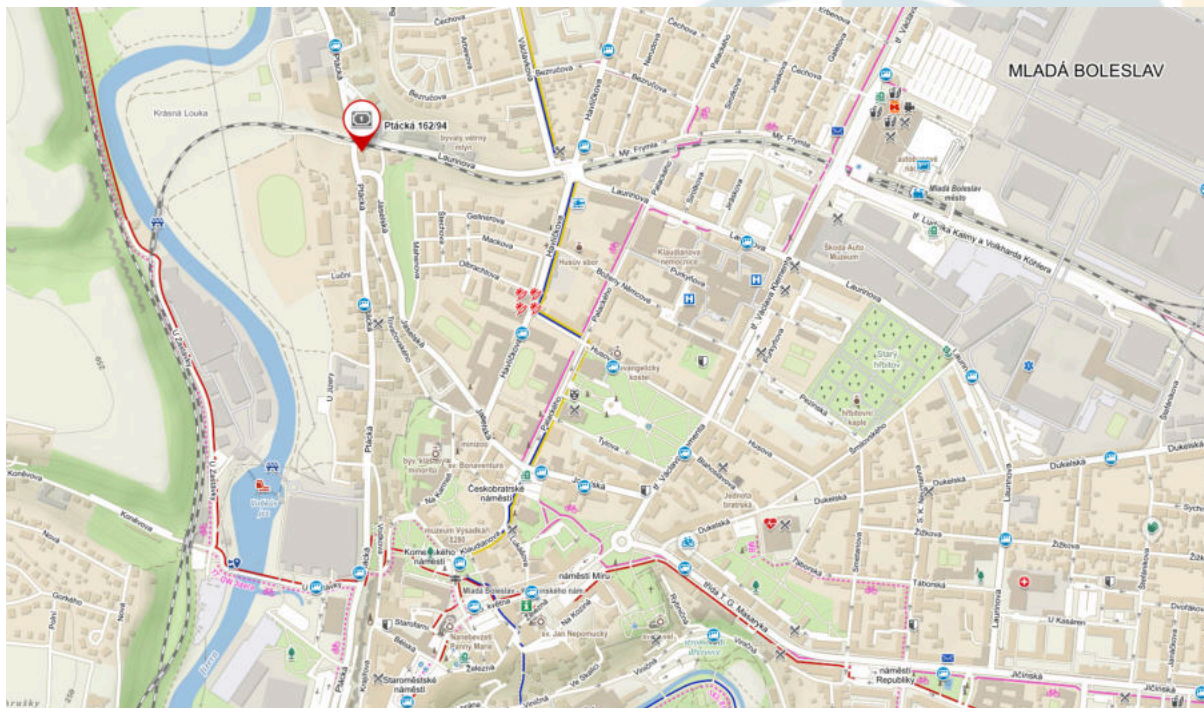


**Název:** Kontaktní a poradenské centrum Mladá Boleslav

**Místo poskytování:** Ptácká 162, 293 01 Mladá Boleslav



**Vedoucí zařízení:** Bc. Zuzana Bednářová, [bednarova@os-semiramis.cz](mailto:bednarova@os-semiramis.cz), tel: 732 213 222

## **Kontakty**

**Telefon:** 724 290 697

**E-mail:** [k-centrum-mb@os-semiramis.cz](mailto:k-centrum-mb@os-semiramis.cz)

**Web:** <http://www.os-semiramis.cz>

**Kapacita:** okamžitá kapacita 2 osoby

**Provozní doba:** pracovní dny 9 – 17 h.

**Druh sociální služby:** kontaktní centrum

**Forma:** ambulantní

**Registrační číslo:** 8263485



**Certifikace odborné způsobilosti:** Kontaktní a poradenské služby dle *Standardů odborné způsobilosti pro zařízení a programy poskytující adiktologické odborné služby*.

**Členství v asociacích:** Zařízení je členem České asociace streetwork a prošlo rozvojovým auditem.

**Poskytovatel:** SEMIRAMIS z. ú., Dlabačova 2208, Nymburk, 288 02 Nymburk 2, IČO: 70845387

**Zařízení poskytuje službu:** od 1. 8. 2006

## Poslání

Kontaktní a poradenské centrum Mladá Boleslav je nízkoprahové zařízení poskytující sociální a adiktologické služby uživatelům drog a jejich blízkým osobám. Služby jsou poskytovány odborně, v souladu s individuálními potřebami klientů. Cílem je umožnit klientům centra vést a rozvíjet běžný způsob života. Ve vztahu k široké veřejnosti je nejdůležitější hodnotou ochrana veřejného zdraví.

## Cílová skupina

- Lidé užívající drogy a jiné osoby ohrožené zdravotními a sociálními dopady rizikového chování spojeného s užíváním drog.
- Osoby blízké uživatelům drog (osoby žijící s uživateli drog, sdílející s nimi společné prostory; zároveň do této skupiny patří rodinní příslušníci a osoby jinak vztahově blízké uživatelům drog).

Hlavní oblasti negativních dopadů spojených s užíváním návykových látek:

### Zdravotní rizika

- Lokální infekce (absces, flegmóna, ...)
- Celkové infekce (HIV/AIDS, HEP B, HEP C, Syfilis, ...)
- Předávkování
- Toxická psychóza
- Schizofrenie a další duševní nemoci
- Sebevražedné tendence
- Degradace chrupu
- Úrazy
- Syndrom závislosti
- Zanedbávání zdravotní péče

### Sociální rizika

- Rozpad rodinných, partnerských a dalších vztahů
- Domácí násilí
- Nestabilní bydlení, bezdomovectví
- Ztráta zaměstnání a nezaměstnanost
- Dluhy, exekuce, finanční nouze
- Zanedbávání péče o děti, odebrání dětí z péče
- Ztráta zájmů
- Odebrání řidičského oprávnění a zákaz řízení motorových vozidel
- Pokuty
- Trestní stíhání

- Odnětí svobody

### Cíle ve vztahu ke klientům

- Minimalizace zdravotních a sociálních rizik, která vyplývají z užívání drog.
- Motivace uživatelů drog ke změně životního stylu směrem ke stabilizaci zdravotního stavu a sociální situace.
- Motivace uživatelů drog k abstinenci, zvyšování informovanosti o metodách a smyslu léčby.
- Poskytování podpory osobám blízkým uživatelům drog.

### Cíle ve vztahu k široké veřejnosti

- Ochrana veřejného zdraví (prevence přenosu viru HIV, hepatitid B, C, sběr pohozených a bezpečná likvidace použitých injekčních stříkaček).
- Komunita edukovaná v oblasti drogové problematiky (destigmatizace cílové skupiny a harm reduction programů, šíření objektivních informací).
- Funkční síť spolupracujících a návazných služeb.

### Principy poskytování služeb

- **Dostupnost** – provozní doba i další podmínky jsou nastaveny pro maximální dostupnost.
- **Potřebnost** – potřebným lidem jsou poskytovány potřebné služby v potřebném rozsahu.
- **Důvěrnost** – informace o klientech bez jejich souhlasu nikomu nepředáváme.
- **Anonymita** – služby je možné poskytovat bez uvedení osobních údajů (příjmení, adresy bydliště, rodného čísla, atd.).
- **Bezplatnost** – služby jsou poskytovány bez úhrady.
- **Odbornost** – služby poskytují jen pracovníci splňující požadovanou kvalifikaci.
- **Lidskost** – kromě profesionality si zakládáme i na lidském přístupu.

### Základní činnosti dle zákona o sociálních službách

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

### Poskytované výkony dle [Seznamu a definic výkonů adiktologických odborných služeb](#)

**Distribuce harm reduction materiálu** – výkon se týká především výměnného programu jehel a stříkaček. Vlastní výkon zahrnuje výměnu injekčního materiálu nebo jeho součástí – samostatný výdej čistého nebo příjem použitého injekčního materiálu. Nedílnou součástí výměnného programu je nabídka vybavení potřebného k bezpečnější aplikaci (např. tampony, desinfekční materiál), včetně poučení o bezpečné likvidaci použitého materiálu. Toto vybavení lze vydávat i samostatně. Dále může být podle potřeby samostatně vydáván i jiný harm reduction materiál (např. prezervativy, alabal, želatinové tobolky, pomůcky ke šňupání drogy).

**Edukativní a nácvikové činnosti** - zahrnuje strukturované činnosti směřující ke zlepšení a kultivaci sociálních dovedností, komunikačních dovedností, dovedností bezpečného užívání a sexu, sebeobslužných dovedností včetně nácviku běžných životních úkonů (nakupování, vaření apod.).

**Hygienický servis** - využití sprchy či praní prádla.

**Individuální poradenství** - jedná se o spolupráci pracovníka s klientem formou společných setkání (konzultací), která může mít podobu obecného či strukturovaného poradenství, případně formu motivačního rozhovoru či předléčebního poradenství.

**Informační servis** - Poskytování informací klientovi. Informace mají odpovídat povaze situace, stavu klienta a možnostem pracovníka. Jde například o následující informace: ● bezpečnější užívání drog a bezpečnější sex, ● infekční nemoci a jejich přenos, ● zdravotní a sociálně-právní oblast, ● literatura pro vzdělávání, ● informace o možnostech léčby, ● jiné specifické informace zaměřené na specifické situace.

**Kontaktní práce** - kontakt, při kterém se buduje důvěra klienta v zařízení a k možnosti využití odborné pomoci obecně. Snažíme se u klienta navodit pocit bezpečí a vyjadřujeme o něj zájem. Během kontaktu jsou hledány a upevňovány hranice komunikace s klientem a kultivovány jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb.

**Korespondenční práce** - písemný kontakt s klientem ve výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody v rámci jeho podpory, udržení kontaktu, podání informací, odkazu či zprostředkování kontaktu na jinou instituci.

**Krizová intervence** - přístup přispívající ke zvládnutí akutní psychické krize. Primárním cílem je pomoci k základní orientaci v příčinách krizového stavu, provést intervenci zaměřenou na zvládnutí obtíží a zabránit prohloubení krize.

**Pracovní terapie** - aktivity zaměřené na nácvik dovedností, pracovních návyků, odpovědnosti a soběstačnosti klienta.

**Rodinné poradenství** - jedná se o aktivity, které vedou k podpoře rodinného systému klienta a ozdravení vztahů, jež byly zatíženy užíváním drog nebo jinou formou závislostního chování některého z členů rodiny. Cílem je základní orientace v možnostech blízkých osob uživatele drog.

**Sociálně právní poradenství** - aktivity zaměřené na zlepšení sociální situace klienta, na rozvoj kompetencí a schopností klienta řešit běžné záležitosti. Cílem je předcházení sociálního vyloučení klienta, či v případě, že k němu již došlo, pracovat také na jeho řešení. Jde např. o pomoc při vyřizování dávek SP, dokladů, přídavků, kontakt s OSPOD, pomoc při řešení problémů v oblasti bydlení, zaměstnání, dluhové poradenství, zprostředkování dalších služeb, doprovod klienta, pracovní právní poradenství v rámci podporovaného zaměstnávání. Klientovi je k dispozici služební telefon a počítač.

**Testování infekčních nemocí** - výkonem je provedení jednoho nebo více testů na možný výskyt infekčních onemocnění (např. hepatitidy B a C, HIV, syfilis). Neoddělitelnou součástí tohoto výkonu je předtestové a potestové poradenství.

**Základní zdravotní ošetření** - poskytnutí nejnutnější pomoci v kombinaci se snahou přimět klienta, aby využil odbornou pomoc lékaře. Ošetření je poskytnuto s pomocí volně prodejného zdravotního materiálu. Poskytnutí první pomoci. Přivolání rychlé záchrané služby.

### **Jednání se zájemcem o službu**

Jednání s novými zájemci o využívání služby probíhá nejčastěji při osobním kontaktu (první návštěvě centra), ale může proběhnout též telefonicky či elektronicky (chat, email,...). Při prvním jednání

seznámíme zájemce se vším důležitým formou rozhovoru a případně představením jednotlivých místností. Zájemce je seznámen s druhem sociální služby, komu je služba určena, provozní dobou služby a kontaktními údaji, základními principy služby (anonymita apod.), nabídkou služeb (výkonů), úhradou za služby (zdarma), podmínkami využívání služby (pravidla a sankce), výpovědními důvody a lhůtami, právy klienta a způsoby podávání stížností na službu. Tyto informace jsou předány ústně či písemně – formou letáků a informací na webových stránkách. O zájemci je zjišťována příslušnost k cílové skupině, tj. zda-li se jedná o uživatele drog či blízkou osobu uživatele a zda-li je ohrožen negativními dopady spojenými s užíváním drog.

### Uzavírání smlouvy o poskytování služby

Smlouva o poskytování služby je uzavírána ústní formou. Při jednorázové intervenci je obvykle uzavírána anonymní smlouva na dobu určitou (na dané setkání). Při dlouhodobé spolupráci je využíváno kódové označení klienta a smlouva na dobu neurčitou.

### Důvody pro odmítnutí uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytnutí služby

- a) neposkytujeme službu, o kterou osoba žádá (např. azylové bydlení)
- b) osoba nespadá do vymezené cílové skupiny (nejde o osobu užívající drogy či osobu blízkou)
- c) kapacita služby (tento důvod je využíván pouze situačně, zájemce je buď objednan či odkázán na jinou dobu, až se kapacita centra uvolní)
- d) jestliže byla klientovi vypovězena smlouva z důvodů porušování povinností (pravidel)

### Plánování průběhu poskytování služby

Průběh využívání služby je individuálně plánován s každým klientem. Jsou brány v potaz jeho potřeby, přání, možnosti i zdroje. Poskytování je též průběžně hodnoceno a na základě toho upravováno.

### Materiálně technické zabezpečení

KPC je umístěno v samostatně stojící budově ve vlastnictví obce. Ve spodním patře se nacházejí jednotlivé místnosti pro práci s klienty: kontaktní místnost včetně kuchyňského koutu, místnost výměnného programu, sociální zázemí (WC, sprcha a pračka) pro klienty. Dále je zde i kancelář pro pracovníky. Sklad je k dispozici ve sklepních prostorech budovy. V mezipatře je WC pro personál. V prvním patře pak poradenská místnost a kuchyňka pro pracovníky.

### Práva klientů

- na lidskou důstojnost
- na rovný přístup ke službám pro každého
- na ochranu soukromí a osobních údajů
- na možnost anonymního využití služby
- na nedotknutelnost svého obydlí
- na ochranu před zneužíváním
- na svobodné rozhodnutí
- stěžovat si při nespokojenosti

### Povinnosti klientů (pravidla)

- zákaz fyzického a slovního násilí
- zákaz aplikace a manipulace s drogami (včetně alkoholu)
- zákaz hovorů na téma trestné činnosti a distribuce drog
- respektujte pokyny pracovníků

Při porušení pravidel mohou pracovníci klientovi buď omezit či dokonce ukončit poskytování služby.

### Omezení služby (tzv. sankce)

- ukončení kontaktu a využívání služby pro daný den
- omezení čerpání části služby (např. materiální pomoci)
- přerušení poskytování služby na období 1 dne až 6 měsíců

Při zvlášť závažném porušení povinností klienta je přistoupeno k ukončení spolupráce s okamžitou platností.

### Ukončování spolupráce

- klient může spolupráci s námi přerušit či ukončit kdykoliv
- my omezujeme nebo ukončujeme spolupráci jen v případě porušování pravidel
- k ukončení z naší strany může dojít také v případě, že vám naše služba již nemá co nabídnout

### Stížnosti

Pokud nejste spokojeni s kvalitou služeb, způsobem jejich poskytování nebo přístupem pracovníků, můžete podat stížnost. Vaší stížností se budeme zabývat a v případě, že bude oprávněná, přijmeme opatření k nápravě situace.

#### Jak na to?

Stížnost můžete podat ústně nebo písemně. Ústně ji lze podat pracovníkovi nebo vedoucímu programu (sepíše s Vámi záznam o stížnosti), písemně pak na e-mail programu či poštovní adresu. Do schránky lze podat i stížnosti anonymní. Pro podání stížnosti si můžete zvolit zástupce, případně doprovod.

#### Vyřízení stížnosti

Vaše stížnost bude vyřízena vždy písemně, a to do 10 pracovních dnů. Pokud to bude možné a budete o to stát, vedoucí programu se s Vámi sejde a vše Vám vysvětlí i ústně.

#### Odvolání

Nejprve se stížností bude zabývat vedoucí centra, v případě, že nebudete s řešením spokojeni, můžete se odvolat, a to k řediteli organizace. Nebudete-li spokojeni ani poté, lze se odvolat ke správní radě organizace. Další odvolání není možné, ale pokud budete mít pocit, že byla porušena Vaše práva, můžete se obrátit na Veřejného ochránce práv.

#### Má cenu podávat stížnost?

Ano. Vaše stížnost je pro nás zdrojem informací o tom, co bychom při poskytování služeb měli zlepšit.

