



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika Terénních programů pro uživatele drog

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. Veřejný závazek a Standard č. 1	6
1.1 Poslání	6
1.2. Komu je služba určena (cílová skupina):	6
1.3. Komu služba není určena (negativní vymezení cílové skupiny):	6
1.4 Cíle:	6
1.5. Zásady	7
1.6. Kapacita služby (okamžitá)	7
1.7. Konkrétní úroveň cílové skupiny	7
1.8 Obtížné (nepříznivé) životní situace cílové skupiny (může se týkat těchto oblastí, souvislost s životním stylem a závislostí na OPL):	8
1.9. Konkrétní cíle	10
2. Definice a východiska	13
2.1. Filosofická východiska KC a TP	13
2.1.1. Harm reduction (HR)	13
2.1.2. Public Health (PH)	13
2.1.3. Bio-psycho-sociální model	14
2.1.4. Sociální a sociálně pedagogický přístup	14
2.1.5. Princip nízkoprahovosti	14
2.2. Terénní programy	15
2.2.1. Terénní programy pro uživatele drog dle zákona	15
2.2.2. Terénní práce	16
2.3. Kontaktní centrum	16
2.3.1. Kontaktní práce	17
2.4. Definice (syndromu) závislosti na psychoaktivních látkách	18
2.4.1. Rozdělení závislostí	18
3. Ochrana práv klientů KC a TP	19
3.1. Hlavní zásady, které pracovníci dodržují	20
3.2. Další práva klientů (kromě Základních lidských práv a svobod):	20
3.3. Příklady situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení některých zásad či práv klientů při poskytování služby ze strany služby (pracovníků)	20



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

3.4. Střety zájmů – některé situace	23
3.5. Ochrana klientů před předsudky (negativním hodnocením) a stigmatizací	25
3.6. Seznam nástrojů, které je možné použít při řešení porušení zásad služby, práv klientů, stigmatizaci či negativním hodnocením klientů, ale i v případě střetu zájmů:	26
3.7. Sankční systém	27
3.7.1. Základní pravidla při využívání služeb KC/TP	27
3.7.2. Pravidla KC - navíc	27
3.7.3. Sankce (při porušení pravidel)	27
3.7.4. Průběh udělování sankcí	28
4. Ochrana osobních údajů	29
4.1. Pravidla pro shromažďování údajů o uživatelích služby	30
4.1.1. Případy prolomení mlčenlivosti	31
4.2. Dobrá praxe	34
5. Dokumentace	35
5.1. Druh a rozsah shromažďovaných údajů	35
5.2. Účel shromažďování informací	35
5.3. Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace	36
5.4. Uchovávání dokumentace	36
5.5. Způsob hodnocení statistických údajů	37
5.6. Postup předávání	37
5.7. Typy dokumentů pro potřeby programů	37
6. Bezpečnost práce (specifické pro KC a TP) a minimální bezpečí	41
6.1. Jak postupovat – modelové situace	44
6.2. Pravidla pro bezpečný sběr injekčního materiálu a manipulaci s ním	45
7. Specifické obtížné situace při kontaktu s klienty	45
8. Nouzové, havarijní situace a mimořádné události	52
8.1. Definice pojmů	53
8.2. Havarijní situace a jejich řešení	53
8.3. Některé mimořádné události (někdy i nouzové situace) a jejich řešení	54
9. Zavádění nových pracovníků DS	58
9.1. Tříměsíční harmonogram zavádění	58
9.1.1. První den	59
9.1.2. První týden	59
9.1.3. Druhý týden	60



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

9.1.4.	Třetí týden:	60
9.1.5.	Čtvrtý týden:	61
9.1.6.	Během druhého měsíce:	61
9.1.7.	Během třetího měsíce:	62
9.1.8.	Hodnotící rozhovor před ukončením zkušební doby	62
10.	Porady, supervize, intervize	63
10.1.	Porada	63
10.2.	Intervize	63
10.3.	Supervize	64
11.	Stáže	64
12.	Spolupráce s návaznou sítí	65
12.1.	Sociální oblast	66
12.2.	Úřady	66
12.3.	Zdravotní oblast	67
12.4.	Právní oblast	68
12.5.	Jiné	68
13.	Jednání se zájemcem o službu, vytvoření dohody o poskytování sociální služby, vstupní zhodnocení stavu klienta, odmítnutí zájemce o službu a ukončení poskytování služby	69
13.1.	Proces jednání prakticky	70
13.2.	Formulace potřeb (na základě vstupního zhodnocení, formulujeme spolu s klientem)	72
13.3.	Uzavření dohody	73
13.4.	Vytyčení cílů spolupráce	73
13.5.	Ukončení dohody o poskytování služby	74
14.	Individuální plánování	74
14.1.	Plánovací proces	74
14.2.	Typy plánování	75
14.3.	Kdo se podílí na individuálním plánování	75
14.4.	Záznam	76
14.5.	Revize	76
14.6.	S kým a jak plánujeme	77
15.	Stížnosti	77
16.	Kontaktní práce	78
16.1.	Kontaktní práce v Kontaktním centru	79
16.2.	Kontaktní práce v Terénních programech	79



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

17. Sociální práce.....	79
18. Informační servis	80
19. Krizová intervence	82
19.1. Proces krizové intervence	83
19.2. Krizová intervence po telefonu a internetu v KC a TP.....	84
19.2.1. Struktura vedení rozhovoru při telefonické KI	84
19.2.2. Krizová intervence po internetu (Skype, sociální sítě, e-mail)	84
19.3. Zájemce, který nespadá do cílové skupiny.....	84
19.4. Záznam o poskytnutí telefonické krizové intervence, nebo KI po internetu	85
20. Individuální poradenství.....	85
20.1. Individuální poradenství s uživatelem drog	85
20.2. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké klientům.....	88
21. Práce s rodinou.....	89
22. Telefonické, písemné a internetové poradenství.....	90
23. Testování infekčních nemocí v KC/TP.....	91
23.1. Druh testů.....	91
23.2. Cílová skupina.....	91
23.3. Důvody k testování	91
23.4. Průběh testování	92
24. Testování virových hepatitid v Endoskopickém centru Oblastní nemocnice Kolín.....	94
24.1. Druh testů.....	94
24.2. Cílová skupina.....	94
24.3. Důvody k testování	94
24.4. Průběh testování	94
25. Základní zdravotní ošetření	95
25.1. Postup.....	96
26. Korespondenční práce.....	97
27. Provozní řád Terénních programů.....	98
27.1. Provozní doba (výkon přímé terénní práce).....	98
27.2. Zázemí	98
28. Personální zajištění a plánování služeb	99
28.1. Propojení s KC Prostor plus, o. p. s. a plánování služeb	99
28.2. Systém služeb	100



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

28.3. Průběh služby	100
28.4. Dostupnost	101
28.5. Omezení služeb	101
28.6. Identifikace pracovníků TP	102
28.7. Vystupování pracovníka	102
28.8. Propagace a Informovanost o programu	102
29. Hygienický řád TP	103
29.1. Dezinfekční režim	104
29.2. Postupy	104
29.3. Dodržování hygienických předpisů pracovníky	105
29.4. Způsoby uchovávání a práce se zdravotnickým materiálem.....	105
29.5. Způsoby manipulace a uchování použitého zdravotního materiálu (použité injekční stříkačky aj.).....	106
30. Monitoring.....	106
31. Aktivní oslovení (úkony potřebné pro zajištění přímé práce s klientem).....	107
32. Výměnný a jiný HR program.....	108
32.1. Postup.....	108
32.2. HR materiál.....	109
32.3. Sekundární výměnný program	110
33. Obsah a používání batohů terénních programů a zásobního koše.....	111
33.1. Obsah terénního batohu	111
34. Bezpečný sběr injekčního materiálu	112
34.1. Všeobecná pravidla bezpečného sběru injekčního materiálu (informace předávané veřejnosti)	113
34.2. Pravidla bezpečného sběru injekčního materiálu	113
34.3. Postup při poranění o pohozenou injekční stříkačku	114
35. Telefon Terénního programu	114
35.1. Možnosti dovolání se na mobil TP.....	114
35.2. Základní pravidla pro telefonní kontakt	115
35.3. Využívání telefonu v TP klientem	115
35.4. Pravidla pro užití telefonu	116



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1. Veřejný závazek a Standard č. 1

Veřejný závazek je společný pro kontaktní centrum a terénní programy Prostor plus, o. p. s.

1.1 Poslání

Kontaktní centrum a terénní programy Prostor plus o.p.s. jsou nízkoprahové služby určené uživatelům omamných a psychotropních látek a jejich blízkým osobám. Cílem služeb je minimalizace sociálních, zdravotních a právních rizik vyplývajících z životního stylu uživatelů drog, motivace k vlastní aktivitě, změně chování a soběstačnosti, a jejich začlenění do společnosti. Blízkým osobám poskytovat informace a podporu. Terénní programy působí v regionu Kolín a Kutná Hora, kontaktní centrum sídlí ve městě Kolín.

Služby jsou poskytovány zdarma a anonymně s ohledem na individuální potřeby klientů, bez ohledu na věk, pohlaví, náboženství a etnickou příslušnost.

1.2. Komu je služba určena (cílová skupina):

- Uživatelům nelegálních drog
- Lidem zneužívající léky
- Experimentátorům
- Sociálnímu okolí uživatelů drog (rodinní příslušníci, sexuální partneři a osoby blízké)

1.3. Komu služba není určena (negativní vymezení cílové skupiny):

- Osobám nespádajícím do cílové skupiny
- Osobám žádajícím službu, kterou neposkytujeme
- Osobám, se kterými se nejsme schopni žádnými způsoby dorozumět (intelekt, jazyková bariéra, apod.)

1.4 Cíle:

- Uživatel služby, který svým způsobem života, co nejméně ohrožuje sebe i své okolí.
- Zajištěná dostupnost služeb terénních programů v místech, kde se vyskytuje cílová skupina.
- Sociální okolí uživatelů drog má dostatek informací a podpory pro řešení drogového problému.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1.5. Zásady

- bezplatnost,
- mlčenlivost a diskrétnost,
- individuální přístup,
- důstojnost,
- dobrovolnost,
- anonymita

1.6. Kapacita služby (okamžitá)

Kontaktní centrum – 4 klienti

Terénní programy – 2 klienti

1.7. Konkrétní úroveň cílové skupiny

Uživatelé nelegálních drog (rozumějme tím především Problémoví, závislí a pravidelní uživatelé)

Jedná se o osoby ohrožené, či přímo poškozené pravidelným užíváním návykových a omamných a psychotropních látek (dále jen OPL) opiátového, amfetaminového typu, a to závislostí, injekčním užíváním, zdravotním a sociálním poškozením. Dále pak případně z toho vyplývající kriminalitou, nezaměstnaností, životem bez domova, narušením rodinných a partnerských vztahů, infekčními chorobami, pohlavními chorobami, poškozením žilního a cévního systému, psychiatrickými onemocněními apod.

Problémoví uživatelé OPL – dlouhodobí či pravidelní uživatelé, injekční uživatelé.

Závislí na OPL – závislostí se rozumí soubor psychických a somatických změn, které se vytvoří jako důsledek opakovaného užívání psychoaktivní látky. Potřeba drogy je dominantní, dochází k omezení jiných zájmů a potřeb. Užívání drogy přetrvává, přestože člověk zná a zažívá její škodlivý vliv.

Pravidelní uživatelé OPL – jde o uživatele např. THC, extáze, lysohlávek, těkavých látek, kteří užívají drogy sezónně či v pravidelných intervalech, může být spojitost se sociokulturním kontextem.

Lidé zneužívající léky



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Jedná se především o zneužívání barbiturátů, benzodiazepinů, sedativ, hypnotik často v kombinaci s jinými, výše zmíněnými OPL. Řadíme sem i uživatele léků, především opiátů (Subutexu, Suboxonu, Ravaty, Fentanyl, Oxycontin apod.) nitrožilním způsobem.

Experimentátoři

Jedná se o osoby ohrožené experimentem s omamnými a psychotropními látkami, přírodními drogami včetně THC a to s možným rozvojem závislosti, zdravotním a sociálním poškozením.

To znamená: problémy s rodiči, ve škole, v práci, partnerské problémy, zdravotní problémy v důsledku rizikové aplikace, nechráněného sexu, blízkosti a přijímání norem uživatelů OPL.

Sociální okolí (rozumějme tím rodinní příslušníci, sexuální partneři a osoby blízké, jež jsou v blízkém (každodenním) styku s uživateli OPL)

Jedná se o osoby ohrožené jednáním problémových a závislých uživatelů a experimentátorů, které plyne z jejich rizikového způsobu života (užívání omamných a psychotropních látek a návykových látek) např.: zvýšené finanční nároky, sociální vyloučení (dluhy klienta, které mohou přejít na rodinu), ohrožení zdraví (psychická zátěž, fyzické napadení, riziko přenosu pohlavních a infekčních chorob např. při sexuálním styku, poranění o injekční stříkačku, společné používání rizikových předmětů – břit na holení, nůžky...). Nebo osoby, které se snaží být nápomocny ke změně, či řešení situace dané osoby.

Negativní vymezení cílové skupiny je konkrétněji popsáno v manuálu upravující Jednání se zájemcem o službu. Vždy, když nejsme schopni poskytnout požadovanou službu, odkazujeme na jiné poskytovatele nebo instituce, které mohou uspokojit přání zájemce.

1.8 Obtížné (nepříznivé) životní situace cílové skupiny (může se týkat těchto oblastí, souvislost s životním stylem a závislostí na OPL):

Obtíže v oblasti zdraví – ohrožení zdraví a života, hrozící sociální vyloučení

- cévní systém (abscesy, flegmóny atd.)
- gynekologické obtíže (nechtěné těhotenství, těhotné uživatelky)
- infekční choroby (hepatitidy, HIV, pohlavní choroby)
- psychiatrická onemocnění (psychózy, poruchy osobnosti, toxické psychózy)
- jiné (celková devastace organismu, komplikace vzniklé v důsledku nežádoucí intravenózní aplikace Subutexu/Suboxonu – infekční endokarditida apod.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obtíže v oblasti sociální (chybějící informace, neschopnost řešit) – hrozí sociální propad, vyloučení apod.

- komunikace s úřady
- chybějící doklady (OP, RL)
- vyřizování sociálních dávek
- odejmutí dítěte z péče
- práce – komunikace se zaměstnavateli, žádné zkušenosti s legální prací, výběrovým řízením, práce na černo, problémy s udržením práce, absence pracovních návyků
- bydlení – bydlení na squatech, na ulici, absence zázemí, jak mluvit či nemluvit o své drogové kariéře
- škola, záškoláctví – problémy s prospěchem a docházkou, výchovné problémy ve škole, neukončené vzdělání
- komunikace a vztahy s jinými institucemi
- neznalost základů společenského chování

Obtíže v oblasti právní (chybějící informace, neschopnost řešit, neochota své chování měnit) – hrozící VTOS, dluhy a sociální vyloučení

- konflikty se zákonem
- kontakt s PMS (nevykonávání OPP, neplnění podmínek probačního dohledu)
- soudy (nedostavování se k soudu, nevyzvedávání obsílek)
- nástup do výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody (vyhýbání se nástupu)
- exekuce, dluhy, neuvážené půjčky (neschopnost splácet)
- odejmutí dítěte z péče před nástupem do výkonu trestu

Oblast týkající se osobních témat – hrozící rozpad rodiny, sociální vyloučení

- rodina (špatná komunikace s rodinou – konflikty, vyloučení z rodiny – zprerhané vazby, ztráta důvěry v rodině, chybějící rodič/autorita)
- partnerské vztahy (nesoulad s partnerem, rozchod s partnerem, užívání jako problém mezi partnery, přítelkyně se syndromem spasitelství, promiskuitní chování)
- motivace ke změně (často opakované selhání v pokusech o změnu – léčba, způsob užívání, substituce)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- psychické problémy (smutek, úzkost, agresivní chování, halucinace, pocit vykořeněnosti a osamocení)
- chybějící hygienické návyky

1.9. Konkrétní cíle

Klienti, kteří svým způsobem života, co nejméně ohrožují sebe i své okolí

- Klienti, kteří si uvědomují negativní dopady závislosti a pracují na změně (mají zájem o informace, chtějí svou situaci řešit, mají zájem o předléčebné poradenství a léčbu apod.)
- Klienti si říkají o podporu a pomoc při řešení obtížných životních situací (ztráta zaměstnání, domova, rodiny, partnera; konflikty se zákonem, předluženost, vyhazov ze školy...) osobám blízkým, nám či jsou schopeni využívat služeb dalších institucí (počet předaných informací ze sociálně-právní oblasti je v meziročním srovnání minimálně stejný).

Oblast zdravotní:

- Klienti jsou otestováni na VHB, VHC a HIV (počet otestovaných uživatelů služby je v meziročním srovnání minimálně stejný)
- Klienti mají minimální zdravotní komplikace spojené s intravenózní aplikací (počet výkonů služby zdravotního ošetření neroste, případně klesá, počet odkazů na zdravotnické služby je stabilní, případně klesá).
- Klienti respektují pravidla výměnného programu (nosí použitý injekční materiál – návratnost je minimálně 90%), jsou dostatečně informováni o zdravotních rizicích v kontaktu s drogovou scénou (počet distribuovaných kondomů, počet předaných informací o bezpečném braní a sexu je v meziročním srovnání minimálně stejný).
- Klienti znají a dodržují zásady bezpečnějšího intravenózního užívání (umí si říct o zdravotní materiál k intravenózní aplikaci, umí popsat, jak ho použijí, počet vyměněných stříkaček na jednoho injekčního uživatele drog neklesá – kvalifikovaný odhad, výpočet, rozhovory).
- Klienti dávají přednost i jiné aplikaci než intravenózní (klienti přecházejí na jiný způsob aplikace, případně způsoby kombinují, výdej materiálu pro jinou než intravenózní aplikaci – kapsle, alobal, šňupátka – je a roste).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Klienti, kteří jdou s daným zdravotním problémem k lékaři (dle specializace).

Oblast sociální:

- Klienti mají vyřízené doklady.
- Klienti jsou si schopni říci o pomoc při vyřizování OP, nebo si to sami zařídí a vědí, že je to důležité.
- Klienti znají postup při vyřizování dokladů při jejich ztrátě a krádeži (v případě ztráty či krádeže OP ví, kam mají jít, co pro vyřízení potřebují apod.).
- Klienti umí jednat s úřady a úředníky..
- Klienti mají pravidelné legální zaměstnání a udrží si ho (nastoupí do zaměstnání – uzavřou pracovní smlouvu a setrvají tam déle, než je zkušební doba).
- Studující klienti, mají zájem studium dokončit (informují nás o svém studiu, chlubí se vysvědčením apod.).
- Nezaměstnaní klienti jsou registrováni na ÚP a pobírají sociální dávky (ukazatele: 60 % z těchto klientů je registrováno na ÚP).
- Klienti mají vhodné a stabilní podmínky k bydlení (většina klientely bydlí celoročně v prostorech určených k trvalému bydlení – dům, byt, ubytovna).
- Klienti mají osvojené základní sociální návyky (umí pozdravit, požádat o službu, poděkovat, poprosit; jsou schopni sami po sobě uklidit nádobí, udržovat pořádek na KM, WC, sprše).
- Klienti se zapojují do pracovní terapie, upevňují si své pracovní návyky (minimální počet stopek na úklid, 10 % uživatelů využívající KM, se zapojují do pracovní terapie).

Oblast právní:

- Klienti se žijí legálně (mají pracovní smlouvu).
- Klienti se snaží zjistit výši svých dluhů a splácet je.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Klienti vědí, co je trestná činnost a znají důsledky trestné činnosti (žádají o kontakt na PMS, chtějí spolupracovat, přebírají si poštu od soudů a policie, roste počet předaných sociálně právních informací).
- Klienti znají svá občanská práva a povinnosti.

Oblast osobních témat:

- Klienti respektují a dodržují pravidla TP a KC (nízký počet mimořádných situací, nízký počet stopek)
- Klienti projevují zájem o udržení rodinných, partnerských a jiných osobních vztahů (v rámci individuální práce si přináší témata související se vztahy v rodině, partnerské problémy apod.).
- Klienti mají osvojené základní hygienické návyky (počet využití hygienického servisu – sprcha, praní prádla, sociální šatník - roste, standardem je mytí rukou před jídlem, není cítit zápach na KM)

Zajištěná dostupnost služeb terénního programu v místech, kde se vyskytuje cílová skupina

- Aktivně vyhledávat cílovou skupinu – aktivní oslovování (počet prvně kontaktovaných uživatelů bude stejný jako v minulém roce, počet oslovených bude srovnatelný s minulým rokem).
- Jedenkrát ročně proběhne monitoring vytipovaných lokalit v regionu, kde nejsou pevné časy výjezdů TP, kde by se mohla cílová skupina nacházet.
- Zájemci o službu a klienti (KC i TP) jsou informováni o existenci a možnosti využití programu TP – informování o programu.
- V regionu je zajištěn sběr a bezpečná likvidace injekčního materiálu (aktivně se podílíme na sběru injekčního materiálu, zajištěn sběr Městskou policií a případně MÚ) – přispívat k ochraně veřejného zdraví.

Sociální okolí uživatelů drog má dostatek informací a podpory pro řešení drogového problému

- Jsou informováni o systému péče o uživatele OPL v ČR – ví, kam se v případě potřeby obrátit (OSP, PN, TK apod.).
- Mají informace o drogách, jejich projevech a způsobech užívání.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Mají informace o zdravotních rizicích soužití s uživatelem OPL.
- Ví, jak komunikovat s uživatelem drog.
- Ví, jak nastavovat pravidla a jak je vyžadovat.
- Ví, jak pečovat a podporovat sebe i své blízké sociální okolí.

2. Definice a východiska

2.1. Filosofická východiska KC a TP

Za základní filosofická východiska KC a TP jsou považována Harm Reduction, Public Health, Bio-psycho-sociální model a sociální a sociálně-pedagogický přístup. Z těchto přístupů vychází veškeré aktivity nízkoprahových zařízení tohoto typu.

2.1.1. Harm reduction (HR)

Za „Harm Reduction“ se označují přístupy spočívající ve snižování či minimalizaci poškození drogami u osob, kteří v současnosti drogy užívají a nejsou motivováni k tomu, aby užívání zanechali. Jedná se o snahu minimalizovat, omezit či zmírnit riziko život a zdraví ohrožujících infekcí, které se šíří sdílením injekčního náčiní při nitrožilní aplikaci drog a nechráněným pohlavním stykem. Jde tedy především o vyvarování se nákazy HIV/AIDS a hepatitidy B a C, riziko dalších tělesných komplikací, riziko předávkování, riziko sociálního debaklu a ztráty lidské důstojnosti. Nejznámějšími metodami jsou výměna použitého injekčního náčiní za sterilní, poskytování informací o možnostech léčby či jiné odborné pomoci, situační poradenství a edukace o rizicích. Neopomenutelné je i zaměření na bezpečný sex a to včetně distribuce kondomů. Poradenství a edukace v rámci HR zahrnuje také rady, návody a vysvětlení, jak drogu bezpečněji aplikovat, jak používat a dezinfikovat náčiní a podobné ryze praktické informace.¹

2.1.2. Public Health (PH)

„Public Health“ je přístup zaměřený na ochranu a podporu zdraví společnosti. Přístup ochrany veřejného zdraví definuje Světová zdravotnická organizace jako hlavní prioritu globální zdravotní politiky v dokumentu Zdraví pro všechny 21. Století. PH Vychází z epidemiologie, sociologie a veřejné politiky. Svými aktivitami sleduje zejména ochranu populace jako celku. Praktická realizace je zabezpečována

¹ Srov. KALINA, K. a kol., *Interdisciplinární glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*, s. 43.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

prostřednictvím služeb. V oblasti zneužívání drog se zaměřuje především na prevenci šíření HIV/AIDS a hepatitid B a C. Soustřeďuje se na problematiku sdílení jehel a stříkaček při nitrožilním užívání drog a rizikový pohlavní styk jako na významné kanály, jimiž se infekce šíří. Rezignuje však na individuální jedince, ale vyvíjí aktivity, které mají za úkol chránit veřejnost.²

2.1.3. Bio-psycho-sociální model

Bio-psycho-sociální model se opírá se o koncept zdraví prosazovaný WHO, který definuje zdraví jako stav tělesné, duševní a sociální 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 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 a vztahových faktorů. Je dobré brát v úvahu i **spirituální rámec** tohoto modelu, kdy je užívání návykových látek vnímáno jako duchovní krize, hledání smyslu života, absence a hledání vztahu k tomu, co nás přesahuje, žízeň po celistvosti³

2.1.4. Sociální a sociálně pedagogický přístup

U lidí drogově závislých jsou patrné nepříznivé vnější faktory: nepříznivé sociální prostředí, nevhodnou výchovu, chybění či ztrátu sociálních dovedností, schopností a možností integrovat se do komunity. Z tohoto důvodu jsou při práci s nimi hojně používanými metodami zejména: sociální a výchovné

poradenství, vedení, intervence a asistence; resocializace, reedukace a rekvalifikace a nácvik soběstačnosti, sebeobsluhy, sociální komunikace a pracovních dovedností.⁴

2.1.5. Princip nízkoprahovosti

Nízkoprahovost chápeme jako možnost poskytnout uživateli služby pomoc zcela anonymně. Je také chápána jako minimalizace bariér mezi uživatelem a terénním pracovníkem, která vede k maximální možné dostupnosti služeb v prostoru i čase. Na uživatele služby rovněž nejsou kladeny žádné nároky a nejtvrďší sankcí je neposkytnutí služby.

² Srov. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti 1 – mezioborový přístup*, s. 79.

³ Srov. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti 1 – mezioborový přístup*, s. 78-79.

⁴ Srov. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti 1 – mezioborový přístup*, s. 80.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

2.2. Terénní programy

2.2.1. Terénní programy pro uživatele drog dle zákona

Terénní programy, služby sociální prevence, jsou v zákoně o sociálních službách (**108/2006 Sb.**) a v její prováděcí vyhlášce (**505/2006 Sb.**) specifikovány takto:

- **108/2006 Sb. (§ 69 Terénní programy)**

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Služba podle zákona obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

- **505/2006 Sb. (§ 34 Terénní programy)**

Základní činnosti při poskytování terénních programů se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivitu umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Terénní program poskytuje široké spektrum služeb, které jsou podrobněji popsány v samostatných manuálech a jsou v souladu s výše uvedenými předpisy.

2.2.2. Terénní práce

Terénní práce pro uživatele drog je specifická forma sociální služby, poskytovaná v přirozeném prostředí cílové skupiny, tedy přímo na ulici, squatech a všude, kde se uživatelé drog pohybují. Terénní

program chápeme jako službu, která aktivně vyhledává uživatele drog s cílem zabránit jejich zdravotnímu i psychickému poškození v maximální míře s minimálními náklady. Chceme-li blíže charakterizovat terénní práci s uživateli drog, pak hovoříme o aktivní vyhledávací a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou uživatelům drog, u nichž je předpoklad, že tuto pomoc potřebují, ale sami ji neumějí nebo nemohou vyhledávat.

Povinností terénního pracovníka je akceptovat názory a způsob života cílové skupiny a působit jako jakýsi prostředník pro komunikaci mezi světem většinové společnosti a světem rizikové drogové subkultury. Vedle stacionárních nízkoprahových zařízení pro uživatele drog se terénní programy jeví jako více dostupné, neboť se jedná o „navštěvující“ sociální práci, která nečeká, až se na ni kdokoli obrátí s problémem, ale osoby zasažené drogovým problémem si aktivně vyhledává v jejich přirozeném prostředí.

Tým terénních pracovníků se pohybuje především na otevřené drogové scéně (ulice, hřiště, parky, sídliště, nádraží, podchody, pasáže). Občas se pracovníci TP pohybují i v opuštěných domech či squatech (riziko výskytu odhozeného injekčního materiálu, výskyt uživatelů drog, kteří jsou ve stavu, kdy nejsou schopni službu sami vyhledat), restauracích, non-stopech atd.

2.3. Kontaktní centrum

Kontaktní centrum pro uživatele drog dle zákona:

Podle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách spadají dle §59 Kontaktní centra do služeb sociální prevence.

- **108/2006 Sb. (§ 59 Kontaktní centra)**

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Služba podle zákona obsahuje tyto základní činnosti: sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

- **505/2006 Sb. (§ 24 Kontaktní centra)**

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v kontaktních centrech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) sociálně terapeutické činnosti:

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
2. poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod,

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny
2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla.

Kontaktní centrum poskytuje široké spektrum služeb, které jsou podrobněji popsány v samostatných manuálech a jsou v souladu s výše uvedenými předpisy.

2.3.1. Kontaktní práce

V obou službách je základní metodou kontaktní práce, ta je definována jako komplex nízkoprahově orientovaných služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu s jednotlivcem či se sociální skupinou, kteří z nějakého důvodu nemohou nebo nechtějí vyhledat pomoc v běžných institucích. Podmínkou pro kontaktní práci je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci. Důležitou pomůckou pro odbourávání stigmatizace uživatele služby a navazování vztahu důvěry je zachování anonymity uživatele služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

2.4. Definice (syndromu) závislosti na psychoaktivních látkách

Mezinárodní klasifikace nemocí říká, že při závislosti má pro jedince užívání nějaké látky přednost před jiným jednáním, kterého si dříve cenil více. Jako ústřední charakteristiku onemocnění označuje touhu

(často silnou, přemáhající) užívat psychoaktivní látku nebo látky (drogy včetně alkoholu, tabáku a někdy i třeba relativně bezpečně vnímané kávy). Odpovídajícím pro označení síly touhy by mohlo být slovo žádostivost nebo chtíč. Touhu užívat drogy si jedinec uvědomuje (i když ji nemusí přiznávat) a snaží se často užívání kontrolovat, nebo i zastavit; často však neúspěšně.

Pro diagnózu závislosti je potřeba, aby byly přítomny některé z následujícího seznamu příznaků:

- A. Silná touha užívat látku
- B. Potíže v kontrole užívání látky
- C. Užívání látky k odstranění tělesných odvykacích příznaků
- D. Průkaz tolerance (potřeba vyšších dávek drogy k dosažení žádoucího stavu)
- E. Zanedbávání jiných zájmů a potěšení než je užívání drogy
- F. Pokračování v užívání i přes jasný důkaz škodlivých následků užívání (depresivní stavy, nákaza virovou žloutenkou při injekční aplikaci, cirhóza jater při užívání alkoholu apod.)

2.4.1. Rozdělení závislostí

Závislost se často dělí na **tělesnou (fyzickou)** a **psychickou**. Fyzická složka bývá často vnímána jako příčina všech problémů, naopak psychická bývá bagatelizována; stačí drogu vysadit a až odezní "absták", není už moc co řešit, stačí mít pevnou vůli... Tento pohled často zaujímají uživatelé, jejich rodinní příslušníci i většina veřejnosti. Ve skutečnosti je to právě naopak:

1. **Fyzická složka závislosti** nutí uživatele dodržovat mezi jednotlivými užitími drogy určitý časový odstup, aby nedošlo k rozvoji odvykacího stavu (tzv. absták). Odvykací stav je sice nepříjemný, může ohrozit i život postiženého, ale odeznívá během několika dní. Jeho zvládnutí může být náročné medicínsky, ale je spíše otázkou dodržení doporučeného postupu. Komplikace, alespoň u těch nelegálních drog, nebývají časté. I rozvinutý odvykací stav u uživatele heroinu lze zvládnout doma, bez zásahu lékaře (čímž ale nechceme říct, že takový



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

postup doporučujeme). Velmi vážný tělesný odvykací stav paradoxně vyvolávají látky legální - některé léky (benzodiazepiny, barbituráty) a alkohol. Tam dochází k vážným komplikacím mnohem častěji a rozvinutý odvykací stav není prakticky možné zvládnout bez hospitalizace.

Pokoušet se zvládnout bez lékaře delirium tremens (odvykací stav u alkoholu) je vysloveně nebezpečné.

2. **Psychická složka závislosti** je mnohem hůře ovlivnitelná a její zvládnutí vyžaduje mnohem více než pevnou vůli. Právě ona je důvodem, proč existují léčebná zařízení jako například terapeutické komunity a doléčovací centra; právě ona je příčinou recidiv i po několikaleté abstinenci. Její zvládnutí může trvat mnoho měsíců či let a často vyžaduje zásadní změnu myšlení, vztahů, prostředí a životního stylu vůbec.

K tomu je ovšem třeba poznamenat, že z toho nevyplývá, že je obecně pro léčbu závislých nejvhodnější dlouhodobá, alespoň rok trvající léčba v zařízení izolovaném kdesi v hlubokých lesích. Pro každého se totiž hodí jiný typ léčby. Existují pacienti, u kterých dlouhodobá léčba není úspěšná; naopak je může poškodit a další vývoj onemocnění spíše komplikovat. Je proto vždy třeba dobře zvážit, co je pro daného jedince vhodné a dle toho léčbu vybírat. Takovou rozvahu by měl učinit zkušený terapeut ve spolupráci s klientem.

Čerpali jsme z www.sananim.cz. Autorem je MUDr. Jakub Minařík

3. Ochrana práv klientů KC a TP

Manuál upravuje zásady služby, práva klientů a jejich ochranu včetně střetů zájmů, ochrany klientů před předsudky (negativním hodnocením) a stigmatizací. Obsahuje i seznam nástrojů, které je možné použít při řešení porušení zásad služby, práv klientů, stigmatizaci či negativním hodnocením klientů, ale i v případě střetu zájmů. Dále pak jsou zde obsaženy pravidla služby, sankce za jejich porušování a etické normy, kterými se služby řídí.

Základními prameny, kterými se pracovníci v kontaktu s klienty řídí, jsou *Listina základních práv a svobod*, *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* a *Etický kodex České asociace streetwork* (viz Přílohy).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

3.1. Hlavní zásady, které pracovníci dodržují

- **Bezplatnost** – klienti za poskytnutí služby nic neplatí
- **Mlčenlivost a diskrétnost** – klienti mají právo sdělovat informace o sobě, svém životě a tíživé sociální situaci v soukromí a pracovníci se zavazují tyto informace bez jejich písemného souhlasu nikde nešířit (Souhlas o prolomení mlčenlivosti).
- **Individuální přístup** – při práci s klienty je vždy přihlíženo k jedinečným potřebám a schopnostem každého z nich.
- **Důstojnost** – klienti jsou pracovníky bráni jako rovnocenní partneři pro spolupráci i komunikaci. Jsou lidmi, kteří mají vlastní zdroje a sílu řešit svou tíživou situaci a pracovníci jim nabízejí pomoc pouze do takové míry, kdy to sami nejsou schopni zvládnout. Pomoc pracovníci poskytují bez jakékoli formy diskriminace a s respektem k rozhodnutí klientů.
- **Dobrovolnost** – do využívání služeb klienty nikdo nenutí (dobrovolně do služby vchází a dobrovolně ji opouští).
- **Anonymita** – nepotřebujeme znát klientovo celé jméno včetně příjmení, adresu bydliště, ani rodné číslo. S klienty je sestavován kód či přezdívka, pod nimiž bude evidován.

3.2. Další práva klientů (kromě Základních lidských práv a svobod):

- Podat stížnost – stěžovat si je možné ústně, nebo písemně (pracovníci pomůžou stížnost sepsat, je-li třeba), u ústní stížnosti je třeba s klientem pojmenovat, že jde o stížnost, abychom to mohli zapsat a dále řešit.
- Nahlížet do dokumentace a vědět k čemu slouží.
- Znat důvody ukončení, odmítnutí služby.
- Odmítnout či ukončit službu.

3.3. Příklady situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení některých zásad či práv klientů při poskytování služby ze strany služby (pracovníků)

- **Mlčenlivost a diskrétnost**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Situace: Informace o klientovi se dozví třetí osoba.

Prevence: Veškeré záznamy o klientech jsou uloženy v kanceláři programu v uzamykatelných skříních a v elektronické podobě v PC, které jsou ochráněny přístupovým heslem. V kanceláři nesmí být o samotě nikdo jiný, nežli pracovník programu, nebo stážista, který je seznámen s právy a povinnostmi,

kteří písemně stvrzuje svým podpisem, a pracuje pod dohledem pracovníka. Pracovník nesmí sdělovat žádné informace o konkrétním klientovi třetím osobám bez jeho předešlého souhlasu.

Řešení: Pakliže dojde k porušení mlčenlivosti a diskrétnosti, je na to dotyčný pracovník upozorněn kolegou. Případ je poté projednán na poradě týmu. Pracovník je znovu zaveden. Může dostat napomenutí, případně finanční postih při opakovaném pochybení. Proběhne nácvik preventivních opatření.

Situace: V TP – klient je ve skupince s dalšími lidmi (kamarádi, rodiče, spolužáci, nám neznáme osoby).

Prevence: Vyčkání na reakci klienta. Neoslovovat ho, pokud sám neprojeví zájem a neosloví on nás.

Řešení: Pakliže dojde ze strany pracovníka k porušení diskrétnosti, je na to upozorněn kolegou. Případ je poté projednán na poradě týmu. Pracovník je znovu zaveden. Může dostat napomenutí případně finanční postih, při opakovaném porušení může být stažen z přímé práce s uživateli služby.

Situace: Klient mluví o svém životě nebo tíživé životní situaci před klientem/pracovník otevírá citlivé téma před dalšími klienty.

Prevence: Klientovi je nabídnuta možnost řešit téma stranou od ostatních – v poradenské místnosti, případně později o samotě. Dotázat se klienta, zda o tom chce vůbec mluvit, a pokud ano, zda v přítomnosti ostatních. Neotvírat citlivá témata v přítomnosti ostatních klientů.

Řešení: Pakliže dojde ze strany pracovníka k porušení zásady, je na to upozorněn kolegou. Případ je poté projednán na poradě týmu. Pracovník je znovu zaveden. Může dostat napomenutí, případně finanční postih při opakovaném pochybení. V případě opakovaného porušení může být pracovník stažen z přímé práce s klienty.

- **Individuální přístup**

Situace: Pracovník nutí klientovi služby řešení/podsouvá cíl spolupráce, který má většina klientů.

Prevence: Pracovník nabízí klientovi možnosti řešení, rozhodnutí nechává na něm a toto rozhodnutí respektuje. Na cíle spolupráce se klienta ptáme, nabízíme varianty. Pouze pomáháme formulovat.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Řešení: Uzavření nové dohody dle přání klienta. Návčik jednání se zájemcem o službu.

- **Důstojnost**

Situace: Pracovník jedná s klientem v afektu/ na hranici důstojnosti.

Prevence: Pracovník se musí řídit etickými normami. Pracovníci jsou povinni své případné antipatie ke konkrétním klientům konzultovat na poradách týmu, případně s vedoucím při intervizi či na skupinové nebo individuální supervizi. Pracovník, který nemá vůči některému klientovi vyřešené své předsudky, s ním nepracuje a odkazuje ho na svého kolegu ve službě. Pojmenování předsudků a práce na jejich uvědomování probíhá při poradách a supervizích.

Řešení: Při porušení tohoto práva je pracovník upozorněn kolegou. Následně je situace probrána s vedoucím. Téma řešené na týmové poradě/supervizi – revize vlastních postojů, hodnot (kdo je pro mě klient a jaká je moje role), jak nakládat s naštvaností na klienta apod. Pracovník je znovu podrobně obeznámen s právy klientů, předsudky a jejich prevencí.

- **Dobrovolnost**

Situace: Pracovník nutí klientovi služby/podsouvá cíle spolupráce, které nechce.

Prevence: Na cíle spolupráce se klienta ptáme, nabízíme varianty řešení. Pracovník nabízí klientovi možnosti využívání služeb vzhledem k dohodnutému cíli spolupráce. Rozhodnutí nechává na klientovi a respektuje projev jeho vlastní vůle.

Řešení: Uzavření nové dohody dle přání klienta. Návčik jednání se zájemcem o službu.

Situace: Uživatel OPL se rozhodne služby TP nevyužívat, pracovníci ho však v průběhu TP dále oslovují.

Prevence: Respektovat jeho rozhodnutí, i když se nám nezdá prospěšné. Neoslovovat ho, pakliže nepřijde sám.

Řešení: Při porušení je pracovník upozorněn kolegou v TP. Následně je situace probrána na poradě.

- **Právo nahlížet do dokumentace a vědět k čemu slouží**

Situace: Klient si přeje vidět svůj clientský deník/je překvapen, že něco takového má.

Prevence: V rámci jednání se zájemcem je toto právo sděleno i s tím, jaké záznamy si vedeme.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Řešení: Klient je znovu seznámen s tím, jaké zápisy vedeme a jak s nimi nakládáme a také s tím, že do nich může nahlížet.

- **Právo znát důvody ukončení, odmítnutí služby**

Situace: Klient dlouhodobě neužívá OPL a pracovník odmítne poskytnout požadovanou službu, klient tomu nerozumí/podává stížnost.

Prevence: Na poradě se dohadujeme, zda s někým máme v plánu dohodu ukončit vzhledem k výše zmíněným důvodům, v případě shody se o tom vyrozumí všichni pracovníci. S klientem je probráno, že přestal patřit do cílové skupiny, tudíž je s ním ukončena dohoda. Nabídnout jiné poskytovatele služby vzhledem k jeho potřebám.

Řešení: Nácvik ukončení poskytování služby/odmítnutí služby.

- **Právo odmítnout či ukončit službu**

Situace: Klient se rozhodne služby TP již nevyužívat, pracovníci ho však v průběhu TP dále oslovují.

Prevence: Respektovat právo na ukončení či odmítnutí služby, i když se nám nezdá prospěšné. Neoslovovat ho, pakliže nepřijde sám.

Řešení: Při porušení tohoto práva je pracovník upozorněn kolegou v TP. Následně je situace probrána s vedoucím. Pracovník je znovu podrobně obeznámen s právy klientů.

3.4. Střety zájmů – některé situace

- **Klient – Zařízení**

Situace: Je znatelné, že klient/klientka zanedbává péči o dítě.

Prevence: Předem upozorňovat klienty na to, že jsme také vázáni zákonem a některé věci si pro sebe nechat nemůžeme. Pracovník s klientem/klientkou pracuje na zlepšení situace, náhledu a uvědomění závažnosti, sděluje možné následky neadekvátní péče. Pokud se nedaří situaci zlepšit, jednáme ve prospěch dítěte a zahájíme spolupráci s OSPOD příslušného městského úřadu. O postupu klienta/klientku informujeme. Situaci probereme na supervizi.

Řešení při porušení: Pokud se situace nelepší (laxnost, odmítá dělat jakékoli kroky na zlepšení situace, na dítěti je vidět zanedbání), před ohlášením na příslušná místa vždy tento krok sdělujeme klientům



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

s vysvětlením, proč to musíme udělat. Výjimkou je, pokud chceme něco hlásit anonymně. Situaci probereme na supervizi.

- **Klient – Pracovník**

Situace: Klientem se stává kamarád či příbuzný pracovníka.

Prevence: Vysvětlíme naši pracovní roli, etiku práce a odkazujeme ke kolegům.

Řešení při porušení: Níže v seznamu

Situace: Klient potká pracovníka mimo pracovní dobu a chce s ním mít poradenství, vyměnit stříkačky, chce cigaretu, drobné na jídlo apod.

Prevence: Pracovníci jsou v rámci zavádění seznámeni s pravidly kontaktu s klienty mimo pracovní dobu a riziky, která porušení přináší.

Řešení při porušení: Klienty pak odkazujeme na pracovní dobu a vysvětlíme, proč s ním nebudeme aktuální problém řešit, proč si spolu nedáme pivo, proč mu nedám cigaretu atd. Při porušení ze strany pracovníka následují opatření (viz níže v seznamu).

Situace: Klient nám chce věnovat něco (ale my to nemůžeme přijmout, i když by se nám to hodilo).

Prevence: Klienti jsou obeznámeni informací, že nemůže od nich nic přijímat. Pokud chce klient služby TP věnovat hmotné dary či finance pro TP je odkázán na ředitele sdružení Prostor plus o.p.s. Jednání s ním probíhá stejně jako s kterýmkoli jiným sponzorem. Tyto informace dostává v případě zájmu od pracovníků TP.

Řešení při porušení: Pokud se tak stane, pracovník přináší téma na poradu týmu. Jinak i níže v seznamu.

- **Pracovník – Zařízení**

Situace: Pracovník chce poskytnout terapii, ačkoliv zařízení není terapeutické.

Prevence: Vysvětlení smyslu a role služby.

Řešení při porušení: Upozornit pracovníka, že je to v rozporu s koncepcí služby, znovuzavedení pracovníka, systém sankcí v případě opakovaného porušování, zdůraznit systém návazné péče.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

3.5. Ochrana klientů před předsudky (negativním hodnocením) a stigmatizací

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

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).

Prevence:

Prevence směrem k veřejnosti

- Poslání, cílová skupina a cíle (veřejný závazek) jsou definovány pozitivním způsobem, aby nestigmatizovaly klienty zařízení.
- Dávat si pozor, jak označujeme klienty – vyvarovat se odsuzujícím výrokům, cílová skupina označována v pozitivních konotacích (např.: lidé ohrožení užíváním návykových nebo omamných psychotropních látek, lidé potýkající se se závislostí) a toto vnímání je důsledně předáváno dále, tzn. že novináři, úředníci, politici i občané jsou též upozorňováni na jejich nesprávné negativní vymezení (např.: feťák, závislák, smažka, hulič). Klást důraz na individualitu klienta, nezobecňovat (např. pokud mluvíme o tom, že pracujeme s uživateli, kteří se dostávají do konfliktu se zákonem, neznamená to, že všichni uživatelé drog páchají trestnou činností).
- Zdůrazňovat prospěšnost služby.

Prevence uvnitř zařízení

- Práva klientů, zásady a pravidla služby jsou v souladu s etickými normami.
- Pracovníci jsou seznámeni s předsudky, které se ve společnosti ve vztahu k cílové skupině objevují.
- Pracovníci jsou proškoleni, jak referovat o klientech směrem k nim i navenek.
- Pracovníci jsou povinni své případné antipatie ke konkrétním klientům konzultovat na poradách týmu, případně s vedoucím při intervizi či na skupinové nebo individuální supervizi.
- Pracovník, který nemá vůči některému klientovi vyřešené své předsudky, s ním nepracuje a odkazuje ho na svého kolegu ve službě. Pojmenování předsudků a práce na jejich uvědomování probíhá při poradách a supervizích.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 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.

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

- Výrazné označení zařízení a vchodu, budova a její poloha, viditelná reklama na domě na naše služby
- pro veřejnost čitelné označení pracovníků v TP
- asistence do institucí
- kontakt s klienty mimo provozní dobu, náhodné oslovování na ulici (pozdravíme jako první bez předcházejícího alespoň očního kontaktu, domlouvání schůzek na ulici)
- nedodržování zásad služby a práv klientů
- nevhodné oslovení

3.6. Seznam nástrojů, které je možné použít při řešení porušení zásad služby, práv klientů, stigmatizaci či negativním hodnocením klientů, ale i v případě střetu zájmů:

- zpětná vazba od kolegů
- náhled kolegy při dalších kontaktech
- opětovné zavedení pracovníka
- přinesení tématu na poradu
- přinesení tématu na supervizi
- osobní pohovor a napomenutí vedoucího
- druhé napomenutí vedoucího spolu s ředitelem sekce sociálních služeb
- finanční postih
- okamžité zrušení pracovní činnosti na základě hrubého porušení pracovní kázně či třetího napomenutí za porušování práv uživatelů služby

Seznam není třeba chápat jako za sebou jdoucí nástroje, při závažnějším porušení či prohřešku vůči stanoveným normám, je možné přistoupit ihned k vyššímu nástroji řešení.

Hodnocení preventivních opatření a řešení při porušování práv/zásad a při střetech zájmů probíhá na poradách, supervizích a intervizích, zjišťováním spokojenosti klientů a analýzou stížností.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

3.7. Sankční systém

3.7.1. Základní pravidla při využívání služeb KC/TP

- žádná agrese (verbální i fyzická)
- žádné projevy sexuální náklonnosti
- žádné domlouvání ani páchání trestné činnosti
- dodržovat lidská práva ostatních klientů

3.7.2. Pravidla KC - navíc

- klient se zdržuje na kontaktní místnosti maximálně 1 hodinu v kuse denně, opustí-li jí, nemůže ve využívání služeb s ní spojených pokračovat
- v prostorách KC je zakázáno kouřit, požívat alkohol nebo jiné drogy
- klient nepožívá alkohol ani drogy 100 metrů v okolí KC
- klient do zařízení nevnáší zbraně
- v rámci zachování pohodlí, je kapacita kontaktní místnosti omezena na maximální počet 8 klientů

Pravidla jsou vyvěšena v KC v kontaktní místnosti a jsou zmíněna v letáku, který předáváme klientům při prvním kontaktu. Pravidla TP nejsou v rozporu s právy klientů ani zásad služby.

3.7.3. Sankce (při porušení pravidel)

Pokud klient KC poruší některé z uvedených pravidel, bude mu znemožněn přístup do kontaktní místnosti, nebo neumožněno využívat některé služby. Ve výjimečných případech může dojít k omezení všech služeb včetně výměnného programu. V TP, při porušení některého z pravidel, může být klientovi odmítnuta služba, o kterou v daný moment žádá. Při vážnějším či častém porušování těchto pravidel může být přerušena služba TP s odkazem na jiný typ služby. Délka omezení závisí na dohodě týmu a závažnosti přestupku. Kromě radikálního překročení pravidel, neukládáme omezení delší než jeden měsíc.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pokud klient radikálně překročí pravidla, můžeme dohodu o poskytování služby vypovědět a je mu tímto udělen výjimečný trest – ukončení služby (v rámci daného programu). Radikálním překročením myslíme např. fyzické napadení pracovníka nebo klienta, vloupání do KC, opakované krádeže, sexuální obtěžování/napadení, demolování vybavení. Vše se děje po zpětné konzultaci s klientem, kdy se zjišťuje jeho náhled na vzniklou situaci. Sankce se uděluje v rámci rozhodnutí celého týmu, případně vedoucí služby. Klient má možnost, pokud i tam radikálně nepřekročí pravidla, využívat druhý program.

O sankcích je klient vyrozuměn při prvním kontaktu ideálně ústně, minimální formou je zmínka ve formě letáku.

3.7.4. Průběh udělování sankcí

1. **Upomínka (ústní upozornění na pravidla a jejich porušování – u méně závažných porušení)**
2. **Stopka**
 - jednodenní
 - dlouhodobá – pevná/otevřená

Oboje je nutné zapsat do sešitu stopek a podrobněji i do Žurnální knihy, ať je vše srozumitelné i pro ty, kteří nejsou na službě. Pracovníci jsou povinni oba zdroje informací denně číst.

3. **Rozhovor s klientem (o samotě, s respektem...)**
 - Ideálně hned. Není-li možné či vhodné, při následujícím kontaktu s klientem.
 - Nutné zreflektovat situaci a zjistit, zda si pamatuje, chápe atd. Probrat co jiného by mohl on/já příště udělat, jak stopce předcházet apod. Probrat pravidla, principy služného chování, zdůraznit, že jde o týmové rozhodnutí. V případě, že je někdo jiný při oznamování sankce na službě nabídnou možnost probrat s pracovníky, kteří byli situací přítomni.

Pevné stopky (výhradně na tuto službu, v rozsahu 14 dní):

- Pracovní terapie (úklid) – nepřijde a neomluví se



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Pračka – zakázané předměty (u předmětů, které nás ohrožují typu. injekční stříkačky – bez upozornění)
- Telefony – volá, kam nemá, nerespektuje pravidla využívání telefonu

Otevřené stopky (dohadujeme se – pracovníci na službě)

- Kontaktní místnost – 60 min: upozorňujeme, přetahuje o 15 min ještě v normě, více jak 30 min – zkracujeme příští KM (na kterou přijde, v horizontu týdne)
- Nerespektování pokynů pracovníka: 1 den – 14 dní
- Agrese fyzická: měsíc až ukončení služby (možné trestní oznámení, agrese vůči pracovníkovi – ukončení)
- Agrese slovní: 1 den – 14 dní
- Sexuální obtěžování: 1 den – 14 dní
- Poškození majetku, TČ (dle závažnosti, možné trestní oznámení): 1 den až ukončení služby; krádeže – udělá: 14 dní, opakovaně: měsíc
- Distribuce, TČ: příprava: upozorňujeme, udělá: 14 dní, opakovaně: měsíc
- Zbraně na KM: 1 měsíc až ukončení služby (možné trestní oznámení, vůči pracovníkovi – ukončení)
- Nedodržování lidských práv ostatních (např. rasismus): 1 den – 14 dní
- Konzumace drog a alkoholu (KC a pásmo 100 metrů)
 - Příprava: upozornění
 - i. v. příprava: týden
 - aplikace: 14 dní

Nejedná-li se o agresi vůči pracovníkovi – zůstává možnost využívat výměnný program, testy, poradenství, informační servis a krizovou intervenci. Stopka se týká daného programu, ve kterém pravidla porušil.

4. Ochrana osobních údajů

Při získávání a následném zacházení s osobními daty klientů se pracovníci Kontaktního centra (KC) a Terénních programů (TP) řídí **zákonem č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů** (tzn. je **nezbytný souhlas dotyčného**).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Osobním údajem jsou jakékoliv informace týkající se určené či určitelné osoby, jestliže na základě jednoho či více osobních údajů lze přímo nebo nepřímo bez nasazení většího úsilí, času či materiálních prostředků zjistit jeho identitu.

Citlivým údajem je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách, hnutích, náboženství, trestné činnosti, zdravotním vztahu a sexuálním životu osob. Mezi citlivé údaje řadíme i údaje genetické a biometrické, které umožňují přímou identifikaci či autentizaci.

Anonymním údajem je takový údaj, který buď v původním tvaru, nebo po provedeném zpracování nelze vztáhnout k určené či určitelné osobě.

Správce (zpracovatelem) je každý subjekt, který určuje prostředky a účel zpracování resp. provádí zpracování a odpovídá za něj (tedy i Prostor plus o. p. s.).

Zpracováním osobních údajů je jakákoliv operace s osobními údaji – shromažďování, ukládání na nosiče, zpřístupňování, úprava, vyhledávání, zveřejňování, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění, blokování a likvidace.

Pracovníkem společnosti je zaměstnanec, který je k zaměstnavateli (Prostor plus, o. p. s.) v pracovně právním vztahu.

4.1. Pravidla pro shromažďování údajů o uživatelích služby

Pracovník sbírá pouze takové údaje o klientovi, které jsou nezbytné pro poskytnutí služby. Pokud klient přestává být anonymní, sepisuje se vždy *smlouva o odtajnění anonymity* (doporučení do léčby, testování na hepatitidy v nemocnici apod.).

Pro pracovníky platí povinnost zachování mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se týkají osobních údajů klienta, tato povinnost je upravena v pracovní smlouvě a není omezena skončením pracovního poměru. Klient je také při prvním kontaktu seznámen se zásadami poskytování služby. Zdůrazněny jsou zásady **Mlčenlivost a diskrétnost** a **Anonymita**. (zmíníme situace prolomení mlčenlivost a evidenci údajů, které vedeme o kontaktech – jsou uvedeny pod jeho kódem či přezdívkou, který se považuje za anonymní, poté jsou data souhrnně vykázána v průběžných nebo závěrečných zprávách programu).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4.1.1. Případy prolomení mlčenlivosti

V některých případech je tato povinnost prolomena, a to buď z důvodu udělení souhlasu se sdělením těchto informací klientem, nebo z důvodu zakotveného v některém z právních předpisů.

A. Odtajnění anonymity na žádost klienta

Se souhlasem klienta lze sdělit v zásadě veškeré informace chráněné mlčenlivostí, výjimkou jsou pouze informace obsažené v dokumentaci, které se týkají třetích osob. S klientem je uzavřena smlouva o odtajnění anonymity = Souhlas o prolomení mlčenlivosti.

B. Kontrola inspekce kvality sociálních služeb

V těchto případech mohou kontroloři nahlédnout do dokumentace, za účelem zhodnocení úrovně vedení dokumentace.

C. Sdělování informací pro účely trestního řízení

Obecně pro trestní řízení platí, s níže uvedenými výjimkami u vyjmenovaných trestných činů, že policie ani státní zástupce nemají právo na informace spadající do povinné mlčenlivosti bez souhlasu klienta.

Zákon č. 141/1961 Sb. (trestní řád) i zákon č. 273/2008 Sb. (o Policii ČR) obsahují ustanovení týkající se povinnosti mlčenlivosti. Trestní řád se o této povinnosti zmiňuje v ustanoveních § 8, 99, 158. V § 8 odst. 1 TŘ je zakotvena povinnost vyhovovat dožádáním orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů. V § 8 odst. 3 je stanoveno, že ustanovením odstavce 1 není dotčena státem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti. To znamená, že orgány činné v trestním řízení musí takovou povinnost mlčenlivosti respektovat a fyzické nebo právnické osoby, na které by směřovalo dožádání, nemohou tomuto dožádání vyhovět. To ovšem za předpokladu, že by poskytnutím informace porušili zákonem uloženou povinnost mlčenlivosti.

Výjimkou jsou pouze trestné činy, u nichž je povinnost oznámení. Jedná se o trestné činy vyjmenované u ustanovení § 367 a 368 **trestního zákoníku č. 40/2009 Sb.** Ustanovení § 368 – neoznámení trestného činu (trestný čin, který se již stal) uvádí natolik závažné trestné činy, kdy je nutné jejich spáchání oznámit i po jejich dokonání (např. vražda). Ustanovení § 367 – nepřekažení trestného činu obsahuje i méně závažné trestné činy, neboť zde je účelem oznámení zabránění probíhajícím či připravovaným



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

trestným činům. Pro přehlednost je níže uvedeno úplné znění těchto ustanovení, trestné činy, se kterými se u klientů mohou pracovníci pravděpodobněji setkat, jsou uvedeny tučným písmem.

§ 367 Nepřekážení trestného činu

(1) Kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páchá trestný čin **vraždy** (§ 140), **zabití** (§ 141), **těžkého ublížení na zdraví** (§ 145), **mučení a jiného nelidského a krutého zacházení** (§ 149), nedovoleného přerušování těhotenství bez souhlasu těhotné ženy (§ 159), neoprávněného odebrání tkání a orgánů (§ 164), **obchodování s lidmi** (§ 168), **zbavení osobní svobody** (§ 170), **zavlečení** podle § 172 odst. 3 a 4, **loupeže** (§ 173), **brání rukojmí** (§ 174), **vydírání** podle § 175 odst. 3 a 4, neoprávněného nakládání s osobními údaji podle § 180 odst. 4, **znásilnění** (§ 185), **pohlavního zneužití** (§ 187), **zneužití dítěte k výrobě pornografie** (§ 193), **týrání svěřené osoby** (§ 198), **krádeže** podle § 205 odst. 5, **zpronevěry** podle § 206 odst. 5, **podvodu** podle § 209 odst. 5, **pojistného podvodu** podle § 210 odst. 6, **úvěrového podvodu** podle § 211 odst. 6, **dotačního podvodu** podle § 212 odst. 6, **podílnictví** podle § 214 odst. 3 a 4, **legalizace výnosů z trestné činnosti** podle § 216 odst. 4, **padělání a pozměnění peněz** (§ 233), neoprávněného opatření, **padělání a pozměnění platebního prostředku** (§ 234), neoprávněné výroby peněz (§ 237), **zkrácení daně, poplatku a podobné povinné platby** podle § 240 odst.

3, **zneužití informace a postavení v obchodním styku** podle § 255 odst. 4, **poškození finančních zájmů Evropské unie** podle § 260 odst. 5, **porušení předpisů o kontrole vývozu zboží a technologií dvojího užití** (§ 262), **porušení povinností při vývozu zboží a technologií dvojího užití** (§ 263), **provedení zahraničního obchodu s vojenským materiálem bez povolení nebo licence** (§ 265), **porušení povinností v souvislosti s vydáním povolení a licence pro zahraniční obchod s vojenským materiálem** (§ 266), **obecného ohrožení** (§ 272), **vývoje, výroby a držení zakázaných bojových prostředků** (§ 280), **nedovolené výroby a držení radioaktivní látky a vysoce nebezpečné látky** (§ 281), **nedovolené výroby a držení jaderného materiálu a zvláštního štěpného materiálu** (§ 282), **nedovolené výroby a jiného nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy** (§ 283), **získání kontroly nad vzdušným dopravním prostředkem, civilním plavidlem a pevnou plošinou** (§ 290), **zavlečení vzdušného dopravního prostředku do ciziny** (§ 292), **vlastizrady** (§ 309), **rozvracení republiky** (§ 310), **teroristického útoku** (§ 311), **teroru** (§ 312), **sabotáže** (§ 314), **vyzvědačství** (§ 316), **ohrožení utajované informace** (§ 317), **válečné zrady** (§ 320), **násilí proti orgánu veřejné moci** podle § 323 odst. 3 a 4, **násilí proti úřední osobě** podle § 325 odst. 3 a 4, **přijetí úplatku** (§ 331), **podplacení** (§ 332), **násilného překročení státní hranice** podle § 339 odst. 2 a 3, **organizování a umožnění nedovoleného překročení státní hranice** podle § 340 odst. 4, **vzpoury vězňů** (§ 344), **účasti na organizované zločinecké skupině** podle § 361 odst. 2 a 3, **neuposlechnutí rozkazu** podle § 375 odst. 2 a 3, **zprotivení a donucení k porušení**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

vojenské povinnosti podle § 377 odst. 2 a 3, porušování práv a chráněných zájmů vojáků stejné hodnosti podle § 382 odst. 3 a 4, porušování práv a chráněných zájmů vojáků podřízených nebo s nižší hodností podle § 383 odst. 3 a 4, zběhnutí (§ 386), ohrožování morálního stavu vojáků podle § 392 odst. 2, genocida (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), styků ohrožujících mír (§ 409), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) nebo zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3, a spáchání nebo dokončení takového trestného činu nepřekazí, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li trestný čin překazít bez značných nesnází nebo aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. Uvedení osoby blízké v nebezpečí trestního stíhání však nezbavuje pachatele trestní odpovědnosti, týká-li se nepřekazení trestného činu vlastizrady (§ 309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), genocida (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese

(§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) a zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3.

(3) Překazít trestný čin lze i jeho včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu; voják může místo toho učinit oznámení nadřízenému.

§ 368 Neoznámení trestného činu

(1) Kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný spáchal trestný čin **vraždy** (§ 140), **těžkého ublížení na zdraví** (§ 145), **mučení a jiného nelidského a krutého zacházení** (§ 149), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), braní rukojmí (§ 174), zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), **týrání svěřené osoby** (§ 198), padělání a pozměnění peněz (§ 233), neoprávněného opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku (§ 234), neoprávněné výroby peněz (§ 237), porušení předpisů o kontrole vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 262), porušení povinností při vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 263), provedení zahraničního obchodu s vojenským materiálem bez povolení nebo licence (§ 265), porušení povinností v souvislosti s vydáním povolení a licence pro zahraniční obchod s vojenským materiálem (§ 266), obecného ohrožení (§ 272), vývoje, výroby a držení zakázaných bojových prostředků (§ 280), nedovolené výroby a držení radioaktivní látky a vysoce



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

nebezpečné látky (§ 281), nedovolené výroby a držení jaderného materiálu a zvláštního štěpného materiálu (§ 282), získání kontroly nad vzdušným dopravním prostředkem, civilním plavidlem a pevnou plošinou (§ 290), zavlečení vzdušného dopravního prostředku do ciziny (§ 292), vlastizrady (§ 309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), ohrožení utajované informace (§ 317), válečné zrady (§ 320), přijetí úplatku (§ 331), podplacení (§ 332), účasti na organizované zločinecké skupině podle § 361 odst. 2 a 3, genocida (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) nebo zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3, a takový trestný čin neoznámí bez odkladu státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu nebo místo toho, jde-li o vojáka, nadřízenému, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li oznámení učinit, aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání.

(3) Oznamovací povinnost podle odstavce 1 nemá advokát nebo jeho zaměstnanec, který se dozví o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem advokacie nebo právní praxe. Oznamovací povinnost nemá také duchovní registrované církve a náboženské společnosti s oprávněním k výkonu zvláštních práv, dozví-li se o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem zpovědního tajemství nebo v souvislosti s výkonem práva obdobného zpovědnímu tajemství. Oznamovací povinnost trestného činu obchodování s lidmi podle § 168 odst. 2 a zbavení osobní svobody (§ 170) nemá též osoba poskytující pomoc obětem trestných činů.

4.2. Dobrá praxe

V praxi se při kontaktech s klienty mohou pracovníci setkat s informacemi o trestné činnosti jimi páchané. V tomto případě je dotyčný upozorněn na oznamovací povinnost pracovníků podle § 367, 368 trestního zákoníku, a proto je hovor na toto téma ukončen. Vhodné je klienty na tuto skutečnost upozornit při prvním kontaktu nebo kontaktech následujících ve chvíli, kdy je k tomu vhodná příležitost.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5. 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.

5.1. 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 služby 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 služby táže na údaje, které souvisí s životním stylem ovlivněným užíváním drog. Jedná se o informace, které mapují bio-psycho-sociální stav klienta služby v rozsahu, který je adekvátní pro nízkoprahové programy určené uživatelům drog a k němuž je odborný personál Kontaktního centra (KC) a Terénních programů (TP) kompetentní. Rozsah sbíraných informací obvykle sahá od obecnosti (státní příslušnost, okres bydliště, pohlaví, charakter bydlení) až po citlivé osobní údaje (např. frekvence užívání drog, etnická příslušnost, sexuální chování a zdravotní komplikace).

5.2. Účel shromažďování informací

Informace o klientovi služby 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 klienta služby nad aktuálním stavem a prognózou své závislosti.

Shromažďované informace, jež lze kvantifikovat jsou v neposlední řadě také podkladem statistik vedených pro potřeby zařízení (sledování efektivity služeb, přítomnost ukazatelů pro pojmenování nových trendů na drogové scéně, plánování materiálního, personálního a finančního zajištění projektu) a OHS, která sleduje epidemiologii abúzu drog.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5.3. Zásady ochrany osobních údajů; zabezpečení dokumentace

Dokumentace musí být formulována tak, aby nebyla dotčena důstojnost klienta služby a jeho práva. Zprávy o klientovi je možné poskytovat pouze s jeho souhlasem. Zprávy o klientovi do systému odborné péče (léčebná, resocializační, terapeutická a poradenská zařízení, úřady apod.) je možné posílat pouze s jeho písemným souhlasem. Klient potvrzuje souhlas podpisem na kopii zprávy, která se ukládá v jeho osobní dokumentaci.

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

Dokumenty vedené v elektronické podobě jsou zabezpečeny zaheslováním 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. Zálohování dat probíhá vždy jednou měsíčně. Zálohuje pověřený pracovník (má to v kompetenci – pravidelné činnosti).

V případě, že klienty odkazujeme do následné péče nebo mu vystavujeme potvrzení, získáváme od něj podrobnější osobní údaje (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště...). V tomto případě

sepisujeme s klientem Smlouvu o odtajnění anonymity. Se zjištěnými údaji nakládáme jen za tím účelem, za kterým byly zjišťovány. Kopie námi vystavených dokumentů stejně jako Smlouva o odtajnění anonymity jsou založeny do složky klienta a uloženy v uzamykatelné skříňce.

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

5.4. Uchovávání dokumentace

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5.5. Způsob hodnocení statistických údajů

Hodnocení a interpretace statistických údajů provádí vždy pouze pracovníci programu, a to průběžně, nejméně však 1× za měsíc. Sleduje se především počet klientů, kontaktů a jednotlivých výkonů, počet prvních kontaktů, rozložení užívaných návykových látek, počet nitrožilních uživatelů atp.

Při 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 (u počtu nalezených stříkaček a pozitivních testů na infekční onemocnění) čísel statistikou zjištěných.

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

5.6. Postup předávání

Získané statistické údaje jsou použitelné v rámci KC a TP, kolují hlavně mezi pracovníky. Tyto statistické údaje jsou vzhledem k jejich anonymitě dále poskytovány donátorům (obce, v nichž je provozován TP, město Kolín, Středočeský kraj, MZ, MPSV a RVKPP), coby součást průběžných, závěrečných či výročních zpráv.

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 ohroží důvěru klientů služby v program a filozofii nízkoprahových programů pro uživatele drog.

5.7. Typy dokumentů pro potřeby programů

Vstupní vyšetření – IN COME dotazník

Je vyplňován s nově příchozími klienty a obsahuje základní anamnestické údaje. Jedná se o anonymní vyšetření. Jeho druhá část slouží k zaznamenání dohody o využívání služeb. Pokud není z různých důvodů možné vyplnit IN COME dotazník při jednom z prvních kontaktů, je vyplněn později, při vhodné příležitosti. Je ale podmínkou pro provedení testů na infekční choroby.

Klientský deník (KD)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Jedná se o dokument v elektronické, případně i papírové formě, do něhož je zapisován průběh kontaktů s klientem v případě, že navštěvuje naše zařízení pravidelně, nebo již při první návštěvě v rozhovoru uvedl skutečnosti, které jsou pro nás anamnesticky důležité. Veškeré zápisy o klientech služby jsou vedeny a uloženy pod anonymním kódem klienta v adresáři anamnézy. Zapisují se sem skutečnosti, které vypovídají o aktuální situaci klienta, zaznamenávají se nové informace, postřehy pracovníka týkající se klienta služby a jeho potřeb.

Při prvním kontaktu je klientovi do KD vložena tabulka se vstupním zhodnocením (viz. Příloha 1), součástí toho je také dohoda o poskytování služeb a individuální plán, na který se dále navazuje. Revize probíhá průběžně, dle potřeb klienta, maximálně však po roce. Pro klienty, kteří již služeb KC/TP využívají je pro revizi používaná tabulka zhodnocení aktuálního stavu klienta (viz. Příloha 2).

V případě, že probíhá poradenství s rodiči je při prvním kontaktu zaveden elektronický clientský deník se vstupní tabulkou (viz Příloha 3) a dále se již o konzultacích vede zápis v textu.

Každý zápis v clientském deníku je opatřen podpisem pracovníka, který zápis provedl.

Osobní složka

Složka, která je klientovi vytvořena v papírové i elektronické podobě. Papírová složka může obsahovat:

- základní informace o klientovi
- In come dotazník
- přehledně uspořádaná korespondence

- souhlas s odtajněním anonymity, s nahlédnutím do osobní složky, se zasíláním písemností na adresu KC
- materiály vydané jinými institucemi, které klient sám aktivně přinesl
- předtestové dotazníky
- závěrečné dokumenty
- potvrzení námi vydaná
- záznamy o podání stížnosti klientem a jejím vyřízení
- porušení etického kodexu a práv klienta pracovníkem programu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- další dokumenty, které chce klient uschovat (umožňujeme především klientům bez přístřeší uchovat ve své složce jejich osobní dokumenty, pro život důležité týkající se vzdělání, práce, bydlení, pojištění apod.)

Osobní složky jsou zařazeny ve společné kartotéce KC a TP. Společná kartotéka je především z důvodu úzké spolupráce KC a TP a efektivnější práce se společnými klienty. Záznamy jsou uchovávány po dobu 5 let od poslední návštěvy.

Rodinným příslušníkům se osobní složka nezakládá, dokumenty, které jsou námi případně vystavené, se ukládají do speciálního šanonu s označením potvrzení RRR.

Denní výkaz

Spolu s kódem klienta jsou do něj zaznamenávány jednotlivé kontakty a typ služeb, kterých přichází využil. Všechny tyto údaje jsou odpovědným pracovníkem zaznamenávány i v elektronické formě do databáze BORIS.

Žurnální kniha

Tato kniha slouží k rychlému předávání informací mezi pracovníky o dění v kontaktním centru a jako podklad pro klientské porady a záznamy do klientských deníků.

Záznamy o testování protilátek VHC, VHB, HIV

Excelová databáze se seznamem všech testovaných klientů služby, ať už testy proběhly přímo v KC/TP nebo v rámci asistence v Kolínské nemocnici. Databáze obsahuje data testů, výsledky testů a také data sdělení výsledků testů, pokud testy proběhly v oblastní nemocnici Kolín. Evidence není společná, oba programy mají svou databázi.

Kniha ošetření

Tato kniha je uložena v Odběrové místnosti. Slouží jako záznam zdravotních ošetření provedených na KC. Obsahuje: datum, identifikaci ošetřovaného (kód/přezdívkou), informaci o tom, co a jak jsme ošetřovali. V TP záznam o ošetření je pouze v Žurnální knize a následně v klientském deníku dotyčného.

Záznamy o nouzových, havarijních situacích a mimořádných událostech



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Stručný zápis je proveden a založen do příslušné složky v PC, protokol se zakládá do příslušného šanonu uloženého v uzamykatelné skříni.

Počítačová dokumentace KC a TP

Databáze klientů 20xx – obsahuje všechny kódy klientů, kteří využili daný rok služeb KC/TP.

Databáze rodičů – obsahuje všechny kódy rodičů či osob blízkých klientům, kteří využili služeb KC/TP.

Živá kartotéka – seznam klientů, kteří využili služeb KC/TP v posledních pěti letech

Tabulka sběru – Tato tabulka sběru slouží k zaznamenání nálezů odhozených injekčních stříkaček. Je zde záznam o tom, kde (město a místo), kdo, kdy a kolik jich našel. Tyto údaje se přepisují do elektronické podoby BORIS (výstupy pro lepší přehlednost do excelové tabulky pro to určené) a zmínka o těchto skutečnostech je i v Deníku města v rámci shrnutí daného terénu (viz níže).

Zápis situace z terénu „Deník města“ (Pečky, Český Brod, Kutná Hora, Čáslav, Kolín, Monitoring)

– V elektronické formě se zapisuje průběh služby TP. Nalezneme zde konkrétní informace o tom kdy, kdo a v jakém terénu byl, dále projitá trasa, počet kontaktů, oslovení, nových klientů, informace o kontaktech s institucemi, vydistribovaných bezpečných balíčcích, nálezech a klientech, se kterými proběhl kontakt.

Při zápisu o dění v terénu zohledňujeme dynamiku drogové scény (hodně/málo klientů, aktuální zdroj drog, aktivita represivních složek), zaznamenáváme místní trendy ve využívání služeb, atmosféru ve městě, apod. Zmiňujeme zde i případné nouzové, havarijní a mimořádné situace a odkazujeme na Hlášení o mimořádné situaci, kde jsou podrobně popsány.

Osobní karta uživatele služby (VIP kartička)

Účel osobní karty – Osobní karta je platná pouze jako identifikační doklad při poskytování HR služeb. V žádném případě není určena k prokazování totožnosti v jiných institucích.

Výhody osobní karty – Osobní kartou, která je vystavena v určitém K-centru a terénních programech se klient služby může prokazovat i ve všech ostatních zařízeních a programech tohoto typu, protože systém osobních čísel (kódů) je stejný pro celou ČR. Pokud má klient vystavenou osobní kartu, nemusí si své



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

osobní číslo pamatovat ani ho při každé návštěvě opět dávat dohromady, ale pouze svou kartu pracovníkovi ukáže. Kontakt v tom případě může být daleko rychlejší a je ulehčený pro obě strany.

Nevýhody osobní karty – Pokud rodina nebo blízké okolí klienta neví, že je klientem KC, hrozí zde nebezpečí, že by se jeho osobní karta mohla dostat do nepovolaných rukou.

Je tedy na rozhodnutí každého klienta, jestli chce nebo nechce mít svou osobní kartu. Vlastnit osobní kartu není povinné. Každý klient musí být seznámen s jejími klady i zápory.

Formuláře, které v KC používáme:

- IN COME dotazník
- Před-testový dotazník
- Smlouva o odtajnění anonymity (Souhlas o prolomení mlčenlivosti)
- Souhlas se sdělením výsledků na infekce (testy v nemocnici Kolín)
- Souhlas se zasíláním písemností na adresu KC

6. Bezpečnost práce (specifické pro KC a TP) a minimální bezpečí

Pracovník je proškolen v BOZP během nástupního období a dále je každoročně proškolen přímo nadřízením nebo přímo technikem BOZP v rámci hromadného školení zaměstnanců organizace. Pravidla bezpečnosti práce nutná pro specifické činnosti (např. výměnný program) jsou zpracována jako součást metodických postupů pro vykonávání těchto činností.

V rámci obou služeb jsou nadefinovaná pravidla pro klienty při využívání služeb a sankce za jejich porušování. Více viz manuál upravující Ochranu práv klientů KC a TP.

Personál je povinen sledovat, usměrňovat a případně sankcionovat i jiné chování klientů, které není přímo porušením pravidel, ale může ohrozit bezpečné prostředí a osobní bezpečí a integritu klientů. Příkladem takového ohrožujícího chování jsou: rasová či jiná diskriminace, projevy ideového fanatismu, neúměrný a terapeuticky neúčelný psychologický nátlak ve skupině klientů, vytváření „obětního beránka“/šikanování, vynášení osobních informací o ostatních klientech ze zařízení, apod.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Každý pracovník musí být schopen poskytovat první pomoc v závažných případech ohrožujících život. Nezdravotničtí pracovníci musí být v poskytování první pomoci odborně proškoleni. Každý pracovník musí být schopen poskytnout krizovou intervenci, měl by mít absolvovaný kurz krizové intervence (nejpozději do 1 roku po nástupu).

Zvláštní důraz je kladen na dodržování pravidel a zásad pro vytvoření bezpečného prostředí a minimalizaci zdravotních rizik pro klienty a pracovníky. Těmi jsou:

- Zaměstnanec je povinen dbát o svou vlastní bezpečnost, o své zdraví i o bezpečnost a zdraví fyzických osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání, případné opomenutí při práci – dodržuje a dbá na dodržování zásad BOZP.
- Na službě by měli být přítomni (v TP i KC) dva zaměstnanci.
- Prostory, kde se pohybují i klienti, by měly být zařízeny tak, aby v dosahu nebyly žádné předměty, které by mohly sloužit jako předmět napadení (nože, těžké popelníky apod.).
- Zaměstnanec je povinen dodržovat rozsah práce, který má specifikován v Náplni práce.
- Každý pracovník musí být seznámen s Provozním a Hygienickým řádem a dodržovat jmenovitě ustanovení, která se týkají hygieny, dezinfekce, zacházení s potencionálně infekčními materiály, likvidace odpadů.
- Pracovník by měl být očkovan na VHB. Odmítne-li profylaxi, sepisuje prohlášení o odmítnutí a převzetí rizik na sebe. Vhodné je i monitorování HIV/AIDS, hepatitid B a C u pracovníků.
- V případě zdravotního ošetřování klienta je zaměstnanec povinen použít jednorázové rukavice a používat pouze sterilní zdravotnický materiál.
- Pracovník se během kontaktu s klienty vyhýbá konzumaci jídel a nápojů.
- Zaměstnanec 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. Zaměstnanec nesmí takové látky na pracoviště nosit.
- Zaměstnanec nesmí mít žádný sexuální kontakt s klienty.
- Zaměstnanec nesmí od klientů přijímat peníze ani kupovat jakékoli věci.
- Zaměstnanec má zakázáno poskytovat klientům adresu svého bydliště a osobní telefonní číslo.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Zaměstnanec má zakázáno setkávat se s klienty mimo pracovní dobu a pracoviště.
- Zaměstnanec je povinen zachovávat mlčenlivost a diskrétnost o všech údajích týkajících se klientů (situace prolomení mlčenlivosti jsou popsány v manuálu věnující se této oblasti).
- Nedodržování, popř. jiné nesrovnalosti řeší s vedoucím týmu.
- V případě poranění o použitou injekční stříkačku, nebo v případě jiného rizikového kontaktu s případným infekčním zdrojem, je pracovník povinen hlásit tuto událost neprodleně svému nadřízenému a zachovat postup, který je pro tuto situaci předepsán.
- Stane-li se pracovník svědkem trestné činnosti, které se účastní jemu známý klient, nebo dozví-li se jinou závažnou skutečnost, která může ohrozit bezpečí jeho či ostatních pracovníků, je povinen to neprodleně oznámit vedoucímu zařízení.

V rámci poskytování služeb v TP je třeba navíc dodržovat tyto bezpečnostní zásady a pravidla:

- Mít u sebe vždy platný občanský průkaz a průkaz pracovníka.
- Zaměstnanec musí do terénu nosit pevnou uzavřenou obuv.
- Zaměstnanec u sebe nosí minimální finanční obnos a doklady. Omezuje také své osobní věci na nezbytné minimum.
- Terénní pracovnice se neobléká vyzývavě, aby v klientech nevzbuzovala nepatřičné sympatie.
- Terénní pracovník na sebe neupozorňuje nápadným chováním, aby nevzbuzoval pozornost okolí.
- Vyhýbat se situacím, které jsou nebezpečné, nebo v kterých se pracovník bezpečně necítí. Pokud se v takové situaci ocitne, nevměšuje se do ní a snaží se místo neprodleně opustit.
- Pro klienty jsou jasně čitelní (batoh s logem terénního programu).
- Výměnný injekční program není zpravidla poskytován uvnitř zařízení (např. obchody, restaurační zařízení apod.), s uživatelem je domluveno jiné místo kontaktu (důvodem je fakt, že majitelé nebo personál těchto prostor nemusí mít pochopení pro význam TP a mohlo by docházet ke konfliktním situacím).
- Ve větší míře dbají bezpečnostních zásad.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Pokud je to možné, volí pracovníci místa k sezení co nejbližší vchodu a s dobrým výhledem do prostoru.

Připojení k pultu centrální ochrany

V rámci zvyšování bezpečnosti personálu, ale i klientů samotných bylo KC v květnu 2012 připojeno k pultu centrální ochrany. Naše zařízení je vybaveno celkem 3 tlačítka, která slouží k přivolání pomoci. V tomto případě je odeslána tísňová zpráva na služební telefony KC a TP.

Každý pracovník (stážista apod.) vykonávající přímou práci s klienty v KC je vždy seznámen s rozmístěním tlačítek v objektu. Také je informován o postupu, jakým způsobem má tlačítka použít, za jakých okolností, a na co si dávat pozor.

Základní výbava obsahuje:

- 1 přijímač signálu, který je připojen do zásuvky: obsahuje SIM kartu a záložní zdroj napájení systému
- 2 tlačítka jsou přidělena napevno
- 1 tlačítko je mobilní (přenosné, jedná se o náramek na ruku)

Umístění tlačítek:

- tlačítko je připevněno v kanceláři u dveří, vedle vypínače světla (při příchodu do kanceláře se nachází po pravé ruce)
- tlačítko je připevněno na skříni s HR materiálem u výměny, kde je instalováno z pravého boku
-
- mobilní tlačítko je zabudováno v náramku, který si pracovník může navléci na ruku, podobně jako hodinky, a v případě nouze si může přivolat pomoc

6.1. Jak postupovat – modelové situace

Příklad 1.:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Přímé ohrožení pracovníka nebo klienta – pokud je v přímém ohrožení života sám pracovník, nebo i klient, může si pracovník přivolat stisknutím tlačítka pomoc. Pracovníci po přijetí tísňové SMS volají do KC, případně ihned volají Policie ČR.

Příklad 2.:

Planý poplach – pokud dojde k neúmyslnému zapnutí tlačítka (tlačítko je spuštěno omylem) je pracovník nebo kdokoliv, jenž planý poplach způsobil, povinen tuto skutečnost neprodleně zavolat kolegům.

6.2. Pravidla pro bezpečný sběr injekčního materiálu a manipulaci s ním

- Při sběru je vždy používána pinzeta, nebo jednorázové gumové rukavice. Ve velmi výjimečných případech je možné použít igelitový sáček nebo papírový kapesník.
- **Injekční stříkačku uchopujeme zásadně za tubus a vyhýbáme se manipulaci s jehlou.**
- Injekční stříkačka je vložena do silnostěnného kontejneru s uzávěrem, a to vždy jehlou směrem ke dnu kontejneru. Ve výjimečných případech je možné vložit injekční stříkačku do PET lahve.
- **Před vložením injekční stříkačky do kontejneru a při manipulaci s injekční stříkačkou dbáme vždy zvýšené opatrnosti.**
- Kontejner je vždy na pevné podložce nebo v terénním batohu.
- **Nikdy nemanipulujeme s kontejnerem v průběhu vkládání injekční stříkačky.** Pokud ve výjimečné situaci provádíme sběr do PET lahve, pak PET láhev stojí vždy na pevné podložce.
- Jednorázová rukavice, igelitový sáček či papírový kapesník použitý k manipulaci s injekční stříkačkou je vždy vložen do kontejneru.
- Po každém sběru si umyjeme ruce dezinfekčním mýdlem nebo dezinfekčním prostředkem.
- Terénní pracovník eviduje sběr injekčních stříkaček (datum, místo, počet), přispívá tak k snazšímu a efektivnějšímu stanovení trasy terénního programu, monitoringu drogové scény a pohybu cílové skupiny.

7. Specifické obtížné situace při kontaktu s klienty

Vždy platí, že na prvním místě je bezpečí pracovníka!

Agresivní klient



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vždy je dobrá prevence, tedy předejít tomu, aby se klient choval agresivně. Může se vycházet z předešlých zkušeností s klientem, kdo s ním tuto zkušenost měl, v jaké to bylo situaci. Je dobré si dopředu promyslet, co budu říkat, než něco řekneme nahlas. Nejít do konfrontace, pokud jsem s klientem sám. Nenechat se vmanipulovat do místa, odkud není úniku. Nepropadat panice, zachovat klid a rozvahu. Pokud si nejsme od začátku jistí a klient se chová agresivně už při příchodu, reflektuji mu svůj pocit a pokud nedojde ke změně, odepřeme mu využití služby.

Kontaktní místnost, i ostatní prostory, kde se klient pohybuje, by měly být zařízeny tak, aby v dosahu nebyly žádné předměty, které by mohly sloužit jako předmět napadení (nože, těžké popelníky apod.).

Pokud je zaměstnanec sám, má u sebe vždy telefon s rychlou předvolbou policie (158), kterým se dá přivolat pomoc v případě ohrožení.

Některé zásady chování při kontaktu s agresivním klientem:

- pomalé pohyby, přibližovat se zepředu, neotáčet se ke klientovi zády
- říkat, co dělám (popř. zda to mohu udělat atd.)
- mluvit jasně, nahlas, pomalu
- vysvětlit situaci („Chápu dobře, že jsi tady proto...“)
- všimnout si třesů, polohy těla, hlasu
- kopírovat jeho polohu těla – pomalu se přesouvat do uvolněné polohy
- nedělat si poznámky

Při napadení:

- snažit se dostat do bezpečí kanceláře
- v krajním případě pro odvrácení ohrožení života – znehybnění agresora (co končetina, to člověk)
- volat policii ČR (158)

Psychotický klient

V KC i TP se můžeme setkat nejčastěji s projevy bludů či halucinací v důsledku toxické či jiné psychózy / paranoie. Chce to jednat klidně, udržet kontakt, snažit se navodit atmosféru TADY A TEĎ a tím ho



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

vracet do reality, utvořit si tak prostor pro krizové poradenství. Pokud by šlo o hodně rozjetou psychózu, je nutná hospitalizace na psychiatrickém oddělení.

Platí zde stejné zásady chování jako u agresivního chování plus:

- mluvit srozumitelně v krátkých, jasných holých větách
- hlídat situaci, mohou se zde vyskytnout sebevražedné tendence

Klient se sebevražednými tendencemi

Zásady:

- udržet kontakt – pracovat s emocemi
- najít pozitivní aspekt, proč se nezabít
- nabídnout mu, že to, co chce udělat, může udělat i později, jestli nechce chvíli zůstat a popovídat si, či jen posedět („Myslím, že jste v obtížné situaci, a že není ta správná doba na takové rozhodnutí.“)
- mluvit o sebevraždě otevřeně, pojmenovat ji
- vytvářet dohody typu („Potkáme se zítra a do té doby...“)
- nabídnout hospitalizaci a probrat možnosti

Klient, který užívá opiáty, se bude chovat jinak než klient užívající stimulantia. Je důležité znát účinky jednotlivých drog a z nich plynoucí nebezpečí. Např. rozvíjející se abstinenci syndrom u klienta závislého na opiátech může vést k agresi, naopak při předávkování může upadat do bezvědomí, a je možná zástava dechu apod.)

Více viz Krizová intervence.

Těžce intoxikovaný klient

Zásady:

- reflektování uživatelského stavu
- mluvit srozumitelně v krátkých větách
- motivovat uživatele k nižší míře dávkování drogy – rizika předávkování
- zjistit míru intoxikace (ohrožení života/bezpečí ?) a případně adekvátně jednat



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Klient, který užívá opiáty, se bude chovat jinak než klient užívající stimulancia. Je důležité znát účinky jednotlivých drog, a z nich plynoucí nebezpečí (opiáty; mix opiáty/alkohol/benzodiazepiny – útlum dechového centra – udušení. Stimulancia – srdeční záchvat – nebo psychické poškození viz Psychotický klient).

Klient s dítětem

Zásady:

- zamezit tomu, aby dítě bylo svědkem manipulace s injekčním materiálem – jeden pracovník se věnuje dítěti mimo blízkost výměnného programu a druhý se věnuje opodál dítěti
- hovořit s klientem o tom, že není dobré brát dítě k výměně z důvodu bezpečnosti dítěte (při manipulaci s injekčním materiálem) a mravního ohrožení dítěte
- zjišťovat adekvátnost péče o dítě

Kontakt s dealerem

Distributoři drog, s jakými se pracovníci dostanou do styku, jsou zpravidla zároveň příslušníky cílové skupiny. To znamená, že buď již jsou klienti KC/TP, nebo spadají do skupiny potencionálních klientů, která nebyla doposud oslovena. Ke klientům, u nichž máme podezření z distribuce, přistupujeme stejně jako ke všem ostatním.

Pracovník se snaží předcházet přijetí informace o distribučních aktivitách klientely. Klientům je jasně a srozumitelně vysvětleno, že i na pracovníky nízkoprahového zařízení se vztahuje oznamovací povinnost. Dostanou od pracovníka v adekvátní formě ponaučení, jaká rizika mu plynou, drží-li u sebe větší množství drog a jaký je postih za distribuci drog. Dále je zdůrazněno, že distribucí drog v KC a při kontaktu v TP porušuje pravidla služby.

Pokud pracovníkovi v pracovní době nabídnuta droga jakoukoliv osobou, je pracovník povinen:

- Tuto osobu obeznámit se svou pracovní rolí a drogu odmítnout.
- Dále upozornit (dealera) na rizika jeho chování a povinnosti pracovníka, jež vyplývají z trestního zákona (oznamovací povinnost). Podle tohoto zákona se na drogové delikty trestního zákona) oznamovací povinnost vztahuje a je zde povinnost zabránit trestnému činu.
- S tímto člověkem do budoucna omezit kontakt na dobu nejméně nezbytnou pro práci s ním (pokud je klient).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pokud je pracovník svědkem trestného činu, je ze zákona povinen tento fakt oznámit příslušným orgánům (může dobře posloužit jako varování – „odmítám být svědkem jakýchkoliv nezákonných činností“).

Pokud pracovník o této formě trestné činnosti ví pouze z doslechu, nenaplnuje znění zákona, tedy, že informaci jsme se dozvěděli hodnověrně.

Agrese, spor mezi klienty v TP

Pracovník v TP se zásadně nevměšuje do konfliktů mezi klienty, vše sleduje z bezpečné vzdálenosti a popřípadě volá Policii ČR (158). Policii pracovník volá podle svého osobního posouzení – vždy pokud viditelně dochází k ohrožení života.

V KC pracovník upozorňuje klienty, že by si spory měli vyřešit mimo prostory KC. Dle vyhodnocení situace může pracovník použít vhodné intervence. Vstoupit do sporu s odkazem na pravidla, nabídnout možnost mediace sporu apod. Nikdy nezasahuje do sporu fyzickým kontaktem.

Jestliže dojde k ohrožení zdraví nebo života klientů či pracovníka KC, přivolá pracovník k zásahu Policii ČR (158).

Klient v krizi

Podrobněji zpracováno v operačním manuálu Krizová intervence.

V TP navíc se můžeme setkat s těmito situacemi:

Práce na potenciálně nebezpečných místech

Práci na potenciálně nebezpečných místech (neznámé či uzavřené prostředí, drogový byt, temná zákoutí, herny, bary, dvory, atd.) pracovník nikdy nevykonává sám. Vstup do potenciálně nebezpečných míst (i když známých) pracovníci vždy ohlásí předem dalším spolupracovníkům či vedoucímu, se kterým jsou ve spojení mobilním telefonem. Sdělí co nejpodrobnější informace o místě, kde dojde ke kontaktu (město, ulice, číslo popisné apod.) a domluví se na časovém horizontu, kdy sdělí, že již kontakt proběhl a on opustil rizikové místo. Podporu spolupracovníků využívá i v případě jakýchkoli nesnází, nebo

pochyb. Mobilní telefon má ve zrychlené volbě aktivováno číslo Policie Č (158). Na potenciálně nebezpečná místa pracovník vstupuje pouze, jsou-li splněny všechny výše uvedené body a dále na základě subjektivního uvážení (vyhodnotí-li situaci jako pro něj bezpečnou). Pracovník má možnost



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

odmítnout klientem stanovené místo kontaktu a mělo by dojít ke konsenzu, který by vyhovoval oběma stranám.

Práce o samotě

Viz mimořádné události.

Práce v neznámém prostředí

V neznámém prostředí se terénní pracovníci chovají zvláště obezřetně s důrazem na vlastní bezpečnost, to znamená, že pracovníci myslí vždy na ústupovou cestu v případě agrese ze strany klientů či dalších osob.

Práce na uzavřené drogové scéně

Práce v bytech a uzavřených prostorech je specifickou službou terénního programu podléhající přísným bezpečnostním pravidlům (výše zmíněné zásady).

Výhody poskytování služeb na uzavřené drogové scéně

- bezpečné prostředí pro klienty
- větší otevřenost klienty
- prostor pro poradenství, poskytování potřebných informací i ostatních služeb
- možnost navazování dalších kontaktů
- prohloubení důvěrného vztahu pracovník – klient

Rizika spojená s prací v bytech a uzavřených komunitách

- agresivita klienta
- nebezpečné prostředí pro pracovníka, fyzický útok na pracovníka
- vystavení se situaci podléhající ohlašovací povinnosti nebo jiné nepříjemné situaci
- policejní zásah
- riziko přenosu infekčních chorob

Před zahájením práce na uzavřené drogové scéně si terénní pracovník s klientem domluví schůzku, kde mu sdělí podmínky návštěvy. Pracovník podá informaci o své ohlašovací



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

povinnosti, která se vztahuje na trestné činy vyjmenované v trestním zákoně (např. výroba a distribuce OPL). Klient zajistí, aby o návštěvě terénního pracovníka věděli také ostatní přítomní v bytě. Pokud by nebyly splněny výše uvedené podmínky, pracovník odmítne poskytnout službu a domluví s klientem jiné místo kontaktu. Terénní pracovník před vlastní návštěvou ještě jednou zjistí, co od něj klient očekává, vyjedná s ním čas a konkrétní podobu návštěvy (v kolik hodin přijde, kde se nachází byt, jak to tam vypadá, kdo všechno bude na bytě přítomen, kolik terénních pracovníků přijde atd.).

Další bezpečnostní zásady:

- je vhodné si předem domluvit s kolegou různé signály pro komunikaci v bytě
- do bytu vchází pracovníci až za klientem
- během práce se pracovníci nerozdělují, jsou ve stálém očním kontaktu, sledují přítomné osoby
- pracovník zásadně nepřijímá žádné občerstvení
- pokud se terénní pracovník necítí v bytě dobře, sdělí klientovi důvod a může opustit prostor

Standardní návštěva za účelem běžných služeb trvá zhruba 1/2 hodiny. Delší návštěva se službou rozsáhlejšího poradenství by neměla přesáhnout 1 hodinu. Časové ohraničení návštěvy přizpůsobí terénní pracovník konkrétní zakázce klienta a před návštěvou ho informujeme o časovém rámci. Před odchodem terénní pracovník zhodnotí, jestli klientovi nebo někomu jinému v bytě nehrozí akutní nebezpečí, případně zajistí odbornou pomoc. Pokud je klient v psychotickém stavu nebo má sebevražedné tendence, pracovník zavolá lékařskou službu první pomoci.

Práce v klubech, restauračních zařízeních

Terénní pracovníci se pohybují v přirozeném prostředí výskytu uživatelů OPL. Tzv. otevřená drogová scéna představuje zjevnou přítomnost a sdružování uživatelů ve vyhrazených lokalitách města, často v blízkosti center. V těchto lokalitách se poskytují služby terénního programu, které jsou aktuálně přizpůsobeny místním podmínkám. Součástí práce je také průběžný monitoring drogové scény (identifikace nových trendů v užívání, sledování změn atd.).

Při své činnosti se pracovníci řídí těmito pravidly:

- Pracují ve dvojici.
- Pro uživatele jsou jasně čitelní (batoh s logem terénního programu).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Dbají na zachování anonymity klientů (oslovení nechávají na něm).
- Výměnný injekční program není poskytován uvnitř zařízení, s klientem je domluveno jiné místo kontaktu (důvodem je fakt, že majitelé nebo personál těchto prostor nemusí mít pochopení pro význam TP a mohlo by docházet ke konfliktním situacím).
- Ve větší míře dbají bezpečnostních zásad.
- Pokud je to možné, volí pracovníci místa k sezení co nejbližší vchodu a s dobrým výhledem do prostoru.
- Pracovníci mají zakázáno konzumovat alkohol a jiné OPL.

V případě jakékoli nejistoty v obtížné situaci s klientem, konzultujeme po proběhlém kontaktu tuto situaci s vedoucím, či s kolegy, eventuálně to probereme na intervizi nebo supervizi. V případě, kdy by klient mohl ublížit jak sobě, tak i druhým je nejbezpečnější zavolat Policii ČR (158) nebo RZS (155).

Další možné situace jsou popsány níže.

8. Nouzové, havarijní situace a mimořádné události

Nouzová, havarijní situace a mimořádná událost, je taková událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se neodkladně řešit. Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové, havarijní nebo mimořádné události. O těchto situacích/událostech pracovník informuje svého přímého nadřízeného. Vedoucí programu informuje svého nadřízeného primárně v případě, že je ohrožen provoz služby.

Popis jak se zachovat v havarijních a nouzových situacích se nalézá ve směrnících a rádech platných pro celou organizaci Prostor plus o. p. s. a jsou pravidelně revidovány vedením organizace.

Stručný zápis o některých z těchto situací/událostí v elektronické podobě je uložen do složky mimořádné události v PC, tištěný protokol se zakládá do šanonu *Nouzové, havarijní situace a mimořádné události*. Vzor protokolu najdeme na konci tohoto manuálu. Zapisujeme primárně mimořádné události, výjimečně i havarijní a nouzové situace dle uvážení pracovníků či vedoucího služby. Tento zápis pořizuje pracovník, který se mimořádné události přímo účastnil, a svým podpisem ho potvrzují ostatní pracovníci, kteří byli přítomni v době, kdy se mimořádná událost stala. Zápis je stvrzen i podpisem vedoucího pracovníka programu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

8.1. Definice pojmů

Nouzovou situací rozumíme ohrožení zdraví či bezpečí klienta nebo zaměstnance (úraz, pád, náhlé zhoršení zdravotního stavu). Některé nouzové situace jsou vnímány i jako mimořádné události (viz dále) či havarijní situace.

Havarijní situací je náhlá událost, která vznikla v důsledku problémů technického zabezpečení provozu.

Mimořádná situace je situace, v níž jsou hrubě porušena pravidla zařízení (např. napadení pracovníka), dále jde o situace, při kterých je třeba zásah nějaké další instituce (přivolání rychlé záchranné pomoci, přivolání Policie ČR) či problematické zabezpečení služby vzhledem k nedostatku personálu. Mimořádná událost, způsob jejího řešení a dopady na klienty i personál jsou probrány na nejbližší poradě a jsou vyhodnoceny rovněž s ohledem na další potřebná opatření ve vztahu ke klientům i k pracovníkům, případně veřejnosti.

8.2. Havarijní situace a jejich řešení

Požár

V první řadě je třeba zajistit bezpečnost přítomných klientů a pracovníků. Pokud to dovoluje situace, rozsah nebo typ požáru, pracovník aktivně přistoupí k jeho likvidaci. V opačném případě musí urychleně opustit prostory objektu v souladu se znalostmi z proškolení o protipožární ochraně a zavolat hasiče (150).

Neodkladná péče, úraz

Pokud to typ a rozsah úrazu umožní, ošetří ho pracovník na místě podle zásad poskytnutí první pomoci. V opačném případě poskytne nezbytnou první pomoc a zavolá RZS (155).

Havárie auta

Stane-li se zaměstnanec při používání služebního vozidla účastníkem dopravní nehody, řídí se pokyny organizační směrnice. V případě havárie auta v rámci terénu ruší se v tento den zbytek služby v terénu. Stane-li se havárie v dopoledních hodinách, je dle možností zabezpečena doprava do terénu vlakem či soukromým vozidlem pracovníků/jiným vozidlem organizace.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Havárie vody nebo elektřiny

Zajistit vypnutí vody nebo elektřiny na v objektu a zavolat odbornou pomoc.

Havárie vody: **800 050 275**

Havárie elektřiny: **840 840 840**

Výpadek elektrické energie

Pracovník zkontroluje pojistky, pokud jsou vypadlé, nahodí je zpět. Jestliže elektřina stále nejde, zkontroluje pracovník hlavní jistič, popřípadě ho nahodí. Pokud elektřina stále nejde, zjistí pracovník jaké je situace v okolí. Podle uvážení a zjištěných výsledků ukončí svoji práci.

Pracovníci jsou proškolení v bezpečnosti práce a protipožární ochrany, vědí, kde jsou v jednotlivých zařízeních uzávěry vody, hlavní jističe, hasicí přístroje a uzávěry plynu.

Důležitá telefonní čísla

HASIČI	150
POLICIE ČR	158
MĚSTSKÁ POLICIE	156
ZÁCHRANNÁ SLUŽBA	155
ŘEDITEL ORGANIZACE	608 123 013

8.3. Některé mimořádné události (někdy i nouzové situace) a jejich řešení

Akutní intoxikace

První pomoc při akutní intoxikaci

Při kontaktu s intoxikovaným klientem je důležité stanovit vhodný postup. Prioritou je vždy zachovat základní vitální funkce – oběh a dýchání.

Akutní intoxikace je spojená s kvalitativními a kvantitativními změnami vědomí. Soustředíme se tedy na to, jak hluboce je vědomí porušeno:

Klient reaguje na běžné podněty (oslovení)

Projevy:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Má potíže s koordinací pohybů, usíná, stěžuje si na nevolnost, má výpadky vědomí.

1. pomoc:

Klienta se snažíme udržet při vědomí nucením k aktivnímu hovoru. Snažíme se vytvořit klidné prostředí. V případě, že je úzkostný komunikujeme s ním klidně, bez zbytečné gestikulace, snažíme se ho udržet v realitě. S klientem zůstaneme tak dlouho, dokud nezačne komunikovat.

Klient reaguje na bolestivý podnět (proplesknutí, zatahání za vlasy u ucha, stisk tlakových bodů)

Projevy:

Klient vypadá jako by podřimoval, komunikace s ním je velmi obtížná, reaguje pouze na silné zevní podněty.

1. pomoc:

Klienta se snažíme probudit, uložíme ho do takové polohy, aby měl průchozí dýchací cesty (zabráníme tak případnému vdechnutí zvratků). Poté voláme 155. Klienta průběžně kontrolujeme do té doby, než se začne orientovat v čase a prostoru.

Klient nereaguje

Projevy:

Klient je v bezvědomí, nereaguje ani na silné zevní podněty.

1. pomoc:

Jestliže spontánně dýchá, uložíme ho stabilizované polohy na boku a sledujeme tep a dýchání, druhý pracovník volá 155.

Pokud jsou přerušeny základní životní funkce, jeden pracovník neprodleně volá 155, druhý uloží uživatele na pevnou podložku a zahájí resuscitaci:

1. vodorovná poloha
2. uvolnění dýchacích cest
3. umělé dýchání
4. masáž srdce
5. kontrola zda je resuscitace účinná

Jednání s klientem s ohledem na jeho specifický aktuální stav.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Postup při poranění o použitou injekční stříkačku

Provést opatření, která vedou ke snížení rizika přenosu infekčního onemocnění:

Nechat místo poranění co nejdéle volně krváčet, sníží se tak dávka možného viru, krev z rány nikdy nevymačkáváme. Po zastavení krvácení ránu omyjeme vodou a mýdlem a vždy ošetříme vhodným dezinfekčním prostředkem. Poté vyhledáme praktického lékaře nebo lékaře hygienické stanice či infekčního oddělení nemocnice. Lékař při vyšetření krve na přítomnost viru hepatitidy A, B, C a protilátek proti viru HIV zhodnotí váš imunitní stav. V odůvodněných případech podá profylaxi (vakcinace, očkování) hepatitidy A nebo B. Proti hepatitidě C není zatím účinná profylaxe k dispozici. Podle charakteru poranění může být nabídnuto krátkodobé podání léků s cílem omezit riziko infekce virem HIV. Při poranění o pohozenou injekční stříkačku je riziko infekce virem HIV velmi malé, u virových hepatitid typu B a C je o něco vyšší.

Celou věc je nutno hlásit nadřízenému a zapsat jako úraz

Napadení pracovníka

V TP i KC se můžeme setkat s napadením pracovníka, a to z různých důvodů. Napadení může mít formu ústní či fyzickou. Za mimořádnou situaci považujeme především fyzické napadení. Ústní napadení je považováno za mimořádnou situaci v případech, kdy dochází k agresivním projevům a vyhrožování. Těmto situacím se snažíme samozřejmě předcházet.

V případě, že se jedná o slovní napadení, projednává se postih jednotlivého klienta na poradě a verdikt je mu sdělen během dalšího kontaktu, je-li v lepším rozpoložení. Není-li, vyhýbáme se kontaktu s ním – respektive za těchto okolností mu naše služby neposkytujeme. V případě fyzického napadení, a to především při použití zbraně, voláme Policii ČR (158).

Krádež, poškození majetku či nedovolené vniknutí do objektu/automobilu

Při odhalení krádeže, poškození majetku či nedovoleného vniknutí do prostor zázemí případně automobilu mimo provozní dobu, je tuto událost nutno neodkladně nahlásit vedoucímu zařízení, který informuje ředitele organizace, Policii ČR (158) a následně zástupce pojišťovny. Vzhledem k velkému riziku krádeže je nutné před odchodem ze zaměstnání důkladně zamykat a kontrolovat zda jsou zavřena všechna okna.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Jestliže se jedná o drobné krádeže (např. hygienické prostředky, nádobí apod.) či poškození majetku, projednává se postih jednotlivého klienta během služby či na poradě. Stejně tomu je tak v případě obdobných situací ve fázi pokusu o ně, kdy je klient při tomto činu přistižen.

Nedostatečné personální zajištění služby/práce o samotě

Pokud dojde k náhlým onemocněním více zaměstnanců, nebo se zaměstnanci nemohou dostat do zaměstnání vlivem povodní a jiných živelných událostí a provoz služby je ohrožen, dojde k dočasnému omezení poskytované služby. Vedoucí služby nebo osoba pověřená vedoucím služby informuje o všech souvisejících změnách klienty prostřednictvím cedule na dveřích KC a telefonicky ředitele sekce. Pro šíření omezení provozu služby využívá i jiné možné prostředky např. sociální sítě.

Práci o samotě se snažíme předcházet. Pomáhá nám v tom vzájemná spolupráce obou programů a využívání stáží tak, aby služba v jednom byl opravdu výjimečnou situací. V TP se pracovník pohybuje jen na veřejných místech, kde nehrozí zvýšené nebezpečí pro terénního pracovníka. V případě, že nelze postavit minimálně dvoučlennou službu pro chod KC, může sloužit pracovník i o samotě. Pokud toto nastane, služby se omezují pouze na výměnný program a krizovou intervenci. Z bezpečnostních důvodů u sebe pracovník nosí po celou dobu služby mobilní telefon, kde je přednastavená rychlá volba na Policii ČR. Před vpuštěním klienta do prostor KC, pracovník kontroluje pomocí dveřního kukátka přicházejícího klienta. Dále je na dveřích do kanceláře nainstalována dveřní koule, aby měl pracovník bezpečné místo, kam se případně může uchýlit do příjezdu policie, v případě kdy je příchozí uživatel agresivní a nezvladatelný.

O této události není třeba pořizovat zápis, proběhne-li bez komplikací.

Návštěva policie

Police může do prostoru KC vstoupit pouze v případě, má-li platný zatykač nebo příkaz k předvedení a hledaná osoba je v danou chvíli přítomna v KC. V tomto případě jsou pracovníci KC povinni policii vpustit a hledanou osobu jim vydat. Ideální je hrát v tomto případě roli mediátora a vyzvat klienta k tomu, aby vše proběhlo mimo prostory, kde se nachází jiní klienti. Ve všech ostatních případech probíhá komunikace s policií mimo prostor KC, tj. na chodníku před objektem maximálně v chodbičce před dveřmi s koulí.

Pokud má policie příkaz k domovní prohlídce, je třeba ji informovat, že hledaná osoba nemá v KC trvalé



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ani přechodné bydliště a vyskytuje se zde nahodile. Příkaz k domovní prohlídce je jednorázový, tj policie ho nesmí použít vícekrát a to ani ve stejný den.

Policie nemá právo zdržovat se v KC, pokud hledaná osoba není uvnitř. Taktéž nemá právo kontrolovat klienty uvnitř objektu.

Pokud přijde policie s fotkou klienta, který se zrovna zdržuje na KC a nemá příkaz ke vstupu. Požádáme policii, aby počkala venku, a pokusíme se o mediaci s klientem. (Proč ho mohou hledat? Jestli nebude pro něj výhodnější promluvit si s policií apod.)

V případě konfliktu se zástupci policie je třeba si zapsat jejich služební čísla, zjistit domovskou služebnu a sepsat stížnost, kterou vedoucí KC podá.

Návštěva klienta v jeho domácnosti, nemocničním či jiném zařízení

Tato situace může nastat, pokud o ni klient požádá a pracovník s ní souhlasí, nebo v rámci dlouhodobého poradenství, kdy může znalost prostředí, kde klient bydlí pomoci v utvoření si celkového obrazu o změnách v životě klienta.

O domluvené návštěvě pracovník předem informuje své kolegy, kteří vykonávají daný den službu na KC. Sdělí jim přesné místo, kde se setkání uskuteční a čas ve kterém se bude odehrávat. Po ukončení návštěvy se ohlásí telefonicky kolegům v KC.

O této události se pořídí zápis pouze do klientského deníku, klienta, u něhož byla návštěva absolvována.

Mohou nastat i jiné situace či události, které mohou být nestandardní, považovány za nouzové či mimořádné. Např. agrese, psychóza, sebevražedné tendence – v těchto případech se chováme tak, jak je popsáno v kapitole Specifické obtíže při kontaktu s klienty (viz výše).

9. Zavádění nových pracovníků DS

9.1. 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 1× za týden. Některá témata předávají pracovníci přímé péče po domluvě s vedoucím zařízení.

Během prvního měsíce nový zaměstnanec nevykouvává samostatnou práci s klienty.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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.

9.1.1. 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)
- Zahájení sestavování individuálního harmonogramu: čeho se bude nový pracovník v příštích dnech účastnit

9.1.2. První týden

- Seznámení s vybavením a zařízením služby a jejich využíváním: telefony, systém práce na počítači, internet, maily, sdílené disky, tiskárna, auto atd.
- Seznámení s pravidly organizace: předpisy provozní, hygienické, bezpečnostní atd.
- Organizační směrnice a pracovní řád: zaučení ve vyplňování docházky, cestovního příkazu, co dělat s paragony, informace o pracovní době, dovolené, přesčasech, náhradní volno, nemoc, doktor, jiná absence, výkaz práce



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Seznámení s chodem služby: co vše se ve službě děje, rozdělení místností, pravidla jejich využívání pro klienty
- Poskytované služby: veřejný závazek, cíle služeb, komu se poskytují a za jakých podmínek
- Porady, supervize, vzdělávání: vypracování plánu vzdělávání, vytipování kurzů např. Krizová intervence, První pomoc apod.
- Předat základní manuály k prostudování a doporučit důležitou literaturu: čas na samostudium
- V případě potřeby domluvit očkování na VHB či podepsat odmítnutí očkování
- Zhodnotit s dotyčným první týden zavádění: co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně
- Vyhotovení individuálního zaváděcího plánu pro konkrétního pracovníka

9.1.3. 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 atd.
- 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

9.1.4. Třetí týden:

- Veškerá dokumentace
 - IN COME dotazník
 - denní výkaz
 - anamnézy, dohody, individuální plány (klientský deník)
 - vedení statistik
 - a jiné
- Návčik 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
 - Výměnný program (cíle, metody)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Primární, sekundární a terciární prevence – obdobná a navazující zařízení na úseku prevence drogových závislostí v našem regionu
- Postup při sběru odhozených stříkaček
- Úkolování drobnými manuálními pracemi
- Zhodnotit s dotyčným třetí týden zavádění: co se stihlo, co ne, co je jasné, co méně

9.1.5. Čtvrtý týden:

- Seznámení se spolupracujícími institucemi
- Prohlubování odborných znalostí a dovedností
 - Seznámení se specifickými činnostmi: testy, poradenství atd.
 - Samostatná příprava na službu na KM, zopakování pravidel na KM, práv klientů atd.
- 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
 - Teoretické poznatky by měl být pomalu schopen převádět do praxe – vyplňování dokumentů, poskytování základních služeb
- Zhodnotit s dotyčným měsíční působení v organizaci a službě

9.1.6. Během druhého měsíce:

Na pracovníka se postupně převádějí přidělené činnosti, které bude mít na starosti.

Snaha o samostatnou činnost pod intervizi zkušenějšího kolegy.

- Praktické nácviky rolí, prvního kontaktu – střídavě v roli uživatele/zájemce a pracovníka, výměny, nácvik bezpečnějšího užívání
- Zaměření na jednotlivá témata a problémy, které se během kontaktu s klientem vyskytují/vyskytly – podrobněji získávat informace o:
 - infekčních nemocích
 - zákonech o drogách
 - bezpečnějším užívání
 - bezpečném sexu
 - sociálně-právní minimum (životní minimum, podpora v nezaměstnanosti...)
- Precizní nácvik jednotlivých činností
 - příprava na službu (příprava HR materiálu – KC/TP, Kontaktní místnosti, apod.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- výměny
- testy
- základní zdravotní ošetření
- Práce s klienty pod intervizí zavádějího
- Náslechy při poradenství
- 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, SANANIM, Progressive, Podané ruce)
- Zhodnotit s dotyčným dvouměsíční působení v organizaci a službě
- Zpětná vazba od týmu v rámci porady nebo supervize

9.1.7. 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 KC
- 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

9.1.8. 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 plus, o. p. s., vás jako vedoucího, tým)
- Následné kroky (např. definice rozvojového plánu na další období)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

10. Porady, supervize, intervize

10.1. Porada

Porada probíhá za běžných okolností 1× týdně a je společná pro tým KC a TP. Zpravidla je strukturovaná do tří částí:

1) *Provozní a organizační část*

V této části se zabýváme aktuálními připomínkami k provozu. Přinášíme novinky z oblastí, které spadají do jednotlivých kompetencí pracovníků. Kontrolují se úkoly z předešlých porad. Vedoucí předává informace z porady vedení. Tým vnáší dotazy na vedení. Přinášejí se novinky z odborných webů. Pracovník, který má v kompetenci stáže, nás informuje o zájemcích o stáž a termínech, v kterých by měla stáž proběhnout. Na začátku měsíce se porovnávají statistická data.

2) *Intervizní část*

Tato část porady se zařazuje dle potřeby. Pokud nevyplnou žádná témata pro intervizi, tato část neprobíhá. Jinak sem patří výběr témat pro intervizi a naplánování termínu, kdy se bude konat.

3) *Klientská část*

V úvodu se shrne předešlý pracovní týden. V TP zmiňujeme výrazné změny v počtu kontaktů a nálezů. Dále shrnujeme celkovou situaci a změny v jednotlivých městech, kde terén probíhá. V KC se soustředíme na atmosféru na kontaktní místnosti. Dále probíráme konkrétní uživatele služby z obou programů, u kterých nastala nějaká změna, stali se nově uživateli služby (1. kontakty), je stanoven individuální plán úkolového typu nebo docházejí na poradenství.

10.2. Intervize

Intervize probíhají na základě potřeby týmu probrat téma, na které je třeba více času než je mu možné věnovat na poradě. Termín intervize se stanovuje v intervizní části porady. Intervize je způsobem sdílení případové práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe mezi kolegy. Vnímána je jako pomoc, ne jako kontrola.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

10.3. Supervize

Supervize probíhají cca 1× za 6 týdnů a jsou společné pro tým KC a TP. Na supervizi se probírají témata týmová nebo klientská. Mohou se objevovat i témata týkající se organizace. Na vyžádání je možné domluvit mimořádný termín supervize, či supervizi individuální.

11. Stáže

Kontaktní centrum/Terénní program (KC/TP) umožňuje studentům SŠ, VŠ a VOŠ humanitního zaměření, vykonávat odbornou stáž pod dohledem určeného pracovníka (garanta stážisty).

Základními podmínkami pro vykonávání odborné stáže pro studenty jsou:

- věk minimálně 18 let (výjimku tvoří studenti středních škol humanitního zaměření mladší 18 let, kteří mohou absolvovat stáž pouze v teoretické formě – bez kontaktu s klienty služby)
- 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)
- dlouhodobé souvislé (1 týden a více)
- dlouhodobé průběžné (stážista dochází v pravidelných intervalech po dobu 3–6 měsíců)

První kontakt se zájemcem o stáž probíhá většinou telefonicky nebo e-mailem. Před každou stáží proběhne osobní pohovor, kde jsou dojednány jasné podmínky spolupráce a zjišťována motivace pro stáž v našem zařízení. Pokud je motivace dostačující a zájemce splňuje základní podmínky je zájemce přijat na krátkodobou nebo dlouhodobou odbornou stáž.

Na začátku stáže zjišťujeme očekávání stážisty, úroveň jeho znalostí o drogové problematice a případné otázky, které přináší. Dále je seznámen s programem stáže, podmínkami stáže, zásadami BOZP, povinností mlčenlivosti a dalšími povinnostmi. V další fázi je se stážistou podepsána smlouva o odborné stáži a smlouva o mlčenlivosti. Tyto smlouvy jsou ve 2 vyhotoveních, kdy jedna smlouva se zakládá do



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

složky stáží a druhá náleží stážistovi. Pokud stážista přináší smlouvu ze školy, kde studuje, je jedna její kopie také uložena do složky stáží.

Stážistu má vždy na starosti jeden z pracovníků KC/TP (garant), který ho provází po celou dobu stáže, předává informace o zařízení a zodpovídá případné dotazy. Pracovník je též přítomen při intervencích stážisty s klienty. Průběh celé stáže je předem naplánován a běží podle harmonogramu stáží. (viz příloha)

Dojde-li ze strany stážisty k závažnějším přestupkům proti provoznímu řádu, případně dalším předpisům, bude mu sděleno napomenutí pracovníkem pověřeným vedením stáže. Pokud nedojde k nápravě, uvědomí tento pracovník školu nebo vysílající instituci a stáž může být ukončena. O předčasném ukončení stáže musí být sepsána zpráva s přesným uvedením důvodů.

Stážista má přístup k informacím o klientech (IN-COME, klientský deník) pouze se souhlasem daného klienta a pod dohledem pracovníka.

Odborná stáž je vždy zakončena reflexí stážisty týkající se stáže a předáním písemného hodnocení stážisty od pracovníka KC/TP, které dostává na vyžádání.

Jinou formou stáže jsou stáže pracovníků z jiných zařízení z oboru. Mají stejné formality jako stáže pro studenty. Mohou probíhat i výměnnou formou. U těchto typů stáží bývá harmonogram stáže upraven dle individuální zakázky stážisty.

12. Spolupráce s návaznou sítí

Pro zajištění efektivní péče o klienty mají oba programy vytvořenou síť programů a institucí, které řeší specifické problémy, kam může v případě potřeby uživatele služby předat. Jedná se o síť sociálních, zdravotních, léčebných zařízení, ale i jiných zařízení tak, aby byla zajištěna návaznost v systému péče. Navázání úzké spolupráce s jinými službami a institucemi je předpokladem pro poskytování kvalitní péče. V případě potřeby jsou pracovníci schopni doporučit tyto služby svým klientům, a v případě potřeby návštěvu prostřednictvím asistenční služby uskutečnit.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

12.1. Sociální oblast

Mezi Kontaktním centrem (KC) a Terénními programy (TP) dochází k úzké spolupráci. Klienti jsou předáváni, probíhají společné porady a supervize. Zastupujeme se ve službách tak, aby byla zajištěna dostupnost služeb pro klienty. V našem regionu se tento typ provázanosti služeb osvědčil.

V lednu 2017 vznikla v naší organizaci nová samostatná bezplatná anonymní služba v rámci projektů KPSVL **Odborné sociální poradenství pro uživatele drog a osoby blízké**, kam je odkloněna převážná část poradenství z KC. Úzce spolupracujeme, program doplňuje a navazuje na naše služby. Nabízí primárně individuální poradenství (sociální, zdravotní, předléčebné, motivační trénink, podpora v abstinenci), osobní asistenci (na úřady, k lékařům atd.), poradenství pro osoby blízké uživatelům drog, rodinné poradenství, bezplatné právní poradenství, testování na obsah drog v moči (pouze na žádost klienta a po domluvě podmínek testování s pracovníkem služby).

V rámci naší organizace dále spolupracujeme zejména se **Sociálními programy – odborné sociální poradenství**, kam odkazujeme klienty, jejichž situace vyžaduje dluhové poradenství (osobní bankrot, kontakt s exekutory aj.).

Máme navázanu spolupráci s **Oblastní charitou Kolín**, která ve městě provozuje **sociální šatník a potravinovou pomoc** v rámci spolupráce s Potravinovou bankou. Charita nám poskytuje poukázky, jež můžeme dále distribuovat indikovaným klientům. Poukázky vystavujeme v KC, o možnosti jejich využití informujeme i prostřednictvím TP.

Osoby, které nespádají do naší cílové skupiny, a jedná se o osoby bez přístřeší, nejčastěji odkazujeme na **Oblastní charitu Kutná Hora**, kde je Denní centrum a Terénní programy pro osoby bez přístřeší.

V rámci Středočeského kraje spolupracujeme s **nízkoprahovými HR službami – Magdaléna, o. p. s., Laxus, z. ú. a Semiramis, z. ú.**

12.2. Úřady

V **Kolíně** v rámci projektů Městského úřadu (OSVZ) vznikl v červnu 2017 projekt **„Projekt prevence ztráty bydlení“**, kam máme možnost klienty odkazovat či jim jejich pomoc zprostředkovávat.

Dále spolupracujeme s **Úřadem práce v Kolíně** (dávky hmotné nouze – asistence, zprostředkování zaměstnání – nabídky zaměstnání).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vedoucí služby se čtvrtletně schází s **protidrogovým koordinátorem města Kolín** a předává mu informace o vykazovaných datech a aktuální situaci na drogové scéně.

V **Českém Brodě** se účastníme Bezpečnostní komise a Komunitního plánování – pracovní skupina osoby v krizi a ohrožené sociálním vyloučením. V **Kolíně** se rovněž účastníme Komunitního plánování, pracovní skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením

Spolupracujeme se všemi **městskými úřady, kde působí TP a KC** (Čáslav, Český Brod, Kutná Hora, Kolín, Pečky) – každý rok předkládáme zprávu o činnosti na jejich území.

12.3. Zdravotní oblast

Nadále se nám osvědčuje spolupráce s **AT ambulancí v Kolíně** (dříve provozovala Magdaléna, o. p. s.), kam odkazujeme klienty do ambulantní léčby či na testování přítomnosti metabolitů drog v moči.

Do **Endoskopického centra Oblastní nemocnice Kolín, a. s.** odkazujeme a doprovázíme klienty na testování virových hepatitid B a C.

V případě léčby hepatitidy C odkazujeme primárně do **REMEDIS** (léčba VHC společně se substituční léčbou) sídlící v Praze a **IKEMU** taktéž v Praze.

Zájemce o testování na HIV, kteří nespádají do cílové skupiny, odkazujeme na **ZÚ v Kolíně** a **Dům světla** v Praze.

Napříč Českou republikou spolupracujeme s léčebnými zařízeními v rámci odkazů a doporučení našich klientů do léčby závislosti (střednědobé a dlouhodobé).

Klienty **nehlásíme do registru žádostí o léčbu hygienické služby**, vzhledem ke změnám, které v hlášení nastaly. Aktuálně není možné zachovat anonymitu klientů služby, kterou jim garantujeme.

Spolupráci máme též navázanu s **lékárnami** ve všech městech, kde působí TP. Cílem spolupráce je získat informace o využívání lékáren uživateli OPL a zvýšit informovanost o drogových službách. V lékárnách jsou pravidelně 1× za rok zjišťovány informace o volném prodeji injekčního materiálu, lékárnám je nabízen také tzv. bezpečný balíček (obsahuje informační leták, zdravotní materiál určený k bezpečnější aplikaci – vyjma injekčních stříkaček, a kontaktní informace na TP), který mohou nabízet svým zákazníkům (potencionálním uživatelům drog). V praxi se stává, že si tento balíček zákazníci sami žádají. Dále se doptáváme na informace o prodeji zneužívaných léků, a to především Subutexu, Suboxonu a dalších preparátů obsahujících buprenorfin. Bezpečné balíčky jsou lékárnám, které o ně mají zájem, distribuovány v průběhu celého roku, dle jejich potřeb a po telefonické domluvě. Dále distribuujeme informace a informační letáčky o službě NON STOP 24, KC/TP a OSP.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

12.4. Právní oblast

Spolupráce je navázána i s **Právní poradnou A.N.O.** Dále spolupracujeme s **Probační a mediační službou** Kolín a Kutná Hora – možnost výkonu trestu OPP v KC.

Policie

Ve městech Kolín, Kutná Hora, Český Brod a Čáslav spolupracujeme s místními složkami **městské policie**, kterým distribuujeme silnostěnné kontejnery na nebezpečný odpad a kteří se s námi podílí na sběru odhozeného infekčního materiálu. Policisté nás také informují o místech častých nálezů. Ve městě Pečky je obdobná spolupráce navázána s pracovníkem Městského úřadu.

Spolupráce s policií ČR není smluvně zajištěna, dochází k ní v těchto konkrétních případech:

- Klient má nahlášenu adresu našeho zařízení jako doručovací adresu pro poštovní zásilky. Policie přichází s dopisem a doručenkou. V tomto případě poštu přebereme, domluvíme se na termínu, do kdy je třeba poštu doručit či vrátit. Po vypršení termínu policii vracíme buď podepsanou doručenkou, nebo nevyzvednutou poštu.
- Policie přichází s žádostí o informace, zda určitý klient navštěvuje naše zařízení. Pokud nám sdělí jméno, odkazujeme na anonymitu (jméno neznáme). V případě že donesou fotku, sdělujeme pravdivě, zda k nám dotyčný dochází či nikoli.

Při každém kontaktu policii informujeme o principech a pravidlech našich služeb – o klientech nám nejsou známy informace, které by policii byly prospěšné; klienti k nám přichází dobrovolně a nahodile, tudíž nelze předpokládat datum další návštěvy.

12.5. Jiné

Kontaktní centrum i Terénní programy jsou členem **ČAS** (Česká asociace streetwork). TP jsou členy **FTP** (Fóra terénní práce).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

13. Jednání se zájemcem o službu, vytvoření dohody o poskytování sociální služby, vstupní zhodnocení stavu klienta, odmítnutí zájemce o službu a ukončení poskytování služby

Jednání se zájemcem o službu (dále jen ZOS) probíhá v momentě, kdy osoba přichází do KC/ osobu potkáváme v TP poprvé. Probíhá v několika krocích:

1. Představení sebe a programu.

2. Zjistíme, zdali dotyčná osoba patří do cílové skupiny a předáváme základní jí informace o službě:

- zaručíme mlčenlivost a diskrétnost - anonymitu, bezplatnost;
- co nabízíme – spektrum služeb;
- provozní doba;
- pravidla, sankce;
- vedení dokumentace, předávání informací, možnost nahlížet do své složky/klientského deníku.

Další informace naleznou v letákové podobě (stížnosti, práva, uzavírání dohody, ukončení služby).
Nutné klientovi předat.

Nespadá-li do cílové skupiny, následuje odmítnutí zájemce o službu.

Komu služba není určena (důvody pro odmítnutí, negativní vymezení cílové skupiny):

- osobám nespádajícím do cílové skupiny
- osobám žádajícím službu, kterou neposkytujeme
- osobám, se kterými se nejsme schopni žádnými způsoby dorozumět (limitovaný intelekt, jazyková bariéra apod.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ve třetím případě se snažíme dorozumět, využíváme schopnosti možnosti, které máme/známe - názorná ukázka, psaní, jiný jazyk apod. Proběhne pouze strohý 1. kontakt a je vytvořen strohý individuální plán.

O odmítnutí by měl být proveden zápis do Knihy odmítnutí. Záznam obsahuje: datum, důvod odmítnutí, pokud to jde také označení zájemce o službu/klienta a pracovníka – který odmítnutí provedl. Je možné na žádost odmítnutého zájemce o službu vydat písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

3. Zjišťujeme informace o klientovi (kód/jiná identifikace)⁵

- a) základní (pohlaví, věk, droga, aplikace, město)
- b) vyplnění IN-COME dotazníku

4. Formulace potřeb (na základě vstupního zhodnocení)

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.** O dohodě je proveden písemný záznam. Pokud si to klient žádá, uzavřeme písemnou dohodu.

Neshodují-li se potřeby s našimi službami, odkazujeme na jiné poskytovatele či instituce.

5. Individuální plánování (naplňování cílů spolupráce viz příložený manuál)

13.1. Proces jednání prakticky

Představení sebe a programu

Představíme sebe a program a zároveň zjišťujeme, zdali dotyčná osoba patří do cílové skupiny. Předáváme základní informace o službě.

Příklad oslovení:

„Ahoj, my jsme teréňáci, poskytujeme bezplatně a anonymně služby pro uživatele drog, nabízíme zdravotní materiál (třeba filtry na hulení, stříkačky, apod.), testujeme na infekční choroby, sbíráme stříkačky... Jsou to služby pro tebe?“ (TP)

⁵ Podklady pro vstupní zhodnocení stavu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

„Já jsem ten a ten, jsme anonymní a bezplatná služba pro uživatele drog, víš, kde seš? Nabízíme zdravotní materiál (třeba filtry na hulení, stříkačky, apod.), testujeme na infekční choroby...Jsi tady správně?/Co tě k nám přivádí?.” (KC)

Je-li cílovou skupinou a má o využívání služeb zájem a je-li situace vhodná pro delší rozhovor, doplníme informace o:

- provozní době
- pravidlech, sankcích
- vedení dokumentace, předávání informací – prolomení mlčenlivosti, možnosti nahlížet do své složky/kl. deníku
- případně vyplníme i IN-COME

Zjišťování informací o klientovi (Vstupní zhodnocení stavu klienta)

A. Základní

Pokud situace během kontaktu není příznivá k vyplnění IN-COME dotazníku (např. potenciální ohrožení důvěry klienta, rušné prostředí a přítomnost nežádoucích osob), je úvodní zhodnocení omezeno na získání informací týkajících se:

- Primárně užívaná návyková látka
- Způsobu aplikace
- Pohlaví
- Alespoň přibližný věk
- Místo, kde žije
- Využívání jiných služeb (TP, KC, AT, OSP...)

B. Vyplnění IN-COME dotazníku

- “Vstupní zhodnocení stavu klienta” formuluje pracovník na základě získaných informací od



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

klienta z oblasti zdravotní (psychický, fyzický stav, léčba), sociální - právní (bydlení, finance, práce, rodina, VTOS, PMS...), užívání OPL (aktuálně, v minulosti, primárně, sekundárně,

dodržování zásad BB). Využívání jiných služeb (TP, KC, AT, OSP. Naše / jinde.) Záznam nalezneme v klientském deníku.

Příklad vstupního zhodnocení:

Muž, ročník XY. Dlouholetý víkendový injekční uživatel pervitinu (užívá od 19ti let, i.v. od 20ti let) a denní kuřák THC (od 15 ti let). V minulosti abúzus příležitostně XTC (od 16ti do 20 ti let). V minulosti léčen s VHC. Momentálně bez zdravotních komplikací. Dodržuje zásady bezpečné aplikace. Aktuálně bez pravidelného příjmu. Žije přechodně u kamarádky v bytě. Dosud využíval služeb TP v Kutné Hoře primárně za účelem výměny.

13.2. Formulace potřeb (na základě vstupního zhodnocení, formulujeme spolu s klientem)

- Zůstat zdravý/Udržet si zdraví/Přes i. v. aplikaci zůstat zdravý/Nezhoršit zdravotní stav
- Změnit způsob aplikace drog/Užívat méně rizikově/ Udržet si stávající aplikaci (konkretizovat)
- Znat svůj zdravotní stav (otestovat se na žloutenky, HIV)/Nešířit infekční chorobu dále
- Mít prostor řešit problémy spojené s užíváním/nejen s užíváním
- Mít informace o...
- Mít vyhovující bydlení
- Mít pravidelný příjem
- Mít doklady
- Nemít dluhy
- Nejt do vězení
- Jít do léčby
- Nevypadat jako ten, co bere



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Mít čisté oblečení
- Nemít hlad, apod.

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. Dohoda musí být v každé službě (KC/TP) uzavřena zvlášť a záznam o jejím uzavření je v klientském deníku případně i v IN-COME (2. strana, vyplňujeme jen u 1. kontaktu).

13.3. Uzavření dohody

Dohoda musí obsahovat:

- datum, kdy byla vytvořena
- účastníky dohody (uživatel služby x zařízení - KC/TP)
- rozsah poskytovaných služeb
- místo a čas poskytování služby
- pravidla využívání služeb (práva a povinnosti uživatele a poskytovatele)
- cenu služeb
- dobu platnosti dohody/smlouvy (důvody ukončení)

Všechny potřebné informace jsou klientovi předány písemně ve srozumitelné formě.

Platnost dohody:

Dohody jsou s klienty uzavírány z pravidla na dobu neurčitou.

Vymezení služeb

- HR služby – zdravotní oblast (výměnný injekční program, testy, zdravotní ošetření)
- Sociální práce, poradenství, informační servis
- Doplňkové služby (potravinový a hygienický servis)

13.4. Vytyčení cílů spolupráce

Vychází z potřeb klienta, v souladu s cíli služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

13.5. Ukončení dohody o poskytování služby

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

- *Pokud klient přestane spadat do cílové skupiny. Více jak rok drogy neužívá/má řádně ukončenou léčbu závislostí, apod. V případě, že i přesto naše služby potřebuje – sestavujeme individuální plán na využívání konkrétních služeb do té doby než budou potřeby naplněny, ukončení dohody probíhá tedy až po naplnění cílů/potřeb. Při sestavování takového plánu zvažujeme možná rizika. Ideální je odkázat klienta na jinou, pro něj vhodnější službu, je-li mu dostupná.*
- *Pokud radikálně překročí pravidla a je mu udělen výjimečný trest – ukončení služby (viz manuál upravující ochranu práv klientů včetně sankcí).*
- *Pokud klient více než 5 let službu nevyužije.*
- *Cíl spolupráce je naplněn a žádný jiný cíl klient nemá.*

14. 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.

14.1. Plánovací proces

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

1. **Vydefinovat nepříznivou sociální situaci** – (nemá čisté stříkačky, je špinavý, nemá se kde vykoupat, nemá čisté oblečení, ztratil občanku, přišel o bydlení, bojí se, že se nakazil nějakou infekcí, zranil se, má konflikt se zákonem, s úřadem, s policií, užívání drog ho přestalo bavit, je v krizi, rozešel se s partnerkou atd.) **a z toho plynoucí potřeby.**
2. **Vymezit cíl/e spolupráce**
3. **Stanovit kroky k dosažení cíle spolupráce** – úkol – kdo udělá co?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4. **Revidovat** – zhodnocení toho, co se podařilo či ne/ co dál

Stanovování a plnění individuálního plánu je různorodé, dle zakázky a potřeb klienta. Může se jednat o plány „tady a teď“, plány typu „úkol“ a plány „do budoucna“ (dlouhodobější osobní cíle).

14.2. Typy plánování

Tady a teď

Nejčastější – vše probíhá během **jednoho kontaktu** = vymezení nepříznivé situace, potřeba klienta, cíl spolupráce, dohoda, kroky k naplnění, revize a zhodnocení poskytnuté služby.

Příklad: Nemá čisté stříkačky – *nepříznivá situace*; chce čisté stříkačky, aby si zachoval zdraví – *potřeba a cíl*; následně proběhne výměna – *kroky*; zároveň se ptáme, jestli je to vše, nebo ještě něco potřebuje? – *revize*.

Úkol

Jasná zakázka (*nepříznivá situace + cíl*) – na její naplnění je však třeba definovat více kroků spolupráce a sejít se třeba i vícekrát než jednou. Na krocích se dohodneme/naplánujeme – kdo, co, kdy, jak.

Příklad: Má strach, že se nakazil a chce se nechat otestovat v Endoskopickém centru – znát svůj zdravotní stav – *cíl*; dohodli jsme se a naplánovali, že se ve středu sejdeme v KC ve 12:00 a zajdeme do Endoskopického centra, kde mu udělají zdarma testy – *kroky*. Revize probíhají zpravidla dle dohodnutých termínů. Např. Dorazila na testy, proběhla asistence do Endoskopického centra, pro výsledky se zastaví za 14 dní na KC – *revize*.

Do budoucna

Plánování s klientem dlouhodobějšího charakteru – dlouhodobější cíle (např. udržet si zdraví, nejít do vězení, abstinovat atd.).

14.3. Kdo se podílí na individuálním plánování

- klient
- klíčový pracovník – pracovník, který spolu s klientem sestavuje nebo naplňuje plán (je to pracovník, který je s daným klientem právě v daný okamžik v kontaktu)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

14.4. Záznam

Záznam individuálního plánu píšeme do klientského deníku (viz tabulka níže). Zdůrazňujeme, které cíle se týkají kterého programu.

Individuální plán:

Datum

Cíl	
Popis	
Úkol	

X

14.5. Revize

Revize Individuálního plánu probíhá minimálně jednou za rok. Způsob rozdělení klientů mezi pracovníky určuje vedoucí. Součástí roční revize individuálních plánů je i zhodnocení aktuálního stavu klienta viz tabulka níže. Zmiňujeme i strukturu a frekvenci využívaných služeb v rámci jednotlivých programů.

Zhodnocení aktuálního stavu klienta:
<i>Aktuální potřeby/cíle spolupráce:</i>
1.
2.
3.

XY



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

14.6. S kým a jak plánujeme

U cca pětiny klientů je možné hlouběji poznat nepříznivou sociální situaci, jejich individuální plán je tedy obsáhlejší, protože je možné specifikovat více cílů spolupráce. Jedná se o klienty, kteří využívají služby dlouhodobě, pravidelně a intenzivně. A revize cílů probíhá častěji, nežli ročně. Se zbytkem klientů je plánování stručnější.

NCC klientům zpravidla nezakládáme klientské deníky, uzavíráme ústní dohodu a záznam o ní a cílech nalezneme pouze v Denním výkazu a databázi BORIS, a to v podobě záznamu poskytnutých služeb.

15. Stížnosti

Tento manuál vychází z organizační **Směrnice o práci se stížnostmi – Prostor plus, o.p.s.** Je zaměřen na stěžování si klienta na program či pracovníky programu.

Pakliže je klient nespokojen s poskytnutou službou, nebo chováním některého z pracovníků, má **několik možností**, jak podat stížnost. A to:

- Uživatel služby může podat stížnost **ústně** přímo pracovníkům v KC/TP. Ti mu poté sdělí postup (probrání s vedoucí, s týmem na poradě, opatření, doba vyřízení – viz organizační směrnice), jak se s danou stížností bude zacházet. Ústně podaná stížnost je poté *zaznamenána do klientského deníku* příslušného klienta a zároveň by měl být o ní *proveden zápis do formuláře stížností*, a ten by pak měl být založen do šanonu „STÍŽNOSTI“. Reakci – vyjádření obdrží stěžovatel osobně.
- Další možností je **vyplnění formuláře stížností** (vzor viz organizační směrnice), který mu pracovníci KC/TP předají a v případě jeho zájmu mu ho také pomohou vyplnit. Následně mu opět sdělí postup, jak se s touto stížností naloží. Formulář je následně založen do šanonu „STÍŽNOSTI“. Reakci – vyjádření obdrží stěžovatel osobně.
- Uživatel služby si může stěžovat také na službu či pracovníky **písemně e-mailem** na adresu programu kc@prostor-plus.cz/tp@prostor-plus.cz. Stížnost bude probrána na poradě týmu. V případě nutnosti posloupnost viz organizační směrnice. Vyřízení stížnosti proběhne ve lhůtě dané směrnicí a reakce na ní bude odeslána na e-mailovou adresu, ze které stížnost dorazila. V těchto situacích tiskneme a ukládáme korespondenci opět do šanonu „STÍŽNOSTI“.



- V případě stížnosti na vedoucího programu by měl být email směřován na adresu ředitele sekce sociálních služeb – martin.holecek@prostor-plus.cz. Vyřízení stížnosti proběhne ve lhůtě dané směrnicí a reakce na ní bude odeslána na e-mailovou adresu, ze které stížnost dorazila. V těchto situacích korespondenci u sebe uchovává ředitel sekce. V tomto případě lze komunikovat **i anonymně**.

K anonymnímu podání stížnosti slouží i **Schránka důvěry umístěná v chodbě** (slouží i k podání námětů, připomínek, dotazů). Reakci – vyjádření, stěžuje-li si stěžovatel anonymně, dáváme na nástěnku na Kontaktní místnosti (KM). Při neanonymní stížnosti ho dostává stěžovatel osobně.

- V KC je klientům k dispozici též **Kniha připomínek, vzkazů a stížností** na KM, do které mohou zapisovat kromě svých nálad, básní či dalších textů, též stížnosti a návrhy změn, připomínky k poskytovaným službám, pracovníkům apod. Reakci – vyjádření píšeme přímo do této knihy.
- Podání stížnosti je možné zaslat i **písemně na adresu organizace (Na pustíně 1068, Kolín, 280 02)**, dle situace či osoby, na kterou si dotyčný stěžuje. V případě, že stěžovatel uvedl kontaktní adresu, postupujeme obdobně jako u e-mailové stížnosti včetně odpovědi a archivace. V případě, že kontaktní adresu neznáme, stěžuje si dotyčný anonymně, stížnost vyřídíme jako v případě ostatních forem stížností, ale nemáme možnost na ní odpovědět.

Stížnost může být **vnesena k těmto osobám** (vzhledem k jejímu rozsahu a závažnosti):

vedoucí programu, řediteli sekce sociálních služeb, řediteli organizace, předsedovi správní rady, správní radě organizace, zástupci profesní organizace ČAS, Helsinskému výboru. Více viz směrnice.

S možností podat stížnost je každý klient seznámen v průběhu prvního kontaktu.

16. Kontaktní práce

Dle RVKPP se jedná se o „*vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby, který vychází z aktuální situace klienta a jeho potřeb. Cílem je vytvoření vzájemné důvěry a podmínek, potřebných pro poskytování dalších služeb. Jsou hledány a upevňovány hranice komunikace s klientem a kultivovány jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky*



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

služeb. Neoddělitelnou součástí kontaktní práce je i získávání údajů o místní drogové scéně a mapování rizikového chování klienta. Rozlišujeme: a) práci v terénu (kontaktní práci na ulici a mobilní terénní práci) a b) práci v kontaktní místnosti.“

16.1. Kontaktní práce v Kontaktním centru

V Kontaktním centru (KC) může mít tato služba 2 podoby:

1. Jedná se o rozhovor s klientem, během kterého se ptáme na to, jak se klientovi daří, co je u něj nového apod., s cílem upevnit společný vztah a vytvořit podmínky potřebné pro poskytování dalších služeb. Délka rozhovoru v KC je minimálně 10 minut.
2. Jedná se o využití hodinového pobytu v kontaktní místnosti, během kterého vzniká interakce mezi pracovníkem a klientem. Pracovník navazuje s klientem rozhovor a baví se o aktuálním stavu a jeho potřebách. Dále také průběžně motivuje klienta ke změnám aktuální situace (pokud je nepříznivá) a ke změně způsobu života (užívání drog, bydlení, práce atd.). Poskytuje mu různé informace, pro jeho snadnější orientaci v řešení problémů. Na tuto službu se úzce pojí další doplňkové služby, které kromě naplnění základních lidských potřeb slouží jako dobrý nástroj pro vytvoření bezpečného prostředí a rozvinutí interakce mezi klientem a pracovníkem. Pobyt na kontaktní místnosti je podmíněn dodržováním základních pravidel, s nimiž je klient seznámen při prvním kontaktu. Blíže jsou v OM pravidla a sankce popsány věnující se ochraně práv klientů.

16.2. Kontaktní práce v Terénních programech

V terénu se konkrétně jedná o nabídku služeb aktuálním klientům, se kterými proběhne minimálně pětiminutový kontakt, během kterého se ptáme na to, jak se klientovi daří, co je u něj nového atd., s cílem upevnit společný vztah a vytvořit podmínky potřebné pro poskytování dalších služeb. Součástí je také získávání údajů o místní drogové scéně a mapování rizikového chování klienta.

17. Sociální práce

Do výkonu sociální práce řadíme aktivity zaměřené na zlepšení sociální situace klienta a jeho schopnosti řešit běžné sociální problémy. Sociální práci dělíme na 5 oblastí: sociální, trestně-právní, zprostředkování dalších služeb, asistenční službu a jiné. Časová dotace je 30 minut.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

– **Pomoc v sociální oblasti (a)**

Zařizování sociálních dávek, dokladů, kontakt s PMS, pomoc při řešení problémů s bydlením, s hledáním práce atd.

– **Trestně – právní oblast (b)**

Řešení problému týkajících se konfliktu se zákonem, odvolání, žádost o zaházení odsouzení atd.

– **Zprostředkování dalších služeb (c)**

Spadá sem telefonní kontakt klienta s institucí, sjednání schůzky s institucí, se kterou klient potřebuje navázat spolupráci, vystavení poukázky do Charity, díky které u nich může využívat potravinovou pomoc a Charitní šatník atd.

– **Asistenční služba (d)**

Služba osobní asistence je poskytována buď na vyžádání klienta, nebo v rámci spolupráce se smluvními zařízeními. 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, 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 asistence v rámci spolupráce se smluvními zařízeními probíhá tam, kde ji smluvní zařízení přímo vyžaduje (např. testy na VHB a VHC v Endoskopickém centru Nemocnice Kolín). Osobní asistenci je vhodné předem domluvit.

– **Jiné (e)**

(oblasti, které nepatří do žádné z předchozí kategorie)

18. 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 informaci předat. Informace se vztahují na způsoby bezpečnějšího užívání, bezpečný sex a na zdravotní rizika spojená s užíváním. Dále poskytuje informace o sociálních, zdravotních, právních a jiných institucích a jejich



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

práci a o způsobech směřujících k sociální stabilizaci uživatele služby. S informacemi potřebnými pro kontakt s cílovou skupinou jsou kontaktní pracovníci seznamováni v rámci zavádění a dále se v této oblasti vzdělávají. V případě, že uživatel služby požaduje poskytnutí informací týkajících se jiných oblastí, než poskytují pracovníci KC, odkáže ho na příslušnou instituci a nabídne mu možnost doprovodu do ní. O možnosti doprovodu uživatele služby informujeme i v případě, když se od něj dozvíme, že bude nějakou instituci navštěvovat.

Informace běžně poskytované během kontaktů v KC a TP se týkají:

- harm reduction – informace o bezpečnějších způsobech užívání, druzích a použití HR materiálu, o rizicích plynoucích z nesprávné aplikace a nepoužívání sterilního materiálu
- bezpečný sex – informace o pohlavně přenosných chorobách, způsobech ochrany, rizikovém sexuálním chování, možnostech antikoncepce atd.
- zdravotní – všeobecné informace, specifická zdravotní témata, informace o hepatitidách a dalších nemocích spojených s užíváním, informace týkající se těhotenství
- sociálně právní – informace o sociálně právních institucích (ÚP, sociální oddělení, matrika, PMS, soudy; právní odpovědnost, trestní řízení, výkon trestu, nařízená ústavní či ambulantní léčba)
- možnosti léčby – informace o léčebných zařízeních
- literatura – informační letáky, časopisy (např. Dekontaminace)
- jiné

Součástí informačního servisu je i poskytování odkazů na jiné služby. Primárně odkazujeme na:

- terénní programy;
- kontaktní centrum (pokud klient projeví zájem o další využití služeb, které jsou poskytovány jinými Kontaktními centry);
- 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 a jiné – Úřad práce, sociální odbor MÚ atd.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

19. Krizová intervence

Krizovou intervencí vnímáme jako službu 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. Její správné provedení velmi podstatně snižuje riziko pro konkrétního klienta i pro nejbližší okolí.

Dle RVKPP se jedná o:

„Diagnosticke-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o opakovaná setkání, pozorování chování klienta s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží, diagnosticke-terapeutickou rozvahu atd. Intervence obsahuje také návrh opatření, založení dokumentace (nejedná-li se o klienta s již založenou dokumentací v daném programu či zařízení). O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.“

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

V KC

Pokud je služba obsazena dvěma až třemi pracovníky. Probíhají ostatní služby (výměnný program, poradenství, kontaktní práce) nepřerušovaně (poskytuje je hlavní služba). Krizovou intervencí si přebírá druhý pracovník, který s klientem v akutní krizi odchází ideálně na klidné a bezpečné místo, které je stranou rušnému dění v KM (poradenské místnosti v KC).

Ve výjimečném případě (např. jeden pracovník na službě) jsou tyto služby ukončeny a klienti jsou požádáni, aby tyto služby přišli využít později. Věnuje se pak ihned klientovi v krizi. Kontakt pak může probíhat jak v poradenských místnostech, tak i v kontaktní místnosti. Od kontaktu se v žádném případě neodchází.

V TP

V praxi je právě probíhající služba přerušena, případně co nejrychleji ukončena (s klienty se domlouvá kontakt na pozdější dobu). Předem domluvené kontakty se také odsouvají na později. Pracovníci poté zvolí klidné a bezpečné místo, stranou od ostatních klientů, kde se můžou klientovi, který prožívá aktuální krizový stav plně věnovat.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

19.1. Proces krizové intervence

Je třeba věnovat pozornost těmto oblastem:

Okamžitá redukce ohrožení – sledovat všechny signály, které svědčí o riziku nebezpečí (např. zranění nebo somatické obtíže, intoxikace vyžadující rychlý lékařský zákrok, 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 hroící sebevraždy.

První odhad situace a její posouzení – je klíčový. Sledovat 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 podporovat komunikaci. Zkoumat očekávání a přání dotyčného. Mapovat, co v rámci krize vyzkoušel, co pomohlo, co nepomohlo.

Formulace hypotézy – vytvořit hypotézu o vzniku a průběhu krize, udělat odhad prognózy. Zvážit jestli je klient na správném místě, zda potřebuje jiného odborníka nebo zařízení. Odhadnout schopnosti klienta využívat svou kapacitu a rozeznání prostředků podpory.

Intervence – pokus o zjištění hypotézy dotyčného týkající se příčin krize. Vytvořit hypotézu, kterou klient i intervenující sdílí. Dát jasně najevo, že chápeme jeho prožitky. Přistupovat s respektem 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 klientem 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Intervenci zakončit rekapitulací a vyjasněním možností dotyčného. Je vhodné projevit zájem o klientův osud po překonání krize.

19.2. Krizová intervence po telefonu a internetu v KC a TP

Krizová intervence může proběhnout i v rámci nepřímého kontaktu. Tzn. **Krizová intervence po telefonu a internetu**, která je RVKPP definovaná takto:

„Telefonický rozhovor nebo písemná komunikace prováděná prostřednictvím internetu za účelem poskytnutí krizové intervence (nikoli za účelem poradenského či informačního kontaktu). O rozsahu a způsobu provedení intervence se pořídí zápis v rozsahu potřebném pro evidenci, kontrolu a supervizi.“

19.2.1. Struktura vedení rozhovoru při telefonické KI

- Navázání kontaktu s volajícím
- Mapování problému volajícího
- V případě ohrožení života, zajištění minimálního bezpečí klienta a identifikace místa, kde se volající nachází, zjištění aktuálního stavu, popř. identifikace klienta (s jeho souhlasem – vystoupení z anonymity)
- Podpora klienta a udržování kontaktu
- 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.
- Ujistění se, že stav volajícího je stabilizován a volající je schopen svou situaci řešit.
- Nabídka, že může zavolat znovu, spolu s informací, kdy je telefon KC a TP dostupný, nebo do jiného vhodného zařízení, ověření si, že si volající kontakt zapsal
- Pochvala, že zavolał/la a podpora + rozloučení

19.2.2. Krizová intervence po internetu (Skype, sociální sítě, e-mail)

Z provozních důvodů není doposud poskytována.

19.3. Zájemce, který nespádá do cílové skupiny

Dovolá-li se na kontaktní telefon osoba, která nespádá do cílové skupiny, je po ošetření akutní krize odkázána na vhodnou službu telefonické intervence, popř. do vhodného typu zařízení. Je jí předáno telefonní číslo a stručná reference na službu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

19.4. Záznam o poskytnutí telefonické krizové intervence, nebo KI po internetu

Záznam obsahuje: datum, čas, téma rozhovoru – pokud je to možné, označení klienta a pracovníka, který KI poskytl. Průběh rozhovoru je zapsán ihned po ukončení rozhovoru do Žurnální knihy a později v případě, že lze klienta identifikovat je komplexní záznam o rozhovoru konkrétně zapracován do zápisu v klientském deníku (KD).

V případě potřeby se s daným záznamem pracuje na klientské poradě nebo v rámci supervize.

20. Individuální poradenství

Jedná se o základní poradenství poskytované klientům služby. Individuální poradenství probíhá s klientem, nebo rodičem/osobou blízkou klienta.

Tato intervence může být pouze jednorázová, nebo se může opakovat. Frekvenci určuje pracovník Kontaktního centra/Terénních programů (KC/TP) s ohledem na individuální potřeby a možnosti klienta. Individuální poradenství má časovou dotaci 30 minut (v případě potřeby až 60 minut). V tomto čase je možné se obtížné životní situaci klienta věnovat více do hloubky. Vzhledem k časové náročnosti je nutné, aby se klienti, kteří mají zájem o individuální poradenství, předem objednávali (to platí především pro individuální poradenství opakované). V terénu je někdy nutno tuto dobu zkrátit, proto terénní pracovníci odkazují do KC, kde je na řešení obtížné životní situace více prostoru. Také odkazujeme klienty na poradenství do nové služby Odborné sociální poradenství pro uživatele drog a osoby blízké (OSP).

Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství má vedoucí programu a supervizor týmu. Hodnocení těchto aspektů probíhá průběžně na klientských poradách a supervizích.

20.1. Individuální poradenství s uživatelem drog

Individuální poradenství dělíme na obecné, strukturované, předléčebné, garantský pohovor a individuální poradenství pro rodiče / osoby blízké klientům.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Obecné (a)

Může se překlenout během kontaktní práce s klientem. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetencí klienta tyto problémy řešit. Může se jednat o různé oblasti – sociální, zdravotní, drogové apod.

Oblast drogová

Zde se zaměřujeme na předávání informací o užívaných návykových látkách a možných rizicích spojených s jejich užíváním. Je zdůrazněno především riziko přenosu infekčních chorob (zejména HIV, hepatitidy) při použití nesterilního injekčního materiálu nebo při nechráněném pohlavním styku. Poukazuje na rizika předávkování, nevhodné kombinace drog a rozvoj závislosti. Klienti jsou tedy proškoleni tak, aby dokázali rizikům drog předcházet, nebo jim alespoň vhodným způsobem čelit. Jsou také motivováni k méně rizikovému způsobu aplikace drog.

Oblast sociální

Poradenství v sociální oblasti poskytuje kontaktní centrum/terénní programy jako ucelený přehled o systému sociální pomoci. Pracovník napomáhá klientům služby v komunikaci s úřady, exekutory, léčebnými zařízeními, potenciálními zaměstnavateli, ubytovacími zařízeními atd. Podporuje klienty služby v jejich sociální stabilizaci (ubytovna, dávky hmotné nouze, práce, podpora v nezaměstnanosti, řešení dluhů, exekucí apod.).

Oblast právní

Tato oblast představuje poradenskou pomoc klientům služby při řešení konfliktů se zákonem a jiných situacích vyžadujících právní povědomí. Jedná se především o předávání informací, které jim pomohou při orientaci v jejich právech a povinnostech. Klienti jsou informováni o možnostech řešení situace a v případě zájmu mohou využít i zprostředkování dalších právních služeb. Klienti jsou motivováni ke komunikaci s příslušnými institucemi tak, aby důsledky těchto situací byly pro ně co nejpříznivější.

Oblast zdravotní

V této oblasti spolupracuje KC/TP s klienty služby na řešení jejich zhoršeného zdravotního stavu v důsledku užívání drog. Klienti zde dostávají podrobné informace o možnostech léčby svých zdravotních



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

obtíží, kam patří především infekční choroby (hepatitidy, HIV, syfilis, kapavka), problémy s cévním systémem (např. infekční endokarditida), neuspokojivý stav chrupu, kožní onemocnění, gynekologické obtíže. Do této oblasti spadá též práce s těhotnými uživatelkami drog.

Oblast rodinných a partnerských vztahů

Klienti s KC/TP spolupracují na obnovení vztahu a komunikace s rodinami či partnery. Tyto vztahy byly vlivem užívání drog částečně narušeny nebo zcela přerhány. Úzce spojena s tím jsou mnohá nedorozumění, ztráta důvěry a pocity křivdy na obou stranách. Pracovníci mohou poskytnout podporu, pomoc s nácvikem komunikace i se zprostředkováním kontaktu (mediace) s jejich blízkými (viz manuál práce s rodinou).

Obtíže z jednotlivých oblastí se zpravidla prolínají, hromadí a vzájemně spolu souvisí. Stěžejním úkolem pracovníků KC/TP 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 vnitřní zdroje pro řešení jejich obtížných situací. Na základě toho poté společně formulují zakázku a vytváří individuální plán, na kterém dále společně pracují, případně odkazují na jiný typ služeb.

Strukturované (b)

Je na základě plánu, jenž je průběžně modifikován. Je veden zápis do klientského deníku konkrétního klienta. Cílem je pomoci klientovi efektivněji jednat a dosahovat svých cílů

Předléčebné (c)

Předléčebné poradenství zahrnuje motivaci klienta k léčbě drogové závislosti, pomoc při výběru vhodného typu léčby a přípravu k následnému nástupu do léčebného zařízení (PN, TK, DS, AT).

Garantský pohovor (d)

Pohovor pracovníka s klientem o průběhu naplňování individuálního plánu klienta. Vysoce strukturován, zaměřen na praktický rozvoj schopností a dovedností. Pokud není při prvním kontaktu vyplněn IN-COME, spadá sem jeho vyplnění při jakémkoliv dalším kontaktu s klientem – při tomto



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

rozhovoru je zjišťována drogová kariéra klienta, rizikové chování, sociální situace a také nastaven individuální plán.

20.2. Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké klientům

Jedná se o základní 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 sám uživatel drog). Jde o jednorázovou nebo opakovanou intervenci s časovou dotací 30 minut (v případě potřeby 60 minut). Vzhledem k časové náročnosti je nutné, aby se rodiče/osoby blízké na individuální poradenství předem objednávali.

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 kontaktního centra, nebo do KC 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 přijetí 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.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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 KC či OSP. 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. Běžná frekvence setkávání je 1× za 3 týdny. Tu je však možné upravit dle individuálních potřeb každé rodiny.

21. Práce s rodinou

Jedná se o typ poradenství, kdy je přítomný jak uživatel OPL, tak jeho rodina, či partner, který chce problém s užíváním drog řešit. Jde o intervenci s delším časovým rámcem (časová dotace je 30 minut, v případě potřeby probíhá poradenství až 60 minut). V rámci Kontaktního centra může jít jak o jednorázovou, tak o opakovanou intervenci. Vzhledem k časové náročnosti je nutné, aby se rodina dopředu objednala. V rámci Terénních programů je tento typ intervencí víceméně jednorázový a může probíhat na ulici (pokud je možno zaručit ničím a nikým nerušený rozhovor), případně je možné využít poradenskou místnost v Pečkách, kavárnu, restauraci, nebo obydlí dané rodiny (pokud rodina souhlasí). V případě potřeby další společné práce je rodina (nebo jednotliví její členové) odkazována do KC Kolín nebo jiného typu služby, dle zakázky (zakázek). V rámci KC/TP také odkazujeme také do Odborného sociálního poradenství pro uživatele drog a osoby blízké naší organizace.

Nejčastější okruhy témat při práci s rodinou jsou podrobněji popsány v manuálu *Individuální poradenství*.

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 zúčastněných.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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

V případě zájmu si rodiny domlouvají další setkání s pracovníkem kontaktního centra. 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. Běžná frekvence setkávání je 1× za 3 týdny. Tu je však možné upravit dle individuálních potřeb každé rodiny. Pokud je to užitečné nebo nutné (např. neochota hledat společný směr v řešení obtížné situace v rodině), je možné pokračovat s ID klientem a s rodiči odděleně (viz manuál *Individuální poradenství*).

Dohled nad kvalitou, formou a obsahem poradenství má vedoucí programu a supervizor týmu. Hodnocení těchto aspektů probíhá průběžně na klientských poradách a supervizích.

22. Telefonické, písemné a internetové poradenství

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

V praxi volající či píšící uživatel drog zpravidla požaduje informace, které mu 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. Při telefonickém či internetovém poradenství s osobou blízkou se jedná o rozhovor, jehož cílem je řešení situace volajícího. Telefonické poradenství může být ukončeno předáním kontaktu na jinou instituci nebo objednáním na konzultaci do zařízení.

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

Tento typ služby je také možné vykázat, když máme od klienta podepsanou Smlouvu o odtajnění anonymity, abychom jeho jménem vyjednávali s nějakou institucí a řešili konkrétní problém. Zároveň také pokud z nějaké instituce kvůli řešení situace konkrétního klienta píše či volají nám.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Telefonické či písemné poradenství není telefonický rozhovor, email, či chat s klientem „o životě, počasí atd.“, domluva budoucí intervence, telefonát s dotazem, do kdy jsme v terénu, email s kolegy o konkrétním klientovi.

23. Testování infekčních nemocí v KC/TP

Klientům Kontaktního centra (KC) a Terénních programů (TP) je nabízeno testování na infekční choroby (HIV, VHB, VHC). Test si provádí sám klient za asistence pracovníka KC, který klientovi poskytuje předtestové a potestové poradenství. Součástí asistence je samozřejmě také správná interpretace výsledku testu.

Důvod k poskytování této služby je snaha zabránit šíření infekčních nemocí v populaci uživatelů drog a následně v obecné populaci. Testování lze chápat také jako dobrý nástroj pro práci s klientem, jehož prostřednictvím lze navázat s klientem vztah, či již vybudovaný vztah prohloubit. Testování na infekční choroby může být pro klienta prvním krokem ke změně životního stylu. Služba je poskytována zdarma.

23.1. Druh testů

VHB – testy z kapilární krve na přítomnost povrchového antigenu HbsAg.

VHC – testy z kapilární krve nové generace pro stanovení anti-HCV (HCVab).

HIV – testy z kapilární krve na přítomnost protilátek proti viru lidské imunodeficiency.

23.2. Cílová skupina

- Uživatelé OPL (především intravenózní), kteří jsou uživateli služby KC nebo TP.
- Jejich sexuální partneři nebo osoby, které měly v minulosti rizikový kontakt jiného, než sexuálního charakteru s uživateli OPL.
- Veřejnost (v KC) – rizikový sexuální styk s uživatelem OPL. Zcela výjimečně v případě poranění o odhozenou injekční stříkačku.⁶

23.3. Důvody k testování⁷

- Rizikový sexuální styk – zpravidla nechráněný pohlavní či anální styk.
- Sdílení injekčních stříkaček, nebo jiného náčiní užívaného k intravenózní aplikaci.
- Poranění o použitou jehlu.

⁶ V praxi však tyto osoby spíše odkazujeme do spolupracujících odborných zdravotnických zařízení.

⁷ Otestování by mělo být provedeno po 2–3 měsících od posledního rizikového chování. Do té doby nemusí být infekce HIV, VHB, VHC testem prokazatelná.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Kontakt s potenciálně infikovanou krví (např. prostředky osobní hygieny).

23.4. Průběh testování

Test si provádí každý klient sám za asistence pracovníků. Služba je poskytována zdarma a celý proces trvá cca 20 minut.

1. Klient dostane základní informace o možnosti nechat se testovat v průběhu provozní doby TP nebo K-centra. V TP se testování provádí pouze po předchozí domluvě (testy se do terénu vždy nevozí kvůli jejich citlivosti).
2. Otestovat se klienti mohou sami kdykoliv v rámci provozní doby KC a po předchozí domluvě v TP. Nejprve s ním pracovníci vyplní předtestový dotazník (*viz příloha 2*), a IN-COME (pokud je dotýčný ve službě poprvé či s ním není dosud vyplněn). Toto se nevztahuje na blízké sociální okolí uživatelů OPL. V jejich případě zjišťujeme informace opravňující provést test v rámci rozhovoru.

Součástí testování je předtestové i potestové poradenství (*viz níže*). Testovanému jsou poskytnuty veškeré informace o infekcích, rizicích nákazy apod. Je připraven na eventualitu reaktivního výsledku testu. Testovanému je také sdělen podrobný postup testování (*viz níže*) a po dobu testování je průběžně konzultován s pracovníky.

3. v TP testování probíhá v nákladovém prostoru terénního automobilu, případně v místnosti v Pečkách nebo u klienta doma a průběh je konzultován s proškolenými terénními pracovníky. V KC probíhá v tzv. Odběrové místnosti.
4. O výsledku je testovaný informován ihned. Dbáme na klidné a bezpečné prostředí při sdělování výsledku testu i samotného testování. Součástí sdělení výsledku je po-testové poradenství, kdy dostává testovaný (především v případě reaktivního výsledku) další informace o léčbě, zákonech (zejména Trestní zákoník § 152 Šíření nakažlivé choroby, § 153 Šíření nakažlivé choroby z nedbalosti a § 155 Ohrožení pohlavní nemocí) apod. Pracovníci se pak zaměřují na motivaci klienta ke změně životního stylu (bezpečnější užívání, bezpečný sex atd.) informují ho o možnostech léčby. V nutném případě je poskytnuta krizová intervence a dle potřeby další návazné služby (doprovod, informace pro rodinu atd.).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5. Jelikož je test pouze orientační, doporučuje se v případě reaktivního výsledku odběr z žilní krve na odborném zdravotnickém pracovišti⁸ pro podrobnější rozbor.
6. Doporučujeme se nechat po půl roce otestovat znovu.
7. Pracovníci KC/TP vedou statistiku ohledně počtu otestovaných osob a výsledku testů.

⁸ Konkrétně se jedná o **Endoskopické centrum Oblastní nemocnice Kolín**, se kterým máme navázanou spolupráci. Máme možnost po telefonické domluvě nechat klienta otestovat ze žilní krve na hepatitidu B a C, a to každou středu po 12 hod. Výsledky jsou telefonicky sdělovány vedoucí KC a TP, která je sdělí klientovi při následném kontaktu v terénu či na KC. Klient před provedením testu podepisuje souhlas s odtajněním anonymity a sdělením výsledku testu vedoucí KC a TP.

Zdravotní ústav – Poradna HIV/AIDS (U nemocnice 2, 280 02 Kolín, tel.: 321 739 014). Testování každé pondělí 8:00–10:00 (bez objednání), výsledek do týdne. Testování je zdarma; 400 Kč samoplátci bez certifikátu (možno anonymně), 500 Kč s certifikátem (možno i v anglickém a ruském jazyce).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

24. Testování virových hepatitid v Endoskopickém centru Oblastní nemocnice Kolín

24.1. Druh testů

VHB, VHC: Testy z žilní krve.

24.2. Cílová skupina

- Pro uživatele OPL (především intravenózní), kteří jsou uživateli služby KC nebo TP.
- Pro jejich sexuální partnery nebo lidi, kteří měli v minulosti rizikový kontakt jiného, než sexuálního charakteru.

24.3. Důvody k testování⁹

- Rizikový sexuální styk – zpravidla nechráněný pohlavní či anální styk.
- Sdílení injekčních stříkaček, nebo jiného náčiní užívaného k intravenózní aplikaci.
- Poranění o použitou jehlu.
- Kontakt s potenciálně infikovanou krví (např. prostředky osobní hygieny).

24.4. Průběh testování

Testy provádí Endoskopické centrum Oblastní nemocnice v Kolíně ve spolupráci Kontaktním centrem Prostor Plus, o. p .s. Testování je poskytováno zdarma.

1. Klient dostane základní informace o možnosti nechat se testovat na Endoskopii v průběhu TP nebo při návštěvě KC.
2. Testování probíhá každou středu od 13:00 na endoskopickém centru v nemocnici Kolín. Dotyčný se dostaví ve 12:00 do KC, kde s ním pracovníci vyplní **předtestový dotazník** (viz metodika předtestového a potestového poradenství, **IN-COME** (pokud je dotyčný v KC poprvé), dále pak podepíše **souhlas s poskytnutím výsledků pracovníkům KC** a s tím **souhlas**

⁹ Otestování by mělo být provedeno po 2–3 měsících od posledního rizikového chování. Inkubační doba je v případě VHB 7 týdnů – 6 měsíců, v případě VHC pak 2 týdny – 6 měsíců.



o odtajnění anonymity (oba souhlasy podepíše pouze tehdy, pokud si chce přijít pro výsledky do KC a ne přímo do nemocnice – tato možnost mu je pracovníky KC vždy nabídnuta).

Dotyčnému jsou také poskytnuty veškeré informace o infekčních nemocích, rizicích nákazy apod. Je připraven na eventualitu pozitivního výsledku testu.

3. Vždy je nutné předem nemocnici informovat o počtu klientů, kteří budou testováni.
4. Po sepsání potřebných formalit odchází dotyčný za doprovodu pracovníka KC nebo TP na endoskopii.
5. K testování s sebou dotyčný potřebuje kartičku pojištěnce. Diskrétnost je zaručena lékařským tajemstvím. Pracovník pak s sebou bere ještě originály podepsaných souhlasů s poskytnutím výsledků pracovníkům KC, které na endoskopickém centru předá zdravotním sestřám.
6. Sestra testovanému vyplní žádanku na odběry a poté pacient přejde do odběrového centra, kde mu odeberou krev na screeningové testy HEP B, C. Celý proces trvá cca 15 minut.
7. Výsledek si testovaný vyzvedává osobně buď v Endoskopickém centru, nebo v KC 10–14 dní po testování. Součástí sdělení výsledku je potestové poradenství, kdy dostává testovaný (v případě pozitivního výsledku) další informace o léčbě, související legislativě apod. Pracovníci se pak zaměřují na to, jaké informace dostal Endoskopickém centru, a případně je doplňují či motivují klienta k léčbě. V nutném případě je poskytnuta klientovi krizová intervence a dle potřeby další návazné služby (doprovod, informace pro rodinu atd.).
8. Při testování v nemocnici platí stejná pravidla a následné sankce za jejich porušení jako při návštěvě KC.
9. Je vhodné, nechat se vždy po půl roce opakovaně testovat.

Pracovníci KC vedou statistiku ohledně počtu otestovaných osob a výsledků testů (odděleně testy provedené na Endoskopii, viz manuál dokumentace).

25. Základní zdravotní ošetření

Jedná se o zdravotnický zákrok provedený v případech onemocnění či poranění bez závislosti na tom, jestli se jednalo o ošetření onemocnění či poranění způsobené injekční aplikací drog (abscesy apod.), včetně neodkladné první pomoci. Dále se za základní zdravotní ošetření považují úkony nahrazující



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

laickou domácí péčí (aplikace mastí, obklady, apod.), realizované podle instrukcí ošetřujícího lékaře (jde o činnosti vztažené ke klientům bez domova). Cílem je ošetřit základní poranění a poskytnout nejnutnější pomoc v kombinaci se snahou přimět klienta, aby využil odbornou pomoc lékaře.

Součástí základního zdravotního ošetření je i výkon první pomoci a volání Rychlé záchrané služby (telefonní číslo 155). V případě poskytnutí první pomoci, či volání RZS je toto považováno za mimořádnou situaci, o které je veden záznam, který je podepsán pracovníky, kteří jsou účastní poskytování první pomoci či volání RZS a následně je záznam založen do šanonu mimořádných událostí.

Samotnému ošetření předchází základní zhodnocení zdravotního stavu klienta. V případě nutnosti složitějšího ošetření pracovník deleguje dotyčného do specializovaného zdravotnického zařízení. Klienti jsou nejčastěji referováni na chirurgické, kožní, infekční, stomatologické a gynekologické pracoviště a případně lékařskou pohotovostní službu.

V KC probíhá proces ošetření v odběrové místnosti, která je vybavena základním zdravotnickým materiálem (dezinfekce, sterilní krytí, obvazový materiál). Tato služba je poskytována pracovníky KC. Pokud si pracovník není jistý s vyhodnocením závažnosti zdravotního stavu klienta, přizve pracovníka s větší zkušeností či zdravotnickým vzděláním. Vždy upozorňujeme klienta, že nejsme zdravotnické zařízení.

25.1. Postup

- Klient se pracovníkovi svěří se svými obtížemi, pakliže to charakter obtíží vyžaduje, pracovník s klientem odchází do odběrové místnosti (chráníme tak nejen soukromí klienta, ale zároveň další klienty).
- Pokud daný klient chce, ukáže pracovníkovi postižené místo, ten vyhodnotí situaci a pokud je to v jeho kompetencích a možnostech, ošetří dané místo.
- Při ošetření se vždy pracovník chrání jednorázovými rukavicemi.
- Při zákroku nejí a nepije.
- Zjistíme – li, že jde o závažnější poranění, zranění nebo onemocnění, které není v našich silách ošetřit, místo sterilně překryjeme, pokud je to nutné (např. absces, flegmóna, krvácení) a klienta odkážeme do zdravotnického zařízení, kontakt mu můžeme telefonicky zprostředkovat, popřípadě ho do daného zdravotnického zařízení doprovodit.
- Pokud klient odmítne ošetření ve zdravotnickém zařízení a trvá na ošetření v KC, upozorníme ho, že nejsme povinni ho ošetřit a zároveň ho informujeme o možných komplikacích, které



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

mohou nastat, pokud se nenechá odborně ošetřit od lékaře. Zpravidla o tom píšeme záznam do žurnální knihy a následně klientského deníku.

- Při náhlém ohrožení na životě voláme neprodleně RZP (155 nebo 112).
- Po ukončení ošetření vše uklidíme a se vším materiálem zacházíme jako s infekčním, použitý materiál vyhazujeme do pevnostěnného kontejneru.
- Pojízdny stolec, na který si připravujeme veškerý materiál k ošetření po ukončení procesu dezinfikujeme určeným dezinfekčním prostředkem (viz. hygienický řád).

Odběrová místnost je jednou týdně kompletně dezinfikována. Každý den si pracovník konající službu zkontroluje lékárníčku a podle potřeby jí doplní.

Základním zdravotním ošetřením není testování infekčních nemocí (to je samostatný výkon a pod zdravotní ošetření se nezahrnuje), ani distribuce mastí (ta spadá do HR a ostatního materiálu).

26. Korespondenční práce

Korespondenční práci rozumíme písemný kontakt s klientem, který se nachází ve vazební věznici, výkonu trestu odnětí svobody, v psychiatrické nemocnici nebo v terapeutické komunitě. Cílem této služby je udržení kontaktu, podání informací, odkazu či zprostředkování kontaktu na jinou instituci, nebo podpora klienta. V rámci korespondenční práce je také možné klientovi zaslat blok, psací potřeby, obálky, nebo drobné hygienické potřeby a jednorázové holící břity.

Z finančních důvodů není možné poslat poštovní známky ani peněžní hotovost. Příchozí dopis se ukládá do papírové složky konkrétního klienta spolu s kopií odpovědi.

Odpověď píše pracovník, kterému je příchozí dopis adresován. Pokud je adresován celému týmu KC nebo TP, pracovníci se mezi sebou domluví, kdo bude korespondenční kontakt s konkrétním klientem udržovat, v závislosti na momentálním pracovním vytížení jednotlivých pracovníků. Všichni pracovníci si mohou příchozí dopis i odpověď přečíst.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

27. Provozní řád Terénních programů

27.1. Provozní doba (výkon přímé terénní práce)

Pondělí	Zavřeno (administrativa, monitoring)
Úterý	Zavřeno (administrativa, monitoring)
Středa	Kolín 12:00–18:00
Čtvrtek	Kutná Hora, Čáslav 13:00–17:30
Pátek	Český Brod 13:00–15:00, Pečky 15:30–17:30

Terénní programy provozují své služby v regionech Kolín a Kutná hora.

Adresa: Zahradní 17, 280 02 Kolín

27.2. Zázemí

Zázemí Terénních programů (TP) je v budově Kontaktního centra (KC). Terénní pracovníci mají k dispozici vybavenou kancelář, kterou sdílí s kontaktním centrem, neboť pracovní tým pro obě služby je provázán. (PC, tiskárna, stoly, židle, skříňky na kancelářské potřeby, nástěnky, klientské složky jsou v uzamykatelné kartotéce, která je společná s KC, sociální zařízení, mobilní telefon, auto, 2 x jízdní kolo. Sklad sterilního zdravotnického materiálu, je taktéž společný a je v budově KC. Infekční materiál před odvozem do spalovny umístíme do lednice, která je v technické místnosti (plynové zařízení) KC. Dále máme ve městě Pečky místnost, sloužící jako sklad sterilního zdravotnického materiálu, která je nám zapůjčena Městským úřadem.

– Sklad materiálu

Vybavení: skříňky a police pro uložení zdravotnického materiálu, podlaha krytá PVC

Funkce: sklad slouží k uskladnění sterilního zdravotnického materiálu (injekční stříkačky, alkoholové tampony, filtry, sterilní voda pro injekční aplikaci, náplasti, nepoužité pevnostěnné kontejnery pro odběr použitého materiálu, jednorázové rukavice, apod.). Materiál je skladován v originálním balení.

– Technická místnost (plynové zařízení) společná s KC



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

vybavení: Kotel, lednice na infekční materiál

funkce: zajišťování optimálních podmínek k provozování služeb KC (teplo, teplá voda). Lednice slouží ke skladování infekčního materiálu před odjezdem do spalovny.

– **Auto**

Terénní pracovníci mají k dispozici auto, které slouží nejen k přesunu do měst, kde jsou terénní programy provozovány, ale i jako zázemí v případě objemnější výměny či potřeby kontaktu ve větším soukromí.

– **Jízdní kola**

Terénní pracovníci mají k dispozici 2 jízdní kola, která jsou využívána zejména pro výkon terénní práce v Kolíně, pro dojezd na vzdálenější místa ve městě.

– **Místnost v Pečkách**

Jedná se o malou místnost vybavenou křesly, stolem, umyvadlem, rychlovarnou konvicí, skříňkou na skladování HR materiálu. WC máme možnost využít v suterénu polikliniky (máme vlastní klíče).

28. Personální zajištění a plánování služeb

28.1. Propojení s KC Prostor plus, o. p. s. a plánování služeb

Terénní programy a Kontaktní centrum Prostor plus, o. p. s. tvoří dohromady Drogové služby Prostor plus o. p. s. Oba programy mají zázemí ve stejné budově, mají společného vedoucího a jsou si rovnocenné. Dále fungují společné porady, supervize a vykrývání služeb. Při plánování služeb dochází k zohlednění zajištění aktuálního provozu obou programů. Služby jsou zpravidla plánovány na měsíc dopředu, výjimečně na dobu delší (např. v letních měsících, kdy si pracovníci vybírají dovolenou). Pokud se stane, že pracovník nemůže naplnit plán služeb, oznámí to neprodleně vedoucímu pracovníkovi a ten zajistí náhradu do služby, tak aby byl provoz zajištěn.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

O provázanosti Terénních programů s Kontaktním centrem jsou klienti informováni s důrazem na vedení společné dokumentace.

28.2. Systém služeb

1. **jeden terénní pracovník** se „zdravotním“ batohem (batoh tohoto pracovníka obsahuje kromě HR materiálu i lékárničku a pevnostěnné kontejnery), provádí výměnu a zároveň vede rozhovor s klientem služby (uzavírání dohody, individuální plánování, vstupní zhodnocení stavu klienta apod.). Na závěr kontaktu se s klientem domlouvá na příští možnou schůzku a případně odkazuje na další zařízení. Pracovník by měl podle situace klienta/zájemce sdělit všechny důležité informace či ho odkázat na vhodné zařízení.
2. **druhý terénní pracovník** s „informačním batohem“ (batoh tohoto pracovníka obsahuje kromě HR materiálu i kontakty na návazné instituce, klientské formuláře a desky s denním výkazem) vše sleduje a zapisuje do Denního výkazu, a to kód či přezdívku klienta, využití služby, informace viz Vstupní zhodnocení klienta či vyplňuje IN-COME dotazník. Dále obsluhuje terénní telefon. Druhý pracovník se také může zapojit do rozhovoru a doplňovat případné nejasnosti. Pokud je na místě více klientů, kteří chtějí využít službu, vede s nimi druhý pracovník rozhovor anebo též provádí výměnu.

28.3. Průběh služby

Před terénem, který probíhá v odpoledních hodinách, probíhá příprava do terénu, která spočívá především v přípravě batohů a zásobního koše s HR materiálem. Dále kontrolujeme formální připravenost, čímž se rozumí – výkazy, kontakty na instituce, informační materiály, četba Žurnální knihy (revize IP – úkolů, případné informace slíbené klientům, dohodnuté kontakty, apod.). Dopolední hodiny slouží také k administrativě a poradám. V pondělí a úterý je také prostor pro monitoring Kolínského a Kutnohorského regionu, ty jsou plánovány dopředu a uskutečňují se v případě, že je dostatečné personální obsazení KC.

Do terénu chodí/jezdí zpravidla dva pracovníci. Ideální je zastoupení obou pohlaví. Ve výjimečných případech je možné zajistit službu v jednom člověku. Bližší informace o těchto situacích nalezneme v manuálu upravující BOZP a minimální bezpečí.

Příprava a řízení terénního automobilu je po dohodě pracovníků.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

28.4. Dostupnost

TP je realizován v pracovní dny od 9 do 18 hodin, kdy je zároveň dostupný na mobilním telefonu na čísle 777 650 030. Terénní program působí v regionech bývalých okresů Kolín a Kutná Hora. Výkon přímé terénní práce probíhá ve středu, čtvrtek a pátek. Pondělí, úterý a dopoledne zbývajících pracovních dní je určeno pro supervize, porady, administrativu a případný monitoring. Ve středu provádíme terénní práci ve městě Kolín v časech od 12:00 do 18:00. Ve čtvrtek jezdíme do měst Čáslav a Kutná Hora, kde trávíme čas od 13:00 do 17:30. Pátek je věnovaný městům Český Brod (13:00–15:00) a Pečky (15:30–17:30).

28.5. Omezení služeb

Situační omezení služeb: V případě porad, supervizí, celoorganizačních setkání, seminářů a jiných týmových vzdělávacích akcí se služby TP na tuto dobu omezí, případně zruší.

Tato skutečnost je klientům služby sdělována včas, minimálně však týden před omezením služeb. Informaci o tomto omezení se klienti dozvídají ústně od pracovníků během předcházejících kontaktů v terénu, kdy jsou zároveň požádáni, aby zprávu šířili mezi ostatní klienty. V době omezení služby jsou pracovníci TP k zastížení na telefonu. Na dobu omezení služby si pracovníci TP předem nedomlouvají žádný kontakt.

V případě náhlé nemoci či úrazu, pakliže není možné vykrýt službu jiným pracovníkem, je terén také omezen či zrušen. O tomto omezení nemohou být klienti služby dopředu informováni. Kontakty jsou poté telefonicky domlouvány na nejbližší možný termín, dle rozpisu TP.

Dlouhodobé omezení služeb: K dlouhodobému omezení služeb TP dochází zejména z finančních důvodů programu, a to v případě, že není dostatek pracovníků do služby nebo nejsou finanční prostředky na nákup zdravotního materiálu. I o dlouhodobém omezení jsou klienti informováni pracovníky v předstihu. Omezení služeb je tématem hovoru již při hrozbě omezení, konkrétněji jsou klienti služby informováni ve chvíli, kdy jsou známy finanční výhledy na následující období. Informováni jsou jak ústně tak formou nového rozpisu TP, pro lepší zapamatování.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

28.6. Identifikace pracovníků TP

Terénní pracovníci nejsou veřejně identifikovatelní (tzn. čitelně prokazatelní ve smyslu výrazného označení jejich profese) v lokalitách, kde provádí terénní práci. Identifikovatelnými je činí viditelně umístěné logo terénních programů na batozích terénních pracovníků (příloha č. 1).

V případě kontaktu s Policií České republiky, Městskou policií či jinými institucemi, se terénní pracovník prokazuje **průkazem pracovníka Prostor plus o.p.s. a občanským průkazem**.

Pro případné ověření údajů je na průkazu terénního pracovníka uveden kontakt na ředitele sekce sociálních služeb Prostor plus o. p. s.

28.7. Vystupování pracovníka

Pracovník je svým vystupováním a vzhledem přijatelný pro všechny klienty služby. „Stylizace“ do role terénního pracovníka musí být přirozená. Ztotožnění se s kulturou, kterou klienti služby vyznávají je žádoucí pouze do té míry, dokud na sebe terénní pracovník svým výstředním vzhledem neupozorňuje. Svým stylem oblékání by neměl být v konfliktu se subkulturami, ke kterým cílová skupina inklinuje.

Terénní pracovník se chová přirozeně, neupozorňuje na sebe nápadným chováním, snaží se vyvarovat přílišné hlasitosti, dbá na diskrétnost a zachování anonymity klientů. Vyhýbá se příliš osobním vztahům. Má na paměti, že je stále viděn a pozorován, a proto se chová tak, aby neohrožoval bezpečnost či zdraví klienta nebo bezpečnost či zdraví jeho samého. Stejně tak se pracovník zdržuje všeho chování snižujícího profesionalitu a pověst pracovníků terénních programů.

28.8. Propagace a Informovanost o programu

Za účelem propagace jsou vydávány informační letáky, samolepky, vizitky, které jsou předávány spolupracujícím subjektům v rámci informačních schůzek. Jejich obsahem je především nabídka služeb a kontaktní informace. Organizace vydává jedenkrát ročně Výroční zprávu, kterou předává spolupracujícím institucím.

Klientům distribuujeme časopis Dekontaminace (vydáváný SANANIM, z. ú.), kde jsou na zadní straně uvedeny kontakty na kontaktní centra a terénní programy, včetně programů Prostor plus, o. p. s.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

K propagaci TP a jeho služeb jsou využívány i tyto další prostředky:

- informace o TP uváděné v regionálním tisku v městech, které TP spravuje
- internetové stránky Prostor plus o. p. s. (www.prostor-plus.cz), facebook Prostor plus o.p.s.
- členství TP v oborové organizaci ČAS
- aktivní i pasivní účast na konferencích a odborných seminářích

Příloha č 1 Logo terénního programu



29. Hygienický řád TP

Všichni pracovníci Terénních programů (TP) jsou seznámeni s pravidly úklidu, dezinfekce a prevence infekčních onemocnění. Úklid, dezinfekce a prevence infekčních onemocnění podle požadavků hygienické služby je prováděn:

- v prostorách zázemí TP, respektive v KC (dezinfekce kanceláří, poradenské místnosti, chodby a toalety, vynášení směsného a tříděného odpadu);
- ve vybavení terénních pracovníků (dezinfekce terénních batohů, motorového vozidla);



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- samotnými pracovníky terénních programů, nebo uklízečkami (základní hygienická pravidla, čistota pracovního místa, profylaxi hepatitidy B a prevence dalších infekčních onemocnění, pravidla používání dezinfekčních prostředků);
- bezpečnými způsoby uchovávání a práce se zdravotnickým materiálem;
- bezpečnými způsoby uchovávání použitého zdravotního materiálu (použité injekční stříkačky, aj.).

29.1. Dezinfekční režim

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

Zásady práce s dezinfekčními prostředky:

- Dezinfekční prostředky se připravují bezprostředně před použitím, nikoliv do zásoby.
- Dezinfekční prostředky připravují pouze pracovníci kontaktního centra.
- Dezinfekční prostředky (Hexaquart Forte/Plus, Melsept SF/Incidin Rapid) se střídají v intervalu jednoho týdne k zabránění mikrobiální rezistence. Při používání dezinfekčních prostředků jsou dodržovány expoziční doby a koncentrace dle dezinfekčního řádu B. Braun (viz příloha č. 1).

Dezinfekční prostředky a pomůcky určené k úklidu jsou skladovány v úklidové místnosti, která je uzamčena.

29.2. Postupy

- **Prostory zázemí terénních programů** (dezinfekce kanceláře, chodby a toalety, vynášení směsného a tříděného odpadu):

Úklid a dezinfekce v prostorech TP je prováděna jednou týdně (případně vícekrát) pracovníkem, který zajišťuje úklid, nebo uklízečkou. Pracovník čistí: podlahové krytiny kancelářských prostor, chodby, toalety a poradenské místnosti.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Běžné odpady vyprodukované během provozu kanceláře jsou tříděny a následně recyklovány. Svoz komunálního odpadu zajišťuje společnost AVE CZ odpadové hospodářství, s. r. o., Třídvorská 1501, 280 02 Kolín V.

Tříděný odpad je odvážen dle potřeby do sběrných kontejnerů v komunitním centru Kolárka, Na Pustině 1068, Prostor plus o. p. s., Kolín.

- **Vybavení terénních pracovníků** (dezinfekce terénní tašky, motorového vozidla, mobilního telefonu):

Terénní taška, pinzeta určená pro sběr injekčních stříkaček, terénní telefon a motorové vozidlo je dezinfikována pomocí prostředku Mleiseptol Foam Pure (případně Hexaquant Forte, Melsept SF), který je naplněn do rozprašovače. Prostředek je jednou měsíčně nanesen do vnitřních/vnějších částí terénní tašky a u motorového vozidla na volant, řadicí páku, ruční brzdu a klíčky dveří a omyvatelné plochy úložných prostorů.

29.3. Dodržování hygienických předpisů pracovníky

Pracovníci jsou poučeni o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a jednají dle těchto zásad.

Pracovník by měl být očkovan na HEP B. Odmítne-li profylaxi, sepisuje prohlášení o odmítnutí a převzetí rizik na sebe.

Pracovníci dbají na čistotu, pořádek a dezinfekci vlastního pracovního místa; základní pravidla hygieny při používání toalety, před jídlem a konzumací nápojů.

Pracovníci si dezinfikují ruce vždy, když přicházejí do styku s předměty nebo prostředím, které je potenciálně infekční nebo přímo rizikové (práce s použitým zdravotnickým materiálem, sběr a bezpečná likvidace injekčního materiálu, doplňování zdravotního materiálu do terénní tašky nebo při práci se zdravotním materiálem, průběžně v práci s klienty aj.). K dezinfekci rukou je používán Softaskin nebo Softa Man ViscoRub (případně i Promanum pure), který je umístěn na umyvadle toalety ve skladu HR materiálu, a v autě a malé lahvičce také v batohu.

29.4. Způsoby uchovávání a práce se zdravotnickým materiálem

Zdravotní materiál je uchováván ve speciální skříni, která je umístěna ve skladu HR materiálu. Pokud dochází k manipulaci se zdravotnickým materiálem, pracovník si vždy dezinfikuje ruce.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

29.5. Způsoby manipulace a uchování použitého zdravotního materiálu (použité injekční stříkačky aj.)

Při sběru a bezpečné likvidaci injekčního materiálu dbá pracovník jasných pravidel bezpečného sběru (viz příložený manuál) a likvidace injekčního materiálu. Dbá na dezinfekci rukou.

Veškerý použitý zdravotnický materiál, jednorázové injekční stříkačky jsou ukládány do pevnostěnných kontejnerů bez možnosti další manipulace. Kontejnery jsou každý den umístěny do určené místnosti v Kontaktním centru, kam terénní pracovník umístí infekční materiál vždy po ukončení terénní práce.

Odpad je odvážen 1× týdně firmou Jiří Kodet – Autodoprava (i pro přepravu nebezpečných odpadů po území České republiky), se sídlem Neumannova 1619, 256 01 Benešov.

Odpad je svážen do Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a. s., Máchova 399, 256 29, Benešov u Prahy. Zde probíhá vykládka, poté je odpad spalován.

30. Monitoring

Monitoringem se rozumí práce v terénu, při které pracovníci nejsou v kontaktu s klientem či zájemcem o služby. Jde o sledování výskytu jevů a znaků, které mohou být pro terénní sociální práci v lokalitě důležité. Součástí monitoringu jsou i rozhovory se subjekty z lokality, které nám mohou poskytnout potřebné informace.

Monitoring se provádí buď jako

- a) **vyhraněná činnost** – především v nových, pro nás neznámých lokalitách. Vytipování lokality pro monitoring probíhá především na základě informací od klientů, veřejnosti a někdy i médií o výskytu naší cílové skupiny či odhozeného injekčního materiálu. Možná je i vlastní iniciativa zmapování pro nás neznámých lokalit bez něčího popudu. Monitoring tohoto typu provádíme dle aktuálních časových možností a kapacity pracovníků.
- b) **v rámci služby** – při absenci klientů ve známých lokalitách. Pokud na místech, kde probíhá pravidelný terén, aktuálně nikdo z klientů není a nejsou předem domluvená setkání s nimi, pracovníci hledají nové trasy a místa, kde by mohlo dojít k setkávání s cílovou populací.

Co je při monitoringu vhodné/možné sledovat:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- charakter lokality (squaty, nezabezpečené budovy, podchody, zapadlá místa, málo frekventované cesty, nadjezdy, podjezdy, městská zeleň, aplikační místa, parky, nádraží, hřiště, lavičky, bary, non-stopy apod.)
- výskyt cílové skupiny (dění v lokalitě)
- znaky výskytu cílové skupiny (použitý injekční a HR materiál, parafernálie apod.)

Další aktivity monitoringu vedoucí ke zmapování lokality:

- informace od lékáren (prodej stříkaček, substitučních preparátů – děláme 1× ročně ve všech městech, ve kterých provozujeme Terénní programy)
- získávat informace od institucí a veřejnosti
- získávat informace od klientů
- mapovat vytipovaná místa
- on-line monitoring – média

Výstupy z monitoringu:

O výsledku monitoringu se vede zápis s popsánymi skutečnostmi a průběhem. Zapisuje se, co jsme viděli, slyšeli a koho jsme potkali. V případě monitoringu v jiném městě, tedy mimo běžně provozovaný terén, zakládáme zvláštní dokumentaci formou deníku města. Co se týká monitoringu ve městech, kde běžně působíme, jsou informace z něj zapsány v deníku daného města. Na základě informací a zápisů se tvoří prognózy, předpoklady, strategie na další působení v indikované lokalitě. Probíhá týmově na poradě průběžně – po proběhlém monitoringu či komplexně vyhodnocujeme proběhlé monitoriny na konci sledovaného období (je-li v daném roce sestaven plán monitoringů).

31. Aktivní oslovení (úkony potřebné pro zajištění přímé práce s klientem)

Terénní pracovníci aktivně šíří informace o službách Terénního programu (TP). Vedle šíření propagačních materiálů na barech a v lékárnách také aktivně oslovují mladé lidi přímo v terénu.

Takové oslovování klientů probíhá následovně:

- Pracovník přistoupí k člověku, nebo skupince lidí, kterou se rozhodl oslovit a představí se jako terénní pracovník Prostor plus, o. p. s.



- Stručně vysvětlí, co je jeho posláním. Každý pracovník zvolí vlastní formulaci, která mu v komunikaci nejvíce vyhovuje, např. "Pomáháme lidem, kteří jsou ohroženi drogami, jedná se zejména o následující služby..." apod.
- Nestigmatizující formou nabídne propagační materiály TP, opět každý jednotlivý pracovník použije jemu nejvíce vlastní formulaci – "Jestli o někom takovém ve svém okolí víte, nabízím vám letáček s kontaktem na náš program..." apod.

Pakliže pracovník ve skupince, ke které přistupuje, identifikuje i klienty TP, řídí se výše popsanými pravidly aktivního oslovování. Hovoří obecně k celé skupině a do kontaktu s konkrétním klientem přechází až v momentě, kdy ho k tomu on sám vyzve.

32. Výměnný a jiný HR program

Výměnný a jiný HR program je mimo jiné založen na vlastním aktu výměny injekčního materiálu nebo na jeho součásti (i pouhé odevzdání použitého náčiní nebo pouhý výdej čistého). Nedílnou součástí výměnného programu je i nabídka standardního vybavení (HR materiál) potřebného k bezpečnější aplikaci. Cílem výměnného programu je co nejvíce zamezit odhazování použitého injekčního materiálu, zajistit bezpečnější užívání klientům a poučit klienta o bezpečnějším užívání.

Veškerý materiál je nabízen klientům zdarma. U některého nadstandardního materiálu jsou však stanoveny množstevní limity pro výdej. Toto se týká pánviček (rozdělávaček), které jsou klientům k dispozici dvě na měsíc a škrtdla, to si mohou vzít na měsíc jedno. Masti jsou dávány klientům při prokazatelných obtížích.

Při výměně injekčního materiálu v terénu je vhodné vytvořit bezpečný prostor pro realizaci výměny (terénní pracovník by měl zaujmout co nejvhodnější pozici ke klientovi, neměl by být ke klientovi zády a zároveň je dobré, aby akt výměny veřejně nepobuřoval). Vhodné je využít při větších výměnách zázemí terénního auta.

32.1. Postup

Jeden terénní pracovník s batohem provádí výměnu a zároveň vede rozhovor s klientem, otevře tašku a víčko kontejneru a požádá klienta o vhození veškerého použitého injekčního náčiní dovnitř a to jehlou napřed. Terénní pracovník by neměl manipulovat s infekčním materiálem. Poté terénní pracovník nabídne klientovi HR (harm reduction) materiál (alkoholové desinfekce, suché tampóny nebo náplasti, injekční vodu, kyselinu askorbovou, masti, filtry, kondomy nebo alobal, nový kontejner, THC filtry), přičemž ho informuje o správném použití, bezpečnějším užívání a vydá mu injekční náčiní. Za použité



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

stříkačky klientovi vydáme stejný počet čistých. Je možné nabídnout dvě čisté stříkačky navíc. Pro případ, že nám klient vrací použité stříkačky v uzavřeném kontejneru, máme v deskách denních výkazů kartičku s možným objemem stříkaček, které se do kontejneru vejdou, aby nedocházelo ze strany klientů k zneužívání výměnného programu. Pokud chce klient pouze HR materiál bez injekčních setů, řadí se tento úkon také do výměnného programu. Na závěr kontaktu se s klientem domlouvá na příští možnou schůzku, a případně odkazuje na další zařízení.

Výměnný injekční program slouží jak k výměně injekčního materiálu, tak i k získání informací o současných potřebách klienta, o jeho současné uživatelské normě, případně o situaci na drogové scéně. Pracovník by měl podle situace klientovi sdělit všechny důležité informace či ho odkázat na vhodné zařízení.

Druhý terénní pracovník vše sleduje a zapisuje do Denního výkazu (zjistí kód klienta), popřípadě vyplňuje IN-COME dotazník. Dále obsluhuje terénní telefon. V průběhu výměnného programu zapisuje terénní pracovník kontakt s klientem do denního výkazu:

- osobní kód klienta nebo přezdívku (jestliže ani jedno nemá, píše se NCC kód, popř. NOCODE)
- u NCC a prvokontaktů zjišťujeme pohlaví, drogu, způsob aplikace, rok narození, město pobytu
- počet donesených stříkaček nebo jehel
- počet stříkaček nebo jehel, které klient požaduje (standardně se dávají 2 stříkačky navíc, ale pracovník ke každému přistupuje individuálně a je možná dohoda s ohledem na svátky, víkend atd.)
- vydaný HR materiál

Může se také zapojit do rozhovoru a doplňovat případné nejasnosti. Pokud je na místě více zájemců, kteří chtějí využít službu, vede s nimi druhý pracovník rozhovor, případně také provádí výměnu.

32.2. HR materiál

Materiál sloužící k intravenózní aplikaci:

- injekční stříkačky
- bavlněné filtry
- sterilní voda pro injekční aplikaci
- alkoholové tampony



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- kyselina askorbová

Materiál sloužící k alternativní aplikaci:

- želatinové kapsle
- filtry Rolls (THC)
- šňupátka
- alobal

Zdravotní materiál:

- masti masti (Ibalgin Duo Effect, Braunovidon, Ichtoxyl, Calcium pantotenát)
- náplasti
- suché tampony

Doplňkový/nadstandardní:

- pánvička/rozdělačka (Stericup)
- kontejner na infekční odpad
- prezervativy
- škrtidlo

32.3. Sekundární výměnný program

Terénní pracovníci respektují rozhodnutí těch injekčních uživatelů drog, kteří nechtějí být s Terénním programem (TP) v přímém kontaktu a využívají jeho služeb zprostředkovaně přes jiné klienty, ať už je k tomu vede jakákoliv pohnutka. Klientovi, který vyměňuje stříkačky pro více uživatelů, předávají terénní pracovníci více materiálů o bezpečném braní, infekčních nemocech, bezpečném sexu, bezpečné manipulaci s injekčním materiálem a službách TP, aby je tento klient mohl dále šířit v komunitě. Zároveň se přes takového klienta snaží pracovníci zjistit důvody, které vedou ostatní injekční uživatele, pro které on mění, k tomu, že nechtějí být v kontaktu s TP. Zjištěné příčiny se snaží, je-li to možné, odstranit.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

33. Obsah a používání batohů terénních programů a zásobního koše

Terénní program ke své činnosti využívá dva batohy a zásobní koš, který je umístěn uvnitř služebního vozu. Pro práci v terénu a monitoring je využíváno dvou batohů s logem terénních programů – znak dvou „i“ na nášivce. Terénní batohy a zásobní koš jsou kontrolovány a doplňovány vždy před výjezdem do terénu pracovníkem TP.

33.1. Obsah terénního batohu

- tlustostěnné sběrné kontejnery
- injekční stříkačky B. Braun (obsah 1 ml a 0,5 ml)
- filtry
- kyselina askorbová
- alkoholové tampony
- sterilní voda pro injekční aplikaci
- buničina (suché tampony)
- náplasti
- prezervativy
- masti (Ibalgin Duo Effect, Braunovidon, Ichtoxyl, kalciová mast)
- kelímky na masti
- alobal
- želatinové kapsle
- šňupátka
- filtry Rolls (THC)
- pánvička (Stericup)
- lékárnička se základním vybavením pro poskytnutí první pomoci
- gumové rukavice
- základní informace o TP (informační brožura KudyKam)
- informační letáčky (o službách TP, o dalších zařízeních návazné sociální sítě apod.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- časopisy a informační materiály pro cílovou skupinu
- odkazy na síť návazné péče v kraji
- desky s denním výkazem, legendou, IN-COME dotazníkem, formulářem k podání stížnosti
- kleště na sběr odhozených stříkaček
- dezinfekční roztok na ruce
- dle potřeb i jiný materiál (2 ml stříkačky, nasazovací jehly, testy atd.)

Struktura obsahu batohů TP podléhá společné dohodě v týmu pracovníků TP. Případné změny se společně diskutují.

Zásobní koš je vybaven stejným obsahem jako batohy TP, na zřetel je bráno dostatečné množství HR materiálu, které vyplývá ze statistik dle potřeb lokality.

34. Bezpečný sběr injekčního materiálu

V rámci HR je zahrnut také sběr injekčního materiálu, kdy pracovníci aktivně navazují spolupráci s městskou nebo státní policií, technickými službami nebo jinými institucemi v místě realizace terénních programů. Obecné cíle spolupráce jsou zvyšovat péči o veřejné zdraví a snižovat možná rizika nákazy infekčními onemocněními prostřednictvím sběru pohozeného injekčního materiálu.

Konkrétní cíle spolupráce s institucemi jsou:

- Seznámit se službami terénních programů a východisky péče o veřejné zdraví a snižování rizik.
- Názorně demonstrovat sběr injekčního materiálu a upozornit na možná rizika.
- Předat: manuál bezpečný sběr injekčního materiálu, silnostěnný kontejner určený pro bezpečný sběr injekčního materiálu, kontakt na Terénní programy Prostor plus o. p. s.
- Kooperovat na bezpečném sběru dle aktuálních možností/kapacity.

Mobilní aplikace Lepší místo (#jehla)– volně stažitelná aplikace (na Google play), jejímž prostřednictvím je možné upozornit na odhozený použitý injekční materiál. Nálezce materiál může nafotit, popsat místo, kde ho našel a odeslat tyto údaje pomocí aplikace do KC/TP. Materiál bude následně pracovníky KC/TP zajištěn a bezpečně zlikvidován.



34.1. Všeobecná pravidla bezpečného sběru injekčního materiálu (informace předávané veřejnosti)

- Objevíte-li někde pohozenou injekční stříkačku, zásadně se jí nedotýkejte a její nález oznamte terénnímu pracovníkovi na telefon 777 650 030.
- Pokud není terénní pracovník v dosahu (místně či časově), neprodleně kontaktuje spolupracující instituci v dané lokalitě (nejčastěji městská policie).
- Injekční stříkačky se likvidují jako nebezpečný infekční odpad, proto se nemají dostávat na volně přístupná místa, což platí i v případě odhození injekční stříkačky do veřejného odpadkového koše.
- Nepovolaná osoba ke sběru je seznámena s pravidly bezpečného sběru injekčního materiálu a možnými riziky při sběru.

34.2. Pravidla bezpečného sběru injekčního materiálu

- Při sběru je vždy používána pinzeta, nebo jednorázové gumové rukavice. Ve velmi výjimečných případech je možné použít igelitový sáček nebo papírový kapesník.
- **Injekční stříkačku uchopujeme zásadně za tubus a vyhýbáme se manipulaci s jehlou.**
- Injekční stříkačka je vložena do silnostěnného kontejneru s uzávěrem, a to vždy jehlou směrem ke dnu kontejneru. Ve výjimečných případech je možné vložit injekční stříkačku do PET lahve.
- **Před vložením injekční stříkačky do kontejneru a při manipulaci s injekční stříkačkou dbáme vždy zvýšené opatrnosti.**
- Kontejner je vždy na pevné podložce nebo v terénním batohu.
- **Nikdy nemanipulujeme s kontejnerem v průběhu vkládání injekční stříkačky.** Pokud ve výjimečné situaci provádíme sběr do PET lahve, pak PET láhev stojí vždy na pevné podložce.
- Jednorázová rukavice, igelitový sáček či papírový kapesník použitý k manipulaci s injekční stříkačkou je vždy vložen do kontejneru.
- Po každém sběru si umyjeme ruce dezinfekčním mýdlem nebo dezinfekčním prostředkem.
- Terénní pracovník eviduje místo, datum sběru a počet sebraných injekčních stříkaček do tabulky sběru.
- Terénní pracovník eviduje sběr injekčních stříkaček, přispívá tak k snazšímu a efektivnějšímu stanovení trasy terénního programu, monitoringu drogové scény a pohybu cílové skupiny.
-



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Pokud sbírá injekční materiál klient Terénních programů, platí pro něho stejná pravidla bezpečného sběru injekčního materiálu.

34.3. Postup při poranění o pohozenou injekční stříkačku

Provést opatření, která vedou ke snížení rizika přenosu infekčního onemocnění:

Nechat místo poranění co nejdéle volně krváčet, sniží se tak dávka možného viru, krev z rány nikdy nevymačkáváme. Po zastavení krvácení ránu omyjeme vodou a mýdlem a vždy ošetříme vhodným dezinfekčním prostředkem, Poté vyhledáme praktického lékaře nebo lékaře hygienické stanice či infekčního oddělení nemocnice.

Lékař při vyšetření krve na přítomnost viru hepatitidy A, B, C a protilátek proti viru HIV zhodnotí váš imunitní stav. V odůvodněných případech podá profylaxi (vakcinace, očkování) hepatitidy A nebo B. Proti hepatitidě C není zatím účinná profylaxe k dispozici. Podle charakteru poranění vám může být nabídnuto krátkodobé podání léků s cílem omezit riziko infekce virem HIV. Při poranění o pohozenou injekční stříkačku je riziko infekce virem HIV velmi malé, u virových hepatitid typu B a C je o něco vyšší.

35. Telefon Terénního programu

Nedílnou složkou terénního programu je i možnost telefonického kontaktování terénních pracovníků. Kontakt se se děje přes mobilní telefon, vyhrazený právě k tomuto účelu. Tato služba má svá pravidla. Tento manuál upravuje i situaci využívání telefonu v TP klientem. Viz konec manuálu.

35.1. Možnosti dovolání se na mobil TP

1. Klient či zájemce o službu může zavolat v době od 9 do 18 hod. Tento čas může být někdy upraven i situačně (prodloužený terén, apod.). Volající může službu TP pouze prozvonit, nebo poslat SMS. Pokud tuto skutečnost služba zjistí, co nejdříve volá na uvedené tel. číslo zpět či odepisuje na přijatou SMS. Pokud pracovník volá zpět na číslo zmeškaného hovoru, představí se a zjišťuje aktuálnost zakázky.

3. Klient či zájemce o službu může rovnou zavolat na mobil TP a sjednat si podmínky poskytnutí služby (místo, čas). Telefon není určen pouze ke sjednání výměnného programu, ale i pro poskytnutí informací



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

(detox, léčba, žloutenky, apod.) a odkazů na jiná zařízení, popřípadě krizovou intervencí či telefonické poradenství.

35.2. Základní pravidla pro telefonní kontakt

- Pracovník při přijetí hovoru představí sebe i program (Terénní programy).
- Pracovník zjišťuje, s kým hovoří, zda již byl v kontaktu s programem TP a případně požádá o kód. Posléze zjišťuje zakázku. Na základě ní buď domlouvá kontakt či poskytuje intervenci po telefonu.
- Pracovník domluví čas a místo osobního kontaktu (výměny, poradenství). Místo musí vyhovovat jak klientovi, tak i pracovníkovi.
- Pracovník s uživatelem zjišťuje též počet injekčního materiálu k výměně, a to kvůli aktuální dostupnosti množství u pracovníků TP.
- Telefonní čísla klientů si zpravidla neukládáme do seznamu kontaktů v telefonu. Ve výjimečných případech si číslo ukládáme, a to jen za předpokladu, že s tím dotyčný souhlasí či si to přeje. Takovýmito situacemi jsou např. domlouvání rozhovoru s kontrolory, předání předem dohodnutých informací či kontaktů apod.

35.3. Využívání telefonu v TP klientem

V rámci poskytování našich služeb umožňujeme klientům v určitých situacích využití našeho mobilního telefonu za účelem zlepšení klientovy sociální/zdravotní situace. Klient má za povinnost oznámit pracovníkovi, komu chce volat a z jakého důvodu. Pracovník posoudí, zda mu telefon poskytne či nikoliv. Služba je poskytována zdarma.

Za jakým účelem je možno použít telefon:

- komunikace s institucemi (Správa sociálního zabezpečení, Úřad práce, PMS, soudy, Policie ČR, Městská policie, apod.)
- komunikace s lékařem či zdravotnickým zařízením
- komunikace se členy rodiny
- zajištění ubytování (ubytovny, azylové domy, apod.)
- zajištění práce (personální agentury, firmy, apod.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Za jakým účelem není možno použít telefonu:

- K jiným než nezbytně nutným soukromým hovorům, sjednávání trestné činnosti atd.

35.4. Pravidla pro užití telefonu

- Časové využití telefonu je možné během terénu v daném městě.
- Maximálně 1 osobní hovor denně.
- Maximální délka 15 minut.
- Pracovník je pokud tomu situace dovoluje, 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 Terénních programů 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.

Pokud klient nerespektuje pravidla či účel volání (volá jinam, než sdělí pracovníkovi), může mu být až na 14 dní udělena sankce zákazu používání telefonu. Nedůvěřujeme-li pouze, upozorňujeme, že příště budeme chtít, aby byl hovor přes reproduktor.