

INFORMACE PRO ZÁJEMCE / UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY



Primátorská 76
383 01 Prachatice
tel: 388 310 147

kcpt@prevent99.cz
www.prevent99.cz/kcpt



Poskytovatelem služby je:

PREVENT 99 z.ú.

Heydukova 349
386 01 Strakonice
IČ:69100641

E: kancelar@prevent99.cz

T: 724 020 311

W: www.prevent99.cz

POSLÁNÍ

Posláním Kontaktního centra Prevent Prachatice je poskytnout bezpečné prostředí uživatelům návykových látek a alkoholu, zkvalitnit život osobám ohroženým problematikou závislostí na Prachaticku – a to prostřednictvím kontaktních a poradenských služeb zaměřených na ochranu veřejného zdraví, na snižování finančních, sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

CÍLE

- Navázání kontaktu s uživateli návykových látek
- Stabilizace a případně zlepšení kvality života klientů
- Pozitivní změna v různých aspektech života (životní styl, zdravotní a sociální stav)
- Motivace klienta ke změně životního stylu (směrem k abstinenci)
- Podpora a pomoc rodičům, partnerům a dalším blízkým osobám uživatelů návykových látek (legálních i nelegálních)
- Ochrana většinové společnosti před negativními dopady souvisejícími s užíváním návykových látek (tzv. princip Public Health)

CÍLOVÁ SKUPINA

- Aktivní uživatelé návykových látek (legálních i nelegálních).
- Rodiče, partneři a další blízké osoby klienta.

VĚKOVÁ KATEGORIE KLIENTŮ

Osoby starší 15 let

FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ambulantní

PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- nízkoprahovost
- anonymita
- bezplatnost
- dostupnost
- dobrovolnost
- informované rozhodnutí
- otevřenost
- respekt
- individuální přístup
- důvěrnost, mlčenlivost
- rovnost

SLUŽBY

Poskytovatel poskytuje klientovi dle zákona 108/2006 Sb. § 59 a Vyhlášky 505/2006 Sb. § 24 následující základní činnosti, které jsou blíže specifikovány v Seznamu a definice adiktologických odborných služeb.

a) Sociálně terapeutické činnosti

- individuální poradenství • krizová intervence
- korespondenční práce
- výkony v oblasti Harm Reduction (základní zdravotní ošetření, potravinový servis, distribuce Harm Reduction materiálu)
- testování (těhotenské testy, testování infekčních nemocí)
- zážitkové programy (klubové a volnočasové programy)
- 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

V případě provozně technických potíží je zajištěna tato **minimální nabídka poskytovaných služeb**:

- výměnný program
- krizová intervence
- první pomoc
- základní zdravotní ošetření
- podávání informací a odkazů na dostupné služby

ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU

Provozní doba Kontaktního centra PREVENT Prachatice je zveřejněna v registru sociálních služeb a na webových stránkách zařízení www.prevent99.cz/kcpt/#provoz

KDY LZE SLUŽBY ČERPAT

Provozní doba Kontaktního centra Prevent Prachatice:	
pondělí	8:00–17:00
úterý	8:00–16:00, kontaktní místnost 13:00–16:00
středa	8:00–17:00
čtvrtek	8:00–16:00, kontaktní místnost 13:00–16:00
pátek	10:00–16:00, kontaktní místnost 13:00–16:00

JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S NAŠIMI SLUŽBAMI – PODNĚTY A STÍŽNOSTI:

- Stížnost může podat jakákoliv fyzická či právnická osoba.
- Podání stížnosti je pracovníky kontaktního centra vždy chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a stížnost nebude mít negativní dopad na klienta, který stížnost podal nebo v jehož zájmu byla podána.
- Stížnost lze podat písemně do příslušné *Schránky na připomínky a stížnosti* v zařízení, osobním předáním či poštou, ústně (osobně či telefonicky), elektronickou poštou. Stížnost je možné podat též anonymně.
- Předkladatel je oprávněn svoji stížnost kdykoliv odvolat.
- Způsob podání stížnosti, formulář a postup jsou k dispozici v zařízení a na stránkách zřizovatele: www.prevent99.cz.
- Přijetí stížností je řádně evidováno. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí. Stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích a případné nápravě ve stanovené lhůtě informován, a to formou odpovídající formě podání stížnosti. Tj. v případě ústního podání – ústně, v případě elektronického podání s uvedením kontaktní e-mailové adresy – e-mailem, v případě písemného podání – písemně, v případě anonymního podání – formou vývěsky v zařízení, kde byla stížnost podána, nebo elektronickou formou, tj. odpovědí na anonymní e-mailovou adresu, ze které byla stížnost zaslána.

Kontakty pro podávání stížnosti:

- 1) Kontaktní centrum Prevent Prachatice, Primátorská 76, 383 01 Prachatice – Bc. Hana Bauerová, vedoucí zařízení, tel.: 388 310 147 kcpt@prevent99.cz
- 2) PREVENT z.ú., Heydukova 349, 386 01 Strakonice – Mgr. Lenka Čadová, vedoucí kanceláře ředitele, tel. 607038140, email: cadova@prevent99.cz - v případě stížnosti na vedoucího zařízení nebo odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu / stížnosti ze strany vedoucího zařízení atp.
- 3) PREVENT z.ú., Heydukova 349, 386 01 Strakonice – Michal Němec, výkonný ředitel organizace, tel. na administrativní oddělení: 383 323 920, nemec@prevent99.cz - lze k němu adresovat stížnost týkající se celé organizace nebo odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu / stížnosti ze strany odborného ředitele PREVENT 99 z.ú. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na úrovni organizace lze podat podnět i k následujícím institucím:
- 4) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 905 191 111, email: posta@mpsv.cz
- 5) Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
- 6) Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov, tel.: 770 127 828, www.helcom.cz, email: info@helcom.cz

JAKÝM ZPŮSOBEM BUDEME NAKLÁDAT S OSOBNÍMI ÚDAJI ZÁJEMCŮ A UŽIVATELŮ SLUŽBY:

- Nakládání s osobními údaji klientů podléhá nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR).
- Jakékoliv informace jiným osobám, úřadům či institucím – písemně i ústně – je možné podávat pouze s nepopiratelným souhlasem všech přímo zúčastněných osob.
- Pokud obdržíme informace o klientovi/rodině z jiného zdroje než od něj/nich samotných, jsme povinni o této skutečnosti klienta/rodinu informovat (platí pro klienty, u nichž došlo při spolupráci k prolomení anonymity).
- Dokumentace je v zařízení chráněna proti zneužití a klient/rodina mají právo na požádání seznámit se přiměřeným způsobem s obsahem své osobní dokumentace v zařízení.
- Pokud by měla být při kontaktu přítomna jiná osoba než pracovník, je nutné předem si vyžádat klientův souhlas. Výjimku tvoří pobyt v kontaktní místnosti, která se řídí specifickými pravidly.
- Každý klient/rodina má svou složku, která je zabezpečena v počítači chráněným heslem a v uzamykatelné kartotéce, k níž mají přístup jen pracovníci Kontaktního centra Prevent Prachatice k tomu pověřeni.
- Tato opatření jsou přijata i přesto, že podstatnou část služeb jsme schopni zajistit bez ověření osobních údajů i **anonymně** (např. pod specifickým anonymním kódem klienta).