



TERÉNNÍ PROGRAM MAGDALÉNA, O.P.S. – BENEŠOV

KONTAKTY

Adresa: CAS Magdaléna, o.p.s. – Benešov, Terénní program, Nová Pražská 399, 256 01, Benešov

Tel.: 603 478 707 nebo 734 445 134

E-mail: cas.bn@magdalena-ops.cz

Terénní/kontaktní pracovníci:

- Lucie Žďárská – koordinátorka terénního programu, email: zdarska@magdalena-ops.cz
- Mgr. Pavlína Olišarová – email: olisarova@magdalena-ops.cz
- Veronika Kholova – kholova@magdalena-ops.cz
- Mgr. Jana Jonáková – email: jonakova@magdalena-ops.cz
- Mgr. Lucie Jičínská – email: jicinska@magdalena-ops.cz

Kontakt na vedoucí:

Mgr. Michaela Hamáčková

E-mail: hamackova@magdalena-ops.cz

Mobil: 604 735 989

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 motivovány 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

- Výměna a sběr použitého, potenciálně infekčního, injekčního materiálu.
- Poskytování dalšího zdravotnického materiálu (např. náplasti, masti).
- Poskytování informací z oblasti bezpečnějšího užívání návykových látek a bezpečného sexu.
- Distribuce letáků s informacemi o poskytované službě, jednotlivých druzích drog, bezpečnějším užívání návykových látek, o pohlavně přenosných a jiných infekčních chorobách.
- Poradenství v oblasti sociálně právní a zdravotní.
- Reference do jiných odborných zařízení.
- Informace o návazných službách.
- Drobná zdravotní ošetření.
- Krizová intervence a pomoc v nouzi.
- Motivační rozhovory a psychosociální podpora.
- Doprovod a asistence do sítě dalších zařízení a institucí.
- Výdej kondomů a těhotenských testů.
- Monitoring lokalit výskytu drogové scény v Praze 12.

PRINCIPY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- Terénní program Magdaléna, o.p.s. – Benešov (dále jen TP), je **registrovaná sociální služba**, která vychází z přesvědčení, že se dá zabránit celé řadě komplikací spojených s užíváním návykových látek, pokud se uživatele podaří oslovit a ovlivnit;
- **Je nízkoprahová, tedy snadno dostupná služba** pro uživatele návykových látek poskytovaná přímo na ulici;
- **Jde o soubor činností a aktivit**, které stojí na **pomyslném začátku v systému péče o uživatele návykových látek** a často jsou vůbec první službou, se kterou se uživatelé návykových látek setkávají;
- **Poskytuje stěžejní opatření ke snižování zdravotních a sociálních rizik** souvisejících s užíváním návykových látek a k ochraně společnosti a veřejného zdraví před možnými negativními důsledky, které vyplývají z jejich zneužívání;
- **Zajišťuje bezpečný a anonymní kontakt klientů s odbornou službou**, bez dalších zvláštních nároků (např. na objednání, prokázání totožnosti, poplatky) a bez velkých ambicí na jejich rychlou změnu.

CÍLE A POSLÁNÍ SLUŽBY

- **Vyhledat** uživatele návykových látek v jejich přirozeném prostředí
- **Navázat a udržet** kontakt s klientem a zprostředkovat mu pozitivní zkušenost s odbornou institucí
- **Zvýšit informovanost** klientů o rizicích užívání návykových látek, o infekčních chorobách a nabídce odborné pomoci
- **Ovlivnit motivaci** klienta ke změně rizikového chování a životního stylu směrem k bezpečnějšímu jednání (způsob aplikace drogy, sexuální chování apod.)
- **Stabilizovat** psychosociální situaci klienta
- **Navázat** klienty na síť specializované pomoci v příslušných odborných zařízeních
- **Minimalizovat** zdravotní a sociální rizika spojená s užíváním návykových látek a jejich dopady na jedince i širokou veřejnost, především **snížit riziko** přenosu infekčních chorob (HIV, hepatitidy,...)

CENÍK

Všechny služby TP Benešov, včetně poskytovaného materiálu, jsou bezplatné.

PRÁVA A POVINNOSTI PŘÍJEMCŮ SLUŽBY/KLIENTŮ

Klient má právo:

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

Etické kodexy

- Pracovníci TP MB jsou vázáni etickým kodexem sociálních pracovníků, který je dostupný na http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf
- 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 ČAS, který upravuje etické principy s důrazem na nízkoprahovost služeb. Dostupné na www.streetwork.cz

Postup podání a vyřízení stížnosti

Komu a jak předat stížnost – podávání stížností:

Stížnost může podat stěžovatel 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).

Písemná stížnost

Stěžovatel může předat svou stížnost:

- pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
- poštou nebo e-mailem (hamackova@magdalena-ops.cz)
- do poštovní schránky Magdalény, o. p. s. (Nová Pražská 399, Benešov, 25601 nebo Včelník 1070, Mníšek pod Brdy, 252 10)

Ústní stížnost

Stěžovatel může předat svou stížnost:

- pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
- jinému pracovníkovi kontaktního centra a terénního programu Magdaléna, o.p.s.

Kdo stížnost vyřizuje – přijímání stížností:

- Pokud **stížnost** směřuje **proti pracovníkům** kontaktního centra a terénního programu, vyřizuje ji vedoucí kontaktního centra a terénního programu (kontakt: Mgr. Michaela Hamáčková, Nová Pražská 399, Benešov, 256 01, tel: 604 735 989, hamackova@magdalena-ops.cz).
- Pokud **stížnost** směřuje **proti vedoucí** kontaktního centra a terénního programu, podává ji stěžovatel řediteli Magdaléna, o.p.s. (kontakt: Mgr. Ondřej Sklenář, tel: 734 622 261, e-mail: sklenar@magdalena-ops.cz).
- Pokud je **stížnost jiného charakteru**, než je popsáno výše, vyřizuje ji rovněž kontaktního centra a terénního programu.

Způsob vyřizování stížností

Ústní stížnosti

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:

- Informuje klienta o možnostech podání stížnosti (písemná forma – e-mail, pošta, poštovní schránka na stížnosti, ústní formou – oslovenému pracovníkovi, jinému pracovníkovi kontaktního centra a terénního programu).
- Pokud si klient vybere z jakéhokoli důvodu poslední variantu (ústně sdělí stížnost oslovenému pracovníkovi) – udělá pracovník o této stížnosti záznam, který konzultuje s klientem.
- Záznam o stížnosti je předán pověřenému pracovníkovi (vedoucí nebo jím pověřený pracovník).

Stížnosti jsou konzultovány na poradách, kde jsou navrhovány i postupy při jejich řešení. O závažnosti stížností rozhoduje vedoucí. (Obecně se za závažnou stížnost považuje jakákoli forma diskriminace, porušování práv klientů, porušování etického kodexu).

Odpovědi na písemné a závažné ústní stížnosti jsou vždy písemné. O všech závažných stížnostech jsou vedeny písemné záznamy, které monitorují průběh řešení stížností. Zápis o stížnosti zúčastněné strany podepíší.

V případě nutnosti se může k projednání stížnosti přizvat odborník či nestranný pozorovatel.

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.

Anonymní stížnosti se evidují. O prošetření či dalším průběhu řešení anonymní stížnosti rozhoduje vedoucí.

Jedná-li se o anonymní stížnost, jejíž závažnost či naléhavost vyžaduje odpověď, je tato zveřejněna na sociálních sítích služby.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti stěžovatele je 30 dnů od přijetí stížnosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni.

Evidování stížností

Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou písemně evidovány vedoucím. Stěžovatel má právo si vyžádat o průběhu projednávání jeho stížnosti kopie záznamu.

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 je 2 pracovní dny a je zpoplatněna částkou 1 000 Kč.
- Dlouhodobá stáž/praxe trvá minimálně 80 hodin, přičemž stážista u nás stráví alespoň 2 dny v týdnu (12 hodin), a to minimálně po dobu 6 týdnů, maximálně po dobu 5 měsíců. Dlouhodobá stáž/praxe je zpoplatněna částkou 1 000 Kč.
- Počet stážistů je omezen provozní kapacitou jednotlivého programu.
- Uchazeč o stáži kontaktuje vedoucího Kontaktního centra Benešov (nejlépe prostřednictvím e-mailu).

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 (kontaktní a poradenské služby, terénní programy),
- možnost kontaktu s uživateli služeb a pracovníky zařízení.

Co očekáváme od stážistů:

- mlčenlivost,
- spolehlivost, samostatnost, vstřícnost,
- respekt k možnostem pracoviště, a hlavně k uživatelům služeb,
- držení si vlastních hranic,
- zpětnou vazbu – reflexi po skončení stáže (v písemné podobě),
- zájem o komunikaci s uživateli služeb.

Certifikace a členství v odborných skupinách

CAS Benešov je v současné době držitelem certifikátu RVKPP. Pravidelně se účastníme adiktologických republikových konferencí. Jsme držitelé členství v odborných adiktologických skupinách (FTP – Fórum terénní práce, A.N.O. – asociace nestátních neziskových organizací – sekce HR).