

INFORMAČNÍ LETÁK PORADNY PRO NELÁTKOVÉ ZÁVISLOSTI

O NÁS

Jsme Poradna pro nelátkové závislosti (dále jen PNZ) a nabízíme své služby lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace vlivem hazardního hraní, sázení nebo hraní na PC. Pomáháme i blízkým osobám hráčů, kteří jsou zasaženi těmito problémy také. Naším cílem je spolu s klientem aktivně hledat možnosti řešení jeho nepříznivé sociální situace a přispět k přiměřené psychické a sociální pohodě, stabilizaci či abstinenci. Aktivně znamená, že klient sám chce se svojí situací něco dělat a chce se na procesu změny sám podílet.

JAK PROBÍHÁ AMBULATNÍ LÉČBA V PNZ A CO VŠE NABÍZÍME

Ambulantní léčba se hodí zejména pro klienty, kteří nemohou dovolit být vytrženi ze sociálního života, ať už kvůli pracovním, rodinným nebo jiným závazkům. Jedná se o docházení na konzultace, které zpravidla trvají 1–1,5 hod. dle potřeb. Četnost konzultací se odvíjí od potřeb a časových možností klienta.

Nabízíme 3 měsíční ambulantní program, který se skládá z 10 individuálních konzultací s terapeutem. Nabízíme také možnost konzultací s finančním poradcem, což zahrnuje: práci s rozpočtem, základní právní poradenství, asistenční služby, vedení finančního deníku, pomoc při komunikaci s úřady a pomoc při zájmu o insolvenční řízení. Každých 14 dní zde máme prostor pro skupinovou terapii.

Avšak klient si léčbu může nastavit individuálně – docházku dle potřeby (minimálně 1x měsíčně), pokud není nastaveno jinak (absolventi).

Všechny služby jsou zdarma, právní poradenství zahrnuje 3 konzultace zdarma, ostatní jsou hrazeny klientem a nejsou součástí nabídky. Účast v programu je dobrovolná a klient jej může kdykoliv opustit.

Na budoucí konzultace se s vámi budeme domlouvat rovnou při konzultaci nebo se dohodneme na telefonické či elektronické komunikaci. V případě skupinové terapie vám budeme volat den dopředu nebo přímo v den, kdy se skupina koná.

UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Ukončit program PNZ může být těmito způsoby:

1. Řádné ukončení

Klient ukončil program po vzájemné dohodě v dojednaném čase a vyjádřil svou vůli program ukončit. Program ideálně končí závěrečným zhodnocením dosažených cílů, ale není to nezbytné.

2. Předčasné ukončení

Klient přestal využívat služeb programu a neozývá se po dobu 30 dní.

3. Vyloučení z programu

Klient je z programu vyloučen pro porušení kardinálních pravidel nebo porušení pravidel skupiny

PRÁVA KLIENTŮ

- Klient má **právo na rovný přístup ke službám** bez ohledu na své osobní, socioekonomické či kulturní charakteristiky (pohlaví, etnicita, národnost, původ, anamnéza, sexuální orientace, postavení, finanční možnosti, kriminální činnost atd.).
- Klient má **právo na elementární 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 spoluurozhodovat o svém setrvání ve službě, o způsobu jejího poskytování a o její kvalitě.
- Klient má **právo kdykoliv opustit službu** na vlastní žádost, a to i proti doporučení týmu a bez dalších negativních důsledků pro sebe.
- Klient má **právo si podat stížnost** a být informován o postupu při uplatňování stížnosti – o postupu uplatňování stížnosti informuje klienta kterýkoli zaměstnanec zařízení.
- Klient má **právo na osobní svobodu a ochranu soukromí** – vychází z nastavení služeb.
- Klient má **právo na ochranu před nucenými pracemi**
- Klient má **právo seznámit se, jak je nakládáno s jeho osobními údaji** a jak je vedena dokumentace v zařízení (nahlédnutím do složky).
- Klient má **právo na ochranu před fyzickým a psychickým násilím** - pracovníci mohou násilně jednat pouze v sebeobraně, pokud dochází k bezprostřednímu ohrožení života jejich, klienta, popřípadě jiných osob, ohrožených klientovým jednáním. Vše musí probíhat v souladu s platnými zákony.
- Právo na poskytnutí kvalitní služby vykonávané profesionály.

POVINNOSTI A PRAVIDLA

- Povinnosti klientů jsou definována pravidly, která napomáhají vytvořit bezpečné a příjemné prostředí pro pracovníky PNZ i pro uživatele služby, které je nezbytné pro užitečnou spolupráci a naplňování cílů.
- Pravidla nejsou zkonstatělé normy, ale jsou živým organismem, který může podléhat změnám. Klienti mohou mít k povinnostem připomínky. Jsou však kardinální pravidla, která jsou neměnná a důležitá pro chod

zařízení. Dále jsou pravidla, o kterých je možné s klienty diskutovat a zkoušet nové podněty. Na zavedení nových pravidel je zkušební doba dva měsíce.

Kardinální pravidla:

- Nedostavovat se na konzultace pod vlivem návykových látek (včetně alkoholu) znemožňujícím spolupráci.
- Nedonášet do prostor PNZ zbraně a drogy.
- Neužívat žádnou formu fyzického a psychického násilí (včetně verbální agrese).
- Úmyslně nepoškozovat vybavení poradny.

Organizační pravidla:

- Nemůže-li se uživatel setkání zúčastnit z vážných důvodů, měl by se minimálně 1 hodinu před začátkem konzultace telefonicky omluvit a zdůvodnit absenci (popřípadě doložit potvrzení) pracovníkovi PNZ. V případě pozdního příchodu se čas neprodlužuje, ale konzultace končí v předem dohodnutý čas. Časová tolerance je 10 minut. Klient je v těchto případech vždy upozorněn, kolik času mu zbývá a je mu nabídnuta možnost náhradního termínu (pokud není vyloučen).
- Na konzultaci mít vypnutý telefon nebo zvonění na telefonu.
- V průběhu konzultace nekonzumovat přinesené jídlo.
- V zařízení nekouřit.
- Porušení těchto pravidel není důvodem k vyloučení z programu. Je to ale vždy důvodem k upozornění klienta na tyto prohřešky a k otevření této skutečnosti jako tématu (proč pravidla porušuje, co mu to přináší,

zda tak reaguje v jiných situacích a podobně). Zpracování těchto témat může vést k pozitivním změnám v ozdravném procesu klienta.

JAKÝM ZPŮSOBEM BUDE NAKLÁDÁNO S VAŠIMI ÚDAJI

- Nakládání s osobními údaji pacientů/klientů podléhá zákonu 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů.
- Jakékoliv informace jiným osobám, úřadům či institucím – písemně i ústní – je možné podávat pouze s nepopiratelným souhlasem všech přímo zúčastněných osob (v případě souhlasu podáváme tyto informace pouze osobně).
- Pokud obdržíme informace o klientovi/rodině z jiného zdroje než od něj/nich samotných, informujeme o této skutečnosti klienta/rodinu.
- Klient/rodina může být veden v programu anonymně, pokud o to požádá.
- O průběhu adiktologické péče jsou pořizovány pravidelně podrobné písemné záznamy do karty klienta. Dokumentace je v zařízení chráněna proti zneužití a klient/rodina mají právo na požádání nahlédnout do své dokumentace v programu.
- Pokud by měla být při konzultaci přítomna jiná osoba než pracovník, je nutné předem si vyžádat pacientův/klientův souhlas. Jestliže pracovník považuje přímou kooperaci druhé osoby (odborníka, spolupracujícího terapeuta) za nezbytnou a pacient/klient to i po vysvětlení zamítne, může poradce ukončit poradenský proces.
- Každý klient/rodina má svoji složku, která je zabezpečena v počítači chráněným heslem a v uzamykatelné kartotéce, k níž mají přístup jen pracovníci Poradny pro nelátkové závislosti PREVENT k tomu pověřeni.

KOMUNIKACE PŘES TELEFON NEBO PROSTŘEDNICTVÍM INTERNETU

S Poradnou pro nelátkové závislosti PREVENT je možné komunikovat a využívat její služby i tzv. „na dálku.“ Nejčastějším způsobem bývá komunikace prostřednictvím webu Neprohraj.se a skrze email pnz@prevent99.cz. Je možné využít i telefonního čísla poradny nebo facebookové účty: Poradna pro nelátkové závislosti Prevent / Neprohraj.se.

- Zadávání i zpracování dotazu je pro odesílatele zdarma. V případě telefonického hovoru stojí hovor volajícího tolik, kolik si účtuje jeho mobilní operátor.
- Komunikaci evidujeme pod přezdívkou, kterou uvede odesílatel/volající, nebo pod emailovou adresou či pod názvem facebookového účtu, který odesílatel zprávy/volající používá. V případě potřeby se domlouváme i nato, že si zaznamenáme telefonní číslo volajícího. (Např. pro další spolupráci.)
- Dotazy a odpovědi nejsou prezentovány na webu a jsou shromažďovány výhradně za účelem poskytování adiktologické péče a zprostředkování navazujících služeb. Přístup k nim mají pouze pracovníci poradny, kteří jsou vázáni mlčenlivostí. Dotazy a odpovědi jsou uchovávány v zabezpečeném PC a uzamčené kartotéce.
- Odesláním dotazu, popř. položením dotazu v telefonické komunikaci, souhlasí odesílatel s poskytováním péče a navazuje ústní smlouvu o poskytování služby. Platnost smlouvy je 3 kalendářní měsíce od jejího uzavření, nedohodnou-li se strany jinak. (Např. v případě jednorázového dotazu.)
- Poskytnutí jakýchkoliv osobních údajů ze strany odesílatele je dobrovolné a jejich platnost nebude poradna nijak ověřovat.
- Jmenovité informace, které tazatel poradně svěří, jsou důvěrné a nejsou poskytovány bez jeho souhlasu či bez jeho vědomí (jestliže je poradna povinna je poskytnout).

- Na dotazy zaslané elektronickou formou odpovídáme obvykle do 3 pracovních dní. Na telefonáty reagujeme hned, jak je to možné v rámci otevírací doby poradny.
- V případě emailové komunikace, pracovníci poradny neotevírají odkazy s příloženými soubory. (Fotografie, textové soubory...)
- Maximální doba jednoho telefonátu je časově limitována stejně, jako čas vymezený pro kontakt tváří v tvář. V případě, že pracovník nemůže telefonujícímu věnovat potřebný čas, (zejména jde o předem nedomluvené telefonáty) domluví pracovník s volajícím termín dalšího hovoru.

CO MŮŽETE DĚLAT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S NAŠIMI SLUŽBAMI

Základní postup při podávání stížností je uveden na webových stránkách PREVENT99,z.ú. a v IS. Na stránkách organizace je rovněž k dispozici formulář k podání stížnosti a jsou tam uvedeny kontakty na odpovědné osoby. Tento formulář je k dispozici i na nástěnce v poradně. Klienti jsou seznámeni s možností podat stížnost ve smlouvě o poskytování sociální služby (dále jen smlouva). Specificky jsou pak informováni pracovníky v těchto situacích:

- 1) v rámci intervence mezi pracovníkem a klientem – při rozhovoru o možném porušení klientových práv, při projevu nespokojenosti, který pracovník zaznamenává nebo klient sděluje,
- 2) při uplatnění sankce za porušení pravidel.

Vyřizování stížností je v PNZ řešeno následovně:

- Schránka na stížnosti je totožná se schránkou poštovní umístěnou ve vestibulu budovy a vybírá se každý den ráno.

- Stížnosti se zapisují do Evidence stížností a Sešitu mimořádných událostí a předávají se pověřeným pracovníkům.

CO MŮŽETE DĚLAT V PŘÍPADĚ SPOKOJENOSTI S NAŠIMI SLUŽBAMI

Děkujeme za všechny zpětné vazby, které k naší práci dostáváme.

Vaše spokojenosti i nespokojenosti nám pomáhají posouvat službu dál a zkvalitňovat jí tak pro další klienty i zaměstnance.

O své spokojenosti, s naší službou, nám můžete napsat pár slov na naše webové stránky www.Neprohraj.se, zde máme možnost je uveřejnit a nabídnout tak případným zájemcům o službu, zkušenosti lidí, kteří se již s námi setkali.

Za všechny zpětné vazby děkujeme.

Pracovníci: **Mgr. Jiří Koreš, Mgr. Jana Hamhalterová, Bc. Martin Zajíček**

Telefon: +420 720 960 314

E-mail: pnz@prevent99.cz

OTEVÍRACÍ / PROVOZNÍ DOBA:

Pondělí: 8:00 – 20:00

Úterý: 8:00 – 19:00

Středa: ZAVŘENO

Čtvrtek: 10:00 – 19:00

Pátek: 8:00 – 16:00