

APRIORITY CHARTA

Zakladajúce princípy, záväzky a pravidlá spolupráce

*Človek nie je súčet svojich problémov.
Život nie je rozdelený na oddelenia.*



Verzia 1.0
22. júl 2026

DOKUMENTOVÝ RÁMEC

Status, rozsah a právna povaha

Charta APRIORITY je zakladajúci, hodnotový, riadiaci a partnerský rámec pre spoločnosti, projekty, osoby a partnerstvá, ktoré oprávnené používajú označenie APRIORITY alebo sa k Charte výslovne prihlásili. Sama osebe nie je spoločenskou zmluvou, stanovami, licenciou ani oprávnením na výkon regulovanej činnosti.

Právne úkony, poskytovanie služieb, prijímanie platieb, spracúvanie osobných údajov, zamestnávanie a odbornú zodpovednosť vykonáva vždy konkrétne určená fyzická alebo právnická osoba. Značka APRIORITY sama nie je zmluvnou stranou, prevádzkovateľom údajov ani poskytovateľom, ak takýto status nepatrí konkrétnemu právnomu subjektu.

Číslované ustanovenia článkov tvoria normatívnu časť Charty. Preambula, vysvetľujúce odseky, rámce, kontrolné otázky a príklady slúžia na výklad a praktickú aplikáciu, pokiaľ zmluva alebo interný predpis výslovne neurčí inak.

Poradie uplatnenia je: kogentný právny predpis a rozhodnutie príslušného orgánu; zakladateľský alebo licenčný dokument konkrétneho subjektu; zmluva; Charta; metodiky, smernice a pracovné postupy. Charta nemôže obmedziť zákonné práva človeka ani zodpovednosť konkrétneho poskytovateľa za vlastné konanie.

Názov	Charta APRIORITY - Zakladajúce princípy, záväzky a pravidlá spolupráce
Právna povaha	Zakladajúci, hodnotový, riadiaci a partnerský rámec
Verzia	1.0
Dátum vyhotovenia	22. 7. 2026
Majiteľka ochrannej známky	Ľubica Adamková; obrazová ochranná známka č. 246708
Číslo zápisu a rozhodujúce dátumy	OZ č. 246708; prihláška č. 1881-2017; podanie 28. 7. 2017; zápis 29. 1. 2018; oznámenie zápisu 5. 3. 2018; minimálna platnosť podľa predloženého výpisu do 28. 7. 2027
Vlastník dokumentu	Apriority finance s.r.o., IČO 51757206, Pribinova 4, 811 05 Bratislava-Staré Mesto
Referenčný podklad identity	Výpis z Webregistrov ÚPV SR - POZ 1881-2017, získaný 5. 9. 2025; druh: obrazová, individuálna; farby: oranžová, biela; právny stav podľa výpisu: platná
Zakladateľská koncepcia	Ľubica Adamková
Prijatie	Majiteľkou ochrannej známky a oprávnenou osobou vlastníka dokumentu podľa podpisovej doložky
Dátum účinnosti	Dňom posledného podpisu na podpisovej doložke
Revízy cyklus	Najmenej raz za 12 mesiacov alebo pri významnej právnej, bezpečnostnej či strategickej zmene

JEDNOSTRANOVÉ ZHRNUTIE

Čo Charta ustanovuje

APRIORITY vznikla v roku 2018 ako vízia siete spoločností a riešení založených na presvedčení, že závažnú životnú situáciu nemožno pochopiť ani riešiť po jednotlivých častiach. Názov vznikol zo spojenia „Adamkovej priority“ a vyjadruje osobnú zodpovednosť zakladateľky za pôvodný význam značky.

Charta premieňa túto myšlienku na kontrolovateľné pravidlá. Určuje, kto smie konať v mene APRIORITY, ako sa rozlišuje značka od konkrétneho poskytovateľa, ako sa chráni dôstojnosť, súkromie a autonómia človeka, ako sa vyberajú partneri a čo nasleduje pri porušení pravidiel.

Dokument je určený na interné prijatie, rokovania s partnermi, licenčné a rámcové zmluvy, memorandá a preverovanie nových projektov. Partnera nežiada, aby prijal rovnaký obchodný model; žiada ho, aby v dohodnutom rozsahu dodržiaval rovnakú mieru zákonnosti, bezpečia, pravdivosti a zodpovednosti.

SEDEM ZÁVÄZKOV CHARTY

- začíname človekom a jeho situáciou, nie produktom alebo obchodným cieľom
- posudzujeme podstatné súvislosti a sekundárne dôsledky
- pomoc nesmie ponížiť, stigmatizovať ani vytvárať neodôvodnenú závislosť
- regulovanú činnosť vykonáva iba oprávnená osoba alebo subjekt
- pri ohrození života, zdravia alebo bezpečia má ochrana človeka prednosť
- cena, odmena, provízia a konflikt záujmov musia byť zrozumiteľné
- porušenie Charty má mať preveriteľný následok a nápravný postup

ORIENTÁCIA V DOKUMENTE

Obsah

Časť	Rozsah
Úvodné ustanovenia	Zakladateľské vyhlásenie; Preambula; Výklad pojmov
I. Identita a poslanie	Články 1-3
II. Človek, dôstojnosť a bezpečie	Články 4-13
III. Partnerstvá, integrita a kvalita	Články 14-20
IV. Kultúra, rast a riadenie	Články 21-24
Prílohy	A - Partnerské vyhlásenie; B - Rozhodovací test; C - Aktuálny ekosystém; D - Bezpečnostný štandard; E - Ochranná známka a vizuálna identita; F - Správa verzií a právne východiská

Článok 1 - Identita APRIORITY a rozlíšenie aktérov

Článok 2 - Poslanie a spoločenský prínos

Článok 3 - Zakladateľská kontinuita a Strážca Charty

Článok 4 - Ľudská dôstojnosť

Článok 5 - Celistvosť a vzájomné súvislosti

Článok 6 - Prevencia reťazových dôsledkov

Článok 7 - Pomoc bez hanby a bariér

Článok 8 - Bezpečie, kríza a akútne ohrozenie

Článok 9 - Autonómia, informované rozhodovanie a zodpovednosť

Článok 10 - Odborné hranice a regulované činnosti

Článok 11 - Koordinácia a kontinuita podpory

Článok 12 - Vzťah k človeku

Článok 13 - Rodina, blízki a podporná sieť

Článok 14 - Výber partnerov

Článok 15 - Povinnosti partnerov a pravidiel spolupráce

Článok 16 - Finančná integrita a konflikty záujmov

Článok 17 - Súkromie, dôvernosť a údaje

Článok 18 - Komunikácia, marketing a verejné tvrdenia

Článok 19 - Kvalita, dôkazy a meranie dopadu

Článok 20 - Podnety, sťažnosti a incidenty

Článok 21 - Ľudia, kultúra a vedenie

Článok 22 - Nové projekty, spoločnosti a značka

Článok 23 - Riadenie, súlad, zmeny a účinnosť

Článok 24 - Porušenie Charty, náprava a dôsledky

Príloha A - Partnerské vyhlásenie a základné preverenie

Príloha B - Rozhodovací test APRIORITY

Príloha C - Aktuálny ekosystém a meniteľné metodické rámce

Príloha D - Minimálny bezpečnostný a krízový štandard

Príloha E - Ochranná známka a vizuálna identita

Príloha F - Správa dokumentu, záznam zmien a právne východiská

ZAKLADATEĽSKÉ VYHLÁSENIE

Pôvod myšlienky

APRIORITY založila Ľubica Adamková v roku 2018 s túžbou vytvoriť sieť spoločností, projektov a partnerstiev, ktoré sa nebudú na človeka ani na spoločenské otázky pozeráť izolovane. Názov APRIORITY vznikol zo spojenia „Adamkovej priority“.

Zakladateľská skúsenosť zahŕňa úspechy, pády, straty, zlyhania aj obdobia, v ktorých osobná bolesť nemohla byť okamžite premenená na zmysluplné dielo. Až jej pochopenie a vnútorné uzavretie umožnili pretaviť skúsenosť do tvorby, ktorá nemá slúžiť pomste ani sebaopotvrdeniu, ale ďalším ľuďom.

Toto vyhlásenie nevytvára odbornú autoritu z utrpenia. Pôvod vysvetľuje, prečo APRIORITY vznikla. Kvalitu však musia preukazovať pravidlá, oprávnenia, výsledky, kontrola a ochota prijať oponentúru.

ZAKLADATEĽSKÁ ZÁSADA

- skúsenosť vysvetľuje pôvod, nie automatickú správnosť
- osobný príbeh sa používa iba v rozsahu zvolenom zakladateľkou a pri rešpektovaní práv ďalších ľudí
- filozofia značky musí byť prenosná aj bez osobnej prítomnosti jednej osoby
- dôvera sa žiada na základe konania, nie na základe utrpenia

PRÁVNÁ POVAHA

Zakladateľské vyhlásenie je interpretačnou, nie normatívnou časťou Charty. Právomoci zakladateľky, vlastníka ochrannej známky, štatutárnych orgánov a Strážcu Charty vznikajú iba z príslušných právnych dokumentov alebo písomného poverenia.

PREAMBULA

Život nie je rozdelený na oddelenia

APRIORITY vychádza zo skúsenosti, že človek v náročnej životnej situácii často nestojí pred jedným problémom. Choroba môže znížiť príjem. Výpadok príjmu môže ohroziť bývanie. Ohrozenie bývania môže zhoršiť psychický stav, vzťahy, pracovnú schopnosť aj starostlivosť o deti. Právny spor môže mať finančné, zdravotné a rodinné dôsledky.

Jednotlivé inštitúcie a profesie majú zákonom a odbornosťou vymedzené úlohy. Toto rozdelenie je potrebné. Človek však nežije podľa hraníc kompetencií. Ak nemá silu komunikovať, rozhodovať sa alebo koordinovať viacero postupov naraz, môže zostať sám uprostred systému, aj keď každá jeho časť formálne vykonáva svoju úlohu.

APRIORITY nevznikla ako náhrada lekára, psychológa, právnika, sociálneho pracovníka, finančného odborníka, banky, poisťovne, súdu alebo verejného orgánu. Vznikla ako rámec, ktorý začína pri človeku, pomenúva súvislosti, určuje priority, chráni dôstojnosť a prepája oprávnené odborné riešenia v správnom čase.

Potreba pomoci neznižuje hodnotu človeka. Hanba, strach, chudoba, duševná kríza, závislosť, choroba, násilie, strata domova alebo podnikateľské zlyhanie nie sú dôvodom na poníženie. Sú dôvodom na presnejšiu, bezpečnejšiu a zodpovednejšiu podporu.

Osobná skúsenosť sa stáva zdrojom poznania vtedy, keď je reflektovaná, odborne konfrontovaná a premenená na zodpovednú tvorbu, ktorá rešpektuje slobodu, práva a dôstojnosť ďalších ľudí.

JADRO CHARTY

- Človek nie je problém, ktorý treba vlastniť alebo riadiť. Je nositeľom práv, príbehu, vzťahov a rozhodnutí, ktorému majú odborné a spoločenské systémy slúžiť.

VÝKLADOVÉ USTANOVENIA

Pojmy a rozlíšenie zodpovedností

Na účely Charty sa pojmy vykladajú podľa svojho skutočného právneho a odborného obsahu. Použitie spoločného označenia nesmie zakryť, kto konkrétne koná, rozhoduje, fakturuje, spracúva údaje alebo nesie zodpovednosť.

Pojem	Význam
APRIORITY	spoločný hodnotový, značkový a riadiaci rámec; registrovaná ochrana podľa predloženého výpisu sa viaže na individuálnu obrazovú ochrannú známku č. 246708 podľa jej zapísaného vyobrazenia; nejde automaticky o jednu právnickú osobu
Majiteľ ochrannej známky	osoba zapísaná ako majiteľ príslušnej ochrannej známky; udeľuje alebo odníma súhlas na používanie označenia podľa zákona a licenčných dokumentov
Vlastník dokumentu	konkrétna fyzická alebo právnická osoba, ktorá Chartu prijíma, spravuje a vedie jej kontrolovanú verziu
Člen ekosystému	subjekt prijatý podľa pravidiel Charty, ktorému bolo výslovne udelené oprávnenie používať príslušné označenie
Poskytovateľ	konkrétna fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvára zmluvu a poskytuje určenú službu
Odborne zodpovedná osoba	osoba s požadovanou kvalifikáciou, oprávnením alebo poverením pre konkrétnu činnosť
Partner	samostatný subjekt spolupracujúci na základe dohody; partnerstvo samo osebe nezakladá členstvo ani licenciu
Držiteľ licencie	osoba oprávnená používať ochrannú známku, metodiku alebo iné právo v rozsahu písomnej licencie
Koordinátor	osoba zabezpečujúca orientáciu, komunikáciu a kontinuitu postupu bez prekročovania odborných kompetencií
Človek	fyzická osoba, ktorej sa služba alebo rozhodnutie týka; podľa právneho vzťahu môže ísť o klienta, pacienta, spotrebiteľa, účastníka alebo inú dotknutú osobu
Kríza	situácia významne znižujúca schopnosť človeka bezpečne a samostatne zvládať bežné povinnosti alebo rozhodnutia
Akútne ohrozenie	dôvodné podozrenie na bezprostredné ohrozenie života, zdravia, bezpečia alebo závažnú ujmu vyžadujúcu neodkladný postup
Incident	udalosť, ktorá spôsobila alebo mohla spôsobiť ujmu, porušenie zákona, zneužitie zraniteľnosti, únik údajov, finančnú škodu alebo vážne reputačné riziko
Strážca Charty	osoba písomne poverená dohľadom nad hodnotovým jadrom a výkladom Charty; nejde o štatutárny orgán, ak nemá samostatné oprávnenie
Hodnotové jadro	dôstojnosť, celistvosť, pomoc bez hanby, bezpečie, pravdivosť, odborné hranice a zodpovedná spolupráca

Identita APRIORITY a rozlíšenie aktérov

Značka spája hodnoty; zodpovednosť vždy nesie konkrétna osoba

1.1 Označenie APRIORITY je v Slovenskej republike zapísané ako individuálna obrazová ochranná známka č. 246708, prihláška č. 1881-2017. Prihláška bola podaná 28. 7. 2017, zverejnená po prieskume 3. 10. 2017, známka bola zapísaná 29. 1. 2018 a oznámenie o zápise bolo zverejnené 5. 3. 2018. Výpis z Webregistrov ÚPV SR získaný 5. 9. 2025 uvádza ako majiteľku Ľubicu Adamkovú a právny stav „platná“ s minimálnou platnosťou do 28. 7. 2027. Údaje Webregistrov majú informatívny charakter a pri právnom úkone nenahrádzajú výpis z registra ani iný dokument vydaný úradom.

1.2 APRIORITY nie je automaticky holdingom, združením ani jednou právnickou osobou. Spoločná značka nezlučuje majetok, záväzky, licencie, zodpovednosť ani postavenie jednotlivých subjektov.

1.3 Každá služba, zmluva, faktúra, reklamácia, informačné oznámenie o osobných údajoch a odborné stanovisko musia označiť konkrétneho poskytovateľa, jeho právne postavenie, zodpovednú osobu a rozsah oprávnenia.

1.4 Majiteľ ochrannej známky rozhoduje o používaní označenia v rozsahu svojich práv. Charta ani obchodná spolupráca sama osebe neudeľujú licenciu, členstvo, oprávnenie na regulovanú činnosť ani právo vystupovať v mene iného subjektu.

1.5 Ak viaceré subjekty konajú spoločne, ich úlohy, odmena, zodpovednosť, rozhodovacie právomoci, práca s údajmi, reklamácie a ukončenie spolupráce sa upravujú písomne pred začatím činnosti.

1.6 V normatívnych ustanoveniach pojem APRIORITY označuje vždy toho člena ekosystému, poskytovateľa, partnera alebo držiteľa licencie, na ktorého sa podľa účelu a právneho vzťahu konkrétna povinnosť vzťahuje.

Identita APRIORITY nevzniká umiestnením loga. Vzniká preukázateľným súladom medzi slovami, rozhodnutiami a spôsobom zaobchádzania s človekom. Ak nie je jasné, kto koná a kto zodpovedá, označenie APRIORITY sa nepoužije.

MINIMÁLNY ŠTANDARD IDENTITY

- jasne pomenovaný poskytovateľ a zodpovedná osoba
- overiteľný rozsah oprávnení a služieb
- transparentné označenie partnerstva
- žiadne vytváranie dojmu, že značka nahrádza licenciu alebo verejnú autoritu

Poslanie a spoločenský prínos

Od jednotlivého produktu k stabilite človeka

2.1 Poslaním APRIORITY je vytvárať a rozvíjať riešenia, ktoré pomáhajú ľuďom, rodinám, organizáciám a komunitám včas rozpoznať súvislosti, znížiť riziko prehlbovania krízy a obnovovať stabilitu spôsobom rešpektujúcim práva, dôstojnosť a samostatnosť človeka.

2.2 APRIORITY pracuje s presvedčením, že finančný produkt, zdravotná udalosť, právny konflikt, strata práce, rodinná zmena alebo problém s bývaním majú širší životný význam. Hypotéka môže predstavovať domov a útočisko; práca príjem, dôstojnosť a dennú štruktúru; zdravie schopnosť starať sa o seba a blízkych.

2.3 Spoločenský prínos APRIORITY spočíva najmä v prevencii zbytočných sekundárnych škôd, zrozumiteľnej orientácii, bezpečnom presmerovaní k oprávneným odborníkom, podpore medziodborovej spolupráce a tvorbe nástrojov, ktoré človeku vracajú schopnosť konať.

2.4 Ekonomická udržateľnosť je legitímnu podmienkou dlhodobej činnosti. Nesmie sa však zameniť za poslanie. Výnos, rast, provízia ani obchodný cieľ nesmú mať prednosť pred zákonnosťou, bezpečím, pravdivosťou a záujmom človeka.

2.5 APRIORITY nepoužíva ľudskú bolesť ako marketingový materiál. Príbehy, štatistiky a obrazy krízy používa iba v rozsahu, ktorý je pravdivý, neponižujúci, primeraný a podložený súhlasom alebo spoľahlivým zdrojom.

Poslanie sa naplňuje aj vtedy, keď APRIORITY nie je konečným poskytovateľom riešenia. Správne pomenovanie rizika, včasné odporúčanie, bezpečný kontakt alebo poctivé priznanie hranice môže mať väčšiu hodnotu než služba poskytnutá za každú cenu.

VÝSLEDOK, KTORÝ SLEDUJEME

- človek rozumie svojej situácii
- vie, čo je prvý bezpečný krok
- pozná zodpovedné osoby a lehoty
- má realistické možnosti a nevytvárajú sa nové zbytočné škody

Zakladateľská kontinuita a Strážca Charty

Pôvod myšlienky, dohľad nad hodnotovým jadrom a nástupníctvo

3.1 APRIORITY založila Ľubica Adamková v roku 2018 s víziou vytvárať sieť spoločností a projektov, ktoré vnímajú životné a spoločenské otázky v súvislostiach. Názov vznikol zo spojenia „Adamkovej priority“.

3.2 Zakladateľka je nositeľkou pôvodného významu značky. Jej osobný príbeh sa používa iba v rozsahu, ktorý sama zvolí, nezasahuje neprimerane do práv ďalších osôb a je oddelený od dokazovania odbornej kvality konkrétnych služieb.

3.3 Funkciu Strážcu Charty zriaďuje majiteľ ochrannej známky alebo vlastník dokumentu písomným rozhodnutím. Rozhodnutie určí osobu, obdobie výkonu, rozsah pôsobnosti, zastupovanie, konflikt záujmov, spôsob odvolania a nástupníctvo.

3.4 Strážca Charty najmä vydáva interpretačné stanoviská, posudzuje návrhy zmien hodnotového jadra, odporúča prijatie alebo pozastavenie používania značky a dohliada na uchovanie histórie rozhodnutí. Nemôže konať za právnickú osobu ani nahrádzať jej štatutárny orgán bez osobitného oprávnenia.

3.5 Pri osobnom alebo majetkovom konflikte záujmov Strážca Charty vec nehodnotí sám. Posúdenie sa prideliť nezávislej osobe alebo orgánu určenému pravidlami vlastníka dokumentu.

3.6 Dlhodobým cieľom je prenosnosť filozofie APRIORITY prostredníctvom jasných pravidiel, dokumentovaných rozhodnutí, kontroly kvality a kultúry, ktorá dokáže pokračovať bez skreslenia pôvodného poslania.

Zakladateľská kontinuita chráni pôvodný význam značky, nie osobnú neomylnosť. Oponentúra, nezávislá kontrola a právomoci štatutárnych orgánov zostávajú zachované.

ROZDELENIE ROLÍ

- zakladateľka chráni pôvodný význam
- Strážca Charty vykonáva písomne určený dohľad
- majiteľ ochrannej známky rozhoduje o licencií
- štatutárny orgán koná za konkrétnu spoločnosť

Ľudská dôstojnosť

Hodnota človeka sa nemení podľa jeho aktuálneho stavu

- 4.1** Ľudská dôstojnosť je nedotknuteľným východiskom všetkých činností APRIORITY. Nezávisí od príjmu, majetku, zdravia, duševného stavu, závislosti, rodinného postavenia, minulých rozhodnutí, dlhov, pracovnej výkonnosti ani spoločenského uznania.
- 4.2** Človek nesmie byť redukovaný na označenie „dlžník“, „pacient“, „poškodený“, „závislý“, „problémový klient“, „prípád“ alebo „náklad“. Takéto pojmy možno použiť iba v presnom odbornom alebo právnom kontexte, nikdy ako úplný opis človeka.
- 4.3** Komunikácia, procesy a prostredie musia znižovať riziko poníženia. Zakázané je zosmiešňovanie, moralizovanie, nátlak, verejné odhaľovanie citlivých okolností, využívanie hanby na získanie spolupráce alebo pripisovanie nižšej hodnoty človeku pre jeho zraniteľnosť.
- 4.4** Dôstojnosť neznamená popieranie zodpovednosti. APRIORITY môže pomenovať nepríjemnú skutočnosť, odmietnuť nepravdivé očakávanie, upozorniť na porušenie dohody alebo stanoviť hranice. Robí to vecne, zrozumiteľne a bez ponižovania.
- 4.5** Osoba v kríze má právo dostať informácie v podobe, ktorej dokáže porozumieť, primeraný čas na rozhodnutie, vysvetlenie dôsledkov a možnosť položiť otázky. Zložitost' systému nesmie byť zneužitá proti človeku.
- APRIORITY chápe dôstojnosť aj ako praktický štandard: súkromný priestor na rozhovor, bezpečný spôsob kontaktovania, rešpekt k osloveniu a jazyku, ochranu pred zbytočným opakovaním traumatizujúcich udalostí a možnosť ukončiť kontakt bez odvety.

KONTROLNÁ OTÁZKA

- Bolo by možné rovnaký postup obhájiť, keby sa týkal nás, nášho dieťaťa alebo človeka, ktorého si vážime?

Celistvosť a vzájomné súvislosti

Žiadna významná životná udalosť nepôsobí iba v jednej oblasti

5.1 Človek tvorí vzájomne prepojený biologický, psychický, rodinný, sociálny, ekonomický, právny, pracovný, hodnotový a environmentálny celok. Posúdenie jednej oblasti bez primeraného zohľadnenia ostatných poskytuje iba čiastočný obraz.

5.2 Integrovaný pohľad znamená zisťovať, ako sa situácia prejavuje v jednotlivých oblastiach, ktoré riziká sa môžu navzájom zosilňovať, ktoré zdroje ochrany už existujú a ktoré rozhodnutie má najlepší pomer prínosu, rizika, času a nákladov pre život ako celok.

5.3 Integrovaný pohľad nie je oprávnením zasahovať do všetkých oblastí. Je povinnosťou rozpoznať hranicu vlastnej odbornosti a vytvoriť bezpečné prepojenie na ďalšiu pomoc. Celistvosť bez odborných hraníc by sa mohla zmeniť na nebezpečnú všestrannosť.

5.4 Pri každom významnom odporúčaní sa podľa primeranosti zvažuje dopad na zdravie, bezpečie, bývanie, základné potreby, deti a závislé osoby, pracovnú schopnosť, príjem, záväzky, právne lehoty, vzťahy, súkromie a dlhodobú udržateľnosť.

5.5 Človek má právo určiť, ktoré oblasti chce riešiť a ktoré informácie nechce zdieľať, pokiaľ tým nevzniká bezprostredné ohrozenie alebo zákonná povinnosť konať. Integrovaný pohľad nesmie byť zámienkou na neprimerané zhromažďovanie údajov.

Celistvosť sa prejavuje aj pri tvorbe produktov. Finančný produkt sa neposudzuje iba podľa ceny, ale aj podľa schopnosti človeka rozumieť mu a znášať jeho dôsledky. Zdravotný alebo psychologický zásah sa nevníma bez sociálneho a rodinného kontextu. Prírodný alebo komunitný projekt sa nevytvára bez ohľadu na zdravie, ekonomiku a miestne vzťahy.

MAPA SÚVISLOSTÍ

- čo je ohrozené dnes
- čo môže byť ohrozené zajtra
- čo treba chrániť ako prvé
- kto má kompetenciu konať
- aké zdroje a opory už človek má

Prevenca reťazových dôsledkov

Zastaviť šírenie krízy skôr, než sa z jedného problému stane celý systém problémov

6.1 APRIORITY venuje osobitnú pozornosť reťazovým dôsledkom. Jedna udalosť môže spustiť sled následkov: choroba zníži príjem, nedostatok príjmu spôsobí omeškanie, upomienky zvýšia strach, strach naruší spánok a rozhodovanie, zhoršená komunikácia prehĺbi dlhy a konflikty.

6.2 Úlohou nie je predpovedať všetko ani vytvárať katastrofické scenáre. Úlohou je včas rozlíšiť pravdepodobné a závažné riziká, určiť body, v ktorých možno vývoj bezpečne ovplyvniť, a konať primerane skôr, než sa možnosti zúžia.

6.3 Prioritou sú otázky života, zdravia, bezpečia, bývania, základnej výživy, liekov, ochrany detí a lehôt, ktorých zmeškanie môže spôsobiť ťažko napravitelnú ujmu. Až potom sa riešia optimalizačné, komfortné alebo rastové ciele.

6.4 Metodiky môžu používať časové rámce a stupne stabilizácie určené v samostatných metodických dokumentoch alebo v Prílohe C. Časový rámec je organizačný nástroj, nie záruka výsledku ani univerzálny postup pre každého.

6.5 Prevencia zahŕňa aj prípravu na návrat človeka po hospitalizácii, dlhodobej PN, pobyte v zariadení, odchode z násilného prostredia alebo inom prerušení bežného života. Vonkajšie povinnosti sa nezastavujú automaticky; preto treba včas riešiť komunikáciu, lehoty, lieky, príjem, bývanie a podporu.

Včasnosť nesmie ospravedlniť nátlak. Priestor na pokojné rozhodnutie sa chráni vždy, keď to okolnosti dovoľujú. Urgentnosť musí byť založená na reálnom riziku, nie na obchodnej potrebe uzavrieť zmluvu alebo predáť produkt.

PORADIE STABILIZÁCIE

- bezprostredné bezpečie
- základné potreby a nenahraditeľné lehoty
- prehľad a komunikácia
- dohody a odborné riešenia
- dlhodobá obnova a prevencia návratu

Pomoc bez hanby a bariér

Požiadať o pomoc nie je zlyhanie charakteru

7.1 Nikto nesmie byť znevýhodnený alebo ponižovaný preto, že potrebuje pomoc. APRIORITY vedome znižuje jazykové, informačné, psychologické, finančné a organizačné bariéry, ktoré odkladajú prvý kontakt.

7.2 Hanba a stigma môžu spôsobiť, že človek prestane otvárať poštu, komunikovať s inštitúciami, užívať lieky, chodiť do práce alebo vyhľadávať odbornú pomoc. Procesy APRIORITY preto nesmú zvyšovať pocit viny ani vytvárať dojem, že podporu si zaslúži iba „bezchybný“ človek.

7.3 Prvý kontakt má byť jednoduchý a primeraný. Zhromažďujú sa iba údaje potrebné na bezpečné nadviazanie kontaktu a základné rozlíšenie rizika. Detailné finančné, zdravotné, rodinné alebo právne informácie sa vyžadujú až vtedy, keď je jasný účel, právny základ, ochrana údajov a zodpovedná osoba.

7.4 Cena, bezplatná možnosť, podmienky pomoci a prípadné obmedzenia musia byť oznámené vopred. Program pomoci v núdzi nesmie byť použitý ako návnada na následný nátlakový predaj.

7.5 Komunikácia sa prispôsobuje schopnostiam človeka. Pri psychickom preťažení sa informácie členia na menšie kroky, opakujú sa kľúčové body a overuje sa porozumenie. Zjednodušenie nesmie znamenať zamlčanie rizík alebo právnych dôsledkov.

Konkrétny poskytovateľ môže odmietnuť alebo ukončiť službu z dôvodu nedostatku oprávnenia, kapacity, bezpečnostného rizika, konfliktu záujmov, nesplnenia dohodnutých podmienok alebo nevhodnosti služby. Dôvod nesmie byť diskriminačný, svojvoľný ani ponižujúci; musia sa rešpektovať už vzniknuté zmluvné povinnosti a podľa možností poskytnúť primerané presmerovanie.

JAZYK, KTORÝ POUŽÍVAME

- „Podme určiť prvý krok“ namiesto „Mali ste to riešiť skôr“.
- „Toto nevieme poskytnúť, ale vysvetlíme ďalšiu možnosť.“
- „Potrebujeme len nevyhnutné údaje.“

Bezpečie, kríza a akútne ohrozenie

Ochrana života a zdravia má prednosť pred bežným obchodným procesom

8.1 APRIORITY nie je tiesňová služba, psychiatrická pohotovosť ani zdravotnícke zariadenie, pokiaľ konkrétny člen ekosystému nemá príslušné zákonné postavenie. Nesmie vytvárať dojem nepretržitej krízovej dostupnosti, ak ju reálne a odborne nezabezpečuje.

8.2 Pri dôvodnom podozrení na bezprostredné ohrozenie života, samovražedné konanie, vážne sebapoškodenie, akútnu intoxikáciu, násilie alebo stav vyžadujúci neodkladnú zdravotnú pomoc sa bežný proces preruší a postupuje sa podľa aktuálneho Bezpečnostného a krízového štandardu v Prílohe D.

8.3 Osoba APRIORITY nehodnotí diagnózu ani mieru rizika mimo svojej odbornej spôsobilosti. Zisťuje iba nevyhnutné informácie na bezpečné presmerovanie, komunikuje pokojne, nesľubuje dôvernosť v rozpore so zákonom a nevytvára falošný pocit, že neodborný rozhovor nahrádza odbornú intervenciu.

8.4 Ak je to bezpečné a primerané, človek sa povzbudí, aby neostal sám a spojil sa s dôveryhodnou osobou alebo kvalifikovanou službou. Pri násilí sa rešpektuje bezpečnostné plánovanie a spôsob kontaktu, ktorý nezvyšuje riziko.

8.5 Každý člen ekosystému, ktorý prichádza do kontaktu so zraniteľnými ľuďmi, musí mať písomný krízový postup, aktuálne kontakty, pravidlá eskalácie, určenú zodpovednú osobu, školenie primerané svojej úlohe a postup na zdokumentovanie incidentu v minimálnom potrebnom rozsahu.

Krízový protokol chráni človeka aj pracovníka. Zodpovednosť neznamená pokúšať sa zvládnuť situáciu osamote. Znamená rozpoznať hranicu, konať včas a aktivovať systém, ktorý má na takú situáciu kompetenciu.

PEVNÁ HRANICA

- Žiadny predaj, podpis zmluvy, súhlas so zverejnením príbehu ani významné finančné rozhodnutie sa nesmie získavať v stave, keď človek zjavne nie je schopný slobodne a rozumne posúdiť následky.

Autonómia, informované rozhodovanie a zodpovednosť

Pomoc nemá človeka nahradiť, ale posilniť jeho schopnosť rozhodovať

9.1 Človek zostáva autorom svojho rozhodnutia. APRIORITY poskytuje informácie, štruktúru, odborné vstupy a podporu, ale nerozhoduje za človeka, ak na to nemá zákonné alebo výslovne udelené oprávnenie.

9.2 Pred významným rozhodnutím musí človek dostať zrozumiteľné vysvetlenie účelu, možností, ceny, rizík, obmedzení, konfliktov záujmov a predpokladaných následkov. Informovanie sa prispôsobuje jeho situácii a overuje sa porozumenie.

9.3 Súhlas musí byť slobodný, konkrétny a odvolateľný tam, kde to právna povaha umožňuje. Mlčanie, únava, strach, závislosť od pomoci alebo časový tlak sa nesmú vydávať za súhlas.

9.4 Podpora vedie k primeranej samostatnosti. APRIORITY nevytvára model, v ktorom človek bezdôvodne odovzdáva kontrolu, stráca prístup k vlastným informáciám alebo je motivovaný zostať dlhodobo závislý od plateného sprevádzania.

9.5 Konkrétny poskytovateľ negarantuje rozhodnutie banky, súdu, poisťovne, lekára, úradu ani inej tretej osoby. Tým nie je dotknutá jeho zodpovednosť za pravdivosť informácií, odbornú starostlivosť, dodržanie zmluvy, zákonné povinnosti, ochranu údajov ani vlastné pochybenie.

V prípade obmedzenej schopnosti porozumieť, maloletosti alebo zastupovania sa postupuje podľa zákona a najlepšieho záujmu dotknutej osoby. Zástupca nie je automaticky oprávnený na všetky informácie; rozsah oprávnenia sa overuje.

ZNAKY INFORMOVANÉHO ROZHODNUTIA

- človek vie, kto koná a prečo
- rozumie možnostiam a rizikám
- pozná cenu a odmeňovanie
- môže sa pýtať a odmietnuť
- dostane primeraný záznam alebo potvrdenie

Odborné hranice a regulované činnosti

Celistvosť nie je oprávnenie robiť všetko

10.1 Každá regulovaná činnosť sa vykonáva výlučne osobou alebo subjektom s platným oprávnením, odbornou spôsobilosťou a poistením zodpovednosti, ak sa vyžaduje. Týka sa to najmä finančného sprostredkovania a poradenstva, zdravotnej starostlivosti, psychologickéj činnosti, advokácie, sociálnych služieb a ďalších zákonom upravených profesií.

10.2 V komunikácii sa presne rozlišuje medzi informovaním, orientáciou, mentoringom, facilitáciou, sprostredkovaním, odborným poradenstvom, diagnostikou, terapiou, právnou službou a zastupovaním. Názov služby nesmie zakrývať jej skutočnú povahu.

10.3 Osoba, ktorá prekročí vlastnú kompetenciu, nesmie svoje konanie ospravedlniť dobrým úmyslom. Pri neistote sa konzultuje kvalifikovaný odborník, služba sa pozastaví alebo sa človek bezpečne presmeruje.

10.4 Partnerstvo s odborným centrom, advokátom, finančným agentom, zdravotníckym alebo sociálnym poskytovateľom neznamená, že ostatní členovia ekosystému získavajú jeho oprávnenia. Zodpovednosť a rozsah úloh sa uvádzajú v konkrétnej dohode a voči človeku zrozumiteľne komunikujú.

10.5 Finančné produkty sa nesmú prezentovať ako univerzálne riešenie krízy. Konsolidácia, úver, poistenie alebo investícia sa posudzuje podľa potrieb, schopnosti znášať záväzky, právnych podmienok a konfliktov záujmov. Zaistenie provízie nikdy neodôvodňuje nevhodný produkt.

Rovnako psychologická podpora nesmie byť predstieraná dychovým cvičením bez zohľadnenia závažnosti stavu a právna orientácia nesmie vytvárať dojem zastupovania. Presné hranice zvyšujú dôveru, pretože človek vie, na koho sa obracia a čo môže oprávnene očakávať.

POVINNÉ ZVEREJNENIE PRI SLUŽBE

- právny poskytovateľ
- zodpovedná odborne spôsobilá osoba
- rozsah služby a hranice
- cena a spôsob odmeny
- reklamácia a dohľad, ak sa uplatňuje

Koordinácia a kontinuita podpory

Most medzi jednotlivými časťami systému

11.1 Koordinácia APRIORITY znamená pomoc pri orientácii, prioritizácii, bezpečnom odovzdaní, zdieľaní informácií so súhlasom a sledovaní dohodnutých krokov. Neznamená prevzatie právomoci odborníkov ani centralizovanie všetkých rozhodnutí.

11.2 Pri zapojení viacerých osôb sa podľa primeranosti určí kontaktná osoba, cieľ spolupráce, rozsah zdieľaných údajov, úlohy, termíny, spôsob spätnej väzby a postup pri prerušení alebo eskalácii.

11.3 Odovzdanie človeka ďalšej službe sa nepovažuje za dokončené iba odoslaním kontaktu. Pri zraniteľnej osobe sa podľa možnosti overí, či rozumie ďalšiemu kroku, či je služba dostupná a či existuje plán pre obdobie do nadviazania odbornej starostlivosti.

11.4 Kontinuita sa chráni najmä pri prechodoch: po hospitalizácii, počas PN, po strate práce, pri rozchode, po odchode z násilia, pri zmene bývania, po právnom rozhodnutí alebo pri náhlom poklese príjmu. Prechodové obdobia majú zvýšené riziko zlyhania komunikácie a rastu sekundárnych škôd.

11.5 Koordinácia sa vedie v najmenšom účinnom rozsahu. APRIORITY nevytvára paralelnú byrokráciu a nežiada človeka opakovane rozprávať rovnaký príbeh, ak možno informáciu bezpečne a zákonne použiť z existujúceho záznamu.

Dobrý koordinátor nie je vlastníkom prípadu. Je správcom procesu, ktorý dbá, aby jednotlivé časti smerovali k dohodnutému cieľu, aby sa nezabudlo na kritickú lehotu a aby človek vedel, kto práve koná. Koordinácia končí alebo sa mení, keď už neprináša preukázateľnú hodnotu.

MINIMÁLNY KOORDINAČNÝ PLÁN

- cieľ na najbližšie obdobie
- tri najvyššie priority
- zodpovedné osoby a kontakty
- kritické termíny
- informácie, ktoré sa smú zdieľať
- bod kontroly a podmienky ukončenia

Vzťah k človeku

Bezpečný, pravdivý a profesionálne ohraničený kontakt

12.1 Vzťah sa zakladá na rešpekte, pravdivosti, predvídateľnosti a jasných hraniciach. Človek má vedieť, kedy a ako bude kontaktovaný, kto má prístup k informáciám, čo sa od neho očakáva a čo môže očakávať od APRIORITY.

12.2 APRIORITY nepoužíva mocenskú prevahu, informačnú asymetriu ani zraniteľnosť človeka na získanie neprimeranej výhody. Zakázané je nátlakové uzatváranie zmlúv, vyvolávanie falošnej naliehavosti, zadržiavanie dokumentov alebo podmieňovanie základnej orientácie nákupom nesúvisiaceho produktu.

12.3 Kontakt môže byť empatický a ľudský, nesmie však vytvárať nejasný osobný alebo terapeutický vzťah. Pracovník nepoužíva človeka na napĺňanie vlastných emocionálnych potrieb, nevyžaduje vďačnosť a nesľubuje osobnú dostupnosť, ktorú nevie udržať.

12.4 Záznamy musia byť vecné a primerané. Hodnotiace, znevažujúce alebo diagnostické tvrdenia bez oprávnenia sa nezapisujú. Rozlišuje sa medzi tým, čo človek uviedol, čo bolo overené a čo je odborným názorom konkrétnej osoby.

12.5 Ukončenie spolupráce sa plánuje vopred, ak to situácia dovoľuje. Človek dostane informáciu o dôvode, stave dohodnutých úloh, údajoch a dokumentoch, ďalších možnostiach a o tom, či a za akých podmienok možno spoluprácu obnoviť.

Osobitná pozornosť sa venuje ľuďom, ktorí boli opakovane odmietnutí blízkymi alebo inštitúciami. APRIORITY nesľubuje, že zostane za každých okolností. Sľubuje, že hranicu oznámi čestne, včas a bez opustenia človeka uprostred akútneho ohrozenia, pokiaľ má možnosť aktivovať príslušnú pomoc.

ŠTANDARD PRVÉHO KONTAKTU

- pokojné privítanie bez hodnotenia
- overenie bezpečného spôsobu komunikácie
- rozlíšenie naliehavosti
- jedna zrozumiteľná dohoda o ďalšom kroku
- reálna reakčná lehota

Rodina, blízki a podporná sieť

Vzťahy môžu byť zdrojom ochrany aj rizika

13.1 Rodina a blízke osoby sa nevnímajú automaticky ako pomoc ani ako prekážka. Ich zapojenie sa posudzuje podľa želania človeka, zákonného postavenia, bezpečia, konfliktov, závislosti, násilia a reálnej schopnosti podporiť dohodnutý cieľ.

13.2 Informácie sa rodine neposkytujú iba preto, že je rodinou. Vyžaduje sa súhlas alebo iný právny základ. Výnimky sa posudzujú podľa zákona, najmä pri ochrane života, maloletých osôb alebo osôb, ktoré nemôžu konať samostatne.

13.3 Pri rodinnom konflikte APRIORITY nezastupuje súčasne protichodné záujmy bez výslovného vyhodnotenia konfliktu a jasných pravidiel. Mediácia, terapia, právne zastupovanie a finančné služby majú odlišné ciele a nesmú sa nejasne miešať.

13.4 Pri deťoch sa sleduje ich najlepší záujem, bezpečie, stabilita, primerané informovanie a ochrana pred vtiahnutím do konfliktu dospelých. Osobné príbehy a marketing nesmú identifikovať dieťa alebo odhaľovať citlivé rodinné okolnosti bez primeraného právneho a etického dôvodu.

13.5 Ak blízki človeka odmietli alebo nie sú dostupní, APRIORITY pomáha hľadať náhradnú podpornú sieť v rámci oprávnených služieb, komunity, rovesníckej podpory alebo dôveryhodných osôb. Nevyhlasuje však vlastnú komunitu za náhradu rodiny ani profesionálnej starostlivosti.

Podporná sieť má byť konkrétna. Nestačí veta „obráťte sa na rodinu“. Treba overiť, či je kontakt bezpečný, či človek môže hovoriť otvorene, či druhá osoba rozumie svojej úlohe a či pomoc nezvyšuje kontrolu, hanbu alebo závislosť.

OTÁZKY PRED ZAPOJENÍM BLÍZKEJ OSOBY

- chce si to človek?
- je kontakt bezpečný?
- aké informácie možno zdieľať?
- čo presne má blízka osoba urobiť?
- kde sú hranice jej úlohy?

Výber partnerov

Partnerstvo je preverovaný záväzok, nie výmena log

14.1 APRIORITY uzatvára partnerstvo iba s osobou alebo organizáciou, ktorej odborná, právna, etická, kapacitná a reputačná spôsobilosť zodpovedá plánovanej úlohe. Sympatia, osobná známosť alebo obchodná príležitosť samy osebe nestačia.

14.2 Pred partnerstvom sa primerane preveruje právna identita, konečný poskytovateľ, oprávnenia, odborná spôsobilosť, poistenie, finančná a prevádzková stabilita, ochrana údajov, konflikt záujmov, sťažnosti, verejné tvrdenia a schopnosť zvládať riziká zraniteľných osôb.

14.3 Strategický partner musí mať písomne vymedzenú úlohu, zodpovednosť, spôsob odovzdávania ľudí, reakčné lehoty, ochranu údajov, pravidlá komunikácie, odmeňovanie, používanie značiek a postup pri incidente alebo ukončení spolupráce.

14.4 Partnerstvo sa nesmie prezentovať širšie, než je jeho skutočný rozsah. Logo odborného centra napríklad nesmie vytvárať dojem, že všetky služby APRIORITY poskytujú zdravotnícki alebo psychologickí odborníci, ak to tak nie je.

14.5 APRIORITY môže vytvárať rôzne úrovne spolupráce: dodávateľ, odporúčaný kontakt, odborný partner, strategický partner, licencovaný používateľ metodiky alebo člen ekosystému. Každá úroveň má odlišné oprávnenia a nesmie sa zamieňať. Preverenie nie je jednorazové. Partner sa hodnotí počas spolupráce podľa kvality, reakcií, incidentov, transparentnosti a spätnej väzby. Dlhé partnerstvo nezakladá nárok na pokračovanie, ak sa zmenili podmienky alebo správanie.

DÔVODY NA ODMIETNUTIE ALEBO UKONČENIE

- neoveriteľné oprávnenia alebo zavádzajúce tvrdenia
- nátlakový predaj a zneužívanie zraniteľnosti
- závažné alebo opakované porušenie súkromia
- odmietanie transparentnosti o odmene a konflikte záujmov
- konanie ohrozujúce dôstojnosť alebo bezpečie človeka

Povinnosti partnerov a pravidiel spolupráce

Spoločný výsledok vyžaduje jasné úlohy a vzájomnú kontrolovateľnosť

15.1 Partner koná vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť, ak zmluva výslovne neurčí inak. Dodržiava právne predpisy, profesijné pravidlá, túto Chartu a štandardy dohodnuté pre konkrétny projekt.

15.2 Partner bezodkladne oznamuje skutočnosti, ktoré môžu ovplyvniť jeho oprávnenie, bezpečnosť, kapacitu, nezávislosť alebo dôveryhodnosť, najmä zánik licencie, disciplinárne konanie, závažný incident, konflikt záujmov, výpadok služby alebo únik údajov.

15.3 Odovzdanie človeka medzi partnermi sa uskutočňuje so súhlasom a iba v nevyhnutnom rozsahu. Partner nesmie použiť získané údaje na nesúvisiaci marketing, ďalší predaj, profilovanie alebo oslovanie bez príslušného právneho základu.

15.4 Partner komunikuje zrozumiteľne, dodržiava dohodnuté reakčné lehoty a vedie záznamy primerané riziku. Ak termín nemôže splniť, oznámi to včas a navrhne náhradný postup.

15.5 Partner prijíma primeranú kontrolu kvality a audit súladu v rozsahu zmluvy. Kontrola sa vykonáva s rešpektom k profesijnému tajomstvu, zákonným obmedzeniam a minimalizácii údajov.

15.6 Verejné vyjadrenie v mene APRIORITY, používanie označenia „strategický partner“ alebo spoločné stanovisko vyžaduje predchádzajúci súhlas podľa pravidiel značky. Partner nesmie prenášať vlastné politické, náboženské alebo osobné postoje na ekosystém bez výslovného mandátu.

Spolupráca sa hodnotí podľa toho, či vytvára súvislú cestu pre človeka. Ak partneri iba odovzdávajú zodpovednosť jeden na druhého, vzniká presne tá fragmentácia, ktorú APRIORITY chce znižovať.

KAŽDÁ PARTNERSKÁ DOHODA OBSAHUJE

- účel a merateľný prínos
- rozsah úloh a hraníc
- zodpovedné osoby
- odmenu a konflikty záujmov
- údaje a bezpečnosť
- incidenty, sťažnosti, trvanie a ukončenie

Finančná integrita a konflikty záujmov

Peniaze musia byť viditeľnou súčasťou rozhodnutia, nie skrytým motívom

16.1 Cena, provízia, odmena za odporúčanie, podiel na výnose, dar, sponzorstvo alebo iný ekonomický prospech sa eviduje a oznamuje v rozsahu požadovanom zákonom a potrebnom na pochopenie konfliktu záujmov.

16.2 Odporúčanie sa nesmie riadiť prednostne výškou odmeny. Ak existuje ekonomický vzťah, ktorý môže ovplyvniť nestrannosť, človek o ňom dostane zrozumiteľnú informáciu pred rozhodnutím.

16.3 Zraniteľná situácia nesmie viesť k neprimeranej cene. Cena musí zodpovedať rozsahu, odbornosti, riziku a reálnemu plneniu. Zakázané sú nejasné balíčky, automatické predlžovanie bez transparentného súhlasu, skryté poplatky a podmieňovanie bezplatnej pomoci nesúvisiacim nákupom.

16.4 Programy solidarity, pomoci v núdzi alebo príspevky od tretích strán majú jasné kritériá, zdroj financovania, účel a pravidlá pridelovania. Rozhodovanie nesmie byť svojvoľné ani využitie na získanie osobného vplyvu nad človekom.

16.5 Finančné prostriedky klientov alebo partnerov sa nesmú prijímať, držať alebo presúvať bez zmluvného a zákonného rámca. Platby sa smerujú na identifikovateľný účet oprávneného poskytovateľa a vystavujú sa príslušné doklady.

16.6 Dary, sponzorstvo a partnerstvá sa odmietnu, ak by mohli podstatne obmedziť nezávislosť, vyžadovať nepravdivú komunikáciu, zakrývať poškodzujúce konanie alebo spájať značku s činnosťou nezlučiteľnou s Chartou.

Finančná integrita chráni aj dlhodobú udržateľnosť. APRIORITY nemá povinnosť poskytovať všetko bezplatne. Má povinnosť hovoriť o peniazoch otvorene, primerane a bez využívania strachu.

KONFLIKT ZÁUJMOV SA RIEŠI

- identifikáciou
- zverejnením
- oddelením rozhodovania
- nezávislým odborným posúdením
- odmietnutím alebo ukončením, ak sa konflikt nedá zvládnuť

Súkromie, dôvernosť a údaje

Citlivý príbeh nie je databázová surovina

17.1 Osobné údaje spracúva vždy konkrétne určený prevádzkovateľ, prípadne viacerí spoloční prevádzkovatelia, alebo sprostredkovateľ konajúci na základe písomných pokynov. Označenie APRIORITY samo osebe neurčuje rolu podľa právnych predpisov o ochrane údajov.

17.2 Pred zberom údajov sa určí účel, právny základ, prevádzkovateľ, prípadný sprostredkovateľ alebo spoloční prevádzkovatelia, rozsah údajov, prístupové oprávnenia, doba uchovávaní a bezpečný spôsob vymazania alebo anonymizácie. Údaje sa nezberajú „pre istotu“.

17.3 Ak dva alebo viaceré subjekty spoločne určujú účely a prostriedky spracúvania, transparentne upravujú svoje zodpovednosti vrátane poskytovania informácií a vybavovania práv dotknutých osôb. Ak subjekt koná iba na pokyn, uzatvorí sa príslušná sprostredkovateľská zmluva.

17.4 Človek dostane zrozumiteľnú informáciu o identite a kontaktoch prevádzkovateľa, účeloch, právnom základe, príjemcoch, dobe uchovávaní a svojich právach. Súhlas sa nepoužíva tam, kde nie je slobodný alebo kde existuje vhodnejší právny základ.

17.5 Príbehy, fotografie, hlas, video, citácie a výsledky sa nezverejňujú iba na základe všeobecného súhlasu so službou. Vyžaduje sa oddelený a konkrétny právny titul; odmietnutie zverejnenia nesmie zhoršiť prístup k službe.

17.6 Prístup k údajom sa riadi zásadou nevyhnutnosti. Partner dostane iba informácie potrebné na vlastnú úlohu. Zdieľanie v skupinách, komunitách a kruhoch pomoci má osobitné pravidlá dôvernosti.

17.7 Bezpečnostný incident sa bezodkladne posúdi, obmedzí a zdokumentuje; oznámenia dotknutým osobám alebo orgánu dohľadu sa vykonávajú v rozsahu a lehote vyžadovanej právnymi predpismi.

Súkromie je súčasťou dôstojnosti. Človek, ktorý požiadal o pomoc, nesmie neskôr zistiť, že jeho najťažšie obdobie bolo premenené na marketing, školenie alebo obsah pre partnera bez jeho skutočnej kontroly.

ZAKÁZANÉ ÚDAJE V BEŽNOM PRVOM FORMULÁRI

- heslá a PIN kódy
- prístupové údaje do internet bankingu
- celé rodné čísla bez nevyhnutnosti
- nezačiernené kompletne dokumenty „pre istotu“
- údaje tretích osôb bez právneho dôvodu

Komunikácia, marketing a verejné tvrdenia

Silná značka nepotrebuje zveličovať

18.1 Komunikácia APRIORITY je pravdivá, zrozumiteľná, primeraná cieľovej skupine a rozlišuje medzi faktom, názorom, skúsenosťou, odhadom a marketingovým vyjadrením.

18.2 Číselné tvrdenia o úspešnosti, znížení rizika, zdravotnom alebo ekonomickom účinku sa zverejňujú iba s uvedením zdroja, obdobia, vzorky, metodiky a obmedzení v rozsahu primeranom médiu. Interný odhad sa nesmie prezentovať ako všeobecne platný vedecký výsledok.

18.3 Zakázané sú záruky výsledku, ktoré závisia od tretej strany alebo neistého vývoja, najmä sľuby schválenia úveru, zastavenia exekúcie, výhry v spore, uzdravenia, obnovenia vzťahu alebo odstránenia dlhov.

18.4 Komunikácia o samovražde, závislostiach, násilí, duševnom zdraví a chudobe sa vedie citlivo, bez senzácie, romantizácie, návodu na škodlivé konanie alebo stigmatizácie. Súčasťou relevantného obsahu je jasné presmerovanie na odbornú a tiesňovú pomoc.

18.5 Referencie a príbehy musia byť autentické, primerane anonymizované a použité so súhlasom. Zložené alebo modelové príbehy sa zreteľne označia. Fotobankový alebo generovaný obraz nesmie vytvárať dojem, že zachytáva konkrétneho klienta alebo skutočnú udalosť.

18.6 Partnerstvá, odborné tituly, registrácie a ochranné známky sa uvádzajú presne. Neoprávnené používanie symbolov autority, štátnych znakov, log dohľadu alebo formulácií navodzujúcich verejnú garanciu je neprípustné.

Tón APRIORITY je pokojný, priamy a ľudský. Nezahŕňa hranice do metafor, keď človek potrebuje vedieť cenu, termín alebo riziko. Emócia má otvárať dôveru, nie zakrývať podmienky.

PRED ZVEREJNENÍM SA OVERÍ

- je tvrdenie pravdivé a dokazateľné?
- môže zraniteľný človek pochopiť jeho hranice?
- nie je použitý strach ako obchodný tlak?
- sú partner a poskytovateľ označení presne?
- je súkromie chránené?

Kvalita, dôkazy a meranie dopadu

Dobrá vôľa sa musí premieňať na overiteľnú prax

19.1 Každá služba, metodika alebo program má definovaný účel, cieľovú skupinu, vstupné a výstupné podmienky, zodpovednosť, riziká, postup pri zlyhaní a spôsob kontroly kvality.

19.2 APRIORITY rozlišuje medzi dôkazmi z výskumu, odborným konsenzom, právnym pravidlom, internými dátami, spätnou väzbou a osobnou skúsenosťou. Každý typ poznania má inú váhu a nesmie byť zamieňaný.

19.3 Metodiky sa pravidelne revidujú podľa právnych zmien, incidentov, výsledkov, podnetov a nových odborných poznatkov. To, že postup vznikol zo skúsenosti, neoslobodzuje od povinnosti testovať jeho bezpečnosť a účinnosť.

19.4 Meranie dopadu nesmie vytvárať zbytočnú administratívu ani zasahovať do súkromia. Prednosť majú ukazovatele, ktoré majú rozhodovaciu hodnotu: dostupnosť, reakčný čas, dokončenie bezpečného prvého kroku, nadviazanie na odbornú pomoc, splnenie dohody, zníženie neočakávaných udalostí a spokojnosť bez nátlaku.

19.5 Neúspech, prerušenie alebo zhoršenie výsledku sa nezakrýva. Analyzuje sa, čo bolo v moci APRIORITY, čo záviselo od človeka alebo tretej strany a čo bolo dôsledkom systémovej bariéry. Zistenia sa použijú na nápravu, nie na hľadanie obetného vinníka.

19.6 Odborný dohľad, supervízia a nezávislá oponentúra sa zabezpečujú všade, kde riziko alebo povaha služby presahuje bežnú internú kontrolu.

Kvalita sa nesmie merať iba obratom alebo počtom ľudí. Ekonomické ukazovatele sú potrebné, ale nemôžu nahradiť bezpečie, dôveru, zákonnosť a skutočný prínos.

MINIMÁLNY CYKLUS KVALITY

- naplánovať a zdokumentovať
- vykonať v rozsahu kompetencie
- zmerať relevantný výsledok
- preskúmať odchýlky a incidenty
- upraviť metodiku alebo službu
- zverejniť iba primerané a pravdivé zistenia

Podnety, sťažnosti a incidenty

Dôvera sa chráni tým, ako organizácia reaguje, keď niečo nefunguje

20.1 Každý človek, partner alebo pracovník má dostupný spôsob podať podnet alebo sťažnosť bez odvetu. Postup je zrozumiteľný, obsahuje kontaktné miesto, lehoty, spôsob potvrdenia a možnosť preskúmania nezávislou osobou, ak je to primerané.

20.2 Sťažnosť sa nehodnotí podľa lojality k značke ani osobného vzťahu. Predmetom je konkrétne konanie, proces alebo výsledok. Osoba, ktorej sa sťažnosť priamo týka, nemá byť jediným rozhodujúcim subjektom.

20.3 Závažný incident zahŕňa najmä ohrozenie života alebo zdravia, násilie, zneužitie zraniteľnosti, neoprávnenú regulovanú činnosť, významný únik údajov, finančnú škodu, diskrimináciu, nátlak alebo verejné tvrdenie schopné vážne poškodiť človeka alebo značku.

20.4 Pri incidente sa najprv obmedzí ďalšia škoda, ochráni človek, uchovajú nevyhnutné dôkazy, určia oznamovacie povinnosti a oddelí vyšetrovanie od reputačnej komunikácie. Ospravedlnenie nenahrádza nápravu; právna obrana neospravedlňuje zatajenie bezpečnostného rizika.

20.5 Oznamovateľ v dobrej viere je chránený pred odvetou. Vedomé nepravdivé obvinenie sa posudzuje samostatne, nesmie však byť zámienkou na odrádzanie od podnetov.

20.6 Zistenia sa agregujú a pravidelne vyhodnocujú. Opakujúce sa sťažnosti na zrozumiteľnosť, reakčný čas, nejasnú cenu alebo hranice služby sú systémovým signálom, aj keď každý jednotlivý prípad nepredstavuje právne porušenie.

Organizácia, ktorá tvrdí, že nikdy nemá sťažnosti, nemusí byť bezchybná. Môže byť iba nedostupná, zastrašujúca alebo neschopná počúvať. APRIORITY preto považuje bezpečný podnet za nástroj učenia.

REAKCIA NA SŤAŽNOSŤ

- potvrdiť prijatie
- oddeliť fakty od emócií
- určiť nezávislú zodpovednú osobu
- chrániť dôvernosť
- oznámiť výsledok a nápravu
- poučiť sa na úrovni systému

Ľudia, kultúra a vedenie

Filozofia značky musí byť viditeľná v každodennom správaní

21.1 Osoby konajúce za APRIORITY sa vyberajú podľa odbornej spôsobilosti, integrity, schopnosti spolupracovať, rešpektovať hranice a zaobchádzať s ľuďmi dôstojne. Charizma alebo osobná lojalita nemôžu nahradiť kvalifikáciu a kontrolovateľnosť.

21.2 Každá rola má písomný rozsah zodpovednosti, právomoci, reportovania a eskalácie. Nikto nesmie niesť neobmedzenú zodpovednosť bez primeraných zdrojov a nikto nesmie mať neobmedzenú moc bez kontroly.

21.3 Kultúra podporuje pravdivé pomenovanie chyby, otázky a nesúhlas. Prikyvovanie, zamlčovanie rizika alebo súhlas zo strachu nie sú lojalitou. Oponentúra má byť vecná, zdokumentovaná a orientovaná na riešenie.

21.4 Ľudia pracujúci s krízou a bolesťou majú prístup k primeranej supervízii, vzdelávaniu, debriefingu a ochrane pred preťažením. Vyhovenie pracovníka zvyšuje riziko chýb, cynizmu a prekročovania hraníc.

21.5 Diskriminácia, obťažovanie, násilie, zneužitie závislosti, pomsta za podnet alebo vyžadovanie osobnej oddanosti sú nezlučiteľné s APRIORITY bez ohľadu na postavenie osoby.

21.6 Vedenie je zodpovedné nielen za výsledky, ale aj za spôsob ich dosiahnutia. Nemôže preniesť etickú zodpovednosť na „trh“, partnera, algoritmus, externistu alebo jednotlivého pracovníka, ak vytvorilo podmienky podporujúce škodlivé konanie. Kultúra APRIORITY nemá byť kultom zakladateľky ani značky. Je to systém správania, v ktorom možno odlíšiť tvorivú odvahu od chaosu, dôveru od nekritickej poslušnosti a ľudskosť od neprofesionálneho prekročovania hraníc.

OČAKÁVANÉ SPRÁVANIE

- pýtať sa na súvislosti
- povedať „neviem“ a overiť
- dodržať termín alebo včas oznámiť zmenu
- chrániť údaje a dôvernosť
- zastaviť proces, keď je ohrozené bezpečie alebo zákonnosť

Nové projekty, spoločnosti a značka

Rast je prípustný iba vtedy, keď zachováva zrozumiteľnosť a dôveru

22.1 Nový projekt, spoločnosť, produkt alebo partnerstvo môže niesť značku APRIORITY iba po posúdení strategického súladu, právnej realizovateľnosti, kompetencií, kapacity, ekonomickej udržateľnosti, rizík a dopadu na existujúcu reputáciu.

22.2 Projekt musí mať jednu zrozumiteľnú úlohu v ekosystéme. Šírka témy nie je dôvodom na nejasnú ponuku. Človek musí vedieť, či vstupuje do finančnej služby, psychologickéj podpory, prírodného programu, vzdelávania, komunity alebo iného konkrétneho rámca.

22.3 Aktuálna mapa projektov, strategických smerov a partnerstiev sa vedie v Prílohe C. Zmena tejto mapy nemení hodnotové jadro Charty a nesmie vytvárať dojem, že uvedený partner poskytuje širšiu službu, než vyplýva z jeho oprávnení a dohody.

22.4 Ochranná známka, názvy metodík, texty, vizuály a know-how sa používajú výlučne podľa samostatných licenčných alebo autorskoprávných pravidiel a podľa Prílohy E. Táto Charta sama osebe licenciu neudeľuje. Vyobrazenie zapísaného označenia, jeho proporcie a farebná skladba sa nesmú meniť mimo písomne schváleného režimu.

22.5 Architektúra značiek musí zabrániť zámene poskytovateľov, právnej identity a regulačného postavenia. Nové logá, podznačky a projektové označenia sa nesmú prezentovať ako obrazová ochranná známka č. 246708, ak nezodpovedajú jej zapísanému vyobrazeniu alebo nemajú vlastnú ochranu. Zmluva, faktúra, ochrana údajov, reklamácia a odborná zodpovednosť vždy označujú konkrétny subjekt.

22.6 Projekt sa pozastaví alebo ukončí, ak dlhodobo nespĺňa poslanie, nemá kapacitu poskytovať bezpečnú službu, porušuje zákon, poškodzuje ľudí alebo vytvára neprimerané riziko pre značku. Predchádzajúce náklady ani osobná väzba nie sú dôvodom pokračovať v škodlivom projekte.

22.7 Symbol ® nie je povinnou súčasťou používania ochrannej známky. Ak sa použije, umiestni sa pri úplnom zapísanom obrazovom označení tak, aby nevytváral dojem, že je súčasťou samotného vyobrazenia, a iba v rozsahu oprávnenia majiteľky alebo držiteľa licencie. Pri samostatnom slovnom označení APRIORITY, sloganoch, podznačkách a projektových logách sa symbol ® nepoužije, pokiaľ pre ne neexistuje samostatný platný zápis.

VSTUPNÝ TEST NOVÉHO PROJEKTU

- akú konkrétnu potrebu rieši?
- ako zapadá do celistvého pohľadu?
- kto má oprávnenie a zodpovednosť?
- aké sú najhoršie realistické riziká?
- ako sa bude merať prínos?
- dá sa ponuka vysvetliť jednou vetou?

Riadenie, súlad, zmeny a účinnosť

Charta musí byť živá, ale nie ľubovoľná

23.1 Štatutárne orgány jednotlivých spoločností vykonávajú svoje právomoci podľa zákona a zakladateľských dokumentov. Charta ich nenahrádza. Pri rozhodovaní o značke a licenciách sa uplatňujú aj práva majiteľa ochrannej známky.

23.2 Zásadné rozhodnutia sa dokumentujú tak, aby bolo možné zistiť účel, dostupné informácie, posúdené riziká, konflikty záujmov, zodpovednú osobu a dôvod výsledku.

23.3 Každý člen ekosystému zodpovedá za vlastný súlad s právnymi predpismi, zmluvami, odbornými pravidlami a dohľadom. Spoločná značka nepresúva túto zodpovednosť na iného člena.

23.4 Hodnotové jadro možno zmeniť iba na základe písomného odôvodnenia, stanoviska Strážcu Charty a schválenia vlastníkom dokumentu alebo určeným orgánom. Zmena nesmie spätne legalizovať predchádzajúce porušenie.

23.5 Prevádzkové prílohy možno meniť pružnejšie, ak zmena neoslabí hodnotové jadro. Každá verzia má číslo, dátum, vlastníka, záznam zmien, určenie dotknutých subjektov a dátum účinnosti.

23.6 Partnera zaväzuje verzia výslovne uvedená v jeho zmluve alebo prijatá preukázateľným spôsobom. Nová verzia sa oznámi spolu so zhrnutím zmien a primeranou lehotou na vyjadrenie alebo prispôbenie.

23.7 Neodkladná zmena vyvolaná zákonom alebo bezprostredným bezpečnostným rizikom sa môže uplatniť v nevyhnutnom rozsahu skôr; partner dostane oznámenie bez zbytočného odkladu.

23.8 Charta sa preskúma najmenej raz za 12 mesiacov a vždy po závažnom incidente, zásadnej právnej zmene alebo významnej zmene vlastníckej, licenčnej či organizačnej štruktúry.

23.9 Táto Charta nadobúda účinnosť dňom posledného podpisu na podpisovej doložke. Voči partnerovi je záväzná odo dňa jej platného začlenenia do konkrétneho právneho vzťahu.

Ak je ustanovenie v rozpore s kogentným právnym predpisom, použije sa právny predpis a ustanovenie sa vyloží alebo upraví tak, aby sa v dovolenom rozsahu zachoval jeho účel. Neplatnosť jednej časti sama osebe neruší ostatné časti.

SPRÁVA VERZIE

- verzia uvedená v zmluve
- zhrnutie každej zmeny
- dátum oznámenia a účinnosti
- prechodná lehota
- osobitný postup pre neodkladné zmeny

Porušenie Charty, náprava a dôsledky

Pravidlo bez následku nie je riadiacim štandardom

24.1 Každé dôvodné podozrenie na porušenie Charty sa posúdi nestranne, primerane riziku a bez vopred určeného výsledku. Ochrana človeka a obmedzenie ďalšej škody majú prednosť pred reputačnou obranou.

24.2 Predbežné ochranné opatrenie môže zahŕňať dočasné zastavenie kontaktu s človekom, obmedzenie prístupu k údajom, pozastavenie kampane, činnosti alebo používania značky, ak je to potrebné na ochranu práv alebo dôkazov.

24.3 Dotknutý subjekt dostane výzvu na vysvetlenie a možnosť vyjadriť sa, pokiaľ by tým nebola ohrozená osoba, vyšetrovanie alebo zákonná oznamovacia povinnosť. O posúdení nesmie rozhodovať iba osoba, ktorej sa podnet priamo týka.

24.4 Menej závažné alebo odstrániteľné porušenie sa rieši nápravným plánom, ktorý obsahuje zodpovednú osobu, opatrenia, termíny, spôsob kontroly a dôsledok nesplnenia.

24.5 Závažné, úmyselné, opakované alebo neodstrániteľné porušenie môže viesť k pozastaveniu alebo odňatiu oprávnenia používať označenia APRIORITY, ukončeniu partnerstva alebo licencie, náhrade škody a ďalším krokom podľa zmluvy a zákona.

24.6 Ak porušenie zakladá oznamovaciu povinnosť, podozrenie z trestného činu, ohrozenie dieťaťa, bezpečnostný incident alebo inú povinnosť konať voči orgánu verejnej moci, interné riešenie túto povinnosť nenahrádza ani neodkladá.

24.7 Osoba, ktorá v dobrej viere oznámi možné porušenie, nesmie byť postihovaná odvetou. Vedomé nepravdivé obvinenie sa posudzuje samostatne, nesmie však slúžiť na zastrašovanie oznamovateľov.

24.8 O výsledku, prijatej náprave a podmienkach obnovenia spolupráce sa vyhotoví primeraný záznam. Priamy dotknutý človek dostane informáciu v rozsahu, ktorý umožňuje zákon, zmluva a ochrana práv ďalších osôb.

Zmyslom dôsledku nie je trestať nesúhlas ani zakrývať chybu. Je ním ochrana človeka, obnovenie zákonnosti a dôvery, náprava škody a prevencia opakovania.

STUPNE REAKCIE

- ochranné opatrenie a zabezpečenie dôkazov
- výzva na vysvetlenie
- nápravný plán a lehota
- pozastavenie činnosti alebo značky
- odňatie licencie alebo ukončenie spolupráce
- oznámenie príslušnému orgánu, ak to vyžaduje zákon

PRÍLOHA A

Partnerské vyhlásenie a základné preverenie

Toto vyhlásenie možno pripojiť k memorandu, rámcovej zmluve, licencií alebo návrhu strategickej spolupráce. Podpisom partner nepotvrdzuje všeobecnú podriadenosť APRIORITY; prijíma záväzky iba v rozsahu uvedenom v konkrétnej dohode a vo verzii Charty označenej nižšie.

✓	Oblasť	Potvrdenie
☐	Právna identita	aktuálne identifikačné údaje, sídlo, kontaktná a zodpovedná osoba
☐	Oprávnenia	registrácie, odborná spôsobilosť, poistenie a dohľad, ak sa vyžadujú
☐	Rozsah úlohy	čo partner poskytuje, čo neposkytuje a kto nesie odbornú zodpovednosť
☐	Značka a licencia	presný rozsah používania označení, metodík a materiálov
☐	Údaje a dôvernosť	role prevádzkovateľov, právne základy, bezpečnosť, doba uchovávanía
☐	Odmena a konflikty	cena, provízia, barter, prepojené osoby a spôsob riešenia konfliktu
☐	Incidenty a sťažnosti	kontakty, eskalácia, oznamovacie povinnosti a nezávislé preskúmanie
☐	Ukončenie	pozastavenie, odňatie značky, vrátenie údajov a informovanie ľudí

Pole	Údaj
Partner / právny názov	
IČO / registračný údaj	
Zastúpený	
Verzia Charty prijatá partnerom	1.0 / iná: _____
Rozsah záväznosti	podľa zmluvy / memoranda zo dňa _____
Miesto a dátum	
Podpis partnera	
Konkrétny subjekt konajúci za APRIORITY	
Meno, funkcia a podpis	

Rozhodovací test APRIORITY

Pred významným rozhodnutím, novým projektom, verejným tvrdením alebo partnerstvom sa zodpovedná osoba vyjadrí k nasledujúcim otázkam. Jedno závažné „nie“ môže byť dôvodom rozhodnutie pozastaviť, upraviť alebo odmietnuť.

1. Začíname človekom a jeho potrebou, alebo vlastným produktom a výnosom?
2. Vidíme podstatné súvislosti a sekundárne dôsledky?
3. Chránime život, zdravie, dôstojnosť, súkromie a základné potreby?
4. Je zrozumiteľné, kto koná, na základe akého oprávnenia a s akou zodpovednosťou?
5. Dostane človek pravdivé informácie, reálnu voľbu a čas primeraný situácii?
6. Je cena, provízia a konflikt záujmov transparentný?
7. Máme odbornú, personálnu a finančnú kapacitu splniť sľub?
8. Vieme bezpečne riešiť incident, sťažnosť a ukončenie?
9. Je verejná komunikácia dokazateľná a nevyužíva strach alebo hanbu?
10. Boli by sme ochotní rozhodnutie obhájiť pred človekom, partnerom, dohľadom aj verejnosťou?

ROZHODNUTIE SA POZASTAVÍ NAJMÁ VTEDY, KEĎ

- nie je jasný poskytovateľ alebo odborná zodpovednosť
- človek zjavne nerozumie alebo nemôže slobodne rozhodnúť
- riziko pre život, zdravie, súkromie alebo základné potreby nie je zvládnuté
- odmena alebo konflikt záujmov je zatajený
- tvrdenie sa nedá preukázať

PRÍLOHA C

Aktuálny ekosystém a meniteľné metodické rámce

Táto príloha je prevádzkovou mapou a nie je súčasťou nemenného hodnotového jadra. Uvedenie projektu alebo partnera neznamená, že poskytuje všetky služby spojené s témou. Právnu úlohu, poskytovateľa, oprávnenia a zodpovednosť vždy určuje konkrétna dohoda a verejné označenie služby.

Projekt / partner	Úloha v ekosystéme	Pevná hranica
Finančný horizont	orientácia a koordinácia pri finančnej a životnej stabilizácii; konkrétne finančné sprostredkovanie alebo poradenstvo iba prostredníctvom oprávneného subjektu	metodický rámec môže pracovať s etapami 48 hodín - 14 dní - 90 dní; nejde o garanciu výsledku
SALVUS	strategické odborné partnerstvo v oblasti duševného zdravia v rozsahu dohody a zákonných oprávnení	presný rozsah, zodpovedná osoba a spôsob odovzdania človeka sa určia písomne
FARMOVE	strategické partnerstvo pre prírodu, komunitu, tvorbu, regeneráciu a vzdelávacie alebo zážitkové aktivity	nesmie byť prezentované ako zdravotná liečba bez príslušného právneho a odborného rámca
Ďalší projekt alebo partner	zaradí sa až po vstupnom teste, právnom posúdení a schválení používania značky	doplní sa v kontrolovanej verzii tejto prílohy

PRAVIDLO AKTUALIZÁCIE

Prílohu C možno meniť bez zmeny hodnotového jadra, ak sa uvedie verzia, dátum, schvaľujúca osoba a presne sa zachová rozlíšenie právnych subjektov a odborných oprávnení.

PRÍLOHA D

Minimálny bezpečnostný a krízový štandard

APRIORITY ani bežný člen ekosystému nie sú tiesňovou alebo zdravotníckou službou, pokiaľ konkrétny poskytovateľ nemá príslušné zákonné postavenie. Pri akútnom ohrození sa bežný obchodný alebo poradenský proces prerušuje.

Krok	Činnosť	Minimálny obsah
1	Rozpoznať	dôvodné podozrenie na bezprostredné ohrozenie života, samovražedné konanie, vážne sebapoškodenie, akútnu intoxikáciu, násilie alebo stav vyžadujúci neodkladnú zdravotnú pomoc
2	Aktivovať	podľa situácie jednotné európske číslo tiesňového volania 112, zdravotnú záchranú službu 155 alebo Policajný zbor 158
3	Zostať bezpečne prítomný	ak je to možné a bezpečné, neukončiť kontakt bez presmerovania; podporiť spojenie s dôveryhodnou osobou alebo kvalifikovanou službou
4	Neimprovizovať diagnózu	zistiť iba informácie nevyhnutné na bezpečné presmerovanie a nepredstierať odbornú intervenciu mimo kompetencie
5	Zdokumentovať minimum	čas, zistené riziko, vykonané kroky, kontaktovanú službu a zodpovednú osobu; bez zbytočného zhromažďovania citlivých údajov
6	Preskúmať	po incidente preveriť bezpečnosť postupu, podporu pracovníka, oznamovacie povinnosti a potrebnú zmenu metodiky

POVINNOSŤ KAŽDÉHO ČLENA

- udržiavať aktuálne lokálne a odborné kontakty
- určiť zodpovednú osobu a eskalačnú cestu
- školiť ľudí primerane ich úlohe
- overiť kontakty najmenej raz za 6 mesiacov a po každej známej zmene
- nezverejňovať sľub nepretržitej dostupnosti, ak nie je reálne zabezpečená

PRÍLOHA E

Ochranná známka a vizuálna identita

Táto príloha vychádza z predloženého výpisu z Webregistrov Úradu priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky pre POZ 1881-2017 a ochrannú známku č. 246708. Spája údaje zachytené vo výpise s minimálnymi prevádzkovými pravidlami používania označenia. Nevykonáva prevod práv, neudeluje licenciu a nenahrádza aktuálny úradný výpis z registra ani samostatný grafický manuál.

Údaj	Obsah podľa predloženého výpisu
Číslo ochrannej známky	246708
Číslo prihlášky	1881-2017
Druh a povaha známky	obrazová; individuálna
Majiteľka podľa výpisu	Adamková Ľubica; Nová 27/4, 900 29 Nová Dedinka; SK
Dátum podania prihlášky	28. 7. 2017
Dátum zverejnenia po prieskume	3. 10. 2017
Dátum zápisu	29. 1. 2018
Dátum oznámenia o zápise	5. 3. 2018
Uplatňované farby	oranžová, biela
Triedy tovarov a služieb	35, 36, 41
Triedenie obrazových prvkov	26.01.03, 26.02.07, 01.15.11, 24.17.02, 07.01.24, 07.01.09, 05.01.05, 26.11.08, 26.11.99, 26.01.16
Stav podľa výpisu	zapísaná ochranná známka; právny stav: platná; záložné právo: nie; minimálna platnosť do 28. 7. 2027
Zástupca podľa výpisu	FAIRSQUARE advokátska kancelária s r. o.; Lazaretská 2313/3A, Bratislava-Staré Mesto
Zdroj a čas získania	ÚPV SR Webregistre, POZ 1881-2017; získané 5. 9. 2025 o 9:17; informatívne údaje, ktoré nenahrádzajú výpis z registra

PRÁVNE ROZHODUJÚCE VYOBRAZENIE

Pri posudzovaní rozsahu ochrany, zhodnosti označenia, licencie, prevodu alebo sporu je rozhodujúce vyobrazenie a právny stav v registri ÚPV SR. Predložený dokument je výstup z Webregistrov získaný 5. 9. 2025. Podľa jeho vlastného upozornenia majú údaje iba informatívny charakter a nenahrádzajú výpis z registra ani iný dokument vydaný úradom použiteľný na právne úkony.



Apriority

Digitálna reprodukcia zapísaného obrazového označenia z predloženého výpisu, OZ č. 246708. Vyobrazenie obsahuje oranžový symbol domu, stromu, oblohy a horizontu v kruhu spolu s oranžovým nápisom Apriority na bielom podklade. Symbol ®, ak sa používa, sa umiestňuje mimo tohto zapísaného vyobrazenia.

Rozsah zápisu a farebná identita

Predložený výpis uvádza medzinárodné triedy 35, 36 a 41. Trieda 35: Reklama; marketing. Trieda 36: Prenájom nehnuteľností; sprostredkovanie (maklérstvo); realitné kancelárie; sprostredkovanie nehnuteľností; finančné odhady a oceňovanie (poisťovníctvo, bankovníctvo, nehnuteľnosti). Trieda 41: Organizovanie a vedenie seminárov. Pri zapísanom vyobrazení sú uplatňované farby oranžová a biela. Register neuvádza technické kódy PANTONE, CMYK, RGB ani HEX; digitálne hodnoty v tejto Charte sú preto iba technickou aproximáciou pre konzistentné zobrazenie a nenia rozsah právnej ochrany.

Farba	Digitálny kód	Úloha	Právny status
-------	---------------	-------	---------------

Farba	Digitálny kód	Úloha	Právny status
Registovaná oranžová	#F5903C*	zapísané logo a hlavný vizuálny akcent	register uvádza farbu oranžová; kód je technická aproximácia z reprodukcie
Registovaná biela	#FFFFFF	pozadie a negatívny priestor označenia	register uvádza farbu biela
Neutrálna tmavá	#2B2B2B	bežný text a kontrastné prvky dokumentu	pomocná tlačová farba; nie je súčasťou farebného údajá OZ
Svetlý oranžový tón	#FFF4EA	rámce a podklady v Charte	pomocná tonálna farba; nie je súčasťou farebného údajá OZ

Minimálne pravidlá používania

Používať	Nepoužívať
- používať úplné zapísané obrazové označenie v nezmenených proporciách - zachovať oranžovú a bielu farebnú skladbu a dostatočný voľný priestor - používať biele alebo svetlé neutrálne pozadie bez rušivého obrazu - symbol ® umiestniť mimo zapísaného vyobrazenia a iba v rozsahu oprávnenia - používanie vymedziť písomne v licencii alebo partnerskej dohode	- preťahovať, stláčať, otáčať, prekresľovať alebo meniť poradie prvkov - prefarbovať logo na modrú alebo inú farebnú kombináciu - pridávať do zapísaného vyobrazenia slogan, tieň, obrýs alebo ďalšiu ikonu - označovať samotné slovo APRIORITY symbolom ® ako samostatnú slovnú známku bez samostatného zápisu - prezentovať projektové logo alebo podznačku ako OZ č. 246708

Registované označenie a súčasná architektúra značiek sa musia rozlišovať. Predložený výpis nezobrazuje slogan „Poznáme cestu domov“ ako súčasť OZ č. 246708. Logo Finančného horizontu, FARMOVE, SALVUS alebo iného projektu môže byť súčasťou spoločnej komunikácie, no bez samostatnej registrácie alebo licenčného titulu sa nesmie prezentovať ako obsah zápisu č. 246708. Pri spoločnom použití musí zostať zrozumiteľné, kto je majiteľkou označenia, kto je poskytovateľom služby a kto nesie odbornú a zmluvnú zodpovednosť.

PRÍLOHA F

Správa dokumentu a právne východiská

Verzia	Dátum vyhotovenia	Stav	Poznámka
1.0	22. 7. 2026	Finálne znenie	Prvá prijatá verzia Charty APRIORITY; obsahuje údaje OZ č. 246708 a pravidlá používania značky.

Základné právne a odborné východiská

- Ústava Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. a Charta základných práv Európskej únie.
- Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. a Obchodný zákonník č. 513/1991 Zb.
- Nariadenie (EÚ) 2016/679 (GDPR), najmä články 4, 5, 13, 26, 28, 32 až 34, a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.
- Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
- Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve.
- Zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti a zákon č. 242/2025 Z. z. o psychologickéj činnosti.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele.
- Zákon č. 365/2004 Z. z. (antidiskriminačný zákon) a zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti, ak sa uplatňujú.
- Zákon č. 506/2009 Z. z. o ochranných známkach; Charta sama osebe nenahrádza licenčnú zmluvu.
- ÚPV SR: Webregistre, ochranná známka POZ 1881-2017 / č. 246708, údaje získané 5. 9. 2025 o 9:17. Podľa predloženého dokumentu majú zverejnené údaje informatívny charakter a nenahrádzajú výpis z registra ani iný dokument vydaný úradom použiteľný na právne úkony.
- WHO: Framework on integrated, people-centred health services; Continuity and coordination of care; Preventing suicide - relevant guidance and implementation resources.

Zoznam je základný a nevyčerpávajúci. Každý člen ekosystému vedie vlastný aktuálny register právnych, regulačných, profesijných a zmluvných povinností podľa skutočne poskytovaných činností.

Prijatie a podpisová doložka

Majiteľka ochrannej známky a oprávnená osoba vlastníka dokumentu týmto prijímajú Chartu APRIORITY vo verzii 1.0 ako zakladajúci, hodnotový, riadiaci a partnerský rámec ekosystému APRIORITY. Charta nadobúda účinnosť dňom posledného podpisu uvedeného nižšie.

MAJITEĽKA OCHRANNEJ ZNÁMKY	VLASTNÍK DOKUMENTU
Ľubica Adamková zakladateľka APRIORITY majiteľka individuálnej obrazovej ochrannej známky č. 246708	Apriority finance s.r.o. IČO 51757206 Pribinova 4, 811 02 Bratislava-Staré Mesto zastúpená: Ľubicou Adamkovou funkcia: konateľ
Miesto: Bratislava	Miesto: Bratislava
Dátum: 22.07.2026	Dátum: 22.07.2026
Podpis majiteľky ochrannej známky:	Podpis oprávnenej osoby / pečiatka:
	