

## Informace pro zájemce o službu (popis realizace služby)

### Jednání se zájemcem o službu

1. Člověk, který poprvé osloví kontaktní centrum (fyzicky svým příchodem) s tím, že chce využívat jeho služby, je zájemcem o službu. V případě elektronického kontaktu (e-mail, Skype, Facebook apod.) pracovník zájemce o službu pozve k osobnímu setkání.
2. Pracovník, který realizuje první kontakt se zájemcem o službu, zjišťuje jeho základní požadavky, očekávání a potřeby a to, zda jsou tyto potřeby v souladu s nabídkou služeb Kontaktního centra a v souladu s definovanými cílovými skupinami služby.
3. V případě, že se potřeby zájemce o službu shodují s nabídkou, podmínkami, pravidly a cílovou skupinou Kontaktního centra a obě strany se za pomoci ústní smlouvy dohodnou na spolupráci, stává se zájemce o službu klientem Kontaktního centra. O uzavření ústní smlouvy se provede písemný záznam.

### Základní činnosti

Dle Zákona 108/2006 sb. o sociálních službách zařízení nabízí tyto základní činnosti:

- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

V souladu s tímto výčtem základních činností je v zařízení nabízen tento rozsah služeb:

### Kontaktní služby a služby snižování rizik

- 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 výměna špinavých injekčních stříkaček za nové a poskytnutí materiálu ke snižování škod spojených s užíváním drog (dezinfekce, filtrů, injekční vody, kondomů...).
- Základní zdravotní ošetření na úrovni laického domácího ošetření.
- Orientační testování na možný výskyt infekčních onemocnění (HIV, žloutenky typu A, B, C a syfilis) v kapilární krvi = "krev z prstu" a poradenství v oblasti uvedených infekčních nemocí.
- Případné odkazy klientů do zdravotnických, sociálních a dalších zařízení (praktičtí lékaři, psychiatři, infekční odd., ambulance pro infekční nemoci, AIDS centra, nemocnice, úřady, PMS, OSPOD...).
- Použití telefonu a PC klientem za účelem sociální stabilizace.
- Hygienický servis (sprcha, praní prádla a sociální šatník pro uživatele služeb).
- Doplňkové služby (potravinový servis, sociálně terapeutické aktivity atp.).

### Individuální práce (strukturované služby)

- Individuální poradenství
- Krizová intervence
- Sociálně-právní poradenství
- Zprostředkování potřebných sociálních služeb a odkazy na ně
- Doprovod na úřady či k lékařům
- Korespondenční práce
- Zprostředkování léčby a detoxu

### Individuální plánování

O tom, „co a jak“ Vám bude smlouvou poskytováno, si nerozhoduje pouze poskytovatel. Průběh poskytované služby naplánujete společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na Vašich schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak na možnostech poskytovatele. Vše, co si naplánujete, bude průběžně hodnoceno. Pokud se rozhodnete, můžete své naplánované cíle změnit.

### Dokumentace

Při poskytování služeb od vás můžeme vyžadovat některé informace, které pak budeme mít uložené v počítači nebo napsané na papíru. Také si budeme zapisovat poznámky o tom, kdy jste u nás byl, co jsme vám poskytli za služby, o čem jsme si spolu povídali apod. Všechny tyto informace jsou bezpečně uloženy pod heslem nebo pod zámekem a nikomu je nemůžeme sdělit, pokud nám k tomu sami nedáte souhlas. Do těchto poznámek můžete kdykoliv na požádání nahlédnout.

### Práva klientů služby

Jako klient služby máte právo:

- Na rovný přístup ke službám bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, původ, anamnézu, sexuální orientaci, společenské postavení, finanční možnosti atd.
- Na základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost.
- Být přijímán jako autonomní (svěbytná) a odpovědná bytost.
- Být srozumitelným způsobem informován o všech poskytovaných službách, filosofii zařízení, metodách, rozsahu a trvání, podmínkách, zásadách a pravidlech využívaných služeb do té míry, aby na ně mohl vědomě a dobrovolně přistoupit a kompetentně o nich spolupřihodovat.
- Kdykoliv opustit službu na vlastní žádost, a to bez dalších negativních důsledků pro sebe.
- Podat si stížnost na jím využívanou službu nebo pracovníka.
- Rozhodnout se, zda hodlá vstoupit do kontaktu se službou, která mu byla zprostředkována.

### Pravidla služby

#### Máte povinnost

- Respektovat pravidla Kontaktního centra a pokyny pracovníků.
- Přijít do KC ve stavu, kdy je schopen respektovat pokyny pracovníků a pravidla zařízení.
- Zdržet se násilného (slovního či fyzického) chování vůči ostatním přítomným osobám a k pracovníkům zařízení.
- Neaplikovat si návykové látky a nemanipulovat s nimi či s HR materiálem v prostředí KC.
- Nemanipulovat v KC jakýmkoliv zbraněmi.
- Nedomlouvat trestnou činnost v KC.
- Nenabízet, neprodávat či nevyměňovat jakékoliv předměty v prostorách zařízení.

### Způsob podávání a vyřizování stížností

Způsob podávání a vyřizování stížností je uveřejněn na webových stránkách organizace (<https://www.prevent99.cz/o-nas/stiznost/>).

### Ukončení poskytování služby

K ukončení poskytování služby dochází v případě naplnění dohodnutého cíle mezi klientem a službou nebo pokud osoba již nespadá do cílové skupiny nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany klienta nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany služby kvůli závažnému a opakovanému porušování pravidel.