

# Tvá práva a povinnosti



Ahoj,

pokud jsi tento leták dostal od streetů, znamená to, že s Tebou tady a teď počítáme jako s „uživatelé služby“. Co to pro Tebe znamená?

- ❖ Pracovník se s Tebou pokusí sestavit kód, který budeš potřebovat při každém dalším kontaktu. Vzhledem k tomu, že jsme anonymní, po Tobě nechceme rodné číslo či trvalé bydliště, kód používáme proto, abychom vždy věděli, že se bavíme přímo s Tebou – uznej sám, že kdybychom Tě znali jen jako Petra nebo třeba Janu, snadno bychom si Tě popletli s někým jiným.
- ❖ Pracovník, který je v kontaktu s Tebou aktivnější (v Českých Budějovicích), nebo který je klíčovým pracovníkem ve městě, kde jsme se s Tebou potkali, je Tvým klíčovým pracovníkem. Znamená to, že bude jakýmsi prostředníkem mezi Tebou a zbytkem týmu. Tuto skutečnost se dozvíš, a pokud Ti nebude sedět, můžeš si klíčového pracovníka kdykoliv vyměnit za někoho jiného z týmu.
- ❖ Nebudeme od Tebe potřebovat nic podepsat, po prvním kontaktu s Tebou však vyplňujeme záznam o uzavření ústní smlouvy, kam napíšeme Tvůj kód, kdy a ve kterém městě jsme se potkali a o co máš u nás největší zájem (například o „využívání výměnného programu“, o „testy na infekční choroby“ atd.)
- ❖ Budeme se Tě ptát na pár věcí převážně kolem Tvé drogové kariéry, a to proto, abychom Ti mohli službu poskytovat co nejlépe – uznej sám, kdybys byl zapřísáhlý šňupař a my bychom Ti neustále nabízeli buchny a injekční vodičku, asi by Tě to brzy přestalo bavit.
- ❖ Protože jsme sociální služba, platí pro nás pár povinností týkajících se dokumentace. Co to pro Tebe znamená?
  - O anonymním kódu a záznamu o uzavření ústní smlouvy už víš.
  - Během prvních pár kontaktů s Tebou potřebujeme vyplnit In-Come dotazník, který se týká Tvé drogové kariéry a možných rizikových oblastí Tvého života. Tento dotazník slouží pro statistické účely a hlavně pro nás, abychom Ti službu mohli poskytovat v co největší kvalitě.
  - Záznam o uzavření ústní smlouvy a In-Come dotazník zakládáme do Tvé složky v kartotéce, kam také zařadíme případné jiné „papíry“, které bychom spolu vyplňovali.
  - Do naší zabezpečené elektronické databáze Tě zapíšeme jako uživatele služby – tím založíme Tvou elektronickou složku, kam budeme vždy zapisovat, jaký materiál jsme Ti vydali a o čem jsme se spolu bavili. Tato databáze je jen pro nás, nikdo neoprávněný do ní nemá přístup. Tato databáze slouží jednak

pro kontrolu, že opravdu nějaké klienty máme a nevymýšlíme si je, ale hlavně proto, abychom si vždy mohli osvěžit, o čem jsme se spolu bavili minule a nemuseli se Tě ptát na stejné otázky pořád dokola.

- Vzhledem k tomu, že je nás v týmu víc, se může stát, že se nebudeš potkávat stále s jednou dvojicí pracovníků. Abychom Ti i přesto mohli služby poskytovat i nejlépe, potřebujeme, aby i kolegové z týmu alespoň rámcově věděli, o čem jsme se spolu bavili, aby na to mohli navázat a neptali se Tě na něco, co už jsi s námi jednou řešil – pro tyto účely máme porady, kde si předáváme základní informace.

❖ Papírová i elektronická dokumentace je zabezpečena proti zneužití a přístupu neoprávněných osob. Kdyby nějaké informace „prosáky“, věř nám, že bychom z toho měli takové problémy, že si zabezpečení setsakra dobře hlídáme! Výjimkou je ohlašovací povinnost, kterou máme úplně stejnou jako Ty a kterýkoliv jiný člověk. Konkrétně jde o:

- **Oznamovací povinnost** vyplývající z Trestního zákona č. 40/2009 sb. (nepřekážení či neohlášení trestného činu)
- **Ohlašovací povinnost** vyplývající se Zákona o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 sb. (pokud bychom viděli, že máš ve své péči dítě, které svým chováním přímo ohrožuješ).
- Pokud máme v kontaktu s Tebou pocit, že se chystáš začít mluvit o věcech, které bychom byli povinni oznámit, na tuto skutečnost Tě upozorníme a dál je na Tobě, jestli v hovoru na toto téma budeme pokračovat.

❖ Když jsme u těch právních věcí...je-li Ti méně než 15 let a budeš chtít využívat výměnný program, můžeme Ti vyměnit či poskytnout injekční materiál jen s písemným souhlasem zákonných zástupců.

❖ Pokud budeme vědět, že je Ti méně než 18 let a Tví zákonní zástupci by se k nám přišli zeptat, jestli využíváš naše služby a my bychom si byli jistí, že hovoří přímo o Tobě, informaci (ano/ne) bychom jim museli poskytnout. Samozřejmě by museli právoplatně prokázat, že jsou Tví zákonní zástupci.

## **Jako uživatel našich služeb máš svá práva, a to na...**

- ❖ **...odborné poskytnutí služby**
- ❖ **...rovný přístup ke službám** bez ohledu na své osobní, socioekonomické či kulturní charakteristiky (věk, pohlaví, rasa, národnost, původ, drogová anamnéza, sexuální orientace, postavení, finanční možnosti, kriminální činnost, vojenskou hodnost, duševní a fyzické vady, zdravotní stav atd.)
- ❖ **...respektování Tvé lidské důstojnosti, bezpečí a nedotknutelnosti** fyzické, citové, hodnotové (včetně svědomí a přesvědčení) i majetkové, a to po celou dobu kontaktu při využívání všech typů služeb.
- ❖ **...přístupujeme k Tobě jako k samostatné a odpovědné bytosti.**
- ❖ **...právo být Tobě srozumitelným způsobem informován o službě** (o formě, obsahu, délce a pravidlech poskytovaných služeb).
- ❖ **...právo kdykoliv opustit službu** na vlastní žádost, a to bez dalších negativních důsledků pro sebe ze strany služby.
- ❖ **...právo podat stížnost** a být informován o postupu při uplatňování stížnosti.
- ❖ **...právo na ochranu soukromí** – právo na utajení informací týkajících se účasti v programu a všech záznamů o spolupráci s Tebou v souladu se zákony České republiky, dodržování zásad mlčenlivosti.
- ❖ **...právo na ochranu před fyzickým a psychickým násilím** - pracovníci mohou použít restriktivní opatření pouze v nejkrajnější situaci osobní sebeobrany, pokud dochází k bezprostřednímu ohrožení života jejich, Tvého, popřípadě jiných osob, ohrožených klientovým jednáním. Vše musí probíhat v souladu s platnými zákony.

## **...ale také povinnosti, takzvaná pravidla kontaktu:**

- 1) Nesmíš se **násilně chovat vůči terénním pracovníkům a dalším osobám v kontaktu**. Jedná se jak o fyzické, tak o slovní napadání pracovníků.
- 2) Nesmíš **sexuálně obtěžovat pracovníky**. Sexuální obtěžování zahrnuje: pokusy o sblížení se sexuálním podtextem, žádost o sexuální náklonnost a další verbální nebo fyzické projevy sexuální povahy.
- 3) Nesmíš **ničit či zcizovat majetek pracovníků nebo zařízení**

- 4) Nesmíš v přítomnosti terénních pracovníků **manipulovat s nelegálními návykovými látkami.**
- 5) V přítomnosti terénních pracovníků nesmíš **domlouvat jakoukoliv trestnou činnost či o trestné činnosti mluvit.** V opačném případě budeš informován o oznamovací povinnosti vyplývající z Trestního zákona č.40/2009 Sb.

### **Služba Ti bude jednorázově odepřena, pokud:**

- Tvé chování bude násilnické a agresivní (slovní, fyzické i psychické) k ostatním přítomným osobám a k terénním pracovníkům.
- Budeš domlouvat jakoukoliv trestnou činnost v přítomnosti terénních pracovníků.
- Budeš nabízet, prodávat či vyměňovat jakékoliv předměty v přítomnosti terénních pracovníků.
- Budeš ničit či zcizovat vybavení terénních pracovníků (tablet, batoh, kola ...).
- Budeš si aplikovat návykové látky, distribuovat je, předávat a jakkoliv s nimi zacházet v přítomnosti terénních pracovníků.
- Budeš-li v tak intoxikovaném stavu, že nebudeš schopen/a komunikace a spolupráce s terénními pracovníky.
- Budeš zacházet se zbraněmi v přítomnosti terénních pracovníků.

Jakýkoli náznak či porušení práv klientů je řešeno dle závažnosti s vedoucím zařízení a může vést až k trestnímu stíhání toho pracovníka, který Tvá práva porušil.

**To, že jsi teď naším klientem, neznamena, že to tak musí zůstat napořád. Důvody pro ukončení služby jsou následující:**

***z naší strany:***

- Hrubé a opakované porušování sjednaných pravidel kontaktu zejména slovní a fyzická agrese vůči pracovníkům. Zde je stanoven systém udělovaných sankcí.
- Předání do zařízení následné péče
- Uživatel nespadá do cílové skupiny

***z Tvé strany:***

- Rozhodnutí, že nebudeš využívat nabízené služby
- Tvá smrt
- V případě Tvé dlouhodobé nepřítomnosti v lokalitě naší působnosti (například při přechodu do zařízení následné péče, po doby výkonu trestu odnětí svobody atd.). V tomto případě ale můžeš zůstat v kontaktu s pracovníky JSP telefonickou nebo korespondenční formou.

## **Připomínky**

Máš možnost dávat terénním pracovníkům ke službě připomínky, a to ústní či písemnou formou, podepsané nebo anonymně. Připomínky se vztahují k fungování služby, pravidlům a pracovníkům – prostě k čemukoliv, o čem si myslíš, že by mohlo být jinak. Můžeš nám takto pomoci spoluvytvářet službu, zlepšovat její kvalitu. Připomínky zjišťujeme v běžném rozhovoru, ale také během vyplňování anket spokojenosti. Každou z připomínek, kterou se od Tebe dozvíme, řešíme se zbytkem týmu na pravidelné poradě.

## Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Stížnost můžeš podat na kvalitu či způsob poskytování služeb, okolnosti týkající se porušování Tvých práv, na jednotlivé streety, celé zařízení nebo na jiné skutečnosti, které s chodem zařízení souvisejí. Podanou stížnost nevnímáme jako něco negativního, právě naopak – dává nám to možnost dělat to, co je naším cílem, lépe a kvalitněji. Nemusíš mít tedy strach, že pokud podáš stížnost, budeme se k Tobě chovat jinak než předtím. Stížnost je možné podat jak pod svým jménem, tak anonymně.

Stížnost můžeš podat ústně (i telefonicky) kterémukoliv z pracovníků, písemně (osobním předáním pracovníkovi nebo vhozením do *Schránky stížností pro klienty programu*, kterou najdeš v přízemí budovy Lannova 117/63, je to zároveň poštovní schránka a vybírá ji vedoucí JSP nebo jeho zástupce každé pondělí mezi 10:00 - 12:00). Stížnost můžeš také poslat na adresu PREVENT 99 z.ú, Heydukova 349, 386 01 Strakonice.

Další možnost podání stížnosti je elektronická – můžeš ji poslat vedoucímu streetu na [podzimек@os-prevent.cz](mailto:podzimек@os-prevent.cz) nebo na ústředí na [prevent@prevent.cz](mailto:prevent@prevent.cz). Můžeš využít také formulář, který najdeš na [www.os-prevent.cz](http://www.os-prevent.cz).

Jakoukoliv stížnost řešíme v celém týmu na nejbližší poradě (probíhá každý týden), v případě závažného nedostatku na supervizi. Veškeré přijaté stížnosti zapisujeme do Knihy stížností. Maximální lhůta pro vyřizování stížnosti je 30 dní. Pokud by to ze závažných důvodů trvalo déle, ten, kdo stížnost podal (stěžovatel), je o tom písemně informován a oznámíme mu také přibližné datum vyřízení. Podle závažnosti stížnosti je volen postup řešení daného nedostatku. Stěžovatel je o průběhu řešení, výsledcích a o případné nápravě ve stanovené lhůtě informován, a to formou odpovídající formě podání stížnosti. Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti vedoucím zařízení spokojen, má právo odvolat se k řediteli organizace Michalovi Němcovi, a to na adresu PREVENT 99 z.ú, Heydukova 349, 386 01 Strakonice, nebo e-mailem na [nemec@os-prevent.cz](mailto:nemec@os-prevent.cz). Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti ředitelem organizace nebo pokud se jedná o stížnost na jeho osobu, může se obrátit na tyto instituce:

## **Krajský úřad Jihočeského kraje**

odbor sociálních a zdravotnictví, U Stadionu 1,  
370 01 České Budějovice,  
Tel: +420386720600  
[www.kraj-jihocesky.cz](http://www.kraj-jihocesky.cz)

## **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
Tel:+420221921111,  
[posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

## **Veřejný ochránce práv**

Údolní 39 , 602 00 Brno  
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:  
(+420) 542 542 888  
Sekretariát veřejného ochránce práv a zástupkyně veřejného  
ochránce práv: (+420) 542 542 777 ,  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

## **Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1**

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov  
Tel: +420 257 221 141,  
[sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz), <http://www.helcom.cz>