

Terénní program Magdaléna - Berounsko, o.p.s.



Informační materiál pro klienty TP - MB



1.	O nás	3
2.	Poslání a cíle	3
3.	Cílová skupina.....	4
4.	Poskytované služby a jejich popis	4
5.	Naše principy	4
6.	Práva uživatelů služeb a jejich povinnosti	5
7.	Terénní program.....	6
7.1.	Co je terénní program Magdaléna:.....	6
7.2.	Naše cíle	6
7.3.	Komu je terénní program určen:	7
7.4.	Jaké služby poskytujeme v TP:.....	7
7.5.	Komu jsou naše služby určeny:.....	7
7.6.	Pravidla v TP.....	8
7.7.	Výměnný program	8
8.	Stáže	9
8.1.	Stáže jsou určeny především:	9
8.2.	Co může očekávat stážista:.....	9
8.3.	Co očekáváme od stážistů:	9
9.	Etický kodex.....	9
10.	Podání stížností	10
10.1.	Komu a jak předat stížnost – podání stížností	10
10.2.	Písemná stížnost	10
10.3.	Ústní stížnost	10
10.4.	Kdo stížnost vyřizuje – přijímání stížností:.....	10
10.5.	Způsob vyřizování stížností	11
10.5.1.	Ústní stížnosti.....	11
10.5.2.	Anonymní stížnosti	11
10.6.	Lhůta pro vyřízení stížnosti	11
10.7.	Evidování stížností	12
11.	Terénní program – lokality a jejich časový rozvrh	12
12.	Certifikace a členství v odborných skupinách	12

1. O nás

Terénní program Magdaléna – Berounsko se stalo součástí Magdalény v roce 2008, kdy převzala provozování program od dosavadního zřizovatele Arcidiecézní charity Praha. Terénní program poskytuje terénní služby osobám závislým na návykových látkách, či osobám ohroženým závislostním chováním v okresech Berounsko, Rakovnicko a Praha – Západ.

2. Poslání a cíle

Terénní program Magdaléna – Berounsko pomáhá prostřednictvím sociálních služeb osobám, které užívají návykové látky a jejich blízkým, ke zlepšení kvality života po stránce zdravotní, psychické a sociální.

Cílem služeb, které poskytujeme, je především minimalizovat zdravotní a sociální rizika spojená s užíváním drog a jejich dopady na jedince i širokou veřejnost.

- **Navázat a udržet kontakt s klientem** a zprostředkovat mu pozitivní zkušenost s odbornou institucí. Vytvořit vzájemnou důvěru mezi klientem a pracovníkem a postupně odstraňovat překážky, které uživateli drog brání vyhledat odbornou pomoc při řešení zdravotních a sociálních problémů.
- **Zvýšit informovanost o rizicích** užívání návykových látek, o infekčních chorobách a nabídce odborné pomoci
- **Snížit riziko přenosu infekčních chorob**, zejména HIV a hepatitid.
- **Stabilizovat a zlepšit psychosociální situaci** a kvalitu života klienta
- **Ovlivnit motivaci klientů ke změně** rizikového chování a životního stylu, směrem k bezpečnějšímu jednání.
- **Zvýšit orientaci** klientů z řad rodinných příslušníků a podporovat je v jejich rozhodování.
- **Navázat klienta na síť specializované pomoci** v příslušných odborných zařízeních.

3. Cílová skupina

- terénní služby jsou určeny **osobám starším 15 let**
- **Uživatelům nelegálních drog** bez ohledu a frekvenci, délku a způsob užívání (od prvotního experimentu přes „rekreační užívání“, „problémové užívání“, až po závislost s rozsáhlým poškozením zdraví).
- patologickým **hráčům** (gamblerům)
- osobám **závislým na alkoholu**
- **Klientům substitučního programu**
- **Uživatelům inhalačních látek**
- **Blízkým osobám** - služby poskytujeme také rodinným příslušníkům, partnerům a jiným blízkým osobám uživatelů návykových látek
- **Služby jsou veřejně přístupné bez ohledu na pohlaví, věk** (pouze osobám starším 15ti let), **etnickou příslušnost, národnost, sociální vrstvu atd...**

4. Poskytované služby a jejich popis

- **Výměnný injekční program** - Měníme použitý injekční materiál za sterilní včetně distribuce zdravotnického materiálu.
- **Informační servis** - Klientům poskytujeme informace o rizicích spojených s užíváním drog, o dostupných poradenských, léčebných a jiných odborných programech a službách.
- **Základní zdravotní ošetření**
- **Testování** - Testování na infekční choroby a na přítomnost drog v organismu.
- **Základní sociálně-právní poradenství**
- **Asistenční služba** - Doprovázíme klienta do příslušných institucí.
- **Krizová intervence** - Poskytujeme okamžitou pomoc při ošetření akutního problému, který klient subjektivně vnímá jako ohrožující.
- **Individuální a rodinné odborné poradenství**

5. Naše principy

Odbornou péči poskytujeme našim klientům v klidném a bezpečném zázemí. Při poskytování našich služeb dodržujeme principy Úmluvy o ochraně základních lidských práv a svobod.

- **Dodržování práv klienta** - Klademe důraz na zachování lidské důstojnosti klienta a práva na jeho vlastní rozhodnutí.
- **Nízkoprahovost** - Naše služby jsou maximálně dostupné, anonymní, bezplatné a zachovávají individuální přístup ke klientovi a k jeho potřebám.
- **Etika** - Ctíme etický kodex Asociace sociálních pracovníků, a to jak vzhledem ke klientům, tak k zaměstnancům.

6. Práva uživatelů služeb a jejich povinnosti

1. **Právo na veřejný přístup ke službě** – Ke všem klientům terénního programu Magdaléna - Berounsko je přístupováno bez ohledu na rasu, národnost, barvu pleti, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, původ, pohlaví, identitu, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení.
2. **Právo na bezplatnost poskytovaných služeb** – Služby terénního programu jsou poskytovány bezplatně, s výjimkou nadstandardních služeb.
3. **Právo na zachování anonymity** – klient má právo zůstat v anonymitě (tj. neuvádět o sobě takové údaje, které by ho jednoznačně identifikovaly) i odmítnout vyplnění in-come dotazníku a obdržení anonymního kódu. Sám se rozhoduje, zda využije službu, která svou povahou vyžaduje ztrátu anonymity. Pokud takovou službu odmítne, je hledán alternativní způsob řešení jeho problému.
4. **Právo být informován o obsahu, pravidlech a omezeních služby** – klient je informován o nabízených službách a podmínkách jejich využití, včetně přehledu pracovníků týmu a jejich pracovních pozic. Dále je informován o pravidlech programu, právech a povinnostech včetně sankcí za jejich porušení. Také je informován o omezeních, které vyplývají z vázanosti pracovníků a zařízení právními normami.
5. **Právo na respektování svobodné vůle a vlastní volby** – ať se klient rozhodne abstinovat či žít s drogou, je mu nabídnuta odborná péče. Účast klienta v programu je dobrovolná. Klient ji může kdykoliv ukončit a kdykoliv změnit názor a vrátit se do programu zpátky. Klient se může podílet na nastavení služeb a vyjadřovat se k problémům.
6. **Práva na ochranu osobních údajů** – veškeré informace, které se pracovníci v souvislosti s poskytováním služby o klientovi dozví, jsou důvěrné a vztahuje se na ně povinná mlčenlivost. Informace o klientech mohou být poskytovány třetí straně pouze na základě písemného souhlasu klienta. Se záznamy obsahující osobní údaje klientů se nakládá v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

7. **Právo na důstojné zacházení a osobní čest**
8. **Právo na ochranu před zneužíváním ze strany pracovníka** – klient nesmí být fyzicky, emočně, materiálně, sexuálně a ani jinak zneužíván pracovníkem terénního programu Magdaléna - Berounsko.
9. **Právo na podání a vyřízení stížnosti ohledně kvality služeb, chování pracovníka nebo zřizovatele služby o. p. s. Magdaléna**

7. Terénní program

7.1. Co je terénní program Magdaléna:

- **registrovaná sociální služba**, která vychází z přesvědčení, že se dá zabránit celé řadě komplikací spojených s užíváním drog, pokud se uživatele podaří oslovit a ovlivnit;
- **nízkoprahová, tedy snadno dostupná služba** pro uživatele návykových látek poskytovaná přímo na ulici;
- **soubor činností a aktivit**, které stojí na **pomyslném začátku v systému péče o uživatele drog** a často jsou vůbec první službou, se kterou se uživatelé návykových látek setkávají;
- **stěžejní opatření ke snižování zdravotních a sociálních rizik** souvisejících s užíváním návykových látek a k ochraně společnosti a veřejného zdraví před možnými negativními důsledky, které vyplývají z jejich zneužívání;
- **bezpečný a anonymní kontakt klientů s odbornou službou**, bez dalších zvláštních nároků (např. na objednání, prokázání totožnosti, poplatky) a bez velkých ambicí na jejich rychlou změnu.

7.2. Naše cíle

- **Vyhledat** uživatele návykových látek v jejich přirozeném prostředí.
- **Navázat a udržet** kontakt s klientem a zprostředkovat mu pozitivní zkušenost s odbornou institucí.
- **Zvýšit informovanost** klientů o rizicích užívání návykových látek, o infekčních chorobách a nabídce odborné pomoci.
- **Ovlivnit motivaci** klienta ke změně rizikového chování a životního stylu směrem k bezpečnějšímu jednání (způsob aplikace drogy, sexuální chování apod.).

- **Stabilizovat** psychosociální situaci klienta.
- **Navázat** klienty na síť specializované pomoci v příslušných odborných zařízeních.
- **Minimalizovat** zdravotní a sociální rizika spojená s užíváním drog a jejich dopady na jedince i širokou veřejnost, především **snížit riziko** přenosu infekčních chorob (HIV, hepatitidy,...).

7.3. Komu je terénní program určen:

- **uživatelům nelegálních návykových látek**, bez ohledu na frekvenci, délku a způsob užívání, především injekčním uživatelům drog,
- **Uživatelům alkoholu a patologickým hráčům**,
- Abstinujícím uživatelům nelegálních drog,
- Klientům substitučního programu,
- Osobám blízkým výše uvedeným – rodiče, příbuzní, přátelé či jiné blízké osoby uživatelů drog.

7.4. Jaké služby poskytujeme v TP:

- Výměna a sběr použitého, potenciálně infekčního, injekčního materiálu.
- Poskytování dalšího zdravotnického materiálu (např. náplasti, masti).
- Poskytování informací z oblasti bezpečnějšího užívání drog a bezpečného sexu.
- Distribuce letáků s informacemi o poskytované službě, jednotlivých druzích drog, bezpečnějším užívání drog, o pohlavně přenosných a jiných infekčních chorobách.
- Poradenství v oblasti sociálně právní a zdravotní.
- Reference do jiných odborných zařízení.
- Informace o návazných službách.
- Drobná zdravotní ošetření.
- Krizová intervence a pomoc v nouzi.
- Motivační rozhovory a psychosociální podpora.
- Doprovod a asistence do sítě dalších zařízení a institucí.
- Výdej kondomů a těhotenských testů.
- Monitoring lokalit výskytu drogové scény na Berounsku, Rakovnicku a na Praze Západ.

7.5. Komu jsou naše služby určeny:

- **osobám starším 15 let**,
- **uživatelům nelegálních drog** bez ohledu na frekvenci, délku a způsob užívání (od

prvotního experimentu přes „rekreační užívání“, „problémové užívání“, až po závislost s rozsáhlým poškozením zdraví),

- **klientům substitučního programu,**
- **uživatelům inhalačních látek.**

7.6. Pravidla v TP

1. Ke všem klientům TP je přístupováno bez ohledu na rasu, národnost, barvu pleti, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, původ, pohlaví, identitu, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení.
2. Být plně informován o průběhu, obsahu a přiměřených možnostech služby.
3. Seznámení s pravidly programu a sankcemi v případě jejich porušení.
4. Být informován o jiných formách péče, v případě nutnosti k nim být doveden či jinak na ně odkázán.
5. Zachování anonymity v programu, která nemá vliv na rozsah a kvalitu služeb
6. Odmítnout vyplnění in-come dotazníku – vytvoření osobního kódu.
7. Veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se vaší účasti v programu jsou považovány za důvěrné. Pracovníci jsou vázáni zásadou mlčenlivosti.
8. Bezplatnost poskytovaných služeb.
9. Podporu, důstojné zacházení a respektování vaší osobnosti.
10. Ochranu před jakýmkoliv zneužíváním ze strany pracovníků.
11. Dobrovolně využívat služby, přijímat odbornou péči a pomoc a zároveň kdykoli odmítnout navrhovaný postup či ukončit svoji účast v programu.
12. Využívat službu v přirozeném prostředí, kde se pohybujete.
13. Základní zdravotní ošetření, poskytnutí první pomoci, případně přivolání pomoci v případě ohrožení života.
14. Být informován o změnách v poskytování služeb terénního program Magdaléna – Berounsko.
15. Stížnost ohledně kvality služeb nebo jejich vykonávání a vyřízení stížnosti.

7.7. Výměnný program

Provádíme výměnu použitého injekčního materiálu (kus za kus) za sterilní včetně desinfekce, injekční vody, filtrů, kondomů, zdravotnického materiálu). Zároveň předáváme informace o zdravotních rizicích, méně rizikové aplikaci a kontakty na terénní pracovníky. Službu poskytujeme ve všední dny od 13 do 17 hodin.

8. Stáže

8.1. Stáže jsou určeny především:

- **kolegům** pracujícím v pomáhajících profesích,
- **studentům** vyšších odborných a vysokých škol humanitního, sociálního, zdravotního zaměření.

Základní informace o stážích

- **Doba stáže** je stanovena dle dohody se stážistou.
- **Minimální délka stáže** je 2 pracovní dny a je zpoplatněna částkou 1 000 Kč.
- **Dlouhodobá stáž/praxe** trvá minimálně 80 hodin, přičemž stážista u nás stráví alespoň 2 dny v týdnu (12 hodin), a to minimálně po dobu 6 týdnů, maximálně po dobu 5 měsíců. Dlouhodobá stáž/praxe je zpoplatněna částkou 1 000 Kč.
- **Počet stážistů** je omezen provozní kapacitou jednotlivého programu.
- **Uchazeč o stáž kontaktuje vedoucího Terénního programu Magdaléna - Berounsko** (nejlépe prostřednictvím e-mailu).

8.2. Co může očekávat stážista:

- seznámení se strukturou organizace a jejími programy,
- podrobné informace o poskytovaných službách,
- seznámení se specifickým přístupem v práci s cílovou skupinou v nízkoprahových službách,
- možnost kontaktu s uživateli služeb a pracovníky zařízení.

8.3. Co očekáváme od stážistů:

- mlčenlivost,
- spolehlivost, samostatnost, vstřícnost,
- respekt k možnostem pracoviště a hlavně k uživatelům služeb,
- držení si vlastních hranic,
- zpětnou vazbu – reflexi po skončení stáže (v písemné podobě),
- zájem o komunikaci s uživateli služeb.

9. Etický kodex

Zaměstnanci Terénního programu Magdaléna - Berounsko jsou vázáni etickým kodexem

sociálních pracovníků- viz odkaz:

https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67_0_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf

10. Podání stížností

10.1. Komu a jak předat stížnost – podání stížností

Stížnost může podat stěžovatel osobně, nebo prostřednictvím právnické nebo fyzické osoby. Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Může to být fyzická osoba (příbuzný, přítel), nebo právnická osoba (např. občanská poradna).

10.2. Písemná stížnost

Písemné stížnosti mohou být doručeny poštou (na adresu sídla organizace Včelník 1070, Mníšek pod Brdy 252 10 , nebo na adresu TP – MB Havlíčkova 1732, 266 01), nebo přímo do poštovní schránky umístěné ve vstupním vestibulu domu, kde terénní program sídlí (Havlíčková 1732, 266 01).

10.3. Ústní stížnost

Stěžovatel může předat svou stížnost:

- písemně předat pracovníkovi, který stížnost vyřizuje,
- poštou nebo e-mailem na adresy společnosti a jejího vedení ,
- osobně do poštovní schránky TP-MB (Havlíčková 1732, 266 01 – v prvním patře budovy do schránky s názvem Magdaléna o.p.s.).

10.4. Kdo stížnost vyřizuje – přijímání stížností:

Pokud **stížnost** směřuje **proti pracovníkům** KPS a TP, vyřizuje ji vedoucí TP (kontakt: Mgr. Veronika Kučerová, Havlíčkova 1732, 266 01, Beroun, tel: 73 462 2260, kucerova@magdalena-ops.cz).

Pokud **stížnost** směřuje **proti vedoucímu** TP-MB, podává ji stěžovatel řediteli Magdaléna o.p.s. (kontakt: ředitel společnosti, Včelník 1070, Mníšek pod Brdy, 252 10, sklenar@magdalena-ops.cz).

Pokud je stížnost jiného charakteru, než je popsáno výše, vyřizuje ji rovněž vedoucí TP-MB.

10.5. Způsob vyřizování stížností

10.5.1. Ústní stížnosti

Pracovníci jsou povinni naslouchat připomínkám klientů. Pokud si klient opakovaně stěžuje na určitou věc, zeptá se ho pracovník, zda to má vnímat jako stížnost a jestli klient chce tuto stížnost řešit.

Pokud ano, postupuje pracovník standardním způsobem:

- Informuje klienta o možnostech podání stížnosti (písemná forma – e-mail, pošta, poštovní schránka na stížnosti, ústní formou – oslovenému pracovníkovi, jinému pracovníkovi TP).
- Pokud si klient vybere z jakéhokoli důvodu poslední variantu (ústně sdělí stížnost oslovenému pracovníkovi) – udělá pracovník o této stížnosti záznam, který konzultuje s klientem.
- Záznam o stížnosti je předán pověřenému pracovníkovi (vedoucí TP nebo jím pověřený pracovník). Stížnosti jsou konzultovány na poradách, kde jsou navrhovány i postupy při jejich řešení.
- závažnosti stížností rozhoduje vedoucí TP (Obecně se za závažnou stížnost považuje jakákoli forma diskriminace, porušování práv klientů, porušování etického kodexu). Odpovědi na písemné a závažné ústní stížnosti jsou vždy písemné.
- všech závažných stížnostech jsou vedeny písemné záznamy, které monitorují průběh řešení stížností. Zápis o stížnosti zúčastněné strany podepíše.
- V případě nutnosti se může k projednání stížnosti přizvat odborník či nestranný pozorovatel.

10.5.2. Anonymní stížnosti

Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za stížnost anonymní. Jedná-li se o anonymní stížnost, je odpověď na ni zveřejněna na webu Magdaléna o.p.s.

10.6. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti stěžovatele je 30 dnů od přijetí stížnosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni.

10.7. Evidování stížností

Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou písemně evidovány vedoucím TP. Stěžovatel má právo si vyžádat o průběhu projednávání jeho stížnosti kopie záznamu.

11. Terénní program – lokality a jejich časový rozvrh

DEN	LOKALITA	ČAS
PONDĚLÍ	BEROUN	13:00 – 17:00
ÚTERÝ	RAKOVNÍK	13:00 – 17:00
STŘEDA	BEROUN	13:00 – 17:00
ČTVRTEK	LODĚNICE, RUDNÁ, HOSTIVICE	13:00 – 17:00
PÁTEK	KRÁLŮV DVŮR, HOŘOVICE, BEROUN, ZDICE	13:00 – 17:00

Rozpis časů TP je pouze orientační a pracovníci si vzhledem k specifikám jednotlivých lokalit vyhrazují právo pro změnu.

Po předchozí telefonické domluvě možnost uskutečnění setkání kdekoliv v okrese Beroun, okrese Praha Západ a okrese Rakovník. Po potvrzení kontaktu čekáme na určeném místě maximálně 15 minut.

12. Certifikace a členství v odborných skupinách

Terénní program Magdaléna – Berounsko je držitelem Certifikátu odborné způsobilosti RVKPP. Pravidelně se účastníme adiktologických republikových konferencí. Jsme držitelé členství v odborných adiktologických skupinách (FTP – Fórum terénní práce, A.N.O. – asociace nestátních neziskových organizací – sekce HR).

13. Kontakty

Vedoucí Terénního program Magdaléna - Berounsko: Mgr. Veronika Kučerová
tel: 734 622 260, email: kucerova@magdalena-ops.cz

Terénní pracovníci:

Dominika Čížková, email: cizkovska@magdalena-ops.cz

Bc. Saša Hašková, email: haskova@magdalena-ops.cz

Bc. Mária Klučovská, email: klučovska@magdalena-ops.cz

Kontakty na terénní program:

Telefonní kontakty: 734 622 260, 737 797 013

Email: t.beroun@magdalena-ops.cz

Adresa: Havlíčková 1732, 266 01, Beroun

Na služební telefon je možné nás kontaktovat od pondělí do pátku od 9:00 hod do 17:00hod.

