

Centrum adiktologických služeb Příbram  
Magdaléna, o.p.s.



1.	O nás .....	3
2.	Poslání a cíle.....	3
3.	Cílová skupina .....	3
4.	Poskytované služby a jejich popis .....	3
5.	Naše principy.....	4
6.	Práva uživatelů služeb a jejich povinnosti.....	4
7.	Programy .....	4
	Kontaktní centrum .....	4
	Pravidla kontaktní místnosti .....	5
	Terénní program .....	5
	Co je terénní program Magdaléna:.....	5
	Naše cíle: .....	5
	Komu je terénní program určen.....	6
	Jaké služby poskytujeme v TP: .....	6
	Komu jsou naše služby určeny: .....	6
	Pravidla v TP .....	6
	Výměnný program .....	6
8.	Stáže .....	7
	Stáže jsou určeny především: .....	7
	Základní informace o stážích.....	7
	Co může očekávat stážista: .....	7
	Co očekáváme od stážistů:.....	7
9.	Etický kodex .....	7
10.	Podání stížností .....	7
	Komu a jak předat stížnost – podávání stížností:.....	7
	Písemná stížnost .....	7
	Ústní stížnost.....	8
	Kdo stížnost vyřizuje – přijímání stížností: .....	8
	Způsob vyřizování stížností .....	8
	Ústní stížnosti.....	8
	Anonymní stížnosti.....	8
11.	Lhůta pro vyřízení stížnosti .....	9
12.	Evidování stížností.....	9
13.	CAS Příbram – provozní doba .....	9
14.	Certifikace a členství v odborných skupinách .....	9
15.	Kontakty .....	9

## 1. O nás

Centrum adiktologických služeb Magdaléna-Příbram se stalo součástí Magdalény v roce 2008 (do té doby fungovalo s názvem K-centrum pod Arcidiecézní charitou Příbram). Jsme nízkoprahovým zařízením pro uživatele nelegálních návykových látek.

## 2. Poslání a cíle

Centrum adiktologických služeb Magdaléna-Příbram 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 v Centru adiktologických služeb, 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

- Kontaktní a poradenské služby jsou 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).
- 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 servis** – nápojový – potravinový – hygienický
- **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 CAS 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 CAS Příbram 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 pracovní pozice. 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 CAS Příbram.
9. **Právo na podání a vyřízení stížnosti ohledně kvality služeb, chování pracovníka nebo zřizovatele služby o. p. s. Magdaléna**

## 7. Programy

### Kontaktní centrum

Klient může využít pobytu (v maximální délce 60 minut) na kontaktní místnosti za předpokladu, že dodržuje její vnitřní řád.

jaké služby poskytujeme:

- **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 servis – nápojový – potravinový – hygienický**
- **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**

## Pravidla kontaktní místnosti

- klient respektuje pokyny pracovníků kontaktního centra a zároveň potřeby ostatních klientů
- klient může být v kontaktní místnosti maximálně 60 minut
- kontaktní místnost může klient využít pouze 1x během dne (pokud odejde, nemá možnost se již do kontaktní místnosti vrátit), výměnný program lze využít i vícekrát denně
- **klient se nesmí chovat agresivně vůči pracovníkům, ani ostatním klientům centra**
- **klient do kontaktního centra nenosí a nemanipuluje se zbraněmi**
- **klient nesmí konzumovat, ani manipulovat s drogami včetně alkoholu, ani s materiálem určeným k aplikaci drog**
- klient v kontaktní místnosti nekouří, a to ani elektronické cigarety
- klient nemluví o krádežích a jiné trestné činnosti
- klient neobchoduje v prostorách kontaktního centra, ani v jeho okolí s jakýmkoli zbožím
- klient udržuje pořádek v kontaktní místnosti, neničí a neodnáší vybavení kontaktního centra

## Terénní program

### 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 uživatelé 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 snížení 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.

### 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,...)

## Komu je terénní program určen

- **uživatelům nelegálních návykových látek**, bez ohledu na frekvenci, délku a způsob užívání, především injekčním uživatelům drog.

## 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 Příbramsku a v okolí

## Komu jsou naše služby určeny:

- Kontaktní a poradenské služby jsou 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**

## 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 programu a ostatních služeb CAS Příbram, Magdaléna o. p. s.
15. Stížnost ohledně kvality služeb nebo jejich vykonávání a vyřízení stížnosti.

## 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 v kontaktní místnosti Centra adiktologických služeb Magdaléna-Příbram, v odpoledních hodinách v úterý a ve čtvrtek i v terénních programech.

## 8. Stáže

### 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 stáži kontaktuje vedoucího CAS Příbram** (nejlépe prostřednictvím e-mailu).

### 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 (kontaktní a poradenské služby, terénní programy)
- možnost kontaktu s uživateli služeb a pracovníky zařízení

### 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 CAS Příbram jsou vázáni etickým kodexem sociálních pracovníků – viz odkaz.

[https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67\\_0\\_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf](https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67_0_eticky%20kodex%20soc%20pracovniku.pdf)

## 10. Podání stížností

### Komu a jak předat stížnost – podávání 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).

### Písemná stížnost

Stěžovatel může předat svou stížnost:

1. pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
2. poštou nebo e-mailem ([vavrincova@magdalena-ops.cz](mailto:vavrincova@magdalena-ops.cz))
3. do poštovní schránky Magdalény o. p. s. (Žežická 193, Příbram 7, 261 01 nebo Včelník 1070, Mníšek pod Brdy 252 10)

## Ústní stížnost

Stěžovatel může předat svou stížnost:

1. pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
2. jinému pracovníkovi KPS a TP Magdaléna

## Kdo stížnost vyřizuje – přijímání stížností:

Pokud **stížnost** směřuje **proti pracovníkům** KPS a TP, vyřizuje ji vedoucí KPS a TP (kontakt: Mgr. Hana Vavřincová, Žežická 193, Příbram 7, 261 01, tel: 739 612 018, [vavrincova@magdalena-ops.cz](mailto:vavrincova@magdalena-ops.cz)).

Pokud **stížnost** směřuje **proti vedoucí** KPS a TP, podává ji stěžovatel řediteli Magdaléna o.p.s. (kontakt: MUDr. Petr Nevšímal, tel. 318 599 190, 603 867 385).

Pokud je **stížnost jiného charakteru**, než je popsáno výše, vyřizuje ji rovněž vedoucí CAS.

## Způsob vyřizování stížností

### 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 CAS).
- 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 CAS nebo jím pověřený pracovník).

Stížnosti jsou konzultovány na poradách, kde jsou navrhovány i postupy při jejich řešení.

O závažnosti stížností rozhoduje vedoucí CAS. (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.

O 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.

### 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.

Anonymní stížnosti se evidují. O prošetření či dalším průběhu řešení anonymní stížnosti rozhoduje vedoucí CAS.

Jedná-li se o anonymní stížnost, jejíž závažnost či naléhavost vyžaduje odpověď, je tato zveřejněna na webu Magdaléna o.p.s.



## 11. 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.

## 12. Evidování stížností

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

## 13. CAS Příbram– provozní doba

Výměnný program: **pondělí, středa, pátek 9:00-17:00**

Kontaktní místnost: **pondělí, středa, pátek 12:30-16:30**

Terénní práce: **úterý, čtvrtek 12:30-17:00**

Odborné poradenství: **Dle objednání**

## 14. Certifikace a členství v odborných skupinách

CAS Příbram 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).

## 15. Kontakty

Vedoucí Centra adiktologických služeb: Mgr. Hana Vavřincová

tel: 739 612 018

email: [vavrincova@magdalena-ops.cz](mailto:vavrincova@magdalena-ops.cz)

Zástupce vedoucího: Magdaléna Chaloupková DiS.

tel: 737 391 214

email: [chaloupkova@magdalena-ops.cz](mailto:chaloupkova@magdalena-ops.cz)

Kontaktní a terénní pracovníci: Petra Štvánová (lektorka primární prevence)

email: [stvanova@magdalena-ops.cz](mailto:stvanova@magdalena-ops.cz)

Kateřina Vašková

email: [vaskova@magdalena-ops.cz](mailto:vaskova@magdalena-ops.cz)

**Pokud chcete využít naše služby, kontaktujte nás telefonicky na 318 622 010 nebo 737 603 698 nebo emailem [cas.pb@magdalena-ops.cz](mailto:cas.pb@magdalena-ops.cz) nebo na adrese: Žežická 193, Příbram 7, 261 01. Na služební telefon je možné nás kontaktovat od pondělí do pátku od 9:00 hod do 17:00 hod.**