientem nápravu, lze po domluvě v týmu klientovi **ukončit poskytování služby** pro probíhající akci. Do té doby je klient pracovníkem odkázán k využívání jiných služeb dostupných v daném prostředí (např. voda zdarma na toaletách nebo na baru, automat na kondomy apod.)

## Na cestě ke svobodě

**Pracovník má zakázáno:**

- navazovat mimopracovní vztahy s klientem,
- sdělovat osobní údaje pracovníků klientovi (bydliště, telefonní číslo apod.),
- přijímat od klienta dary, uchovávat (i zapomenuté) předměty atd.,
- poskytovat službu mimo stanovenou provozní dobu a jinak překračovat hranice služby.

**Pracovník je povinen:**

- vést o klientech H&S dokumentaci v souladu se zachováním anonymity a na klientovo vyžádání mu umožnit do ní nahlédnout. Klienta informuje o tom, že záznam a další dokumentace služby jsou vedeny zcela anonymně a není z něj možné identifikovat konkrétního klienta.
- být vždy přítomen na stanovišti v provozní době dle dané akce.

## Na cestě ke svobodě