



Kodex práv klienta

Definice klienta poskytovaných programů

Rozlišujeme dva druhy klientů poskytovaných programů – objednavatele programu čili školu či jiná zařízení a příjemce programu, tedy žáky základních a středních škol.

Klienti (objednavatelé a příjemci programů) jsou poučeni o svých právech ústně zaměstnancem – lektorujícím programu Jules a Jim, z.ú. během prvních kontaktů. Práva klientů jsou v písemné a srozumitelné formě součástí písemného kontraktu, který je objednavateli programu podepisován. Příjemcům jsou práva předána objednavatelem a zkráceně ústně sdělena na začátku programu, případně jsou spolu s příjemci programu sestavena pravidla pro vzájemnou spolupráci.

Práva klientů – objednatelů programu (školy, školská zařízení)

- Klient má právo na program bez ohledu na rasu, národnost, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, pohlaví, zdravotní stav apod.
- Klient má právo očekávat, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jeho účasti v programu jsou považovány za důvěrné. Zaměstnanci jsou vázáni zásadou mlčenlivosti. Ochrana informací o klientovi musí být zajištěna i v případě počítačového zpracování.
- Klient má právo být seznámen s vedením, uchováváním a zabezpečením jeho osobní dokumentace.
- Osobní údaje klienta slouží pouze pro vnitřní potřeby programů, ostatním odborným zařízením mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem.
- Klient má právo na informace o službách programu Jules a Jim, z. ú. a pravidlech poskytování odborné péče.
- Klient má právo znát před realizací programu jeho cíle, obsah a podmínky.
- Klient může vyžadovat výstup a hodnocení lektorujících z realizovaného programu.
- Klient má právo na účast třídního učitele na programu.
- Klient má právo očekávat, že program podle svých možností přiměřeným způsobem vyhoví jeho potřebám. Klient má právo se spolupodílet na konečné podobě programu.
- V případě, že program nepokryje klientovy potřeby, má klient právo na odeslání či předání kontaktu na specializované odborné zařízení.
- Klient má právo odmítnout program, může ho kdykoliv ukončit a současně má právo být informován o důsledcích svého rozhodnutí.
- Klient má právo na vyjádření svého názoru a jeho respektování ze strany pracovníků a ostatních klientů.
- Klient má právo v případě nespokojenosti kdykoliv podat stížnost. Je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti. Klient je informován o rozhodnutí do 30 dnů. V případě nespokojenosti s rozhodnutím je stížnost předána vyšší instanci. Klient má právo na respektování rozhodnutí ze strany pracovníků.
- Klient je srozumitelně informován o skutečnosti, že práva klientů podléhají obecným právním normám. Je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.
- Program respektuje podmínky školy nebo školského zařízení (personální, věcné, materiální apod.).
- Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních klientů a pracovníků.



Práva klientů - příjemců programu

- Klient má právo na respektování své osobnosti a na důstojné zacházení ze strany pracovníků a lektorujících programu.
- Klient má právo na program bez ohledu na rasu, národnost, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, pohlaví, zdravotní stav apod.
- Klient má právo neúčastnit se programu nebo některých jeho částí.
- Klient má právo spolupodílet se na programu (společná tvorba pravidel chování, zhodnocení programu atd).
- Klient má právo na ohleduplnou a odbornou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
- Klient má právo znát jména pracovníků – lektorujících, kteří provádějí program. Má právo žádat služby přiměřené možnostem zaměstnanců Jules a Jim, z.ú.
- V případě potřeby jsou klientovi dostupné informace a poradenství při řešení osobního problému a doporučení návazné péče. Lektorující účastníka v tomto postupu podporují.
- Klient má právo na podání stížnosti a má přístup k postupu podání stížností.
- Klient má právo být seznámen s vedením, uchováváním a zabezpečením jeho osobní dokumentace.
- Klient má právo na soukromí a důvěrnost svých sdělení. Lektorující neposkytují žádnou důvěrnou informaci o účastníkovi bez jeho souhlasu. Výjimku tvoří oznamovací povinnost, s níž je klient na začátku programu srozumitelně seznámen.
- Klient má právo očekávat, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jeho účasti v programu jsou považovány za důvěrné. Zaměstnanci jsou vázáni zásadou mlčenlivosti. Ochrana informací o klientovi musí být zajištěna i v případě počítačového zpracování. Klient nebo jeho zákonný zástupce má právo zbavit lektorující mlčenlivosti o skutečnostech, které se ho týkají, pouze písemným prohlášením (výjimku tvoří oznamovací povinnost).