

## 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

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 zvládání situací, které vnímají jako ohrožující a zátěžové).
- Zprostředkování léčby (pomáháme zařídit vše kolem případné léčby – motivujeme, komunikujeme s léčebnami, píšeme zprávy apod.).

**Všechny služby jsou poskytovány bezplatně.**

### Individuální plánování

Služby, které poskytujeme, jsou vám maximálně šité na míru. Vše se tedy v co nejvyšší míře děje na základě vašich potřeb a přání a na základě vašich a našich možností.

Největším odborníkem na váš vlastní život jste vy sám, my jako sociální služba jsme tím, kdo vás na cestě k vašim možným osobním cílům doprovází a podporuje.

To, zda se daří či nedaří cílů dosáhnout pak společně s vámi průběžně hodnotíme. Zároveň nás zajímá, jak se přitom máte a jak vám při tom je.

### 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 zámekem 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 své osobní, socioekonomické či kulturní charakteristiky (národnost, sexuální orientace, postavení, finanční možnosti, kriminální činnost apod.).
- Na základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost (fyzickou, citovou, hodnotovou, majetkovou).
- Vybrat si formu vzájemného oslovování s pracovníky služby (tykání x vykání).
- Znat jména a příjmení pracovníků kontaktního centra.
- Být srozumitelným způsobem informován o všem, co služba nabízí, jak pracujeme, jaká jsou u nás pravidla apod. tak, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda naše služby chce využívat.
- Na soukromí (s ohledem na možnosti zařízení).
- Na ochranu veškerých údajů (osobní údaje v písemné i elektronické formě jsou v souladu se zákony důsledně chráněny).
- Na seznámení s obsahem o vás vedené dokumentace.
- Podat stížnost na službu či pracovníka a být informován o postupu při uplatňování stížnosti.
- Kdykoliv službu o vlastní vůli opustit.

### Pravidla služby

- Respektuj a dbej prosím pokyny pracovníků služby.
- Dodržuj základní pravidla slušného chování.
- Nesmíš se vůči lidem v kontaktním centru chovat násilně a agresivně nebo násilím či agresí vyhrožovat.
- Nechod' do budovy kontaktního centra bez našeho doprovodu.
- Nesmíš před lidmi v kontaktním centru, jakkoliv zacházet s nebezpečnými věcmi či se zbraněmi.
- Nedomlouvej před pracovníky služby jakoukoliv nezákonnou činnost.
- Neber si věci, které ti nepatří a které ti někdo nedovolil si vzít.
- Nesmíš v kontaktním centru pít alkohol, užívat drogy nebo alkohol či drogy ukazovat ostatním.

### 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.