

Víte, jaká u nás máte práva?

Rovný přístup

Uživatelé služeb mají právo na rovný přístup ke službám bez ohledu na své osobní, sociální, ekonomické či kulturní charakteristiky.

Lidi, my si mezi vámi nevybíráme. Služby poskytujeme všem, co berou drogy (hlavně teda dlouhodobým a injekčním uživatelům), bez ohledu na to, zda jsou nám sympatičtí nebo nikoliv; bez ohledu na to, zda jste na ulici nebo bydlíte doma, pracujete nebo chodíte na úřad práce; bez ohledu na to, zda jste bohatí nebo chudí; bez ohledu na to, jakou máte barvu kůže nebo náboženské přesvědčení. Ke každému se snažíme přistupovat stejně – stejná pravidla platí pro všechny.

Pokud od nás dostanete nějaký zákaz, tak vám nikdo nesmí šáhnout na následující služby: výměna stříkaček, pomoc v krizi, zdravotní ošetření, testy, poradenství a zprostředkování léčby.

Zachování důstojnosti

Uživatelé služeb mají právo na lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost fyzickou, citovou, hodnotovou (včetně svědomí a přesvědčení) a ekonomickou.

To, že berete drogy neznamená, že se k vám nebudeme chovat slušně. Nechystáme na vás žádné podrazy, nečekáme na to, abychom vás mohli při něčem nachytat. Káčko je místo, kde se máte cítit bezpečně a dobře, takže pokud vynecháte levárny a budete se řídit pravidly, které tu máme (není to nic, co se nedá v pohodě splnit), tak se od nás nedočkáte ničeho, co by vás mělo nějak omezovat.

Pokud vás potkáme (nebo přijdete) s někým, koho neznáme, tak na vás nebudeme pokřikovat, zda si nechceš vyměnit.

Tykáme jenom těm z vás, kterým to nevádí. Neoslovujeme vás jako feťáky nebo smažky, nemluvíme tak o nikom ani při rozhovoru s dalšími lidmi.

Nebereme vám vaše názory, ale pokud se nám nelíbí, tak vám to s klidem a slušně řekneme.

Autonomie osoby

Každý uživatel služeb má právo na to být přijímán jako autonomní a odpovědná bytost, jejíž rozhodnutí jsou pracovníci programu povinni akceptovat.

Je to váš život, za který si zodpovídáte jenom vy. My vám můžeme pomoci, když s tím souhlasíte, ale nic vám nevnucujeme. To, co děláte, se nám nemusí líbit, což vám taky řekneme, ale respektujeme to, co jste si zvolili. Jak se říká, každý svého štěstí strůjcem... Ale pokud se rozhodnete pro nějakou změnu, s naší podporou můžete počítat.

Přístup k informacím

Uživatel služeb má právo být jemu srozumitelným způsobem informován o službách a způsobu jejich poskytování, aby na ně mohl vědomě a dobrovolně přistoupit a kompetentně rozhodovat o jejich využívání.

Všichni máte právo vědět, jaké informace si o vás vedeme (fakt jich není moc). Taky máte právo na informace, jaké služby poskytujeme, jakými pravidly se řídíme (jsou věci, které musíme respektovat i my) a co se stane, když vy nastavená pravidla porušíte. Snažíme se vám to říkat a připomínat, ale pokud se stane, že si v něčem nejste jistí, tak se zeptejte, rozhodně vám odpovíme.

Důvěrnost informací a mlčenlivost

Uživatel služeb má právo rozhodovat o tom, komu a v jakém rozsahu mohou být poskytovány informace o jeho osobě.

To, co nám řeknete je důvěrné, takže to nesmíme říkat dalším osobám – např. jaké služby u nás využíváte, že k nám vůbec chodíte... *Výjimkou jsou situace, kdy nám poskytnutí nějakých informací přikazuje zákon*, např. když se dozvíme o nějaké trestné činnosti, na kterou se vztahuje ohlašovací povinnost (tu máme stejnou jako kdokoliv jiný), když je vám méně než 18 let (musíme poskytnout informace vašim rodičům nebo sociálce), když se nestaráte o svoje děti, i když se o ně starat máte...

Ukončit kontakt se službou

Uživatel služeb má právo kdykoliv ukončit kontakt se službou, a to bez negativních důsledků pro svou osobu.

Pokud z nějakého důvodu chcete přestat využívat naše služby, tak to budeme respektovat. Nebudeme to pokládat za zradu z vaší strany, naopak budeme rádi, že už nás nepotřebujete. Když se vaše situace později změní, tak se nemusíte bát přijít znovu. *Nikdo se na vás nebude dívat skrz prsty.*

Stížnosti

Uživatel služeb má právo podat si stížnost a být informován o postupu při uplatňování stížnosti.

Lidi, pokud se vám zdá, že někdo z pracovníků porušil některé z vašich práv, tak si můžete stěžovat. *Stížnost nebereme jako útok, ale jako příležitost něco si vyjasnit, možná změnit něco, co úplně nefunguje...* A potom, jsme taky jenom lidi a můžeme se splést. A nechceme, abyste za naší chybu platili vy... Nevíte, jak si stěžovat? S postupem vám poradíme, ale lámat hlavu si s ním zas tolik nemusíte. Hlavní je, co máte na srdci...