



1) INFORMAČNÍ LETÁK PORADNY PRO NELÁTKOVÉ ZÁVISLOSTI

Jsme Poradna pro nelátkové závislosti (dále jen PNZ) a nabízíme své **služby lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace vlivem nelátkové závislosti**. (Např. hazardního hraní, sázení, hraní na PC a mobilním telefonu, pornografie, nakupování, sociální sítě, hypersexualita, investování, a další). **Pomáháme i jejich blízkým osobám** (rodiče, partneři, kamarádi, zaměstnavatelé, a další), kteří jsou také zasaženi těmito problémy.

Naším cílem je spolu s klientem aktivně hledat možnosti řešení jeho nepříznivé sociální situace a přispět k přiměřené psychické a sociální pohodě, stabilizaci či abstinenci. Aktivně znamená, že klient sám chce se svojí situací něco dělat a chce se na procesu změny sám podílet.

JAK PROBÍHÁ AMBULANTNÍ LÉČBA V PNZ A CO VŠE NABÍZÍME

Ambulantní léčba se hodí zejména pro klienty, kteří si nemohou dovolit být vytrženi ze sociálního života, ať už kvůli pracovním, rodinným nebo jiným závazkům. Jedná se o docházení na konzultace, které zpravidla **trvají 1 až 1,5 hod. dle potřeb**. Četnost konzultací se odvíjí od potřeb a časových možností klienta a kapacity poradny.

Konzultace mohou probíhat, jak osobně, tak telefonickou nebo elektronickou formou.

Primárně nabízíme **3měsíční ambulantní program, který se skládá z 10 individuálních konzultací s poradcem**. Po dohodě s klíčovým pracovníkem může být léčba nastavená individuálně (doporučená minimální frekvence je 1x měsíčně).

Nabízíme také možnost konzultací s dluhovým poradcem, což zahrnuje: práci s rozpočtem, základní právní poradenství, asistenční služby, vedení finančního deníku, pomoc při komunikaci s úřady a pomoc při zájmu o insolventi.

Všechny služby jsou zdarma, kromě poradenství u smluvní advokátní kanceláře, které zahrnuje 3 konzultace zdarma (ostatní služby advokátní kanceláře jsou hrazeny klientem a nejsou součástí nabídky).

Účast v programu je dobrovolná a klient jej může kdykoliv opustit.

UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Ukončit program v PNZ lze těmito způsoby:

1. **Rádné ukončení**

Klient ukončil program po vzájemné dohodě v dojednaném čase a vyjádřil svou vůli program ukončit. Program ideálně končí závěrečným zhodnocením dosažených cílů, ale není to nezbytné.

2. **Předčasné ukončení**

Klient přestal využívat služeb programu a neozývá se (zpravidla po dobu delší než 30 dní).

3. **Vyloučení z programu**

Klient je z programu vyloučen pro porušení kardinálních pravidel nebo porušení pravidel skupiny (viz níže).

PRÁVA KLIENTŮ

- Klient má **právo na rovný přístup ke službám** bez ohledu na své osobní, socioekonomické či kulturní charakteristiky (pohlaví, etnicita, národnost, původ, anamnéza, sexuální orientace, postavení, finanční možnosti, kriminální činnost atd.).
- Klient má **právo na elementární lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost** fyzickou, citovou, hodnotovou (včetně svědomí a přesvědčení) i majetkovou, a to po celou dobu kontaktu při využívání všech typů služeb.
- Klient má **právo být přijímán jako autonomní a odpovědná bytost**.
- Klient má **právo být jemu srozumitelným způsobem informován o službě**, její filosofii, metodách, rozsahu a trvání, podmínkách, zásadách a pravidlech (včetně např. disciplinárních sankcí, způsobu ukončení, důvěrnosti informací apod.) do té míry, aby na ně mohl vědomě a dobrovolně přistoupit a kompetentně spolurozhodovat o svém setrvání ve službě, o způsobu jejího poskytování a o její kvalitě.
- Klient má **právo kdykoliv opustit službu** na vlastní žádost, i proti doporučení týmu a bez dalších negativních důsledků pro sebe.
- Klient má **právo si podat stížnost** a být informován o postupu při uplatňování stížnosti – o postupu uplatňování stížnosti informuje klienta kterýkoliv zaměstnanec zařízení.
- Klient má **právo na osobní svobodu a ochranu soukromí** – vychází z nastavení služeb.
- Klient má **právo na ochranu před nucenými pracemi**.
- Klient má **právo seznámit se, jak je nakládáno s jeho osobními údaji** a jak je vedena dokumentace v zařízení (nahlédnutím do složky).
- Klient má **právo na ochranu před fyzickým a psychickým násilím** – pracovníci mohou násilně jednat pouze v sebeobraně, pokud dochází k bezprostřednímu ohrožení života jejich, klienta, popřípadě jiných osob, ohrožených klientovým jednáním. Vše musí probíhat v souladu s platnými zákony.
- **Právo na poskytnutí kvalitní služby** vykonávané profesionály.

POVINNOSTI A PRAVIDLA

- Povinnosti klientů jsou definována pravidly, která napomáhají vytvořit bezpečné a příjemné prostředí pro pracovníky PNZ i pro uživatele služby, které je nezbytné pro užitečnou spolupráci a naplňování cílů.
- Pravidla nejsou zkonstatované normy, ale jsou živým organismem, který může podléhat změnám. Klienti mohou mít k povinnostem připomínky. Kardinální pravidla jsou však neměnná a důležitá pro chod zařízení. Dále jsou pravidla, o kterých je možné s klienty diskutovat a zkoušet nové podněty. Na zavedení nových pravidel je zkušební doba dva měsíce.

Kardinální pravidla:

- Nedostavovat se na konzultace pod vlivem návykových látek (včetně alkoholu) znemožňujícím spolupráci.
- Nedonášet do prostor PNZ zbraně a drogy.
- Neužívat žádnou formu fyzického a psychického násilí (včetně verbální agrese).
- Úmyslně nepoškodovat vybavení poradny.

Doporučení k setkávání klienta s pracovníkem:

Nemůže-li se uživatel setkání zúčastnit z vážných důvodů, měl by se minimálně 1 hodinu před začátkem konzultace telefonicky omluvit a zdůvodnit absenci pracovníkovi PNZ. V případě pozdního příchodu se čas neprodlužuje, ale konzultace končí v předem dohodnutý čas. Časová tolerance je 10 minut. Klient je v těchto případech vždy upozorněn, kolik času mu zbývá a je mu nabídnuta možnost náhradního termínu (pokud není vyloučen).

JAKÝM ZPŮSOBEM BUDE NAKLÁDÁNO S VAŠIMI ÚDAJI

- Jakékoliv informace jiným osobám, úřadům či institucím (písemné i ústní) je možné podávat pouze s nepopíratelným souhlasem všech přímo zúčastněných osob v zabezpečené formě (datovou schránkou, osobně k rukám klienta, pod heslem elektronickou nebo telefonickou formou).
- Pokud obdržíme informace o klientovi/rodině z jiného zdroje než od něj/nich samotných, informujeme o této skutečnosti klienta/rodinu.
- Klient/rodina může být veden v programu anonymně, pokud o to požádá.
- O průběhu adiktologické péče jsou pořizovány pravidelně podrobné písemné záznamy do karty klienta. Dokumentace je v zařízení chráněna proti zneužití a klient/rodina mají právo na požádání nahlédnout do své dokumentace v programu.
- Pokud by měla být při konzultaci přítomna jiná osoba než pracovník, je nutné předem si vyžádat klientův souhlas. Jestliže pracovník považuje přímou kooperaci druhé osoby (odborníka, spolupracujícího terapeuta) za nezbytnou a klient to i po vysvětlení zamítne, může poradce ukončit poradenský proces.
- Každý klient/rodina má svoji složku, která je zabezpečena v počítači chráněným heslem a v uzamykatelné kartotéce, k níž mají přístup jen pracovníci PNZ k tomu pověřeni.

KOMUNIKACE PŘES TELEFON NEBO PROSTŘEDNICTVÍM INTERNETU

S PNZ je možné komunikovat a využívat její služby i tzv. na dálku, nejčastěji prostřednictvím webu Neprohraji.se, skrze **e-mail pnz@prevent99.cz**, **telefonního čísla poradny 720 960 314** nebo videohovoru.

- Zadávání i zpracování dotazu je pro odesílatele zdarma. V případě telefonického hovoru stojí hovor volajícího tolik, kolik si účtuje jeho mobilní operátor.

- Komunikaci evidujeme pod přezdívkou, kterou uvede odesílatel/volající, nebo pod emailovou adresou či pod telefonním číslem.
- Dotazy a odpovědi nejsou prezentovány na webu a jsou shromažďovány výhradně za účelem poskytování adiktologické péče a zprostředkování navazujících služeb. Přístup k nim mají pouze pracovníci poradny, kteří jsou vázáni mlčenlivostí. Dotazy a odpovědi jsou uchovávány v zabezpečeném PC a uzamčené kartotéce.
- Odesláním dotazu, popř. položením dotazu v telefonické komunikaci, souhlasí odesílatel s poskytováním péče a navazuje ústní smlouvu o poskytování služby. Platnost smlouvy je 3 kalendářní měsíce od jejího uzavření, nedohodnou-li se strany jinak (např. v případě jednorázového dotazu).
- Poskytnutí jakýchkoliv osobních údajů ze strany odesílatele je dobrovolné a jejich platnost nebude poradna nijak ověřovat.
- Jmenovité informace, které tazatel poradně svěří, jsou důvěrné a nejsou poskytovány bez jeho souhlasu či bez jeho vědomí. Jestliže je poradna povinna je poskytnout, činí tak podle zákona a klienta o tom předem vyrozumí dostupnými prostředky.
- Na dotazy zaslané elektronickou formou odpovídáme co nejdříve a nejpozději do 7 pracovních dní. Na telefonáty reagujeme hned, jak je to možné v rámci otevírací doby poradny.
- V případě emailové komunikace pracovníci poradny neotevírají odkazy s přiloženými soubory (fotografie, textové soubory...).
- Maximální doba jednoho telefonátu je časově limitována stejně, jako čas vymezený pro kontakt tváří v tvář. V případě, že pracovník nemůže telefonujícímu věnovat potřebný čas (zejména jde o předem nedomluvené telefonáty), domluví pracovník s volajícím termín dalšího hovoru. Platformu pro uskutečnění videohovoru určuje pracovník PNZ.

CO MŮŽETE DĚLAT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S NAŠIMI SLUŽBAMI

Základní postup při podávání stížností je uveden na webových stránkách PREVENT 99, z.ú. Na stránkách organizace je rovněž k dispozici formulář k podání stížnosti a jsou tam uvedeny kontakty na odpovědné osoby. Tento formulář je k dispozici i na nástěnce v poradně. Klienti jsou seznámeni s možností podat stížnost i při prvním setkání v PNZ. Specificky jsou pak informováni pracovníky v těchto situacích:

1. v rámci intervence mezi pracovníkem a klientem – při rozhovoru o možném porušení klientových práv, při projevu nespokojenosti, který pracovník zaznamenává nebo klient sděluje,
2. při uplatnění sankce za porušení pravidel.

Evidence a vyřizování stížností je v PNZ řešeno následovně:

Schránka na stížnosti je totožná se schránkou poštovní umístěnou ve vestibulu budovy a vybírá se každé úterý v 8:00. Stížnosti se zapisují do Evidence a předávají se pověřeným pracovníkům.

Podrobný postup vyřizování a podávání stížností naleznete na nástěnce v PNZ a na webu organizace Prevent 99, z.ú. v sekci "o nás" - "podat stížnost".

CO MŮŽETE DĚLAT V PŘÍPADĚ SPOKOJENOSTI S NAŠIMI SLUŽBAMI

Vaše spokojenosti i nespokojenosti nám pomáhají posouvat službu dál a zkvalitňovat ji tak pro další klienty i zaměstnance.

O své spokojenosti s naší službou nám můžete napsat pár slov na naše webové stránky www.Neprohraj.se nebo QR kódem, zde máme možnost je uveřejnit a nabídnout tak případným zájemcům o službu zkušenosti lidí, kteří se již s námi setkali.

Za všechny zpětné vazby děkujeme,

Tým PNZ

Telefon: +420 720 960 314

E-mail: pnz@prevent99.cz



Aktuální otevírací doba je uvedena na webu organizace zde:

<https://www.neprohraj.se/>

<https://www.prevent99.cz/pnz/>



2) INFORMACE O ČINNOSTECH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Správce osobních údajů klientů:

PREVENT 99 z. ú. Heydukova 349, 386 01 Strakonice, IČO 69100641

Jaké údaje jsou zpracovávány:

Klienti, kteří uzavrou písemnou smlouvu o sociální službě:

- jméno a příjmení, případně akademický titul, datum narození, telefonní číslo, emailový kontakt, adresu trvalého pobytu i kontaktní adresu, bližší informace o klientově osobním životě nutné ke kvalitnímu poskytování služby, včetně osobní údajů citlivých (pokud souvisí s poskytováním služby), údaje týkající se poskytnutých služeb
- u služeb poskytovaných anonymně se sestavuje kód klienta (NO CODE bez jakýchkoli údajů nebo osobní kód, pokud je klient ochoten sdělit potřebné údaje pro jeho sestavení – první tři písmena křestního jména matky, den narození klienta, první tři písmena křestního jména klienta, měsíc narození) nebo používáme přezdívkou navrženou klientem

Pro případné další použití osobních údajů nad rámec základních činností (např. použití fotografií, videa) musí dát klient souhlas.

PREVENT 99 z. ú. je oprávněn/povinen zpracovávat osobní údaje, pokud:

- je potřebuje pro plnění jakékoliv smlouvy (dohody), kterou s ním klient uzavřel (včetně samotného uzavření); v případě, že klient odmítne takové údaje poskytnout, není možné smlouvu (dohodu) uzavřít, resp. plnění ze smlouvy požadovat
- musí plnit právní povinnosti, které mu ukládá zákon (např. povinnost vést osobní spis klienta).
- je potřebuje pro účely oprávněných zájmů svých či třetí strany (např. z důvodu ochrany života a zdraví klientů, prokázání řádného čerpání dotací, ochrany majetku apod.)
- má samostatně udělený souhlas osoby, a to pro účely v souhlasu uvedené

Jak dlouho budou osobní údaje uchovávány:

- klientská dokumentace sociálních služeb – 10 let
- v případě souhlasu do uplynutí doby jeho udělení nebo jeho odvolání

Jaká jsou práva klienta při zpracování osobních údajů:

- Právo na informování o účelu zpracování, právní základ zpracování, totožnosti správce, o jeho oprávněných zájmech, o příjemcích osobních údajů
- Právo na přístup k osobním údajům
- Právo na opravu, resp. doplnění
- Právo na výmaz, omezení zpracování – pokud již odpadl nebo není dán důvod ke zpracování osobních údajů, máte právo na jejich výmaz
- Právo vznést námitku – máte právo vznést námitku proti zpracování Vašich údajů pro účely oprávněných zájmů PREVENT 99 z. ú.
- Právo podat stížnost – Dozorový orgán pro podání stížnosti: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel.: 234 665 111, mail: posta@uouu.cz, web: www.uouu.cz

Komu může správce zpřístupnit osobní údaje:

- Subjektům nebo orgánům, které jsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy oprávněny po správci požadovat sdělení osobních údajů či provádět kontrolní činnost (např. soud, kontrolní orgány při kontrolách čerpání dotací apod.).