

POSLÁNÍ

Hlavním posláním Kontaktního centra (KC) je poskytování služeb harm reduction - celosvětově uznávaného veřejně-zdravotnického a lidskoprávního přístupu, který se zaměřuje na snižování negativních dopadů užívání drog bez podmínky abstinence. Tento přístup si klade za cíl minimalizovat zdravotní a sociální rizika u populace lidí užívajících návykové látky, a tím současně chránit většinovou společnost a veřejné zdraví. Jedná se o ambulantní nízkoprahovou službu. Služba vytváří prostor pro motivaci ke změně životního stylu, včetně možnosti přechodu do dalších zařízení sítě léčebných adiktologických služeb.

CÍLOVÁ SKUPINA

- Hlavní cílovou skupinou jsou lidé užívající drogy rizikovým způsobem (převážně injekčně) starší 15 let, případně lidé rizikově užívající alkohol s historií užívání jiných drog
- Služby jsou poskytovány bez ohledu na stadium užívání, postoj k abstinenci nebo jiné životní okolnosti
- S rodinnými příslušníky a blízkými osobami pracujeme pouze v rámci případové práce našich klientů
- KC může odmítnout či přerušit poskytování služeb klientům jinak spadajícím do cílové skupiny, jestliže zde není možnost k navázání bezpečného a profesionálního vztahu na základě společných výjimečných minulých zkušeností (většinou opakované situace s agresí, osobní vztah apod.)

NABÍZENÉ SLUŽBY

Speciální adiktologické služby:

- Programy snižování zdravotních a sociálních rizik (distribuce injekčních stříkaček, distribuce kondomů a zdravotnického materiálu, edukace o bezpečnějším užívání návykových látek a sexu)
- motivační trénink a předléčebné poradenství
- diagnosticko-diferenciální filtr

- 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, nízkoprahová psychiatrie

Sociální služby:

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

**Délka poskytovaných služeb je individuální.
Dle potřeb klienta a typu intervence obvykle trvá 5 až 60 minut.**

**Kontaktní místnost je otevřena během všedních dnů,
vždy do 17 hodin.**

**Všechny výše uvedené služby kontaktního centra jsou
poskytovány bezplatně.**

Nadstandardní výdej HR materiálu je zpoplatněn:

Sterifilt	1 Kč
Stericup („pánvička“)	1 Kč
Voda k injekční aplikaci	1 Kč
Inzulínová stříkačka/jehla	2 Kč
Žiletka	3 Kč

PRAVIDLA KONTAKTNÍHO CENTRA

Povinností klientů programu je dodržovat následující závazná pravidla KC SANANIM. Všechna zmíněná pravidla se vztahují jak k pobytu v KC, 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 o maximální možnou dostupnost služby pro cílovou skupinu lidí užívajících drogy v prostoru a čase.

Individuální přístup – služby jsou poskytovány všem klientům na základě jejich individuálních potřeb. Každý jedinec funguje odlišně, nelze používat stejné techniky, intervence, způsoby léčby univerzálně u všech klientů.

Veřejný přístup ke službě – služby Kontaktního centra SANANIM jsou dostupné všem klientům bez ohledu na pohlaví, věk, rasu, politické přesvědčení, náboženské vyznání,

společenské postavení, psychický či fyzický stav a socioekonomické možnosti. Služby jsou rovněž dostupné bez ohledu na typ užívané návykové látky, historii užívání a způsob její aplikace.

Bezplatnost služby – všechny odborné služby poskytované Kontaktním centrem jsou bezplatné.

Flexibilita – služba reaguje na změny na drogové scéně a přizpůsobuje se potřebám klientů a drogové scény. Služba pravidelně reviduje postupy práce a pravidla.

Párování potřeb a intervencí – služby jsou poskytovány na základě zhodnocení a zodpovědné indikace.

Dodržování práv klientů - Klienti se ocitají v nevýhodném postavení kvůli stigmatizaci ze strany většinové populace. Vymahatelnost jejich práv je ztížená. V zařízení je nutné vytvořit podmínky pro naplnění opodstatněných práv klientů a umožnit jim korektivní zkušenost. Zařízení je taktéž nápomocné při prosazování práv klienta mimo prostory Kontaktního centra.

Anonymita – základní předpoklad pro navázání kontaktu a následné budování důvěry mezi klientem a pracovníky zařízení. V anonymitě mohou zůstat klienti, tak jejich rodiče, přátelé, partneři nebo příbuzní. Anonymita pomáhá v maximální míře eliminovat možnost stigmatizace klienta způsobenou vstupem do zařízení, sbíráním dat či evidencí. Anonymně lze čerpat všechny služby, u kterých je to z jejich podstaty možné (výjimku tvoří například zpracování doporučení do léčby, nízkoprahová psychiatrie a další úkony přímo vázané na identifikaci klienta).

PODNĚTY A STÍŽNOSTI

- Každý občan si může stěžovat na kvalitu či způsob poskytování služeb KC 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 jakéhokoli 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.

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. Právní forma poskytovatele: SANANIM, z.ú., Ovčí hájek 2549/64a, 158 00 Praha 13–Stodůlky, IČO: 00496090, Statutární zástupce: PaedDr. Martina Richterová-Těmínová



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 9:00 – 13:00)

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)