

INFORMACE PRO ZÁJEMCE / UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY



Komenského 174
386 01 Strakonice
tel: 383 322 357

kcst@prevent99.cz
www.prevent99.cz/kcst/



Káčko ST



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 Strakonice je navázání kontaktu s osobami ohroženými problematikou závislostí na návykových látkách. Minimalizace zdravotních, sociálních, ekonomických a jiných negativních dopadů závislostního chování a tím současně i ochrana veřejného zdraví. Toho je dosahováno prostřednictvím nabízených služeb a s respektem vůči klientovi a jeho životním hodnotám.

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
- Monitorování uživatelské scény

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 tyto základní činnosti: základní činnosti jsou ještě více specifikovány dle Seznamu a definice adiktologických odborných služeb.

a) Sociálně terapeutické činnosti

- individuální poradenství, krizová intervence, korespondenční práce, rodinné poradenství
- výkony v oblasti harm reduction (základní zdravotní ošetření, potravinový servis, distribuce harm reduction materiálu, řešení aktuální intoxikace)
- testování (testování infekčních nemocí)
- zážitkové programy (klubové a volnočasové programy)
- potravinový servis
- 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 Strakonice je zveřejněna v registru sociálních služeb a na webových stránkách zařízení <https://prevent99.cz/kcst/#provoz>

KDY LZE SLUŽBY ČERPAT

Provozní doba Kontaktního centra Prevent Strakonice:	
pondělí	8:00 – 17:00, kontaktní místnost 13:00 – 16:00
úterý	8:00 – 15:00
středa	8:00 – 17:00, kontaktní místnost 13:00 – 16:00
čtvrtek	8:00 – 15:00
pátek	8:00 – 16:00, kontaktní místnost 13:00 – 15:00

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 a přes datovou schránku. 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.

Kontakty pro podávání podnětů / stížností:

- 1) Stížnost lze podat **vedoucímu zařízení** Kontaktního centra Prevent Strakonice, Komenského 174 – Bc. Pavla Vacíková, tel.: 383 322 357, kcst@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 sídlo organizace: 724 020 311, 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:
- 4) 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
 - 5) 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
 - 6) 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 Strakonice 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).