



DOMOVNÍ ŘÁD

I. Základní údaje

Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.
Středisko č. 6 – Intervenční služby, úsek Kontaktní a poradenské centrum pro drogově závislé, poradna pro rodiče
Teplická 31/45, 405 02 Děčín IV
Tel.: 412 531 415
Vedoucí střediska: Mgr. Lenka Plicková
Vedoucí úseku: Bc. Martin Peč
e-mail: pec@cssdecin.cz;
tereny@cssdecin.cz

II. Hlavní poslání (účel) organizace

Posláním Kontaktního centra jako nízkoprahového zařízení je minimalizace zdravotních a sociálních rizik tak, aby uživatelé drog neohrožovali sami sebe ani společnost. Cílem je podpora ke změně rizikového chování a její udržení. Dále se věnujeme blízkým závislých a experimentujících osob.

Naplnování poslání se opírá o poskytování těchto služeb a jejich metodiku.

III. Cílová skupina

Obecná definice dle MPSV - 108/2006 Sb.

- osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách

Bližší specifikace cílové skupiny

Služby poskytujeme osobám od 15-ti let věku.

- uživatelé drog
 - (uživatelé, kteří zneužívají nelegální drogy a užívají je pravidelně, zejména nitrožilně, ale také kouřením, šňupáním, nebo polykáním)
- lidé experimentující s drogami
 - (lidé, kteří užívají nelegální drogy občasně, nebo nepravidelně)
- rodiče, partneři a blízké osoby uživatelů drog
 - (osoby, které mají ve svém blízkém okruhu a to jak rodinném, partnerském nebo přátelském člověka, který s nelegálními drogami experimentuje, nebo je pravidelně užívá)

IV. Poskytované služby

Služby poskytované uživatelům drog:

- Kontaktní práce – kontaktní místnost



- Výměnný program (výměna injekčních stříkaček, včetně distribuce dalšího HR materiálu)
- Poskytování informací v souvislosti se zneužíváním návykových látek
- Potravinový a vitamínový servis
- Hygienický servis (toaleta, sprcha a praní prádla),
- Základní zdravotní ošetření a první pomoc
- Screeningové testování na virové hepatitidy, HIV a syfilis
- Sociální práce (pomoc s vyřizováním osobních záležitostí, zprostředkování návazných služeb)
- Poradenské služby a motivační konzultace
- Intervence osobám v krizi
- Telefonické a písemné poradenství

Služby poskytované rodičům a blízkým osobám:

- Individuální poradenství rodinným příslušníkům, partnerům, přátelům
- Práce s rodinou
- Intervence osobám v krizi
- Telefonické poradenství

V. Popis služeb

Zdravotnické služby

- poradenství ohledně infekčních nemocí (virová hepatitida typu A, B, C), pohlavních nemocí (HIV/AIDS, syfilis)
- poradenství týkající se bezpečného sexu
- poradenství o bezpečné aplikaci, používání HR materiálu
- poradenství týkající se substituční léčby
- základní zdravotní ošetření a předání informací nebo kontaktů
- distribuce zdravotnického materiálu (náplasti, dezinfekční tampóny, obvazový materiál)
- distribuce vitamínů
- provádění testů na přítomnost OPL v moči, testování virových hepatitid, HIV, syfilis
- těhotenský test
- poskytnutí první pomoci

Výměna injekčního materiálu

- klient vhodí použitý injekční materiál do kontejneru na použitý infekční materiál a pracovník vydá klientovi sterilní injekční materiál, dezinfekci, injekční vodu, kyselinu, filtr.

Potravinový servis

- je poskytován každý den v době otevření kontaktní místnosti
- čaj, šťáva a polévka, káva podle úspor klientů
- příjemce služby používá klientské nádobí nebo nádobí na jedno použití, po konzumaci odloží na určené místo k umytí
- použité jednorázové nádobí odkládá do příslušné nádoby.



Hygienický servis

- klientům je k dispozici WC s umyvadlem, koupelna (mýdlo, jednorázové ručníky, toaletní papír, papírové kapesníky, jednorázové holicí strojky, šampon, hygienické vložky a tampony), pračka, sušička
- Praní prádla – harmonogram kontaktu – viz Pravidla koupelny
- Koupání, holení – harmonogram kontaktu – viz Pravidla koupelny

Sociální práce

- sociálně – právní poradenství: informace o nárocích, službách a možnostech za účelem zmírnění obtížné situace klienta
- pomoc při zprostředkování zaměstnání, internet
- spolupráce s dalšími institucemi, asistenční služba
- pomoc při vyřizování osobních dokladů a sociálních dávek

Zprostředkování léčby

- dohoda o zakázce klienta, předání kontaktu nebo individuální pohovor
- Pracovník KC dle zájmu nabízí IP, DETOX, substituční léčbu, psychiatrickou léčebnu nebo terapeutickou komunitu, upozorní klienta na specifika dané léčby a podmínky jednotlivých zařízení a dále napíše doporučení, může pomoci klientovi se sepsáním životopisu.

Kulturně výchovná činnost

- klientům je k dispozici na kontaktní místnosti:
- Internet - používat pouze po dohodě s pracovníkem
- Literatura – klient má možnost v knihovně na kontaktní místnosti si půjčit knihy (pracovník KC zapíše název knihy, kdy a komu byla zapůjčena) nebo časopisy, Dekontaminaci, apod.

Poradenské služby

- individuální poradenství s vypracováním individuálního plánu, při jednorázových kontaktech jen Zápis z rozhovoru a do databáze Unidata
- skupinové aktivity – rodičovská skupina (terapeutická místnost) 1x týdně (zpravidla čtvrtek) od 16:30 do 18:00, příchodu do skupiny předchází konzultace se sociálním pracovníkem

VI. Zásady poskytování služeb

- všechny služby poskytujeme bezplatně
- dbáme na zachování anonymity našich klientů a klientek, informace neposkytujeme dalším osobám nebo institucím
- člověk má možnost využít našich služeb bez ohledu na pohlaví, národnost, rasovou příslušnost, mateřský jazyk, sexuální orientaci, zdravotní či psychický stav, náboženské vyznání, stupeň vzdělání, původ, společenský a sociální statut, politické přesvědčení, ekonomickou situaci
- člověk má možnost využít našich služeb také bez ohledu na typ užívané drogy, délku drogové kariéry a způsob užívání drogy
- člověk je přijímán bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Přijímáme s ohledem na svobodu myšlení, služby poskytujeme s ohledem na zachování lidské důstojnosti
- pro poskytování služeb platí jasná, srozumitelná a přehledná pravidla



- pracovníci respektují rozsah svých profesních kompetencí, jednají očekávatelně, jsou zdvořilí, dbají na individuální přístup – vnímáme zúčastněně jedinečnost každého člověka a každého kontaktu s ním.
- klientům a klientkám poskytujeme pouze potřebné služby v potřebném rozsahu
- podporujeme k zodpovědnému přístupu k vlastnímu zdraví, chování k sobě a vůči společnosti
- posilujeme motivaci k osobním změnám a k přístupu k životu - neusilujeme o zajištění pohodlného života, jelikož přiměřenou nepohodu vnímáme jako součást motivace ke změně.
- služby poskytujeme s ohledem na potřeby a zájmy klienta – každý klient, nebo klientka je odborníkem na svůj život, má své schopnosti, své možnosti, podle kterých se sám rozhoduje, za sebe také hodnotí potřebnost a efektivitu služeb
- s klienty a klientkami nepracujeme, ale spolupracujeme
- při poskytování služeb se držíme zásad Etického kodexu sociálních pracovníků, Etického kodexu CSS, p.o. (směrnice CSS č. 45) a Listiny základních práv a svobod
- služby poskytují pracovníci s odpovídajícím vzděláním a praxí

VII. Časový harmonogram provozní doby/týden:

Pondělí

- 10:00-12:00 poradna pro ženy
12:00-17:00 kontaktní místnost, objednaní klienti, hygienický servis, ošetřovna
10:00-18:00 výměna injekčního materiálu

Úterý

- 11:00-17:00 kontaktní místnost, objednaní klienti, hygienický servis, ošetřovna
10:00-18:00 výměna injekčního materiálu

Středa

- 12:00-17:00 kontaktní místnost, objednaní klienti, hygienický servis, ošetřovna
10:00-18:00 výměna injekčního materiálu

Čtvrtek

- 10:00-12:00 provozní porada - sudý týden, klientská porada - lichý
12:00-17:00 kontaktní místnost, objednaní klienti, hygienický servis, ošetřovna
10:00-18:00 výměna injekčního materiálu
16:30-18:00 rodičovská skupina

Pátek

- 12:00-17:00 kontaktní místnost, objednaní klienti, hygienický servis, ošetřovna
10:00-18:00 výměna injekčního materiálu

Terénní programy - terénní pracovníci jsou v terénu každý den v odpoledních hodinách, při dopolední administrativní práci využívají zázemí kontaktního centra - pracovna Terénních programů, WC, kuchyňský kout, sklad. Jsou samostatně registrovanou sociální službou, se samostatným operačním manuálem a metodikou.



VIII. První kontakt se zájemcem o službu

Prvním kontaktem se rozumí návštěva zájemce o poskytnutí služby v zařízení nezávisle na tom, jaký typ služby chce klient využít. Při poskytování všech služeb dbáme na individuální přístup ke každému klientovi nebo zájemci o službu.

Zájemce o službu se při příchodu ohlásí zvonkem a je uveden do K-centra, popřípadě do terapeutické místnosti, neznáme-li zakázku nebo důvod návštěvy zájemce o službu. Prvním krokem při prvním kontaktu se zájemcem o službu je představení pracovníka. (Při příchodu rodiče nebo partnera uživatele – viz poradenská část OM).

Pracovník zájemci při prvním kontaktu zásadně vyká. Dalším krokem je zjištění zakázky zájemce o službu (tj. co od zařízení potřebuje) a to, zda spadá do cílové skupiny. Na základě toho zájemce využije některou z nabízených služeb, je s ním uzavřena dohoda o využívání této služby nebo služeb a zároveň je seznámen s pravidly dané služby. V rámci úvodního rozhovoru je klient seznámen se svými právy, pravidly (viz Práva klienta a pravidla v KC), která jsou na viditelném místě a nabízenými službami KC.

Vyplyne-li z rozhovoru, že zájemce chce využít poradenskou službu (rodič, příbuzný či partner uživatele), postupujeme podle pokynů uvedených v poradenské části operačního manuálu.

IX. Práva klientů

Klient je seznamován se svými právy od prvního kontaktu a opakovaně ho s nimi seznamujeme v průběhu jejich využívání a při opakovaných kontaktech. Jsou umístěna viditelně v chodbě pro klienty, kteří nevyužívají kontaktní místnost, ale pouze výměnný program. Dále jsou na viditelném místě v kontaktní místnosti. Klienty dále o právech informujeme prostřednictvím vydávaných informačních materiálů.

- **máš právo na poskytnutí všech služeb, které K-centrum nabízí**
- **máš právo na anonymitu a rovný přístup**
- **máš právo kdykoliv ukončit službu bez vysvětlení, zároveň se na nás můžeš opět kdykoliv obrátit**
- **máš právo mít svůj názor, respektujeme tvou osobnost a potřeby**
- **máš právo odmítnout službu**
- **máš právo si stěžovat na službu nebo na pracovníka K-centra**
- **máš právo na soukromí při jednání s pracovníkem K-centra**

X. Postup při vyřizování stížnosti/Ochrana práv osob

V kontaktní místnosti je na viditelném místě (sociální nástěnka) umístěna Kniha přání a stížností, včetně postupu při vyřizování stížnosti. Slouží i k zaznamenání podnětů, názorů a vyjádření. Do této knihy jednak klienti sami zapisují, ale také se zde evidují anonymní stížnosti. Schránka na anonymní stížnost je umístěna v chodbě u venkovních dveří, vybírá ji každý den vedoucí K-centra (v případě jeho nepřítomnosti, zástupce vedoucího). U schránky je tužka i papír a čitelně zpracovaný postup při vyřizování stížnosti.

Stížnost klienta vyřídí do 30 dnů vedoucí zařízení nebo jeho zástupce po projednání na nejbližší klientské poradě. Pokud se stížnost týká vedoucího zařízení, je klient seznámen, jak postupovat. Odpověď klient nalezne v knize u své stížnosti (popřípadě v kartě klienta pokud je osobnějšího rázu a je mu předána v rámci kontaktu).



Klient si také může stěžovat ústně, obrátit se přímo na vedoucího K-centra nebo jeho zástupce. V případě, že nelze řešit situaci ihned, dohodne se pracovník s klientem na termínu, kdy ji bude moci projednat.

XII. Bezpečnostní opatření

Každý zaměstnanec při nástupu do KC podepisuje bezpečnost práce (účast na školení BOZP) a je seznámen se směrnicemi č. 26, 27, 28 – CSS Děčín, p.o. Prostory K-centra jsou zabezpečeny běžným způsobem. Klient je povinen se pohybovat v zařízení podle pokynů pracovníků. Všechny údaje jsou zabezpečeny v uzamykatelné kartotéce v místnosti s bezpečnostním zámekem.

XIII. Ukončení spolupráce

- na základě porušení pravidel
- odchod klienta do léčby nebo do zařízení návazné péče
- abstinence
- nástup do výkonu trestu
- stěhování
- dobrovolné rozhodnutí o ukončení využívání služby
- pokud klient nevyužije jedu ze služeb déle než 6 měsíců

XIV. Poštovní zásilky

Neakceptujeme využívání adresy K-centra k soukromé korespondenci klientů. Využití naší adresy je možné pouze v těchto případech:

- kontakt s dalšími institucemi při vyřizování léčby nebo v jiných sociálně-právních záležitostech (žádosti, potvrzení, doporučení atd.)
- korespondence s klienty ve výkonu trestu

XV. Závěrečná ustanovení

Domovní řád je součástí operačního manuálu a slouží klientům k seznámení s provozem a poskytovanými službami v K-centru. Je vyvěšen v kontaktní místnosti a v chodbě K-centra.

S platností ihned.

Datum:

.....
Podpis vedoucího úseku

.....
Podpis vedoucí střediska