

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

navštěvujících Centrum komplexní péče ve Zlínském kraji



Klient má právo využívat služby **bez předchozího doporučení** (například z léčebny), bez nutnosti se představit či sdělovat jiná osobní či intimní data. *Pozn.: Z logistických důvodů je snazší, pokud si klient schůzku domluví dopředu, jelikož konzultace trvají 50 minut. V případě, že se klient dopředu neobjedná a přijde tzv. „z ulice“, může se stát, že bude odmítnut z důvodu zaneprázdněnosti pracovníků a objednan na jiný čas.*

Klient má právo na rovný přístup ke službám. Pracovníci CKP ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho pohlaví, rasu, původ, etnickou příslušnost, národnost, barvu jeho pleti, identitu, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost, veřejné postavení, mateřský jazyk, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Klienti nejsou diskriminováni při přístupu ke službám. Konzultace probíhají pouze v českém nebo slovenském jazyce.

Klient má právo na **důstojnost a respekt** po celou dobu kontaktu se zařízením. Se všemi uživateli služby je proto jednáno tak, aby byla chráněna jejich důstojnost a lidská práva. Pracovníci CKP pracují se všemi klienty se stejným úsilím a **bez jakékoliv formy diskriminace**. **Klient má právo na svobodné myšlení, rozhodování a svobodu projevu.** Pracovníci respektují odlišné názory a přístup klientů. **Právo na zachování lidské rovnosti, důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochrany jména.** Na klienty je pohlíženo jako na jedinečné lidské bytosti.

Právo na dodržování etického kodexu pracovníky. Pracovníci jsou povinni dodržovat závazná pravidla obsažená v manuálu, pokynech a směrnicích SPR a v neposlední řadě v etickém kodexu, platných zákonech, normách.

Klient má právo na zachování své anonymity. Z důvodu vykazování do databáze UNIDATA si pracovníci od klienta zjišťují křestní jméno, místo a datum narození, obec trvalého pobytu. Poskytnutí těchto údajů není podmínkou k využití služby a klient může tyto údaje odmítnout sdělit či je poskytnout v pozměněné podobě. Klient má právo sdělovat jen ty informace, které uzná za vhodné, a kvůli neposkytnutí údajů nemůže být diskriminován jeho přístup ke službám. Pokud jeho žádost o poskytnutí služby přesahuje možnosti zařízení a tato služba vyžaduje kontakt s jinými organizacemi či institucemi, je pracovníkem vždy upozorněn na možnost ztráty své anonymity, kterou obnáší předávání informací jiné organizaci (např. PMS, OSPOD).

Klient má právo na **soukromí a ochranu důvěrných sdělení**. Má právo na utajení informací týkajících se účasti v programu, všech záznamů o poskytování péče i o něm samotném v souladu se zákony České republiky a dodržování zásad mlčenlivosti. Žádná informace o klientovi není poskytnuta bez jeho **informovaného souhlasu**. Klient má možnost podepsat Souhlas s poskytnutím informací třetí osobě nebo instituci. **Klient má právo na ochranu osobních údajů.** Klienti mají právo na to, aby informace o jejich osobě byly chráněny před zneužitím a bylo s nimi zacházeno podle zákona.

Klient má právo na bezplatné využívání služeb. Služby jsou klientům poskytovány bezplatně.

Klient má právo být obeznámen s metodami a filozofií programu, péčí a službami, které jsou mu v rámci zařízení poskytovány. Má možnost se spolurozhodovat ohledně individuální péče, která je mu věnována. Svobodně se rozhoduje k využívání či nevyužívání služeb. Klient není z povahy služby považován za pacienta. Nabízené služby jsou klientovi sice aktivně nabízeny, jsou však realizovány pouze na základě jeho volby.

Klient má právo seznámit se přiměřeným způsobem s tím, jak je v zařízení vedena, **uchovávána a zabezpečena dokumentace** obsahující jeho osobní údaje. K nahlédnutí jsou mu k dispozici dokumenty, které si klient do složky přál vložit (životopis, zpráva od lékaře, trestní příkaz, rozhodnutí o exekuci apod.). Dále je mu umožněno nahlédnout do svého individuálního plánu, do dokumentů, které vzniknou během terapie (kresby, vyplněné dotazníky apod.). Vše s výjimkou zápisů a poznámek terapeuta. Pokud klient projeví zájem do své dokumentace nahlédnout, je mu to v přítomnosti pracovníka umožněno. V případě požadavku o zničení dokumentace o něm, je jeho žádost prezentovaná na poradě, na které se rozhodne o dalším postupu. Ta část dokumentace, která je jeho majetkem, se mu navrátí. Zbytek dokumentace podléhá vnitřnímu pravidlu SPR o.p.s. o skartování.

Klient má právo **na ukončení programu** v jakékoliv jeho fázi bez fyzického či psychického nátlaku.

Klient má právo na **pomoc a podporu v případě předčasného ukončení programu** z jakéhokoliv důvodu ve směru předání ho do následné péče - má právo dostat informaci o podobných službách a zařízeních, kam se může obrátit.

Klient má právo na jasné a **včasné informování** o všech stávajících pravidlech a nařízeních (omezeních) daných programem, stejně jako o sankcích, disciplinárních opatřeních a úpravách pravidel.

Klient má právo a možnost **sdělovat své připomínky, podněty či výtky k fungování služby** buď osobně, nebo anonymní formou. O možnostech podávání stížností je informován ústně a mj. v dokumentu na webových stránkách.

Klient má **právo na dostupnost orgánu** registrujícího a projednávajícího stížnosti a rozhodujícího o všech pravidlech a nařízeních, sankcích, disciplinárních opatřeních a úpravách pravidel.

Klient má právo vědět, jak je vymezena zodpovědnost pro členy týmu, zda je jejich odbornost adekvátní vzhledem k funkci a roli, jakou zastávají.

Klient má právo na ochranu před zneužitím. **Nesmí být využíván ve prospěch zařízení** nebo jeho zaměstnanců.

Vedle práv klientů, je klient také seznamován s **pravidly pro využívání služby**, ty jsou následující:

- Klient nemá do prostor CKP přístup, je-li nepřiměřeně podnapilý nebo pod vlivem jiné návykové látky tak, že není schopen adekvátní komunikace.
- Klientovi je vypovězena služba, je-li agresivní nebo vyhrožuje pracovníkům násilím.
- Klientovi je vypovězena služba, jsou-li jeho projevy vůči pracovníkům CKP vulgární nebo mají otevřený nebo skrytý sexuální podtext – např.: klient se snaží navázat s pracovníky CKP kontakt i mimo pracovní kontext, posílá pracovníkům SMS, ve kterých je zve na schůzky, nebo obsahy zpráv jsou vulgární.

Také jsou určeny okolnosti, při kterých může být s klientem ukončena smlouva o poskytování služeb, ty jsou následující:

- V případě, že se 3x klient neomluví či bez omluvy zruší dohodnutou schůzku. Tímto prostředkem chceme zachovat kontinuitu terapie a také předcházet jejímu zneužívání. Tento faktor však není důvodem k neposkytnutí služby v budoucnu.
- Pokud dojde k opakovanému agresivnímu chování nebo vulgárnímu chování. Minimální doba, kdy klient může opětovně CKP navštívit, jsou tři měsíce.

Veškerá pravidla pro využívání služby jsou k dispozici v písemné podobě v CKP.