

PRŮVODCE SLUŽBOU

Kontakt:

Ambulance -21, CPPT, o.p.s.

Plachého 6, 30100 Plzeň

MT: 602 686 893

E-mail: 21ambulance@cppt.cz

www.cppt.cz

Objednání je možné telefonicky nebo emailem.

(Pokud byste se nedovolali, pošlete SMS s vaší žádostí na MT s vaším kontaktem a kontaktujeme Vás pro sjednání termínu.)

V pondělí mezi 13. a 14. hodinou můžete přijít bez objednání.



**CENTRUM
PROTIDROGOVÉ
PREVENCE
A TERAPIE, o.p.s.**

O SLUŽBĚ

Je vám nebo vašemu blízkému do 21 let? A nacházíte se vy nebo Vám blízká osoba v některé z následujících situací?

- užívání návykových látek (vč. legálních)
- další činnosti (např. ve virtuálním světě) výrazně omezují běžné fungování
- těžkosti ve vztazích nebo izolace od nich
- nedaří se domluva ve vztahu či rodině
- těžkosti s prožíváním, hledáním se, se změnami
- náročné životní období (aktuálně nebo v minulosti)
- ubližování nebo ohrožování sebe nebo druhých

Nabízíme podporu a společné hledání zdroje řešení či dobrého zvládnutí těžkostí prostřednictvím:

- individuální práce s dospívajícím
- práci s rodinou nebo s rodinnými příslušníky
- skupiny pro rodiče a blízké osoby
- skupina pro dospívající a mladé dospělé do 21 let

Pracujeme se všemi, kteří mají na zlepšení situace zájem.

Služby Vám nemůžeme poskytnout v případě, kdy Váš aktuální stav-poskytnutí služby vylučuje (např. z důvodů akutní intoxikace, akutní virové onemocnění, akutní psychotický stav atd.).

Pokud se nám nepodaří najít shodu mezi Vašimi potřebami a našimi možnostmi, budeme se snažit Vám doporučit jinou vhodnější péči.

JAK PROBÍHÁ SPOLUPRÁCE

Na první setkání je možné se objednat telefonicky, e-mailem, osobně, prostřednictvím třetí osoby či instituce.

V rámci prvního kontaktu můžete očekávat, že se bude pracovník hodně ptát. Cílem je zjistit, v jaké situaci se nacházíte a zda Vám s ní mohou naše služby nějak pomoci. Pokud máte nějaké další písemné podklady o Vaší situaci či průběhu jejího řešení (propouštěcí zprávy, doporučení z jiných zařízení atp.), vezměte je s sebou.

Počáteční setkávání (možná nebude stačit jedno) umožní oběma stranám lépe se poznat, nám zorientovat se ve Vaší situaci a Vašich přáních a společně co nejlépe naplánovat, jak by bylo nejužitečnější směřovat k vašim cílům. Například jestli je vhodnější spolupráce krátkodobá či dlouhodobější.

Pokud se s vámi domluvíme na dlouhodobé spolupráci, pro představu jsou níže uvedené možné cíle spolupráce:

- **v případě závislostního chování** např. podpora v abstinenci, snižování rizik a škod užívání, podpora motivace ke změně
- **v případě psychických obtíží** např. podpora stabilizace, zdravějšího uspokojování potřeb, nalezení užitečnějších vzorců chování, rozvoj silných stránek a zdrojů
- **v případě potíží ve školním prostředí** např. podpora sebevědomí, adaptace na nové prostředí a vztahy, zvládnání školní zátěže;
- **v případě obtíží spojených s dospíváním a vývojovými změnami** např. podpora rodiny ve zvládnání vhodného provázení dítěte vývojovými změnami a prostředí školy či třídy, učení se zdravějším způsobům zvládnání vlastních emocí, rozvoj dovedností užitečnějšího reagování v konkrétních situacích;
- **v případě náročných životní situací** např. podpora zvládnání těchto situací, podpora integrace změn do života jednotlivce či rodiny;
- **v případě obtíží spojených se vztahy** např. podpora sociálních dovedností, schopnosti vymezit se, odolat tlaku, efektivně komunikovat;

Spolupráce trvá obvykle v řádu měsíců. Cílů zpravidla není možné dosáhnout ze dne na den. Je nutné počítat s tím, že proces, kdy může dojít k uvědomění a změně, potřebuje čas. Nedílnou součástí spolupráce je pravidelné, zpravidla týdenní docházení na jednotlivé konzultace.

V rámci naší spolupráce vás prosíme o následující:

Chodte včas, ne však dříve než 5 minut před začátkem setkání. Usnadní nám to provoz našeho zařízení.

Pokud nemůžete dorazit v domluveném termínu, dejte nám vědět co nejdříve. Umožní nám to lépe koordinovat péči o Vás i další lidi.

Pokud máte chřipku, kašel, či jiné infekční respirační onemocnění, zrušte naše setkání. Pokud se nakazíme a onemocníme, nemůžeme se věnovat Vám ani dalším lidem.

Pokud zvažujete, zda vůbec znovu přijít a mají-li další setkání pro Vás smysl, doražte k nám a mluvíte s námi o tom. Vaše pochybnosti mohou být cenným zdrojem pro spolupráci.

Pokud něčemu nerozumíte, nebo se Vám nezdá postup někoho z pracovníků, využijte svého práva na připomínku, nesouhlas či stížnost. Rádi s Vámi vše probereme, smyslem naší spolupráce je Váš prospěch.

Nečekejte od nás, že zvládneme vyřešit za Vás Vaše problémy. Naší prací je nabízet možnosti řešení, hledat s Vámi další varianty, Vaší prací je rozhodnout se a jednat.

Pokud jste již na cestě a vzniknou potíže v dopravě, pošlete zprávu. Budeme vědět, že jste v pořádku, že se k nám chystáte a počkáme na Vás.

Pokud v průběhu spolupráce neplánovaně přerušíte kontakt, budeme Vám volat či psát pro vyjasnění situace. Potřebujeme vědět, zda s Vámi máme do budoucna počítat, abychom mohli dobře plánovat péči o Vás i další lidi.

Pokud se rozhodnete už nepřijít, neznamená to, že si zavíráte navždy dveře, po dohodě je možné spolupráci kdykoli obnovit. Dejte nám vaše rozhodnutí vědět co nejdříve, ať se můžeme věnovat lidem, kteří mají o spolupráci zájem.

PRÁVA KLIENTŮ

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.

Klienti mají právo:

1. Na poskytnutí služeb bez ohledu na osobní, sociální a kulturní charakteristiky.
2. Na důstojnost, respekt a bezpečí po celou dobu poskytování služeb.
3. Být způsobem přiměřeným svému věku a schopnostem srozumitelně informován o filosofii, průběhu a metodách použitých při poskytování služeb i případných omezeních těchto služeb.
4. Na informace týkající se aktuálních pravidel a změn služeb a spolurozhodovat v maximální možné míře o službách, které jsou jim poskytovány.
5. Na ochranu při nakládání s jejich osobními a citlivými údaji v souladu se zákony České republiky.
6. Znat vymezení zodpovědnosti členů týmu PC a jejich vzdělání.
7. Na podporu a pomoc v případě předčasného ukončení služeb z jakéhokoliv důvodu a na informace o jiných vhodných službách.
8. Na ochranu před využíváním či zneužíváním vlastní osoby a svých blízkých ve prospěch organizace nebo jejích zaměstnanců.
9. Na soukromí své i svých blízkých, na nezasahování do soukromého života, rodiny a domova.
10. Obdržet písemný záznam či závěrečnou zprávu o poskytnutých službách.
11. Ukončit spolupráci se službou v jakékoli fázi bez fyzického či psychického nátlaku.
12. Na možnost vyžádat si názor dalšího odborníka.
13. Vyjadřovat se k průběhu a kvalitě poskytovaných služeb a v případě nespokojenosti podat podnět či stížnost.

14. Být seznámen se svými právy a využívat jich.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI

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.

Správce Vašich osobních údajů je Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s., Plzeňská 13, 326 00 Plzeň, tel/fax: 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 nebo zákona č. 359/1999 sb. o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění.

- Pro řádné poskytování služeb potřebujeme Vaše osobní údaje v rozsahu uvedeném v tomto Souhlasu. V průběhu poskytování služeb budeme potřebovat další rozhodné údaje v rozsahu: životopisné údaje, údaje o počtu a typu léčebných intervencí, atd. Tyto údaje nám slouží pro správné nastavení služeb a účinnou poradenskou 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 Ambulance -21.
- Všichni pracovníci CPPT 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 páčán 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.
- K Vaším osobním údajům máte právoplatný přístup. Můžete nahlížet do Vaší složky a máte právo na výpis údajů, které zpracováváme za účelem poskytování služeb a na základě této smlouvy/Vámi podané žádosti o poskytnutí služeb. Máte také právo nás požádat o přenos Vašich údajů k jinému Správci.
- Ve vztahu k Vaším 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 upravit v této Smlouvě. 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 obračejte na vedoucího pracovníka Ambulance -21 nebo ředitele CPPT, 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@uouu.cz.

PRAVIDLA PRO PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

V případě nespokojenosti s poskytováním služeb má klient, osoba klientovi blízká právo podat stížnost osobně, písemně poštou, e-mailem či vhozením do poštovní schránky P-centra, telefonicky, anonymně i prostřednictvím zvoleného zástupce. Tato stížnost je řešena dle Směrnice pro vyřizování stížností. Stížnost je možné podat následujícím příjemcům:

- pracovníci Ambulance;
- vedoucí Ambulance;
- ředitel organizace CPPT, o.p.s. – P. Hrouzek;
- správní a dozorčí rada organizace – SR, DR CPPT, o.p.s., Plzeňská 13, Plzeň 326 00;
- zřizovatel organizace – Magistrát města Plzně, radní pro oblast prevence kriminality a protidrogové prevence, nám. Republiky 1, Plzeň, 301 00;
- Krajský úřad Plzeň – Zdravotnictví a sociální věci, P. O. Box 313, Škroupova 18, Plzeň, 306 13, tel: 377 195 111, e-mail: posta@kr.plzensky.cz;
- Český helsinský výbor, Štefánkova 21, Praha 5, 150 00;
- ombudsman ČR – Sídlo veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, Brno – město, 602 00.

Ústně podaná stížnost je pracovníkem vždy zapsána a klient na vyžádání obdrží kopii záznamu. Maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů; v této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě. Stížnost vyřizuje vždy vyšší instance, na niž je podána stížnost (za pracovníka vyřizuje vedoucí, stížnost na vedoucího ředitel atd.). V případě anonymní stížnosti se vyznění vyvěšuje na nástěnce umístěné na viditelném místě, kam mají klienti běžný přístup. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může vyšší instanci či jinou nezávislou instituci vně organizace (viz adresář) požádat, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Poté je sjednána náprava vůči poškozenému (např. omluva, výměna pracovníka, nabídnutí jiné služby, odkázání na jinou instituci). Postup vůči pracovníkovi, který pochybil, se řídí Pracovním řádem společnosti.

UŽITEČNÉ KONTAKTY

K-centrum, CPPT, o.p.s. (služby snižování rizik v souvislosti s návyk. látkami)

Havířská 11, Plzeň

tel. 377 421 374; mobil: 731 522 288

Linka důvěry Ledovec

služba telefonické krizové pomoci je pro volající dostupná každý den od 8:00 do 24:00 hodin na telefonních číslech:

373 034 455 (pevná linka)

739 055 555 (mobil)

Sociální poradenství na emailové adrese: ld@ledovec.cz

Linka bezpečí dětí a mládeže (bezplatná)

116 111

Orientační toxikologické testování z moči (placené, na počkání)

Železniční poliklinika

Švihovská 2444/14, Plzeň

371 155 274, 214,112

Po - Pá 7:00 – 14:00 hod

Krizové centrum - Plus pro lidi v krizové situaci

Prokopova 25

Telefon: 377 223 221

Mobil: 733 414 421

E-mail: plus@diakoniezapad.cz

Pondělí: 9:00 – 19:00

Úterý: 9:00 – 16:30

Středa: 9:00 – 16:30

Čtvrtek: 12:00 – 19:00

Pátek: 9:00 – 16:00

Terénní krizová služba

Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň

Telefon: 777 167 004 (provoz nonstop)

-21 ADIKTOLOGICKÁ
A PREVENTIVNÍ
AMBULANCE
PRO DĚTI, MLADÉ LIDI
A JEJICH BLÍZKÉ



CENTRUM
PROTIDROGOVÉ
PREVENCE
A TERAPIE, o.p.s.