

Koncepce programu Primární prevence

Název organizace: Proxima Sociale o.p.s.

Název programu: Primární prevence

Adresa: Rakovského 3138, Praha 4, Modřany 143 00

Vedoucí programu:

David Holý: tel.: +420 277 007 281, +420 775 561 040

holy@proximasociale.cz

Koordinátorka programu:

Tereza Ryšavá: tel. +420 777 471 803

rysava@proximasociale.cz

Internet: www.proximasociale.cz

Obsah

1	Popis programu	1
1.1	Název programu	1
1.2	Cíle	1
1.3	Cílová skupina	2
1.4	Kontraindikace/ omezení	2
1.5	Východiska programu	2
1.6	Metody a techniky	4
1.7	Rámcová témata programu Primární prevence Proxima Sociale o.p.s.	5
2	Ochrana práv osob	1
2.1	Etický kodex organizace Proxima Sociale o.p.s.	1
2.2	12 principů praxe Proxima Sociale o.p.s.	10
2.3	Kodex práv a povinností klientů programu primární prevence	11
2.4	Vnitřní pravidla pro předcházení porušování práv klientů programu (přijímajících) a pro předcházení střetu zájmů pracovníků programu	15
2.5	Ochrana osobních údajů a mlčenlivost	19
2.6	Stížnosti klientů programu a způsoby jejich vyřizování	21
3	Podmínky realizace programu	26
3.1	Spolupráce se školami	26
3.2	Role pedagoga	27
3.3	Způsob realizace	28
3.4	Překážky v realizaci programu	28
4	Personální zajištění programu	29
4.1	Pracovníci programu	29

1 Popis programu

1.1 Název programu

Primární prevence

Posláním programu Primární prevence Proxima Sociale o.p.s. je předcházet vzniku a rozvoji rizikového chování u žáků základních škol a studentů středních škol v Praze a Středočeském kraji.

1.2 Cíle

Cílem programu Primární prevence je:

- zprostředkovat a poskytnout cílové skupině takové znalosti, dovednosti a postoje, které podporují zdravý životní styl
- pracovat takovou formou, aby tyto přednosti dokázali žáci uplatnit ve svém chování nejen v době realizace programu, ale i v budoucnu
- omezit u cílové skupiny pravděpodobnost vzniku a rozvoje rizikového chování, zejména užívání návykových látek.

Program usiluje o:

- rozvoj sociálních dovedností
- rozvoj komunikativních dovedností
- posílení pozitivního sebepojetí
- rozvoj schopnosti navazovat zdravé vztahy
- posílení schopnosti efektivně řešit konflikty
- posílení schopnosti čelit sociálnímu tlaku
- podporu kritického myšlení a kritické reflexe informací a zdrojů
- podpoření protidrogových postojů
- zprostředkování nabídek pozitivních alternativ trávení volného času
- poskytnutí objektivních informací a vytvoření povědomí o různých formách rizikového chování a jejich nepříznivých důsledcích
- o pozitivní změnu v životě klientů
- získání přehled o návazných pomáhajících institucích, kam je možné se v případě vzniku problému obrátit

1.3 Cílová skupina

Cílovou skupinou programu primární prevence jsou žáci základních škol a studenti středních škol ve věku 6-12let tj. mladší školní věk, ve věku 12-15let tj. starší školní věk a mládež ve věku 15-18 let v Praze a Středočeském kraji, kteří nejsou, nebo není známo, že by byli ve větším rozsahu zasaženi užíváním návykových látek nebo jiným rizikovým jevem a je tak vhodná indikace programů primární prevence.

Nacházejí se ve formativním věku, kdy se vytvářejí hodnoty a normy podstatné pro další zdravý vývoj a je tak možné předcházet vzniku a rozvoji sociálně-nežádoucího chování. Zároveň jsou z hlediska věku ohroženi tlakem vrstevnických skupin s nevhodnými vzorci chování, negativními společenskými trendy apod.

Další cílové subjekty

Poskytováním programu primární prevence Proxima Sociale o.p.s. reaguje na aktuální poptávku škol, metodiků prevence a třídních vyučujících. Ti mohou výstupy z práce lektorů zakomponovat do své běžné praxe a doplňovat kontinuální proces preventivních bloků. Program je zaměřen na podporu a rozvoj vlastních mechanismů školy pro podporu zdravého způsobu života. Vytváří prostor pro spolupráci s dalšími subjekty navazujícími na oblast primární prevence.

1.4 Kontraindikace/ omezení

- užívání návykových látek nebo výskyt jiného rizikového jevu v pokročilém stupni
- vážně narušený třídní kolektiv (např. šikana v pokročilé fázi)
- paralelně probíhající jiný preventivní program, využívající podobné techniky a zaměřený na shodná témata¹
- psychiatrické onemocnění a jiné patologie přesahující rámec možností řešení v preventivním programu
- výrazný apriorní odpor třídního kolektivu vůči poskytované službě
- akutní intoxikace žáka (žáků)
- pokud je překročena maximální kapacita služby, která je stanovena na 30 žáků ve třídě.

1.5 Východiska programu

Jedná se o program všeobecné primární prevence a je tedy zaměřen na běžnou populaci dětí a mládeže bez rozdělování na méně či více rizikové skupiny.

Program vychází z tzv. bio-psycho-sociálního modelu závislosti, který znázorňuje vztah mezi drogou, uživatelem a sociálním prostředím, ve kterém k interakci mezi drogou a uživatelem dochází. Tento model se pak snaží aplikovat v přístupu k dalším oblastem rizikového chování.

¹ Dlouhodobá praktická zkušenost a výsledky evaluací svědčí o tom, že přílišné zahlcení informacemi o daném tématu působí kontraproduktivně a mohlo by ohrozit efektivitu programu.

Orientuje se především na minimalizaci rizikových a podporu protektivních faktorů, které lze programem ovlivnit. Těmi jsou především zdravé vztahy ve skupině, sociální a komunikační dovednosti a dostatečná informovanost o problematice užívání návykových látek a dalším rizikovém chování. Lektori primární prevence Proxima Sociale o.p.s. se tedy zaměřují na nácvik těchto dovedností, nácvik asertivních technik a poskytování pravdivých a objektivních informací.

Obecně se při realizaci preventivních programů řídí těmito principy:

Denormalizace

Program primární prevence přispívá k takovému sociálnímu klimatu, které není příznivé pro vznik a rozvoj rizikového chování. Rizikové chování je pak v takovém prostředí skrze normy a hodnoty vnímáno jako nežádoucí.

Systematičnost a kontinuální působení

Program primární prevence je uspořádán do funkčního systému, ve kterém jsou jednotlivá témata sestavena tak, aby na sebe navazovala. Program je dlouhodobý a kontinuální, aby byla zaručena co největší efektivita.

Komplexnost

Programy pracují v součinnosti s dalšími výchovně-vzdělávacími činiteli v oblasti primární prevence. Usilují o vytvoření platformy vhodné pro další navazující služby a pro participaci základních škol.

Přiměřenost

Obsah, forma a metody programu respektují věk, míru rizikovosti, úroveň vědomostí a sociokulturního zázemí a postoje dané cílové skupiny. Jednotlivá témata jsou volena s ohledem na tato specifika. Obecně se u věkově mladší cílové skupiny programy orientují spíše na podporu zdravého životního stylu. S postupujícím věkem se zaměřují na specifické oblasti rizikového chování.

Dynamičnost

Program využívá interaktivní techniky, při kterých jsou žáci a studenti aktivní součástí daného bloku a mají možnost program ovlivnit dle svých aktuálních potřeb. Snadněji tak dochází k aktivizaci poznávacích, citových a volných procesů. Důraz je kladen na vyjadřování a výměnu názorů účastníků programu, důležitou součástí jsou řízené diskuse.

Praktičnost a flexibilita

Cílem je, aby účastníci programu získané dovednosti uměli uplatnit v každodenním životě. Aby se získané postoje staly součástí jejich hodnotového žebříčku. Programy tedy danou problematiku předkládají objektivně s ohledem na aktuální situaci, společenské trendy a individuální potřeby cílové skupiny.

Využití „KAB“ modelu

Dalším teoretickým východiskem je tzv. KAB model (Knowledge, Attitude, Behavior – vědomosti, postoje, chování), který se neorientuje pouze na předávání informací, ale především na kvalitu postojů a změnu chování. Součástí programu je tedy ovlivňování chování žáků, posílení schopnosti čelit tlaku vrstevnických skupin, zkvalitnění sociální komunikace a podpora schopnosti řešit konflikty problémy sociálně přiměřeným způsobem. Dále lektori kladou důraz na zprostředkování zdravého postoje k rizikovému chování, který označuje tyto jevy jako „nenormální“ a neměly by být společensky akceptovatelnou ani atraktivní formou chování.

1.6 Metody a techniky

V programu Primární prevence jsou využívány takové metody a techniky, které odpovídají obecným cílům projektu, jsou v souladu s jeho teoretickými východisky a potřebami cílové skupiny.

Aktivizační techniky

Jejich cílem je podpořit koncentraci žáků, vybit přebytečnou energii a prolomit bariéry mezi třídou a lektory. Obvykle jsou zařazovány na začátek bloku pro aktivizaci žáků a jejich uvolnění anebo mezi delší komunikační aktivity a diskuze pro obnovení soustředěnosti a odreagování.

Brainstormingové techniky

Jejich pomocí lektori zjišťují, nakolik jsou žáci o daném tématu informováni a na co konkrétně by se v daném bloku měli zaměřit. Brainstorming současně iniciuje diskusi, která je předpokladem pro aktivní zapojení žáků do programu a současně vytváří prostor pro skupinovou dynamiku.

Autoregulační techniky

Podporují tvorbu zodpovědných postojů a posilují kompetence žáků k ovlivňování vlastního chování. Například, v rámci scének odmítání, nácvik odolání skupinovému tlaku. Techniky následně také podporují schopnost sebe/reflexe.

Interakční hry

Při vzájemném aktivním působení dochází k ovlivňování postojů žáků. Využívají se jako východisko pro další činnost. Na rozdíl od aktivizačních technik přímo souvisí s daným tématem a sledují konkrétní cíl spojený s cíli daného bloku (např. změna postoje, prohloubení sociálních dovedností, zprostředkování zážitku...), tedy nejde jen o aktivizaci žáků anebo jejich odreagování.

Výtvarné techniky

Zařazují se u témat, rozboru nějakého konkrétního jevu, kdy by verbální popis mohl být pro žáky příliš komplikovaný a nesrozumitelný. Podobně jako další techniky pomáhají iniciovat diskusi.

Modelové situace, nácvik sociálních dovedností

Tyto techniky se zabývají konkrétními situacemi z každodenní reality. Prostřednictvím simulovaných situací poskytují vhled a návody, jak lze obtížné situace řešit sociálně přiměřeným způsobem.

Diskusní techniky

Probíhající diskuse jsou obvykle řízené, lektori je moderují a doplňují potřebné informace k danému tématu. Díky nim si žáci rozšiřují povědomí a vhled do daného tématu, konfrontují své vlastní názory a postoje s názory a postoji ostatních spolužáků, jsou podporováni ve vyjadřování svých názorů a v respektu k názorům ostatních.

Informační servis

Doplňuje všechny výše uvedené techniky. Je zaměřen na předávání pravdivých a objektivních informací s akcentem na praktickou využitelnost a aktuální informace o tématických rizikových jevech. Na rozdíl od diskusních technik jsou zde aktivní především lektori.

Volnočasové aktivity

Nabízíme možnost individuálně se zapojit do dalších aktivit Proxima Sociale o.p.s., zejména pro žáky 2. stupně a studenty středních škol nabízíme možnost využít nízkoprahové služby pro mládež v dané lokalitě.

Všechny výše uvedené metody mají za cíl přiměřenou formou pravdivě a objektivně informovat o rizicích, která jsou spojena s rizikovým chováním, podporovat protektivní faktory a předávat konkrétní dovednosti, které přispívají k omezení rizikových faktorů.

Všechny výše uvedené metody mají za cíl přiměřenou formou pravdivě a objektivně informovat o rizicích, která jsou spojena s rizikovým chováním, podporovat protektivní faktory a předávat konkrétní dovednosti, které přispívají k omezení rizikových faktorů.

1.7 Rámcová témata programu Primární prevence Proxima Sociale o.p.s.

Témata jsou rámcově uspořádána do ročníků s možností flexibilního přesouvání dle potřeb a zakázky základní školy. Pokud má škola zájem, je možno po předchozí domluvě zrealizovat téma, které není uvedené v nabídce. Výběr množství bloků se řídí objednávkou školy, minimální rozsah je šest hodin programu v jednom ročníku pro zachování kontinuity programu.

Tematické bloky programu primární prevence

- Abychom si neubližovali – prevence šikany

- Objasnit žákům, co je a co není šikana
- Seznámit žáky s možnostmi řešení šikany ve třídě
- Informovat žáky o možných důsledcích šikany pro její oběť
- Posílit odmítavé postoje vůči bezohlednému a nerespektujícímu chování
- Posílit u žáků spolupráci a vzájemnou pomoc. (Rozvedeno více v případě 3 hod bloku)

Alkohol

- Objasnit žákům, že alkohol je nebezpečná droga.
- Žáci se seznámí s riziky užívání alkoholu (bio-psycho-sociální složky).
- Předat zásady první pomoci při předávkování alkoholem.
- Žáci si procvičí techniky odmítání.
- Uvést na pravou míru mýty týkající se alkoholu.

Bezpečný internet

základní bezpečné užívání internetu a aplikací, alternativy trávení volného času

- Žáci se seznámí s riziky pohybu na internetu.
- Žáci zformulují zásady bezpečného užívání internetu.
- Žáci si uvědomí propojenost internetu.

Digitální gramotnost

- Pojmenovat rizika pohybu v kyberprostoru.
- Předat zásady bezpečného pohybu v kyberprostoru.
- Popsat varovné signály vznikající závislosti.
- Žáci si vyzkouší dobré způsoby řešení rizikových situací.

Efektivní učení

- Žáci si uvědomí, jaké strategie učení používají, vzájemně si je představí a doporučí.
- Vyzkouší si nové techniky učení a ověří si jejich efektivitu.
- Podpořit žáky v nalezení efektivních způsobů učení a jejich následném využití.

Emoce – Jak na naše pocity

- Žáci dokáží rozpoznat radost, smutek, vztek, strach.
- Žáci se seznámí s hrami a relaxačními aktivitami, které jim mohou pomoci zvládat jejich emoce.
- Žáci jsou podpořeni v přijetí celé škály svých emocí.

Finanční gramotnost

- Žáci si uvědomí nebezpečí plynoucí ze zadlužení se.
- Žáci si uvědomí závaznost vlastního podpisu.
- Žáci získají základní znalosti o půjčkách.
- Žáci získají povědomí o měsíčních výdajích rodiny a vyzkouší si hospodaření s rodinným rozpočtem.
- Žáci se seznámí s pojmy z oblasti finanční gramotnosti (*Rozvedeno více v případě 3 hod bloku*)

Gambling

- Žáci se seznámí s typy, specifiky a důsledky hráčských závislostí.
- Žáci se dozvědí, jak rozpoznat závislost na hazardních hrách.
- S žáky budou prodiskutovány hráčské mýty a omyly.
- Žáci jsou informováni o tom, kam se obrátit o pomoc nebo radu.

Jak být zdravý – ohrožující látky kolem nás

- Žáci si ujasní, co může být pro člověka zdravé či škodlivé, a v jakých případech.
- Žáci si uvědomí dopady životního stylu na vlastní zdraví.
- Žáci si vyzkouší formulovat způsoby odmítání. (3. třída)
- Představit tři složky důležité pro lidské zdraví – psychická, tělesná a sociální. (1. a 2. třída)

Jak nevidět svět černobíle – prevence extremismu

- Žáci si připomenou významy pojmů stereotyp a předsudek, (diskriminace apod.).
- Žáci si uvědomí, jakými mechanismy mohou předsudky a stereotypy vznikat a jak mohou ovlivňovat naše chování.
- Žáci prožitkovou formou porozumí pocitům minorit.
- Podpořit žáky v pochopení širších souvislostí sociálních vztahů a problémů.

Já a my spolu ve světě – život v rozmanitosti

- Žáci si uvědomí propojenost a provázanost světa.
- Program podpoří pocit zodpovědnosti a ohleduplnosti k okolnímu světu a lidem v něm žijícím.
- Žáci si uvědomí, že odlišnosti jsou přirozenou součástí života.
- Program podpoří žáky v respektu vůči odlišnostem.

Komunikace, konflikty a jejich řešení

- Žáci znají složky komunikace.

- Žáci si vyzkouší efektivní způsoby komunikace a řešení konfliktů.
- Žáci rozumí pojmům konflikt, kompromis a empatie.
- Žáci si vyzkouší nahlížet na situaci z různých úhlů pohledu.

Kouření

- Žáci vyjmenují rizika kouření.
- Žáci vysvětlí důvody, proč lidé začínají kouřit a to, že cigarety jsou drogou, na které může vzniknout silná závislost.
- Posílit (iniciovat) protikuřácké postoje.
- Uvést na pravou míru mýty týkající se kouření a cigaret.

Lidská rozmanitost a prevence rasismu

- Objasnit pojmy k danému tématu (rasismus, xenofobie, diskriminace, předsudky, privilegia...).
- Nabourat případné předsudky a stereotypy.
- Žáci prožitkovou formou porozumí pocitům minorit.
- Žáci si uvědomí, že odlišnosti jsou přirozenou součástí života.
- Program podpoří žáky v respektu vůči odlišnostem.

Manipulace

- Podpořit žáky v rozpoznání manipulativních technik a situací.
- Poskytnout žákům nástroje, díky kterým se mohou manipulaci bránit.
- Žáci pochopí principy fungování sekt a budou upozorněni na signály sektářského chování.

Mediální gramotnost

- Podpořit žáky v kritickém myšlení a ověřování informací.
- Zviditelnit žákům, jaké způsoby manipulace mohou využívat média a jak je možné se jim bránit.
- Představit žákům propojenost médií a byznysu a různých zájmových a mocenských skupin.
-

Nelegální návykové látky

- Vyjasnit pojmy závislost, návyková látka.
- Předat pravdivé informace o návykových látkách a rizicích spojených s jejich užíváním.
- Objasnit, co droga přináší a jak mohu dané pozitivum získat jinak.
- Posílit schopnost vlastního rozhodnutí a schopnost odolávat skupinovému tlaku. *(Rozvedeno více v případě 3 hod bloku)*

- Seznámit žáky s možnými riziky užívání a zneužívání návykových látek v širším kontextu osobního a společenského života (bio-psycho-sociální model závislosti).

Partnerské vztahy, sexualita I

- Nabourat mýty týkající se partnerského a sexuálního života.
- Předat základní informace o zásadách bezpečného sexu.
- Zprostředkovat pohled opačného pohlaví na danou věc.
- Podpořit zodpovědný postoj k partnerskému a sexuálnímu životu.

Partnerské vztahy, sexualita (II)

- Podpořit zodpovědné postoje k partnerství a sexualitě.
- Podpořit schopnost žáků otevřeně o sexualitě a intimitě hovořit.
- Žáci si uvědomí vlastní přístup k intimitě a jejím hranicím.
- Poskytnout prostor pro srovnání odlišných pohledů na různé situace týkající se sexuality a vztahů.
- Podpořit tolerantní postoje k odlišné sexuální orientaci.

Práce se stresem a emocemi, péče o duši

- Žáci uvedou příklady, co narušuje a posiluje naše duševní zdraví.
- Žáci vyjmenují různé možnosti řešení stresu a obtížných situací.
- Žáci jsou podpořeni ve schopnosti popsat vlastní emoce.
- Žákům je objasněna psychohygienická funkce vyjadřování vlastních emocí.
- Žáci si vyzkouší relaxační techniky.

Sebehodnocení - Poruchy příjmu potravy

- Prohloubit vědomosti o problematice poruch příjmu potravy a rizik, které jsou s nimi spojené.
- Předat informace o možnostech pomoci nemocným.
- Žáci si uvědomí konstruovanou povahu ideálu krásy a proměnlivost norem kladených na vzhled.
- Podpořit pozitivní sebepojetí a sebehodnocení.

Trestní odpovědnost

- Seznámit žáky s právy a povinnostmi, které získávají dovršením 15. roku.
- Žáci si uvědomí morální aspekty jednání a jejich relativitu. *(Rozvedeno více v případě 3 hod bloku)*
- Seznámit žáky s právními důsledky vlastního jednání a s možným trestním postihem za jednotlivé činy.
- Informovat žáky o jejich právech a povinnostech při styku s policií a bezpečnostní službou.

Úvodní seznamovací blok

- Seznámit žáky s programem PP (cíle, témata).
- Žáci si vyzkouší techniky používané v rámci programů PP.
- Žáci se seznámí se základními pojmy vztahujícími se k rizikovému chování.

Vztahy ve třídě I

- Posílit dobré vztahy ve třídě.
- Zlepšit komunikaci mezi žáky – větší otevřenost v komunikaci, posílit schopnosti konstruktivně mluvit o problémech.
- Rozvíjet spolupráci, podnítit komunikaci i mimo obvyklé skupinky ve třídě.
- Podpořit žáky ve sdílení pozitivní zpětné vazby.

Vztahy ve třídě II

- Posílit pozitivní vzorce chování v konkrétním třídním kolektivu.
- Žáci si uvědomí, co by mohli sami za sebe pro dobré klima ve třídě udělat.
- Zprostředkovat žákům náhled, co je v třídních vztazích „dobře“ a co „špatně“.
- Zlepšit komunikaci mezi žáky – větší otevřenost v komunikaci, posílit schopnosti konstruktivně mluvit o problémech.

Vztahy ve třídě – kamarádství a respekt

- Žáci se seznámí se základními „vhodnými“ a „nevhodnými“ způsoby komunikace.
- Žáci se zorientují v tom, co je („správné“) kamarádství.
- Podpořit schopnost empatie žáků.
- Podpořit respekt žáků a žákyň k odlišnostem.

Závěrečný blok

- Žáci si navzájem poskytnou pozitivní zpětnou vazbu.
- Připravit žáky na přechod do nového kolektivu.
- Zprostředkovat pozitivní společný zážitek.
- Obsahově a tematicky uzavřít program PP, zreflektovat proběhlé bloky

2 Ochrana práv osob

2.1 Etický kodex organizace Proxima Sociale o.p.s.

*Rakovského 3138/2
143 00 Praha 4 – Modřany*

tel. /fax: 277 007 280

e-mail: office@proximasociale.cz

Zapsána v Rejstříku obecně prospěšných společností, Městský soud v Praze, oddíl O, vložka 1238, dne 12.12 2013

č. ú.: Komerční banka 35-5842040247/0100

IČ: 49 62 56 24

DIČ: CZ 49 62 56 24

Platnost od: 1. 1. 2017

Tato směrnice nahrazuje směrnici platnou od 1. 3. 2014 a platí od 1. 1. 2017.

1. Úvod (Rámec a účel Etického kodexu)

1.1. Účelem Etického kodexu Proximy Sociale o.p.s. (dále jen „kodex“) je vymezit a podporovat žádoucí principy chování pracovníků ve vztahu k zájemcům/uživatelům/účastníkům služeb a programů (dále jen „klient“), k zaměstnavateli, k sobě navzájem, k profesi sociální práce a sociální pedagogiky, ke kolegům v dalších profesích a vůči společnosti (široké veřejnosti).

1.2. Etický kodex je závazný pro všechny pracovníky a spolupracovníky na základě smluv a dohod vč. dobrovolníků. Schopnost a oddanost pracovníků eticky jednat je základním aspektem kvality služeb a programů. Od všech pracovníků se proto očekává zachování nejvyšší míry profesní a morální integrity při všech činnostech, nápaditost, profesionalita a vysoké úsilí. Cesty, které využívají k dosažení výsledků, jsou stejně důležité jako výsledky samotné.

1.3. Od každého pracovníka se očekává, že se s těmito principy seznámí a bude je uplatňovat při své práci. Všichni jsou povzbuzováni také k tomu, aby konzultovali a diskutovali etické otázky se svými nadřízenými a mezi sebou (viz část 5). Od každého pracovníka se také očekává, že upozorní vedení organizace nebo její zodpovědné orgány na jakékoli aktivity, které jsou profesionálně nepřijatelné.

1.4. Vědomé a chtěné porušení etického kodexu bude považováno za porušení pracovní kázně.

2. Základní hodnoty vycházející z mezinárodních etických principů

Mezi základní hodnoty závazné pro pracovníky Proxima Sociale o.p.s. patří:

2.1. Služba

Primárním cílem je pomáhat lidem v nepříznivé životní situaci.

2.2. Sociální spravedlnost

Pracovník podporuje sociální spravedlnost. Pracovník usiluje o to, aby měli všichni přístup k informacím, službám a zdrojům.

2.3. Důstojnost a hodnota člověka

Pracovník respektuje důstojnost a hodnotu každého člověka.

2.4. Důležitost mezilidských vztahů

Pracovník uznává zásadní důležitost mezilidských vztahů.

2.5. Integrita

Pracovník se chová důvěryhodným způsobem a je si neustále vědom etických hodnot a jedná v souladu s nimi.

2.6. Kompetence

Pracovník jedná v rámci svých kompetencí a rozvíjí a zlepšuje svoji odbornou kvalifikaci.

3. Pravidla etického chování

3.1. Ve vztahu ke klientovi

3.1.1. Pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

Podporuje a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka.

3.1.2. Pracovník chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.

Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty, a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Uznává, že informace, která byla poskytnuta za jedním konkrétním účelem, nemůže být využívána pro jiné účely. Respektuje důvěrný charakter informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Tyto informace poskytuje dále pouze se souhlasem klienta s výjimkou takových informací, z nichž zřetelně vyplývá hrozící nebezpečí pro klienta, pracovníka, další osoby, komunitu nebo v jiné výjimečné situaci, na základě profesionální úvahy a konzultace. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

3.1.3. Pracovník respektuje právo klientů na vlastní sebeurčení.

Podporuje klienta v jeho úsilí o identifikování a ujasnění si vlastních cílů, bez ohledu na hodnoty a názory pracovníka, a jeho seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

3.1.4. Pracovník podporuje právo na participaci.

Podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich situací, usiluje o jejich zmocnění / uschopnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, která ovlivňují jejich život.

3.1.5. Pracovník jedná nediskriminačním způsobem a respektuje jedinečnost každého člověka.

Pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům – bez ohledu na jejich původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, společenské postavení, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Nepřipustí aktivity svých kolegů nebo jiných osob, které mají jakkoliv diskriminující charakter.

3.1.6. Pracovník uznává diverzitu.

Pracovník rozpoznává a respektuje etnickou a kulturní rozdílnost a bere v úvahu individuální, rodinné, skupinové a komunitní odlišnosti. Zajistí, aby jakákoli intervence byla prováděna v rámci přijatelného osobního a kulturního kontextu.

3.1.7. Pracovník přistupuje ke každému člověku celostně.

Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Pracuje proti sociálnímu vyloučení.

3.1.8. Pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

3.1.9. Pracovník identifikuje a rozvíjí silné stránky klienta.

Zaměřuje se na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jeho zkompetentnění.

3.1.11. Pracovník používá věcný a zdvořilý jazyk v komunikaci s klienty a o klientech.

Vyhýbá se používání pohrdlivého či znevažujícího jazyka v písemné i ústní komunikaci s klienty a o klientech. Vyvaruje se používání nálepkujících označení upozorňujících např. na zdravotní postižení a pomíjející lidské hodnoty a sociální role uživatele.

3.1.12. Pracovník jedná s klienty s účastí, empatií a péčí.

3.1.13. Pracovník je zodpovědný za nastavení a dodržování profesionálních hranic.

Pracovník nezneužívá vztahu důvěry s klienty – rozeznává hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívá svého postavení pro osobní obohacení nebo prospěch sebe nebo někoho jiného.

3.1.14. Pracovník se vyhýbá střetu zájmů, který by ohrožoval jeho profesionální úsudek a nestrannost.

Je povinen informovat klienta, kdyby se skutečný nebo potenciální střet zájmů objevil, a přijmout přiměřené kroky k vyřešení problému způsobem, ve kterém jsou zájmy klienta zohledněny na prvním místě a chráněny v nejvyšší možné míře. V některých případech může ochrana zájmů klienta vyžadovat ukončení profesionálního vztahu a řádné předání klienta.

3.1.15. Pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení.

Jedná pouze v rámci svých odborných znalostí a svěřených kompetencí. Pokud s klientem nemůže sám pracovat nebo klient potřebuje jinou specializaci, nebo pokud pracovník věří, že jeho úsilí ve vztahu ke klientovi není efektivní a nedochází k dostatečnému posunu, odkáže klienta na jiné kolegy, odborníky či služby. Pracovník pomáhá se zprostředkováním těchto odborníků či služeb a se souhlasem klienta poskytne návazné službě související přiměřené informace.

3.1.16. Pracovník nevstupuje do sexuálních aktivit či kontaktu s klienty.

Nevstupuje do nich za žádných okolností, ať by takový kontakt byl dobrovolný nebo vynucený. Nevstupuje do sexuálních aktivit či kontaktu ani s příbuznými klienta nebo jinými jedinci, se kterými klient udržuje blízký osobní vztah, pokud existuje riziko zneužití takového vztahu nebo potenciální újmy klientovi. Takový kontakt totiž může znesnadnit udržování profesionálních hranic. Pracovník (nikoliv klient, jeho příbuzní nebo jiné klientovi blízké osoby) je plně zodpovědný za nastavení jasných, přijatelných a společensky citlivých hranic. Pracovník za žádných okolností sexuálně neobtěžuje klienta. Sexuální obtěžování zahrnuje sexuální pokusy o sblížení, sexuální svádění, žádost o sexuální náklonost, nebo jiné slovní či fyzické jednání sexuální ve své podstatě.

3.1.17. Pracovník nevnáší do rozhovoru s klienty své osobní a soukromé problémy a nesdílí s nimi své soukromí.

Snaží se vyvarovat citové závislosti ke klientovi služeb.

3.2. Ve vztahu ke kolegům

3.2.1. Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb a programů.

3.2.2. Pracovník respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem. Své spory neřeší v přítomnosti klienta, ani do nich klienta nezapojuje.

3.2.3. Pracovník se podílí na vytváření prostředí organizace, které bude podporovat vzájemný respekt mezi zaměstnanci a pracovní vztahy prostě obtěžování. Pod obtěžováním (harassmentem) se rozumí jakékoliv jednání s cílem nebo s důsledkem vzniku zastrašujícího, nepřátelského nebo urážlivého pracovního prostředí. Patří sem mimo jiné (ale nejen) jakékoliv formy nepřijemného slovního nebo fyzického kontaktu, obtěžování, zastrašování, sexuálně, rasisticky či jinak hanlivé a diskriminující materiály, výroky, nebo poznámky.

3.2.4. Pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a vedoucími pracovníky a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

3.2.5. Pracovník respektuje důvěrnost informací, které sdílí či konzultuje s kolegy a ostatními odbornými pracovníky v rámci svých profesních vztahů a výkonů. Při konzultacích odkryje nejmenší možné množství informací o klientovi nezbytných k tomu, aby účel konzultace byl naplněn. Volí k tomu vždy vhodné prostředí a způsob, aby nedocházelo k nechtěnému odkrytí informací jiné osobě.

3.2.6. Pracovník, který je v pozici nadřízeného nebo školitele, **nevstupuje do sexuálních aktivit nebo kontaktu se svými podřízenými a studenty**. Pracovník také nevstupuje do sexuálních vztahů s ostatními kolegy v případech, kdy by mohlo docházet ke střetu zájmů. V případě, že takový vztah vznikne nebo lze předvídat jeho vznik, je nutné předat profesní zodpovědnosti, aby střetu zájmů bylo zabráněno.

3.2.7. Pracovník, který zjistí, že kolega má obtíže při vykonávání profesních povinností kvůli osobním problémům, psychickému stresu, v důsledku návykových látek či zdravotním problémům apod., prodiskutuje tuto skutečnost s tímto kolegou, pokud je to možné, a podporuje ho v tom, aby udělal kroky k nápravě. V případě, že kolega nechce udělat přiměřené kroky, konzultuje pracovník s nadřízeným.

3.2.8. Pracovník by se měl přiměřeným způsobem zasazovat, aby kolegy odradil od neetického jednání, takovému jednání předcházet či mu zabránit. Pokud má podezření, že kolega jednal neeticky, měl by s ním prodiskutovat tyto své obavy za předpokladu, že tato diskuse je možná a má šanci být produktivní. Pokud je to nutné, zahrne do jednání nadřízeného či vedení organizace a její zodpovědné orgány. Pracovník by však měl také hájit a podporovat kolegy, kteří jsou z neetického jednání obviněni neoprávněně.

3.2.9. Pracovník neposkytuje klientům žádné informace o osobních záležitostech svých kolegů.

3.3. Ve vztahu k zaměstnavateli a nastaveným postupům / praktikám

3.3.1. Pracovník se snaží ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb a programů poskytovaných klientům.

3.3.2. Pracovník se v zaměstnavatelské organizaci spolupodílí na vytváření takových podmínek, které umožní pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu. Je připravený uvést důvody svých rozhodnutí, které budou založené na etickém rozvažování, a je odpovědný za svoje volby a jednání.

3.3.3. Pracovník dbá při svém vystupování na dobré jméno a zájmy organizace. Informace, které podává, musí být v souladu s jeho kompetencemi. Reprezentuje zaměstnavatele svým zevnějškem, vystupováním a postojem ke klientům, účastníkům a zákazníkům.

3.3.4. Pracovník zachovává dobré jméno organizace a zvyšuje její prestiž i mimo pracovní dobu. Chová se tak, aby nesnižoval důvěru zaměstnavatele v očích veřejnosti. O poskytovaných službách a jejich podmínkách podává úplné, srozumitelné a pravdivé informace. Dodržuje mlčenlivost o interních záležitostech organizace.

3.3.9. Pracovníci, kteří vystupují jako vzdělavatelé, školitelé či vedoucí stážistů a studentů poskytují instrukce jen v oblasti svých znalostí a kompetencí a to na základě nejaktuálnějších informací a znalostí dostupných profesi. Své stážisty a studenty hodnotí respektujícím a férovým způsobem.

3.3.10. Pracovníci, kteří mají zodpovědnost za hodnocení činnosti jiných pracovníků, tak činí přiměřeným a férovým způsobem na základě jasně stanovených kritérií.

3.3.11. Pracovníci v přímé práci zajistí, aby jejich dokumentace o klientech byla přesná a jasně reflektovala poskytnutou službu. Záznamy v dokumentaci by měly být dostatečné a včasné, aby podporovaly poskytovanou službu a zajistily kontinuitu poskytované služby klientům v budoucnosti. Dokumentace by měla v přiměřené míře chránit soukromí klienta a měla by zahrnovat pouze informace, které jsou relevantní k poskytované službě.

Po ukončení poskytované služby by měly být záznamy uchovávány a dostupné po přiměřenou dobu, a po vypršení lhůty stanovené zákonem či relevantní smlouvou by měly být zničeny.

3.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

3.4.1. Pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání. Rozvíjí a udržuje požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.

3.4.2. Pracovník se neustále snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně své práce a uplatňování nových přístupů a metod.

3.4.4. Pracovník dbá na své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

3.4.5. Pracovník využívá pro svůj odborný růst znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

3.4.6. Pracovník nedovolí, aby jeho soukromé záležitosti ovlivňovaly jeho schopnost dostát jeho profesionálním zodpovědnostem.

3.4.7. Pracovník má povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byl schopný poskytovat odpovídající služby. Zná a v praxi uplatňuje např. postupy k prevenci syndromu vyhoření. Nedovolí, aby jeho osobní problémy, psychický stres, právní problémy, zneužívání látek, nebo zdravotní problémy ovlivnily jeho schopnost profesního úsudku a výkonu práce nebo ohrozily nejlepší zájem lidí, za které má profesionální zodpovědnost. V případě potřeby vyhledá odbornou pomoc.

3.4.8. Pracovník vždy stanoví jasnou hranici mezi prohlášeními a činy, které dělá jako soukromá osoba a které jako reprezentant své profese nebo zaměstnavatelské organizace. Mluví-li jménem zaměstnavatelské organizace, jeho výroky by měly vždy reprezentovat oficiální a schválené pozice organizace

3.4.9. Pracovník nezneužívá v žádném směru vlivu, který může mít nad klienty v důsledku jejich nepříznivých okolností.

3.4.10. Pracovník pracuje na zachování a prosazování vysokých standardů profese. Věnuje svůj čas a své znalosti aktivitám, které přispívají ke zvyšování hodnoty, integrity a kompetencí své profese. Přispívá do vědomostní základny svého oboru a sdílí se svými kolegy zkušenosti z praxe, výzkumy a etiky.

4. Etické problémové okruhy

4.1. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi **vytváří** pro sociálního pracovníka **situace, ve kterých musí** nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i **eticky rozhodovat**. Sociální pracovník a sociálně pedagogický pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a

při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

4.2. Způsob práce s klientem zahrnuje, jak pomoc při řešení jeho osobních cílů, tak kontrolu. Pro pracovníka je důležité vědět, jaký způsob práce si v daném okamžiku vybral, proč se tak rozhodl a musí umět vybraný způsob intervence klientovi vysvětlit. Ani v rámci kontroly neztrácí pracovník ze zřetele klienta. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

4.3. Mezi etické problémové okruhy patří: etické problémy, střety zájmů a etická dilemata.

A. Základní etické problémy jsou např.:

kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),

kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,

kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,

kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb.

B. Střety zájmů jsou např.:

při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,

při konfliktu klienta a jiného občana,

při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,

při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,

při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Etická dilemata.:

Etické dilema nastává, jsou-li dvě (případně i více) morální hodnoty stejně platné a sociální pracovník musí volit, kterou z možností uskuteční.

5. Pravidla řešení etických problémových okruhů

5.1. Závažné etické problémové okruhy mají být probírány a řešeny ve skupinách pracovníků. Pracovník má možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto okruhy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, eventuálně i za účasti stran, kterých se týkají.

5.2. Každý pracovník by měl informovat kompetentní osoby o svých pochybnostech ohledně dodržování etického kodexu a měl by tak činit v dobré víře, čestně a s respektem.

5.3. Proti žádnému zaměstnanci nebude učiněna žádná akce nebo hrozba za to, že bude klást otázky, vyjadřovat obavy, vznášet stížnosti či návrhy v souladu s principy výše popsány, leda by zaměstnanec záměrně ignoroval pravdu.

5.4. Nadřízení pracovníci jsou povinni řešit problémy, na které budou upozorněni.

5.5. Nikdo v organizaci nemá autoritu udělat či schválit výjimku z etického jednání.

5.6. Proti osobám, které poruší Etický kodex, bude zahájeno disciplinární řízení. Disciplinární opatření se vztahují rovněž na osoby, které nařídí či schválí porušení těchto pravidel, nebo které o takovém porušování ví a přesto neprodleně nepodniknou kroky k jeho nápravě.

Ing. Ivo Kačaba

výkonný ředitel organizace

2.2 12 principů praxe Proxima Sociale o.p.s.

Znalosti, dovednosti a zkušenosti využívat pozitivně ku prospěchu komunity a všech jednotlivců.

Respekt k zájemcům/uživatelům/účastníkům služeb organizace, jako k jednotlivcům s cílem zachování jejich důstojnosti a práv.

Neprovádět, ani netolerovat provádění diskriminace na základě původu, rasy, postavení, pohlaví, sexuální orientaci, věku, postižení, přesvědčení či přínosu pro společnost.

Posilování zájemců/uživatelů/účastníků a zajištění jejich účasti na rozhodování a definování požadovaných služeb.

Trvalý zájem o, zájemce/uživatele/účastníka a to i tehdy, když pracovník není schopen mu pomoci nebo když je nezbytná sebeobrana.

Profesionální odpovědnost má přednost před osobními zájmy.

Odpovědnost za standardy daných služeb a kontinuální vzdělávání a výcvik.

Spolupráce s ostatními v zájmu o zájemce/uživatele/účastníka

Jasně postoje na veřejnosti při objasnění, zda se jedná o osobní názor či o stanovisko organizace.

Prosazování odpovídajících etnických a kulturních specifík při poskytování služeb.

Důvěrný charakter informací a jejich další poskytování jen se souhlasem zájemce/uživatele/účastníka či při jasně hrozícím nebezpečí.

Prosazování takových podmínek v zaměstnání, které usnadní dodržování výše uvedených principů.

Zpracováno dle:

BASW (Britská asociace sociálních pracovníků).

Poslední aktualizace: Renata Baxová

Schválil: Ivo Kačaba, ředitel organizace

Dne: 12. 3. 2019

2.3 Kodex práv a povinností klientů programu primární prevence

Používané termíny:

Programy PP; PP - programy Primární prevence; primární prevence

Práva a povinnosti - Kodex práv a povinností klientů programu Primární prevence

Realizátor - strana poskytující, posléze realizující programy PP dle dohody s Objednávajícími; v rámci přímé práce s Přijímajícími se pak užívá termínu “lektor programů PP”

PREAMBULE

Tato Práva a povinnosti rozlišují ve vztahu k programům PP dva typy klientů:

- 1) Přijímající** - klienti přímo přijímající a procházející programy PP (cílová skupina programů PP - tedy žáci a studenti)
- 2) Objednávající** - klienti objedávající programy PP pro Přijímající (tedy škola či jiné zařízení obdobného typu, v kontaktu zastoupeno vedením školy, školním metodikem prevence či jinou pověřenou osobou)

Klienti (jak Přijímající, tak Objednávající) jsou v rámci prvních kontaktů poučeni Realizátorem programů PP o svých právech a povinnostech. Práva a povinnosti jsou též součástí Koncepce programu, který je zasílán škole při sjednávání kontraktu.

Přijímajícím jsou jejich práva a povinnosti srozumitelnou cestou předána na začátku prvního kontaktu se skupinou Přijímajících (viz Manuál prvního kontaktu se třídou); tato Práva a povinnosti mohou být též samotnými Přijímajícími dále rozšířena, modifikována či konkretizována, pakliže se na tom shodnou obě strany (jak Realizátoři, tak Přijímající).

Programy PP jsou považovány za aktivitu školy (ať již na území školy nebo mimo něj), která je plně v gesci Školského zákona a vyhlášek Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy nebo dalších právních norem ČR. Prevence rizikového chování je školám takto uložena jako součást výchovného a vzdělávacího procesu. Veškerá právní odpovědnost vyplývá z výše uvedeného, a to jak pro Objednávající, tak pro Realizátory.

Pokud mají Přijímající zájem, je jim tento dokument poskytnut v letákové formě (Příloha č. 1)

Tato Práva a povinnosti sestávají z těchto obsahových částí:

Preambule

Všeobecná Práva a povinnosti klientů

Specifická Práva a povinnosti Přijímajících PP

Specifická Práva a povinnosti Objednávajících PP

Přílohy

1. Všeobecná práva a povinnosti klientů

1.1 Klient má právo být seznámen se svými právy a povinnostmi.

1.2 Programy PP jsou dostupné na principu rovnosti, nediskriminačně - tedy bez ohledu na pohlaví, gender, věk, původ, etnickou příslušnost, národnost, náboženské vyznání, politické přesvědčení, právní či společenské postavení, psychický či fyzický zdravotní stav, sexuální orientaci a socioekonomické možnosti. V témže duchu má klient v kontaktu s Realizátorem

právo na respektování své osobnosti a na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii; Realizátor respektuje klienta jako rovnocenného, se všemi občanskými právy a povinnostmi, včetně jeho odpovědnosti za své zdraví.

1.3 Klient má právo na to, být seznámen s posláním a cíli programu a organizace. Má právo být jemu srozumitelným způsobem informován a poučen o programech PP, jejich metodách, rozsahu, trvání, pravidlech, možných rizicích a přínosech do té míry, aby na ně mohl vědomě a dobrovolně přistoupit a kompetentně spolurozhodovat o tom, čeho, a do jaké míry, se chce zúčastnit. Tato zásada „poučeného/informovaného souhlasu“ či „poučeného/informovaného

spolurozhodování“ však neznámá, že se Realizátor zřídá své odbornosti a povinností z ní vyplývajících.

1.4 Klient má právo spolupodílet se na programu (společná tvorba pravidel pro realizaci programu PP, volba tématu PP apod.). Podmínky průběhu programu a případná omezení se zároveň uplatňují na základě poučeného souhlasu klienta. Klient má právo očekávat, že program PP v rámci možností přiměřeným způsobem vyhoví jeho potřebám. V případě, že program PP nepokryje potřeby klienta, má klient právo na odeslání či předání kontaktu na specializované odborné zařízení.

1.5 Klient má právo neúčastnit se programu nebo některých jeho částí, a to i proti doporučení Realizátora (v situaci Přijímajících tuto skutečnost ošetřuje právo STOP - „Pokud je mi to nepříjemné, nemusím se účastnit a nemusím svoje rozhodnutí zdůvodňovat“) a současně má právo být informován o důsledcích svého rozhodnutí. Tato skutečnost však neznámá, že se Realizátor nepokusí v daných situacích jednat, a pracovat s klientovou motivací. Případná neúčast nemá vliv na rozsah a kvalitu dojednaných služeb.

1.6 Realizátor je povinen nabídnout klientovi specializovaný typ péče, pokud je podle jeho úsudku a znalostí pro klienta v dané chvíli vhodnější. V případě zájmu či potřeby jsou následně klientovi skrze Realizátora dostupné informace a poradenství ohledně návazné péče za účelem řešení vzniklé situace. Realizátor klienta v případě takového jednání podporuje.

1.7 Klient má právo být přijímán jako autonomní a odpovědná bytost s právem na vlastní rozhodnutí, a to i v případech, kdy tato rozhodnutí komplikují průběh programů PP.

1.8 Klient má právo na vyjádření svého názoru a jeho respektování ze strany Realizátorů i ostatních klientů.

1.9 Klient má právo být v přiměřeném rozsahu seznámen se způsobem, rozsahem, vedením a zabezpečením dokumentace, která je o Objednávajících i Přijímajících vedena. Klient má právo očekávat, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jeho účasti v programu PP jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací o klientovi musí být zajištěna i v případě počítačového zpracování. Osobní údaje klienta slouží pouze pro vnitřní potřeby realizace programů PP, ostatním odborným zařízením mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem klientů.

1.10 Realizátor ctí právo klientů na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v přístupu ke klientům a musí být v souladu s profesionálními povinnostmi Realizátora i se zákonem. Realizátor je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s realizací programů PP a které se vztahují ke klientům (výjimku tvoří zákonem stanovená oznamovací povinnost). Této povinnosti jej může zbavit pouze klient (či jeho zákonný zástupce v případě Přijímajících) písemným prohlášením. I v takovém případě je však Realizátor povinen zvážit zachování mlčenlivosti, pokud je ta v zájmu klienta. Výše uvedeným nejsou dotčena ustanovení trestního řádu a povinnosti vypovídat před orgány činnými v trestní řízení. Pokud Realizátor používá získané informace (například ve zprávách o průběhu programu, případně ke studijním či jiným účelům), vždy garantuje anonymitu osob a jejich údajů.

1.11 Klient má právo na zachování si anonymity v programu. Anonymita nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaného kontaktu/služeb.

1.12 Klient má právo na ohleduplnou a bezpečnou odbornou péči, na kvalifikovaného Realizátora zaručujícího profesionální kvalitu poskytované služby. Realizátor vykonává svou práci s porozuměním, své kompetence kontinuálně rozvíjí a profesionalizuje, uvědomuje si a zachovává hranice svých vlastních kompetencí a ke své práci přistupuje zodpovědně a sebereflektivně.

1.13 Klient má právo na své soukromí, tedy nesmí být podroben nátlaku či manipulaci za účelem odhalení záležitostí spojených s jeho soukromím, nebo být stavěn do takových situací, které takovou manipulaci implikují. Míra otevřenosti a sdílení soukromých informací je přímo dána vlastním rozhodnutím klienta.

1.14 Realizátor je povinen zabraňovat jakémukoli zneužití klientů k osobnímu prospěchu. Získaných kontaktů a informací využívá pouze v souladu s cíli své práce, zejména se pak vyvaruje navazování sexuálních kontaktů s klienty, případně jejich rodinou, a jiných forem zneužití moci, jako je psychické či fyzické násilí, porušení práva na soukromí a práva na osobní svobodu.

1.15 Klient má právo stěžovat si a má právo na podání stížnosti a je mu přístupný postup podání stížnosti. V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti je tato předána vyšší instanci.

1.16 V místě realizování programu PP platí zákaz manipulace s drogami, vlastní užívání drog, přijímání drog od druhého a jejich nabízení druhému, kdy pojem „drogy“ zahrnuje i alkohol (u Přijímajících mladších 18 let i tabák) a léčiva s návykovým potenciálem. Zároveň během výkonu práce neužívá Realizátor žádné psychotropní látky a výše zmíněné drogy. Klient má právo na podpůrné prostředí bez projevů rizikového chování.

1.17 Klient má právo znát jména Realizátorů.

1.18 Klient má právo na oslovení dle dohody s Realizátorem.

1.19 Klient je povinen dodržovat předem dohodnutá pravidla pro realizaci programu.

1.20 Právo klienta na seberealizaci v rámci PP je zpochybnitelné, pokud jeho projevem dochází k omezení takového práva u druhých klientů.

1.21 Klient je srozumitelně informován o skutečnosti, že tato Práva a povinnosti podléhají

obecným právním normám. Klient má právo na respektování platných předpisů a nařízení své organizace (např. školní řád) ze strany Realizátora; program PP je vždy realizován v souladu s těmito dokumenty. Klient je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.

1.22 Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních klientů či Realizátorů.

2. SPECIFICKÁ PRÁVA A POVINNOSTI PŘIJÍMAJÍCÍCH PP

2.1 Specifická Práva a povinnosti Přijímajících PP zahrnují kromě bodů níže též všechny body zmíněné v části 1. Všeobecná Práva a povinnosti klientů.

2.2 Přijímající má právo být vyslyšen, to mu zajišťuje pravidlo programů PP „V jeden moment mluví pouze jeden člověk“. Přijímající tak má příležitost říci svůj názor na věc, vyjádřit své přání týkající se podoby programu, jednotlivých aktivit a pravidel.

2.3 Přijímající má právo STOP - „pokud je mi to nepříjemné, nemusím se účastnit a nemusím své rozhodnutí zdůvodňovat“. Toto pravidlo slouží k ochraně fyzického a psychického zdraví Přijímajícího. Nikdo není nucen hovořit či se fyzicky aktivně zapojit do programu.

2.4 Přijímající má právo znát strukturu programu PP a domluvit se na ní s Realizátorem (délka, přestávky, uspořádání třídy...).

2.5 Přijímající ctí soukromí ostatních Přijímajících i Realizátorů nejen na programu PP, ale též po ukončení programu PP. Tato skutečnost je ošetřena pravidlem „Nevynášíme ze skupiny“ - Přijímající by neměli to, co se v průběhu programu PP dozvěděli o spolužácích rozšiřovat dále, například mezi další spolužáky ve škole. Zároveň se na programu PP nemluví o někom, kdo na programu není - nemá šanci se bránit a nemůže říci svůj pohled na věc.

2.6 V době realizace programu PP se na Příjemající vztahuje omezení drobné elektroniky (mobilů, tabletů, mp3 přehrávač...) a to z důvodu zabránění případných poškození a rušení během aktivit v případě zapnutých zvukových efektů či rozptylováním okolí.

2.7 Pravidla pro realizaci konkrétních programů PP jsou vždy upravena dle věku a charakteru skupiny Příjemajících, další závisí na dohodě Realizátorů s Příjemajícími a mohou být ovlivněna metodikou jednotlivých programů.

2.8 Příjemající odpovídá za škodu jím způsobenou v rozsahu, který stanoví občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

3. SPECIFICKÁ PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVAJÍCÍCH PP

3.1 Specifická Práva a povinnosti Objednávajících PP zahrnují kromě bodů níže též všechny body zmíněné v části 1. Všeobecná Práva a povinnosti klientů.

3.2 Program PP respektuje podmínky školy nebo školského zařízení (personální, materiální, prostorové...)

3.3 Objednávající je povinen platit úhradu za sjednaný program v domluvené výši.

3.4 Objednávající je povinen zajistit přítomnost pedagogického dozoru, a to jak o přestávkách, tak i v hodinách, kdy probíhá program PP.

3.5 Objednávající je povinen zajistit dostatečnou informovanost pedagogů i žáků o uskutečnění programů PP.

3.6 Objednávající je povinen zajistit samostatnou místnost, kde bude zajištěno nerušení programu PP (totéž platí i opačně, protože některé techniky v programu PP mohou být hlučnější), pokud se s Realizátorem nedohodnou jinak.

3.7 Objednávající má právo na odstoupení od domluvené zakázky (písemné smlouvy) v případě porušení některého z práv.

2.4 Vnitřní pravidla pro předcházení porušování práv klientů programu (příjemajících) a pro předcházení střetu zájmů pracovníků programu.

Oblasti možného porušení práv klientů programu, případně střetu zájmů klientů programů a lektorů, a pravidla pro jejich předcházení či nápravu:

Osobní předpojatost lektora vůči klientovi programu

Lektor z osobních důvodů nejedná s klientem programu standardním způsobem, není schopen objektivně posoudit chování účastníka programu, neuplatňuje profesionální přístup v práci s klientem programu. Lektor znevýhodňuje klienta z důvodu jeho pohlaví, sexuální orientace, věku, etnického původu, politického smýšlení, osobních nesymptií apod.

Prevence:

Výběr kvalifikovaných lektorů, důkladné zaškolování nových pracovníků, důraz na dodržování Etického kodexu organizace, znalost poslání a cílů organizace, týmová spolupráce, účast pracovníků na intervizích a supervizích, vzdělávání a školení pracovníků na specializovaných kurzech.

Náprava:

Lektoři jsou povinni o takové situaci informovat vedoucího programu. Projednání na intervizi, supervizi (poradě vedení organizace), převedení lektora na práci s jinými klienty, jedná-li se o ojedinělý případ. Pokud se situace opakuje, může být lektor sankcionován (dle Pracovního řádu). Zpráva o porušení práv klientů pracovníkem a přijatá opatření jsou součástí osobního spisu pracovníka.

V závažných případech je osobní předpojatost a neprofesionální přístup v práci s klienty programu relevantním důvodem k odchodu lektora.

Porušení práv klienta programu jiným klientem programu

Pokud v průběhu programu dojde mezi klienty programu k porušení práv, pracovníci upozorní na porušení pravidel. Je-li situace nadále obtížně zvladatelná, lektori předávají tyto klienty programu odpovědnému pedagogovi.

Únik informací o klientovi programu

Jedná se o takové situace, kdy se lektori seznámí s osobními údaji klienta programu a nenakládají s nimi dle znění příslušného zákona. A dále pokud poruší mlčenlivost o citlivých údajích o klientovi a pokud klient s tímto předem nesouhlasil. Vyjma případů, na které se vztahuje ohlašovací povinnost.

Prevence:

Důraz na dodržování Etického kodexu organizace a dodržování mlčenlivosti. Písemná dokumentace z programů je uložena v uzamykatelné skříni, od které má klíč pouze vedoucí a koordinátor programu. Přístup na počítači do složky programu Primární prevence mají pouze pracovníci programu, každý z nich má své přístupové heslo.

Náprava:

Lektoři jsou povinni o takové situaci informovat vedoucího programu. Ten případ projednává na poradě vedení. Lektor, který pochybil, je přiměřeně sankcionován (dle Pracovního řádu). Zpráva o porušení práv klientů pracovníkem a přijatá opatření jsou součástí osobního spisu pracovníka.

Vedení organizace (správní rada, ředitel, vedoucí) adresuje poškozenému klientovi programu omluvný dopis (setkání apod.), popřípadě vyjednávají o náhradě škody.

Porušení etického kodexu lektorem

Prevence:

Dodržení pravidel výběrového řízení a zaškolení pracovníků s důrazem na požadavky osobnostní, praxe a vzdělání.

Každý pracovník se zavazuje k dodržování Etického kodexu Proxima Sociale o.p.s.

Náprava:

Porušení Etického kodexu organizace je považováno za hrubé porušení pracovní kázně, je přiměřeně sankcionováno. Zpráva o porušení práv klientů pracovníkem a přijatá opatření jsou součástí osobního spisu pracovníka.

Neoprávněný přístup k osobním údajům

Prevence

Osobní počítače lektorů i vedoucího programu s osobními údaji jsou opatřeny přístupovými hesly jednotlivých oprávněných pracovníků. Údaje jsou průběžně zálohovány.

Ředitel organizace stanoví okruh oprávněných pracovníků (podepsán Protokol o dodržování zásad mlčenlivosti, pracovníci přihlášení v rámci pověření organizace k Sociálně právní ochraně dětí, včetně občanské bezúhonnosti – výpis z rejstříku trestů).

Náprava

Viz bod: Únik informací o klientovi programu

Nekompetentní zásah do situace klienta programu

Jedná se především o případy, které jsou vyjmenovány v Manuálu mimořádných situací a zprostředkování specializovaných návazných služeb, kdy lektor nevyhodnotí danou situaci správně, bagatelizuje ji, nezprostředkuje odbornou pomoc, podcení její závažnost, neohlásí-li případ, na který se vztahuje ohlašovací povinnost.

Prevence:

Znalost a dodržování manuálu programu, realizace bloků v dvoučlenném týmu, důraz na dodržování Etického kodexu organizace. Informování na supervizních, intervizních setkáních a poradách vedení. Dodržování záměrů z těchto porad.

Náprava:

Po projednání na poradě vedení, poradě týmu programu (intervizi, supervizi) je zvolen vhodný způsob řešení klientovi situace, který je co nejdříve uplatněn. Lektor, který pochybil, je, vyžaduje-li to situace, přiměřeně sankcionován. Zpráva o porušení práv klientů pracovníkem a přijatá opatření jsou součástí osobního spisu pracovníka.

Kontakt s klienty programu mimo pracovní dobu

- -Neadekvátní oslovení účastníka programu v nevhodném kontextu (např. přítomnost jiné osoby)
- -Nejasné informování (dodržování) o hranicích lektora
- -Překročení profesních hranic mimo pracovní kontext (společenské oslavy, konzumace drog...)

Prevence:

Dodržování Etického kodexu organizace, dodržování profesních hranic a odstupu, výběr kvalifikovaných pracovníků.

Náprava:

Projednání na poradě, intervizi týmu, poradě vedení. Vedoucí programu problém konzultuje s lektorem, kterého se týká, zajišťuje jeho odborné vedení, popřípadě účast na specializovaném kurzu / semináři. Pokud se situace nemění, lektor nadále nezaujímá profesionální přístup k práci s klienty programu a je sankcionován. Zpráva o porušení práv klientů pracovníkem a přijatá opatření jsou součástí osobního spisu pracovníka.

Práce s blízkými osobami

Pokud je klientem programu blízká osoba lektorovi, je lektor zastoupen kolegou. V případě, že tato obměna není možná, je případ projednáván na intervizích a supervizích. Lektor má za úkol toto téma na setkání přinášet, pracuje na dodržování osobních hranic, oddělování osobních témat a profesionální roviny. Daného klienta programu přiměřeným způsobem informuje o komplikacích vzniklé situace.

Zneužití postavení pracovníka

Podmiňování výhod (poskytnutí standardní služby) nějakou protislужbou. Lektor klienta programu devalvuje vzhledem ke své moci, vyššímu vzdělání, věku apod.

Prevence:

Přítomnost dvou lektorů při realizaci programu. Dodržování Etického kodexu organizace, dodržení pravidel výběrového řízení a zaškolení.

Náprava:

Projednáni na poradách, intervizi, supervizi. Metodické vedení lektora, konzultace s lektorem. Sankce, popř. odchod lektora, pokud se jeho přístup ke klientům programu nezměnil. Zpráva o porušení práv klientů pracovníkem a přijatá opatření jsou součástí osobního spisu pracovníka.

Lektor nerespektuje právo „stop“ klienta programu

Klient programu chce v průběhu bloku využít práva stop a lektor mu z nějakého důvodu nevyhoví. Domnívá se, že klient programu právo zneužívá, ale není tomu tak – lektor špatně vyhodnotí vzniklou situaci.

Prevence

Přítomnost dvou lektorů při realizaci programu. Dodržení pravidel výběrového řízení a zaškolování. Účast na intervizích a supervizích.

Náprava

Projednáni na poradách, intervizi, supervizi. Lektor při příštím setkání se klientovi programu omluví, vysvětlí situaci.

2.5 Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

Při získávání a následném zacházení s osobními daty klientů programu se pracovníci Proxima Sociale o.p.s. řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Osobním údajem je jakýkoliv údaj týkající se určené či určitelné osoby (jestliže na základě jednoho či více os. údajů lze přímo nebo nepřímo bez nasazení většího úsilí, času či materiálních prostředků zjistit jeho identitu).

Citlivým údajem je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách, hnutích, náboženství, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životu osob.

Správce (zpracovatelem) je každý subjekt, který určuje prostředky a účel zpracování resp. provádí zpracování a odpovídá za něj (tedy i Proxima Sociale o.p.s.).

Zpracováním osobních údajů je jakákoliv operace s os. údaji – shromažďování, ukládání na nosiče, zpřístupňování, úprava, vyhledávání, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění, likvidace.

Pracovníkem organizace je zaměstnanec vykonávající práci na základě pracovní smlouvy, dohody o pracovní činnosti, dohody o provedení práce, nebo osoba vykonávající práci na základě smlouvy o poskytnutí služeb. Tito pracovníci podepisují Protokol o dodržování zásad mlčenlivosti.

Pracovníci jsou povinni shromažďovat údaje v rozsahu odpovídajícím pouze níže stanovenému účelu, zpracovávat pouze osobní údaje, které získali v souladu s tímto předpisem, uchovávat osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k jejich zpracování, a po uplynutí takové doby je skartovat.

Osobní údaje se v Proxima Sociale o.p.s. mohou zpracovávat pouze k těmto účelům

- k ochraně důležitých zájmů uživatelů
- k vykonávání sociálně právní ochrany dětí
- k poskytování sociálně právní pomoci
- je to nezbytné v zájmu zachování života či zdraví dotčených/jiných osob, nebo odvrácení bezprostředního závažného nebezpečí hrozícího jejich majetku, v případě, že jsou nezvěstné apod. Správce musí ukončit zpracování údajů a údaje zlikvidovat, jakmile pominou uvedené důvody, nebo musí dát dotčená osoba k dalšímu zpracování souhlas.
-

Pracovníci jsou povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů.

Pracovníci jsou dále povinni zachovávat a odvolávat se na mlčenlivost o osobních údajích (a to i ve vztahu k orgánům činným v trestním řízení – policie ČR, státní zastupitelství, soudy – viz mimořádné situace) a bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti ze zákona trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

Povinnost zachovávat mlčení se nevztahuje na informační povinnost podle zvláštních zákonů, například § 367 a 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákon

Porušení zákonné povinnosti mlčenlivosti pracovníkem uvedené v tomto článku se považuje za porušení pracovní kázně zvláště hrubým způsobem.

Dokumentace programu v elektronické podobě je uložena ve sdílených složkách ve složce Primární prevence. Přístup do této složky mají pouze pracovníci programu Primární prevence. Každý pracovník programu má své přístupové heslo.

Písemná dokumentace z programu je uložena v uzamykatelné skříni, od které má klíč pouze vedoucí a koordinátor programu.

Mlčenlivost

Pracovníci jsou při nástupu do zaměstnání poučeni o mlčenlivosti o klientech programu a dalších závažných informacích, které souvisejí s provozem organizace (prohlášení o mlčenlivosti je součástí pracovní smlouvy, u DPČ/DPP jsou prohlášení uzavírána zvlášť).

Pracovníci jsou povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů.

Pracovníci jsou dále povinni zachovávat a odvolávat se na mlčenlivost o osobních údajích (a to i ve vztahu k orgánům činným v trestním řízení – policie ČR, st. zastupitelství, soudy) a bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti ze zákona trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

Povinnost zachovávat mlčení se nevztahuje na informační povinnost podle zvláštních zákonů, například § 367 a 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákon.

Porušení zákonné povinnosti mlčenlivosti pracovníkem uvedené v tomto článku se považuje za porušení pracovní kázně zvláště hrubým způsobem.

Poskytování informací rodinným příslušníkům

Poskytování informací rodinným příslušníkům je možné pouze v takovém případě, je-li to v souladu se zájmem klienta programu a charakteru konkrétní situace. Pracovníci takové informace neposkytují telefonicky. Vždy sjednávají osobní schůzku a zapojují do situace klienta. Řešení vzniklé situace delegují na vlastní kompetence a schopnosti rodiny.

Pracovníci jsou povinni tyto situace řešit na poradách týmu, intervizích a supervizích a je o nich vždy informován vedoucí programu, popř. ředitel organizace.

2.6 Stížnosti klientů programu a způsoby jejich vyřizování

- Přijímající - klienti přímo přijímající a procházející programy primární prevence (cílová skupina programů - tedy žáci a studenti)
- Objednávající - klienti objednávající programy primární prevence pro Přijímající (tedy škola či jiné zařízení obdobného typu, v kontaktu zastoupeno vedením školy/vyučujícími - tedy ředitelem, vyučujícím či jinou pověřenou osobou)

Přijímající a objednávající programu primární prevence Proxima Sociale o.p.s. má právo vznést stížnost týkající se realizace služby, její kvality, stížnost na postup pracovníků a organizace.

Stížnost lze podat na:

Lektora: stížnost vyřizuje koordinátorka programu Proxima Sociale o.p.s. (Mgr. Tereza Ryšavá, Blanická 29, Praha 2, 120 00, e-mail: rysava@proximasociale.cz)

Koordinátorku programu: stížnost vyřizuje vedoucí programu Proxima Sociale o.p.s. (Mgr. David Holý, Rakovského 3138, Praha 12, 143 00, tel. 277 007 280, e-mail: holy@proximasociale.cz)

Vedoucí programu: stížnost vyřizuje ředitel Proxima Sociale o.p.s. (Ing. Ivo Kačaba, Rakovského 3138, Praha 12, 143 00, tel. 277 007 280, e-mail: kacaba@proximasociale.cz)

Ředitele Proxima Sociale o.p.s.: stížnost vyřizuje Správní rada Proxima Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00 Praha 12, tel. 277 007 280, e-mail: office@proximasociale.cz)

Správní radu: stížnost vyřizuje Dozorčí rada Proximy Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00 Praha 12, tel. 277 007 280, e-mail: office@proximasociale.cz)

V případě Přijímajícího si lze stěžovat:

Osobně (ústně)

- v rámci programu, kterémukoli lektorovi programu primární prevence Proxima Sociale o.p.s.
- přímo koordinátorce programu v pracovní době v prostorách Proxima Sociale o.p.s. Blanická 29, Praha 2, 120 00
- přímo vedoucímu pracovníkovi služby v pracovní době v prostorách Proxima Sociale o.p.s. Rakovského 3138/2, Praha 4, Modřany
- přímo řediteli Proxima Sociale o.p.s.,
- na schůzi Správní rady Proxima Sociale o.p.s., která je veřejná a koná se 1 x měsíčně.

Písemně

- V rámci programu, si žáci mohou stěžovat písemně do schránky na stížnosti, kterou mají lektoři s sebou.
 - písemná stížnost poštou (KC Krok, Rakovského 3138, 143 00 Praha 12), e-mailem (rysava@proximasociale.cz) adresovaná koordinátorovi programu
 - písemná stížnost poštou (KC Krok, Rakovského 3138, 143 00 Praha 12), e-mailem (holy@proximasociale.cz) adresovaná vedoucímu programu
 - písemná stížnost poštou (KC Krok, Rakovského 3138, 143 00 Praha 12), e-mailem (office@proximasociale.cz) adresovaná řediteli
 - Správní radě (KC Krok, Rakovského 3138, 143 00 Praha 12)
 - přímo do poštovní schránky Proxima Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00 Praha 12)
- Stížnost lze podat pod svým jménem nebo anonymně.

Vyřizování a posuzování stížností

- Lektoři mají povinnost pravidelně kontrolovat, vybírat, předkládat stížnosti koordinátorce programu

- se stížnostmi seznamuje koordinátor programu (příp. vedoucí nebo ředitel) na pravidelné poradě týmu
- posuzování stížnosti by mělo být nestranné a nezávislé – účastníci programu i pracovníci mají možnost požádat nezávislou třetí osobu o posouzení oprávněnosti stížnosti (vedoucí, ředitel zařízení, či jeho zástupce)
- při posuzování oprávněnosti stížnosti by se měly zúčastněné strany řídit Etickým kodexem Proxima Sociale o.p.s., vycházet z předložených faktických informací apod.
- ve lhůtě pro vyřízení stížnosti by měla být přijata opatření k řešení stížnosti, odstranění či nápravě důvodů vedoucí ke stížnosti
- jestliže stížnost bude shledána oprávněnou, je nezbytné se lektorovi intenzivněji věnovat, tzn. poskytnutí podpory ze strany nadřízeného či týmu, konzultace případů a postupů řešení (supervize) atd.
- v případě, že i nadále bude docházet ze strany lektora k profesionálnímu pochybení, lze dát řediteli organizace podnět k ukončení působení lektora
- o uvedené stížnosti i o způsobu řešení je veden zápis, který je následně dokumentován ve složce stížností
- veškeré stížnosti se vyřizují v nejbližší možné době nejdéle však do jednoho měsíce (30 dní)
- v této lhůtě je účastník programu spraven o řešení jeho stížnosti, písemně nebo ústně dle způsobu podání stížnosti
- proti rozhodnutí má účastník programu právo se odvolat

Odvolání

- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má každý účastník programu právo podat nadřízenému orgánu podnět k prošetření postupu při vyřizování stížnosti

- účastník programu má právo si zvolit nezávislého zástupce, případně tlumočníka – pracovníci mu toto právo aktivně sdělují během uzavírání smlouvy a při vysvětlování systému stížností a jejich vyřizování

Nadřízený orgán:

Lektora: stížnost vyřizuje koordinátorka programu Proxima Sociale o.p.s. (Mgr. Tereza Ryšavá, Blanická 29, Praha 2, 120 00, e-mail: rysava@proximasociale.cz)

Koordinátorky programu: stížnost vyřizuje vedoucí programu Proxima Sociale o.p.s. (Mgr. David Holý, Rakovského 3138, Praha 12, 143 00, tel. 277 007 280, e-mail: holy@proximasociale.cz)

Vedoucí programu: stížnost vyřizuje ředitel Proxima Sociale o.p.s. (Ing. Ivo Kačaba, Rakovského 3138, Praha 12, 143 00, tel. 277 007 280, e-mail: kacaba@proximasociale.cz)

Ředitele Proxima Sociale o.p.s.: stížnost vyřizuje Správní rada Proxima Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00 Praha 12, tel. 277 007 280, e-mail: office@proximasociale.cz)

Správní radu: stížnost vyřizuje Dozorčí rada Proximy Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00 Praha 12, tel. 277 007 280, e-mail: office@proximasociale.cz)

Odvolat se je možné i k dalším nezávislým orgánům:

- Protidrogový koordinátor Prahy 12, ale i jiných městských částí, ve kterých působíme
- Metodik prevence v místně příslušné pedagogicko-psychologické poradně
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno – při vyčerpání všech možností zákonného odvolání.

Pracovníci se v rámci kontaktů s účastníky programu snaží většinu stížností předcházet či je konstruktivně řešit na místě.

V případě objednávacího si lze stěžovat:

Písemně

- písemná stížnost poštou (KC Krok, Rakovského 3138, 143 00 Praha 12), e-mailem (office@proximasociale.cz) adresované řediteli
- Správní radě (KC Krok, Rakovského 3138, 143 00 Praha 12)
- přímo do poštovní schránky Proxima Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00, Praha 12)
- v odůvodněných případech mohou účastníci programu podat stížnost i nezávislému orgánu např. Protidrogovému koordinátorovi v dané lokalitě nebo metodikovi prevence v místně příslušné pedagogicko-psychologické poradně

Vyřizování a posuzování stížností

- se stížnostmi seznamuje koordinátor programu (příp. vedoucí nebo ředitel) na pravidelné poradě týmu
- posuzování stížnosti by mělo být nestranné a nezávislé – účastníci programu i lektori mají možnost požádat nezávislou třetí osobu o posouzení oprávněnosti stížnosti (ředitel zařízení, či jeho zástupce)
- při posuzování oprávněnosti stížnosti by se měly zúčastněné strany řídit Etickým kodexem Proxima Sociale o.p.s., vycházet z předložených faktických informací apod.
- ve lhůtě pro vyřízení stížnosti by měla být přijata opatření k řešení stížnosti, odstranění či náprave důvodů vedoucí ke stížnosti
- jestliže stížnost bude shledána oprávněnou, je nezbytné se lektorovi intenzivněji věnovat, tzn. poskytnutí podpory ze strany nadřízeného či týmu, konzultace případů a postupů řešení (supervize) atd.
- v případě, že i nadále bude docházet ze strany lektora k profesionálnímu pochybení, lze dát řediteli zařízení podnět k ukončení působení lektora v organizaci

- o uvedené stížnosti i o způsobu řešení je veden zápis, který je následně dokumentován v složce stížností
- veškeré stížnosti se vyřizují v nejbližší možné době nejdéle však do jednoho měsíce (30 dní)
- v této lhůtě je účastník programu spraven o řešení jeho stížnosti, písemně
- proti rozhodnutí má účastník programu právo se odvolat

Odvolání

- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má každý účastník programu právo podat nadřízenému orgánu podnět k prošetření postupu při vyřizování stížnosti

- účastník programu má právo si zvolit nezávislého zástupce, případně tlumočníka – lektoři mu toto právo aktivně sdělují během uzavírání smlouvy a při vysvětlování systému stížností a jejich vyřizování

Nadřízený orgán:

Lektora: stížnost vyřizuje koordinátorka programu Proxima Sociale o.p.s. (Mgr. Tereza Ryšavá, Blanická 29, Praha 2, 120 00, e-mail: rysava@proximasociale.cz)

Koordinátorky programu: stížnost vyřizuje vedoucí programu Proxima Sociale o.p.s. (Mgr. David Holý, Rakovského 3138, Praha 12, 143 00, tel. 277 007 280, e-mail: holy@proximasociale.cz)

Vedoucí programu: stížnost vyřizuje ředitel Proxima Sociale o.p.s. (Ing. Ivo Kačaba, Rakovského 3138, Praha 12, 143 00, tel. 277 007 280, e-mail: kacaba@proximasociale.cz)

Ředitele Proxima Sociale o.p.s.: stížnost vyřizuje Správní rada Proxima Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00 Praha 12, tel. 277 007 280, e-mail: office@proximasociale.cz)

Správní radu: stížnost vyřizuje Dozorčí rada Proximy Sociale o.p.s. (Rakovského 3138, 143 00 Praha 12, tel. 277 007 280, e-mail: office@proximasociale.cz)

Odvolat se je možné i k dalším nezávislým orgánům:

- Protidrogový koordinátor Prahy 12, ale i jiných městských částí, ve kterých působíme
- Metodik prevence v místně příslušné pedagogicko-psychologické poradně
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno – při vyčerpání všech možností zákonného odvolání.

3 Podmínky realizace programu

3.1 Spolupráce se školami

Proxima Sociale o.p.s. nabízí program primární prevence školám v regionech své působnosti s ohledem na kapacitní možnosti organizace. Program je propagován prostřednictvím letáků, Nabídkových listů, informováním na regionálních setkáních, na schůzkách obvodních protidrogových koordinátorů nebo obvodních metodiků prevence se školními metodiky, webových stránek organizace anebo prezentací na seminářích nebo konferencích.

V případě zájmu škol je jim zaslán Nabídkový list a Rámcová témata programu Primární prevence, případně je jim rovnou zaslána Koncepce programu. Poté proběhne schůzka koordinátora programu se školním metodikem prevence případně i s vedením školy, na které je předjednáán kontrakt.

Na základě této schůzky je sepsána smlouva, která obsahuje veškerá organizační ujednání a závazky obou zúčastněných stran, součástí smlouvy je jako její příloha také vyplněný formulář objednávky primárně preventivního programu, který sestavuje školní metodik prevence po konzultaci s koordinátorem programu, a koncepcí programu, která obsahuje základní informace o programu.

Školám, které jsou nad rámec maximální kapacity služby, organizace co nejrychleji zprostředkuje kontakty na jiné poskytovatele, tak aby nezpůsobila zbytečné odklady k využívání služeb, anebo je po dohodě se školou, a pokud je to možné, zapíše do seznamu čekatelů a snaží se zajistit realizaci programu v co nejbližší době.

Před spuštěním preventivních bloků je realizována schůzka koordinátora programu, lektorů a třídních učitelů, kdy pracovníci Proxima Sociale o.p.s. vysvětlují cíle, principy programu, objasňují učitelům jejich roli v tomto procesu a provádějí úvodní zhodnocení prostředí pro poskytování programu. Učitelé na těchto schůzkách předávají důležité informace o třídách.

Školní metodik ve spolupráci se třídními učiteli zajistí potřebné informace o jednotlivých třídách (počet dětí, vztahy ve třídě, možná podezření na výskyt rizikového chování, specifika třídy), aby mohl být na schůzce před zahájením programu vyplněn Vstupní informační list.

Pokud jsou při úvodním zhodnocení prostředí odhaleny tzv. kontraindikační faktory, je koordinátor programu povinen zprostředkovat návazné specializované služby.

Dále dle smlouvy před zahájením bloku informuje lektora školní metodik, nebo jiná pověřená osoba o aktuálním stavu třídy (počet dětí, aktuální důležité události).

Po skončení bloku je jeho průběh zhodnocen společně s třídním učitelem nebo jiným pedagogem účastnícím se programu. V případě nutnosti operativně domlouvají možné změny dalšího průběhu realizace

programu v dané třídě. Průběh bloku je zaznamenán v záznamovém archu, který obdrží školní metodik do 14 dnů od realizace bloku.

Žáci hodnotí každý zrealizovaný blok na jeho závěru v kolečku zpětných vazeb a vyplněním anonymních dotazníků. Každý realizovaný blok hodnotí také přítomní učitelé formou krátkého dotazníku, který obdrží od lektorů. Před závěrem školního roku školní metodikové vyplňují dotazníky, které jsou spolu s dotazníky od žáků a učitelů podkladem pro evaluaci programu. Jeho vyhodnocení poskytuje cenné informace pro realizaci programu na škole v dalším roce.

O spolupráci s každou školou je v zařízení vedena potřebná dokumentace, která obsahuje Smlouvu o realizaci preventivního programu, vstupní informační list, hodnotící dotazníky, archy pro vyhodnocování.

Koordinátor programu škole nabízí možnost účasti lektorů na třídních schůzkách. Škole předává informační materiály pro rodiče. V případě zájmu rodičů lektoři/koordinátor programu poskytnou informace o charakteru probíhajících preventivních bloků i mimo rámec třídních schůzek.

3.2 Role pedagoga

Role pedagoga

Lektoři Proxima Sociale o.p.s. spolupracují s pedagogy škol především v těchto oblastech:

- *obousměrné předávání informací* – pedagogové (třídní učitelé, školní metodikové, ředitelé) poskytují lektorům takové informace, které jsou důležité pro sestavení odpovídajícího individuálního plánu práce se třídou a indikaci adekvátních technik a témat bloků. Lektoři pedagogy informují po konci každého bloku o průběhu programu. Společně tak volí nejvhodnější strategii poskytování služby, respektující individuální potřeby třídy / žáků. Vedle krátkých porad s pedagogy po skončení bloků jsou realizovány min. 1 x za pololetí schůzky koordinátora programu případně dalších členů lektorského týmu se školním metodikem případně dalšími zainteresovanými pracovníky školy.
- *zajištění adekvátní služby odpovídající potřebám žáků* – lektoři konzultují s pedagogy vhodnost programu primární prevence a konkrétních preventivních bloků pro jednotlivé třídy / žáky. Třídní učitelé by se měli podílet na výběru témat bloků pro své třídy.
- *udržování kontinuity programu* – cíle práce pedagogů by měli být v souladu s cíli programu primární prevence

Realizaci programu je vždy přítomen pedagog školy, v ideálním případě třídní učitel. Na jeho roli se vždy domluví lektoři před zahájením bloku.

3.3 Způsob realizace

Proxima Sociale o.p.s. realizuje program primární prevence v podobě preventivních bloků. Bloky jsou dvou nebo tříhodinové a jsou určeny pro jednotlivé ročníky s možností flexibilního přesouvání dle potřeb a zakázky školy.

Při realizaci je zachována soustavnost a dlouhodobost – postupuje se tak aby jednotlivá témata postupovala spirálovitě osnovami výchovně vzdělávacího procesu a opakovala se ve vyšší úrovni v souvislosti s tím, jak žáci vyžívají.

Práce se třídami začíná v 1. až 5. ročníku, kdy jsou zařazována zejména témata k podpoře zdravého životního stylu a zdravých vztahů ve skupině. Témata pro jednotlivé třídy lze vybírat z Nabídkové listu programu Primární prevence, který je zaslán školnímu metodikovi prevence. Na výběru témat by se měli podílet třídní učitelé.

Program je realizován v prostorách školy, kde je umožněno zrealizovat kruh velikostí odpovídající počtu žáků ve třídě. Program je také možný realizovat v prostorách Proxima Sociale o.p.s po domluvě.

Program je realizován pouze v době školního vyučování. Bloky jsou buď dvou nebo tříhodinové, záleží na zakázce školy. Hodinou je myšlena jedna vyučovací hodina, tedy 45 minut. Lektori dodržují přestávky podle rozvrhu škol. V případě, že se program koná v prostorech Proxima Sociale o.p.s., lektori se snaží rozdělit program do vyučovacích hodin a dodržovat přestávky stejně, jako kdyby program probíhal ve škole.

Dvojice lektorů vždy pracuje maximálně s jedním třídním kolektivem o maximálním počtu 30 žáků. V případě vyššího počtu žáků v jedné třídě se koordinátor programu dohodne se školním metodikem na optimálním řešení situace (navýšení počtu lektorů, rozdělení třídy).

Materiálové požadavky a pomůcky zajišťuje Proxima Sociale o.p.s.. V případě práce s videi, je školní metodik požádán koordinátorem programu, aby zajistil uskutečnění programu v učebně s patřičným vybavením. Pokud to není možné, donesou si lektori služební notebook s přídatnými reproduktory.

3.4 Překážky v realizaci programu

Během realizace programu mohou nastat překážky:

Není možné zajistit k realizaci bloku dva lektory, např. jeden z lektorů z důvodu nemoci není schopen ve stanoveném termínu blok lektorovat a ani není možné zajistit jeho náhradu jiným lektorem. V takovém případě dochází k vyjednávání jiného termínu realizace.

Na začátku programu se zjistí, že většina žáků chybí (více jak polovina žáků)

V případě, že škola má na tento den naplánovanou jinou akci a hrozí, že by se programu účastnila jen část dětí, přesune se program na jiný den po dohodě s koordinátorem programu.

I v případě, že se zjistí, že většina žáků chybí náhodou např. z důvodu nemoci, se po dohodě se školním metodikem anebo vedením školy a koordinátorem programu zajistí náhradní termín pro realizaci programu.

Nenaplněny podmínky ze strany školy tj. neproběhla první schůzka, nedostatek informací atd.

4 Personální zajištění programu

4.1 Pracovníci programu

Vedoucí programu

Je kontaktní osobou zodpovědnou za realizaci programu a koordinaci jeho dílčích aktivit. Je zodpovědný za komunikaci a vyjednávání spolupráce se zájemci o službu, uzavírání smluv, zhodnocování prostředí, tvorbu individuálních plánů práce se třídami, přípravu závěrečných zpráv a tvorbu metodiky. Sestavuje lektorské týmy a účastní se pravidelných porad, supervizí a metodických seminářů. Je přímo zodpovědný řediteli organizace a může být zároveň realizátorem programu (lektorem). Kompetence a odpovědnosti podrobněji upravuje směrnice *Popisy pracovních pozic*.

Požadavky na odbornost: min. VŠ vzdělání zaměřené na práci s lidmi - v oboru pedagogika, sociální práce, adiktologie, psychologie, a min. 2 roky praxe v oboru.

Koordinátor programu

Je kontaktní osobou zodpovědnou za realizaci programu a koordinaci jeho dílčích aktivit. Je zodpovědný za komunikaci a vyjednávání spolupráce se zájemci o službu, uzavírání smluv, zhodnocování prostředí, tvorbu individuálních plánů práce se třídami, přípravu závěrečných zpráv a tvorbu metodiky. Účastní se pravidelných porad, supervizí a metodických seminářů. Je přímo zodpovědný vedoucímu programu a může být zároveň realizátorem programu (lektorem). Kompetence a odpovědnosti podrobněji upravuje směrnice *Popisy pracovních pozic*.

Požadavky na odbornost: min. VŠ vzdělání zaměřené na práci s lidmi - v oboru pedagogika, sociální práce, adiktologie, psychologie a podobné, a min. 2 roky praxe v oboru.

Lektor programu

Vede preventivní bloky a zhotovuje zápisy z proběhlých aktivit. Podílí se na tvorbě metodiky a vypracovávání závěrečných zpráv. Je povinen plnit úkoly, kterými jej deleguje koordinátor programu. Účastní se supervizí, metodických seminářů, porad a školení, na které je zaměstnavatelem vyslán. Preventivní bloky realizují vždy dva lektori. Řídí se metodikou a pokyny koordinátora programu. Kompetence a odpovědnosti podrobněji upravuje směrnice *Popisy pracovních pozic*.

Požadavky na odbornost: Vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce, psychologie, pedagogiky a dalších humanitních nebo pedagogických směrů (ukončené nebo minimálně započatý 2.ročník studia).

Realizaci přímé práce programu zajišťují vždy dva lektori. Dva lektori jsou důležití z hlediska principů preventivní práce se třídou, bezpečnosti žáků. Prioritou programu je lektorské složení týmu muž – žena.

Supervizor programu

Externí pracovník zařízení, který superviduje realizátory programu. Zabývá se případovou supervizí, metodickou a týmovou. Supervize bývají v pravidelném intervalu (min. 1 x za 2 měsíce, v případě potřeby i jinak). Pokud je supervizorovi známé riziko ohrožení programu či uživatele služby, je povinen upozornit realizátory, koordinátora, vedoucího programu či ředitele organizace.

Požadavky na odbornost: VŠ vzdělání, ukončený dlouhodobý sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik a praxe min. 5 let v oboru. Výhodou akreditace Českého institutu pro supervizi (ČIS).

Program nevyužívá k personálnímu zajištění dobrovolníky ani stážisty.

Vyhotovil: David Holý

Schválil: Ivo Kačaba, ředitel organizace

Dne: 3. 4. 2019