

Informace pro zájemce o službu (popis realizace služby)

Jednání se zájemcem o službu

1. Člověk, který poprvé osloví kontaktní centrum (fyzicky svým příchodem) s tím, že chce využívat jeho služby, je zájemcem o službu. V případě elektronického kontaktu (E-mail, Skype, Facebook apod.) pracovník zájemce o službu pozve k osobnímu setkání.
2. Pracovník, který realizuje první kontakt se zájemcem o službu, zjišťuje jeho základní požadavky, očekávání a potřeby a to, zda jsou tyto potřeby v souladu s nabídkou služeb kontaktního centra a v souladu s definovanými cílovými skupinami služby.
3. V případě, že se potřeby zájemce o službu shodují s nabídkou, podmínkami, pravidly a cílovou skupinou kontaktního centra a obě strany se za pomoci ústní smlouvy dohodnou na spolupráci, stává se zájemce o službu klientem kontaktního centra. O uzavření ústní smlouvy se provede písemný záznam.

Základní činnosti

Poskytovatel poskytuje klientům dle zákona 108/2006 Sb. § 59 a vyhlášky 505/2006 Sb. § 24 tyto základní činnosti: základní činnosti jsou ještě více specifikovány dle Seznamu a definice adiktologických odborných služeb.

a) sociálně terapeutické činnosti

- individuální poradenství, krizová intervence, korespondenční práce, rodinné poradenství
- výkony v oblasti harm reduction (základní zdravotní ošetření, potravinový servis, distribuce harm reduction materiálu, řešení aktuální intoxikace)
- testování (testování infekčních nemocí)
- zážitkové programy (klubové a volnočasové programy)
- potravinový servis
- krátký rozhovor s klientem (kontaktní práce, informační servis, minimální kontakt s klientem)
- edukativní činnosti

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- sociálně právní poradenství
- využití telefonu, PC a internetu

c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- hygienický servis

Služby jsou poskytovány bezplatně.

Individuální plánování

Pracovníci během úvodních rozhovorů zjišťují klientovu sociální situaci, jeho potřeby, přání, očekávání. Doptávají se na to, s čím klient přichází do zařízení, jaké konkrétní formy pomoci žádá, snaží se hledat jeho zdroje (vnitřní i vnější). V rámci konkrétní situace plánujeme „Tady a Ted“. V rámci opakovaných kontaktů plánujeme dlouhodobější cíle. Stanovujeme cíle, plánujeme průběh naplňování cílů a zároveň může docházet v ten samý okamžik ke zhodnocení naplňování cílů individuálního plánu. Vše, co se s klientem stanoví jako cíl spolupráce je průběžně hodnoceno, stanovené cíle se mohou měnit.

Dokumentace

Při poskytování služeb od vás můžeme vyžadovat některé informace, které budeme dále zpracovávat a evidovat. Pro poskytnutí služby se pracuje vždy jen s informacemi, které jsou nezbytně nutné pro poskytnutí bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Informace rovněž souží pro zpracování statistických dat. Dokumentace, která je ve službě vedena, je vždy zabezpečena tak, aby se k ní dostaly pouze pověřené osoby. Klientská dokumentace je klientům k dispozici a na požádání mají možnost do ní nahlédnout.

Práva klientů služby

Jako klient služby máte právo:

- Na rovný přístup ke službám bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, původ, anamnézu, sexuální orientaci, společenské postavení, finanční možnosti atd.
- Na základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost.
- Být přijímáni jako autonomní (svěbytná) a odpovědná bytost.
- Být srozumitelným způsobem informován o všech poskytovaných službách, filosofii zařízení, metodách, rozsahu a trvání, podmínkách, zásadách a pravidlech využívaných služeb do té míry, aby na ně mohl vědomě a dobrovolně přistoupit a kompetentně o nich rozhodovat.
- Kdykoliv opustit službu na vlastní žádost, a to bez dalších negativních důsledků pro sebe.
- Podat si stížnost na jím využívanou službu nebo pracovníka.
- Se rozhodnout, zda hodlá vstoupit do kontaktu se službou, která mu byla zprostředkována.
- Seznámit se, jak je nakládáno s osobními údaji, jak je vedena dokumentace v zařízení a nahlížet do papírové osobní složky

Pravidla služby

- Není dovolena manipulace se zbraněmi v celých prostorách KCP ST (střelné zbraně, nože, tyče, boxery...).
- Není dovolena jakákoliv aplikace návykových látek (včetně alkoholu), distribuce, předávání a zacházení s nimi v zařízení KCP ST.
- Není dovoleno chovat se násilně či agresivně (slovně, fyzicky i psychicky) vůči ostatním přítomným osobám a pracovníkům zařízení.
- Není dovoleno nabízet, prodávat či vyměňovat jakékoliv předměty v prostorách KCP ST.
- Není dovoleno záměrně poškozovat či odcizovat vybavení zařízení či ostatních osob.
- Nejsou dovoleny otevřené projevy rasismu a diskriminace.
- Není dovoleno vyndávat a manipulovat s injekčním materiálem mimo prostor určený pro výměnu
- Není dovoleno vést mezi sebou rozhovory o trestné činnosti (včetně nálezů) nebo k ní navádět druhé (včetně drobných krádeží, výroby a distribuce návykových látek, násilí na jiných lidech apod.).
- Je povinností klienta respektovat právo pracovníka na „konečné rozhodnutí“ komu a jaké služby poskytovat (toto právo však nesmí být uplatňováno v rozporu se zde uvedenými právy a povinnostmi klientů).
- Je povinností klienta minimalizovat možnost nákazy, může-li klient svým zdravotním stavem ohrozit ostatní klienty a pracovníky.
- Je možné s sebou přivést psa, který však musí být na vodítku.
- Aktuálně intoxikovanému klientovi, který není schopen přiměřeně reagovat nemusí být vždy poskytnuty všechny služby.

Způsob podávání a vyřizování stížností

Způsob podávání a vyřizování stížností je uveřejněn na webových stránkách organizace

<https://www.prevent99.cz/o-nas/stiznost/>

Ukončení poskytování služby

K ukončení poskytování služby dochází v případě naplnění dohodnutého cíle mezi klientem a službou nebo pokud osoba již nespadá do cílové skupiny nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany klienta nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany služby kvůli závažnému a opakovanému porušování pravidel.