



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

KONTAKTY

Adresa: Havlíčkova 1732, 266 01, Beroun

Tel.: 734 622 260, 737 797 013

Jsme vám k dispozici od pondělí do pátku od 9 do 17 hodin, můžete nás kontaktovat i přes WhatsApp nebo Facebook ([Terén Beroun – Magdaléna, o.p.s.](#)).

Kontakt na vedoucí:

Mgr. Šárka Gelbičová

E-mail: gelbicova@magdalena-ops.cz

Mobil: 739 652 383

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.
- Terénní program Magdaléna, o.p.s. - Berounsko (dále jen TP MB) je nízkoprahová sociální služba určená lidem, kteří užívají návykové látky. Působí v okresech Berounsko, Rakovnicko a Praha-západ. Služba je poskytována převážně „v terénu“, tedy v přirozeném prostředí klientů (ulice, parky, squaty atd.).

CÍLE A POSLÁNÍ SLUŽBY

- Posláním TP MB je **pomoci lidem závislým na návykových látkách** nebo lidem, kteří jsou závislostním chováním **ohroženi**, ke zlepšení kvality jejich života po stránce zdravotní, psychické a sociální.
- Cílem TP MB je **minimalizace zdravotních a sociálních rizik** spojených s užíváním návykových látek pro jedince i širokou veřejnost.
- **Konkrétní cíle:**
 - **Monitorovat drogovou scénu** v dané lokalitě a vyhledávat a oslovovat klienty v jejich přirozeném prostředí.
 - **Navázat a udržet kontakt s klientem** a zprostředkovat mu pozitivní zkušenost s odbornou institucí.
 - **Zvýšit informovanost o rizicích** užívání návykových látek a ovlivnit motivaci klientů ke změně rizikového chování a životního stylu směrem k bezpečnějšímu chování.
 - **Stabilizovat a zlepšit psychosociální situaci klienta.**
 - **Zvýšit informovanost o nabídce odborné pomoci** a navázat klienta na síť specializované pomoci v příslušných odborných zařízeních.
 - **Snížit riziko** přenosu infekčních chorob (hepatitida B a C, HIV, syfilis).

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- **Distribuce HR materiálu** – distribuujeme čistý injekční materiál, preferujeme formu výměny čistého za použitý, vydáváme příslušenství k bezpečnější aplikaci (dezinfekce, aplikační vody, filtry, škrtidla atd.) a další zdravotnický materiál (mastičky, náplasti atd.), kondomy a těhotenské testy.
- **Informační servis** – poskytujeme informace o rizicích spojených s užíváním návykových látek a o možnostech méně rizikové aplikace, dále informace o dostupných poradenských, léčebných a jiných odborných službách a v případě potřeby zprostředkování kontaktu s nimi.
- **Sociálně - právní poradenství** – pomoc s vyřízením dokladů, s registrací na úřad práce či s podáním žádosti o dávky, s hledáním práce, bydlení atd.
- **Testování** – testujeme na infekční onemocnění (hepatitida B a C, HIV a syfilis), v případě potřeby pomáháme zprostředkovat odbornou léčbu.
- **Základní zdravotní ošetření**
- **Asistence** – můžeme klienta doprovodit na úřad, k lékaři či do dalších příslušných institucí.
- **Krizová intervence** – poskytujeme okamžitou pomoc v krizové situaci.
- **Poradenství pro osoby blízké** – poskytujeme základní poradenství pro osoby blízké, které jsou také ohroženi závislostí.
- **Sběr použitých injekčních stříkaček** na veřejných místech
- **Monitoring a depistáž lokalit**
- **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

- Pracovníci TP MB jsou vázáni etickým kodexem sociálních pracovníků, který je dostupný na http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf
- Služba TP MB je poskytována v souladu s filosofií **harm reduction** (snižování rizik, dále jen HR). HR programy jsou anonymní, bezpečné, nízkoprahové, a tedy přístupné všem uživatelům návykových látek. Vycházejí z realistického pohledu na závislosti, kdy předpokládáme, že mnoho lidí na celém světě užívá návykové látky navzdory intenzivním snahám tomu zabránit a navzdory

negativním důsledkům užívání. HR tedy, spíše než na prevenci užívání drog jako takového, klade důraz na prevenci rizik a škod u osob, které v užívání návykových látek pokračují. HR spočívá v ochraně veřejného zdraví a lidských práv.

- Základním principem TP MB je tedy **nízkoprahovost**. „Nízký práh“ zajišťuje, že je služba pro klienty co nejdostupnější, a to časově, prostorově i finančně, neklade na klienty žádné zvláštní nároky (např. na objednání, prokázání totožnosti, poplatky...) a nemá velké ambice na rychlou změnu v jejich životě. Terénní pracovníci se snaží flexibilně reagovat na potřeby klientů.
 - **Časová dostupnost** – pracovníci TP MB dbají na to, aby služby byly přístupné klientům bez zbytečných odkladů, které by mohly zhoršit aktuální stav klienta.
 - **Prostorová dostupnost** – služba je poskytována v přirozeném prostředí klientů, pracovníci se vydávají „do terénu“ za klienty, po domluvě je možné sejít se kdekoli v okresech Beroun, Rakovník a v části okresu Praha-západ.
 - **Finanční dostupnost** – všechny služby TP MB, včetně poskytovaného materiálu, jsou bezplatné.
- **Anonymita / mlčenlivost / bezpečí.** Služba TP MB je důvěrná a anonymní, veškeré osobní či anamnestické údaje, které se klient rozhodne pracovníkům sdělit nejsou poskytovány třetí osobě bez jeho souhlasu, případně bez jeho vědomí, jestliže je zařízení povinno je poskytnout. Pracovníci TP MB mají povinnost zachovávat mlčenlivost v zákonném rámci. Mlčenlivost je možné prolomit pouze na žádost klienta nebo v případě, že to zákon vyžaduje (oznamovací povinnost u některých trestných činů). Od klientů není vyžadováno sdělení jména ani dalších osobních údajů. Dokumentace je vedena jen pro vnitřní potřebu TP MB, klienti jsou zde vedeni pod anonymními kódy.
- **Rovný přístup.** Při realizaci služby jsou dodržována práva všech klientů. Služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů. Ke všem klientům TP MB je přístupováno bez ohledu na národnost, etnickou příslušnost, sexuální orientaci, genderovou identitu, náboženské vyznání, politické přesvědčení, původ, věk, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení. Služby jsou využívány dobrovolně, klient služby využívá na základě svého svobodného rozhodnutí.

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.
- **Počet stážistů** je omezen provozní kapacitou jednotlivého programu.
- Uchazeč o stáž kontaktuje vedoucího Terénního programu Magdaléna - Berounsko (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,
- 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.

CENÍK

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

PŘÁVA A POVINNOSTI PŘÍJEMCŮ SLUŽBY/KLIENTŮ

Klienti TP MB mají právo na:

- soukromí
- anonymitu
- důvěrnost sdělení
- podporu, důstojné zacházení a respektování osobnosti klienta
- informace o nabízených službách a podmínkách jejich využití, včetně přehledu pracovníků týmu a jejich pracovní pozice, informace o právech klienta a pravidlech programu
- využívání služby v terénu
- nahlížení do své dokumentace
- ukončení programu v jakékoli jeho fázi
- informovanost o změnách v poskytování služeb
- podání stížnosti a vyřízení stížnosti do 30 dnů

Pravidla pro klienty TP MB:

- nemanipulujte v přítomnosti pracovníka TP MB s drogou
- nemanipulujte v přítomnosti pracovníka TP MB se zbraní
- zdržte se fyzické i slovní agrese
- v přítomnosti pracovníka TP MB se nedomlouvejte na trestné činnosti

Postup podání a vyřízení stížnosti

Podávání stížností

Pracovníci jsou povinni informovat klienty o možnosti / náležitostech podání stížnosti.

Pokud si klient opakovaně stěžuje na určitou věc, pracovník se ho zeptá, zda to má vnímat jako stížnost a jestli klient chce tuto věc jako stížnost řešit.

Stížnost může podat stěžovatel ústně nebo písemně. Stěžovatel má možnost zvolit si zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Ústní stížnost

Stěžovatel může svou stížnost říct pracovníkům nebo vedoucí služby.

Pokud si klient chce stěžovat ústně, udělá pracovník o této stížnosti záznam, který s klientem konzultuje. Záznam o stížnosti je předán vedoucí TP MB. Vedoucí služby pak informuje klienta o výsledku vyřízení stížnosti.

Písemná stížnost

Stěžovatel může napsat svou stížnost a doručit:

- **e-mailem** vedoucí služby na gelbicova@magdalena-ops.cz
- **osobně** do poštovní schránky TP MB – ve vestibulu budovy, kde sídlí TP MB (schránka Magdaléna, o.p.s.)
- **poštou** na adresu Havlíčkova 1732, Beroun, 266 01

Stěžovatel by měl uvést adresu / email, kam mu bude doručena odpověď na stížnost, případně mu

ji mohou předat pracovníci služby

Odpovědi na písemné a závažné ústní stížnosti jsou vždy písemné. O závažnosti stížností rozhoduje vedoucí TP (obecně se za závažnou stížnost považuje jakákoli forma diskriminace, porušování práv klientů, porušování etického kodexu atd.). O všech závažných stížnostech jsou vedeny písemné záznamy, které monitorují průběh řešení stížností. Zápis o stížnosti zúčastněné strany podepíše. V případě nutnosti se může k projednání stížnosti přizvat odborník či nestranný pozorovatel.

Pokud není ze stížnosti patrné, kdo stížnost podává, odpověď bude zveřejněna na webových stránkách organizace (www.magdalena-ops.eu).

Stížnost vyřizuje vedoucí služby Mgr. Šárka Gelbičová, tel: 739 652 383, gelbicova@magdalena-ops.cz.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucí služby, nebo pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může si dále stěžovat odbornému řediteli HR programů Mgr. Jiřímu Zatrepáčkovi (zatrepalek@magdalena-ops.cz, tel.: 739 308 401, adresa: Nová Pražská 399, 256 01, Benešov), případně řediteli organizace Mgr. Ondřejovi Sklenářovi (sklenar@magdalena-ops.cz, 734 622 261, adresa: Magdalena, o.p.s., Včelník 1070, 252 10, Mníšek pod Brdy).

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

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

Certifikace a členství v odborných skupinách

TP MB je držitelem Certifikátu odborné způsobilosti 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). Jsme členem České asociace streetwork. Jsme registrovanou sociální **službou terénní programy**, dle zákona o sociálních službách.