



## Kodex práv klienta

### Definice klienta poskytovaných programů

---

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

Klienti (objednavatelé a příjemci programů) jsou poučeni o svých právech ústně zaměstnancem - lektorem 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 počátku 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 lektorů 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.



jules a jim

Jules a Jim, z.ú.  
Krkonoská 1534/6, 120 00 Praha 2, IČ: 26587084

## Práva klientů - příjemců programu

---

- Klient má právo na respektování své osobnosti a na důstojné zacházení ze strany pracovníků a lektorů 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 - lektorů, 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. Lektori účastníka v tomto postupu podporují.
- Klient má právo na podání stížnosti a je mu přístupný postup podání stížností.
- Klient má právo být seznámen s vedením, uchováváním a zabezpečením jeho osobní dokumentace.
- Klient má právo na soukromí a důvěrnost svých sdělení. Lektori 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 lektora mlčenlivosti o skutečnostech, které se ho týkají, pouze písemným prohlášením (výjimku tvoří oznamovací povinnost).

## Tvoje práva při programu (žáků)

- Máš právo, abychom se k Tobě chovali stejně jako ke všem ostatním, bez ohledu na to, jaké jsi národnosti, jak vypadáš, co máš rád a podobně.
- Máš právo se tady cítit bezpečně, a to jak tělesně, tak i duševně. Nikdo nemá právo Ti jakkoli ubližovat. Máš právo na to, abychom Ti říkali Tvým jménem.
- Máš právo říkat jen to, co opravdu chceš. Máš právo nehovořit o svém soukromí a o tom, co prožíváš, pokud si nemyslíš, že je to vhodné.
- Bereme Tě jako člověka, který je důležitý, svobodný a odpovědný.
- Máš právo být srozumitelně informován o tom, jaké je téma programu, jak bude program probíhat, co a jak budeme dělat. Také máš právo vědět, do jaké míry jsou informace na programu důvěrné: lektori mají povinnost informovat další osoby, když se dozvědí o nějakém porušení zákona. Jde např. o týrání, krádeže, nebo přechovávání drog. O důvěrných informacích jinak mohou lektori mluvit jen ve svém týmu. Máš právo se rozhodnout, jak moc se do programu zapojíš a co všechno řekneš.
- Máš právo se programu neúčastnit, přičemž to pro Tebe nebude mít žádný špatný dopad. Máš možnost kdykoli při programu říci, že se nechceš zúčastnit dané aktivity. Můžeš si sednout stranou a zapojit se později do další aktivity, bude-li to struktura programu umožňovat.
- Máš právo si stěžovat a být informován o tom jak si stěžovat. Nejjednodušší je stěžovat si u svého třídního učitele, případně ředitele, protože oni ví, jak se v takovém případě zachovat. Můžeš se také obrátit na své rodiče. Je také možné stěžovat si i lektorovi. Můžeš říci, co se Ti nelíbilo a oni to budou řešit. Do jednoho měsíce Ti bude sděleno, jak se situace vyřešila. Na požádání dostaneš od kohokoli výše řečeného přesný popis toho, jak je možné si stěžovat. Máš právo na to, aby se podáním stížnosti nijak nezhoršilo jednání lektorů k Tobě. Při hodnocení programu je dobré napsat nebo říci jaké jsou Tvoje potřeby, problémy a výhrady a lektori se tím budou zabývat. Lektori jsou rádi, když se dozví nejen to, co bylo dobré a přínosné, ale také to, co se Ti nelíbilo, aby to mohli změnit a zlepšit.
- Při hodnocení programu je dobré napsat nebo říci jaké jsou Tvoje potřeby, problémy a výhrady a lektori se tím budou zabývat. Lektori jsou rádi, když se dozví nejen to, co bylo dobré a přínosné, ale také to, co se Ti nelíbilo, aby to mohli změnit a zlepšit.
- Máš právo na to, abychom Ti řekli, jak danou situaci vnímáme a otevřeně se o ní hovoříme.
- Máš-li nějaký problém a důvěřuješ lektorovi, že by ti mohl poradit co s ním, máš právo se s lektorem sejít po skončení programu.