



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
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
Věznice Plzeň (1x měsíčně)

Čtvrtek: 8:00 – 16:00 pouze objednaní klienti

Pátek: 8:00 - 16:00 pouze objednaní klienti, Věznice
Plzeň (1x týdně)

Obsah

| | |
|---|----|
| 1. Příběh | 2 |
| 2. Práva klientek CAP pro osoby v konfliktu se zákonem..... | 8 |
| 3. Povinnosti klientek CAP pro osoby v konfliktu se zákonem | 11 |
| 4. Etický kodex pracovníků/níků CAP pro osoby v konfliktu se zákonem..... | 12 |
| 5. Informace o zpracování osobních údajů | 14 |
| 6. Podání stížnosti na pracovníci/ níka CAP pro osoby v konfliktu se zákonem nebo na kvalitu služeb..... | 16 |



centrum
adiktologické
prevence

1. Příběh

Zase ráno jako každé jiné, potřebovala 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 dostala pár let natvrdo.



Přišla za mnou pracovnice věznice a dala mi informace o tom, co mě čeká. **Během toho se zmínila i o CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, jehož pracovnice prý chodí sem do věznice. Je to služba 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. Rozhodla jsem se, že to zkusím a přihlásila jsem se.

Přivedli mě do místnosti, kde jsem se setkala s pracovnící CAP pro osoby v konfliktu se zákonem. Byla jsem nervózní a čekala jsem, co mi řekne. Představila 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 domluvily další termín schůzky, který byl za 14 dní.

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

Měly jsme s pracovnící pravidelná setkání. Mohla jsem mluvit, o čem jsem potřebovala a chtěla. Povíдалo se mi mnohem snáz, když jsem se dozvěděla, že to nikomu dalšímu nebude říkat. Bylo fajn být pro někoho člověk a ne jen odsouzená. S její podporou jsem snášela pobyt ve vězení a i chutě na drogy se daly zvládnout lépe, když jsem o nich mohla mluvit.



Měla jsem štěstí, že jsem mohla s CAP pro osoby v konfliktu se zákonem spolupracovat, protože jsem byla ve věznici, kam dojíždí. Moje kamarádka byla v úplně jiné věznici, a proto s nimi probírala své věci přes dopisy.

Tři měsíce do výstupu: Uvažovala jsem o léčbě, ale nakonec jsem se rozhodla, že to zkusím sama za podpory CAP pro osoby v konfliktu se zákonem po propuštění. Dostala jsem od pracovnice nabídku, že mi může pomoci 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 byla. A tak jsem o tom mluvila. Setkávaly jsme se 2x do měsíce. Rozšiřovaly se mi možnosti, které mám. Pracovnice mi pomáhala se zorientovat v mých představách o životě venku a já si začínala myslet, že to všechno můžu zvládnout. Těšila 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 začala mít strach, že to neustojím, že se nezvládnou potkat s kamarády a taky s bývalým partnerem. Díky pracovníci jsem věděla, že všechny tyto moje pocity jsou normální, že je může prožívat každý, kdo je na mém místě... Byla jsem moc ráda, že můžu spolupracovat i po propuštění, že se mám na koho obrátit, když budu v úzkých. Naplánovaly 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 také schůzku v CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, kde s nimi vytvořili plán, jak by mohlo naše společné soužití vypadat.



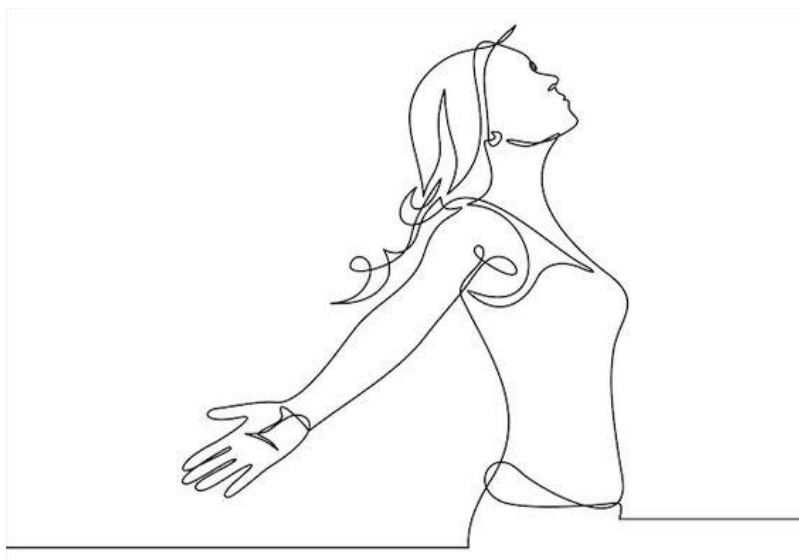
Přišel **den D** a byla jsem venku. Ani nevím, jestli jsem měla



radost nebo jsem se bála. Jela jsem domů, ale na cestě jsem potkala známé, se kterými jsem dřív brala. Říkala jsem si, že se to snad může stát jenom mně. Celý svět mi přišel úplně cizí a ještě navíc oni. Lákali mě slavit svobodu a já měla chuť jít s nimi. Ale co všechny moje plány? Chtěla jsem od obojího kus, ale bylo mi jasné, že to

nejde dát dohromady... Chvíli jsem váhala, ale nakonec jsem se rozhodla nenechat se stáhnout zpátky a odešla jsem pryč. Z domova jsem zavolala do CAP pro osoby v konfliktu se zákonem, domluvila jsem si schůzku a tam jsme společně vše probrali. Pak už jsem se cítila jistější.

Měly jsme s pracovníci pravidelná setkání, na kterých jsme se bavily o mé abstinenci, o mých vztazích, o tom, jaké je to být zase na svobodě, jak se mi daří řešit dluhy a taky jsme sháněly práci. Byla jsem ráda, že ani na Úřad práce jsem nemusela jít sama a pracovnice šla se mnou.



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

A dnes? Zkouším žít obyčejný život, pracuji a věnuji se sobě a svým zájmům. Potkala jsem milého kluka, 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 ohrožená. Začala jsem zase dělat to, co mě baví a fyzicka se mi pomalu vrací. Jsem ráda, že jsem dostala 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 součástí 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. Znat 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. Znat 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 a 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 věznicích 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 nepřipustné 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 (útek, 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 obračejte 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@uouu.cz.

6. Podání stížnosti na pracovníka 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: konfliktsezaknem@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 trvajících 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

- **Budte 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.
- Budte si vědomi skutečnosti, že **Vaše stávající vztahy jsou vystavené zátěži a pečujte o ně.**

Tým CAP pro osoby v konfliktu se zákonem

Poznámky: