



Práva klientů a pravidla kontaktu s pracovníkem v Centru komplexní péče v Olomouckém kraji

Práva klienta:

- Klient má právo využívat služby **bez předchozího doporučení** (například z léčebny), bez nutnosti se představit či sdělovat jiná intimní data (princip nízkoprahovosti). *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“, hrozí riziko, že všichni pracovníci budou mít objednané klienty. Postup v takové situaci popisujeme v bodě Prostředí a podmínky.*
- Klient má právo na **rovný přístup při využívání služby**. 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.
- 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.
- Klient má právo na zachování jeho **anonymity**. 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 a možnost vzniku stigmatizace, pokud takový kontakt bude uskutečněn.
- Všem klientům je pomáháno se stejným úsilím a **bez jakékoliv formy diskriminace**.
- Klient má právo být **obeznámen** s metodami a filozofií programu, péčí a službami, které jsou mu v rámci zařízení poskytovány. Také má rovněž možnost **spolurozhodovat** ohledně individuální péče, která je mu věnována.
- 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 dodržováním zásad mlčenlivosti.
- 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 (originály RL, trestní příkazy, rozhodnutí o exekuci, atd. ...). Dále je mu umožněno nahlédnout do svého individuálního plánu a také do dokumentů, které vzniknout během terapie (např.: mapa rodiny, deníky...). V případě požadavku nahlédnout do své dokumentace, je klientovi za přítomnosti pracovníka dokumentace dána k nahlédnutí. Klientovi není

umožněno nahlédnutí do následujících dokumentů (zápisy ze sezení, které jsou majetkem SPR). 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.

- Žádná informace o klientovi není poskytnuta bez jeho **informovaného souhlasu**.
- 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 jakéhokoli 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 **sdělit své připomínky, podněty či výtky** buď osobně, nebo anonymní formou - prostřednictvím knihy přání a připomínek či schránky důvěry umístěné v hale. O obsahu stížností i jejich způsobů řešení je veden zápis (blíže kapitola Způsob vyřizování stížností).
- 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 **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 násilí.
- Také jsou určeny okolnosti, při kterých může být s klientem ukončena smlouva o poskytování služeb, ty jsou následující:
- V případě, že se 3x a vícekrát 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.
 - V případě, že se v rámci léčby klienti (především hráči a uživatelé) nepotkají (minimálně 3 x) také s odborným poradcem v sociální oblasti.
 - Pokud dojde k opakovanému agresivnímu chování. Minimální doba, kdy klient může opětovně CKP navštívit, jsou tři měsíce.