

Kodex práv klientů

Terénní program Ostrava

PRÁVA KLIENTŮ

Klient má právo na rovný přístup k jednotlivým službám

Zaručuje uživatelům služby (klientům a klientkám) využívat služeb programu bez ohledu na pohlaví, věk, rasu klienta, politické a náboženské přesvědčení, sexuální orientaci, zdravotní (psychický či fyzický) stav, socioekonomickou situaci, právní či společenské postavení.

Klient má právo na lidskou důstojnost, bezpečí, nedotknutelnost fyzickou, citovou, hodnotovou, majetkovou

Klient má právo, aby s ním bylo jednáno dle základních pravidel společenského chování, bez náznaků snižování, nadřazenosti, a to i v případě, že se jeho chování i morální přesvědčení vymyká běžným normám. Neznamená to však, že bezpodmínečně souhlasíme s jeho chováním, jednáním a způsobem života.

Klient má právo na anonymitu

Vstup klientů do služeb bez předchozího doporučení, bez nutnosti se představit či sdělovat osobní data. Klient, jehož 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 (vyřizování léčby, vyřizování sociálních záležitostí, přeposlání do zdravotnického zařízení).

Klient má právo stěžovat si či sdělovat přání či připomínky

Klient má právo podat stížnost a být informován o postupu při uplatňování stížností.

Klient má právo být přijímán jako autonomní a odpovědná bytost

Je respektován názor a rozhodnutí klienta.

Klient má právo na informace

Klientovi jsou srozumitelným způsobem podávány informace, které souvisí s poskytovanými službami, s programem.

Klient má právo na kvalitní a odborně poskytovanou službu

Klient má právo na kvalitně poskytnutou službu kvalifikovaným pracovníkem.

Klient má právo kdykoliv odstoupit od dohody o poskytování služby

Klient může ukončit službu kdykoliv bez udání důvodu.

Klient má právo na utajení účasti klienta v programu

Informace o klientovi nejsou bez jeho souhlasu nikomu poskytovány; dokumentace je zabezpečena proti zneužití; pracovníci jsou vázáni povinnou **mlčenlivostí**.

Dobrovolnost

Do využívání služeb klienty nikdo nenutí (dobrovolně do služby vchází a dobrovolně ji opouští).

Další práva klientů, např.:

- Nahlížet do dokumentace a vědět k čemu slouží.
- Znat důvody ukončení, odmítnutí služby.
- Bezplatnost.
- Na ochranu před zneužíváním.
- Podílení se na chodu služby.
- Změnu klíčového pracovníka.