

OCHRANA PRÁV KLIANTA terénní program Point 14, z.ú.

Práce Point 14, z.ú. je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv, skupin a jednotlivců.

- Klient má právo na rovný přístup ke službám bez ohledu na své osobní, sociální, ekonomické či kulturní charakteristiky. Má právo na poskytnutí odborné péče bez ohledu na rasu, národnost, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, pohlaví, zdravotní stav apod. Klient má přístup ke službám v momentě, kdy jsou pro jeho potřeby vhodné.
- Klient má právo na elementární (základní) lidskou důstojnost, bezpečí, nedotknutelnost (fyzickou, citovou, hodnotovou, majetkovou) a na důstojné zacházení ze strany terénních pracovníků Point 14, z.ú.
- Klient má právo být přijímán jako autonomní a odpovědná bytost.
- Klient má právo na ohleduplnou odbornou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
- Klient má právo být jemu srozumitelným způsobem informován o poskytovaných službách, tyto služby má právo žádat v přiměřeném rozsahu možnostem terénního programu.
- Klient má právo očekávat, že pracovníci terénního programu podle svých možností a výčtu poskytovaných služeb přiměřeným způsobem vyhoví jeho potřebám.
- Klient má právo znát jména pracovníků terénního programu, v jejichž je péči.
- Klientovi je ze strany pracovníků terénního programu nabídnuto tykání, klient má právo tykání odmítnout. Odmítnutí tykání ze strany klienta nemá vliv na kvalitu a míru poskytovaných služeb.
- Klient má právo na poskytování služeb v klidném, soukromém a bezpečném prostředí. Zejména při poskytování specifických výkonů toto vyžadující.
- Klient má právo očekávat, že veškeré údaje týkající se jeho účasti v programu jsou považovány za důvěrné. Pracovníci terénního programu jsou vázáni zásadou mlčenlivosti (dle zákona č.101/2000 Sb.).
- Klient má právo být seznámen s vedením, uchováváním a zabezpečením jeho osobní dokumentace. Osobní údaje (jsou-li nezbytné) při naplňování zakázky klienta slouží jen pro vnitřní potřeby terénního programu, ostatním odborným zařízením mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem klienta.
- Klient je informován o sankčním řádu (postihy) za případné nedodržení pravidel poskytované odborné péče. Sankce se uplatňují s plným vědomím klienta služby.
- V případě, že služby terénního programu nepokryjí potřeby klienta, má právo na odeslání či předání kontaktu na jiné specializované, odborné zařízení.
- Klient má právo na doprovod pracovníkem terénního programu do jiných odborných zařízení.

- Klient má právo kdykoliv přerušit a ukončit poskytování služeb. Může odmítnout navrhovaný postup odborné péče a současně má právo být informován o důsledcích svého rozhodnutí.
- Klient má právo v případě nespokojenosti podat stížnost a být informován o postupu při podání a uplatňování stížností.
- Klient má právo být informován o tom, že zařízení zasílá data realizovaných výkonů do dalších odborných institucí, je však nezbytné klienta upozornit na to, že se jedná o data souhrnná, tudíž nedojde nikdy ke konkretizaci klienta.
- Pracovníci terénního programu předcházejí předsudkům a stigmatizaci klientů

- Pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.
- Práce Point 14, z.ú. není zatížena žádnou ideologií.
- Pracovníci se řídí Etickým kodexem pracovníka Point 14, z.ú.

(Kamil Kalina: Kvalita a účinnost v prevenci a léčbě drogových závislostí. Příručka pro poskytovatele, manažery a administrátory. Integra/SANANIM, Praha, 2000.)