

1 Poslání TK Podcestný Mlýn	2
2 Cíle TK Podcestný Mlýn	2
3 Cílová skupina	2
3.1 Kontraindikace k léčbě	2
4 Principy TK Podcestný Mlýn	2
5 Základní nabídka služby	3
6 Místo poskytování služby	3
7 Hrazení nákladů za pobyt	3
8 Etický kodex pracovníků služby, sekce TK A.N.O.	4
9 Listina práv klientů/ek.....	5
10 Jak v TK Podcestný Mlýn předcházíme porušení práv klientů/ek.....	6
11 Střety zájmů - omezení zájmů klientů/ek V TK Podcestný Mlýn.....	7
12 Podávání stížností v TK Podcestný Mlýn.....	8
13 Způsob, jakým jsou klienti/ky zapojeni do rozhodování o využití služby.....	10
14 Dokumentace poskytované služby.....	10
15 Přijímání darů od klientů v TK Podcestný Mlýn.....	11

1 Poslání TK Podcestný Mlýn

TK Podcestný Mlýn, pobytové zařízení o.s. SPR, usiluje o resocializaci osob závislých na nealkoholových drogách motivovaných k abstinenci, formou specifického terapeutického programu založeného zejména na režimové terapii, poradenství, skupinové práci a výchovné činnosti.

2 Cíle TK Podcestný Mlýn

Základním cílem léčby v komunitě je podpořit klienta v rozhodnutí žít v trvalé abstinenci a připravit ho k znovuzapojení do běžného života tak, aby v něm obstál bez zatěžování sociálního systému a zároveň mu přinášel uspokojení. Cílem komplexní péče je sanovat defekty v psychologické, fyzické i sociální oblasti a podpořit celkový rozvoj osobnosti klienta/ky. Zaměřujeme se na vývoj osobnosti a emocí, chování, rozvoj kompetencí přežít a být profesně zajištěn, duchovní růst osobnosti, etiku a společenské hodnoty. Dále podporujeme klienta v obnovení zdravých sociálních vazeb, orientaci ve společnosti a zlepšení jeho zdravotní situace. Naším prvotním cílem je tedy prospěch klienta, který se snažíme zajistit pomocí kvalitních služeb založených na moderních adiktologických poznatcích.

Dílčí cíle TK Podcestný Mlýn

- Zlepšení sociálně-právní situace klienta/ky
- Obnovení kontaktu s rodinou
- Posílení komunikačních dovedností klienta
- Zlepšení zdravotní situace klienta
- Obnovení hygienických návyků klienta
- Získání dovednosti hospodařit s penězi
- Získání schopnosti organizovat si denní režim
- Pojmenování a zbavení se rizikového chování klienta
- Aktivace pozitivních zájmů klienta
- Posílení vědomí zodpovědnosti klienta za sebe i své okolí
- Posílení sebekontroly a sebekřijetí klienta
- Nalezení nového životního stylu
- Změna životních hodnot klienta, včetně změny image
- Zbavení se závislého chování
- Zajištění bezpečného výstupu klienta z TK

3 Cílová skupina

Služba je určena pro osoby s diagnózou závislosti na nealkoholových drogách, popřípadě smíšené závislosti. Klienti/ky mohou být muži a ženy starší 18 let. Kapacita zařízení je 15 míst, kde jsou čtyři místa trvale rezervována pro ženy. Převážně se jedná o muže a ženy s víceletou drogovou kariérou s intravenózním užíváním a četnými kriminálními delikty.

3.1 Kontraindikace k léčbě

Jako kontraindikace k léčbě v TK je vnímána žádost o léčbu partnerského páru, léčba osob s psychotickými onemocněními a jinými duševními poruchami momentálně vyžadující intenzivní farmakoterapii, léčba osob s infekčními chorobami v akutním stádiu a parazitárními chorobami, osob mladších 18-ti let a osob intoxikovaných jakoukoli omamnou látkou. Z důvodů kontraindikací lze zájemce o službu odmítnout. Zájemci se vždy sdělí důvod nepřijetí a doporučí se mu vhodný typ zařízení.

Zájemce o léčbu lze odmítnout z kapacitních důvodů. V takovém případě se zájemci sdělí nejbližší možný termín nástupu a je seznámen s podobnými typy zařízení.

4 Principy TK Podcestný Mlýn

- Klient/ka přichází dobrovolně, s jasnou motivací a dobrovolně může zařízení opustit
- TK se snaží vytvořit prostředí příznivé pro možnost klientovy změny
- V TK se deleguje zodpovědnost za společné dění na všechny členy komunity
- Terapie probíhá především ve skupinových formách

- TK se snaží co nejlépe zajistit následnou péči
- Terapeutický tým není expertem na klientův život, ale především jeho průvodcem a poradcem
- Služba je poskytována bez zbytečných odkladů.

5 Základní nabídka služby

Služba poskytuje ubytování, stravování, zabývá se sociálně terapeutickou činností, podporuje klienty v navázání kontaktu se společenským prostředím a uplatněním jejich práv.

Metody užívané v práci s klientem jsou: skupinová psychoterapie, pracovní činnosti, dramaterapie, arteterapie, krizová intervence, socioterapie, práce s rodinou, výchovné a vzdělávací programy, odborné sociální poradenství, individuální vedení klienta formou podpory garantem, asistence, zprostředkování kontaktů na další zařízení, volnočasové aktivity (jde o vytváření zdravého stylu v trávení volného času, i jako součást prevence relapsu), v případě potřeby psychiatrická péče a právní podpora.

6 Místo poskytování služby

Adresa terapeutické komunity (TK): TK Podcestný Mlýn, Kostelní Vydří 64, 380 01 Dačice.

Vlastníkem budov a cca 15 ha pozemků (lesy, pole, louky) je Sdružení Podané ruce, o.s. se sídlem Francouzská 36, Brno. Jedná se o budovu bývalého mlýna na břehu řeky Dyje. Nachází se 2 km od Dačic a je dostupná vlakem i autobusem. Zastavěná plocha je 700 m². Z toho obytná část 250m² a užitná plocha 400 m². Obytná část má 2 patra a je po rekonstrukci, která byla ukončena v roce 1998. Součástí vybavení jsou sprchy, WC, teplá voda, ústřední topení na dřevo, kotelna, 1 jednolůžkový, 4 dvojlůžkové, 2 třílůžkové ubytovací pokoje, pokoj pro hosty, kuchyň, prádelna, jídelna, terapeutická místnost, společenská místnost, posilovna, 2 kanceláře (PC, telefon, fax, internet) a garáž pro hospodářské stroje. V areálu je venkovní sportovní hřiště.

Hospodářské budovy tvoří dílna a stáj. V půdní vestavbě je keramická dílna. Stáj je určena pro ustájení koní a prasat. V areálu TK je také studna a čistička odpadních vod s kapacitou pro 25 osob.

7 Hrazení nákladů za pobyt

Většina nákladů za pobyt klienta/ky je hrazena státní dotací, kterou zařízení získává od MPSV, RVKPP, JMK, MMB, JČK. Klient se spoluúčastní na financování pobytu a stravy v TK fixní částkou 3500,-Kč měsíčně

PRÁVA KLIENTŮ

8 Etický kodex pracovníků služby, sekce TK A.N.O.

Etický kodex Sekce terapeutických komunit Asociace nestátních organizací

Etický kodex personálu

Prvořadou povinností všech pracovníků je zajistit klientům/kám v léčbě kvalitu služeb. Vztah mezi personálem a klienty/kami je jedinečný. Je proto nezbytné, aby personál zacházel uvážlivě a zodpovědně s důvěrou, jež mu byla svěřena. Každý člen týmu si musí být vědom skutečnosti, že ho jeho profese zavazuje k pečlivému sledování svého vlastního jednání, stejně jako jednání klientů/ek. Tento Etický kodex se vztahuje na všechny členy týmu za všech okolností, tedy i mimo jejich pracoviště.

Členové týmu musí:

- chovat se a jednat jako vyzrálé a pozitivní vzory.
- zachovávat všechny informace o klientech/kách v nejpřísnější důvěrnosti, s ohledem na všechny platné zákony a pravidla zařízení.
- poskytnout každému klientovi/ce kopii „Listiny práv klientů/ek“ a zajistit, aby tato listina byla srozumitelná ve všech ohledech jak personálu, tak klientům/kám, a aby ji personál i klienti/ky dodržovali.
- respektovat všechny klienty/ky a udržovat s nimi profesionální vztah (ne-vlastnický, ne-trestající).
- poskytovat služby bez ohledu na rasu, vyznání, náboženství, pohlaví, původ, sexuální orientaci, věk, vady, politickou příslušnost, předešlou kriminální kariéru nebo majetkové poměry a respektovat postavení klientů/ek v případě specifických okolností.
- uznat, že v nejlepším zájmu klienta/ky může být doporučit ho do jiného zařízení nebo předat jinému odborníkovi.
- zakázat veškeré sexuální vztahy personálu s klienty/kami (a s jejich rodinami).
- odpovídajícím způsobem klienta/ky odměnit za práci vykonanou ve prospěch člena týmu¹
- zabránit využívání klienta/ky pro osobní zisk.

Sekce TK A.N.O. od svých členů vyžaduje:

- uznat lidská a občanská práva všech osob spojených s jejich TK a jasně vymezit práva, výsady a povinnosti klientů/ek a personálu.
- zabezpečit každému jedinci v komunitě právo na to, aby mu nehrozilo zneužívání moci jakýmkoli jedincem či skupinou.
- popsat filozofii a cíle programu.
- přijmout pro svou TK opatření, která umožní ochranu před potenciálním nebo skutečným nerespektováním platných právních norem.
- pracovat v prostředí, které vytváří maximální příležitosti pro tělesný, duchovní, citový a estetický rozvoj, a které každému zaručí bezpečí.
- podporovat strukturu společnosti/komunity založené na optimálním využití poctivosti, dobré vůle a lidskosti všech svých členů, kde důstojnost každého je prioritní hodnotou.
- vzdělávat personál a zajišťovat přiměřenou supervizi.
- zpracovat výroční finanční zprávu s auditem.
- zajistit adekvátní způsob kontroly kvality služeb.
- naplňovat „Standardy odborné způsobilosti pro zařízení a programy poskytující odborné služby problémovým uživatelům a závislým na návykových látkách“.

¹ Zde se míní především práce, kterou klient už odvedl, aniž by pracovník o tom věděl a aniž tomu mohl předem zabránit. Jedná se tedy o případy spíše výjimečné. Zadávat klientům/kám jakoukoli práci pro vlastní prospěch, byť odměněnou, je nevhodné.

9 Listina práv klientů/ek

Všichni klienti/ky rezidenčních léčebných programů mají bezvýhradné právo na:

- podpůrné prostředí bez drog.
- léčbu bez ohledu na původ, rasu, národnost, vyznání, politické přesvědčení, sexuální orientaci, předchozí kriminální kariéru či socioekonomický status.
- důstojnost, úctu, zdraví a bezpečí po celou dobu.
- seznámení s filozofií a metodami programu.
- přesné informování o všech platných pravidlech a opatřeních vyplývajících z programu, včetně sankcí, disciplinárních opatření a pozměnění práv.
- možnost podat stížnost ohledně uplatňování jednotlivých pravidel, nařízení, sankcí, disciplinárních opatření a pozměnění práv, a to podle postupu schváleného Výborem Sekce terapeutických komunit Asociace nestátních organizací (dále Sekce TK A.N.O.).
- stanovení všech poplatků a nákladů včetně způsobu a termínu placení.
- seznámení s podmínkami přístupu ke svým penězům a osobnímu majetku během programu a při odchodu.
- zachování důvěrnosti informací týkajících se účasti v programu, stejně jako veškeré léčebné dokumentace, v souladu se zákony státu.
- seznámení s obsahem o nich vedené dokumentace¹ a na přístup k dokumentaci poskytované třetí straně, včetně práva na vložení doplňujícího vyjádření k informacím v této dokumentaci uvedeným.
- propuštění z programu kdykoli, bez fyzického či psychického nátlaku.
- osobní komunikaci s příbuznými nebo přáteli při vstupu do programu i následně, v souladu s pravidly programu. Výjimkou je případ, kdy je zákaz zadokumentovanou částí léčebného plánu.
- ochranu před reálným nebo hrozícím tělesným trestem, před fyzickým, emočním a sexuálním zneužíváním a před nedobrovolným zavíráním v klauzuře (samotce).
- zajištění výživné stravy, bezpečného a přiměřeného ubytování, tělesného cvičení a přiměřené osobní hygieny.
- lékařskou péči poskytovanou kvalifikovaným lékařem a právo nabízenou lékařskou péčí odmítnout.
- dostupnost právního poradenství nebo zastoupení právníkem, kde je to třeba.
- pravidelný kontakt se svým dítětem².
- jasné určení povinností, pracuje-li v pozici člena týmu, společně s odpovídajícím výcvikem, podporou týmu a supervizí (včetně hodnocení a zpětné vazby), bez zneužívání, a na právo pozici odmítnout bez jakéhokoli obviňování.
- podporu při odchodu z programu z jakéhokoli důvodu a na poučení o jiných zdravotnických a poradenských službách, o možnostech finanční pomoci a o místech k bydlení.
- ochranu před využíváním sebe, rodičů a rodiny ve prospěch zařízení či jeho personálu.

¹ Nemusí znamenat nahlížení do dokumentace. Nesmí ohrozit důvěrnost osobních údajů jiných osob.

² Zejména tehdy, je-li s klientem/kou v programu.

10 Jak v TK Podcestný Mlýn předcházíme porušení práv klientů/ek

Základním pravidlem pro předcházení porušení základních lidských práv a svobod klientů/ek je respekt a dodržování Listiny základních práv a svobod ze strany pracovníků zařízení a kontrola jejich dodržování mezi uživateli služby. Pracovníci TK Podcestný Mlýn se při práci řídí příslušnými etickými kodexy oborových sekcí A.N.O.. Dále se řídí organizační směrnici Sdružení č. ORG/14 o Ochráně osobních údajů a mlčenlivosti.

Práva klientů jsou ve srozumitelné formě dostupná všem uživatelům služeb, včetně postupu jak si mohou při porušení svých práv či nespokojenosti s průběhem služby a chováním pracovníků stěžovat. K zajištění těchto práv klientů Sdružení využívají pracovníci služby svých nejlepších schopností, pracují na zvyšování svých odborných kompetencí jako souhrnu schopností, dovedností a osobnostních charakteristik, odpovídajících etickým a odborným principům poskytování služby.

- Porušení práva klientů/ek na podpůrné prostředí bez drog zamezujeme důkladnou kontrolou klientů/ek formou testování, kontroly pokojů a pečlivou kontrolou osob vstupujících do TK.
- Právo klientů na léčbu bez ohledu na původ, rasu, národnost, vyznání, politické přesvědčení, sexuální orientaci, předchozí kriminální kariéru či socioekonomický status naplňujeme přijímáním klientů do služby na základě pořadníku bez vyžadování informací o původu, rase atd..
- Právo na důvěrnost informací o klientovi naplňujeme tím, že se řídíme směrnici sdružení ORG. Č. 14 o ochraně osobních údajů a mlčenlivosti. Pravidlo zachovávat mlčenlivost je i součástí pracovních smluv zaměstnanců.
- Právo na respekt a profesionální vztah (ne-vlastnický, ne-trestající) s pracovníkem zajišťujeme klientům kvalitním výběrem zaměstnanců a péčí o pracovníky formou intervizí, supervizí a dalším vzděláváním. Dále podporujeme v týmu TK otevřenou komunikaci, prostor pro zpětné vazby a pravidelné hodnocení práce zaměstnanců formou hodnotících pohovorů a reflexí na poradách.
- S právem opustit program klientem kdykoli, bez fyzického či psychického nátlaku, jsou klienti seznámeni při nástupu do TK a svým podpisem stvrzují že si jsou tohoto práva vědomi, je také popsáno v operačním manuálu TK.
- Porušení práva na bezpečí a ochranu před zneužíváním moci jakýmkoli jedincem či skupinou v TK předcházíme otevřenou komunikací, jasnými pravidly. Žití v komunitě je skupinové a prostor převážně veřejný. Jednání a chování jednotlivců (jak klientů, tak terapeutů) je reflektováno a zvědomováno, je nástrojem léčby klientů. Nástroji kontroly jsou mimořádné komunity, porady, samořídící skupiny, reflexe dění ve skupině na poradách týmu...
- Porušení práva na komunikaci s příbuznými a přáteli předcházíme jasnými pravidly kontaktu s nimi, dle pravidel fází. Kontakt s vnějším světem není umožněn pouze po dobu 2 týdnů v 0 fázi, neplatí pro kontakt s dítětem.

V případě, že dojde k porušení práv klientů/ek pracovníkem TK a ten nebude respektovat etický kodex, kardinální pravidla zařízení, či listinu základních práv a svobod bude sankcionován. Formu sankce nastavuje vedoucí zařízení, společně s odborným ředitelem služeb na základě závažnosti vzniklé situace. Zaměstnanci lze dát výpověď za porušení pracovní kázně, využít institut zkušební doby s jasně vymezenou písemnou podmínkou setrvání v zaměstnání, nebo finanční postih. Při neúmyslném a nerefléctovaném porušení práv a pravidel v TK ze strany zaměstnance se využije institut týmové a individuální supervize k zvědomění a pochopení situace, lze využít možnost doprovázení zaměstnance služebně starším kolegou (forma dohledu), využít možnost dovzdělat zaměstnance v problémové oblasti, či jiná kreativní řešení.

O vzniklé situaci, kdy dojde k narušení práv klienta/ky ze strany zaměstnance je otevřeně informována celá komunita. S postiženým klientem se jedná důstojně, otevřeně, nemanipuluje se s ním a je chráněn týmem TK Podcestný Mlýn před další újmou, případně před tlakem skupiny klientů. V případě, že pracovník setrvá v komunitě, využije se k nápravě škod nástrojů mediace, řízeného rozhovoru pracovníka s poškozeným klientem, terapeutické a vzdělávací skupiny, změna klíčového pracovníka(garanta) a další možné nástroje náprav.

11 Střety zájmů - omezení zájmů klientů/ek V TK Podcestný Mlýn

Cílem léčby v TK Podcestný Mlýn je změna chování a životního stylu klienta/ky. Jedním z nástrojů vedoucím k změně chování je v TK i jistá míra omezení oprávněných zájmů klientů a jejich následné znovunabývání.

Klient je s těmito omezeními předem seznámen a na tyto omezení vědomě přistupuje.

Klient, nebo jeho zákonný zástupce stvrzuje při nástupu do TK svým podpisem že s podmínkami pobytu (omezování) souhlasí.

Omezení zájmů klientů v TK Podcestný Mlýn není nikdy samoúčelné nebo na základě zvůle jednoho či více členů komunity. Omezení zájmů klientů je vždy aplikováno jako nástroj léčby nebo z důvodu ochrany klienta či instituce. Omezení zájmů je předem popsáno ve veřejných materiálech TK a realizováno s uvědomělým souhlasem jednotlivých klientů.

Oblasti, ve kterých dochází ke střetům zájmů v Terapeutické komunitě:

- **Omezení pohybu po areálu a kontaktu s vnějším světem** s ohledem na fázi (viz Operační manuál), ve které se uživatel služby nachází. Garantuje se tím ochrana klienta a zajištění bezdrogového prostředí TK.
- **Kontrola příchozí pošty, zavazadel a osobní prohlídka klientů.** Toto omezení je nutné z důvodu ochrany klienta a zajištění bezdrogového prostředí TK.
- **Omezení v užívání mobilních telefonů, internetu, finančních prostředků a držení léků.** Toto omezení je nutné z důvodu ochrany klienta a zajištění bezdrogového prostředí TK.
- **Právo na soukromí** (uzamykání pokojů) Toto omezení je v TK nutné z důvodu ochrany života a zdraví uživatele služby.
- **Institut klauzury** klauzura, krátkodobá izolace je terapeutickým nástrojem který klienta vede k vyššímu ovládnutí, zaměření se na sebe a koncentraci na jeho léčbu
- **Zákaz zakládání partnerských a sexuálních vztahů v TK** partnerské soužití je kontraindikací pro léčbu závislostí formou skupinové psychoterapie

Další střety zájmů v TK Podcestný Mlýn a nastínění způsobů řešení:

Pracovník – klient/ka

- **Zájemce o službu je v příbuzenském nebo blízkém vztahu s pracovníkem TK.** V zájmu zachování nestrannosti a objektivit není zájemce o službu přijat, je doporučen do jiného zařízení.
- **Pracovník nemůže pracovat s klientem/kou neboť klientova minulost zasahuje do osobních zkušeností pracovníka,** kde tento vystupoval jako oběť podobného jednání. (autonehoda s úmrtím, trestní čin...) Situace je projednána na poradě týmu, supervizi, případně s vedením SPR, klient/ka je nejčastěji předán kolegovi či referován do jiného zařízení.
- **Důvěrné sdělení - ohlašovací povinnost.** Klienti jsou seznámeni s ohlašovací povinností pracovníků.

Zájemce o službu – klient/ka TK – klient/ka TK

- **Zájemce o službu a klient/ka TK se společnou drogovou kariérou.** Před nástupem každého klienta/ky je skupina tázána zdali je příchod nového klienta/ky, kterého by eventuelně znali, nebude limitovat v léčbě. Toto je vždy posuzováno individuálně. V případě potřeby je uchazeči nabídnut jiný termín, nebo je referován do jiného zařízení.

Zařízení TK – klient/ka

- **Prodlužování léčby klienta/ky z důvodu zvýšení obloženosti.** Léčba V TK je limitována 9-12 měsíci. Prodloužení léčby je vždy řešeno individuálně projednáním na poradě, či na supervizi. Vždy se sleduje zájem a potřeba klienta/ky.

- **Přetrvávající léčba klienta/ky, který vyžaduje jiný tip péče** s osobních důvodů pracovníka, či z důvodu sledování obložnosti zařízení. Klientovi je umožněno přestoupit do jiného zařízení dle jeho potřeb

Rodina klienta – klient/ka – zařízení TK

- **Rodina klienta/ky vyžaduje kontakt s klientem/kou ač je pro klienta/ku z hlediska léčby riziková** (uživatelé návykových látek) Tým klientovi/ce doporučuje postupy, jejich nesplnění však nemůže být sankcionováno. Rodina či partneři – uživatelé mohou mít zamezen vstup do TK z důvodu bezpečí TK
- **Rodina, ač to tým vyhodnotí jako důležité odmítá spolupracovat na léčbě klienta.** Léčba klienta není podmíněná účastí jeho rodiny, spolupráce rodinných příslušníků je dobrovolná.

12 Podávání stížností v TK Podcestný Mlýn

Proces podávání stížností je systém, který řeší problémy, stížnosti, popř. různé náměty na změny v TK Podcestný Mlýn spravedlivě a rychle, než se dostanou do rozměru destruktivních osobních sporů. V naší organizaci věříme, že průhledné řešení stížností přispívá k pocitům bezpečí a respektuje práva jednotlivce.

Kniha žádostí a stížností

Institut knihy žádostí a stížností je v TK nástrojem možnosti podat celé komunitě zprávu o nespokojenosti s rozhodnutím komunity, udělením neoprávněné sankce, či žádosti o projednání případně navrhované změny.

Klient запиše svůj požadavek do knihy žádostí a stížností.

Knihu kontroluje vedoucí TK, vždy před pondělní poradou.

Písemná žádost klienta se projednává na pondělní poradě týmu s klienty vyšších fází.

Žadatel dostává prostor k osvětlení svého požadavku v úterý, na technické komunitě. Po skupinovém vyjednávání rozhoduje o řešení popsané situace vedoucí komunity, nebo přítomný zástupce vedoucí, z řad pracovníků týmu.

Rozhodnutí a řešení se запиše do knihy, pod žádost klienta.

V případě, že klient/ka nesouhlasí s rozhodnutím, postupuje dál, dle další stížnostní agendy TK Podcestný mlýn.

Dohoda a formální stížnost

Dohoda

Je důležité pro všechny klienty/ky v TK Podcestný Mlýn, aby se jejich problémy řešily rychle a spravedlivě, ale také na co možná nejnižším stupni organizační struktury. Je tedy samozřejmě lepší, když se nějaký vznesený problém vyřeší mezi klientem/kou a terapeutem TK neformální diskusí.

Je ale také vhodné, aby se vznesený problém, v případě, že to klient/ka bude požadovat, na závěr popsal písemnou formou a byl vložen do osobních složek klienta/ky¹. Případný zápis diskuse zahrne následující:

- Formální náležitosti – datum, jména účastníků, podpis zapisovatele –tj. přímého nadřízeného (nebo jeho zástupce) na koho je stížnost podána a podpis klienta, který vznesl problém. Pokud některá strana požádá třetí osobu, nebo více osob, aby se účastnily dané diskuse je vhodný podpis i dalších zúčastněných osob.
- Popis problému, popřípadě různých pohledů na daný problém.
- V zápisu se také může objevit i průběh diskuse.
- Kroky vedoucí k vyřešení vzneseného problému, kdo udělá co, do kdy a kdo to zkontroluje.

Formální stížnost

Pokud není možné dojít k vzájemné dohodě, nebo pokud přetrvávají vážné pochybnosti ze strany klienta/ky o tom, zda zvolený postup, nebo uskutečněná změna není dostačující, je možné zvolit následující postup:

1. Fáze – klient/ka podá stížnost písemnou formou a předá ji vedoucímu TK Podcestný Mlýn. Pokud je to však problém, nebo spor mezi vedoucím TK a klientem/kou, písemná stížnost/námítka je

¹ Osobní složky (klientů/ek), které obsahují úřední dokumenty.

předána nadřízenému o stupeň výš v organizační struktuře (odborný ředitel SPR). Ten zodpovědný pracovník, který byl písemně osloven, pak podle závažnosti problému zorganizuje setkání maximálně do 20 pracovních dnů, ve kterém bude problém diskutován a ustaví se proces řešení. Oslovený vedoucí pracovník pak odpoví písemně ve lhůtě 5 pracovních dnů a popíše rozhodnutí, ke kterému účastníci dospěli. Pokud však ani v této fázi nedojde k dohodě následuje další fáze:

2. Fáze – pokud tedy nedošlo k dohodě v předešlé fázi, klient/ka má právo podat písemně stížnost k vedoucímu pracovníkovi další úrovně organizační struktury SPR (předseda SPR). Tento oslovený vedoucí pracovník pak má povinnost postupovat podle stejného procesu řešení daného problému, jako v předešlé fázi.
3. Fáze – pokud má klient/ka dojem, že ani tento způsob řešení problému není objektivní, může oslovit nezávislý orgán k posouzení, zda a jakým způsobem byla poškozena jeho práva. V tom případě se obrací klient/ka na Sekci terapeutických komunit v rámci A.N.O., který jako nezávislý orgán stanoví další postup.

Důležitá upozornění:

1. Písemné stížnosti mohou být předány osobně a podepsány oběma stranami (klient/ka a terapeut, případně vedoucí TK). Vedoucí TK má povinnost podepsat, že stížnost převzal. Jiná forma předání stížnosti může být doporučeným dopisem.
2. V některých specifických situacích bude důležité hledat externí konzultace (např. právní porada) ke správnému vyřešení stížnosti.
3. Veškerá písemná agenda okolo daného procesu bude zachována a vložena do osobních složek klienta/ky (včetně jednotlivých stížností).
4. V průběhu celého procesu bude zachována diskretnost.

Příklad stupňů stížností:

Klient/ka/ Terapeut

- Neformální diskuse v přítomnosti obou sporných stran s vedoucím TK, pokud není úspěšná, nebo existuje pochybnost o možnosti řešení neformální cestou, pak:
- Písemná stížnost vedoucímu TK, pokud není dosaženo dohody, nebo přetrvává nespokojenost:
- Písemná stížnost přímému nadřízenému vedoucího TK, pokud není dosaženo dohody, nebo přetrvává nespokojenost :
- Písemná stížnost předsedovi SPR :
- Pokud není ani zde klient/ka spokojen/a se zvoleným způsobem řešení, pak písemně zasílá stížnost A.N.O. (sídlu: Karoliny Světlé 286/18, 110 00, tel: 283 890 667)

Klient/ka / Vedoucí TK

- Neformální diskuse v přítomnosti obou sporných stran s přímým nadřízeným vedoucího TK, pokud není úspěšná, nebo existuje pochybnost o možnosti řešení neformální cestou, pak:
- Písemná stížnost přímému nadřízenému vedoucího TK, pokud není dosaženo dohody, nebo přetrvává nespokojenost:
- Písemná stížnost předsedovi SPR:
- Pokud není ani zde klient/ka spokojen/a se zvoleným způsobem řešení, pak písemně zasílá stížnost A.N.O.

Klient/ka / Organizace SPR

- Písemná stížnost předsedovi SPR
- Pokud není ani zde klient/ka spokojen/a se zvoleným způsobem řešení, pak písemně zasílá stížnost A.N.O.

13 Způsob, jakým jsou klienti/ky zapojeni do rozhodování o využití služby

TK je principiálně založena na rozsáhlé klientské samosprávě, která je součástí léčebného procesu. Klienti/ky mají možnost upravovat obsahovou náplň některých programových bloků. Pravidelně jednou týdně se na technickém komunitním setkání společně probírají návrhy a připomínky klientů, kteří zde též mohou navrhovat změny v náplni jednotlivých služeb a doplňovat obsahy jednotlivých léčebných fází. Základní komunitní pravidla zůstávají pevná.

14 Dokumentace poskytované služby

Dokumenty klientů/ek jsou vedeny v tištěné a elektronické podobě. Ochrana osobních dat probíhá dle zákona o ochraně osobních dat 101/2000 Sb. a směrnici SPR č. ORG/14 Zaměstnanci TK jsou povinni shromažďovat údaje o klientech/ách pouze v rozsahu nutném k naplnění cílů definovaných posláním a cíly služby a cílů klienta. Zpracovávat osobní údaje klientů/ek k jinému účelu (práce do školy, výcviky...) lze pouze v případě, že k tomu dal klient/ka písemný souhlas. Klient/ka je o nakládání s jeho/jí osobními údaji seznámen/a při nástupu do TK a svým podpisem stvrzuje, že s tímto souhlasí.

Dokumentace klienta/ky obsahuje:

1. Nástupní dokumenty (Nástupní list, Podmínky pobytu, Dohoda o platbě a oznámení o zdravotní pojišťovně, Pozitivní reverz, Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v terapeutické komunitě, Dotazník pro hygienu
2. Platby za pobyt
3. Úřední korespondence
4. Sociální a zdravotní karta (zde se evidují, testy na hepatitidy, HIV a další zdravotní prohlídky)
5. Úvodní zhodnocení, anamnéza s léčebným plánem, psychiatrické vyšetření
6. Garanční rozhovory
7. Jiné dokumenty (závěrečné zprávy z detoxů, doporučení atd.)
8. Výtvory klientů/ek (životopisy, elaboráty)
9. Individuální plán léčby, plány na fáze, plány na měsíce, plány na výjezdy, návštěvy, společné akce...
10. Výstupní dokumenty – malá, velká závěrečná zpráva (vypracovává se po dosažení 2/3 léčby v TK)

Žurnální kniha slouží k předávání služeb pracovníkům a obsahuje:

1. Denní provozní záznam (kdo kdy kde je, kdo je na službě, u lékaře, nemocný...)
2. Zápisy ze skupin a ranních komunit
3. Zápisy z krizových intervencí
4. Zápisy z pohovorů s nováčky
5. Zápisy z garančních rozhovorů
6. Zápisy o mimořádných událostech v TK
7. Další situační záznamy
8. Tabulku denního výkaznictví

Pravidla zacházení s dokumentací v TK:

- Dokumentace klientů/ek v bodech 1 až 4 je uložena v „úřední složce“
- Dokumentace klientů/ek v bodech 5 až 10 je uložena v „garanční složce“
- Při ukončení pobytu klienta/ky se dokumentace klientů 1 až 10 kompletuje v úřední složce, která se archivuje v archivu TK po dobu pěti let a pak se skartuje.
- Za vedení dokumentace klienta/ky odpovídá garant, který rovněž kompletuje složku před archivací.
- Za vedení zápisů do žurnální knihy odpovídá pracovník na službě. Denně dění v TK popíše, vyplní statistickou tabulku úkonů, vytiskne zápis dne a založí ho do žurnální knihy.
- Archivaci žurnální knihy má na starost sociální pracovnice
- Archivaci dokumentace klienta/ky má na starost sociální pracovnice.
- Práci s dotazníkem pro hygienu, monitorování hepatitid, HIV má na starost sociální pracovnice.
- Do dokumentace klienta/ky smějí nahlížet jen registrovaní pracovníci TK (v registru sociálních služeb) a spolupracující psychiatr. Ostatní, kteří se podílejí na léčbě, případně jsou na stáži, mohou do dokumentace nahlédnout jen se souhlasem zaměstnance a s písemným souhlasem klienta/ky.

- Klient/ka má právo do své složky nahlédnout na základě požádání, společně se svým garantem, který klientovu/činu dokumentaci vede
- Elektronickou podobu těchto dokumentů vedeme v chráněném PC, mimo napojení na internet, ve složce „klienti, v podsložce se jménem klienta/ky. Data z PC se zálohují na záložním (paměťovém) disku, který je uložen v trezoru TK
- Za zálohování zodpovídá vedoucí TK
- Zálohování probíhá 1x měsíčně

Povinnost mlčenlivosti a další povinnosti pracovníků při zabezpečení údajů

- Pracovníci jsou povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.
- Pracovníci jsou dále povinni zachovávat a odvolávat se na mlčenlivost o osobních údajích (a to i ve vztahu k orgánům činným v trestním řízení – policie ČR, st. zastupitelství, soudy) a bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti ze zákona trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.
- Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informační povinnost podle zvláštních zákonů, například § 167 a 168 zákona č. 140/1961 Sb., trestní zákon, zákon č. 21/1992 Sb., o bankách.
- Porušení této povinnosti mlčenlivosti pracovníkem SPR se považuje za porušení pracovní kázně zvláště hrubým způsobem. Za porušení povinností stanovených zákonem (č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), resp. tímto předpisem při zpracování osobních údajů je jako přestupek stanovena správní sankce; pracovníkovi za porušení povinnosti mlčenlivosti pokuta do výše 50 000,- Kč, za porušení jiné povinnosti pokuta do výše 25 000,- Kč, SPR jako zpracovatel pokuta do výše 10 000 000,- Kč.

15 Přijímání darů od klientů/ek v TK

Součástí závěrečného rituálu v TK je i předávání dárku odcházejícího klienta komunitě.

Darem se rozumí drobná pozornost, vlastní výtvar, něco na památku. Darovaná věc, pozornost je darem pro komunitu, nikoliv dárkem pro konkrétní osobu v TK a zůstává v TK k užívání či snědení. Pracovníci TK nesmí přijímat dary od klientů. Předání daru klientem/kou není podmínkou absolvování závěrečného rituálu.

Přijímání věcných a finančních darů se dále řídí směrnici SPR ORG-16