centrum adiktologické prevence

**Kontakt**


| | |
|---|---|
| Adresa: | Tylova 20, 301 00 Plzeň |
| Mobil: | 724 890 073 |
| E-mail: | konfliktsezakonem@cap-plzen.cz |
| Web: | www.cap-plzen.cz |


**Otevírací doba**

| | |
|---|---|
| Pondělí: | 8:00 – 16:00 pouze objednaní klienti<br>Věznice: Ostrov (2x ročně), Kynšperk nad Ohří (2x ročně) |
| Úterý: | Věznice: Horní Slavkov (2x měsíčně), Plzeň (1x týdně), Drahonice (2x měsíčně) |
| Středa: | 9:00 – 15:00 bez objednání<br>Věznice Plzeň (1x měsíčně) |
| Čtvrtek: | 8:00 – 16:00 pouze objednaní klienti |
| Pátek: | 9:00 – 15:00 bez objednání, Věznice Plzeň (1x týdně) |

**Obsah**

1. Příběh ..... 2
2. Práva klientů CAP pro osoby v konfliktu se zákonem ..... 10
3. Povinnosti klientů CAP pro osoby v konfliktu se zákonem .. 12
4. Etický kodex pracovníků CAP pro osoby v konfliktu se zákonem ..... 13
5. Informace o zpracování osobních údajů ..... 15
6. Podání stížnosti na pracovnici/níka nebo na kvalitu služeb CAP pro osoby v konfliktu se zákonem ..... 17
7. Doporučení pro dobrou spolupráci ..... 20
8. Jak kontaktovat CAP pro osoby v konfliktu se zákonem ..... 21

centrum adiktologické prevence

## 1. Příběh

Zase ráno jako každé jiné, potřeboval jsem peníze a rodina ani kamarádi mi už nepůjčí. Nezbylo mi nic jiného, než zase zariskovat. Moje štěstí nemohlo ale trvat věčně. Ani nevím, jak se to všechno seběhlo, ale najednou proběhl soud, proměnili mi předchozí podmínky a já dostal pár let natvrdo.

Přišel za mnou pracovník věznice a dal mi informace o tom, co mě čeká. **Během toho se zmínil i o CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, jehož pracovníci prý chodí sem do věznice. Je to program pro lidi, jako jsem já, kteří se dostali do konfliktu se zákonem díky drogám a je jim víc než 15 let.**

**Služba je ještě navíc dobrovolná a bezplatná.** Rozhodl jsem se, že to zkusím a přihlásil jsem se.

Přivedli mě do místnosti, kde jsem se setkal s pracovnicí/pracovníkem toho programu. Byl jsem nervózní a čekal jsem, co mi řekne. Představil/a sebe i to, co mi může nabídnout. Zajímalo mě, co říká a jí zajímalo, co říkám já. Měla pro mě hodně zajímavých informací a hned jsme si domluvili další termín schůzky, který byl za 14 dní.

**Dozvěděl jsem se, že CAP pro osoby v konfliktu se zákonem je plzeňská služba. Jeho pracovnice a pracovníci chodí do výkonu trestu ve Věznici Plzeň, Horní Slavkov a Drahonice.**

Měli jsme pravidelná setkání. Mohl jsem mluvit, o čem jsem potřeboval a chtěl. Povídalo se mi mnohem snáz, když jsem se dozvěděl, že to nikomu dalšímu nebude říkat. Bylo fajn být pro někoho člověk a ne jen odsouzený. S její/jeho podporou jsem snášel pobyt ve vězení a i chutě na drogy se daly zvládnout lépe, když jsem o nich mohl mluvit.

Měl jsem štěstí, že jsem mohl s CAP pro osoby v konfliktu se zákonem spolupracovat, protože jsem byl ve věznici, kam dojíždí. Můj kamarád byl v úplně jiné věznici, a proto s nimi probíral své věci přes dopisy.

**Tři měsíce do výstupu**: Uvažoval jsem o léčbě, ale nakonec jsem se rozhodl, že to zkusím sám za podpory služby po propuštění. Dostal jsem od pracovnice/níka nabídku, že mi může pomoct se na výstup připravit. V tu dobu se mi nejvíc honilo hlavou, jestli chci ještě brát drogy, jestli se chci vracet přesně tam, kde jsem byl.  A tak jsem o tom mluvil. Setkávali jsme se 2x do měsíce. Rozšiřovaly se mi možnosti, které mám. Pracovník, pracovnice mi pomáhal/a se zorientovat v mých představách o životě venku a já si začínal myslet, že to všechno můžu zvládnout. Těšil jsem se na schůzky, byla to úleva a dostávalo se mi ocenění za to, jak o sobě přemýšlím a pracuji na své budoucnosti.

A jak se výstup blížil, zase jsem začal mít strach, že to neustojím, že se nezvládnu potkat s kamarády a taky s bývalou holkou. Díky pracovnici/ pracovníkovi jsem věděl, že všechny moje pocity jsou normální, že je může prožívat každý, kdo je na mém místě... Byl jsem moc rád, že můžu spolupracovat i po propuštění, že se mám na koho obrátit, když budu v úzkých. Naplánovali jsme, jak by mohly zhruba probíhat mé první dny po výstupu, co všechno budu muset udělat.

Bylo mi nepříjemné, jak jsou z toho nervózní mí rodiče. Došlo mi, že ani pro ně to není lehké. Domluvili si schůzku taky v CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, kde s nimi vytvořili plán, jak by mohlo naše společné soužití vypadat.

Přišel **den D** a byl jsem venku. Ani nevím, jestli jsem měl radost nebo jsem se bál. Jel jsem domů, ale na cestě jsem potkal kamaráda, se kterým jsem dřív bral. Říkal jsem si, že se to snad může stát jenom mně. Celý svět mi přišel úplně cizí a ještě navíc on. Lákal mě slavit svobodu a já měl chuť jít s ním. Ale co všechny moje plány? Chtěl jsem od obojího kus, ale bylo mi jasné, že to nejde dát dohromady… Chvíli jsem váhal, ale nakonec jsem se rozhodl nenechat se stáhnout zpátky a odešel pryč. Z domova jsem zavolal do CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, domluvili jsme si schůzku a tam vše probrali. Pak už jsem se cítil jistější.

Měli jsme pravidelná setkání, na kterých jsme se bavili o mé abstinenci, o mých vztazích, o tom, jaké je to být zase na svobodě, jak se mi daří řešit dluhy a taky jsme sháněli práci. Byl jsem rád, že ani na Úřad práce jsem nemusel jít sám a pracovnice/ pracovník služby šla/ šel se mnou.

**Schůzky byly jednou týdně a trvaly 60 minut. Dozvěděl jsem se, že do CAP pro osoby v konfliktu se zákonem chodí i lidé propuštění z jiných věznic, kteří se službou ve věznici ani nespolupracovali, a také lidé propuštění na podmínku, kteří jsou pod dohledem Probační a mediační služby.**

A dnes? Zkouším žít obyčejný život, pracuji. Přiznám se, že vstávání mě někdy nebaví. Potkal jsem milou holku, zatím se jen poznáváme. S našima už je to lepší, dokonce si myslím, že už mi i trochu věří. Snažím se vyhýbat starým známým, ale sem tam je potkávám. Teď už se tím ale necítím být tak ohrožený. Začal jsem zase hrát basket a fyzička se mi pomalu vrací. Jsem rád, že jsem dostal příležitost zažít, že život může být i jiný.

## 2. Práva klientů CAP pro osoby v konfliktu se zákonem

Práva klientů CAP pro osoby v konfliktu se zákonem v plném rozsahu podléhají Listině základních práv a svobod, jako součásti Ústavního zákona č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. České republiky. Seznam těchto práv mají klienti v Průvodci a Průvodkyni programu a také je dostávají samostatně na začátku spolupráce s programem.

**Klienti služby mají právo**:

1. Na poskytnutí služeb CAP pro osoby v konfliktu se zákonem a péči bez ohledu na pohlaví, národnost, původ, barvu pleti, politickou příslušnost, sexuální orientaci, stav, náboženství, původ, identitu, věk, vojenskou hodnost, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení.
2. Na důstojnost, respekt, zdraví a jistotu po celou dobu poskytování služeb.
3. Znát filozofii a metody programu a další péče.
4. Spolurozhodovat o péči a službách, které jsou jim poskytovány.
5. Na informace týkající se aktuálních pravidel a regulací programu a informace o sankcích, disciplinárních opatřeních a úpravách pravidel.
6. Být informováni o programu a průběhu poskytovaných služeb způsobem odpovídajícím jejich schopnostem jim porozumět, při minimálním použití neznáme, odborné terminologie.

7. Rozhodnout zda, komu a v jakém rozsahu bude informace o jejich spolupráci s programem poskytnuta.
8. Na možnost vyžádat si názor dalšího odborníka.
9. Ukončit spolupráci s programem v jakékoli jeho fázi bez fyzického či psychického nátlaku.
10. Na ochranu před skutečným nebo hrozícím napadením, před fyzickým, citovým a sexuálním zneužíváním a před nedobrovolným fyzickým omezováním.
11. Na zprostředkování lékařského ošetření kvalifikovanými odborníky a právo jej odmítnout.
12. Na zprostředkování právního poradenství a právo jej odmítnout.
13. Znát vymezení zodpovědnosti členů týmu CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, jejich odpovídající vzdělání a supervizi.
14. Na podporu a pomoc v případě předčasného ukončení programu z jakéhokoliv důvodu a na informace o podobných službách, zdrojích a pobytových místech, nebo jiných vhodnějších službách.
15. Na ochranu před využíváním či zneužíváním vlastní osoby a svých blízkých ve prospěch zařízení nebo jeho zaměstnanců.
16. Nahlížet do dokumentace, která je o jeho osobě vedena v souvislosti s poskytováním služeb.
17. Obdržet písemný záznam, potvrzení či závěrečnou zprávu o spolupráci a poskytovaných službách.

## 3. Povinnosti klientů CAP pro osoby v konfliktu se zákonem

1. Na poradenství klient přichází pouze ve stavu, kdy je schopen bezpečné spolupráce a respektování pravidel.
2. Docházet na domluvené konzultace.
3. Při předpokládané neúčasti se řádně předem omluvit. Pokud se klient ve VTOS bez udání důvodu 1x nedostaví na konzultaci, je ze spolupráce automaticky vyřazený. Pokud klient projeví v budoucnu o spolupráci znovu zájem, bude do služby zařazen dle platných pravidel přijímání zájemců o službu.
4. Aktivně se podílet na sestavování individuálního plánu a dodržovat plán kontaktu s CAP pro osoby v konfliktu se zákonem.
5. Zdržet se jakéhokoliv slovního a fyzického násilí.
6. Při zdržování se v prostorách programu je zakázáno jakékoliv poškozování, zcizování majetku organizace, pracovníků i klientů.

**Sankce při nedodržení povinností.**
Nedodržení povinností doprovází omezení služeb.
**Při porušení povinností se postupuje od ústní domluvy, po vyloučení ze služby CAP pro osoby v konfliktu se zákonem.**
O omezení služeb rozhoduje pracovník CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, který byl přítomen porušení pravidel.

## 4. Etický kodex pracovníků CAP pro osoby v konfliktu se zákonem

Prvořadou povinností všech zaměstnanců CAP pro osoby v konfliktu se zákonem je zabezpečit kvalitu služeb poskytovaných všem klientům po dobu jejich léčby. Vztah mezi členy týmu a klienty je jedinečný. Je proto nezbytné, aby personál zacházel uvážlivě a zodpovědně s důvěrou, jež mu byla svěřena.
Každý člen týmu si musí být vědom skutečnosti, že ho jeho profese zavazuje k pečlivému sledování svého vlastního jednání stejně jako jednání klientů. Tento Etický kodex se vztahuje na všechny členy týmu, stážisty a dobrovolníky CAP pro osoby v konfliktu se zákonem ve věznici za všech okolností, tedy i mimo jejich pracoviště.

1. Chovat se a jednat jako dospělé a pozitivní vzory.
2. Poskytovat profesionální péči a služby v souladu s potřebami a cíli klientů.
3. Poskytnout každému klientovi kopii Práv klienta a zabezpečit, aby klient všechna práva pochopil a ta aby byla zachovávána jak členy týmu, tak klienty.
4. Udržovat všechny informace o klientech v přísné důvěrnosti za dodržení všech platných zákonů a pravidel zařízení.
5. Poskytovat služby bez ohledu na pohlaví, rasu, národnost, původ, barvu pleti, politickou příslušnost, sexuální orientaci, stav, náboženství, původ, identitu, věk, vojenskou hodnost, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost nebo veřejné postavení. Za výjimečných okolností je rozhodnutí týmu plně respektováno.

6. Respektovat všechny klienty za dodržování ne-sobeckého, ne-trestajícího a profesionálního vztahu s nimi.
7. Uznat, že v nejlepším zájmu klienta může být ho referovat nebo předat jinému zařízení nebo odborníkovi.
8. Nevytvářet podmínky pro vznik závislosti klientů na službách CAP pro osoby v konfliktu se zákonem.
9. Je nepřípustné navazovat a udržovat sexuální a partnerské vztahy s klienty a jejich rodinnými příslušníky, a to i poté, co přestanou využívat služeb CAP pro osoby v konfliktu se zákonem.
10. Pracovníkům CAP pro osoby v konfliktu se zákonem je zakázáno využívat klienty k uspokojování svých sexuálních, emocionálních, náboženských, obchodních a jiných potřeb a přání, nebo pro zisk programu CAP pro osoby v konfliktu se zákonem.
11. Pracovník programu zná filosofii a metody programu, kterými se řídí.
12. V souladu s platnými pracovněprávními předpisy je pracovníkům programu CAP pro osoby v konfliktu se zákonem zakázáno na pracovišti konzumovat a přechovávat alkohol, nelegální návykové látky a nepředepsaná léčiva a zdržovat se na pracovišti pod jejich vlivem.
13. Pracovníkům CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, je zakázáno konzumovat alkohol a nelegální návykové látky společně s klienty CAP pro osoby v konfliktu se zákonem i mimo pracoviště a pracovní dobu. Stejně tak je zakázáno klientům tyto látky obstarávat či ke konzumaci vybízet.
14. V průběhu poskytování služeb CAP pro osoby v konfliktu se zákonem i po jejich ukončení je zakázáno přijímat od klientů věcné i finanční dary.

## 5. Informace o zpracování osobních údajů

**Poučení** pro klienty CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, Centra adiktologické prevence, o.p.s. **o ochraně osobních údajů** v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

**Správcem** Vašich osobních údajů **je Centrum adiktologické prevence, o.p.s.**, Tylova 20, 301 00 Plzeň,

tel: 377 421 034, která Vaše údaje zpracovává za účelem poskytování služeb sociální prevence ve smyslu zákona č. 108/2006 sb. o sociálních službách v platném znění.

- Pro řádné poskytování služeb potřebujeme Vaše osobní údaje v rozsahu: jméno, datum narození, místo narození, bydliště. V průběhu poskytování služeb, budeme potřebovat další rozhodné údaje v rozsahu: životopisné údaje, údaje o počtu trestních řízení a odsouzení, údaje o sociální situaci, údaje o způsobu a rizikovosti užívání návykových látek/ historii závislostního chování, zdravotních následcích spojených s užíváním návykových látek, údaje o počtu a typu léčebných intervencí. Tyto údaje nám slouží pro správné nastavení služeb a účinnou terapeutickou, poradenskou a sociální práci s Vámi.
- Vaše osobní údaje jsou uchovávány ve Vaší složce v uzamykatelných kartotékách a v elektronické podobě v lokacích chráněných přístupovým heslem a mají k nim

přístup pouze odborní pracovníci Programu pro osoby v konfliktu se zákonem.

- Všichni pracovníci CAP, o.p.s. jsou vázáni naprostou mlčenlivostí o Vašich údajích. Tato mlčenlivost trvá i po ukončení jejich pracovního poměru v organizaci. Výjimkou může být neprodlené zajištění lékařské péče v případě ohrožení Vašeho života.

- Mlčenlivost pracovníci smí porušit pouze v případě, že se hodnověrným způsobem dozví, že je připravován nebo páchán trestný čin jmenovaný § 368 z 40/2009 Sb. Trestního zákoníku, nebo že hrozí ohrožení dítěti dle §6 a §10 z 359/1999 sb. o sociálně-právní ochraně dětí. V těchto případech platí oznamovací povinnost. Při spolupráci ve VTOS smí pracovníci porušit mlčenlivost v případech: ohrožení bezpečnosti věznice (útěk, vzpoura, útok), ohrožení života klienta, a rozhodnutí soudu.

- K Vašim osobním údajům máte právoplatný přístup. Můžete nahlížet do Vaší složky a máte právo na výpis údajů, které zpracováváme za účelem poskytování služeb. Máte také právo nás požádat o přenos Vašich údajů k jinému Správci.

- Ve vztahu k Vašim osobním údajům máte dále právo žádat jejich opravu či doplnění, výmaz nebo omezení zpracování.

- Pokud jsme obdrželi Vaše osobní údaje z jiného důvěryhodného zdroje mimo Vás, jsme povinni Vás o této skutečnosti informovat.

- Vaše osobní údaje poskytujeme třetím osobám, pokud jejich poskytnutí žádáte. V opačném případě Vaše osobní údaje třetím osobám neposkytujeme.

- Po ukončení poskytování služeb uchováváme Vaše osobní údaje v souladu se skartačním plánem v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě v platném znění.

- V případě jakýchkoli dotazů, připomínek a obav, ohledně zpracování a ochrany Vašich osobních údajů, se obracejte na vedoucího pracovníka Programu pro osoby v konfliktu se zákonem nebo ředitele CAP, o.p.s. Pokud nebudete spokojeni s řešením Vašeho podnětu, máte právo podat stížnost dozorovému orgánu, jímž je Úřad pro ochranu osobních údajů, sídlící na adrese: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, email: posta@uoou.cz.

## 6. Podání stížnosti na pracovnici/níka nebo na kvalitu služeb CAP pro osoby v konfliktu se zákonem

**Podání stížnosti na pracovníka nebo na kvalitu služeb CAP pro osoby v konfliktu se zákonem**

Pokud nejste spokojeni s kvalitou služeb nebo s jednáním pracovníka, je možné podat stížnost. Stížnost je pro nás podnět pro zlepšení práce.

**Stížnosti nebo podnět je možné podat:**

- anonymně nebo s uvedením jména
- osobně, telefonicky (724 890 073), poštou na adresu: CAP, o.p.s., Tylova 20, 301 00 Plzeň, e-mailem na adresu: konfliktsezakonem@cap-plzen.cz
- můžete si také zvolit a pověřit zástupce z řad klientů nebo pracovníků, který Vás při podání stížnosti a jejím vyřizování zastoupí. Zástupce potřebuje Vaše písemné pověření, aby bylo zřejmé, že jedná na Vaše přání.

**Všechny stížnosti jsou vždy projednány a následně evidovány v CAP pro osoby v konfliktu se zákonem**.

**Odpověď** je podávána stejnou cestou, jakou byla podána stížnost (osobně, telefonicky, poštou,...).

**Přijetí stížnosti:** Přijata a vyřízena je **každá** podaná stížnost. Stížnost řeší vždy nadřízený osoby, na kterou je stížnost podána.

**Pracovníci CAP pro osoby v konfliktu se zákonem:** pokud je to v jejich možnostech a kompetenci, řeší přijatou stížnost okamžitě, nejpozději do 30 dnů a informují o tom vedoucí služby.

**Vedoucí CAP pro osoby v konfliktu se zákonem**: Bc. Jana Repková, DiS. (Tylova 20, Plzeň, e-mail: repkova@cap-plzen.cz, telefon: 724 890 073), stížnost vyřídí písemně do 30 dnů od přijetí.

**Ředitel CAP, o.p.s.:** PhDr. Petr Hrouzek Ph.D. (Tylova 20, Plzeň, e-mail: hrouzek@cap-plzen.cz, telefon: 377 421 034) stížnost vyřídí do 30 dnů od přijetí. K jednání přizve všechny zúčastněné, pokud bude možné stěžovatele kontaktovat.

**Správní a dozorčí rada CAP, o.p.s.,** Tylova 20, Plzeň – písemně odpoví do 30 dnů od přijetí stížnosti

**Zřizovatel organizace** písemně na adresu: Magistrát města Plzně, odbor bezpečnosti a prevence kriminality, nám. Republiky 1, Plzeň 30100

**Krajský úřad Plzeňského kraje**: Krajský úřad PK, Odbor zdravotnictví a sociálních věcí, Box 313, Škroupova 18 Plzeň 30 613

**Sekce Adiktologických služeb ve vězeňství:** Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1

**Český helsinský výbor** na adresu: Štefánikova 21, Praha 5 150 00

**Ombudsmanovi ČR** – Sídlo veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, Brno – město, 602 00, tel.: 542 542 888, 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

**Možnosti odvolání:** v případě trvající nespokojenosti s řešením stížnosti je možno podat podnět u následujícího subjektu (například: nepochodili jste u vedoucí CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, stížnost můžete podat znova řediteli CAP, o.p.s. nebo na adresu Správní a dozorčí rady a podobně – viz seznam příjemců stížností).

## 7. Doporučení pro dobrou spolupráci

- **Buďte otevření a upřímní**, vyjadřujte své pocity, dojmy k sobě i svému poradci. Budete pak oba lépe vědět, co se děje a co je pro Vás důležité, co potřebujete.
- **Naslouchejte, i Vám je nasloucháno**.
- **Můžete využít práva říci STOP**, když se budete cítit ohroženi, nebo budete mít pocit, že pracujete na něčem, co jste nechtěli.
- Při poradenství **nemařte čas, máte většinou 30/60 minut na 1 rozhovor**. Neutíkejte k obecným tématům.
- **Zkuste se tvořivě podívat na nové pohledy, podněty a metody**, i když Vám na první pohled budou připadat nezvyklé.
- V případě **častých změn termínů, docházení pozdě nebo užívání návykových látek před schůzkou se nebojte o svém rozpoložení a situaci mluvit**, může to být jen jedna z překážek na cestě k Vašemu cíli.
- Smyslem společné práce je Váš prospěch, nikoliv prospěch poradce, **nebojte se říct svůj názor nebo nesouhlas**.
- **Pokud něčemu nerozumíte, nebo se Vám nezdá postup některého z pracovníků,** využijte svého práva na připomínky a podněty. Rádi s Vámi vše probereme.
- **Nečekejte, že Vaše poradkyně/ poradce za Vás vyřeší Vaše problémy**. Můžeme Vám nabídnout možnosti řešení, hledat s Vámi další. Rozhodnout se a jednat však musíte sami.
- Buďte si vědomi skutečnosti, že **Vaše stávající vztahy jsou vystavené zátěži a pečujte o ně.**

## 8. Jak kontaktovat CAP pro osoby v konfliktu se zákonem

Cest jak vyjádřit zájem o spolupráci je více:

- skrze **dopis** na adresu: **Tylova 20, 301 00 Plzeň**
- **zavolat** a domluvit si termín prvního setkání na telefon: **724 890 073**
- **emailem** na adresu: **konfliktsezakonem@cap-plzen.cz**

Můžete nás **kontaktovat i prostřednictvím pracovnic a pracovníků věznice** (vychovatelky, vychovatele, speciální pedagožky a pedagogy, psycholožky a psychology, sociální pracovnice a pracovníky) nebo **prostřednictvím odsouzených osob, které s námi již spolupracují**.

Můžete o nás také **někomu říci** a ten pak má možnost nás kontaktovat skrze výše uvedené cesty.

**Tým CAP pro osoby v konfliktu se zákonem**

**Poznámky:**