

Kodex práv klientů

Platnost od 1. 3. 2025

Práva klienta EXIT TK

- Na „čisté“ a podpůrné prostředí bez drog.
- Na poskytování pomoci a podpory při řešení své nepříznivé sociální situace v souladu s pravidly a podmínkami poskytované služby.
- Na odbornou a kvalitní péči prováděnou kvalifikovanými členy týmu bez ohledu na pohlaví, rasu, národnost, původ, politickou příslušnost, sexuální orientaci, stav, náboženství, věk, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení klienta.
- Na individuální přístup ze strany pracovníků EXIT TK.
- Na důstojnost a respekt.
- Na respektující komunikaci bez ponižování, stigmatizace či zlehčování.
- Na jasné vymezení hranic vztahu s pracovníky (profesionalita, nepřijímání dárků, žádné osobní vztahy, komunikace pouze v rámci služby).
- Na zapojení do rozhodování o svém individuálním plánu a porozumění všem pravidlům a opatřením, která se ho týkají.
- U nezletilých klientů: na transparentní informování o tom, které údaje jsou sdíleny s rodiči nebo zákonnými zástupci a v jakém rozsahu.
- Na respekt v oblasti identity, sexuality a genderu bez předsudků a diskriminace.
- Na podporu a ochranu v případě kyberšikany nebo jiného online ohrožení, pokud o něm pracovníci získají informaci.
- Na konzultaci týkající se změny klíčového pracovníka; změna je proveditelná za stanovených podmínek, nelze reflektovat klientovo aktuální rozpoložení. Zároveň se zohledňuje naplnění kapacity garantů.
- Na aktuální informace týkající se poskytovaného programu (např. poslání, cíl, rozsah poskytované služby, aktivity a činnosti, kapacita programu, doporučená délka programu, pravidla a podmínky programu, práva a povinnosti spojené s programem,

způsoby podání podnětů a stížnosti na kvalitu či průběh poskytované sociální služby, výše a způsob úhrad spojených s náklady za pobyt a přípravu stravy apod.).

- Na důvěrnost informací a ochranu soukromí.
- Na svobodu myšlení, možnost vyjadřovat svá přání a uplatňovat svou svobodnou vůli a spolurozhodovat o průběhu spolupráce s pracovníky EXIT TK.
- Na možnost podávání podnětů a stížnosti na průběh a kvalitu poskytované sociální služby a seznámení se s postupem a výsledky jejich vyřízení. Stížnost lze podat osobně či anonymně a služba pro to poskytuje vhodné podmínky.
- Na seznámení se se všemi pracovníky EXIT TK, s jasným vymezením rolí jednotlivých členů týmu a jejich kompetencí, zejména pak se svým klíčovým pracovníkem (garantem).
- Na ukončení spolupráce v programu v kterékoliv jeho fázi a bez udání důvodů, a to na vlastní přání bez jakékoliv formy nátlaku ze strany pracovníků EXIT TK; současně na informování o důsledcích svého rozhodnutí, dále na podporu a pomoc v případě předčasného ukončení programu v EXIT TK a zprostředkování další odborné péče v souladu s individuálními potřebami klienta.
- Na osobní a rodinný život, na právo účastnit se společenského života.
- Na zachování mlčenlivosti, důvěrnosti informací týkajících se účasti v programu a všech záznamů o klientovi v souladu s aktuálně platnou legislativou.
- Na informace, jakým způsobem se zpracovávají osobní údaje, jak je vedena, uchovávána a zabezpečena dokumentace klienta obsahující osobní údaje, včetně nahlížení do dokumentace (Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a nařízení EU 2016/679 GDPR v aktuálním znění).

Povinnosti klienta EXIT TK

- Dodržovat pravidlo abstinence od alkoholu, jiných návykových látek (s výjimkou léků předepsaných odborným lékařem a kávy) a hazardních her po celou dobu účasti na programu v EXIT TK (včetně dodržování abstinence na výjezdech a během návštěv).
- Nevstupovat do areálu EXIT TK pod vlivem alkoholu a/nebo jiné návykové látky.
- Podrobit se na vyzvání pracovníka namátkovému orientačnímu testování na přítomnost alkoholu a jiných návykových látek v organismu (dechová zkouška,

absolvování močového či slinného testování, v případě potřeby krevní zkoušky ve specializovaném zařízení). Odmítnutí testu je vnímáno, jako by byl test pozitivní.

- Nevnášet do areálu EXIT TK alkohol, tabákové výrobky a jakékoliv jiné návykové látky, včetně předmětů užívaných k aplikaci drog (a tím se dopustit narušení „čistoty domu“).
- Nevnášet do areálu EXIT TK zdraví a životu nebezpečné předměty (zbraně, nože, boxery, paralyzéry, pepřové spreje apod.).
- Chovat se k pracovníkům a ostatním klientům v souladu s pravidly slušného chování a dobrými mravy (nejednat násilně, krotit svou agresivitu, vyvarovat se urážek a projevů rasismu...).
- Aktivně se účastnit všech částí programu v EXIT TK, spolupracovat při poskytování služby; aktivní spoluprací se rozumí průběžné plnění a hodnocení cílů spolupráce, dodržování dohodnutých časů setkání a skupin, využívání programu k vlastnímu seberozvoji.
- Informace o ostatních klientech považovat za důvěrné a nevynášet je ze skupiny a z programu ven.
- Sdílet pracovníkům EXIT TK všechny lékařem předepsané a užívané léky a užívat je v souladu s pravidly programu.
- Nepobízet a nepodněcovat ostatní klienty ke konzumaci alkoholu, užívání návykových látek a hraní hazardních her, nevést toxi řeči.
- Nepáchat trestnou činnost a nepodněcovat k páchání trestné činnosti ostatní klienty.
- Nepoškozovat, neničit a nedopouštět se krádeže majetku ostatních klientů, zařízení či pracovníků.
- Ohlásit pracovníkovi na službě každou virovou či bakteriální nemoc, výskyt vši a jiných parazitů.
- Klient je informován, že pracovníci mají zákonnou povinnost oznámit závažnou trestnou činnost, která by mohla ohrozit bezpečí osob.

Pravidla komunity a programová omezení

Součástí terapeutického programu jsou jasně stanovená pravidla a omezení, která mají terapeutický účel. Klienti mají před vstupem do programu možnost se s nimi seznámit, porozumět jim a rozhodnout se, zda jsou pro ně přijatelná.

Klienti jsou povinni:

- Respektovat harmonogram dne a pravidla komunity, která slouží k udržení řádu, bezpečí a podpůrného prostředí.
- Dodržovat omezení týkající se osobních věcí a aktivit, zejména:
 - nepoužívat po dobu programu mobilní telefon (výjimkou jsou výjezdy a osobní volno ve 3. fázi programu),
 - omezení intimních a sexuálních vztahů mezi klienty,
 - nepoužívat některé nikotinové produkty (spalovaný a zahříváný tabák apod.) a nepít alkohol po celou dobu účasti v programu i v případě zletilých klientů,
 - respektovat omezený přístup k některým osobním věcem (např. sladkosti, elektronika, ostré předměty jako holítko nebo manikúra),
 - nevycházet z areálu komunity bez doprovodu pracovníka, pokud to není součástí dohodnutého programu,
 - respektovat určená pravidla pro plánování denního režimu a kontaktů s blízkými dle služby, vyplývající z principů skupinového programu.

Všechna tato pravidla a omezení jsou součástí léčebného přístupu komunity a mají za cíl pomoci klientovi vytvořit bezpečné a strukturované prostředí pro změnu životního stylu.