



Heydukova 349, 386 01 Strakonice  
T: 383 323 920  
E: prevent@prevent99.cz  
W: www.prevent99.cz  
IČO: 69100641  
č. ú.: ČSOB 212818883/0300

POSKYTOVATELEM SLUŽBY JE:

# INFORMACE PRO ZÁJEMCE / UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY:



## KONTAKT NA ZAŘÍZENÍ:

Komenského 174  
386 01 Strakonice

Tel: 383 322 357

e-mail: [kcst @prevent99.cz](mailto:kcst@prevent99.cz)

web: [www.prevent99.cz](http://www.prevent99.cz)



### POSLANÍ KCP ST:

Posláním Kontaktního centra Prevent Strakonice je zkvalitnit život osobám ohroženým problematikou závislostí na Strakonicku – a to prostřednictvím kontaktních a poradenských služeb zaměřených na ochranu veřejného zdraví, na snižování finančních, sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek a jiných závislostí.

### **ZÁKLADNÍ INFORMACE:**

**Kontaktní centrum PREVENT Strakonice** (dále jen KCP) je zařízení poskytující služby **osobám ohroženým závislostmi a dále pak i jejich sociálnímu okolí (rodiče, partneři, ostatní příbuzní a známí)**. KCP je registrovanou sociální službou dle zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách a certifikovaným zařízením Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky.

### **KOMU JSOU NAŠE SLUŽBY URČENY:**

- Uživatelům drog (UD)
- Osobám, které jsou ohroženy vznikem jiného typu závislosti (gambling apod.)
- Sociálnímu okolí UD (rodiče, další příbuzní, známí apod.)

Věková kategorie klientů: **od 15 let**

Z výše uvedené cílové skupiny služby zájemcům poskytneme - **ale za specifických podmínek** - pokud se jedná o:

- prokazatelně nezletilá a mladistvá zájemce o službu (s ověřenou totožností) – nabízíme zhodnocení situace a odkazy
- zájemce bez základní znalosti českého a slovenského jazyka
- zájemce vyžadující bezbariérový přístup
- zájemce vyžadující asistenci jiné osoby
- lidi nedodržující nastavená pravidla poskytovaných služeb
- lidi neschopné srozumitelné komunikace (zejména v důsledku akutní intoxikace návykovými látkami)

Bližší informace o možnosti poskytnutí služeb pro tyto skupiny jsou k dispozici v zařízení nebo na telefonu zařízení.

### **CO NABÍZÍME – NABÍDKA SLUŽEB:**

#### **1) Nízkoprahové služby:**

- poradenství v oblasti Harm Reduction (zaměřené na snižování rizik spojených s užíváním drog)
- kontaktní práce (navázání kontaktu s uživatelem služby a vytvoření komunikace založené na důvěře a otevřenosti - postupné budování důvěry uživatele služeb k zařízení či programu a k možnosti využití odborné pomoci obecně)
- výměnný program sloužící jako prostředek našeho kontaktu s uživateli drog (výměna injekčních stříkaček a jehel, poskytnutí dezinfekce, filtrů, injekční vody, kondom...)
- vitamínový program (dle finančních možností)
- základní zdravotní ošetření
- poradenství v oblasti infekčních onemocnění - hepatitid (žloutenek) typu B a C, viru HIV, pohlavních a pohlavně přenosných chorob...
- orientační testování na možný výskyt infekčních onemocnění (HIV, žloutenky typu B, C a syfilis) v kapilární krvi ("krev z prstu")
- případné odkazy klientů do zdravotnických, sociálních a dalších zařízení (praktičtí lékaři, psychiatři, infekční odd., ambulance pro infekční nemoci, AIDS centra, nemocnice, úřady, PMS, OSPOD...)
- hygienický servis (sprcha a toalety pro uživatele služeb)
- doplňkové služby (potravinový servis, internet, indigenní program, praní prádla, výtvarné a tvořivé programy atp.)

#### **2) Strukturované aktivity:**

- poradenství v oblasti užívání drog a závislostí pro uživatele i jejich sociální okolí (rodiče, příbuzní, známí...)
- motivační trénink (usiluje o změnu, která povede nejen k bezpečnějšímu, ale také spokojenějšímu a úspěšnějšímu životnímu stylu klienta)
- krizová intervence + telefonická krizová intervence (pomoc v krizi a těžkých životních situacích)
- zprostředkování detoxu a pobytové nebo ambulantní léčby závislostí
- sociální práce (poradenství a asistence při jednání s úřady, hledání práce, ubytování)
- Case Management (posouzení stavu klienta a jeho životních podmínek - tvorba individuálního plánu péče – realizace cílů vycházejících z individuálního plánu)
- informace a poradenství při řešení problémů souvisejících s drogami a jinými závislostmi – mapování situace, nabídka možností řešení, odkazy na specializovaná pracoviště

V případě provozně technických potíží je zajištěna tato **minimální nabídka poskytovaných služeb:**

- výměnný program
- krizová intervence
- první pomoc a základní zdravotní ošetření
- podávání informací a odkazů na dostupné služby

### **JAK - ZA JAKÝCH PODMÍNEK A PRAVIDEL JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA:**

Služby jsou v souladu se zákonem o soc. službách nabízeny **bezplatně, anonymně a kdykoli** v rámci provozní doby. S každým uživatelem služby je uzavřena **ústní smlouva o poskytování sociální služby** KCP, jejíž písemný záznam je uložen ve složce uživatele služby. Pokud není uživatel služby déle jak 10 let v kontaktu s KCP, dokumentace se skartuje (likviduje). Klient využívá služeb ve většině případů **dobrovolně, může tedy kdykoli odejít**. Pracovníci (případně i stážisti vykonávající praxi v zařízení) se zavazují k **mlčenlivosti**, která je dána zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Mlčenlivost se nevztahuje na komunikaci v týmu pracovníků a na komunikaci poradců se supervizorem. Supervizor jako takový sám podléhá mlčenlivosti.

**POZOR!** Zákon stanovuje **výjimky z povinnosti zachovávat mlčenlivost** pracovníka. Tyto výjimky se vztahují k závažným skutečnostem trestně-právní povahy.

**Okamžitá kapacita služby** (tj. počet osob nebo intervencí v KC v jednom čase):

- počet klientů 4 na 1 pracovníka; 6 na 2 pracovníky (okamžitá kapacita kontaktní místnosti)
- počet intervencí 2 (okamžitá kapacita pro individuální intervence)

**Zájemci o službu byli seznámeni:**

- ⇒ se zákonnými požadavky pro uzavření smlouvy o poskytování služby dle § 91 zák. č. 108/2006 Sb. o soc. službách (tj. označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady za sociální služby, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy)
- ⇒ s důvody, kvůli kterým nemohla být smlouva uzavřena (tj. poskytovatel sociálních služeb neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá; nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, nebo zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby = zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení; osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití)
- ⇒ s tím, že bude pracovníky aktivně oslovován s nabídkou informací a poradenství zaměřených např. na oblast snižování rizik spojených se závislostmi a ochranou veřejného zdraví (Harm Reduction, Public Health), drogy a drogové závislosti, zákony a právo, vztahy, sociální práci atd. Tyto nabídky ale uživatel nemusí využívat.
- ⇒ s tím, že cca pololetně proběhne revize stanovených cílů a další plánování spolupráce s KCP

**PROČ - S JAKÝM CÍLEM JE SLUŽBA REALIZOVÁNA:**

- Pozitivní změna rizikového chování osob z cílové skupiny navázaných na službu.
- Změna chování a postojů sociálního okolí výše uvedených osob a široké veřejnosti k závislostem.
- **Cílem služby** je především **ochrana veřejného zdraví, snižování sociálních a zdravotních rizik** spojených se zneužíváním návykových látek a jinými závislostmi.

**PRÁVA A POVINNOSTI V PŘÍPADĚ SPOLUPRÁCE MEZI UŽIVATELEM SLUŽBY A KCP:**

Všechna níže uvedená práva vychází z Listiny základních práv a svobod, Etického kodexu sociálních pracovníků a interních směrnic zřizovatele.

- Klient má právo na rovný přístup ke službám bez ohledu na své osobní, socioekonomické či kulturní charakteristiky.
- Klient má právo na základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost fyzickou, citovou, hodnotovou (včetně svědomí a přesvědčení) i majetkovou, a to po celou dobu kontaktu při využívání všech typů služeb.
- Klient má právo být přijímán jako autonomní a odpovědná bytost.
- Klient má právo být (jemu srozumitelným způsobem) informován o službě, její filosofii, metodách, rozsahu a trvání, podmínkách, zásadách a pravidlech (včetně např. disciplinárních sankcí, způsobu ukončení, důvěrnosti informací apod.) do té míry, aby na ně mohl vědomě a dobrovolně přistoupit a kompetentně spolutřezhodovat o svém setrvání ve službě.
- Klient má právo kdykoliv opustit službu na vlastní žádost bez dalších negativních důsledků pro sebe.
- Klient má právo podat si stížnost a být informován o postupu při uplatňování stížnosti.
- Jde-li o námi zprostředkovaný kontakt s jinou institucí, má klient **právo se rozhodnout, zda hodlá do tohoto kontaktu vstoupit**, a pokud ano, s kým.
- Klient má právo seznámit se, jak je nakládáno s jeho osobními údaji a jak je vedena dokumentace v zařízení.

**Jaké budou povinnosti uživatelů služby:**

Povinností klientů programu je dodržovat následující pravidla Kontaktního centra Prevent Strakonice:

- **NENÍ DOVOLENA** manipulace se zbraněmi v celých prostorách KCP ST (střelné zbraně, nože, tyče, boxery...).
- **NENÍ DOVOLENA** jakákoliv aplikace návykových látek (včetně alkoholu), distribuce, předávání a zacházení s nimi v zařízení KCP ST.
- **NENÍ DOVOLENO** chovat se násilně či agresivně (slovně, fyzicky i psychicky) vůči ostatním přítomným osobám a pracovníkům zařízení.
- **NENÍ DOVOLENO** nabízet, prodávat či vyměňovat jakékoliv předměty v prostorách KCP ST.
- **NENÍ DOVOLENO** záměrně poškozovat či odcizovat vybavení zařízení či ostatních osob.
- **JSOU ZAKÁZÁNY** otevřené projevy rasismu a diskriminace.
- **NENÍ DOVOLENO** mít sexuální kontakt v prostorách zařízení ani sexuálně obtěžovat přítomné, vč. zaměstnanců a stážistů.
- **NENÍ DOVOLENO** vyndávat a manipulovat s injekčním materiálem a „nádobíčkem“ mimo prostor výměnné místnosti.
- **NENÍ DOVOLENO** vést mezi sebou rozhovory o trestné činnosti (včetně náznaků) nebo k ní navádět druhé (včetně drobných krádeží, výroby a distribuce návykových látek, násilí na jiných lidech apod.). Dále nejsou dovoleny tzv. „drogové“ řeči, slovní agrese a hrubost a projevy ideového fanatismu.
- **NENÍ DOVOLENO** vynášet osobní informace o ostatních klientech.
- **JE POVINNOSTÍ** klienta respektovat právo pracovníka na „konečné rozhodnutí“ komu a jaké služby poskytovat - toto právo však nesmí být uplatňováno v rozporu s výše zmíněnými právy a povinnostmi klientů.
- **JE POVINNOSTÍ KLIENTA** minimalizovat možnost nákazy, může-li klient svým zdravotním stavem ohrozit ostatní klienty a pracovníky.
- **JE MOŽNÉ** s sebou přivést psa, který však musí být na vodítku.
- **AKTUÁLNĚ INTOXIKOVANÉMU KLIENTOVI** (včetně intoxikace alkoholem) nemusí být poskytnuta žádná služba.

## **JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S NAŠIMI SLUŽBAMI – PODNĚTY A STÍŽNOSTI:**

- Stížnost může podat jakákoliv fyzická či právnická osoba.
  - Podání stížnosti je pracovníky kontaktního centra vždy chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a stížnost nebude mít negativní dopad na klienta, který stížnost podal nebo v jehož zájmu byla podána.
  - Stížnost lze podat písemně do příslušné *Schránky na připomínky a stížnosti* v zařízení, osobním předáním či poštou, ústně (osobně či telefonicky), elektronickou poštou. Stížnost je možné podat též anonymně.
  - Předkladatel je oprávněn svoji stížnost kdykoliv odvolat.
  - Způsob podání stížnosti, formulář a postup jsou k dispozici v zařízení a na stránkách zřizovatele: [www.prevent99.cz](http://www.prevent99.cz).
  - Přijetí stížností je řádně evidováno. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí. Stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích a případné nápravě ve stanovené lhůtě informován a to formou odpovídající formě podání stížnosti. Tj. v případě ústního podání – ústně, v případě elektronického podání s uvedením kontaktní e-mailové adresy – e-mailem, v případě písemného podání – písemně, v případě anonymního podání – formou vývěsky v zařízení, kde byla stížnost podána, nebo elektronickou formou, tj. odpovědí na anonymní e-mailovou adresu, ze které byla stížnost zaslána.
    - Kontakty pro podávání stížnosti:
- 1) Kontaktní centrum Prevent Strakonice, Komenského 174 – Bc. Pavla Vacíková, vedoucí zařízení, tel.: 383 322 357 [kcst@prevent99.cz](mailto:kcst@prevent99.cz)
  - 2) PREVENT z.ú., Heydukova 349, 386 01 Strakonice – Mgr. Lenka Čadová, vedoucí kanceláře ředitele, tel. 607038140, email: [cadova@prevent99.cz](mailto:cadova@prevent99.cz) - v případě stížnosti na vedoucího zařízení nebo odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu / stížnosti ze strany vedoucího zařízení atp.
  - 3) PREVENT z.ú., Heydukova 349, 386 01 Strakonice – Michal Němec, výkonný ředitel organizace, tel. na administrativní oddělení: 383 323 920, [nemec@prevent99.cz](mailto:nemec@prevent99.cz) - lze k němu adresovat stížnost týkající se celé organizace nebo odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu / stížnosti ze strany odborného ředitele PREVENT 99 z.ú. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na úrovni organizace lze podat podnět i k následujícím institucím:
  - 4) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111
  - 5) Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888
  - 6) Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov, tel.: 257 221 142

### **Jakým způsobem budeme nakládat s osobními údaji zájemců a uživatelů služby**

- Nakládání s osobními údaji klientů podléhá nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR).
- Jakékoliv informace jiným osobám, úřadům či institucím – písemně i ústně – je možné podávat pouze s nepopíratelným souhlasem všech přímo zúčastněných osob.
- Pokud obdržíme informace o klientovi/rodině z jiného zdroje než od něj/nich samotných, jsme povinni o této skutečnosti klienta/rodinu informovat. - platí pro klienty, u nichž došlo při spolupráci k prolomení anonymity.
- Dokumentace je v zařízení chráněna proti zneužití a klient/rodina mají právo na požádání seznámit se přiměřeným způsobem s obsahem své osobní dokumentace v zařízení.
- Pokud by měla být při kontaktu přítomna jiná osoba než pracovník, je nutné předem si vyžádat klientův souhlas. Výjimku tvoří pobyt v kontaktní místnosti, která se řídí specifickými pravidly.
- Každý klient/rodina má svou složku, která je zabezpečena v počítači chráněným heslem a v uzamykatelné kartotéce, k níž mají přístup jen pracovníci Kontaktního centra Prevent Strakonice k tomu pověřeni.
- Tato opatření jsou přijata i přesto, že podstatnou část služeb jsme schopni zajistit bez ověření osobních údajů i **anonymně** (např. pod specifickým anonymním kódem klienta).

### **KDY LZE SLUŽBY ČERPAT - provozní doba Kontaktního centra Prevent Strakonice:**

pondělí	8:00 – 17:00
úterý	8:00 – 16:00
středa	8:00 – 17:00
čtvrtek	8:00 – 16:00
pátek	10:00 – 16:00

**Testování na infekční onemocnění pro veřejnost po telefonické domluvě na tel. 383 322 357.**