

## Informace o Preventivních programech SPIRÁLA

### *Práva klientů a pokyny pro podání stížnosti*

#### **Práva klientů**

Práva klientů jsou rozdělena podle toho, zda se jedná o práva společná nebo práva klienta objednavatele či klienta příjemce.

#### **Práva klientů společná:**

- Klient má právo na ochranu před diskriminací. Každý má právo na zachování jeho lidské důstojnosti a dobrého jména. Nikdo nesmí být diskriminován kvůli rase, původu, náboženskému vyznání, politické orientaci, sexuální orientaci, pohlaví nebo sociálnímu postavení.
- Klient má právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání. Každý má právo svobodně vyjadřovat své názory, nikdo za ně nesmí být odsuzován, ale zároveň jimi nesmí urážet nebo omezovat druhé.
- Klient má právo na příslušnost k jakékoli národnostní a etnické menšině. Příslušnost k etnické či národnostní menšině nesmí být nikomu na újmu.
- Klient má právo na ochranu soukromí a osobních údajů. Lektori programu jsou povinni zachovávat mlčenlivost a neposkytovat žádné důvěrné informace třetí osobě bez souhlasu klienta (*výjimka oznamovací /ohlašovací povinnost, s čímž je klient předem seznámen*).
- Klient má právo na podání stížnosti a je seznámen s postupem podávání stížností.

#### **Práva klientů příjemců:**

- Klient má právo být v úvodu seznámen s programem primární prevence. Klient má právo dopředu znát formu, délku, obsah, důvod, účel a cíl programu, kterého se bude účastnit.
- Klient má právo spolupodílet se na průběhu programu (např. vytvářením pravidel). Klient je vnímán jako rovnocenný partner se všemi právy a povinnostmi, včetně odpovědnosti za své zdraví.
- Klient má právo odmítnout účastnit se programu nebo jeho částí. Umožní-li to škola, je možné žáka na setkání přesunout do jiné třídy.
- Klient má právo na poskytnutí dostupných informací.
- Klient má právo obrátit se na lektora při řešení jeho osobního problému a žádat o pomoc, radu či doporučení na návaznou instituci. *Lektori znají síť návazných institucí.*

#### **Práva klientů objednavatelů:**

- Klient je seznámen s posláním a cíly realizovaného programu i zařízení.

- Klient má právo na kvalifikované zajištění poskytované služby. Lektori jsou kvalifikovaní odborníci, kteří provádějí program na odborné úrovni.
- Klient má právo na odstoupení od smlouvy.
- Klient má právo se seznámit se způsobem, jak je v zařízení vedena, uchovávána a zabezpečena dokumentace, a nahlížet do ní.

Pravidla pro jednotlivá setkání v rámci realizace primárně preventivních programů:

1. **pravidlo důvěry** – „nevynášení ze skupiny (výjimku tvoří oznamovací / ohlašovací povinnost), to co je ve skupině proneseno je důvěrné a mělo by v ní také zůstat“ (netýká se aktivit, jejich pravidel apod., ale osobních informací, se kterými se klienti svěřují)
2. **pravidlo stop** – možnost neúčastnit se aktivit, které mohou být někomu nepříjemné
3. **pravidlo vzájemné tolerance a respektu** – nenadáváme si, nekřičíme, možnost říci komukoliv, cokoliv, ale slušně
4. **pravidlo naslouchání** – když mluví jeden, ostatní poslouchají nebo alespoň mlčí

### Stížnosti

Zájemci o službu, klienti (objednavatelé, příjemci), zákonní zástupci, rodinní příslušníci a další osoby mohou v souvislosti s poskytováním služeb preventivních programů podat stížnost. V případě potřeby si může osoba podávající stížnost zvolit svého zástupce pro její podání a vyřizování. Stížnosti jsou vyřizovány nejpozději do 15 pracovních dnů.

### Ústně

Klienti si mohou stěžovat lektorům (příp. vedoucím preventivních programů) na poskytované služby, činnosti, problémy s ostatními klienty, na další lektory a jiné záležitosti týkající se programu. Klientovi je vždy nabídnuta možnost řešení stížnosti individuálně.

### Telefonicky

Klienti mohou podat stížnost telefonicky lektorům preventivních programů nebo vedoucím programu [Bc. Gabriele Lepkové, DiS.](#)

### Písemně (email, dopis)

Klienti mohou svou písemnou stížnost poslat na adresu organizace nebo napsat [email vedoucí programu](#) nebo vhodit do krabičky na anonymní dotazy.

### Možnost odvolání

Klient má možnost podat odvolání do 14 dnů od vyřízení stížnosti, a to vždy písemnou formou. Možnost podat odvolání je klientovi připomenuta při sdělení řešení jeho stížnosti. Odvolání je možno podat v uvedeném pořadí vzhledem k vyšší instanci:

- vedoucím preventivních programů [Bc. Gabriele Lepkové, DiS.](#)

- řediteli organizace [Davidu Petrovi](#)
- [Správní radě společnosti PROSTOR PRO](#)
- [Veřejnému ochránci práv](#) (ombudsmanovi).

Sdělení řešení odvolání k pracovníkům či Správní radě PROSTOR PRO, o.p.s. Ti bude oznámeno do 30 dnů od jeho doručení, a to vždy písemnou formou.