



NÁSLEDNÁ PÉČE CHRPA, PROGRAM PRO KLIENTY S DUÁLNÍ DIAGNÓZOU (TZN. S PŘIDRUŽENÝM DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM)

KONTAKTY

Adresa: Včelník 1070, Mníšek pod Brdy, 252 10

Mobil: 739 303 024

E-mail: krejcikova@magdalena-ops.cz

Kontakt na vedoucí:

Lucie Krejčíková

739 303 024

krejcikova@magdalena-ops.cz

KOMU JSOU SLUŽBY URČENY

- Primární cílovou skupinou pobytové formy služby jsou osoby starší 18 let, které jsou dlouhodobě závislé na návykových látkách a současně mají duševní onemocnění (např. schizofrenního okruhu, poruch osobnosti či afektivních poruch), tj. osoby s diagnostikovanou duální diagnózou. Jedná se o klienty motivované a usilující o upevnění dosažených změn životního stylu nebo udržení abstinence, chtějící se naučit dovednosti, které jsou klíčové k jejich samostatnému životu v oblasti bydlení, abstinence, práce, hospodaření s penězi, náplně volného času či v oblasti vztahů. Služba je poskytována osobám cílové skupiny, které absolvovali detoxikaci a plynule přecházející z rezidenční péče terapeutických komunit nebo z jiných zařízení pobytové péče, která se specializují na léčbu lidí se závislostí (včetně programů během výkonu trestu), s minimální dobou předchozí léčby v délce 3 měsíců.
- Cílovou skupinou ambulantní formy programu Následná péče CHRPA jsou klienti starší 18 let, jež absolvovali rezidenční program Chrupa. Jedná se o osoby abstinující na návykových látkách či návykovém chování s přidruženou duální diagnózou.
- Sekundární cílovou skupinu tvoří rodinní příslušníci (rodiče, partneři) či jiné blízké osoby, které řeší problémy spojené s návykovými látkami či závislostním chováním.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Nabízíme integrovaný rezidenční a ambulantní program klientům s duální diagnózou.

- Rezidenční program kombinuje prvky terapeutické komunity a doléčování s přístupy založenými na case-managementu, komunitně-psychiatrickém přístupu. Snažíme se o propojení klientů ve skupině a podporu komunitního stylu spoluzití. Program obsahuje:
 - **Terapeutický program** - 30 hodin strukturovaných terapeutických a pracovních aktivit týdně
 - **Chráněná/tréninková práce a pracovní poradenství (jobcoaching)**
 - **Chráněné bydlení na Včelníku**
- Ambulantní forma programu Následná péče CHRPA je založena především na individuálním poradenství/psychoterapii jak formou setkávání s terapeutem v intervalu 1x za týden, v pokročilé fázi programu z pravidla 1x za 14 dní, tak formou telefonického poradenství.

CÍLE A POSLÁNÍ SLUŽBY

- Posláním je poskytnout podporu vedoucí k samostatnému a plnohodnotnému životu klientům s duální diagnózou. Spolupracujeme s nimi především v oblastech abstinence od návykových látek, duševní poruchou, mezilidských vztahů, pracovního zařazení, trávení volného času, bydlení a financí.
- Cíle:
 - **náprava vztahů** – s rodinou, budování nedrogových vztahů s partnery, přáteli;
 - **abstinence** – schopnost abstinovat, pracovat s lapsem či relapsem, schopnost požádat o pomoc, rozpoznání rizikových situací, předcházení jim atd.;
 - **zacházení s duševní poruchou** – přijetí nemoci, získání dovedností potřebných pro zvládnání běžného života venku
 - **péče o tělesné zdraví** – preventivní prohlídky, získání a udržování dobré kondice ad.
 - **smysluplné plánování a trávení volného času**
 - **práce** – nalezení a přijetí vlastních pracovních možností a limitů, osvojení si pracovních návyků, schopnost orientovat se na trhu práce, najít a udržet si práci;
 - **bydlení** – udržování chodu domácnosti, osvojení si pravidel soužití, orientace na trhu s byty, schopnost najít a udržet si přiměřené bydlení;
 - **sanace dluhů** – mapování dluhů, komunikace s věřiteli, nastavení realistických splátkových kalendářů.

CENÍK

- Služba následné péče zahrnuje základní činnosti poskytnutí ubytování a poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Klient se zavazuje uhradit část nákladů spojených s pobytem v chráněném bydlení ve výši **7 300,- Kč** a poskytnutou stravou ve výši **1000,- Kč** za každý započatý kalendářní měsíc (platbu je nutné uhradit do 5. dne v měsíci).
- V případě, že klient nastupuje/odchází do/z programu v průběhu měsíce, pak je povinen uhradit poměrnou část ceny, která je stanovena na **273,- Kč** za den.
- V případě způsobení škody poskytovateli prokazatelným zaviněním klienta zůstává odpovědnost plně na straně klienta, dále dle interních pravidel poskytovatele.

PRÁVA A POVINNOSTI PŘÍJEMCŮ SLUŽBY/KLIENTŮ

Práva a povinnosti klientů jsou zajištěny:

- dodržováním Etického kodexu
- dodržováním Listiny práv klienta
- dohledem nad dodržováním Základních pravidel CHRPY
- dodržováním léčebného režimu.

POSTUP PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Podání stížnosti

- Právo klienta na stížnost vyplývá z práv klienta. 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 anonymních, slouží především ke zkvalitnění služby.
- Stížnosti či připomínky klientů vztahující se k chodu zařízení, včetně postupu jejich zaměstnanců, mohou být podány:
 - **Ústně**
V tomto případě přednáší stížnost sám klient. Pracovníci jsou povinni naslouchat připomínkám klientů. Pokud klient opakovaně upozorňuje 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.
 - **Písemně**
 - pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
 - poštou (na adresu Včelník 1070, 252 10, Mníšek pod Brdy) nebo e-mailem na info@magdalena-ops.cz
 - do „Schránky důvěry“ umístěné vedle dveří kanceláře CHRPY; tato je otevírána každý den službukonajícím terapeutem
- O ústních a písemných stížnostech jsou vedeny písemné záznamy, které monitorují průběh řešení stížností a zakládají se rovněž do dokumentace klienta. Zápis o stížnosti zúčastněné strany podepíše. Za vyřízení „**Knihy stížností**“ je zodpovědný vedoucí programu CHRPA a osoby, které tím pověří.

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.

Kdo stížnost podává

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).

Komu a jak předat stížnost

- Pokud stížnost směřuje k programu CHRPY, vyřizuje ji vedoucí programu (kontakt: Lucie Krejčíková, Včelník 1070, 252 10, Mníšek pod Brdy, tel: 739 303 024, krejcikova@magdalena-ops.cz).
- Není-li stížnost podle stěžovatele vyřízena uspokojivě, může se obrátit na ředitele Magdalény, o.p.s. (kontakt: Mgr. Ondřej Sklenář, Včelník 1070, Mníšek pod Brdy, 252 10).
- Jestliže ani takto není spokojen, je nezadatelným právem domáhat se prošetření u vyšší instance.

Hierarchie postoupení stížnosti

- terapeut programu;
- vedoucí programu;
- ředitel Magdalény, o.p.s.;
- správní rada o.p.s. (pouze písemně, adresa je uvedena na webových stránkách Magdalény, o.p.s.)
- sekce NP A.N.O. (pouze písemně), adresa je uvedena na webových stránkách A.N.O.;
- Policie ČR či ombudsman (Veřejný ochránce práv).

Řešení stížnosti

- Všechny podané stížnosti nebo připomínky (včetně písemných a anonymních) jsou konzultovány na poradách, kde jsou navrhovány i postupy při jejich řešení.
- S klientem či jeho zástupcem jsou řešeny co možná nejdříve, nejpozději však **týden** od obdržení stížnosti.
- Anonymní stížnosti se řeší, nevyžaduje-li řešení intimnější přístup, s celou skupinou či jejími zástupci. O způsobu jejich řešení je proveden zápis do „Knihy stížností“.
- V případě písemného podání stížnosti jsou navíc stížnost i způsob jejího řešení archivovány zvlášť, přičemž klient obdrží písemnou odpověď. Odpovědi na písemné stížnosti jsou vždy písemné. Stejně tak jsou písemné odpovědi užity i v případě ústní stížnosti na porušení Etického kodexu pracovníkem.
- Je-li stížnost anonymní a klient chce v anonymitě zůstat, musí řešitel stížnosti samozřejmě zvolit odpovídající způsob odpovědi. Anonymní stížnosti či připomínky jsou řešeny obdobně a taktéž archivovány. Odpovědi na písemné stížnosti mají vždy písemnou podobu.
- V případě nutnosti se může k projednání stížnosti přizvat odborník či nestranný pozorovatel.
- Pokud není možno stížnost či připomínku vyřešit okamžitě pro klienta uspokojivým způsobem, postoupí ji zaměstnanec bezodkladně svým přímým nadřízeným.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

- Lhůta pro vyřízení stížnosti uživatele je **7 dnů od přijetí stížnosti**, v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni.

Evidování stížnosti

- Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou písemně evidovány vedoucím v „Knize stížností“. Stěžovatel má právo si vyžádat o průběhu projednávání jeho stížnosti kopie záznamu.