



## KONTAKTNÍ CENTRUM MAGDALÉNA BENEŠOV

### KONTAKTY

**Adresa:** CAS Magdaléna, o.p.s. – Benešov, Kontaktní centrum, Nová Pražská 399, 256 01, Benešov

**Tel.:** 603 478 707 nebo 734 445 134

**E-mail:** [cas.bn@magdalena-ops.cz](mailto:cas.bn@magdalena-ops.cz)

Poradenský, kontaktní a terénní pracovník, koordinátor kontaktních a poradenských služeb:  
Mgr. Pavlína Olišarová ([olisarova@magdalena-ops.cz](mailto:olisarova@magdalena-ops.cz))

Kontaktní a terénní pracovníci:

Lucie Žďárská ([zdarska@magdalena-ops.cz](mailto:zdarska@magdalena-ops.cz))

Veronika Kholová ([kholova@magdalena-ops.cz](mailto:kholova@magdalena-ops.cz))

Johana Bártová, DiS. ([bartova@magdalena-ops.cz](mailto:bartova@magdalena-ops.cz))

Poradenství:

Mgr. Lucie Jičínská – email: [jicinska@magdalena-ops.cz](mailto:jicinska@magdalena-ops.cz)

### Kontakt na vedoucího:

Mgr. Jiří Zatřepálek

Mobil: +420 739 308 401

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

### 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.

## CÍLE A POSLÁNÍ SLUŽBY

- Kontaktní centrum pomáhá osobám, které užívají návykové látky a jejich blízkým, ke zlepšení kvality života po stránce zdravotní, psychické a sociální.
- Cílem služeb je především minimalizovat zdravotní a sociální rizika spojená s užíváním drog a jejich dopady na jedince i širokou veřejnost.
- Konkrétní cíle:
  - **Navázat a udržet kontakt s klientem** a zprostředkovat mu pozitivní zkušenost s odbornou institucí. Vytvořit vzájemnou důvěru mezi klientem a pracovníkem a postupně odstraňovat překážky, které uživateli drog brání vyhledat odbornou pomoc při řešení zdravotních a sociálních problémů.
  - **Zvýšit informovanost o rizicích užívání návykových látek**, o infekčních chorobách a nabídce odborné pomoci
  - **Snížit riziko přenosu infekčních chorob**, zejména HIV a hepatitid.
  - **Stabilizovat a zlepšit psychosociální situaci a kvalitu života klienta**
  - **Ovlivnit motivaci klientů ke změně rizikového chování a životního stylu**, směrem k bezpečnějšímu jednání.
  - **Zvýšit orientaci klientů z řad rodinných příslušníků** a podporovat je v jejich rozhodování.
  - **Navázat klienta na síť specializované pomoci** v příslušných odborných zařízeních.

## POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služby jsou veřejně přístupné bez ohledu na pohlaví, rasu, politické přesvědčení, náboženství, právní či společenské postavení, psychický či fyzický stav (včetně HIV positivity), socioekonomické možnosti či typu užívané látky a způsobu aplikace.

- **Výměnný injekční program**
  - Měníme použitý injekční materiál za sterilní, včetně distribuce zdravotnického materiálu.
- **Informační servis**
  - Klientům poskytujeme informace o rizicích spojených s užíváním drog, o dostupných poradenských, léčebných a jiných odborných programech a službách.
- **Základní zdravotní ošetření**
- **Testování**
  - Testování na infekční choroby a na přítomnost návykových látek v organismu.
- **Základní servis**
  - Nápojový, potravinový, hygienický (sprcha, pračka, sociální šatník).
- **Základní sociálně–právní poradenství**
- **Asistenční služba**
  - Doprovázíme klienta do příslušných institucí.
- **Krizová intervence**
  - Poskytujeme okamžitou pomoc při ošetření akutního problému, který klient subjektivně vnímá jako ohrožující.
- **Individuální a rodinné odborné poradenství**
- **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

Odbornou péči poskytujeme našim klientům v klidném a bezpečném zázemí. Při poskytování našich služeb dodržujeme principy Úmluvy o ochraně základních lidských práv a svobod.

- **Dodržování práv klienta** – Klademe důraz na zachování lidské důstojnosti klienta a práva na jeho vlastní rozhodnutí.
- **Nízkoprahovost** – Naše služby jsou maximálně dostupné, anonymní, bezplatné a zachovávají individuální přístup ke klientovi a k jeho potřebám.
- **Etika** – Ctíme etický kodex Asociace sociálních pracovníků, a to jak vzhledem ke klientům, tak k zaměstnancům.

## PRÁVA A POVINNOSTI PŘÍJEMCŮ SLUŽBY/KLIENTŮ

### Práva klientů

- **Právo na veřejný přístup ke službě** – Ke všem klientům je přístupováno 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.
- **Právo na bezplatnost poskytovaných služeb** – Služby CAS Benešov jsou poskytovány bezplatně, s výjimkou nadstandardních služeb.
- **Právo na zachování anonymity** – Klient má právo zůstat v anonymitě (tj. neuvádět o sobě takové údaje, které by ho jednoznačně identifikovaly) i odmítnout vyplnění in-come dotazníku a obdržení anonymního kódu. Sám se rozhoduje, zda využije službu, která svou povahou vyžaduje ztrátu anonymity. Pokud takovou službu odmítne, je hledán alternativní způsob řešení jeho problému.
- **Právo být informován o obsahu, pravidlech a omezeních služby** – Klient je informován o nabízených službách a podmínkách jejich využití, včetně přehledu pracovníků týmu a jejich pracovních pozic. Dále je informován o pravidlech programu, právech a povinnostech včetně sankcí za jejich porušení. Také je informován o omezeních, které vyplývají z vázanosti pracovníků a zařízení právními normami.
- **Právo na respektování svobodné vůle a vlastní volby** – Klient se rozhodne abstinovat či žít s návykovou látkou, je mu nabídnuta odborná péče. Účast klienta v programu je dobrovolná. Klient ji může kdykoliv ukončit a kdykoliv změnit názor a vrátit se do programu zpátky. Klient se může podílet na nastavení služeb a vyjadřovat se k problémům.
- **Práva na ochranu osobních údajů** – Veškeré informace, které se pracovníci v souvislosti s poskytováním služby o klientovi dozví, jsou důvěrné a vztahuje se na ně povinná mlčenlivost. Informace o klientech mohou být poskytovány třetí straně pouze na základě písemného souhlasu klienta. Se záznamy obsahující osobní údaje klientů se nakládá v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- **Právo na důstojné zacházení a osobní čest.**
- **Právo na ochranu před zneužíváním ze strany pracovníka** – Klient nesmí být fyzicky, emočně, materiálně, sexuálně a ani jinak zneužíván pracovníkem CAS Benešov.
- **Právo na podání a vyřízení stížnosti** ohledně kvality služeb, chování pracovníka nebo zřizovatele služby Magdaléna, o.p.s.

### Povinnosti klientů, pravidla kontaktní místnosti

- Klient respektuje pokyny pracovníků kontaktního centra a zároveň potřeby ostatních klientů.
- Klient může být v kontaktní místnosti maximálně 90 minut, a to za předpokladu, že dodržuje její vnitřní řád.
- Kontaktní místnost může klient využít pouze 1 x během dne (pokud odejde, nemá možnost se již do kontaktní místnosti vrátit), výměnný program lze využít i vícekrát denně.
- **Klient se nesmí chovat agresivně** vůči pracovníkům, ani ostatním klientům centra.
- Klient do kontaktního centra **nenosí zbraně** a nemanipuluje s nimi.
- **Klient nesmí konzumovat ani manipulovat s návykovými látkami**, včetně alkoholu, ani s materiálem určeným k aplikaci drog.
- Klient v kontaktní místnosti nekouří, a to ani elektronické cigarety.
- Klient nemluví o krádežích a jiné trestné činnosti.
- Klient neobchoduje v prostorách kontaktního centra, ani v jeho okolí, s jakýmkoli zbožím.
- Klient udržuje pořádek v kontaktní místnosti, neničí a neodnáší vybavení kontaktního centra.

### Etický kodex

- Pracovníci TP MB jsou vázáni etickým kodexem sociálních pracovníků, který je dostupný na [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf)

## 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 ([zatrepalek@magdalena-ops.cz](mailto:zatrepalek@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. Jiří Zatřepálek, Nová pražská 399, Benešov, 256 01, tel: 739 308 401, [zatrepalek@magdalena-ops.cz](mailto:zatrepalek@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](mailto: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).