



## MAGDALÉNA NA FESTIVALECH

### KONTAKTY

**Adresa:** Včelník 1070, Mníšek pod Brdy, 252 10

### Kontakt na vedoucího:

Mgr. Jiří Zatřepálek

E-mail: [zatrepalek@magdalena-ops.cz](mailto:zatrepalek@magdalena-ops.cz)

Mobil: 739 308 401

### KOMU JSOU SLUŽBY URČENY

- Primární cílovou skupinou jsou osoby ohrožené závislostí na návykových látkách včetně alkoholu, které se pohybují v prostředí se zvýšeným výskytem jejich užívání, osoby 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) či osoby ohrožené dopady užívání těchto látek ve specifickém prostředí zábavy.
- Sekundární cílovou skupinu tvoří rodinní příslušníci (rodiče, partneři) či jiné blízké osoby, které řeší problémy spojené s návykovými látkami či závislostním chováním.

### POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- Poskytování informací o rizicích spojených s užíváním drog a rizikovém chování, distribuce metodických materiálů (např. průvodce bezpečným sexem, méně rizikovým užíváním drog atd.).
- Poskytování aktuálních informací o dostupných poradenských, léčebných a jiných odborných programech, o výměnných programech sterilního injekčního náčiní, programech HIV testování, očkování proti hepatitidám, programech právní a sociální asistence.
- Poskytování informací o řešení sociálních a zdravotních problémů doprovázené podporou motivace s cílem změnit rizikové chování klienta, příp. motivovat jej k léčbě.
- Vytváření důvěry klientů v možnosti odborné pomoci, vytváření vztahů a vazeb s okolními zařízeními s cílem napomáhat sociální reintegraci uživatelů drog.
- Základní zhodnocení somatického a psychického stavu klienta: je provedeno při nejbližší možné příležitosti s cílem komplexně posoudit jeho stav a vhodnost určité formy přístupu či doporučení do jiného programu odborné péče.
- Základní poradenství: týká se zdravotního stavu klienta, zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním drog a minimalizace těchto rizik, možností léčby, rehabilitace a sociální reintegrace, informací o léčebných a jiných odborných zařízeních, získávání motivace a doporučování do příslušných zařízení.
- Neodkladná péče: je písemně definován postup v případě akutních stavů a komplikací včetně zajištění příslušné zdravotní péče. Všichni zaměstnanci jsou školeni v technikách kardiopulmonální resuscitace a poskytování první pomoci. Poskytování krizové a situační intervence.
- Úkony potřebné pro zajištění přímé práce s klientem (např. komunikace s pořadatelem o přítomnosti služby na dané akci, příprava poradenského místa a materiálu atd.).



- Využití dostupných edukativních prostředků k prevenci rizikového chování (např. videosimulace ovládnání vozidla pod vlivem návykové látky).
- Mapování drogové scény - užívané drogy, vzorce a způsoby užívání.
- Distribuce bezpečnostních pomůcek: špunty do uší, kondomy atd.
- Potravinový a vitaminový servis (zahrnuje zejména dostupnost chladné pitné vody nebo jiných nealkoholických nápojů – rehydrataci).
- Klidová zóna - oddělený prostor na akci, ve kterém je nižší hladina hluku, místa pro odpočinek atd.
- Testování hladiny alkoholu z dechu před řízením motorového vozidla kvůli bezpečnému odjezdu z akce, zajištěno včetně poradenství před a po testování.
- Testování na HIV, hepatitidy a graviditu: zajištěna včetně poradenství před a po testování. Odběr krve smí provádět pouze zdravotnický pracovník v odpovídajících hygienických podmínkách.
- Mapování bezpečnosti akce.

## **CÍLE A POSLÁNÍ SLUŽBY**

- Program Magdaléna na festivalech představuje třetí pilíř harm reduction programů (programy snižující rizika) v organizaci Magdaléna, o.p.s. Vedle terénních programů a kontaktních center je tak naše organizace schopna pokrýt širší spektrum rizikového chování spojeného s užíváním návykových látek ve Středočeském kraji.
- Program je poskytován zdarma a představuje souhrn preventivních a intervenčních činností v prostředí festivalů a nočního života.
- Cílem služby je minimalizovat rizika spojená s užíváním či experimentováním s návykovými látkami ve specifickém prostředí a eliminovat negativní dopady jak užívání samotného, tak rizikových faktorů s tímto prostředím spojených.
- Primárně se program věnuje snižování rizik spojených s užíváním alkoholu a jiných legálních a nelegálních návykových látek. Zejména tak činí monitoringem daného festivalu/klubu a oslovováním osob v riziku, jimž je nabídnuto občerstvení a odpočinek v chill-out zóně, poradenství či krizová intervence. Důležitá je též komunitní práce, to znamená v průběhu akce navazovat kontakt se všemi účastníky i organizátory (důležitá je zejména edukace barmanů), předávat jim srozumitelnou formou informace o rizikovém chování a o nabízených službách. Tím je zajištěno povědomí o tom, kam se v případě nějakého problému obrátit. Mimo to je nabízeno testování na přítomnost alkoholu v dechu, čímž je zajištěna bezpečná cesta účastníků z akce domů, distribuce základního harm reduction materiálu, informační servis, základní zdravotní ošetření či odborná pomoc při akutní intoxikaci.
- Vedle intervencí zaměřených přímo na snížení rizik spojených s užíváním návykových látek se program také zaměřuje na vybrané rizikové faktory související s prostředím festivalů a nočního života, jimiž je například rizikové sexuální chování, násilí, poškození sluchu, přehřátí či dehydratace.
- Tím vším tak program přispívá až k několikanásobnému snížení počtu hospitalizací spojených s užíváním návykových látek a tím ulevuje vytíženosti záchranné služby či personálu dané akce, jako jsou security či pořadatelé. Program tedy působí komplexně a jde tak po vzoru strategie Safer Clubbing (bezpečnější klubová zábava), což je soubor přístupů a opatření vycházející z konceptu Public Health. Program je tak vysoce profesionální, založený na Evidence Based přístupech (přístupy vycházející z odborné výzkumné činnosti).
- Členy týmu jsou profesionálové z oboru adiktologie či jiných zdravotnických profesí, sociální práce a oborů příbuzných. Všichni členové týmu pracují i v jiných službách pracujících s touto cílovou skupinou a jsou navíc vzdělaní ve specifických přístupech práce na festivalech a klubech.



## **CENÍK**

Všechny poskytované služby jsou zdarma.

## **PŘÁVA A POVINNOSTI PŘÍJEMCŮ SLUŽBY/KLIENTŮ**

### **Klienti Magdalény na Festivalech mají právo na:**

- podpůrné životní prostředí v rámci filozofie služeb harm reduction
- 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
- plné informování o průběhu, obsahu a přiměřených možnostech služby
- seznámení s filosofií a metodami programu či péče, možnost spolurozhodovat o své osobě
- seznámení a informace týkající se aktuálních pravidel poskytování služby
- utajení informací týkajících se účasti v programu a všech záznamů o péči a o klientovi v souladu se zákony České republiky
- dodržování 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 žít s drogou je mu nabídnuta odborná péče či pomoc, mají také právo svou účast programu bez jakéhokoliv nátlaku ukončit
- 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
- podání stížnosti a vyřízení stížnosti v případě, že není se službou spokojen či nejsou dodržována jeho ostatní práva
- obdržení informací o jiných formách péče
- zachování anonymity v programu
- očekávání, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jejich účasti v programu jsou považovány za důvěrné
- informace o změnách v poskytování služeb daného programu a ostatních služeb Magdalény, o.p.s.
- na seznámení se se jmény pracovníků, jejich činnostmi a informace o profesní způsobilosti členů týmu
- bezplatnost poskytovaných služeb
- přirozené prostředí

### **Povinnosti klientů:**

- Povinností klientů je dodržovat základní pravidla, aby mohla být služba poskytnuta.
- Základními pravidly jsou:
  - zákaz ničení vybavení (stan apod.),
  - zákaz agrese namířené proti zaměstnanci,
  - zákaz agrese namířené proti dalšímu klientovi, jenž se pohybuje u stánku či v chill-out zóně,
  - povinnost uposlechnout žádosti pracovníků, týkající se věcí výše uvedených.



## Postup podání a vyřízení stížnosti

### Podání stížnosti

- Právo klienta na stížnost vyplývá z práv klientů Magdalény na Festivalech. Klient je s tímto právem a se způsoby podání stížnosti seznámen, pokud možno, při prvním kontaktu. Pokud tak není možno provést, je klient o svém právu na stížnost informován ústně, nejdéle do třetího kontaktu.
- Připomínky, včetně těch anonymních, slouží především ke zkvalitnění služby.
- Stížnost či připomínku může klient vznášet ústně nebo písemně; stížnost může být podána i anonymně:
  - **Písemná stížnost**  
Písemné stížnosti mohou být doručeny poštou na adresu sídla organizace.
  - **Ústní stížnost**  
Pracovníci jsou povinni naslouchat připomínkám klientů. Pokud si klient opakovaně 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 služby.  
Odpovědi na písemné a závažné ústní stížnosti jsou vždy písemné.
  - **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.

### Postup při řešení stížnosti

- Postup řešení stížnosti rozlišujeme dle instance, ke které byla stížnost podána – pracovník Magdalény na Festivalech, vedoucí této služby, ředitel organizace.
- V případě pracovníka, např. stížnosti na provoz nabízené služby apod., podává klient stížnost pracovníkovi. Ten stížnost řeší zpravidla na konkrétní službě, příp. na provozní poradě. Stížnost na konkrétního pracovníka řeší vedoucí služby pomocí rozhovoru s odborným ředitelem HR služeb, na supervizi/intervizi týmu. Vzhledem k zpravidla jednorázovým kontaktům s klienty je o celém průběhu řešení stížnosti klient obeznámen dopředu, je mu nabídnuto zaslání rozřešení stížnosti na e-mail či poštou.
- V případě stížnosti k řediteli organizace řeší ředitel tuto stížnost prostřednictvím rozhovoru s odborným ředitelem a vedoucím služby.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data přijetí. V případě, že lhůtu nelze ze závažných důvodů dodržet, je odpovědná osoba povinna o tomto faktu informovat stěžovatele a oznámit mu datum vyřízení stížnosti.
- Pokud je zjištěno, že došlo k pochybení ze strany služby nebo jejího zaměstnance, je odpovědná osoba povinna učinit okamžitě kroky k nápravě a zabránění opětovnému pochybení. V případě možnosti závažného pochybení je stížnost projednána do 5ti pracovních dnů. Pokud je tato závažná stížnost podána na pracovníka služby, pracovník do doby vyřízení stížnosti není v přímém kontaktu s klienty.

### Komu a jak předat stížnost

Klient může předat svou stížnost:

- písemně nebo ústně předat pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
- poštou nebo e-mailem

Stížnost může podat klient osobně, nebo prostřednictvím právnické nebo fyzické osoby. Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Může to být fyzická osoba (příbuzný, přítel), nebo právnická osoba (např. občanská poradna).



### **Kdo stížnost vyřizuje**

- Pokud stížnost směřuje na pracovníky Magdalény na Festivalech, vyřizuje ji vedoucí služby.
- Není-li stížnost podle stěžovatele vyřízena uspokojivě, může se obrátit na ředitele nebo správní radu Magdaléna, o.p.s.
- Pokud stížnost směřuje proti vedoucímu Magdalény na Festivalech, podává ji stěžovatel řediteli Magdaléna, o.p.s
- Pokud je stížnost jiného charakteru, než je popsáno výše, vyřizuje ji vedoucí služby.

### **Způsob vyřizování stížností**

- Stížnost může být též tématem supervize týmu, intervize týmu nebo pokud je to dle obsahu stížnosti možné, jsou konzultovány na poradách, kde jsou navrhovány i postupy při jejich řešení.
- Odpovědi na písemné stížnosti mají vždy písemnou podobu.
- V případě nutnosti se může k projednání stížnosti přizvat odborník či nestranný pozorovatel.

### **Evidování stížností**

- Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou písemně evidovány vedoucím v dokumentaci služby.
- V dokumentaci je zaznamenáno datum přijetí stížnosti, způsob podání, jméno a kontakt na stěžovatele (nejedná-li se o anonymní podání), popis stížnosti a výsledek šetření, včetně opatření k zajištění nápravy. Dále je nutné zaznamenat datum a způsob vyřízení stížnosti. Je možné také přiložit písemnou přílohu (dopis, vytisknutý e-mail apod.). Celý záznam musí být ukončen podpisem odpovědné osoby.
- Stěžovatel má právo si vyžádat o průběhu projednávání jeho stížnosti kopie záznamu.

### **Odvolání**

- V případě, že stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření, má právo odvolat se k řediteli společnosti Magdaléna, o.p.s. Pokud ani s tímto vyřízením nebude stěžovatel spokojen, může se odvolat například na tyto instituce:
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2
  - Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00, Praha 5
  - Veřejný ochránce lidských práv: Údolní 39, 602 00, Brno.