

INFORMACE PRO ZÁJEMCE / UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY:



**KONTAKTNÍ
CENTRUM
PREVENT JH**

**Karlov 42
377 01 Jindřichův Hradec**

**Tel.: 727 915 927
e-mail: kcjh@prevent99.cz
web: prevent99.cz**

POSLÁNÍ

Posláním Kontaktního centra PREVENT Jindřichův Hradec je poskytnout bezpečné prostředí pro uživatele návykových látek a alkoholu. Prostřednictvím kontaktních a poradenských služeb zaměřených na ochranu veřejného zdraví, na snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek a jiných závislostí zkvalitnit život osobám závislým a ohroženým problematikou závislostí na Jindřichohradecku.

CÍLOVÁ SKUPINA

Osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách

1. Uživatelé návykových látek a alkoholu.
2. Osoby ohrožené vznikem jiného typu závislosti (gambling atp.).
3. Sociální okolí uživatelů návykových látek (rodiče, partneři atp.).

Služby nejsme schopni poskytnout osobám, které spadají do této skupiny:

- Osoby nespádající do věkové kategorie vymezené cílové skupiny, tzn. osoby mladší 15 let.
- Osoby, které se vůči pracovníkům chovají agresivně. Jedná se o napadení pracovníků jak slovně, tak fyzicky.
- Osoby hovořící jiným než českým jazykem, s výjimkou Slovenštiny, vzhledem k jazykovým podobnostem a schopnosti porozumět.
- Osoby, které potřebují pro kontakt se službou asistenta či jinou odbornou pomoc (např. handicapovaná osoba, která potřebuje tlumočit do znakové řeči atd.).

S JAKÝM CÍLEM JE SLUŽBA REALIZOVÁNA

Cílem služby je především ochrana veřejného zdraví, snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek a jinými závislostmi.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1) Nízkoprahové služby:

- Výměna injekčního materiálu a distribuce materiálu ke snižování zdravotních rizik.
- 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).
- Základní zdravotní ošetření drobných poranění.
- Zprostředkování a odkazy na další odbornou péči.
- Distribuce informačních materiálů.
- Těhotenské testy pro uživatelky drog.
- Orientační testování na možný výskyt infekčních onemocnění (HIV, žloutenky typu B, C a Syfilis).
- Hygienický servis.
- Doplnkové služby (potravinový servis, praní prádla, využití telefonu a internetu klienty).

2) Strukturované aktivity:

- Individuální poradenství v oblasti užívání návykových látek a závislostí pro uživatele i jejich sociální okolí (rodiče, příbuzní atd.).
- Motivační trénink (usiluje o změnu, která povede nejen k bezpečnějšímu, ale také spokojenějšímu a úspěšnějšímu životnímu stylu).
- Krizová intervence.
- Zprostředkování detoxu a léčby závislostí.
- Sociální práce (poradenství a asistence při jednání s úřady, hledání práce, ubytování).

ZA JAKÝCH PODMÍNEK A PRAVIDEL JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA:

Služby jsou v souladu se Zákonem 108/2006 sb., o sociálních službách nabízeny bezplatně, anonymně a kdykoli v rámci provozní doby. S každým uživatelem služby je uzavřena ústní smlouva o poskytování sociální služby Kontaktního centra PREVENT Jindřichův Hradec (dále jen KCP JH), jejíž písemný záznam je uložen ve složce uživatele služby. Pokud není uživatel služby déle jak 10 let v kontaktu s KCP JH, 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.

KAPACITA SLUŽBY

Počet klientů:

10 v daný okamžik v Kontaktní místnosti.

V případě individuální intervence se jedná o 2 klienty v daný okamžik.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, POPIS ZPŮSOBU UZAVŘENÍ SMLOUVY

Zájemce o službu KCP JH může přijít kdykoliv v otevírací době. Pracovník mu sděluje možnosti a podmínky poskytování služby. Se zájemcem o službu, který spadá do cílové skupiny a je ve stavu způsobilém ke komunikaci a spolupráci s pracovníkem probíhá dojednávání poskytování služby. Zájemce o službu je v souvislosti s KCP JH seznámen:

- se zákonnými požadavky pro uzavření smlouvy o poskytování služby dle § 91 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních 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) atd. Tyto nabídky ale uživatel nemusí využívat.

Pracovník vytvoří se zájemcem anonymní kód, typický pro službu, a domluví se spolu na způsobu oslovování (včetně tykání a vykání). Pokud zájemce s podmínkami souhlasí, tak je informován, že je **s ním tímto uzavřena ústní smlouva** o poskytování sociální služby a **stává se uživatelem služby** Kontaktního centra PREVENT Jindřichův Hradec. Znění ústní smlouvy je vyvěšeno na viditelném místě v prostorách zařízení. Záznam o uzavření ústní smlouvy podléhá všem náležitostem dle §91 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Její písemný záznam je uložen ve složce uživatele služby pod kódem.

PRÁVA A POVINNOSTI V PŘÍPADĚ SPOLUPRÁCE MEZI UŽIVATELEM SLUŽBY A KCP JH

Práva klientů v Kontaktním centru PREVENT Jindřichův Hradec

- **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 spolurozhodovat 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.

Pravidla Kontaktního centra PREVENT Jindřichův Hradec

- **Není dovoleno** pohybovat se v přilehlém areálu budovy bez doprovodu zaměstnance KCP JH. Návštěvníci centra zazvoní u vstupní brány a do areálu vstupují až se zaměstnancem, odchází rovněž v doprovodu zaměstnance.
- **Není dovolena** manipulace se zbraněmi v celých prostorách KCP JH (střelné zbraně, nože, tyče, boxery...).
- **Není dovolena** jakákoliv aplikace návykových látek (včetně alkoholu), distribuce, předávání a zacházení s nimi v zařízení KCP JH.
- **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 JH.
- **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** 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.).
- **Je povinností klienta** přijít ve stavu, kdy je schopen bezpečné spolupráce, respektování pravidel a pracovníků KCP JH.

JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S NAŠIMI SLUŽBAMI – ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

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: <https://www.prevent99.cz/o-nas/stiznost/>

Přijetí stížností je řádně evidováno. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data přijetí. 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.

O všech přijatých stížnostech je proveden záznam v Evidenci připomínek a stížností, která je k dispozici v zařízení a v kanceláři PREVENT 99 z.ú. Záznam o přijetí stížnosti provede

osoba, která stížnost přijala. V případě podání ústní stížnosti musí záznam obsahovat zejména: datum podání, jméno a kontakt na stěžovatele a jeho podpis, stručný obsah stížnosti s důrazem na důležité údaje k posouzení stížnosti, jméno a podpis zaměstnance, který stížnost přijal. Na vyžádání lze udělat pro stěžovatele kopii tohoto zápisu.

Kontakty pro podávání stížnosti:

1) **Kontaktní centrum PREVENT Jindřichův Hradec**, Karlov 42 – Jakub Novák, DiS., vedoucí zařízení, M:7 25 935 787, e-mail: novak@prevent99.cz

2) **PREVENT 99 z.ú.**, Heydukova 349, 386 01 Strakonice – Bc. Kamil Podzimek – ředitel sekce HR služeb, M: 602 570 366, e-mail: podzimek@prevent99.cz v případě stížnosti na vedoucího zařízení nebo odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu / stížnosti ze strany vedoucího zařízení atp.

3) **PREVENT 99 z.ú.**, Heydukova 349, 386 01 Strakonice – Michal Němec, výkonný ředitel organizace, tel. na administrativní oddělení: 383 323 920, nemec@prevent99.cz - lze k němu adresovat stížnost týkající se celé organizace nebo odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu / stížnosti ze strany vedoucí kanceláře ředitele PREVENT 99 z.ú.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na úrovni organizace lze podat podnět i k následujícím institucím:

a) Krajský úřad Jihočeského kraje

odbor sociálních věcí a zdravotnictví
U Stadionu 1
370 01 České Budějovice
Tel: +420386720600
www.kraj-jihocesky.cz

b) Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
Tel:+420221921111
posta@mpsv.cz
www.mpsv.cz

c) Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:(+420) 542 542 888
Sekretariát veřejného ochránce práv a zástupkyně veřejného ochránce práv:
(+420) 542 542 777
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění:
podatelna@ochrance.cz
www.ochrance.cz/kontakty/

d) Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Štefánikova 216/21

150 00 Praha-Smíchov

Tel: +420 257 221 141

sekr@helcom.cz

www.helcom.cz

Jakým způsobem budeme nakládat s osobními údaji 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 – písemné i ústní – 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 KCP JH 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 KCP JH

PO	9.00 – 17.00
ÚT	8.00 – 16.00
ST	9.00 – 17.00
ČT	8.00 – 16.00
PÁ	8.00 – 16.00