

Kontakty pro podávání podnětů / stížností:

1. Stížnost lze podat **vedoucím** zařízení Kontaktního centra Prevent České Budějovice, Tř. 28.října 1312/16, tel.: 387 201 738, kccb@prevent99.cz.
2. Ředitelce sekce podpory služeb PREVENT z. ú., Heydukova 349, 386 01 Strakonice – Mgr. Lenka Čadová, vedoucí kanceláře ředitele, tel. 607038140, email: cadova@prevent99.cz.
3. Řediteli PREVENT 99 z. ú. – Michal Němec, ředitel organizace, tel. na administrativní oddělení: 383 323 920, nemec@prevent99.cz – lze adresovat podněty / stížnosti týkající se celé organizace.

V případě nespokojenosti s vyřízením podnětu / stížnosti na úrovni organizace lze podat podnět / stížnost i k následujícím institucím:

1. Krajský úřad Jihočeského kraje, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, České Budějovice 370 01, tel.: 386 720 600; www.kraj-jihocesky.cz.
2. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, www.mpsv.cz, email: posta@mpsv.cz.
3. Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov, tel.: 257 221 141, 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 – písemné i ústní – je možné podávat pouze s nepopíratelným 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 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).

Otevírací doba:

Po: 8:00–17:00
Út: 8:00–15:00
St: 8:00–17:00
Čt: 8:00–15:00
Pá: 8:00–16:00

Kontaktní místnost:

Po, St, Pá: 11:00–15:00



**KONTAKTNÍ
CENTRUM
PREVENT ČB**



Tř. 28. října 1312/16
370 01 České Budějovice
(vchod z ulice Skuherského)

Telefon: +420 387 201 738
Email: kccb@prevent99.cz
Web: prevent99.cz/kccb
Facebook: Káčko ČB

Informace pro zájemce a uživatele sociální služby

Poslání

Posláním Kontaktního centra PREVENT České Budějovice je poskytnout bezpečné a přijímající prostředí uživatelům návykových látek včetně alkoholu. Snažíme se uživatelům nabídnout pomoc a podporu při hledání vhodného řešení jejich aktuálních problémů, motivovat je ke změně dosavadního způsobu života, a tak minimalizovat zdravotní a sociální rizika. Zároveň se tak snažíme chránit veřejnost před negativními dopady užívání drog.

Cíle

- Navázání kontaktu s klienty
- Minimalizace zdravotních, sociálních a ekonomických rizik a dopadů závislostního chování
- Ochrana veřejného zdraví
- Motivace klientů ke změně životního stylu a kontaktu s dalšími odbornými službami

Cílová skupina

Aktivní uživatelé návykových látek (legálních i nelegálních), kteří:

- jsou starší 15 let,
- hovoří českým jazykem (s výjimkou slovenštiny, vzhledem k jazykovým podobnostem a schopnosti porozumět), popř. si zajistí překladatele,
- nemají zdravotní postižení znemožňující pohyb v zařízení, které není bezbariérové – vstupní schody. S asistentem je využívání služby možné.

Nejpočetnější cílovou skupinu tvoří dlouhodobí uživatelé nealkoholových drog a osoby, které se v důsledku užívání drog (včetně alkoholu) potýkají se sociálními, zdravotními či existenčními problémy.

Principy poskytování služeb

Nízkoprahovost – snadná dostupnost služeb pro všechny

Anonymita – nezjišťujeme osobní údaje, klienti služby jsou vedeni pod anonymním kódem

Bezplatnost – všechny služby poskytujeme zdarma

Dostupnost – možnost přijít bez objednání kdykoliv během otevírací doby

Nabízené služby

Služby v oblasti harm reduction

- Distribuce harm reduction materiálu – výměna injekčních stříkaček a harm reduction materiálu (dezinfekce, injekční vody, filtry, mnohvrstvé tampóny z buničité vaty, kondomy, želatinové kapsle, náplasti, masti – Heparoid, Braunovidon, Ichtosyl), poradenství v oblasti HR, zaměřené na snižování rizik spojených s užíváním drog.
- Potravinový servis - káva zdarma a možnost zakoupit a připravit si instantní polévku
- Hygienický servis - použití sprchy, pračky, poskytnutí ošacení
- Kontaktní práce
- Informační servis - informace o zdravější aplikaci, léčbě, informace ze zdravotní, právní a sociální oblasti
- Testování na infekční nemoci - na výskyt protilátek na vir HIV, žloutenky typu A, B a C, syfilis z kapilární krve. Poradenství a v oblasti hepatitid (žloutenek) typu A, B a C, viru HIV, pohlavních a pohlavně přenosných chorob
- Základní zdravotní ošetření drobných poranění - na úrovni laického domácího ošetření
- Možnost využití telefonu, PC a internetu
- Úschova dokumentů, peněz a léků
- Přebírání osobní korespondence od České Pošty

Individuální práce

- Individuální poradenství
- Krizová intervence
- Sociálně-právní poradenství
- Zprostředkování potřebných sociálních služeb a odkazy na ně
- Doprovod na úřady či k lékařům
- Korespondenční práce
- Zprostředkování léčby a detoxu

Práva klientů služby

Jako klient služby máte právo:

- Na rovný přístup ke službám bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, sexuální orientaci, společenské postavení apod.
- Na základní lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost.
- Být přijímán jako autonomní (svěbytná) a odpovědná bytost.
- Být srozumitelným způsobem informován o podobě, pravidlech a smyslu služeb a o způsobu nakládání s údaji o Vaší osobě.
- Kdykoliv opustit službu na vlastní žádost, a to bez dalších negativních důsledků pro Vás.
- Podat si stížnost na Vámi využívanou službu nebo pracovníka.

Pravidla služby

- Máte povinnost přijít do KCP ve stavu, kdy jste schopen/na spolupráce. (Aktuálně intoxikovanému klientovi nemusí být služba poskytnuta, pokud není schopen přiměřeně reagovat a spolupracovat).
- Máte povinnost respektovat pokyny pracovníků.
- Máte povinnost dodržovat časové nastavení jednotlivých služeb a provozní dobu KCP.
- Zákaz užívání drog a alkoholu i manipulace v prostředí KCP a zákaz konzumace vlastních nápojů.
- Zákaz slovního napadání klientů a pracovníků KCP včetně projevů rasismu a diskriminace.
- Zákaz slovního napadání klientů a pracovníků KCP.
- Zákaz sexuálního obtěžování a sexuálního kontaktu.
- Zákaz nošení zbraní a manipulace s nimi v KCP.
- Zákaz vstupu do KCP s infekčním kožním onemocněním (dokud nevymizí příznaky nebo klient nepřinese potvrzení o bezinfekčnosti).
- Povinnost minimalizovat možnost nákazy (v případě respirační nemoci – mít nasazen respirátor).
- Zákaz hovorů o trestné činnosti, zákaz prodeje a výměny věcí v KCP.
- Zákaz úmyslného poškozování a odcizování cizího majetku.
- Povinnost uklidit si po sobě a psuvi.
- Zákaz kouření v prostorách KCP.
- Povinnost nezdržovat se v okolí KCP.

Jak postupovat v případě nespokojenosti s našimi službami – podněty a stížnosti:

- Podněty / stížnosti může podat jakákoliv fyzická či právnická osoba.
- Podání podnětů / stížností je pracovníky kontaktního centra vždy chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a stížnost nebude mít negativní dopad na klienta, který ji podal nebo v jehož zájmu byla podána.
- Podněty / stížnost lze podat písemně do příslušné Schránky na podněty a stížnosti v zařízení, osobním předáním či poštou, ústně (osobně či telefonicky), elektronickou poštou. Podněty a stížnosti je možné podat též anonymně.
- Předkladatel je oprávněn svůj podnět / stížnost kdykoliv odvolat.
- Způsob podání podnětů / stížností, formulář a postup jsou k dispozici v zařízení a na stránkách zřizovatele: www.prevent99.cz.
- Přijetí podnětů / stížností je řádně evidováno. Lhůta pro vyřízení podnětů / stížností je 30 dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být navrhovateli / stěžovateli dány na vědomí. Navrhovatel / 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.