



KONTAKTNÍ CENTRUM MAGDALÉNA PŘÍBRAM

KONTAKTY

Adresa: Žežická 193, Příbram, 261 01

Tel.: 318 622 010

Kontaktní pracovníci:

Bc. Monika Tůmová (tumova@magdalena-ops.cz)

Bc. Nikola Mezková, DiS. (mezkova@magdalena-ops.cz)

Marek Černo (cerno@magdalena-ops.cz)

Bc. Lenka Dvořáčková (dvorackova@magdalena-ops.cz)

Eliška Ada Hubáčková (hubackova@magdalena-ops.cz)

Tereza Houdková (houdkova@magdalena-ops.cz)

Kontakt na vedoucí:

Mgr. Magdalena Chaloupková, DiS.

E-mail: chaloupkova@magdalena-ops.cz

Mobil: 737 391 214

KOMU JSOU SLUŽBY URČENY

- **Osobám starším 15 let ohrožené závislostí nebo se zkušeností s látkovou či nelátkovou závislostí** bez ohledu na frekvenci, délku a způsob užívání (od prvotního experimentu přes rekreační užívání, rizikové užívání, až po závislost s rozsáhlým poškozením zdraví). Jedná se tedy o osoby ve fázi aktivního závislostního chování, především:
 - osoby závislé na návykových látkách, které nejsou motivováni k abstinenci, popřípadě neakceptují jinou účinnější formu léčebné péče,
 - osoby škodlivě užívající návykové látky,
 - osoby užívající drogy rizikově dle definice EMCDDA (injekční uživatelé drog a/nebo dlouhodobí či pravidelní uživatelé opiátů a/nebo drog amfetaminového a/nebo kokainového typu a dalších drog užívané s vysokou frekvencí nebo přinášející uživatelům zdravotní či sociální problémy),
 - osoby experimentující, příležitostné (rekreační) užívání,
 - klienti substitučního programu,
 - uživatelé inhalačních látek,
 - závislé na alkoholu,
 - závislé na lécích,
 - osoby ohrožené patologickým hráčstvím, patologičtí hráči (gambleři),
 - osoby se závislostí na technologiích (počítače, internet, on-line sítě, hry, mobily),
 - v neposlední řadě také abstinující uživatelé návykových látek.
- Dále jsou služby určeny **rodinným příslušníkům** (rodiče, partneři) či **jiným blízkým osobám**, které řeší problémy spojené s návykovými látkami či závislostním chováním.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- **Výměnný injekční program**
 - Jedná se o výměnu použitého injekčního materiálu za sterilní spolu s dalším zdravotnickým materiálem s cílem minimalizace zdravotních rizik uživatelů drog.
- **Základní zdravotní ošetření**
 - Dezinfekce a sterilní krytí drobných poranění, poskytnutí první pomoci.
- **Testování na infekční onemocnění**
 - Provedení orientačního testu na infekční onemocnění typu hepatitid B a C, HIV a syfilis.
- **Informační servis**
 - Poskytnutí informací z oblasti méně rizikového způsobu užívání drog, bezpečného sexu, také z oblasti zdravotní a sociální.
- **Hygienický servis**
 - Možnost využití sprchy, oblečení ze sociálního šatníku, praní prádla (za poplatek).
- **Odkazy**
 - Zprostředkování dalších služeb v jiných zařízeních a podpora klienta ve využívání běžně dostupných služeb.
- **Asistenční služba**
 - Doprovod klienta k lékaři, na úřady, s cílem posílit jeho vlastní kompetenci k řešení své nepříznivé situace.
- **Krizová intervence**
 - Poskytnutí bezpečného prostoru pro zmapování a následné zvládnutí krizové situace.
- **Základní sociálně právní poradenství**
 - Poradenství zaměřené na orientaci v sociální situaci klienta a posílení kompetencí klienta svoji situaci řešit.
- **Individuální poradenství**
 - Klienti mají možnost zapojit se spolu s klíčovým pracovníkem do krátkodobého či dlouhodobého procesu, který se zaměřuje na různé oblasti klientova života s cílem zlepšit jeho aktuální životní situaci.
- **Využití PC/telefonu**
 - Využití s cílem zlepšení sociální a zdravotní situace klienta.
- **Korespondenční práce/intervence poskytnutá prostřednictvím on-line kontaktu**
 - Nabízíme možnost být v korespondenčním či on-line kontaktu s klienty ve výkonu trestu odnětí svobody a v bytové léčbě.
- **Socioterapie**
 - Organizované aktivity, jejichž cílem je osvojení si a rozvoj sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
- **Tréninkové místo**
 - Možnost být zaměstnán na DPP či DPČ v kontaktním centru na úklidové a další práce s cílem osvojit si základní pracovní návyky a připravit se na vstup na otevřený trh práce.

PRINCIPY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytované služby plně podporují sociální integraci uživatelů těchto služeb do společnosti.

- **Dostupnost**
 - Služby kontaktního centra reflektují potřeby cílové skupiny, které zohledňují v dostupnosti služeb. Služby se svým konceptem řadí do tzv. nízkoprahových sociálních služeb. Mají zpracovaný informační materiál o dostupnosti služeb, který je distribuován na www.magdalena-ops.cz, na sociálních sítích, kde služba vystupuje a je pravidelně distribuován v lokální zdravotně-sociální síti služeb.
 - **Časová dostupnost** – Služby jsou dostupné celoročně a flexibilně, reagují na aktuální potřeby cílové skupiny.
 - **Prostorová dostupnost (místní)** – Prostorová dostupnost odpovídá spádové oblasti v regionu.

- **Dostupnost pracovníka** – Pracovníci jsou klientům k dispozici ve všední dny v rámci provozní doby. Klient má právo zvolit si klíčového pracovníka.
- **Rovný přístup**
 - Ke všem klientům služby je přístupováno bez ohledu na rasu, národnost, barvu pleti, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, původ, pohlaví, identitu, věk, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení.
- **Anonymita**
 - Služby jsou klientům poskytovány anonymně. V určitých případech (situacích) dochází k tzv. prolomení anonymity. Situace, kdy dochází k prolomení anonymity je např. doporučení klienta do léčby, uložení dokumentů v kartě klienta, doručení pošty na adresu služby, přijetí klienta na pozici tréninkového zaměstnance.
- **Bezplatnost**
 - Služby jsou poskytovány bezplatně. Výjimku tvoří služba hygienického servisu praní a sušení prádla, které je zpoplatněno částkou 10,-. Tato částka slouží jako příspěvek na úhradu pracích prostředků. Finanční částka je 1x měsíčně zaúčtována do pokladní knihy pro ekonomické oddělení, v případě zájmu klienta můžeme vystavit příjmový pokladní doklad.
- **Dobrovolnost**
 - Klient služby využívá na základě svého svobodného rozhodnutí.
- **Důvěra**
 - Při práci s klienty si uvědomujeme důležitost důvěry. Pracovníci svým profesionálním jednáním budují důvěru již od prvních kontaktů s klientem. Veškeré osobní či anamnestické údaje, které se klient rozhodne pracovníkům sdělit, nejsou poskytovány třetí straně (osobě, instituci) bez jeho souhlasu, případně bez jeho vědomí, pokud jsou pracovníci povinni informace poskytnout třetí straně.
- **Lidská práva**
 - Při poskytování služeb klademe důraz na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí, práva na život a dalších práv tak jak je upravuje Listina základních práv a svobod.
- **Návaznost služeb**
 - Při poskytování služeb dbáme o zachování kontinuity návazných služeb v organizaci Magdaléna, o.p.s. i vně organizace.
- **Spolupráce**
 - Při poskytování služeb budujeme a dále rozvíjíme spolupráci se všemi složkami organizace Magdaléna, o.p.s. a dalšími institucemi z řad neziskových organizací a státní správy, regionálního a celorepublikového charakteru.

CÍLE A POSLÁNÍ SLUŽBY

- **Posláním** kontaktního centra je prostřednictvím nízkoprahových sociálních služeb pomáhat osobám ohroženým závislostí na návykových látkách ke zlepšení kvality jejich života po stránce zdravotní, psychické i sociální.
- **Obecným cílem** je směřování klienta ke změně životního stylu, k léčbě či přijetí jiné odborné pomoci.
- **Další cíle:**
 - **Minimalizace rizik** spojených s užíváním návykových látek a jejich předcházení.
 - **Navázání prvního kontaktu s klientem**, vytvoření důvěry mezi ním a pracovníkem v kontextu odborné služby.
 - **Podpora klientů v obtížných životních situacích** a v rozhodnutí pro pozitivní změnu způsobu života, motivace klienta ke změně jeho rizikového chování (sdílení injekčního náčiní, nechráněný sexuální styk, kriminální činnost atd.).
 - **Seznámení klientů se systémem odborných služeb**, odbourávání obav klienta z kontaktu s dalšími odbornými institucemi.
 - **Podpora blízkých osob** uživatelů drog.
 - **Ochrana veřejného zdraví.**
 - **Osvěta širší veřejnosti** o problematice užívání drog.

Etický kodex

Při poskytování služeb vycházíme ze 3 etických kodexů, které dle našeho uvážení obsahují problematiku, ve které se ve službách KC pohybujeme.

- **Prohlášení IFSW a ISSW z roku 2018**, které jako jediný dokument zpracovává etické principy v oblasti technologií a sociálních médií. Dostupné na <https://dragif.com/data/pdf/a/wji.pdf>
- **Etický kodex sociálního pracovníka ČR**, který upravuje všeobecné etické principy pro sociální práci. Dostupné na www.apss.cz
- **Etický kodex ČAS**, který upravuje etické principy s důrazem na nízkoprahovost služeb. Dostupné na www.streetwork.cz

PŘÁVA A POVINNOSTI PŘÍJEMCŮ SLUŽBY/KLIENTŮ

Klienti služeb mají právo na:

- **podpůrné prostředí** v rámci filozofie služeb harm reduction (snižování rizik)
- **veřejnou přístupnost ke službě**, tj. využití jednotlivých služeb bez ohledu na rasu, národnost, barvu pleti, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, původ, pohlaví, identitu, věk, vojenskou hodnost, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení
- důstojné zacházení a respektování jejich osobnosti
- **být plně informován o průběhu, obsahu a přiměřených možnostech služby**
- seznámení s filosofií a metodami služeb
- informace týkající se aktuálních pravidel a regulací programu a zároveň informace o sankcích, disciplinárních opatřeních a úpravách pravidel
- utajení informací týkajících se účasti v programu a všech záznamů o péči a o klientovi, v souladu se zákony České republiky
- **održování zásad mlčenlivosti ze strany pracovníků**
- seznámení se přiměřeným způsobem s tím, jak je v zařízení vedena, uchovávána a zabezpečena dokumentace obsahující jejich osobní údaje
- **respektování volby a svobodné vůle** – ať se klient rozhodne abstinovat či užívat návykové látky, je mu nabídnuta odborná péče či pomoc
- ochranu před fyzickým, citovým a sexuálním zneužíváním a před nedobrovolným fyzickým omezováním
- zprostředkování právního poradenství v případě potřeby
- základní zdravotní ošetření, právo na poskytnutí první pomoci a přivolání RZS v případě ohrožení života
- odmítnutí vyplnění In-come dotazníku – vytvoření osobního kódu v databázi Boris
- podání stížnosti a vyřízení stížnosti v případě, že není se službou spokojen či nejsou dodržována jeho ostatní práva
- informace o jiných formách péče
- **zachování anonymity v programu**
- informace o změnách v poskytování služeb daného programu
- na seznámení se se jmény pracovníků, jejich činnost v KC, informace o profesní způsobilosti členů
- bezplatnost poskytovaných služeb vyjma praní prádla.

Povinnosti klientů služeb:

- Služby KC, vyjma výměnného programu a krizové intervence, klient může využít jedenkrát denně.
- Klient nesmí v prostorách kontaktního centra užívat a manipulovat s návykovými látkami.
- Je zakázáno v prostorách KC manipulovat se zbraněmi.
- Jakákoliv forma násilí je nepřípustná.
- Je nepřípustné chovat se v prostorách KC tak, aby byla poškozována práva druhých osob.
- Je zakázáno poškozovat majetek KC.
- Sexuální chování v prostorách KC není povoleno.

Postup podání a vyřízení stížnosti

Klient má právo si stěžovat a právo podat stížnost. Klient je s těmito právy seznámen v rámci prvkontaktního kontaktu.

• Písemná stížnost

Písemné stížnosti mohou být doručeny poštou (na adresu sídla organizace, adresu Kontaktního centra Příbram), nebo do poštovní schránky umístěné ve vstupním vestibulu, kde je umístěna poštovní schránka Kontaktního centra Příbram. Další možností k písemné stížnosti je schránka přání a stížností, která je umístěna v prostorách kontaktní místnosti a každý klient je vyrozuměn o její existenci.

• Ústní stížnost

Pracovníci jsou povinni naslouchat připomínkám klientů. Pokud si klient stěžuje na určitou věc, zeptá se ho pracovník, zda to má vnímat jako stížnost a jestli klient chce tuto stížnost řešit. Pokud ano, postupuje pracovník standardním způsobem.

O ústních a písemných stížnostech jsou vedeny písemné záznamy, které monitorují průběh řešení stížností a zakládají se rovněž do dokumentace klienta.

• Anonymní stížnosti

Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za stížnost anonymní. Jedná-li se o anonymní stížnost, je odpověď na ni zveřejněna na webu organizace, na informační nástěnce v prostorách kontaktní místnosti, v čekárně před poradenskou místností, na sociálních sítích služeb KC.

Předmět stížnosti

- **Na službu** (stížnost směřuje k rukám vedoucího služby)
- **Na pracovníka** (stížnost směřuje k rukám vedoucího služby)
- **Na vedoucího pracovníka** (stížnost směřuje k rukám ředitele organizace, adresa: Včelník 1070, Mníšek pod Brdy, 252 10; sklenar@magdalena-ops.cz)
- Pokud je stížnost jiného charakteru (směřuje k rukám vedoucího služby)

Lhůty a odpověď na stížnost

- Pokud je stížnost podána písemně, je na ní vždy odpovězeno písemně.
- Pokud je stížnost podána anonymně, je odpověď na ní zveřejněna na webu organizace, na informační nástěnce KC, v čekárně před poradenskou místností a na sociálních sítích služby KC.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data přijetí.

STÁŽE

Stáže jsou určeny především:

- kolegům pracujícím v pomáhajících profesích
- studentům vyšších odborných a vysokých škol humanitního, sociálního, zdravotního zaměření.

Základní informace o stážích:

- Doba stáže je stanovena dle dohody se stážistou
- Minimální délka stáže jsou dva pracovní dny.
- Počet stážistů je omezen provozní kapacitou jednotlivé služby.
- Dlouhodobá stáž je stanovena v minimální délce 80 hodin. Minimální časová dotace je rozdělena na výkon stáže ve dvou dnech v týdnu (12 hodin týdně). Dlouhodobá stáž se vykonává minimálně po dobu 6 týdnů. Maximálně po dobu 5 měsíců.
- Uchazeč o stáž kontaktuje vedoucího služby.

Co může očekávat stážista:

- Seznámení se strukturou organizace a jejími programy,
- Podrobné informace o poskytovaných službách,
- Seznámení se specifickým přístupem v práci s cílovou skupinou v nízkoprahových službách
- Možnost kontaktu s uživateli služeb a pracovníky zařízení
- Vstřícnost
- Odpovědi na své otázky.

Co očekáváme od stážistů:

- Mlčenlivost
- Spolehlivost, samostatnost, vstřícnost
- Respekt k možnostem pracoviště, hlavně k uživatelům služby
- Držení si vlastních hranic
- Zpětnou vazbu – reflexi po skončení stáže (v písemné podobě)
- Zájem o komunikaci s uživateli služeb
- Nekontaktování se s klienty mimo stáž

Certifikace a členství v odborných skupinách

Kontaktní centrum Magdaléna Příbram je držitelem Certifikátu odborné způsobilosti RVKPP. Pravidelně se účastníme adiktologických republikových konferencí. Jsme držitelé členství v odborných adiktologických skupinách (A.N.O. – asociace nestátních neziskových organizací – sekce HR). Jsme členové ČAS (České asociace streetwork).