

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 stížností:

1) **Kontaktní centrum Prevent Prachatice**,  
Primátorská 76, 383 01 Prachatice  
– Bc. Hana Bauerová, vedoucí zařízení,  
tel.: 388 310 147, [kcpt@prevent99.cz](mailto:kcpt@prevent99.cz).

2) PREVENT z.ú., Heydukova 349, 386 01 Strakonice  
– Mgr. Lenka Čadová, **vedoucí kanceláře ředitele**,  
tel.: 607 038 140, [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**, telefon 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 podnětu/stížnosti na úrovni organizace lze podat podnět / stížnost i k následujícím institucím:

4) **Ministerstvo práce a sociálních věcí**,  
Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2,  
tel.: 905 191 111, [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

5) **Veřejný ochránce práv**,  
Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888,  
[www.ochrance.cz/kontakty](http://www.ochrance.cz/kontakty), [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

6) **Český helsinský výbor, z.s.**,  
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov,  
tel.: 770 127 828, [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz), [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

### 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 – písemné i ústní – je možné podávat pouze s nepopiratelným 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 Prachatice 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).

### KONTAKTNÍ CENTRUM PREVENT PT

tel: 388 310 147  
[kcpt@prevent99.cz](mailto:kcpt@prevent99.cz)  
[www.prevent99.cz/kcpt/](http://www.prevent99.cz/kcpt/)  
f Káčko PT



### INFORMACE PRO ZÁJEMCE / UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Primátorská 76  
383 01 Prachatice  
tel: 388 310 147

[kcpt@prevent99.cz](mailto:kcpt@prevent99.cz)  
[www.prevent99.cz/kcpt/](http://www.prevent99.cz/kcpt/)  
f Káčko PT

Poskytovatelem služby je:

PREVENT 99 z.ú.  
Heydukova 349  
386 01 Strakonice  
IČ:69100641

tel: 724 020 311  
[kancelar@prevent99.cz](mailto:kancelar@prevent99.cz)  
[www.prevent99.cz](http://www.prevent99.cz)

Informace v tomto letáku jsou platné od dubna 2024

## POSLÁNÍ

Posláním Kontaktního centra Prevent Prachatice je poskytnout bezpečné prostředí uživatelům návykových látek a alkoholu, zkvalitnit život osobám ohroženým problematikou závislosti na Prachaticku – a to prostřednictvím kontaktních a poradenských služeb zaměřených na ochranu veřejného zdraví, na snižování finančních, sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

## CÍLE

- Navázání kontaktu s uživateli návykových látek
- Stabilizace a případně zlepšení kvality života klientů
- Pozitivní změna v různých aspektech života (životní styl, zdravotní a sociální stav)
- Motivace klienta ke změně životního stylu (směrem k abstinenci)
- Podpora a pomoc rodičům, partnerům a dalším blízkým osobám uživatelů návykových látek (legálních i nelegálních)
- Ochrana většinové společnosti před negativními dopady souvisejícími s užíváním návykových látek (tzv. princip Public Health)

## CÍLOVÁ SKUPINA

- Aktivní uživatelé návykových látek (legálních i nelegálních).
- Rodiče, partneři a další blízké osoby klienta.

## VĚKOVÁ KATEGORIE KLIENTŮ

Osoby starší 15 let

## FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ambulantní

## PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- nízkoprahovost
- anonymita
- bezplatnost
- dostupnost
- dobrovolnost

## ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU

Provozní doba Kontaktního centra Prevent Prachatice je zveřejněna v registru sociálních služeb a na webových stránkách zařízení [www.prevent99.cz/kcpt/#provoz](http://www.prevent99.cz/kcpt/#provoz)

## KDY LZE SLUŽBY ČERPAT

Provozní doba Kontaktního centra Prevent Prachatice:

<b>po</b>	<b>8:00 – 17:00</b>		
<b>út</b>	<b>8:00 – 16:00</b>	kontaktní místnost	<b>13:00 – 16:00</b>
<b>st</b>	<b>8:00 – 17:00</b>		
<b>čt</b>	<b>8:00 – 16:00</b>	kontaktní místnost	<b>13:00 – 16:00</b>
<b>pá</b>	<b>10:00 – 16:00</b>	kontaktní místnost	<b>13:00 – 16:00</b>

## SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje klientovi dle zákona 108/2006 Sb. § 59 a Vyhlášky 505/2006 Sb. § 24 následující základní činnosti, které jsou blíže specifikovány v **Seznamu a definice adiktologických odborných služeb**.

### Služby v oblasti Harm reduction:

- Poradenství v oblasti Harm Reduction
- Kontaktní práce
- Výměnný program
- Základní zdravotní ošetření
- Orientační testování na možný výskyt infekčních onemocnění a poradenství
- Případné odkazy klientů do zdravotnických, sociálních a dalších zařízení
- Použití telefonu a PC klientem za účelem sociální stabilizace
- Hygienický servis
- Doplnkové služby (potravinový servis, vitamínový program, indigenní program, sociálně terapeutické aktivity atp.)

### Individuální práce (Strukturované služby)

- Poradenství v oblasti užívání drog a závislosti pro uživatele i jejich rodiče, partnery a osoby blízké
- Individuální poradenství
- Sociálně právní poradenství
- Krizová intervence
- Zprostředkování potřebných sociálních služeb a odkazy na ně
- Zprostředkování detoxu a léčby závislosti
- Doprovod na úřady či k lékařům
- Korespondenční práce

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

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

## 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