

Informace pro zájemce o službu (popis realizace služby)

Jednání se zájemcem o službu

1. Pokud poprvé oslovíte Kontaktní centrum (fyzicky svým příchodem) s tím, že chcete využívat jeho služby, stáváte se zájemcem o službu. V případě elektronického kontaktu (E-mail, Skype, Facebook apod.) Vás pracovník pozve k osobnímu setkání.
2. Pracovník, který s Vámi realizuje první kontakt, zjišťuje, jestli spadáte do cílové skupiny Kontaktního centra (dále KC), zjišťuje Vaše základní požadavky, očekávání a potřeby a to, zda jsou tyto potřeby v souladu s nabídkou služeb KC.
3. V případě, že jste naší cílovou skupinou, potřebujete služby, které nabízíme, a souhlasíte s podmínkami poskytování služby, uzavřeme s vámi ústní smlouvu o poskytování služby a stáváte se uživatelem služby KC. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.

Základní činnosti

Dle Zákona 108/2006 sb. o sociálních službách zařízení nabízí tyto základní činnosti:

- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

V souladu s tímto výčtem základních činností je v zařízení nabízen tento rozsah služeb:

Kontaktní služby a služby snižování rizik

- Bezpečný prostor pro sdílení svého životního příběhu
- Výměna použitého injekčního materiálu za sterilní
- Testování na infekční nemoci (žloutenka typu A, B, C, HIV, Syfilis)
- Základní úkony ošetrovatelské nebo zdravotní péče
- Sprcha, praní a sušení prádla
- Počítač, internet, telefon
- Oblečení a potraviny

Poradenské služby

- Poradenství (v rámci základního sociálního nebo sociálně právního poradenství nabízíme klientům podporu v mnoha životních situacích).
- Motivační trénink (nabízíme odbornou podporu, která může vést ke změně a k lepší kvalitě života klienta).
- Krizová intervence (nabízíme podporu lidem v akutní krizi, při zvládnání situací, které vnímají jako ohrožující a zátěžové).
- Zprostředkování léčby (pomáháme zařídit vše kolem případné léčby – motivujeme, komunikujeme s léčebnami, píšeme zprávy apod.).

Podpora pracovních dovedností

- Pracovní program pro klienty KCP ČB
- Řízený výkon OPP

Všechny služby jsou poskytovány bezplatně.

Individuální plánování

O tom, „co a jak“ Vám bude smlouvou poskytováno, nerozhoduje pouze poskytovatel. Průběh poskytované služby naplánujete společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na Vašich schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak na možnostech poskytovatele. Vše, co si naplánujete, bude průběžně hodnoceno. Pokud se rozhodnete, můžete své naplánované cíle změnit.

Dokumentace

Při poskytování služeb od vás můžeme vyžadovat některé informace, které pak budeme mít uložené v počítači nebo napsané na papíru. Také si budeme zapisovat poznámky o tom, kdy jste u nás byl, co jsme vám poskytli za služby, o čem jsme si spolu povídali apod. Všechny tyto informace jsou bezpečně uloženy pod heslem nebo pod zámkem a nikomu je nemůžeme sdělit, pokud nám k tomu sami nedáte souhlas. Do těchto poznámek můžete kdykoliv na požádání 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 přijímán 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 spolurozhodovat.
- Kdykoliv opustit službu na vlastní žádost, a to bez dalších negativních důsledků pro Vás.
- Podat si stížnost na Vámi využívanou službu nebo pracovníka.
- Rozhodnout se, zda hodláte vstoupit do kontaktu se službou, která Vám byla zprostředkována.

Pravidla služby

Máte povinnost:

- Respektovat pravidla Kontaktního centra (dále KC) a pokyny pracovníků.
- Přijít do KC ve stavu, kdy jste schopen/na respektovat pokyny pracovníků a pravidla zařízení.
- Zdržet se násilného (slovního či fyzického) chování vůči ostatním přítomným osobám a k pracovníkům zařízení.
- Neužívat návykové látky a nemanipulovat s nimi či s HR materiálem v prostředí KC.
- Nemanipulovat v KC s jakýmkoliv zbraněmi.
- Nedomlouvat trestnou činnost v KC.
- Nenabízet, neprodávat či nevyměňovat jakékoliv předměty v prostorách KC.
- Nevstupovat do KC, pokud jste nakažen infekční nemocí.

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

Službu Vám přestaneme poskytovat v případě, že již nebudete spadat do cílové skupiny, v případě, že sám/sama vypovíte smlouvu nebo v případě, že Vám vypoví smlouvu KC kvůli závažnému a opakovanému porušování pravidel.