

PROVOZNÍ ŘÁD KONTAKTNÍHO CENTRA V BRNĚ

(platný od 1.8. 2015)

SPOLEČNOST PODANÉ RUCE o.p.s., KONTAKTNÍ CENTRUM V BRNĚ, Vídeňská 3, 639 00 Brno,
tel.: 543 249 343, 775 889 919

email: kcentrum.br@podaneruce.cz, [http:// www.podaneruce.cz](http://www.podaneruce.cz)

Vítáme Vás v Kontaktním centru v Brně, které je součástí komplexní sítě služeb poskytovaných nestátní neziskovou organizací Společnost Podané ruce, o.p.s.

Posláním této služby je minimalizace zdravotních a sociálních rizik u uživatelů nealkoholových drog, jejich podpora a motivace ke změně životního stylu a ochrana společnosti před možnými negativními důsledky zneužívání návykových látek.

CO NABÍZÍME A ZA JAKÝCH PODMÍNEK

Do základní nabídky Kontaktního centra v Brně (dále jen KC) patří soubor zdravotních a sociálních služeb.

Tyto služby jsou určeny pro lidi starší 15 let, kteří se v souvislosti s užíváním nealkoholových drog ocitli v obtížné životní situaci. Poradenství a konzultace poskytujeme také jejich rodinným příslušníkům a osobám blízkým.

Naše služby poskytujeme bezplatně. Můžete je využívat anonymně, jednorázově i dlouhodobě.

Otevírací doba

- **Každý všední den od 10:00 do 16:00 hod**
- **Každou první středu v měsíci je sanitární den - KC je uzavřeno**
- Po předchozí dohodě s pracovníky centra je možné mimo uvedenou provozní dobu, především v čase od 9:00 do 17:00 hod, využít i následujících služeb:
 - Poradenství
 - Testování na infekční nemoci
 - Asistence při jednání v návazných službách
 - Skupinové aktivity
- Výměnu injekčního materiálu mimo naši otevírací dobu Vám může poskytnout služba Terénního programu Brno. Aktuální informace o této službě můžete získat od pracovníků KC, případně z příslušných informačních materiálů dostupných v KC.

Vstup do KC a pohyb v objektu Vídeňská 3

- Žádáme Vás, abyste se v objektu Vídeňská 3 a v jeho okolí nezdržovali zbytečně dlouho, mimo dobu, po kterou využíváte konkrétní službu. Myslete na to, že je v našem i Vašem zájmu udržovat dobré vztahy a smír s lidmi v sousedství. Zdržte se, prosím, manipulace s drogou a užívání alkoholu v prostoru Vídeňské 3 a jeho nejbližším okolí.
- Nevпустíme Vás, pokud budete pod vlivem jakýchkoliv látek ve změněném stavu vědomí, který neumožní srozumitelně s Vámi komunikovat a plnohodnotně se dohodnout, případně by potenciálně mohl ohrozit Vaše bezpečí při pohybu v prostoru KC a stejně tak bezpečí dalších přítomných osob.
- V prostoru KC se nemohou pohybovat psi ani jiná zvířata. Pokud přicházíte do objektu Vídeňská 3 se psem nebo jiným zvířetem, zajistěte prosím, aby bylo stále pod dohledem a nikoho neohrožovalo. Je potřeba, aby pes měl při vstupu do dvora náhubek a vodítko.

Pobyt v KC – obecná pravidla pro užívání služeb

V prostorách KC se řídíme základními pravidly respektu k Vám i k okolí. Jsme povinni zajistit minimální bezpečí jak pro klienty, tak pro personál. Proto vás při pobytu v KC žádáme o následující:

- Nemanipulujte s drogami v KC
- Chovejte se nenásilně: vyhněte se projevům otevřeného vzteku, nadávkám, vyhrůžkám, obnažování, obtěžování (včetně sexuálního) a ponižování druhých. Sebepoškozování, fyzické napadení druhých, manipulování druhých, aby poškodili svoje zdraví nebo zdraví ostatních, je nepřípustné.
- Rovněž je nepřípustné nošení a přechovávání zbraní v KC.
- Úmyslně neničte ani nezcižujte majetek ostatních klientů, pracovníků nebo zařízení (při důvodných podezření z krádeže v prostorách KC voláme policii).

Při nerespektování výše uvedených pravidel, které sledují zajištění minimálního bezpečí osob využívajících a poskytujících služby KC, Vám bude omezeno poskytování služeb na dobu 30 kalendářních dní od incidentu, který k omezení poskytování služeb vedl. Toto omezení znamená nemožnost vstupu do kontaktního centra a využití některých služeb – pobyt v kontaktní místnosti, osobní hygiena, využití internetu a telefonu, praní prádla a zdravotní ošetření.

I v případě, že do KC nemůžete vstoupit, máte možnost využít některé ze služeb přes mříž okna, příp. u vstupu do KC:

- Pracovníci mohou poskytovat potřebné informace.
- Klient si může vyzvednout poštu.
- Dále si může vyzvednout a uložit dokumenty.
- Klient má možnost získat čistý injekční materiál a další materiál určený ke snižování rizik při užívání drog, přičemž použitý injekční materiál není možné v kontaktní centru odložit.

V případě potřeby se můžete domluvit na individuálním poradenství, ale pouze mimo provozní dobu kontaktního centra (tj. mezi 9 a 10 nebo mezi 16 a 17 h).

Dále vás žádáme o dodržování následujících pravidel:

- Nemanipulujte s injekčním materiálem mimo prostory vyhrazené pro jeho výměnu.
- Myslete na sebe a myslte na ostatní, kteří s Vámi sdílejí společný prostor, nevystavujte je nepříjemným pohledům, hluku, zápachu, obtěžujícím dotekům.
- Dbejte na čistotu a pořádek a respektujte naše pokyny, které nejsou nikdy vedeny záměrem Vás poškodit, ale pouze zajistit přijatelné podmínky pro všechny klienty.
- V KC platí zákaz kouření a konzumace alkoholu.
- Nepřípustná je také komunikace vyvolávající dojem domlouvání výroby a distribuce nelegálních drog.

Pokud se nebudete řídit těmito pravidly, budeme Vás na to upozorňovat a vyžadovat okamžitou změnu. Nepřistoupíte-li na naše požadavky, můžeme Vám v daný okamžik a pro aktuální den poskytování služeb ukončit. Pokud v takovém případě odmítnete opustit naše zařízení, přivoláme Policii ČR. Bezpečí ostatních klientů a pracovníků musíme dát přednost před respektem k Vaší svobodné vůli, před snahou pomoci Vám za každou cenu.

Pracovníci mají ohlašovací a oznamovací povinnost: pokud se z vyjádření klientů dozví o přípravě trestné činnosti (§ 367 Zákona č. 40/2009 Sb. Trestního zákoníku – nepřekažení trestného činu) nebo o spáchání závažné trestné činnosti (§ 368 Zákona č. 40/2009 Sb. Trestního zákoníku – neoznámení trestného činu), jsou nuceni tuto skutečnost hlásit Policii ČR. Kromě těchto případů, ke kterým jsme vázáni právními předpisy, s Policií ČR bez Vašeho vědomí nebo jinak skrytě nespolupracujeme. Snažíme se policii i veřejnost informovat o smyslu našich služeb, o tom, proč respektujeme a chráníme Vaše právo na anonymitu a soukromí.

Pracovníci Společnosti Podané ruce jsou ze zákona povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou služby poskytovány. Výjimku tvoří kromě výše zmíněné ohlašovací a oznamovací povinnosti také zproštění mlčenlivosti na základě rozhodnutí soudce.

V případě Vaší nespokojenosti máte právo si stěžovat a vyjádřit tak nespokojenost s konkrétním stavem věcí v kontaktním centru. Pravidla pro podávání stížnosti naleznete na nástěnce v kontaktním centru, v případě zájmu je v písemné formě obdržíte i od pracovníků centra.

A ještě jedno důležité upozornění – za Vaše věci odložené v prostorech KC neručíme!

Nabídka služeb v kontaktní místnosti

V kontaktní místnosti Vám nabízíme:

- zapůjčení denního tisku, psacích potřeb pro sepsání úředních podání, dopisů apod.
- informace, rady, zprostředkování služeb mimo KC
- tekutiny pro pitný režim, vitamíny
- možnost využít telefon nebo počítač s připojením na internet pro řešení Vaší aktuální zdravotní a sociální situace

Podmínky:

- provozní doba kontaktní místnosti je každý všední den 10:00 – 16:00
- množství konzumovaných tekutin v kontaktní místnosti není omezeno
- množství vydávaných vitamínů je 1 ks na osobu
- maximální doba pobytu v kontaktní místnosti je 60 minut, prodloužit tuto dobu je možné pouze v odůvodněných případech
- nejvyšší možný počet osob v kontaktní místnosti v běžném provozu je 10; při omezeném provozu 6
- po domluvě s pracovníkem KC (a za jeho přítomnosti) je možné využít telefon a počítač s internetem za účelem řešení Vaší aktuální obtížné sociální a zdravotní situace
- maximální doba využívání počítače je 20 minut (prodloužit tuto dobu je možné pouze v odůvodněných případech); při užívání počítače se řiďte vyvěšenými pravidly
- z telefonu KC mohou být uskutečněny telefonáty do úřadů, škol, zdravotních zařízení, sociálních služeb, ubytovacích zařízení, pracovních agentur nebo nezbytný kontakt s nejbližšími rodinnými příslušníky
- v průběhu využití služeb v kontaktní místnosti není možné opakovaně odcházet a vstupovat do KC (např. kvůli kouření)

Nabídka zdravotních služeb

Anonymní výměna injekčního materiálu:

- za každý použitý kus injekčního materiálu (injekční jehlu) dostanete stejný počet nových, v případě zájmu můžete dostat maximálně 2 ks navíc
- pokud nepřinesete žádný injekční materiál, můžeme Vám vydat maximálně 2 ks čisté
- v případě zájmu Vám můžeme poskytnout samostatné nasazovací jehly (pro jejich výměnu platí stejné podmínky jako pro výměnu injekčního materiálu)
- k vydanému injekčnímu materiálu Vám nabízíme: dezinfekční čtverečky v počtu vydaných jehel, sterilní vodu pro injekční aplikaci (1 ks na 5 injekčních jehel), filtry (v balení po 5,10,20 nebo 50 ks) v počtu vydaných jehel, kyseliny v počtu vydaných jehel, buničinu v počtu vydaných jehel (v balení po 5ks) a alobal; na každých 100ks vydaných injekčních jehel Vám můžeme poskytnout kontejner pro jejich likvidaci
- můžeme Vám nabídnout kapsle pro bezpečnější užívání drog v balení po pěti kusech, maximálně 3 balení
- rádi Vám podáme informace o bezpečném užívání, o nabídce testování infekčních chorob, o možnosti výměny terénními programy, apod.

- nabízíme Vám vitamíny v počtu 1ks/osobu
- můžeme Vám také poskytnout informace a letáky o bezpečném sexu a dále také kondomy v počtu maximálně 3 ks

Podmínky:

- výměna injekčního materiálu je možná v průběhu celé otevírací doby KC (tj. od 10 – 16 h)
- v případě využívání dalších služeb Vám čistý injekční materiál vydáme až při odchodu
- v případě odepření ostatních služeb KC z důvodů závažného porušení pravidel nebo v případě omezeného provozu v KC Vám nabízíme možnost výměny přes mříž okna
- použitý injekční materiál se odevzdává do určených nádob, dbejte přitom pokynů pracovníka

Bezplatné testování na hepatitidu B, C, syfilis a virus HIV :

- odběr kapilární krve (z prstu) provádí kvalifikovaný zdravotnický personál
- součástí testování je poradenství o infekčních chorobách a možnostech jejich léčby
- celková doba vymezená pro testování je cca 30 minut, výsledek se dá odečíst za 5-10 min

Podmínky:

- provedení testu je možné po předchozí dohodě s pracovníky KC
- možnost opakování testu nabízíme po 3 měsících
- v případě prvního kontaktu vyplňujeme vstupní dotazník, tzv. INCOME
- případný reaktivní výsledek testu na syfilis podléhá povinnosti hlášení na krajskou hygienickou stanici - z tohoto důvodu je potřeba v případě zájmu o test na syfilis podepsat souhlas se *zpracováním Vašich osobních údajů*

Základní zdravotní ošetření

- poskytujeme kvalifikované zdravotní ošetření v omezeném rozsahu (KC není zdravotnickým zařízením)
- s odborným zdravotnickým personálem je možné konzultovat zdravotní problémy
- nabízíme konzultace Vašich zdravotních problémů, odkazy i doprovod do zdravotnických zařízení
- po individuálním posouzení aktuálního stavu Vám může zdravotnický personál poskytnout zdravotní materiál s sebou (obvazový materiál, masti)
- ženám nabízíme těhotenské testy

Podmínky:

- při ošetření se řiďte přesně pokyny zdravotníka
- použitý zdravotní materiál odkládejte pouze do speciálních nádob
- těhotenské testy Vám poskytneme v počtu max. 5ks v kalendářním měsíci

Nabídka hygienických služeb

Využití koupelny

- nabízíme možnost využití koupelny se sprchou a umyvadlem
- ke sprchování zapůjčujeme ručník, který po každém použití vyvážíme; k dispozici Vám poskytneme i šampon a mýdlo
- k potřebám osobní hygieny poskytujeme klientkám bezplatně hygienické vložky

Podmínky:

- zájem o využití koupelny je třeba hlásit hned při příchodu, v případě více zájemců o koupelnu vzniká pořadník
- sprchu je možné bez předchozí domluvy využít v době 10:00 – 16:00, přičemž poslední vstup do sprchy je možný v 15.30
- zapůjčení ručníku je možné až bezprostředně před využitím koupelny
- použitý ručník zanechejte v prádelním koši v koupelně
- koupelnu může v jednom okamžiku využívat vždy jen jedna osoba

- maximální doba pobytu v koupelně je 15 minut, v odůvodněných případech je možné tuto dobu prodloužit
- dbejte zvýšené opatrnosti vzhledem k nebezpečí uklouznutí na mokré podlaze
- v koupelně udržujte čistotu a pořádek

Praní prádla

- nabízíme možnost bezplatného vyprání a usušení prádla
- k praní poskytujeme jednu odměrku prášku na praní
- máte možnost ručního praní v příslušné nádobě v koupelně

Podmínky:

- k praní prádla je třeba se objednávat předem; pračku si můžete objednat maximálně v rozmezí 14 kalendářních dní předem, je možné mít objednány vždy maximálně 2 pračky předem
- na objednání pračky se můžete domluvit osobně, telefonicky nebo emailem
- pereme každý pracovní den v 10:00 a ve 13:00 hod
- pokud nepřijdete do půl hodiny od začátku praní, bude praní umožněno dalšímu zájemci
- při manipulaci s pračkou a prádlem se prosím řiďte pokyny pracovníka a písemnými pokyny
- své prádlo s překontrolovaným obsahem kapes vkládáte do pračky Vy osobně a za přítomnosti pracovníka KC, s ním se také domlouváte na příslušném programu praní
- berte prosím na vědomí, že pracovníci KC nenesou zodpovědnost za výsledek Vašeho praní
- v sušičce je možné sušit pouze prádlo vyprané pračkou v KC
- prací prášek k ručnímu praní v KC obdržíte od pracovníka KC
- vyzvednutí prádla je možné v den praní (po domluvě s pracovníkem KC), nejpozději však do 14 kalendářních dnů ode dne praní – po té bude prádlo vyhozeno

Nabídka sociálních služeb a poradenství

Zasílání pošty na adresu centra

- pro ty z vás, kteří si nemají kde přebírat poštu, nabízíme možnost uvádět adresu Kontaktního centra v Brně a poštu si přebírat u nás

Podmínky:

- *potřebujeme Váš písemný souhlas, že Vaši poštu můžeme převzít*
- *tento souhlas platí pouze po dobu platnosti Dohody o poskytování služeb*
- *pokud Vám přijde pošta, nebudeme Vás kontaktovat*
- *doručenou poštu již dále nepřeposíláme na jinou adresu*
- *písemnosti uschováváme maximálně 1 rok od data doručení – po uplynutí této doby jsou v KC skartovány*

Úschova písemností nebo dokladů

- máte možnost uložit si důležité písemnosti/doklady v KC
- *uschovávány jsou pouze nejdůležitější písemnosti a doklady jako např. výpis z rejstříku trestů, oddací list, rodný list, případně kopie těchto dokladů*
- *Při násilném vniknutí do zabezpečených prostor Kontaktního centra v Brně není poskytovatel povinen uschované věci nahradit.*
- *v případě nevyzvednutí jsou uložené dokumenty skartovány po 5 letech od ukončení dohody poskytování služeb*

Spolupráce s garantem

- pokud využíváte našich služeb pravidelně, jeden z kontaktních pracovníků – Váš „garant“ - se Vám může věnovat intenzivněji
- garant se Vám v odůvodněných případech a po předchozí domluvě může věnovat i mimo otevírací dobu KC, doprovázet Vás na úřady, pomáhat Vám při řešení obtížných situací apod.

Podmínky:

- schůzky s garantem je lépe domlouvat si předem, není to však podmínka
- garant je vázán mlčenlivostí, v rámci týmu pracovníků KC si však důležité informace o klientech předáváme

Konzultace s poradcem

- pokud Vás trápí obtížná situace a rádi byste si o ní promluvili s někým o samotě, kontaktujte poradce KC

Podmínky:

- schůzky je třeba si domlouvat předem
- poradce je vázán mlčenlivostí, v rámci týmu pracovníků si však důležité informace o klientech předáváme

Klub přátel brněnského Káčka (KPBK)

- náplní setkání KPBK jsou témata z oblasti zdravotní, sociální, právní, pracovní, kulturní atd.
- jedná se o prostor pro setkání klientů a pracovníků KC, kde můžeme společně diskutovat o situaci v KC a sbírat Vaše podněty a připomínky
- setkání KPBK se konají zpravidla ve poslední středu v měsíci od 16:00 do 17:00 hod
- v rámci těchto setkání probíhají také volnočasové akce a tematické schůzky, které vycházejí z aktuálních potřeb klientů a nabídky pracovníků KC
- o aktuálních setkáních se můžete dozvědět z nástěnky v KC nebo osobně od pracovníků KC
- přivítáme Vaše návrhy na obsah setkání; máte možnost podílet se i na jejich realizaci
- platí zde stejná obecná pravidla pro užívání služeb jako pro běžný pobyt v KC
- není možné účastnit se skupinového programu s ostatními klienty, pokud budete aktuálně pod vlivem jakýchkoliv látek ve změněném stavu vědomí