Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika odborného sociálního poradenství pro uživatele drog a osoby blízké

PROSTOR PLUS O.P.S.

Realizováno v rámci projektu „Podpora procesů v sociálních službách Prostor plus o.p.s. a síťování drogových služeb ve Středočeském kraji“, reg.č. projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001328

Obsah

1. Historie Odborného sociálního poradenství pro uživatele drog a osoby blízké Prostor PLUS o.p.s. 4

2. Definice služeb a filosofická východiska 4

2.1. Základní činnosti: 5

2.2. Filosofická východiska OSP 5

3. Veřejný závazek, standard č. 1 6

3.1. Poslání 6

3.2. Cílová skupina 6

3.3. Kdo není klientem služby 6

3.4. Cíle služby 7

3.5. Zásady 7

5. Ochrana klientů před předsudky a stigmatizací (negativním hodnocení), vlastní vůle klienta 7

5.1. Příklad našich uvědomovaných předsudků 7

5.2. Prevence 8

5.3. Opatření 8

5.4. Prevence a postupy proti stigmatizaci klientů 9

5.5. Pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů 9

6. Jednání se zájemcem o službu, vstupní zhodnocení, vytvoření dohody o poskytování sociální služby, odmítnutí zájemce o službu, ukončení poskytování služby a individuální plánování 9

6.1. Průběh jednání se zájemcem 10

6.2. Odmítnutí 10

6.2.1. Důvody pro o odmítnutí ZOS 10

6.3. Vstupní zhodnocení 10

6.4. Uzavírání ústní dohody 10

6.5. Vytyčení cílů spolupráce 11

6.6. Individuální plánování 11

6.7. Ukončení dohody o poskytování služby 12

7. Krizová intervence (KI + TKI) 12

7.1. Proces krizové intervence 13

7.2. Krizová intervence po telefonu a internetu (TKI) 14

7.2.1. Záznam o poskytnutí telefonické krizové intervence: 14

7.2.2. Odkazy na krizové linky: 14

7.2.3. Struktura vedení rozhovoru TKI 14

8. Drogový test (orientační test z moči) 14

8.1. Potvrzení o testování a jeho výsledku 15
8.2. Metodika testování 15
9. Informační servis 16
10. Sociální práce (včetně zprostředkování a asistence), využití telefonu 17
10.1. Pomoc v sociálně právní oblasti 17
10.2. Zprostředkování dalších služeb v jiných zařízeních 17
10.3. Asistenční služba 17
10.4. Za jakým účelem je možno použít telefon: 18
10.4.1. Pravidla pro práci s telefonem 18
11. Poradenství 18
11.1. Individuální poradenství pro uživatele drog 19
11.2. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké 20
11.3. Práce s rodinou 21
12. Telefonické, písemné a internetové poradenství 21
14. Hygienický řád 22
14.1. Dezinfekční režim zařízení 22
15. Vedení dokumentace 24
15.1. Druh a rozsah shromažďovaných údajů 24
15.2. Účel shromažďování informací 24
15.3. Přístup k údajům 24
15.4. Způsob hodnocení statistických údajů 24
15.5. Postup předávání 25
15.6. Typy dokumentů pro potřeby programu 25
15.6.1. Klientský deník - KD 25
15.6.2. Klientská složka: 25
15.6.3. Denní výkaz 26
15.6.4. Počítačová dokumentace OSP 26
15.7. Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace 26
15.8. Uchovávání dokumentace 27
16. Spolupráce s návaznou sítí 27
17. Plánování služeb OSP, porady, supervize 28
17.1. Omezení služeb 29
17.2. Porada 29
17.3. Supervize 30

18. Zavádění pracovníků ... 30
18.1. Zaváděcí plán ... 30
18.2. Přehled nabývání a ověřování klíčových znalostí ... 33
18.3. Hodnotící rozhovor před ukončením zkušební doby ... 35
23. Stáže ... 36
Příloha 1: Záznam o uzavření ústní dohody (1. strana KD) ... 37
Příloha 2: Hygienický řád ... 39
Příloha 3: Smlouva o stáži ... 40
Smlouva o odborné stáži v OSP Kolín ... 40
Příloha 4: Prohlášení o mlčenlivosti ... 42
Prohlášení o mlčenlivosti ... 42

1. Historie Odborného sociálního poradenství pro uživatele drog a osoby blízké Prostor PLUS o.p.s.

Služba Odborného sociálního poradenství pro uživatele drog a osoby blízké zahájila svůj provoz v lednu 2017 v rámci Operačního programu Zaměstnanost, výzvy: Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám. V rámci tohoto programu bylo zajištěno fungování služby po dobu 3 let.

Tato služba svým konceptem vychází z již dříve poskytovaného poradenství v Kontaktním centru a jejím osamostatněním byla navýšena kapacita služby a bylo umožněno se poradenství a sociální práci věnovat více do hloubky.

2. Definice služeb a filosofická východiska

Odborné sociální poradenství pro uživatele drog a osoby blízké (dále jen OSP) je určeno lidem, kterým drogy znesnadňují život, může jít o samotné uživatele nebo jejich rodiče, partnery a další, kteří se nachází v obtížné životní situaci.

Poradenský proces je hlavní náplní služby OSP může obsahovat různé prvky (motivační tréning, zprostředkování léčby, drogové testy apod.). Služby jsou cílové skupině poskytovány bez ohledu na věk, pohlaví, náboženské vyznání, etnickou příslušnost, socioekonomické postavení, zdravotní stav či trvalé bydliště.

Důležitým principem práce s uživateli drog a s osobami blízkými je respekt jejich volby. Abstinence tedy není podmínkou pro vzájemnou spolupráci. I přesto je proces samotného poradenství zaměřen na změnu v různých oblastech života cílové skupiny (mírnění rizik, zvyšování kompetencí apod.)

Podle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách (§37) spadá sociální poradenství do služeb sociální prevence a zahrnuje:

a) základní sociální poradenství,
b) odborné sociální poradenství.
(1) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. (ze zákona vyjmuto)
(2) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro

seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

2.1. Základní činnosti:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- informační servis,

- sociální práce (včetně zprostředkování a asistence),

b) sociálně terapeutické činnosti

- individuální poradenství,

- individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké,

- telefonické, písemné a internetové poradenství

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- práce s rodinou,

- sociální práce (včetně zprostředkování a asistence),

- krizová intervence (osobní, telefonická)

- drogový test (orientační test z moči),

- informační servis,

2.2. Filosofická východiska OSP

Poradenství je činnost (často týmová) zaměřená na řešení problémů klienta a zároveň zaměřená na zvýšení kompetence klienta tyto problémy řešit. Realizuje se hlavně formou poskytování informací a vedení klienta k tomu, aby dokázal zhodnotit vlastní situaci a dosáhnul vlastního rozhodnutí. Poradenství se může týkat řady oblastí, např. pracovní, sociální, právní, rodinné, partnerské, pedagogicko-psychologické. V oblasti léčby drogových závislostí jde zejména o zprostředkování informací o léčbě a léčebných zařízeních, servis pro osoby blízké (rodinní příslušníci, partneři), pro pedagogy atd. Poradenství je nezbytnou součástí všech ambulantních a rezidenčních typů léčby. (Kalina 2001 str. 80-81)

Bio-psycho-socio-spirituální model pomáhá definovat zdraví jako stav tělesné, duševní, sociální a duchovní pohody, nikoliv pouze nepřítomnost nemoci nebo vady. Vznikl rozšířením

biomedicínského přístupu, podle kterého je drogová závislost nemocí v lékařském slova smyslu, tedy v zásadě poruchou mozkových funkcí způsobenou do jisté míry dědičnými dispozicemi daného jedince. Postupně se ovšem ukázalo, že užívání návykových látek a závislost na nich je mnohem komplexnějším jevem, než pouze záležitostí biologické struktury člověka. Biomedicínský přístup byl tedy rozšířen o rozměr psychických funkcí, mezilidských vztahů, jejich dynamického vývoje, duchovní aspirace a vzájemného podmiňování. Z tohoto pohledu je užívání návykových látek a závislost na nich jevem, který vzniká v průběhu vývoje jedince ve vzájemné interakci biologických, psychologických, vztahových a duchovních faktorů. (Kalina 2003, str. 78)

Sociální a sociálně-pedagogický přístup – v modelu drogové závislosti tyto přístupy zdůrazňují vnější faktory: nepříznivé sociální prostředí, nevhodnou výchovu, chybění či ztrátu sociálních dovedností, schopností a možností integrovat se do komunity. Používanými metodami jsou zejména:

- sociální a pedagogické poradenství, vedení, intervence a asistence,
- resocializace, reedukace a rekvalifikace,

nácvik soběstačnosti, sebeobsluhy, sociální komunikace a pracovních dovedností.

3. Veřejný závazek, standard č. 1

3.1. Poslání

Odborné sociální poradenství pro uživatele drog a osoby blízké Prostor PLUS o.p.s. je sociální služba specificky zaměřená na problematiku užívání nelegálních návykových látek. Cílem služby je poskytnout podporu a informace vedoucí k minimalizaci rizik spojených se závislostním chováním a napomoci tím ke zlepšení situace.
Služba působí ve městě Kolín.

3.2. Cílová skupina

Osoby ohrožené užíváním nelegálních drog, a to jak samotní uživatelé, tak jejich sociální okolí, bez ohledu na věk, pohlaví, etnickou příslušnost, náboženské vyznání, sexuální orientaci.

3.3. Kdo není klientem služby

- Osoby nespadající do cílové skupiny
- Osoby, se kterými se nedomluvíme (jazyková či inteligenční bariéra – hendikep zájemce o službu, či schopnosti pracovníků znemožňují komunikaci, nebo pochopení smyslu služby).

3.4. Cíle služby

Pro osoby blízké:

- Orientace klienta ve vlastní situaci
    - ví, jak komunikovat s uživatelem drog,
    - jak nastavovat pravidla a jak je vyžadovat,
    - jak pečovat a podporovat sebe i své blízké sociální okolí

Pro uživatele drog:

- Klient ví o možnostech řešení své situace a zná důsledky svého jednání
    - Ví o možnostech léčby a následné péče
    - Uvědomuje si rizika spojená s užíváním drog
    - Uvědomuje si benefity spojené se změnou v užívání drog (od kontrolovaného užívání až k abstinenci)
- Přehled klienta o návazných službách
    - Ví, jaké další služby může oslovit pro pomoc a podporu ve změně své situace
- Klient má schopnosti a dovednosti potřebné k samostatnému řešení životních situací:
    - Za podpory pracovníků OSP si klient domlouvá účast v návazných službách
    - Samostatně jedná za svou osobu
    - Uvědomuje si nutnost vlastního aktivního zapojení ke změně své situace

3.5. Zásady

- Bezplatnost
- Důstojnost
- Mlčenlivost
- Individuální přístup
- Anonymita

5. Ochrana klientů před předsudky a stigmatizací (negativním hodnocení), vlastní vůle klienta

Předsudky vnímáme jako subjektivní náhled na cokoliv, nepodložený fakty a ovlivněný názorem ostatních nebo jednorázovou zkušeností.

5.1. Příklad našich uvědomovaných předsudků

Předsudky se týkají např. způsobů chování, o kterých víme, že se v životě klientů objevují a my se na ně dopředu připravujeme. Očekáváme, že mohou nastat (příklady: manipulace s lidmi, zkreslování

reality, tak jak se jim to hodí, očekáváme, že uživatelé budou překračovat nastavená pravidla – hlídáme je, zvýšená pozornost výskytu parazitů – vši, svrab, apod., mluvíme s klienty jako s dětmi – předpoklad snížené inteligence vlivem drog).

5.2. Prevence

Je dobré si předsudky uvědomovat, nejsou tabu.

Nejsme vyčleněni ze společnosti, a tak i pracovníci mohou mít některé předsudky vžité. Jejich otevírání a práce na jejich uvědomování při workshopech, poradách a supervizích, při zavádění nových pracovníků je cestou, jak před předsudky pracovníků chránit klienty. Předsudkům lze předcházet i pomocí zpětné vazby od klientů.

5.3. Opatření

Při uplatňování předsudků pracovníka v kontaktu s klienty jsou přijímána tato opatření: upozornění s vysvětlením v rámci diskuse s kolegou, s využitím týmové práce. Uplatňování předsudků v kontaktu s klienty může v nejkrajnějším případě vést až k ukončení pracovního poměru.

JAK MŮŽEME PŘEDCHÁZET STIGMATIZACI A NEGATIVNÍMU HODNOCENÍ:

Způsobem komunikace o klientech před veřejností:

- dávat si pozor, jak označujeme klienty a to nejen před širokou veřejností, médii, odbornou veřejností, ale i mezi svými blízkými
- vyvarovat se odsuzujícím výrokům
- umět používat pozitivní formulace při hodnocení klientů
- klást důraz na individualitu klienta, neglobalizovat (např. pokud mluvíme o tom, že pracujeme s uživateli, kteří se dostávají do konfliktu se zákonem, neznamená to, že všichni uživatelé drog páchají trestnou činnost)
- zdůrazňovat prospěšnost služby

Způsobem komunikace s klienty:

- oslovovat klienty předem domluvenou formou (přezdívkou, tykání/vykání,..)
- nepoužívat informace, které nám klienti sdělí před třetí osobou bez jeho souhlasu

V jakých situacích může docházet ke stigmatizaci klientů a na co si dát pozor:

- neošetřený vchod, budova a její poloha, viditelná reklama na domě na naše služby
- asistence do institucí

- kontakt s klienty mimo provozní dobu OSP, náhodné oslovování na ulici (pozdravíme jako první bez předcházejícího alespoň očního kontaktu, domlouvání schůzek na ulici)
- nedodržování práv klientů – zejména anonymity
- nevhodné oslovení

5.4. Prevence a postupy proti stigmatizaci klientů

- pracovníci jsou pravidelně proškolováni (1x za rok), jak referovat o klientech směrem k nim i navenek
- případy, v nichž mohlo dojít k stigmatizaci při komunikaci s klienty, zaznamenají pracovníci do zápisů z porad. Pracovník, který se stigmatizace dopustí, může být sankcionován dle stejných pravidel jako u předsudků.

5.5. Pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů

Klient přichází s vlastní zakázkou, která vychází z již získaných informací o nabídce služeb, čase, místě a podmínkách jejich poskytování. Také si po dohodě s pracovníkem sám stanovuje priority v řešení problémů, sám rozhoduje o odchodu ze služby.

Vlastní vůle klienta je omezena:

- v délce a čase kontaktu, které vychází z nastavení služby
- v nastavení služby - pracovníci drží hranice mezi klientem a pracovníkem a upozorňují klienta na jejich překračování.
- při akutním ohrožení klienta, nebo pokud klient ohrožuje pracovníka

V ostatních případech pracovník respektuje rozhodnutí klienta s tím, že ho upozorňuje na případná rizika, která z jeho chování vyplývají. Nabízí mu alternativy k jeho volbě. Konečné rozhodnutí je však na klientovi.

6. Jednání se zájemcem o službu, vstupní zhodnocení, vytvoření dohody o poskytování sociální služby, odmítnutí zájemce o službu, ukončení poskytování služby a individuální plánování

Jednání se zájemcem o službu (dále jen ZOS) probíhá v momentě, kdy osoba přichází do OSP poprvé. Toto se může dít buďto náhodně – osoba zazvoní v OSP s žádostí o pomoc, nebo na základě předchozího telefonického hovoru, kdy se dotyčný objedná na domluvenou schůzku. Doba objednání závisí na

kapacitě služby, klient je objednán na co nejbližší termín dle jeho časových možností, garantujeme možnost využití služby do 7 pracovních dní.

6.1. Průběh jednání se zájemcem

Setkání poté probíhá v několika krocích:

1. **Představení sebe a služby**

2. **Zjištění, zdali dotyčná osoba spadá do cílové skupiny a předáváme základní informace o službě a to:**

- co nabízíme - spektrum služeb
- zaručujeme mlčenlivost a bezplatnost
- pravidla, sankce
- vedení dokumentace, předávání informací, možnost nahlížet do kl. deníku
- provozní doba

Základní informace o službě dostává zájemce i v tištěné podobě.

6.2. Odmítnutí

Nespadá-li do cílové skupiny, následuje ODMÍTNUTÍ ZOS.

6.2.1. Důvody pro o odmítnutí ZOS:

- žádá službu, kterou neposkytujeme
- nedorozumíme se (viz. Veřejný závazek)¨
- nespadá do CS

O odmítnutí by měl být proveden zápis do Knihy odmítnutí. Záznam obsahuje: datum, důvod odmítnutí, pokud to jde - označení zájemce / uživatele a pracovníka – který odmítnutí provedl, kam jsme zájemce odkázali a jakým způsobem.

6.3. Vstupní zhodnocení

Zjišťujeme základní informace o klientovi, mapujeme šíři problému a zjišťujeme jeho zakázku.

6.4. Uzavírání ústní dohody

Shodují-li se jeho potřeby s našimi službami, uzavíráme ústní dohodu o poskytování sociální služby včetně vymezení služeb a vytyčení cílů spolupráce. Tímto se stává osoba klientem služby a vykazujeme 1. kontakt.

Před uzavřením dohody je klient seznámen s obsahem:

- datum, kdy byla vytvořena
- účastníky dohody (klient x pracovník)
- rozsah poskytovaných služeb
- dobu platnosti
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel
- důvody ukončení dohody

Během uzavírání dohody se ujišťujeme, že klient všemu rozuměl a nezůstávají žádné nejasnosti. Pokud klient chce, je mu smlouva předána i v písemné formě.

6.5. Vytyčení cílů spolupráce

(vychází z potřeb klienta, v souladu s cíli služby)

Neshodují-li se některé potřeby klienta s našimi službami (např. potřebuje psychiatrickou péči, potřebuje otestovat na Heptatitidy, potřeba medikace,..) odkazujeme na jiné poskytovatele či instituce. Viz. manuál Spolupráce s návaznou sítí.

6.6. Individuální plánování

Individuální plánování je proces, kterým pomáháme klientovi lépe řešit nepříznivou sociální situaci a efektivněji plánovat jednotlivé kroky k naplňování cílů, které si stanovil v rámci uzavírání ústní dohody o poskytování sociální služby (viz jednání se zájemcem o službu...), a během využívání služby tak, aby pro něho byly snadněji dosažitelné a reálně splnitelné.

Plánujeme s každým klientem. Výsledkem plánování je individuální plán specifický pro daného uživatele s ohledem na jeho možnosti a potřeby. V rámci individuálního plánování musíme:

1. vydefinovat nepříznivou sociální situaci - (ztratil občanku, přišel o bydlení, má konflikt s úřadem, s policií, užívání drog ho přestalo bavit a chtěl by nastoupit na léčbu závislostí – pro uživatele; objevil drogový problém v rodině, neví si rady se závislým dítětem/partnerem – pro osoby blízké) a z toho plynoucí potřeby

2. vymezený požadovaný cíl spolupráce - reaguje na nenaplněné potřeby a určuje se priorita

3. stanovené kroky k dosažení cíle spolupráce

4. revize (zhodnocení toho, co se podařilo či ne/ co dál)

Kdo se podílí na individuálním plánování

- klient
- klíčový pracovník – pracovník, který spolu s klientem sestavuje nebo naplňuje plán
- kdokoli, koho si klient určí

Záznam individuálního plánu píšeme do klientského deníku. Označujeme písmeny **IP,** revizi písmeny **RE IP.** Individuální plánování i revize je přirozenou součástí poradenského procesu a probíhá dle potřeby daného klienta, většinou na každém sezení.

6.7. Ukončení dohody o poskytování služby

Klient může dohodu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Program může dohodu vypovědět v těchto případech:

- při hrubém porušení pravidel slušného chování (agresivita vůči pracovníkovi)
- pokud klient více než 3 roky službu nevyužije

7. Krizová intervence (KI + TKI)

Kompetentní osoby pro poskytování krizové intervence: **Pracovník, se základním kurzem Krizové intervence (KI)**

Krizová intervence a krizová intervence po telefonu (TKI) je služba neodkladného jednorázového poskytnutí krizového poradenství v aktuální náročné životní situaci klienta. Cílem krizové intervence je poskytnout pomoc a podporu člověku, který nezvládá řešení krizové situace a tím stabilizovat jeho akutní stav.

Krizová intervence má přednost před všemi ostatními službami. V praxi se situačně volí následující postup:

Pokud je služba obsazena dvěma až třemi pracovníky. Probíhají ostatní služby a krizovou intervenci si přebírá ten pracovník, který s uživatelem v akutní krizi může odejít na klidné a bezpečné místo. Poradenská místnost v 1. patře či přízemí (poradenské místnosti v KC, po dohodě s pracovníky KC).

V případě, že je pouze jeden pracovník na službě, věnuje se klientovi, pokud tímto nedojde k přerušení právě probíhajícího procesu poradenství. V době probíhajícího poradenství není možné pro pracovníka umožnit jinému klientovi krizovou intervenci.

7.1. Proces krizové intervence

Je třeba věnovat pozornost těmto oblastem:

Okamžitá redukce ohrožení – sledovat všechny signály, které svědčí o riziku nebezpečí. Např.: intoxikace vyžaduje rychlý lékařský zákrok. Zranění nebo somatické obtíže. Příznaky počínajícího nebo akutního psychotického stavu. Nabídnout bezpečné prostředí, v němž se krize zřetelněji projeví. Pátrat jestli není krizí ohrožen někdo jiný (dítě zanechané doma). Pozornost věnovat signálům hrozící sebevraždy.

První odhad situace a její posouzení – je klíčové. Sledovat (naslouchat) schopnosti komunikace a orientace v realitě. Jakými prostředky a co se snaží dotyčný sdělit. Pátráme po typických stresových projevech, co krizi spustilo, kdy a jak začala. Jak vyhledal pomoc. Trpělivou a klidnou přítomností (nasloucháním) podporovat komunikaci. Zkoumat očekávání a přání dotyčného. Co v rámci krize vyzkoušel, co pomohlo, co nepomohlo.

Formulace hypotézy – udělat odhad prognózy. Zvážit jestli je dotyčný na „správném místě“. Jestli potřebuje jiného odborníka nebo zařízení. Odhadnout schopnosti dotyčného využívat svou kapacitu a rozeznání prostředků podpory.

Intervence – dát jasně najevo, že chápe jeho prožitky. Vytvářet respekt k potřebám dotyčného.

Vhodné otázky:

Jak jste zatím řešil krizi? Co se podařilo a co ne? Na koho se můžete ve svém okolí spolehnout? Čeho se nejvíc obáváte? Co můžete změnit hned, co později?

V krizové intervenci není místo pro moralizování, poučování a posuzování. Také radit je ošidné. Radíme, jen když to dotyčný chce. S uživatelem v krizi neděláme nic náhle a překotně. Neměníme nenadále hlas ani polohu. Vysvětlujeme a komentujeme vše, co děláme.

Krizová intervence je u cíle, když je dotyčný schopen cítit a vyjadřovat emoce. Orientuje se v realitě, je schopen předjímat následky. Začíná autonomně uvažovat o možnostech v blízké budoucnosti.

Intervenci je užitečné zakončit rekapitulací a vyjasněním možností dotyčného, co budou jeho další kroky po ukončení kontaktu. Je vhodné projevit zájem o uživatelův osud po překonání krize.

7.2. Krizová intervence po telefonu a internetu (TKI)

7.2.1. Záznam o poskytnutí telefonické krizové intervence:

Zaznamenáváme pouze u klientů služby do jejich klientského deníku. U všech zájemců o službu, provedeme krizovou intervenci a podle možností a dohody s volajícím, zprostředkujeme další odbornou péči. Záznam neprovádíme.

7.2.2. Odkazy na krizové linky:

Linka první psychické pomoci 116 123

Linka Důvěry Kutná Hora 602 874 470, 327 511 111

Pražská Linka Důvěry 222 580 697

Bílý kruh bezpečí Pardubice 257 317 110, 116 006

Bílý kruh bezpečí ČR 116 006

Linka Bezpečí 116 111

LB – Rodičovská linka 606 021 021, 840 111 234

7.2.3. Struktura vedení rozhovoru TKI

- Navázání kontaktu s volajícím,
- Mapování problému volajícího,
- V případě ohrožení života, zajištění minimálního bezpečí volajícího a identifikace místa, kde se volající nachází, zjištění aktuálního stavu, popř. identifikace volajícího (s jeho souhlasem – vystoupení z anonymity),
- Vedení rozhovoru a spolu s volajícím hledání řešení jeho problému, popř. odkaz do odpovídajícího zařízení, předání telefonního čísla na příslušnou organizaci, zařízení, práce s emocemi volajícího,
- Ujištění se, že stav volajícího je stabilizován a volající je schopen svou situaci řešit,
- Nabídka, že může zavolat znovu, spolu s informací, kdy je telefon OSP dostupný (jedná-li se o klienty OSP),

Pochvala, že zavolal/la a podpora + rozloučení.

8. Drogový test (orientační test z moči)

Naše zařízení má k dispozici testy nal vonminden Drug-Screen®. Testování slouží klientům ke screeningovému vyšetření **- detekce přítomnosti drogy v moči.**

Provádíme **jedno-druhové testy pro stanovení drogových metabolitů** reagující odděleně na přítomnost těchto látek:

- THC, marihuana, hašiš, cannabis
- pervitin, metamfetaminy, extáze
- opiáty, heroin
- buprenorfin
- benzodiazepin

Testování na přítomnost metabolitů drog v moči je třeba z důvodů prokázání abstinence provádět opakovaně a z vlastní vůle testovaného.

Před samotným testováním vysvětlíme funkci a podstatu testu, informujeme o tom, jak dlouho se různé látky drží v těle, ptáme se, co je důvodem jejich testování a na základě rozhovoru vyhodnocujeme, zda bude test vůbec proveden.

Při testování nezletilé osoby je důležitý její **souhlas** s testováním. Nelze provést test pouze na nátlak rodičů.

8.1. Potvrzení o testování a jeho výsledku

Klient většinou žádá o testy v případě, že potřebuje **potvrzení** o tom, že „neužívá drogy“ pro nějakou další instituci či osobu např. AT, lékař, terapeut, rodiče apod. Potvrzení, které testovanému vystavíme, ukládáme v PC k jeho klientskému deníku a v tištěné podobě do osobní složky.

V případě pravidelného testování většinou dostává klient souhrnné potvrzení po předem stanoveném časovém úseku.

8.2. Metodika testování

- Testování probíhá dobrovolně a testovaný s ním musí souhlasit.
- Testování probíhá v odběrové místnosti v KC, kde je mimo jiné k dispozici WC.
- Test provádí v ideálním případě pracovník stejného pohlaví jako je testovaný. Pokud to z hlediska personálního zabezpečení není možné, může ho provést pracovník opačného pohlaví, za předpokladu, že s tím dotyčný souhlasí. Nesouhlasí-li, doporučíme mu přijít na testy jiný den.
- Testovaný se vymočí do určené nádobky a umístí ji na předem domluvené místo, poté přizve pracovníka, který je s ním v místnosti za průsvitným závěsem. Pracovník je s testovaným v místnosti proto, aby nedošlo k záměrné záměně vzorku moči, při samotném odběru moči.

- Test je proveden přesně podle pokynů daných výrobcem. Po uplynutí reakční doby odečte pracovník výsledky testu a neprodleně je sdělí testovanému. Pokud si pracovník není jistý výsledkem, nebo se mu zdá výsledek vzhledem k užívání OPL či k aktuálnímu stavu testovaného nepravděpodobný, provede další kontrolní test z nového vzorku moči, který výsledek potvrdí či vyvrátí.
- Následuje sdělení výsledku testu testovanému, případně rodičům, pokud s tím testovaný souhlasí. Dle potřeby je vystaveno potvrzení o výsledku testu. Především v případě pozitivního výsledku probíhá domluva na dalším postupu.
- Se všemi částmi testu je zacházeno jako s infekčním materiálem a jejich likvidaci zajišťuje pracovník chráněný jednorázovými rukavicemi.

Testovací plocha je po ukončení testu ošetřena dezinfekčním přípravkem na povrchy (viz. Hygienický řád).

9. Informační servis

Informační servis představuje poskytování širokého spektra informací. Pracovník poskytuje

informace buď na základě žádosti uživatele služby, nebo pokud uzná za vhodné či nezbytné ji předat. S celým spektrem informací potřebných pro kontakt s cílovou skupinou jsou pracovníci seznamováni v rámci zavádění a dále se v této oblasti vzdělávají. V případě, že klient požaduje poskytnutí informací týkajících se jiných oblastí, než poskytují pracovníci OSP, odkáží ho na příslušnou instituci a nabídnou mu možnost doprovodu do ní.

Informace se nejčastěji týkají oblastí:

- **sociálně – právní** (informace o sociálně právních institucích – úřad práce, městský úřad, matrika, probační a mediační služba, soudy; právní odpovědnost, trestní řízení, výkon trestu)
- **zdravotní** (všeobecné informace, specifická zdravotní témata, informace o hepatitidách a dalších nemocech spojených s užíváním), bezpečnější užívání (správné využití HR materiálů), bezpečný sex (možnosti antikoncepce, ochrana před infekčními chorobami)
- **léčba závislostí** (možností léčby, typy zařízení, vhodnost jednotlivých zařízení pro daného klienta)

Součástí informačního servisu je i poskytování odkazů na jiné služby.

Odkazujeme na: Terénní programy, Kontaktní centrum

Léčebná zařízení (zahrnuje odkazy na zařízení poskytující ambulantní programy, detoxifikaci, psychiatrické léčebny, terapeutické komunity a doléčovací centra).

Zdravotní služby (Nemocnice Kolín, psychiatrické ambulance, zubní pohotovost, kožní ambulance, chirurgická ambulance, gynekologie, Zdravotní ústav)

Sociální služby (Úřad práce, sociální odbor městského úřadu…)

Jiné (probační a mediační služba, právní poradna, soudy…)

Kontakty vyhledáváme na internetu, nebo předáváme informační materiál v tištěné podobě (letáky).

10. Sociální práce (včetně zprostředkování a asistence), využití telefonu

Do výkonu sociální práce řadíme aktivity zaměřené na zlepšení sociální situace klienta a jeho schopnosti řešit běžné sociální problémy. Jedná se o:

10.1. Pomoc v sociálně právní oblasti

- zařizování sociálních dávek a dokladů (pomoc s vyplněním formulářů, informace o nutných podkladech a potvrzeních)
- kontakt s Probačně mediační službou (individuální spolupráce na popud klienta, či instituce)
- pomoc při řešení problémů s bydlením (pomoc s vyhledáváním inzerce, možnost kontaktování přes telefon OSP, příprava na setkání s možným pronajímatelem)
- pomoc s hledáním práce (využití technického zázemí OSP k vyhledávání pracovních nabídek, příprava na pohovor atd.)

10.2. Zprostředkování dalších služeb v jiných zařízeních

- kontaktování dalších institucí ve prospěch uživatele služby (pracovník OSP, nebo klient kontaktuje službu, která doplňuje portfolio služeb, které klient potřebuje k řešení své situace a není již v kompetenci OSP). Viz. manuál Spolupráce s návaznou sítí.

10.3. Asistenční služba

Služba osobní asistence vychází z možností a schopností klienta, je poskytována na vyžádání klienta, nebo je nabízena pracovníkem OSP v rámci spolupráce s návaznou sítí. Účelem osobní asistence není to, aby pracovník jednal ve věcech klienta místo něj, ale aby mu byl oporou při jednání, popřípadě mu dovysvětlil věci, kterým při jednání neporozumí.

V některých případech lze za klienta i přímo jednat (vždy však v jeho přítomnosti), a to ve chvílích, kdy je v jednání velmi nejistý, měl na daném místě již dříve konflikty s tamními pracovníky, nebo pokud ví, že může být při jednání agresivní.

Osobní asistenci je vhodné předem domluvit s klientem, ale často i předjednat na místě jednání. Osobní asistence může mít i formu pouhého doprovodu klienta na místo, kam potřebuje. Není podmínkou, aby byl pracovník přítomný jednání, role pracovníka může být i pomocná v rámci orientace např. v areálu nemocnice.

V rámci poskytovávání našich služeb umožňujeme klientům v určitých situacích využití našeho mobilního telefonu. K tomuto využití dochází nejčastěji v rámci výkonu Sociální práce nebo Individuálního poradenství. Není možno využívat telefon bez návaznosti na výše zmíněné výkony.

10.4. Za jakým účelem je možno použít telefon:

- komunikaci s institucemi (Správa sociálního zabezpečení, Úřad práce, PMS, soudy, policie ČR, Městská policie, apod.)
- komunikace s návaznou sítí služeb (Psychiatrické nemocnice, AT ambulance, komunity, doléčovací zařízení)
- komunikace s lékařem (obvodní lékař, lékař specialista)
- komunikace se členy rodiny
- zajištění ubytování (ubytovny, azylové domy, inzerce apod.)
- zajištění práce (personální agentury, firmy, apod.)

10.4.1. Pravidla pro práci s telefonem

- Pracovník je vždy přítomen hovoru klienta s volaným.

Klient je poučen o veřejnosti čísla a o tom, že v případě zpětného volání se pracovník představí jako sociální pracovník Odborného sociálního poradenství Prostor plus o.p.s.. Zdůrazňujeme tedy, aby číslo našeho telefonu neudával jako kontaktní, pokud se dopředu nedomluví s pracovníkem a aby volanému sdělil, že volá ze zapůjčeného telefonu.

11. Poradenství

Poradenství je odborná specializovaná činnost zaměřená na pomoc klientům v nesnázích krátkodobého i dlouhodobého charakteru. Zaměřuje se na zjišťování nepříznivé situace klienta, jejího rozsahu a jejích příčin. Na základě těchto informací může poté sociální služba napomoci klientovi v řešení jejich nepříznivých sociálních situací. Jeho cílem je dosáhnout maximální samostatnosti klienta a v co největší míře jej zapojit do společnosti.

11.1. Individuální poradenství pro uživatele drog

Individuálním poradenstvím rozumíme poradenské sezení s klientem (uživatelem drog). Poradenské sezení může být pouze jednorázové, nebo se může opakovat. Frekvenci určuje pracovník s ohledem na individuální potřeby a možnosti klienta. Poradenství trvá 30 až 50 minut.

Na poradenské sezení se klienti vždy předem objednávají, a to většinou telefonicky. Během takového hovoru pracovník od klienta zjistí, čeho zhruba se jeho problém týká, a poté ho objedná sobě, nebo kolegovi, dle sdíleného kalendáře OSP. Od klienta je třeba také zjistit telefonní číslo, pro případné změny v termínu objednání, apod.

Když klient dorazí na sezení, pracovník ho usadí buď v kanceláři OSP, nebo v poradenské místnosti – dle volné kapacity. V dosahu jsou vždy připravené papírové kapesníky, džbán s vodou a skleničky.

Na začátku poradenské schůzky se pracovník pomocí otevřených otázek snaží zorientovat v klientově situaci. Mapuje hloubku problémů v sociální, právní, drogové i rodinné oblasti a pomáhá klientovi formulovat jeho zakázku. Ta se zpravidla týká pomoci se zvládnutím drogové závislosti, ať už ambulantní formou, nebo pomoci s nástupem do rezidenčního typu zařízení. Úvodní sezení by mělo končit pojmenováním zakázky klienta a dohodou o možnostech spolupráce a časovém rámci.

Sezení bývají zpravidla 1x týdně. Pracovníci mohou klientovi předávat informace o užívaných návykových látkách a možných rizicích spojených s jejich užíváním. Klienti s pracovníky OSP také spolupracují na obnovení vztahu a komunikace s rodinami či partnery. Tyto vztahy byly vlivem užívání drog částečně narušeny nebo zcela přetrhány. Úzce spojena jsou s tím mnohá nedorozumění, ztráta důvěry a pocity křivdy na obou stranách. Pracovníci mohou dát podporu, pomoci s nácvikem komunikace i se zprostředkováním kontaktu s jejich blízkými.

Obtíže z jednotlivých oblastí (sociální, právní, drogová, zdravotní) se zpravidla prolínají a vzájemně spolu souvisí. Stěžejním úkolem pracovníků je tedy pomoci klientům se v jejich situaci vyznat, jednotlivé obtíže od sebe odlišit a rozčlenit dle obtížnosti řešení, naléhavosti či důležitosti, tak jak to vnímají sami klienti. Pomáhají jim hledat zdroje pro řešení jejich obtížných situací. Na základě toho společně formulují cíl a vytváří individuální plán, na kterém dále společně pracují, případně odkazují na jiný typ služeb.
Cíl a přínos poradenství pro klienta je revidován většinou po měsíčním intervalu setkávání. Na tomto setkání klient a pracovník probírají, kam společně došli za uplynulý čas, zda plní původní potřeby, případně formulují nové a domlouvají se, jaký zvolit další postup.

Délka spolupráce může být krátkodobá (1-5 sezení) – tak je tomu ve většině případů, nebo dlouhodobá (několik měsíců), dle zakázky a individuálních potřeb klienta.

Důvody ukončení spolupráce jsou popsány v manuálu č. 6 Jednání se zájemcem o službu…

11.2. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké

Jedná se o poradenství zaměřené na sociální okolí uživatelů drog. Tímto sociálním okolím jsou konkrétně rodiče a jiné blízké osoby (partneři, sourozenci, přátelé, kamarádi). Může se účastnit i více osob (avšak ne samotný uživatel drog).

Objednávání a úvodní setkání probíhá stejně jako u poradenství pro uživatele drog.

Poradenství pro rodiče a blízké osoby je určeno těm, kteří zjistili drogový problém ve vlastní rodině nebo v blízkém okolí. Tito lidé buď volají na telefon OSP, nebo do pracoviště přicházejí osobně, aby získali základní informace ohledně možné pomoci jejich dítěti. Pracovník se spolu s rodiči snaží o to, aby dopad drogových problémů v rodině nezpůsobil neuváženou emotivní reakci s následným vyhrocením situace. Prvním krokem je tedy přijmutí drogového problému v rodině a jejím okolí bez paniky. Jestliže panická reakce již nastala, je vhodné ji co nejrychleji utišit a poskytnout několik doporučení a rad, které mohou přispět k řešení problému:

- mluvit s dětmi o všech drogách (legálních i nelegálních) způsobem přiměřeným věku dítěte.
- nepodceňovat znalosti dítěte a získávat pro sebe co nejvíce informací o drogách
- učit se naslouchat svým dětem. Existuje řada nevhodných reakcí, které způsobují, že dítě ochotné komunikovat se uzavře. Nabízet dítěti spíše porozumění a podporu než rady, pokárání, zesměšňování a autoritativní příkazy
- pomáhat svému dítěti nalézt a udržet sebedůvěru. Nedostatečná sebedůvěra, pocity méněcennosti a vnitřní napětí patří mezi vysoce rizikové faktory vzniku drogového problému
- dávat pozitivní příklad v postojích vůči drogám (včetně alkoholu a tabáku)
- v postoji, který dítěti předáváme, musí být jednoznačně cítit sebekontrola
- pomoci zvládat negativní tlaky ze strany vrstevníků
- podpořit pozitivní pohnutky dítěte
- hledat vhodný systém pochval a sankcí a nastavovat pevné hranice
- nebát se přiznat svou nevědomost
- nebát se v rámci řešení drogového problému vyhledat pomoc u odborných institucí a spojit se s ostatními rodiči v podobné situaci

Nedílnou součástí poradenství s rodiči a blízkými osobami je poskytování emoční podpory, jelikož užívání drog členem domácnosti je vždy velkou emoční zátěží pro všechny její členy.

V případě zájmu si rodiče domlouvají další setkání s pracovníkem. Společně plánují dílčí kroky pro řešení nepříznivé situace v rodině, probírají možné těžkosti, bránící naplnění těchto kroků. Naplnění jednotlivých kroků poté analyzují, hodnotí a případně upravují, nebo vymýšlejí kroky další.

11.3. Práce s rodinou

Jedná se o typ poradenství, kdy je přítomný jak uživatel drog, tak jeho rodina, či partner, který chce problém s užíváním drog řešit.

Základním úkolem pracovníků při práci s rodinou je dbát na potřeby a pocity všech zúčastněných, na zakázky jednotlivých členů. Je nutné dávat všem stejně prostoru, zapojit všechny členy do řešení problému. Pracovníci jim také mohou pomoci se vzájemně poslouchat a porozumět tomu, co říkají ostatní, vyjasňovat nedorozumění a často alespoň trochu přiblížit dva velmi vzdálené pohledy na celý problém. Pracovníci tak slouží jako mediátoři mezi jednotlivými členy rodiny.

Dobrým výsledkem je pak nalezení společného směru spolupráce, ačkoliv se zakázky jednotlivých členů mohou lišit a uvědomění si, že se problém týká všech.

Zároveň rodiny dostávají potřebné informace, aby se všichni v dané situaci co nejlépe orientovali a rozhodovali v dalších krocích.

Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství, má vedoucí programu a supervizor týmu.

12. Telefonické, písemné a internetové poradenství

Výkonem tohoto typu poradenství je telefonický rozhovor nebo písemná komunikace prováděná prostřednictvím telefonu, pošty či internetu se samotným uživatelem drog, nebo jeho blízkou osobou (rodinným příslušníkem, partnerem, přítelem…).

Při telefonickém či internetovém poradenství se jedná o komunikaci, jejímž cílem je řešení situace volajícího či píšícího. Pomohou mu se v situaci lépe zorientovat a vidět možné způsoby řešení. Tyto typy poradenství mohou být ukončeny předáním kontaktu na jinou instituci nebo objednáním na konzultaci do zařízení.

Písemné poradenství je nejčastěji realizováno s klienty, kteří jsou ve vazební věznici, výkonu trestu odnětí svobody, či se momentálně léčí ze závislosti. Ti zpravidla požadují informace, které jim mohou

pomoci zlepšit jeho sociální situaci, či se v té stávající lépe orientovat (vyřizování dokladů, sociálních dávek atp.). Dále řešení problému bezprostředně souvisejícího s užíváním drog, předávání informací o účincích, typologiích drog apod. Cílem této služby je mimo jiné udržení kontaktu, podání informací, odkazu či zprostředkování kontaktu na jinou instituci nebo podpora klienta.

Dopisy od klientů uchováváme v šanonu s došlou poštou, v zamčené skříni v kanceláři OSP.

Poradenství s osobou nespadající do cílové skupiny prostřednictvím telefonu či internetu neprovádíme, ale předáváme kontakty, popřípadě odkazujeme na jinou instituci.

Telefonické či písemné poradenství není telefonický rozhovor, email s klientem „o životě, počasí,atd.“, domluva budoucí intervence, ani email s kolegy o konkrétním klientovi.

14. Hygienický řád

Úklid všech prostor zařízení se provádí v každý provozní den po skončení provozu. V místnosti, kde je prováděn odběr biologického materiálu se provádí po každém odběru nebo 1 x týdně, pokud k odběru nedochází. V místnostech, kde nedochází k manipulaci s biologickým materiálem se používají běžné detergenty. V prostorách určených k odběru biologického materiálu, na WC se používají k očistě detergenty s dezinfekčními účinky. Při kontaminaci jakékoliv plochy či prostoru biologickým materiálem se provede okamžitá dekontaminace potřísněného místa příslušným dezinfekčním a virucidním roztokem (např. Meliseptol Foam Pure, s expozicí 1 minuty, což je rychle působící dezinfekční prostředek na malé plochy). Po expozici se plocha očistí obvyklým způsobem.

Úklid zajišťují pracovníci Prostor PLUS o.p.s.

Úklid je kontrolován pracovníky KC ve službě.

14.1. Dezinfekční režim zařízení

Při používání chemické dezinfekce se postupuje dle návodu výrobce zejména je dbáno na dodržení koncentrace a doby působení dezinfekčního prostředku. Při práci s desinfekčními prostředky se dodržují zásady ochrany zdraví a bezpečnosti práce a používají se ochranné osobní pomůcky (např. gumové rukavice k jednorázovému použití apod.).

Zásady práce s dezinfekčními prostředky:

- dezinfekční prostředky se připravují bezprostředně před použitím, nikoliv do zásoby

- dezinfekční prostředky (Hexaquart Forte, Melsept SF) se střídají v intervalu jednoho týdne k zabránění mikrobální rezistence. Při používání dezinfekčních prostředků jsou dodržovány expoziční doby a koncentrace dle dezinfekčního řádu Bbraun (viz příloha)

Dezinfekční prostředky a pomůcky určené k úklidu jsou skladovány v úklidové místnosti, která je uzamčena. Pro dezinfekci a úklid jsou vyčleněny samostatné úklidové pomůcky.

Dezinfekce povrchů je pro zabránění vzniku resistence střídavě prováděna přípravky:

- **Hexaquart Forte**
- Meliseptol Rapid
- **Melsept SF**

Dezinfekce použitého nádobí:

Klorsept – účinný proti baktériím (vč. TBC, MRSA), houbám a virům (HBV, HCV, HIV). Používají se 2 tablety, které se rozpustí v 10 litrech vody, poté se nechá působit minimálně 15 minut na ponořené nádobí (viz dezinfekční řád Bbraun).

Dezinfekce WC:

- používáme především tyto prostředky:

- **Savo Original –** na dezinfikovanou plochu ho nanášíme ručním rozprašovačem.
- **Melsept SF a nebo Meliseptol Rapid příp. Hexaquart Forte –** na dezinfikovanou plochu je nanášíme stejným způsobem jako SAVO original.

Dezinfekce rukou:

- **Softaskin -** jedná se o hypoalergení mycí emulzi s expozicí 30 sekund
- Softa Man ViscoRub – gelová desinfekce rukou s expozicí 20 sekund
- **Trixo** – nemastná emulze pro ošetření rukou po umytí některým dezinfekčním prostředkem
- **Trixo–lind** – mastná emulze pro ošetření rukou po umytí některým dezinfekčním prostředkem

Za dodržování desinfekčního režimu zodpovídá vedoucí zařízení.

Pracoviště zaměstnává pracovníky podléhající povinnosti očkování VHB.

Pokud je očkování odmítnuto, podepisují prohlášení o odpovědnosti za případné nakažení se hepatitidou VHB. Jsou poučeni o bezpečnosti práce.

15. Vedení dokumentace

Každý klient má právo vědět, jak je nakládáno s informacemi, které pracovníkovi programu o sobě v rámci kontaktu sdělí. Má rovněž právo nahlédnout do své osobní složky a klientského deníku.

15.1. Druh a rozsah shromažďovaných údajů

Pracovníci shromažďují pouze takové údaje, které jsou získány přímo od klienta, pracovník je může ověřovat dotazováním klienta, se získanými údaji pracuje jako s pravdivými. Informace o konkrétní osobě obdržené od jiných klientů slouží pouze jako podnět k rozhovoru s daným klientem. Přípustné je však zaznamenání výpovědi relevantních osob, jako jsou například rodiče klienta či jiné blízké osoby.

Pracovník se klienta táže na údaje, které souvisí s životní situací klienta a s jeho zakázkou se, kterou do služby přichází.

15.2. Účel shromažďování informací

Informace o klientovi se sbírají pro efektivnější poskytování služeb, resp. jejich správné zacílení, zvolení optimálního plánu péče a předání klienta do návazných zařízení ve standardní a ucelené formě. Orientace v individuálních potřebách klienta a zájem o jeho situaci může ve svém důsledku na klienta působit motivačně, neboť sumarizace údajů týkajících se jeho drogové kariéry přispívá k zamyšlení uživatele služby nad aktuálním stavem a prognózou své závislosti.

15.3. Přístup k údajům

Přístup ke shromážděným údajům mají pouze pracovníci OSP, a to jak ve smyslu hmotném (mají klíče od skříňky s dokumentací a znají hesla k PC), tak profesním, neboť s nimi mohou aktivně pracovat a používat je jako podklad pro přímou práci s klientem.

15.4. Způsob hodnocení statistických údajů

Hodnocení a interpretace statistických údajů provádí vždy pouze pracovníci programu, a to průběžně, nejméně však 1x za měsíc. Sleduje se především počet klientů, kontaktů a jednotlivých výkonů.

Pří hodnocení statistických údajů přihlížíme k plánované výši sledovaných údajů, porovnáváme je s minulými obdobími. Předmětem porady pracovníků je posléze strategie pro udržení, zvýšení, popř. snížení čísel statistikou zjištěných.

Statistická data nepřímo informují i o kvalitě a efektivitě realizovaného programu (poměr počtu poskytnutých služeb a osob, které služeb využilo).

15.5. Postup předávání

Získané statistické údaje jsou použitelné v rámci OSP, kolují hlavně mezi pracovníky. Tyto statistické údaje jsou vzhledem k jejich anonymitě dále poskytované donátorům, coby součást zpráv o fungování služby.

Výňatky ze statistik mohou být poskytnuty i médiím. V tomto případě je ovšem nutné postupovat poněkud obezřetněji (přiložit jasný komentář, používat jazyk srozumitelný veřejnosti, vyžádat si autorizaci atp.), aby nedošlo k chybným interpretacím, které ohrozí důvěru klientů v program a filozofii anonymních programů pro uživatele drog.

15.6. Typy dokumentů pro potřeby programu

15.6.1. Klientský deník - KD

Jedná se o dokument v elektronické, případně i papírové formě, do něhož je zapisován průběh kontaktů s klientem. Veškeré zápisy o klientech jsou vedeny a uloženy pod anonymním kódem klienta. Zapisují se sem skutečnosti, které vypovídají o aktuální situaci klienta, zaznamenávají se nové informace, postřehy pracovníka týkající se klienta a jeho potřeb a intervence pracovníka směrem ke klientovi.

Každý zápis v klientském deníku je opatřen podpisem pracovníka (parafou), který zápis provedl.

15.6.2. Klientská složka:

Složka je klientovi vytvořena v elektronické podobě a obsahuje klientský deník, případně potvrzení a další elektronické dokumenty, které jsou součástí práce s klientem. Pokud je třeba klientovi uchovávat i jiné dokumenty v papírové podobě, vytvoří se mu papírová složka, která může obsahovat:

- souhlas s nahlédnutím do osobní složky
- potvrzení námi vydané
- záznamy o podání stížnosti uživatelem služby a jejím vyřízení
- porušení etického kodexu a práv uživatele služby pracovníkem programu

Osobní složky jsou zařazeny v šanonu Klientské složky ve skříni v kanceláři OSP.

15.6.3. Denní výkaz

Spolu s kódem klienta jsou do něj zaznamenávány jednotlivé kontakty a typ služeb, kterých příchozí využil. Všechny tyto údaje jsou odpovědným pracovníkem zaznamenávány i do excelové databáze.

Záznamy o mimořádných událostech stručný zápis je proveden a založen do složky mimořádné události v PC a šanonu mimořádných událostí.

15.6.4. Počítačová dokumentace OSP

„**Databáze klientů“** obsahuje všechny kódy klientů, kteří využili služeb OSP v době trvání projektu, dále je u kódu připsán měsíc a rok, kdy využili služeb OSP prvně.

„Denní výkaz OSP 20xx“ obsahuje kompletní přepis papírového denního výkazu, tato složka nám poskytuje statistická data o poskytnutých službách.

15.7. Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace

Dokumentace musí být formulována tak, aby nebyla dotčena důstojnost klienta a jeho práva. Zprávy o klientovi do systému odborné péče (léčebná, resocializační, terapeutická a poradenská zařízení, úřady apod.) je možné posílat pouze s jeho souhlasem a v souladu s jeho zakázkou.

Dokumentace, která je o jednotlivých klientech vedena, je zabezpečena proti případnému zneužití a plně anonymizována. Složky jednotlivých klientů v papírové formě jsou uloženy v uzamykatelné skříňce, umístěné v kanceláři. Kancelář není volně přístupná ani klientům, ani komukoli jinému.

Dokumenty vedené v elektronické podobě jsou zabezpečeny za-heslováním počítače a přístup k nim mají pouze zaměstnanci zařízení.

Pokud je dokumentace předávána v digitální podobě, musí být tento způsob zabezpečen proti zneužití neoprávněnou osobou.

V případě, že klienta odkazujeme do následné péče nebo mu vystavujeme potvrzení, získáváme od něj podrobnější osobní údaje (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště….).. Se zjištěnými údaji nakládáme jen za tím účelem, za kterým byly zjišťovány a dále je neuchováváme. Kopie námi vystavených dokumentů jsou anonymizovány a založeny do složky klienta uložené v uzamykatelné skříni.

Stážisté s osobní složkou klienta manipulují pouze s výslovným souhlasem daného klienta.

15.8. Uchovávání dokumentace

Veškerá dokumentace vedená pro potřeby organizace (viz. výše) je uchovávána po dobu 5 let a poté skartována. Toto pravidlo neplatí pro aktivní uživatele služby, kteří služby OSP stále využívají.

16. Spolupráce s návaznou sítí

Pro zajištění efektivní péče o klienta má program vytvořenou síť programů a institucí, kam může v případě potřeby klienty delegovat. Program zná důkladně regionální zařízení a spolupracuje s místními odborníky ze státní správy a samosprávy, neziskovými organizacemi a dalšími zařízeními.

Úzce spolupracujeme v rámci naší organizace Prostor PLUS o.p.s. s **Terénními programy a Kontaktním centrem pro uživatele drog**.

- Předávání klientů (vzájemné odkazování).
- Potřeba testování na infekční onemocnění (kontaktní centrum)

Odkazujeme i na jiná **Kontaktní centra a Terénní programy** v okolních regionech.

- Klient mění místo působiště

Odkazujeme do **Denního centra pro osoby bez přístřeší – Charita Kutná hora**

- Zájemci o služby, kteří nespadají do naší cílové skupiny, a jedná se o osoby bez přístřeší

Na místní úrovni spolupracujeme zejména s:

Probační a mediační službou Kolín

- Potřeba klienta, instituce či služby OSP instituci oslovit, vždy po dohodě s klientem
- Vzájemná dohoda nad prováděním kontrolních testů na OPL a poradenstvím

Sociálním odborem Městského úřadu Kolín (sociální pracovnice, sociální kurátor, protidrogová koordinátorka)

- Pomoc s vyřízením rodného listu pro klienta, který se nenarodil v Kolíně
- Konzultace nad možnostmi bydlení ve městě Kolín
- Vzájemná informovanost o činnostech institucí

Úřadem práce Kolín (především odd. dávek hmotné nouze).

- Pomoc s vyřízením dávek HN, možná asistence, která je vítána i ze strany pracovníků ÚP

Střediskem výchovné péče v Kolíně,

- které k nám odesílá na poradenství své klienty s drogovou anamnézou.
- OSP odesílá do péče ty, kteří využili u nás poradenství a shledáme, že se nejedná o primárně drogový problém.

AT ambulancí Kolín

- Klient má zájem o substituční léčbu či abstinenci podporovanou ambulantním léčebným zařízením
- Klient má křížovou závislost alkohol a jiná droga
- Klient potřebuje stabilizovat svůj psychický stav v rámci abstinence (medikace)

Mgr. Sýkorou – klinický psycholog a terapeut

- Pokud se u abstinujícího klienta v rámci spolupráce s OSP objevují terapeutická témata, která přesahují možnosti služby

Odkazujeme i na jiné **AT a psychiatry** v našem regionu i mimo něj

- Nutnost medikace či substituce

Detoxifikační oddělení (především Kosmonosy, Jihlavu a Havlíčkův Brod), **Psychiatrické nemocnice (**Bílá Voda, Červený Dvůr, Jihlava), **Terapeutické komunity** (Karlov, Renarkon, Bílá Voda) aj.

- Motivace k residenční léčbě ze strany klienta

REMEDIS

- léčba hepatitidy typu C

substituční léčba (sídlo v Praze)

17. Plánování služeb OSP, porady, supervize

Služby jsou plánovány po skončení porady ke konci měsíce na měsíc následující. Výjimečně na dobu delší (např. v letních měsících, kdy si pracovníci vybírají dovolenou).

Pokud se stane, že pracovník zjistí, že nemůže naplnit plán služeb (nemoc, lékař), oznámí to na nejbližší poradě, či okamžitě vedoucímu pracovníkovi a ten zajistí náhradu do služby, tak aby byl zajištěn provoz OSP.

Službu v rámci provozní doby OSP zajišťuje vždy minimálně jeden pracovník. Pokud se z různých důvodů nedaří toto pravidlo naplnit, je v nejkrajnějším případě služba uzavřena s možností kontaktování pracovníků OSP telefonicky (hlasová schránka k dispozici).

Samotný poradenský proces vyžaduje pro zdárné dokončení zakázky (IP) pravidelnou účast poradenského (klíčového) pracovníka. I přesto může uživatel změnit **klíčového pracovníka**.

Konzultace poradenské práce probíhá na poradách a supervizích. Některé dílčí výkony s klientem v rámci poradenství může zprostředkovávat jiný pracovník (např. je potřeba ráno obvolat léčebny a provést testy na drogy, klíčový pracovník není přítomen ve službě, dohodne s klientem hodinu a den, a předá informace kolegovi.

17.1. Omezení služeb

Situační omezení služeb: dochází k němu například v den supervize či celo-organizačního setkání, dále může také dojít k omezení služeb z důvodu vysoké nemocnosti v týmu OSP.

Podle možností jsou tato omezení klientům sdělována minimálně 5 dní předem, pokud to situace dovoluje a to ústní i písemnou formou (cedule na budově, internet).

17.2. Porada

Porada probíhá za běžných okolností 1x za 2 týdny, vždy po poradě vedení organizace. Zpravidla je strukturovaná do dvou částí:

1) Provozní a organizační část

V této části se zabýváme aktuálními připomínkami k provozu. Kontrolují se úkoly z předešlých porad. Vedoucí předává informace z porady vedení. Probíráme statistiku OSP.

2) Intervizní/klientská část

Pracovníci obecně informují kolegy o probíhajících poradenstvích. V případě potřeby sdílí konkrétní případ formou týmové intervize.

Zápisy z porad jsou uloženy na sdíleném úložišti.

17.3. Supervize

Supervize probíhají 1 x za 6 týdnů. Na supervizi se probírají témata týmová nebo klientská. Na vyžádání je možné domluvit mimořádný termín supervize, či supervizi individuální.

18. Zavádění pracovníků

Tříměsíční harmonogram zavádění

Garantem zavádění nových pracovníků je vedoucí zařízení. Zavádění probíhá po dobu 3 měsíců. Garant se věnuje pravidelným schůzkám, které jsou stanovovány dle individuálních potřeb min. však 1x za týden. Některá témata předávají pracovníci přímé péče po domluvě s vedoucím zařízení.

Během prvního měsíce nový zaměstnanec nevykovává samostatnou práci s klienty.

Manuál se individuálně přizpůsobuje zkušenostem, vzdělání, schopnostem a praxi přijímaného pracovníka.

V průběhu zaváděcího období proběhne **Zaváděcí seminář** pod vedením ředitele organizace – termín bude vždy upřesněn.

Pracovník si v období zavádění vede **pracovní deník**, v jehož rámci vyhotoví zápis každého dne (interval lze od 3. měsíce zavádění upravit) – cílem je vést pracovníka ke shrnutí nově získaných znalostí a zkušeností, ověřit shodu v důležitosti předávaných a přijímaných informací a poznat vyjadřovací schopnosti zaměstnance. Zápisy v deníku jsou předmětem hodnocení s garantem.

18.1. Zaváděcí plán

První den:

- Seznámení se spolupracovníky
- Předání pracovního místa a potřebného vybavení (pracovní stůl, popř. vlastní PC, telefon, email, klíče)
- Prohlídka pracovního prostředí: kde co je, co k čemu slouží (např. WC, kuchyňka a rozdělení nádobí na naše a pro klienty)
- Personální záležitosti – pracovní smlouva, mzdový výměr, náplň práce, Prohlášení poplatníka daně z příjmů fyzických osob ze závislé činnosti, pojištění odpovědnosti vůči škodám způsobeným zaměstnavateli aj.
- Seznámení s pracovníky v sídle organizace – recepce, účtárna, projektové oddělení, ředitelé sekcí, PR oddělení, Lepší místo, služby - NZDM Kolárka, terénní sociální programy, Odborné sociální poradenství, Primární prevence (dle aktuální situace)
- Základní informace o organizaci: historie a poslání organizace, její struktura (jen stručně)

- Sestavení individuálního harmonogramu: čeho se bude nový pracovník v příštích dnech účastnit

První týden:

- Seznámení s vybavením a zařízením služby a jejich využíváním (telefony, systém práce na počítači, internet, mail, tiskárna, auto...)
- Seznámení s pravidly organizace - předpisy provozní, hygienické, bezpečnostní atd.
- Organizační směrnice a pracovní řád - zaučení ve vyplňování docházky, cesťáků, co dělat s paragony, informace o pracovní době, dovolené, přesčasech, náhradní volno, nemoc, doktor, jiná absence
- Poskytované služby (veřejný závazek, cíle služeb, komu se poskytují a za jakých podmínek)
- Porady, supervize, vzdělávání (vypracování plánu vzdělávání, vytipování kurzů např. KI, První pomoc apod.)
- Předat základní manuály k prostudování a doporučit důležitou literaturu: čas na samostudium
- V případě potřeby domluvit očkovaní na hep. B či podepsat odmítnutí očkování (reverz)
- Zhodnotit s dotyčným první týden zavádění (co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně)

Druhý týden:

- Vnitřní předpisy bezpečnosti práce – pracovní úraz, havarijní situace
- Vnitřní předpisy a směrnice služby – kdo o čem rozhoduje, kompetence, zodpovědnost za movité věci, co dělat, když zvoní telefon, když někdo přijde do zařízení atd.
- Etický kodex sociálního pracovníka, standardy odborné způsobilosti
- Podrobněji probrat historii a filosofii zařízení
- Seznámit s projekty, výročními zprávami (k prostudování), koncepce, cíle …
- Čas na samostudium základních manuálů služby
- Úkolování drobnými manuálními pracemi

Zhodnotit s dotyčným první dva týdny zavádění (co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně)

Třetí týden:

- Veškerá dokumentace týkající se klientů služby
    - denní výkaz
    - anamnézy (klientský deník)
    - vedení statistik
- Nácvik vyplňování všech výše uvedených dokumentů – podle potřeby programu

- První kontakt (cíle, metody), seznámit s jednáním se zájemcem o službu, uzavíráním dohody, individuálním plánováním
- Prohlubování odborných znalostí a dovedností
    - Motivační trénink
    - Psychosociální dovednosti (podpora, zpětná vazba, reflexe apod.)
- Příprava propagačních materiálů
- Zhodnotit s dotyčným třetí týden zavádění (co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně)

Čtvrtý týden:

- Seznámení se spolupracujícími institucemi
- Prohlubování odborných znalostí a dovedností
- Zhodnotit s dotyčným čtvrtý týden zavádění (co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně)
    - Zaměřit se formou testů a dotazování na to, zdali přijímaný pochopil důležité pojmy z oblasti, filosofii zařízení, personální a účetní věci
- Zhodnotit s dotyčným měsíční působení v organizaci a službě

Během druhého měsíce:

Na pracovníka se postupně převádějí kompetence – snaha o samostatnou činnost pod intervizí zkušenějšího kolegy.

- Praktické nácviky rolí, prvního kontaktu – střídavě v roli uživatele/zájemce a pracovníka
- Zaměření na jednotlivá témata a problémy, které se během kontaktu s klientem vyskytují – podrobněji získávat informace o:
    - Dynamika vztahů v rodině
    - Drogy jako prostředek k…
    - Závislost – jak vydá závislý člověk

Drogové testy

    - infekčních nemocích
    - zákonech o drogách
    - bezpečnějším užívání
    - bezpečném sexu
    - sociálně-právní minimum (životní minimum, podpora v nezaměstnanosti…)
- Práce s klienty pod intervizí zavádějícího
- Náslechy při poradenství v rámci OSP

- Studium doporučené literatury
- Financování služby / organizace (MPSV, STK, nadace, partneři) a řízení, propagace,
- PR strategie
- Výhledy rozvoje organizace a jednotlivých služeb
- Vzdělávání - zahájení kurzu KI, PP či jiné
- Kolečko stáží po programech Prostor plus o.p.s.
- Stáže v okolních zařízeních (např. Laxus, Prev centrum, Podané ruce)
- Zhodnotit s dotyčným dvouměsíční působení v organizaci a službě
- Zpětná vazba od týmu v rámci porady nebo supervize

Během třetího měsíce:

- Studium doporučené literatury
- Vytvoření rozvojového plánu pracovníka na rok včetně stáží
- Praktické nácviky dovedností spojených s drogovým poradenstvím
- Náslechy při poradenství v rámci OSP
- Pokračuje kolečko stáží po programech Prostor plus o.p.s.
- Pokračují stáže v zařízeních podobného typu
- Zpětná vazba od týmu v rámci porady nebo supervize
- Zhodnotit s dotyčným 3 měsíční působení v organizaci a službě => rozhodnutí o setrvání pracovníka i po zkušební době
- Hodnocení 3 měsíční působení v organizaci a službě s HR managerem nebo ředitelem sekce
  Hodnotící rozhovor před ukončením zkušební doby =
    - reflexe zaměstnance na nástupní období
    - zpětná vazba zaměstnanci (nejen od manažera, ale i od ostatních blízkých kolegů)

zpětná vazba od zaměstnance (na PROSTOR, Vás jako manažera, tým)

následné kroky (např. definice rozvojového plánu na další období)

18.2. Přehled nabývání a ověřování klíčových znalostí

(co má vědět a znát) a dovedností (co má umět)

			Jak to ověřím
1. týden	**Klíčové znalosti** (co má vědět a znát)	Pracovní doba, na koho a s čím se obracet v rámci organizace, veřejný závazek OSP	Dotazování
	Klíčové dovednosti	Zatím jde o čerpání znalostí a to až do třetího týdne	_____

	(co má umět)		
2. týden	**Klíčové znalosti** (co má vědět a znát)	Obecné principy bezpečnosti práce, poskytované služby OSP - obecně	Dotazování
	Klíčové dovednosti (co má umět)	_____	_____
3. týden	**Klíčové znalosti** (co má vědět a znát)	Co je součástí klientské a služební dokumentace.	Dotazování
	Klíčové dovednosti (co má umět)	Umí vyplnit denní výkaz a základní vstupní informace do klientského deníku	Opakovaným tréninkem
4. týden	**Klíčové znalosti** (co má vědět a znát)	Vím, kam mohu odkazovat a v jakých případech, znám obecný rámec poskytování poradenství OSP.	Dotazování
	Klíčové dovednosti (co má umět)	Umí provést první kontakt, dohodu a plánování.	Opakovaným tréninkem
1. měsíc	**Klíčové znalosti** (co má vědět a znát)	Pracovní doba, na koho a s čím se obracet v rámci organizace, veřejný závazek OSP. Obecné principy bezpečnosti práce, poskytované služby OSP – obecně. Co je součástí klientské a služební dokumentace. Vím, kam mohu odkazovat a v jakých případech, znám obecný rámec poskytování poradenství OSP.	Dotazování, rozhovory nad danými okruhy.
	Klíčové dovednosti (co má umět)	Umí vyplnit denní výkaz a základní vstupní informace do klientského deníku. Umím první kontakt, dohodu a plánování.	Trénink s vedoucím zavádění, nebo kolegou, podle dohody v týmu. Náslech poradenství.
2. měsíc	**Klíčové znalosti** (co má vědět a znát)	Drogy obecně (účinky, závislost, způsoby léčby, zdravotní rizika (infekční nemoci apod.), způsoby a bezpečnost užívání drog, drogové testy, zákony). Dynamika vztahů v rodině. Drogy jako prostředek k.. Organizace a její programy. Financování programu	Znalostní test a dotazování
	Klíčové dovednosti (co má umět)	Drogový test – před-testové i po-testové poradenství. Umí se orientovat v tom, jaká je drogová scéna a situace v Kolíně a okolí. Obecné znalosti jsem schopný(á) vztáhnout ke klientům programu OSP.	Trénink a dotazování

3. měsíc	**Klíčové znalosti** (co má vědět a znát)	Znám možnosti programu OSP, co mohu a nemohu nabízet a dělat s klienty v rámci poradenství. Vím, co mě čeká za vzdělávání.	Dotazování
	Klíčové dovednosti (co má umět)	Umím navázat kontakt s klienty KC a vedu samostatně poradenství s klienty, pod intervizí vedoucího programu.	Trénink, dotazování a Náslechy poradenství

18.3. Hodnotící rozhovor před ukončením zkušební doby

Hodnocený pracovník:……

Program:……

Rozhovor vedl:……..

Datum ……..…….

Možné otázky

1. Jak bys svoje nástupní období zhodnotil/a?
2. Co tě během nástupního období nejvíce
   - potěšilo?
   - překvapilo?
   - naštvalo?
3. Co z nástupního období bylo pro Tebe nejdůležitější / nejcennější / nejtěžší?
4. Jak bys zhodnotil/a svůj výkon během prvních 3 měsíců? Co ti šlo nejvíc? Co bys mohl naopak v budoucnosti zvládat lépe?
5. Co ses během nástupního období naučil/a?
6. Jak jsi vnímal/a podporu, kterou jsi během nástupního období dostával/a?
7. Co Tě v práci v Prostoru nejvíc nabíjí? Co ti naopak energii bere?
8. Jaké úkoly tě nejvíc těší, baví? S jakými naopak nejvíc bojuješ?
9. Jak vnímáš svoji spolupráci s ostatními kolegy?
10. Jak vnímáš naši spolupráci? Co bych měl dělat stejně jako doposud? Co mám změnit?
11. Když bys měl posoudit Prostor jako organizaci –

Co děláme podle tebe dobře?

Kdybys naopak mohl změnit některé věci, které by to konkrétně byly?

23. Stáže

Služba OSP pro uživatele drog a osoby blízké nabízí stáže pracovníkům ze služeb podobného typu a studentům.

Základními podmínkami pro vykonávání odborné stáže jsou:

- věk minimálně 18 let
- studium na VŠ, VOŠ humanitního zaměření, nebo příprava na přijímací zkoušky na dané školy
- zájem o problematiku drogové závislosti
- Délka stáží
- krátkodobé (1 až 5 dní)

Započetí stáže předchází většinou telefonát nebo elektronická komunikace, kdy se nám zájemce o stáž ozve se svým požadavkem. Každý zájemce je pozván na osobní schůzku v zařízení, kde absolvuje rozhovor s garantem stáží v OSP o motivaci pro stáž v našem zařízení. Pokud je motivace dostačující a zájemce splňuje základní podmínky je přijat na odbornou stáž.

Na počátku každé stáže zjišťujeme očekávání stážisty, úroveň jeho znalostí o problematice poradenství a případné otázky, které přináší. Dále je seznámen s programem stáže, podmínkami stáže, zásadami BOZP, povinností mlčenlivosti a dalšími povinnosti. Následně je třeba vyřídit formality se stáží spojené, tj. podepsat smlouvu o odborné stáži mezi zařízením a stážistou, dále musí stážista podepsat prohlášení o mlčenlivosti.

Stážistu má vždy na starosti jeden z pracovníků OSP (garant), který ho provází po celou dobu stáže, předává informace o zařízení a zodpovídá případné dotazy. Průběh celé stáže je předem naplánován.

Odborná stáž je vždy zakončena reflexí stážisty týkající se stáže.

Příloha:
Smlouva o odborné stáži (Příloha 3)
Prohlášení o mlčenlivosti (Příloha 4)

PŘÍLOHY

Příloha 1: Záznam o uzavření ústní dohody (1. strana KD)

KLIENTSKÝ DENÍK

KÓD KLIENTA

Datum

Vstupní zhodnocení DA: RA: SA: ZA:

Potřeby:

Dohoda o poskytování služeb:
Dne jsme se dohodli, že v rámci poskytování služeb OSP bude klient využívat tyto služby:

Testy

Poradenství

Sociální práce

Cíle spolupráce (pro potřeby IP):
1….
2….
3….

Příloha 2: Hygienický řád

prostor PLUS

dezinfekční řád

Oblast použití		Četnost	Přípravek	Účinnost přípravku	Konc. / expozice	Způsob aplikace
	Mechanické mytí rukou	Dle potřeby	**Softaskin®**	mycí emulze hypoalerg.	30 s	Obvyklým způsobem
	Hygienická dezinfekce rukou	před, po vyšetření pacienta, při kontaminaci	**Softa Man® ViscoRub**	A,B,M,T,V	3 ml / min 20 s	Vtírat do suchých rukou po předepsanou dobu. (dezinfekce s hydratujícím účinkem)
	Ošetření rukou	dle potřeby	**Trixo® nemastná emulze** **Trixo®-lind - mastná emulze**		dle potřeby	Vtírat do pokožky několikrát denně
	Nádobí z keramiky, plastu	dle potřeby - 1x týdně	**Klorsept**	A,B,V,	1 tbl /5litrů / 15 min	Ponořit -případně otřít povrch předmětu,. po expozici opláchnou pitnou vodou
	Odpady, výlevky	dle potřeby, 1 x týdně	**1. Hexaquart® Forte** **2. Melsept® SF**	A,(B),M,T,V, A,B,M,T,V,	1,0 %/ 30 min	Mechanicky očistit, vlít pracovní roztok, po expozici **spláchnou**
	Sprchový kout	Po použití nebo 2x denně	**1. Hexaquart® Forte** **2. Meliseptol® Foam Pure**	A,(B),M,T,V, A,(B),M,T,V,	2,0%/ 5minut konc. / 1 min	Omýt pracovním roztokem, po expozici opláchnout pitnou vodou Nastříkat pěnu,rozetřít nechat zaschnout
	Podlahy ////povrchy předmětů, pracovní plochy, lehátka, vozíky,	Po použití nebo 2x denně	**1. Hexaquart® Forte** **2. Melsept® SF**	A,(B),M,T,V, A,B,M,T,V,	0,5%/ 60 min /// 1,0 %/ 30 min	Omýt pracovním roztokem, nechat uschnout
	Plochy kontaminované biologickým materiálem	Při kontaminaci Dle potřeby	**Meliseptol® Foam Pure**	A,(B),M,T,V,	Biologický znečištění překrýt savou utěrkou, postříkat Meliseptolem FOAM PURE, po expozici odstranit . Poté setřít plochu pracovním roztokem pro **plošnou dezinfekci**	
	Rychlá dezinfekce - malé plochy	Dle potřeby	**Meliseptol® Foam Pure**	A,(B),M,T,V,	konc. / 1 min	Nanést pěnu a rozetřít po povrchu
		Dle potřeby	**Meliseptol® HBV ubrousky**	A,B,C,M,T,V,	otřít / do zaschnutí	Setřít, nechat působit

- 1. =lichý měsíc / 2. =sudý měsíc - používání

Účinnost přípravků: A bakterie (včetně MRSA,VRE), kvasinky
(B) omezeně virucidní
B plně virucidní
C spóry bakterií
M mykobakterie
T Mykobacterium tuberculosis
V plísně (vláknité houby)
MRSA Methicilin rezistentní Staphylococcus aureus
MDRO Multi-drug resistentní-organismus (MRSA, VRE, EBSL)

Prostor Plus o.p.s.
Kutnohorská 17, 28002 Kolín 2
Mobil: 777 847 071, 777 650 030
IČO:26594633
Web: www.os-prostor.cz

Datum poslední revize: 04.05.2015

B|BRAUN
SHARING EXPERTISE

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha 3: Smlouva o stáži

Smlouva o odborné stáži v OSP Kolín

Jméno a příjmení.....

Škola/zaměstnavatel.....

Kontaktní telefon..... Termín stáže.....

Stážista se v rámci stáže zavazuje:

- Dodržovat bezpečnostní předpisy pro práci v OSP, se kterými byl seznámen
- Dbát veškerých pokynů zaměstnanců OSP
- Nevystupovat na veřejnosti za OSP
- Chodit na sjednané termíny včas
- Pokud se nebude moci z jakéhokoli důvodu na stáž dostavit, včas se omluvit
- Pokud požaduje jakékoli potvrzení o stáži, informuje o tom vedoucího stáže při nástupu na stáž, případně dodá potřebné formuláře
- V případě, že zpracovává zprávu o absolvované stáži, konzultuje její obsah s vedoucím stáže
- Stážista se zavazuje k mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se doví v souvislosti s výkonem stáže v OSP, pokud není dohodnuto jinak.

OSP se zavazuje umožnit stážistovi:

- Studium dostupných materiálů pro vzdělávání se v drogové problematice, poradenství
- Seznámení s managementem OSP, s principy sociální práce
- Účastnit se porad týmu

Bezpečnost práce

Stážista je seznámen s bezpečností práce:

- Stážista je povinen dbát na svou vlastní bezpečnost, své zdraví i na bezpečnost a zdraví fyzických osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání, případně opomenutí při práci.
- Stážista se musí účastnit školení a výcviku zajišťovaného zaměstnavatelem v zájmu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
- Stážista nesmí požívat alkoholické nápoje a zneužívat jiné návykové látky na pracovišti a v pracovní době i mimo pracoviště. Rovněž nesmí nastupovat pod jejich vlivem do práce. Stážista nesmí na pracoviště ani nosit alkoholové nápoje a jiné návykové látky.
- Stážista dbá na dodržování bezpečnosti práce v týmu.
- Nedodržování, popř. jiné nesrovnalosti řeší s vedoucím praxe

OSP Kolín si vyhrazuje právo, při nedodržení kteréhokoli z bodů Smlouvy o odborné stáži a při porušení bezpečnostních předpisů OSP Kolín, stáž okamžitě ukončit.

V Kolíně dne .....

……. **…….**

Podpis zástupce zařízení **podpis stážisty**

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha 4: Prohlášení o mlčenlivosti

Prohlášení o mlčenlivosti

Stážista OSP Kolín je zavázán mlčenlivostí v záležitostech jemu známých důvěrných informací, se kterými se seznámí během odborné praxe. Stážista je povinen dodržovat pokyny organizace a předpisy týkající se ochrany utajovaných skutečností a důvěrných informací získaných v souvislosti se svým působením v organizaci.

…..... …..……...

datum podpis

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost