

# PRŮVODCE

pro využívání služeb

CENTRUM ADIKTOLOGICKÉ PREVENCE

pro dospívající

Plachého 6, 301 00 Plzeň

[prodospivajici@cap-plzen.cz](mailto:prodospivajici@cap-plzen.cz)

MT: 602 686 893

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.)



centrum  
adiktologické  
prevence

## O ZAŘÍZENÍ

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

Pomáháme zvládat náročné situace spojené s dospíváním.

Poradenské a terapeutické služby jsou pro děti a mladé lidi v situaci ohrožující jejich růst a rozvoj, i pro jejich blízké. Pracujeme se všemi, kteří mají zájem na zlepšení situace.

Zaměřujeme se na zmírňování dopadů rizikových situací či chování, primárně chování závislostního. Pomáháme rozvíjet účinnější způsoby zvládání psychických obtíží a zdravější vztahování se k sobě i druhým.

Služby jsou dále zaměřené na podporu společenských vazeb dospívajících, hlavně ve smyslu pomoci při upevnění dobrého kontaktu v rodině či v užším sociálním prostředí.

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

- individuální práce s dospívajícím
- prací s rodinou nebo s rodinnými příslušníky

## JAK PROBÍHÁ SPOLUPRÁCE

**objednání:** Na naše pracoviště je možné se obracet ideálně telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Na základě vašeho zájmu a našich možností si domluvíme termín a čas prvního setkání.

**první setkání:** Cílem prvního kontaktu je zjistit, v jaké situaci se nacházíte a zda by případná spolupráce mohla být užitečná. Můžete očekávat, že se bude pracovník ptát. Pokud máte nějaké další písemné podklady o Vaší situaci či průběhu jejího řešení (propouštěcí zprávy, doporučení z jiných zařízení atp.), vezměte je prosím sebou. Pokud se nám nepodaří najít shodu mezi Vašimi potřebami a našimi možnostmi, budeme se snažit Vám doporučit jinou vhodnější péči.

**formy spolupráce:** Pokud se domluvíme, že vám můžeme pomoci, spolupráce pak probíhá prostřednictvím poradenských a terapeutických setkání. A to ve formě individuální a rodinné – podle potřeby a našich možností. Individuální psychoterapie je k dispozici pouze dospívajícím, nenabízíme ji rodičům. Rodičům a rodinám nabízíme dle potřeby a možností poradenství či rodinnou terapii. Je třeba počítat se zapojením rodinných příslušníků, nejčastěji rodičů, protože nutné změny potřebují širší podporu blízkého okolí a neobejdou se bez ní. A to zejména v počátcích spolupráce. Počáteční setkávání umožní oběma stranám lépe se poznat, nám zorientovat se ve Vaší situaci a Vašich přáních a společně co nejlépe naplánovat, jak by bylo nejužitečnější k těmto cílům směřovat.

**časový rámec:** Spolupráce trvá obvykle v řádu měsíců, protože dosáhnout žádoucích změn obvykle není možné ze dne na den. Je nutné počítat s tím, že proces, kdy může dojít k uvědomění a změně, potřebuje čas. Maximální délka spolupráce je 12 měsíců, pokud není domluveno jinak. Individuální setkání probíhají zpravidla jednou týdně, rodinná dle potřeby a dohody.

**ukončení:** Spolupráci můžeme ukončit po vzájemné dohodě po dosažení cílů nebo po dosažení stanovené doby. K ukončení se můžete rozhodnout kdykoli - my uvítáme, když s námi budete vaše rozhodnutí sdílet.

## K ČEMU MŮŽE SPOLUPRÁCE SLOUŽIT

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, zvládání školní zátěže;
- **v případě obtíží spojených s dospíváním a vývojovými změnami** např. podpora rodiny ve zvládání vhodného provázení dítěte vývojovými změnami, učení se zdravějším způsobům zvládání vlastních emocí, rozvoj dovedností užitečnějšího reagování v konkrétních situacích;
- **v případě náročných životní situací** např. podpora zvládání 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, efektivněji komunikovat;

## PRAVIDLA SPOLUPRÁCE

Dodržování pravidel spolupráce umožňuje smysluplný průběh služeb a bezpečí všech zúčastněných. Při nedodržování těchto pravidel nemůžeme zaručit naplnění Vašich potřeb a dosažení cílů, které si pro spolupráci stanovíte. Služby Vám nemůžeme poskytnout ve chvíli, kdy Váš aktuální stav spolupráci vylučuje či ohrožuje (např. z důvodů akutní intoxikace, akutního virového onemocnění, akutního psychotického stavu atd.). Opakovanému nebo dlouhodobému nedodržování pravidel budeme rozumět jako nemožnosti součinnosti s naší službou a bude mít za důsledek ukončení spolupráce.

pravidla:

1. **vstupovat do prostor střízlivý**, tj. ne pod vlivem návykových a psychomodulačních látek
2. v **prostorách nemanipulovat s návykovými a psychomodulačními látkami** (vč. nikotinových sáčků, hazardní hry, léčiv, které nebyly předepsány lékařem) a případnými spouštěči („nealkoholické“ pivo, energetické nápoje, apod.)
3. **přeobjednat domluvený termín v případě akutního infekčního onemocnění** či jiných tělesných obtíží
4. **docházet na předem domluvené termíny a dodržovat plán kontaktu**
5. **při předpokládané neúčasti se co nejdříve omluvit**
6. **dodržovat poučení o požární ochraně, bezpečnosti a ochraně zdraví**

## VODÍTKA PRO DOBROU SPOLUPRÁCI

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 či má-li smysl sdílet některá témata, dorazte a mluvejte s námi o svých nejistotách či nechuti.** Sdílení Vašich pochybností může být cenným zdrojem pro směřování spolupráce a sebezpoznání.

**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.

**Pokud čekáte, že víme lépe než Vy co potřebujete a Vaše problémy zvládneme vyřešit za vás, budete zklamáni.** Naší prací je nabízet možnosti řešení, které třeba pomohly jiným lidem a hledat s vámi další varianty, vaší prací je rozhodnout se a jednat.

**Pokud jste již na cestě za námi 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 nepříjít, neznamená to, že si zavíráte navždy dveře, po dohodě je možné spolupráci obnovit.** Dejte nám vaše rozhodnutí vědět co nejdříve, ať se můžeme věnovat lidem, kteří mají o spolupráci zájem.

## PRINCIPY

Služby jsou veřejně přístupné a bezplatné.

Využívání služeb je dobrovolné.

Vycházíme z individuálních potřeb klienta a potřeb plynoucích z jeho sociálních vazeb.

Respektujeme objektivní zjištění z oboru adiktologie, vývojové psychologie, neurobiologie.

Zaručujeme bezpečný prostor a důstojnost všech zúčastněných, mlčenlivost a srozumitelnost pravidel spolupráce.

Vycházíme z partnerského pojetí poskytování služeb. Klient je expertem na vlastní život, definování a uspokojování vlastních potřeb. Pracovníkova expertnost spočívá v jeho odborné výbavě umožňující orientaci v problematice, konstruktivní vedení rozhovoru, podporu při hledání možností zvládnutí náročných životních situací.

Aktivní zapojení a spolupráce všech zúčastněných, včetně rodičů podmiňuje úspěšnost služby či realizaci žádoucích změn.

I nepatrné kroky mohou být začátkem větších změn. Užitek vidíme ve veškerém úsilí, mířícímu ke snížení škod a mírnění rizik a smysl vidíme i v práci s klienty, kteří aktuálně neusilují o změnu a necílí na abstinenci a zastavení rizikového chování.

## 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 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**

je 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 707/20, 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 nebo zákona č. 359/1999 sb. o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění.

Pro řádné poskytování služeb potřebujeme některé Vaše osobní údaje. 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 CAP pro dospívající.

Všichni pracovníci CAP 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 zákona 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 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 pouze tehdy, 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 obraťte na vedoucího pracovníka CAP pro dospívající 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](mailto:posta@uoou.cz).

## PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

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


- pracovníci CAP pro dospívající;
- vedoucí CAP pro dospívající;
- ředitel organizace;
- správní a dozorčí rada organizace – Tylova 707/20, 301 00 Plzeň
- 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](mailto: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 vyrozumění 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

### **Linka pro rodinu a školu**

nonstop a bezplatná linka

 116 000

### **Telefonická krizová pomoc Ledovec**

linka dostupná každý den od 8:00 do 24:00 hodin

 373 034 455 nebo 739 055 555


### **Linka bezpečí dětí a mládeže**

nonstop a bezplatná linka

 116 111

### **Národní linka pro odvykání**

bezplatná linka dostupná od pondělí do pátku 10:00 – 18:00

 800 350 000