**POSLÁNÍ**

Hlavním posláním Kontaktního centra SANANIM je minimalizovat zdravotní a sociální rizika u populace lidí užívajících návykové látky, a tím současně chránit většinovou společnost drogami nezasaženou. Kontaktní centrum usiluje o změnu rizikového chování klientů a rovněž se snaží motivovat je ke změně životního stylu s výhledem abstinence.

**CÍLOVÁ SKUPINA**

* Cílovou skupinu programu tvoří uživatelé nealkoholových návykových látek starší 15 let (zpravidla pravidelní nebo injekční uživatelé opioidů či stimulantů).
* S rodinnými příslušníky a blízkými osobami pracujeme pouze v rámci případové práce našich klientů. Kontext rodiny vnímáme jako důležitý prvek pro nastartování a udržení změny u uživatelů návykových látek.
* Kontaktní centrum si vymiňuje možnost nepracovat s klientem spadajícím do cílové skupiny, s nímž však není pracovník schopen navázat bezpečný a profesionální vztah na základě společné minulé zkušenosti (např. agrese, osobní vztah apod.).

**NABÍZENÉ SLUŽBY**

**Speciální adiktologické služby:**

* Programy snižování zdravotních a sociálních rizik (výměnný program injekčních stříkaček, distribuce kondomů a zdravotnického materiálu, edukace o bezpečnějším užívání návykových látek a sexu)
* motivační trénink a předléčebné poradenství
* diagnosticko-diferenciální filtr a zprostředkování všech typů ambulantní i rezidenční léčby
* case management
* pro odborníky a studenty zajišťujeme odborné konzultace a stáže

**Zdravotnické služby:**

* Základní zdravotní ošetření, možnost napsání doporučení nebo asistence do zdravotnických zařízení
* Screeningové testování na infekční choroby (HIV, VHB, VHC, syfilis)
* Možnost konzultace s psychiatrem

**Sociální služby:**

* Kontaktní práce, základní nápojový, vitaminový a hygienický servis
* Sociální a trestně-právní poradenství (pomoc při komunikaci s úřady atd.)
* Osobní asistence
* Krizová intervence
* Otevřené skupiny – každé pondělí od 15 hod, bez objednání
* Poradenství pro rodiče, partnery nebo přátele drogou ohrožených nebo uživatelů

Všechny výše uvedené služby kontaktního centra jsou poskytovány bezplatně.

Nadstandardní výdej materiálu je zpoplatněn:

Sterifilt 1 Kč

Stericup („pánvička“) 1 Kč

Voda k injekční aplikaci 1 Kč

Inzulínová stříkačka 2 Kč

Nasazovací jehla 2 Kč

**PRAVIDLA KONTAKTNÍHO CENTRA**

Povinností klientů programu je dodržovat následující závazná pravidla Kontaktního centra SANANIM. Všechna zmíněná pravidla se vztahují jak k pobytu v kontaktním centru, tak v jeho přilehlém okolí (park Na Skalce a přilehlé ulice).

* Zákaz psychické (slovní) a fyzické agrese
* Zákaz manipulace se zbraní a ostrými předměty
* Zákaz manipulace s návykovými látkami včetně alkoholu
* Zákaz zdržování se na dětském hřišti v parku Na Skalce

V případě překročení závazných pravidel nemohou být klientům služby kontaktního centra poskytovány. Za překročení pravidel hrozí klientům tyto sankce:

* Zákaz využití služby na 1 měsíc (za manipulaci s návykovými látkami; za aplikaci návykové látky v parku nebo v ulici Na Skalce)
* Zákaz využití služby na 3 až 6 měsíců (za psychickou agresi; za zdržování se na dětském hřišti v parku Na Skalce)
* Zákaz využití služby na 6 měsíců (za fyzickou agresi; za manipulaci se zbraní)

Po uplynutí doby sankce je podmínkou opětovného čerpání služeb schůzka s pracovníky a reflexe s časovým odstupem včetně rekontraktování podmínek čerpání služby – tzn. dochází k novému jednání se zájemcem, které zahrnuje zhodnocení předchozí spolupráce.

**PRINCIPY PRÁCE**

* Nízkoprahovost - snažíme se, aby služba byla pro klienty v prostoru a čase maximálně dostupná.
* Anonymita - klienti mohou zůstat v anonymitě, která je základním předpokladem pro navázání kontaktu a následného budování důvěry mezi klienty a pracovníky zařízení.
* Individuální přístup - služby jsou poskytovány všem klientům na základě jejich individuálních potřeb.
* Respektování svobodné vůle - klademe důraz na to, aby klient měl možnost volby. Klient má právo rozhodnout se pro abstinenci, nebo pro život s drogou. I když neabstinuje, je možné mu nabídnout určité formy péče. Klientům pomáháme rozumět svým rozhodnutím, což znamená konfrontovat je se zodpovědností za svůj život.
* Veřejný přístup - veškeré služby Kontaktního centra SANANIM jsou přístupné všem klientům bez ohledu na pohlaví, věk, rasu, politické přesvědčení, náboženské vyznání, společenské postavení, psychický či fyzický stav a socioekonomické možnosti.
* Bezplatnost - všechny služby poskytované Kontaktním centrem SANANIM jsou bezplatné.
* Flexibilita - služba reaguje na změny na drogové scéně a přizpůsobuje se potřebám klientů a drogové scény.
* Dodržování práv klientů.
* Služby jsou poskytovány na základě zhodnocení životní situace klienta a párování potřeb a intervencí.

**PODNĚTY A STÍŽNOSTI**

* Každý občan si může stěžovat na kvalitu či způsob poskytování služeb Kontaktního centra SANANIM.
* Veškeré připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem ke zlepšení poskytovaných služeb a nebudou mít dopad na klienta, který je podal.
* Připomínka je ústně vyjádřená nespokojenost s poskytovanými službami či jejich kvalitou. Připomínky přijímá každý pracovník. Za připomínky považujeme také anonymní písemná podání, ze kterých vyplývá nemožnost vzájemné komunikace (není uvedena adresa, telefon, email apod.). Připomínky nejsou evidovány.
* Stížnost je písemně vyjádřená nespokojenost klienta, jeho osoby blízké či jakéhokoliv občana s poskytovanými službami či jejich kvalitou, kde je z podání zřetelné, jak je možné se stěžovatelem komunikovat (je uvedena adresa, telefon, email apod.). Stížnosti jsou evidovány.
* Stížnost je možné podat do Schránky připomínek a stížností, zaslat poštou, emailem či předat osobně pracovníkům Kontaktního centra SANANIM.
* Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Zpráva obsahuje informaci, jak proběhlo prošetření stížnosti, zda je uznána za opodstatněnou a jaké kroky byly podniknuty k nápravě.
* V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti si klient může stěžovat řediteli SANANIM z. ú., správní radě SANANIM z. ú., Českému helsinskému výboru nebo dalším institucím zabývajícím se lidskými právy.

Aktualizace: červen 2023

****

**Kontaktní centrum SANANIM z. ú.**

**Adresa: Na Skalce 819/15, 150 00 Praha 5**

**Telefon do Káčka: 605 240 501**

**Poradenská linka: 602 666 415 (po-pá 13:00-17:00)**

**E-mail: kacko@sananim.cz**

**Otevírací doba:**

Pondělí: 13:00 - 19:00  
Úterý: 9:00 - 19:00  
Středa: 13:00 - 19:00  
Čtvrtek: 9:00 – 19:00  
Pátek: 9:00 - 19:00

Víkendy a svátky: 13:00 - 19:00

*„Snižování škod (,Harm Reduction’) je založeno na spravedlnosti a lidských právech – zaměřuje se na pozitivní změny a na práci s lidmi, která neobsahuje předsudky, nátlak, diskriminaci nebo požadavek, aby lidé nejdříve přestali užívat drogy a až následně dostali podporu.“*

*(Definice Harm Reduction International)*

Kontaktní centrum SANANIM je registrovanou sociální službou dle zákona č. 108/2006 Sb. a s ohledem na povinnost certifikace (usnesení vlády ČR č. 300/2005 a 700/2005) je i držitelem certifikátu odborné způsobilosti pro poskytování kontaktních a poradenských služeb, vydaného Radou vlády pro koordinaci protidrogové politiky. Projekt je realizován za finanční podpory Úřadu vlády České republiky a Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky, Magistrátu hlavního města Prahy, Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva zdravotnictví a Úřadu městské části Prahy 5.