

CAP – kontaktní centrum

Průvodce službami programu

Jaké poskytujeme služby?
Jaká jsou pravidla?
Jaká jsou vaše práva a povinnosti?
Jak si můžete podat stížnost?
Další informace!

Otevřeno máme:

PO	9:30 – 11:30	12:30 – 15:30 Kontaktní místnost	16:00 – 17:00
ÚT	10:00 – 16:00		
ST	9:30 – 11:30	12:30 – 15:30 Kontaktní místnost	16:00 – 17:00
ČT	ZAVŘENO		
PÁ	9:30 – 11:30	12:30 – 15:30 Kontaktní místnost	16:00 – 17:00

www.cap-plzen.cz, dotazy@cap-plzen.cz

Tel. 731 522 288

Havířská 11, Plzeň

Průvodce službami Kontaktního centra (KC)

1. Úvod, poslání a cílové skupiny KC, oslovování
2. Základní principy programu, oslovování
3. Služby, které můžete v KC využít
4. Pravidla KC včetně sankcí za jejich nedodržení
5. Práva klientů KC
6. Povinnosti klientů KC
7. Řešení krizových a mimořádných situací v KC
8. Postup pro podání stížnosti
9. Doporučení pro dobrou spolupráci
10. Tým KC
11. Klíčový pracovník
12. Co dělat, když je KC zavřené

1. Úvod, poslání a cílové skupiny Kontaktního centra, oslovování

Máte v rukou průvodce pro klienty Kontaktního centra v Plzni. Chceme Vám tak pomoci zorientovat se v nabídce služeb a v podmínkách, za jakých jsou poskytovány.

Budeme rádi, pokud se budete ptát, když Vám něco nebude jasné a děkujeme předem za podněty, třeba když zjistíte, že Vám něco v nabízených službách chybí, nebo je potřebujete jinak.

A) Poslání – K ČEMU tu Kontaktní centrum je?

CAP - kontaktní centrum, o.p.s. poskytuje odborné sociální služby osobám od 18 let, které hledají podporu při řešení sociálních a zdravotních obtíží, do nichž se dostali oni sami či jejich blízcí (členové rodiny, přátelé atd.) v důsledku experimentování či pravidelného užívání návykových látek.

Poskytované služby snižují rizika a důsledky zneužívání návykových látek, umožňují klientům najít bezpečný prostor pro řešení aktuálních problémů a hledání přijatelných cest ke zmírnění rizik dosavadního životního stylu nebo pro motivaci k životu bez návykových látek.

B) Cílové skupiny Kontaktního centra – PRO KOHO poskytované služby jsou?

Pro osoby starší 18 let, které v důsledku užívání návykových látek, hledají odborné informace, poradenství a jiné sociální a zdravotnické služby. Nebo také hledají přijetí a podporu k provedení změn směrem k návratu do společnosti a k životu bez zneužívání návykových látek.

Rodiče, partneři a jiní blízcí uživatelů návykových látek, kteří potřebují orientaci v problematice a odbornou podporu. Kontaktní centrum poskytuje služby všem zájemcům s preferencí obyvatel Plzně a Plzeňského kraje.

Dále KC poskytuje odborné a laické veřejnosti informace, stáže, spolupracuje na výzkumech atd. se záměrem demytizace drogové problematiky a podporování společenského prostředí pro racionální protidrogovou politiku.

C) Oslovování

Při vstupu do KC se Vás zeptáme, zda chcete, abychom Vám vykali, nebo je pro Vás příjemnější vzájemné tykání. Oslovení určujete Vy (křestní jméno, přezdívku atd.). Oslovování můžete kdykoli po dohodě změnit.

2. Základní principy programu

- **Dodržování lidských práv a základních svobod** – při vytváření pravidel, principů a služeb programu vycházíme ze Základní listiny práv a svobod a dalších platných zákonných norem.
- **Motivace k samostatnosti a aktivnímu přístupu k životu** – při práci zapojujeme naše síly a prostředky jen tam, kde už nestačí síly a prostředky našich klientů.
- **Dobrovolnost** – záleží jen na Vás, zda a jaké služby v KC využijete.
- **Anonymita** – můžete využívat služeb, aniž nám sdělíte své osobní údaje.
- **Důvěrnost údajů** – pokud nám sdělíte nějaké osobní údaje nebo jiné informace, nepředáme je nikomu dalšímu bez Vašeho osobního souhlasu, pokud nás k tomu nebude nutit zákon (podrobněji viz kapitola č. 5. Práva klientů).
- **Bezplatnost** služeb.
- **Rovnost** - máte zde všichni stejná práva ale i povinnosti (viz kapitola 5. Práva klientů).
- **Vstřícnost a individuální přístup** - služby v rámci možností přizpůsobíme Vaším přáním a potřebám.
- **Profesionální a odbornost**- všichni pracovníci poskytují pouze služby, k nimž mají potřebné vzdělání, znalosti a dovednosti.

3. Služby, které můžete v KC využít

A) NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY

Není třeba se na službu objednávat a nepotřebujeme znát Vaše osobní údaje.

o Podpora v krizi

Dostali jste se Vy nebo Vaši blízcí do náročné krizové situace v souvislosti s užíváním návykových látek? Nevíte, co máte dělat, je toho na Vás moc? Přijďte nebo zavolejte! Poskytneme Vám prostor pro hledání, pochopení a podporu pro překlenutí těžkého období.

o Příjem a výdej injekčního materiálu, poradenství o možnostech snižování rizika při braní drog

Provádíme příjem a výdej použitých injekčních stříkaček za čisté a přidáváme informace i materiál jak snížit rizika poškození zdraví (filtry, alkoholové tampóny, vody, alobal, vitamíny atd.). Chcete brát návykové látky, ale nechcete se ničit více, než je nutné? Můžete si o tom promluvit s pracovníkem, rád Vám poskytne důležité informace o snižování rizik spojených s užíváním drog a sexuálním životem.

o Zdravotnické ošetření, těhotenské testy

Máte poranění nebo jiný zdravotní problém nevyžadující odbornou lékařskou péči? Požádejte o ošetření. Máte obavu, zda nejste těhotná? Požádejte o provedení těhotenského testu. Zajistíme Vám pomoc v naší zdravotní místnosti nebo pomůžeme zprostředkovat potřebnou lékařskou péči.

Sociální poradenství

Hledáte práci? Ztratili jste doklady? Řešíte jiné problémy s úřady a nevíte si zcela rady? Nabízíme Vám konzultaci a podporu. Domluvte se s naším pracovníkem.

o Asistenční služba

Jste si nejistí při jednání s pracovníky na úřadě? Jste vážně nemocní a ve zdravotnických zařízeních Vás odmítli? Chcete podpořit? Domluvte se s naším pracovníkem. Je možné, aby Vás tam i doprovodil.

o Testování na HIV/AIDS a žloutenky

Testování je doprovázeno poradenstvím v oblasti infekčních nemocí. Orientační testování – provádí pracovníci KC v PO, ÚT, ST, PÁ od 10 – 16h. Vždy je jistější se předem objednat. Na podrobnosti se ptejte pracovníků.

○ **Poradenství v oblasti snižování rizik při užívání drog**

Máte otázky a nejistoty v této oblasti? Ptejte se pracovníka v KC, rád Vám odpoví. Najde si čas i místo na klidný rozhovor s Vámi. Dotazy lze zaslat i e-mailem na: dotazy@cap-plzen.cz či přes stránky organizace www.cap-plzen.cz. Odpověď je zaslána co nejdříve, jak to naše možnosti a provoz umožní.

○ **Pobyt v kontaktní místnosti:**

Otevřena je: PO, ST, PÁ 12:30 – 15:30 hodin. Zde je prostor pro odpočinek, rozhovor s pracovníkem, hygienický servis - sprcha, praní prádla, potravinový servis - nabízíme polévku, chleba, čaj.

Podrobnější podmínky služeb kontaktní místnosti:

HYGIENICKÝ SERVIS – na sprchu je vymezený čas 15 minut, je to ohleduplné k ostatním, kteří se chtějí také koupat, k nákladům organizace a k životnímu prostředí. Ve sprše je mýdlo a KC Vám půjčí čistý ručník.

PRANÍ PRÁDLA – můžete si zde nechat bezplatně vyprat 2x týdně, během jednoho praní max. 4 kusy prádla.

Jen je třeba podepsat smlouvu o praní prádla s pracovníkem v kontaktní místnosti.

POTRAVINOVÝ SERVIS – každý může dostat 1 talíř polévky, je možné o ni požádat klienta, který vykonává během kontaktní místnosti SAMOSPRÁVU. K polévce si můžete vzít 2 krajíce chleba. Uvařený čaj je na stole v termoskách. V teplých měsících podáváme i štávu.

B) PRAHOVÉ SLUŽBY – PORADENSTVÍ A JINÉ SLUŽBY

U těchto služeb je vhodné domluvit si v KC termín a někdy také potřebujeme vědět Vaše osobní údaje

Musíme Vás upozornit, že pokud nejste plnoletí (ještě vám není 18 let) a sdělili byste nám Vaše jméno a adresu, máme podle Zákona povinnost informovat odbor sociálně

právní ochrany dítěte o spolupráci s Vámi. Ale pro běžnou spolupráci Vaše osobní údaje nepotřebujeme! Pokud by taková situace nastala, předem bychom Vás informovali o následných krocích, včetně možných důsledků.

○ **Možnost zasílání osobní pošty pro klienty KC**

Nebydlíte v místě trvalého bydliště? Pro zasílání důležité pošty můžete použít adresu KC, v tom případě je však třeba s KC sepsat smlouvu o spolupráci – obraťte se na pracovníka. Pošta Vám bude vydána na Vaši osobní či písemnou žádost. Při vydávání pošty je možné zachovat důvěrnost a sdělit své jméno pracovníkovi Kontaktního centra v ústraní, například v kanceláři. **UPOZORNĚNÍ:** Pokud uvádíte adresu KC jako svou kontaktní adresu policii a jiným úřadům, informujete tím sami úřady, že jste klienty KC. Jejich pracovníci se pak zde na Vás doptávají a snaží se o kontakt s Vámi. Ptají se, zda si poštu vyzvedáváte, zda do KC docházíte apod. Upozorňujeme Vás, že na jejich písemný dotaz (případně na dotaz při jejich osobní návštěvě), zda jste si poštu vyzvedli, jim pravdivě odpovíme. Pokud se důvěryhodným způsobem dozvíme, že jste v léčebném zařízení, případně ve vězení apod., poštu Vám tam přepošleme.

○ **Možnost výkonu obecně prospěšných prací (OPP)**

Byl Vám nařízen soudem výkon OPP? Máte zájem odpracovat ho v KC? Domluvte se s pracovníkem KC, jak máte postupovat dále.

○ **Samospráva v kontaktní místnosti**

Pokud si chcete legálně přivydělat, je možné pracovat v KC jako samospráva. Je možné přihlásit se každý pátek v 10:30 hod, dozvíte se zde a domluvíte vše potřebné.

○ **Poradenství při hledání smyslu a podpory abstinence a při řešení jiných obtíží**

Rozhodli jste se dále nebrat nebo snižovat užívání návykové látky? Máte právě nějaké obtíže? Chcete o tom s někým nezaujatým mluvit? Chcete podpořit? Nabízíme možnost individuálních setkání.

○ **Zprostředkování pobytové nebo ambulantní léčby**

Máte zájem o léčení závislosti na návykových látkách? Chcete podpořit, dozvědět se jaké možnosti máte? Můžeme se domluvit na spolupráci. Pokud budete chtít i písemné doporučení k léčbě, pak budou třeba alespoň 2 až 3 setkání.

○ **Zprostředkování substituční léčby**

Chcete řešit závislost na opioidech a nedaří se Vám abstinence? Domluvte se s pracovníkem. Poskytneme Vám kontakt na substituční léčbu v Plzni a jinde v ČR. Pokud budete chtít i písemné doporučení, pak se s Vámi budeme chtít setkat vícekrát, abychom s Vámi zmapovali situaci.

○ **Sociální poradenství a sociální práce**

Momentálně řešíte chybějící doklady, komunikaci s úřady, práci, bydlení, právní a jiné problémy? Můžete si domluvit schůzku se sociálním pracovníkem.

○ **Poradenství pro rodiče a osoby blízké uživatelům návykových látek**

Máte obavy, že někdo z vašich blízkých užívá návykové látky? Nejste si jisti, jak s ním mluvit nebo co dělat dál? Nabízíme poradenství a podporu pro rodiče, partnery a další blízké osoby, kterých se téma užívání návykových látek nějakým způsobem dotýká.

Pomůžeme vám zorientovat se, najít vhodný přístup a společně hledat cesty, jak situaci řešit. Zároveň vám předáme kontakty na odbornou pomoc a další možnosti podpory.

PŘÍTOMNÝ PRACOVNÍK VÁM VŠE OCHOTNĚ VYSVĚTLÍ, PTEJTE SE!

4. Pravidla Kontaktního centra včetně sankcí za jejich nedodržení

a) Kardinální pravidla Kontaktního centra – pravidla bezpečí

Pro bezpečí všech (klientů a pracovníků) dodržujte ve všech prostorách KC tato pravidla:

1. UMOŽNĚNÍ SPOLUPRÁCE. Do KC přicházejte pouze ve stavu, kdy jste schopen/-a bezpečné spolupráce a respektování pravidel.
2. ZÁKAZ SLOVNÍHO NÁSILÍ.
3. ZÁKAZ ZBRANÍ - Není možné zde manipulovat s jakoukoliv zbraní.

4. ČISTÉ PROSTŘEDÍ – Není možné jakkoliv manipulovat s návykovými látkami včetně alkoholu ve všech prostorách Kontaktního centra a divadla pod Lampou.
5. ZÁKAZ FYZICKÉHO NÁSILÍ
6. OCHRANA MAJETKU - zákaz poškozování, zcizování majetku organizace, pracovníků i klientů!

Sankce uděluje pracovník KC, který je přítomen jejich porušení, podle tabulky sankcí. Při opakovaném porušování pravidel bezpečí (kardinálních pravidel) může být klient vyřazen ze všech služeb KC. Takový případ je řešen jako krizová situace a je projednán s celým týmem. S klientem projedná tuto situaci vedoucí programu nebo jeho zástupce.

b) Sankce za porušení kardinálních pravidel

Při porušení kardinálního pravidla stanoví sankci pracovník, který byl přítomen jejich porušení. Řídí se přitom tabulkou sankcí.

c) Pravidla kontaktní místnosti (dále jen KM)

Kardinální pravidla programu (viz výše) platná ve všech prostorách KC. Porušení těchto pravidel má za následek omezení vstupu do KC. Postupuje se podle Tabulky sankcí. V KM se všichni chceme cítit dobře a bezpečně, proto při pobytu zde respektujte níže uvedená pravidla. Díky nim budou moci všichni v pohodě využít nabízených služeb:

1. KM a její služby jsou k dispozici každému 1 hodinu po dobu její otevírací doby proto, aby se dostalo na každého.
2. Na sprchování je max. 15 minut, je to ohleduplné k ostatním, životnímu prostředí i nákladům na provoz KC.
3. Pokud odejdete, můžete KM využít až v další otevírací den. Náčiní na injekční aplikaci vyměňujeme až při odchodu. Je to proto, že bychom zde rádi zajistili čistý, nedrogový prostor.
4. K zajištění bezpečného odpočinku je třeba, aby se zde nemanipulovalo s drogami nebo se zbraněmi a nedocházelo k jakékoliv slovní či fyzické agresi (kardinální pravidla!).

5. K zajištění bezpečného odpočinku je třeba, aby se zde nemanipulovalo s injekčním materiálem a aby se všichni zdrželi „prodrogových“ hovorů.
6. Mějte ohled na intimitu a soukromí všech, prostory KC neslouží k uspokojení erotických a sexuálních potřeb. Dbejte na soukromí každého, zejména v převlékárně.
7. KM neslouží k vyměňování, prodeji ani obdobné manipulaci s vašimi věcmi. Z hygienických důvodů zde lze konzumovat jen jídlo a nápoje podávané v KC.
8. Pracovník KC a samospráva zajišťují chod a využívání služeb KM, proto je při jejich práci respektujte!
9. Děkujeme vám, že se nezdržujete mimo prostory KC (ve 2. patře) ani v blízkém okolí Divadla pod Lampou a obchodem COOP. Pomáháte nám tím udržovat dobré vztahy s ostatními nájemníky v budově, s lidmi bydlícími v blízkém okolí, a tak Káčko v provozu!
10. Při vstupu do KM se psem buďte ohleduplní k ostatním. Psa mějte na vodítku a nasadte mu náhubek.

Za nerespektování pravidel KM může být klient vyločen z pobytu na KM případně dalších služeb KC. Postupuje se podle Tabulky sankcí (nástěnka). Sankce uděluje pracovník KC, který je přítomen jejich porušení.

Klient, kterému je zamezen pouze vstup do KM, může nadále využívat ostatních služeb KC, jako jsou např.: krizová intervence, zprostředkování detoxu a léčby, sociální práce, zdravotní ošetření, příjem a výdej harm reduction materiálu aj. O tom je při vyloučení z pobytu v KM pracovníkem informován.

TABULKA SANKCÍ

1. SKUPINA SANKCÍ - ZA PORUŠENÍ KARDINÁLNÍCH PRAVIDEL:		
	Vyloučení z programu KC na (□)	UPOZORNĚNÍ!
Pravidlo 1: UMOŽNĚNÍ SPOLUPRÁCE – to je přicházet do KC ve stavu schopném spolupráce a respektování pravidel a pracovníků KC	24 hodin a více	Záleží na posouzení konkrétní situace pracovníkem nebo týmem Kontaktního centra
Pravidlo 2: ZÁKAZ SLOVNÍHO NÁSILÍ	14 dní	Za OPAKOVANÉ porušení tohoto pravidla (např. neustávající hádka..) dojde ke zdvojnásobení sankce !
Pravidla 3 a 4: ZÁKAZ ZBRANÍ - manipulace se zbraní, ČISTÉ PROSTŘEDÍ – manipulace s návykovou látkou	1 měsíc	Za OPAKOVANÉ porušení tohoto pravidla dojde ke zdvojnásobení sankce!
Závažnější porušení pravidla 4 ČISTÉ PROSTŘEDÍ - to je aplikace návykových látek v prostorách celé budovy Kontaktního centra, včetně přítomnosti u aplikace někoho jiného	3 měsíce	Za OPAKOVANÉ porušení tohoto pravidla dojde ke zdvojnásobení sankce!
Pravidlo 5: ZÁKAZ FYZICKÉHO NÁSILÍ	3 měsíce	Za OPAKOVANÉ porušení těchto pravidel (neustávající rvačka..) dojde ke zdvojnásobení sankce! V případě závažného nebo opakovaného porušení TĚCHTO kardinálních pravidel je podáno trestní oznámení a klient je vyloučen na určitou dobu ze všech služeb programu.

UPOZORNĚNÍ!

Jednání zjištěné pomocí kamerového systému má stejnou závažnost, jako kdyby byl pracovník na místě fyzicky přítomen. Pracovník má právo udělit sankci a při podezření na porušení pravidla. Sankci udělí na místě, nebo po poradě v týmu pokud nelze situaci jednoznačně vyhodnotit. Klient má právo s udělenou sankcí nesouhlasit a vznést stížnost vedoucímu Kontaktního centra.

5. Práva klientů Kontaktního centra:

Práva klientů KC v plném rozsahu odpovídají Listině základních práv a svobod (součást Ústavního zákona č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.).

1. Klient má **právo na rovný přístup ke službám** bez ohledu na své osobní či kulturní charakteristiky.
2. Klient má **právo na odbornou péči** respektující jeho osobnost, potřeby a soukromí.
3. Klient má **právo na všechny informace** potřebné pro to, aby se mohl rozhodnout při řešení své osobní situace.
4. Klient má **právo odmítnout nabízenou službu**, má právo říci STOP, když se bude cítit ohrožen nebo bude mít pocit, že je postupováno tak, jak si nepřeje.
5. Klient má **právo na ochranu svých osobních a citlivých údajů**. Zpracování údajů probíhá v souladu s platnou legislativou, zejména s nařízením GDPR (EU 2016/679) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Tyto údaje jsou považovány za důvěrné a zařízení je může předat třetí straně pouze se souhlasem klienta. Výjimkou jsou situace ohrožení života nebo zákonná oznamovací povinnost (§ 367 a 368 trestního zákoníku).

V případě nesouhlasu s postupem pracovníka si může klient podat STÍŽNOST. Postup pro podání stížnosti viz kapitola č.8.

Klient, kterému je zamezen pouze vstup do KM, může nadále využívat ostatních služeb KC jako jsou např.: krizová intervence, zprostředkování detoxu a léčby, sociální práce, zdravotní ošetření, výdej a příjem HR materiálu aj. O tom je při vyloučení z pobytu v KM pracovníkem informován.

- 6.** Klient má **právo nahlédnout do dokumentace**, kterou o něm zařízení vede. Dokumentace je majetkem Kontaktního centra.
- 7.** Klient má **právo znát jméno pracovníků**, kteří s ním pracují. Po dohodě si může **zvolit svého klíčového pracovníka**, na kterého se obrací přednostně při řešení své osobní situace. Klientům je vykáno a jsou oslovováni jménem, které uvedou. Tykáni a jiná forma oslovení je možná pouze na žádost klienta.
- 8.** Klient má **právo podat stížnost** a být informován o postupu při uplatňování stížnosti.
- 9.** Klient má **právo** v rámci své spolupráce s KC **spolupracovat také s těmi fyzickými a právníckými osobami, které označí v zájmu dosažení svých cílů.**
- 10.** Klient je **o svých právech řádně informován.**
- 11.** Klient má **právo znát celou nabídku služeb KC, pravidla** jejich poskytování a případné **sankce** za jejich porušení.

6. Povinnosti klientů Kontaktního centra

Do povinností klientů patří především

- o **dodržování pravidel** uvedených v bodě 4.
- o **dodržování dohodnutých podmínek spolupráce s KC**
- o **dodržování písemné Dohody o poskytování služeb**

7. Řešení krizových a mimořádných situací

V případech ohrožení **zdraví Vašeho, jiné osoby nebo majetku se hned obraťte na pracovníka KC a řiďte se jeho pokyny.**

V případě ohně **v prostorách KC nebo podivného zápachu (kouře, plynu) přivolejte pracovníka, a pak opusťte budovu.**

Pokud v prostorách **narazíte na nějakou rozbitou věc** (např. nesplachuje záchod, elektrická konvice jiskří atd.), **nic neopravujte, ale skutečnost ihned sdělte pracovníkovi KC!**

8. Postup pro podání stížnosti

Stížnost je možné podat, pokud nebudete spokojeni s našimi službami nebo s jednáním pracovníků. Stížnosti jsou pro nás podnětem pro vylepšení práce!

a) Stížnosti či náměty a podněty můžete podat:

- anonymně či s uvedením jména

- osobně či po telefonu (tel: 731 522 288)

- do schránky na schodišti vedle bílé mříže

Schránku vybírají pracovníci 1x týdně. Počet sdělení zapíše do tabulky a předají vedoucí nebo řediteli CAP, o.p.s. k řešení.

- na webu www.cap-plzen.cz formulářem pro stížnosti a připomínky

- poštou (CAP - Kontaktní centrum, Havířská 11, 301 00 Plzeň)

- e-mailem: kontaktnicentrum@cap-plzen.cz.

- můžete si také zvolit a pověřit svého zástupce z řad pracovníků či klientů, který za Vás stížnost podá a dále Vás zastupuje při jejím řešení. Zástupce potřebuje Vaše písemné pověření, aby bylo jasné, že jedná na Vaše přání.

b) Všechny stížnosti jsou vždy projednány a evidovány v KC.

c) Odpověď obdrží stěžovatel stejnou cestou jakou podal stížnost

(např. v KC, poštou, e-mailem, v případě anonymního sdělení do schránky je odpověď umístěna na nástěnce na chodbě KC)

d) Příjemci stížností nebo odvolání: stížnost řeší vždy nadřízený osoby, na kterou je stížnost podána.

Pracovníci KC: pokud je to v jejich možnostech a kompetenci, řeší stížnost neodkladně, nejpozději do 1 týdne a informuje vedoucí KC,

Vedoucí KC: Ivana Kolářová, DiS. (Havířská 11, 301 00 Plzeň, e-mail: kovarova@cap-plzen.cz), tel. 731 522 288. Stížnost vyřídí písemně do 2 týdnů. **Zástupce vedoucí KC:** Ivana Kolářová, DiS. (Havířská 11 301 00 Plzeň), email: kolarova@cap-plzen.cz, stížnost vyřídí písemně do 2 týdnů

Ředitelka CAP o. p. s.: Bc. Jana Zelenková (CAP, o.p.s., Havířská 11, 301 00 Plzeň, tel.: 725 191 276, e-mail: zelenkova@cap-plzen.cz), stížnost vyřídí písemně do 3 týdnů.

K jednání přizve všechny zúčastněné, pokud na sebe stěžovatel nechá kontakt. **Správní a dozorčí rada organizace CAP, o.p.s.,** (předseda Dozorčí rady CAP, o.p.s. nebo předseda Správní rady CAP, o.p.s. Havířská 11 301 00 Plzeň), písemně odpoví do 30 dnů.

Zřizovatel organizace písemně na adresu: Magistrát města Plzně, Odbor bezpečnosti a prevence kriminality, nám. Republiky 1, 301 00 Plzeň

Krajský úřad Plzeňského kraje: Krajský úřad PK, Odbor zdravotnictví a sociálních věcí, Box 313, Škroupova 18, 306 13 Plzeň

Sekce Harm reduction Asociace nestátních organizací – adresa: Ondřej Počarovský, Prev-centrum, Meziškolská 1120/2, 169 00 Praha 6 – lhůta nestanovena.

Ochránce lidských práv: Ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, nebo emailem na: podatelna@ochrance.cz. Podrobnější informace na adrese www.ochrance.cz

Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

e) Možnosti odvolání: V případě trvající nespokojenosti s řešením stížnosti je možno podat podnět u nadřízeného subjektu (např.: nepochodili jste u vedoucího Kontaktního centra, stížnost můžete podat řediteli CAP nebo na adresu Správní a dozorčí rady atd, viz příjemci stížností ad d).

9. Doporučení pro dobrou spolupráci:

- Budte otevření a upřímní, vyjadřujte své pocity, dojmy k sobě i svému garantovi, 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 nemaňte čas, máte většinou 50 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.
- Pokud máte potřebu přeobjednat termíny, přicházet pozdě nebo měnit svůj stav vědomí před schůzkou, svědčí to pravděpodobně o Vašem sklonu vyhnout se práci na sobě. Mluvte o tom, může to být jen jedna z překážek na cestě k Vašemu cíli.



- Smyslem společné práce je Váš prospěch nikoli prospěch garanta (poradce), nebojte se říct svůj názor nebo nesouhlas.
- Pokud něčemu nerozumíte, nebo se Vám nezdá postup někoho z pracovníků, využijte svého práva na připomínky a podněty. Rádi s Vámi vše probereme.
- Nečekejte, že Váš garant (poradce) za Vás vyřeší Vaše problémy. Může Vám nabídnout možnosti řešení, hledat s Vámi další, rozhodnout se a jednat, však musíte sami.
 - Budte si vědomi skutečnosti, že Vaše stávající vztahy jsou vystavené zátěži a pečujte o ně.
 - Pamatujte, že na své starosti nemusíte být sami. Nebojte se říci si o pomoc.

10. Tým Kontaktního centra

Ivana Kolářová

Anna Regnerová

Andrea Zezuláková

Aneta Holubová

Lucie Vojíková

Barbora Plojharová

Klára Šípová

11. Klíčový pracovník

Máte možnost zvolit si z pracovníků KC svého klíčového pracovníka!

Je to pracovník, kterému věříte, a může se na něj obracet, pokud potřebujete s něčím pomoci nebo se chcete zeptat. Také Vám může rozhovor s ním něco usnadnit, pomoci si ujasnit myšlenky nebo Vám může stačit si jen popovídat. Měl by to být „Váš klíčový pracovník“, který bude mít časem o Vaší situaci nejlepší přehled a tak by spolupráce s ním měla být nejefektivnější. Pokud nebudete mít prozatím potřebu takového pracovníka mít, můžete se bez potíží obracet na všechny pracovníky KC, např. když chcete výdej či příjem HR materiálu, ošetřit, využít služeb KM apod.

A) Jak taková volba probíhá?

- **Pracovníka si volíte vy sami**

Můžete se nejdřív rozhlédnout, jak to v KC chodí, povídat si s pracovníky a rozmýšlet se apod. Když už budete vědět, kterého pracovníka chcete oslovit, můžete ho požádat o spolupráci. I my Vás občas oslovíme s nabídkou, zda byste chtěli svého klíčového pracovníka. Pokud se s pracovníkem dohodnete, můžete spolu sepsat Individuální plán - toho, co byste rádi změnili, zařídili, vylepšili. První schůzka s ním je zpravidla 10 – 15 minut, ale může trvat i déle, podle Vaší potřeby a momentálních možností programu.

Může se výjimečně stát, že se s vybraným pracovníkem nedohodnete, protože už bude např. mít velký počet dalších klientů. Potom je třeba zvolit si podobně jiného.

Pokud nevyužijete možnost volby, obraťte se na všechny pracovníky KC, rádi Vám poskytnou nabízenou službu

B) Je možná změna klíčového pracovníka?

Může se stát, že se vám spolupráce nedaří, rozhovory vážnou. Možná se Vám nepodařilo se k sobě víc přiblížit. Můžete požádat o změnu klíčového pracovníka.

C) Jak postupovat při změně klíčového pracovníka? Máte několik možností:

- Požádejte přímo svého klíčového pracovníka o změnu
- Požádejte jiného pracovníka v KC o změnu klíčového pracovníka.
- Požádejte o změnu klíčového pracovníka vedoucího KC

Pracovníci KC se mezi sebou dohodnou. Další postup Vám sdělí pracovník, na kterého se, se změnou obrátíte.

12. Co dělat, když je KC zavřené a VY...

- JSTE V KRIZI, POTŘEBUJETE SI O TOM PROMLUVIT?

Je možné obrátit se na:

Plus pro lidi v krizové situaci: Prokopova 25, Plzeň Tel: 733 414 421

Terénní program Spolek Ulice Plzeň Tel: 720 587 053

Linku první pomoci NON-STOP Tel: 116 123

Terénní krizová služba Diecézní charita Plzeň NON-STOP Tel: 777 167 004

- POTŘEBUJETE VÝMĚNU INJ. NÁČINÍ?

Je možné volat:

Terénní sociální program Spolek Ulice Tel: 720 587 053

Terénní program Point14 Tel: 774 728 363

Je možné koupit si injekční stříkačky:

- Lékárna Dr. Max, Gerská 25, 5 Kč za 1 ks, otevřeno: PO-PÁ 8.00-19.00

- Lékárna Lipová, Alej Svobody 60, NONSTOP, 60 Kč za 10 ks (minimální počet ke koupi 10 ks) PO – PÁ 7:00 – 18:00 + nepřetržitá pohotovostní služba

V Plzni dne 23.03.2026