



**PRŮVODCE SLUŽBOU ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO  
PORADENSTVÍ V SUBSTITUČNÍM CENTRU PLZEŇ**

**Substituční centrum Plzeň  
Služba Odborné sociální poradenství**

Kaznějovská 51

323 00 Plzeň

**Tel.:** 373 395 593

**Mobil:** 725 178 656

**Email:** [substituce@ulice-plzen.com](mailto:substituce@ulice-plzen.com)

[www.ulice-plzen.com](http://www.ulice-plzen.com)

<https://www.facebook.com/agenturaulice>



## 1. ÚVOD (POSLÁNÍ, CÍLOVÉ SKUPINY)

Máte v rukou průvodce pro klienty služby Odborného sociální poradenství v Substitučním centru Plzeň. Tímto materiálem Vám chceme pomoci zorientovat se v této službě a v podmínkách, za jakých je poskytována.

Budeme rádi, pokud se budete ptát, když vám nebude něco jasné a děkujeme za případné podněty k rozvoji naší služby – když budete mít pocit, že Vám v nabízených službách něco chybí, nebo byste něco potřebovali jinak.

Služba odborného sociálního poradenství, je sociální službou a přímo navazuje na zdravotní službu – substituční léčbu. Celkově tvoří ucelený program Substitučního centra Plzeň, jehož zřizovatelem je Spolek Ulice Plzeň. Ten působí na poli sociálně zdravotních služeb od roku 2002 (v minulosti pod názvem Ulice - Agentura sociální práce o. s.) a jehož posláním je poskytovat sociální a zdravotní služby osobám ohroženým závislostí a poskytujícím komerční sexuální služby. Dalším programem Spolku Ulice Plzeň je Terénní program Ulice.

Spolek Ulice Plzeň je členem Asociace nestátních organizací poskytujících služby v oblasti prevence a léčby závislosti (A.N.O.) a Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSS).

Substituční centrum Plzeň je nestátní zdravotnické zařízení poskytující substituční léčbu závislosti na opioidech. Nabízíme rozšířený typ substituční léčby, což znamená, že vedle farmakologické složky klademe velký důraz na psychosociální složku (poradenství, psychoterapii a edukaci).

### ● CO JE OBSAHEM SLUŽBY (poslání)

Poskytovat poradenskou podporu a informace zájemcům o substituční léčbu a uživatelům substituční léčby tak, aby dokázali aktivně řešit závislost a problémy s ní spojené a tím zlepšovali kvalitu svého života.

Uživatel služby je pro nás klient.

V rámci poskytování služby poskytujeme bezpečný prostor pro řešení aktuálních problémů a hledání přijatelných cest ke změně životního stylu, nebo pro motivaci k životu bez návykových látek.

### ● PRO KOHO JE SLUŽBA URČENA (okruh osob)

Naše služby mohou využívat osoby česky, nebo slovensky hovořící, starší 18 let, které:

- škodlivě užívají, nebo jsou závislé na opioidech (morfin, buprenorfin, heroin, braun, fentanyl apod.) a chtějí svoji závislost řešit substituční léčbou.
- jsou zařazeny v substituční léčbě.

Služba je poskytována i osobám se zdravotním postižením; osoby neslyšící si musí zajistit překlad do znakové řeči.

Naše služba není anonymní. Vzhledem k druhu služby a v jakých souvislostech je poskytována nelze zajistit, aby sociální pracovník neznal jméno a příjmení klienta.

### OSLOVOVÁNÍ

Už při prvním kontaktu se zájemcem o naše služby při oslovení používáme vykání. Se zájemcem se domlouváme, jestli při vykání budeme používat jeho jméno, či přezdívku, nebo ho budeme oslovovat příjmením. Zdůrazňujeme, že vykání je pro nás známka úcty. I když klient pracovníkovi tyká – pracovník dodržuje v oslovování klienta vykání.



## ● ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU OSP

Odlišujeme odmítnutí zájemce od odložení poskytnutí služeb uživatelům, které v některých případech pracovníci musí učinit (např. uživatel je agresivní, nebo je ve stavu, kdy není schopen přijímat informace atd.).

Důvody pro odmítnutí zájemce o službu jsou následující:

- a) Neposkytujeme sociální službu, o kterou zájemce žádá - zájemce vyslechneme a odešleme ho do zařízení, jež tuto službu poskytuje.
- b) Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby - zájemce odkazujeme na jinou instituci, která může jeho potřeby uspokojit.
- c) Zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby, což může být např.:
  - zájemce je pod vlivem OPL.
  - zájemce je ve stavu kdy ohrožuje sebe a okolí.

Odmítnutí je sděleno ústně, odmítnutí je kompetentní provést sociální pracovník či pracovník, který začal jednat se zájemcem o službu. Odmítnutí je zaznamenáno do dokumentace – sešitu denního hlášení a do Evidence odmítnutých zájemců.

Zájemce má právo si vyžádat písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí služby.

## 2. ZÁKLADNÍ PRINCIPY

### ● ZÁSADY SLUŽBY

1. *Bezplatnost* - nechceme za naše služby žádnou úplatu, služby jsou hrazeny z veřejných zdrojů (dotací).
2. *Zachování důstojnosti* – respektujeme Váš životní příběh. Dále dodržujeme Základní listinu práv a svobod a při naší práci přistupujeme ke všem klientům stejně bez rozdílu rasy, pohlaví, náboženského vyznání, politické příslušnosti, způsobu života.
3. *Individuální přístup*-službu se snažíme poskytovat na základě Vašich potřeb a přání a našich možností. Respektujeme Vaše zakázky ve vztahu ke službě, i když se nemusí shodovat s představou pracovníka.
4. *Aktivizační přístup* – Očekáváme aktivní přístup při řešení Vašich zakázek. Pokud to situace vyžaduje, to je: když se nedostává síl a klient je na hranici svých možností, zapojujeme naše síly a prostředky my.
5. *Dostupnost - místní a časová* – Snažíme se, aby byla služba dostupná pro všechny uživatele i ty pracující. Konzultace lze proto domluvit individuálně.
6. *Rovný přístup* - Máme všichni stejná práva, ale i povinnosti.
7. *Odbornost* - Všichni pracovníci poskytují pouze ty služby, k nimž mají potřebné vzdělání. Sociální službu poskytují pouze pracovníci, kteří splňují podmínky zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.

### 3. SLUŽBY

V rámci odborného sociálního poradenství Vám můžeme nabídnout následující dílčí služby.

- **Základní sociální poradenství.** Poskytneme Vám základní informační servis (nabídky řešení zakázky, dále zprostředkování kontaktu na další sociální služby, které jsou kompetentní a specializované k řešení dané zakázky). **Jedná se o jednorázovou a krátkodobou službu, kterou poskytujeme všem zájemcům dle zákona.**
  
- **Odborné sociální poradenství.** Služba je poskytována na základě smlouvy s uživatelem sociální služby Odborného sociálního poradenství Substitučního centra Plzeň. V souvislosti s touto službou Vám můžeme nabídnout následující:
  - Pomůžeme Vám při vyřizování sociálních dávek různého typu.
  - Poskytneme poradenství v oblasti pracovně právní problematiky (orientace v pracovních smlouvách, povinnosti zaměstnavatelů apod.), evidence na úřadu práce, podpory v nezaměstnanosti, pracovní rehabilitace, pomoc při hledání zaměstnání apod.
  - Nabídka pomoci při vyřizování dokladů.
  - Pomůžeme Vám zorientovat se v dluhové problematice - nabízíme podporu a pomoc při řešení zadluženosti.
  - Pomoc při řešení bytové problematiky
  - Pokud u Vás probíhá trestní řízení, nebo jste byli odsouzeni, pomůžeme Vám se zorientovat se v této situaci.
  - Pomůžeme při sepisování různých žádostí či odvolání.
  - Nabízíme Vám pomoc a podporu při jednání s institucemi.
  - Nabízíme poradenství v oblasti léčby závislosti, podporu při abstinenci a při jejím udržení, včetně prevence relapsu.
  - Nabízíme podporu a pomoc při řešení rodinných problémů a v oblasti sociálních vztahů.
  
- **Krizová intervence.** Každý člověk se v průběhu života dostane do situací, které jsou pro něj natolik zátěžové a krizové, že si s nimi neví rady. V těchto případech klientům nabízíme možnost krizové intervence osobní a telefonické. Tato metoda práce klientovi pomáhá situaci a jeho prožívání zpřehlednit a strukturalizovat. Pracovník klienta provádí, podporuje a zkompetentňuje tak, aby dokázal konstruktivně zapojit vlastní síly k aktivnímu řešení problému a překonání překážek.
  
- **Asistenční služba – doprovod** při jednání s různými institucemi.

Jednotlivé činnosti se v konkrétních případech prolínají a zaměstnanci je vhodnou formou kombinují vzhledem k aktuálním potřebám klienta.

S každým klientem je uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby.

## 4. PRAVIDLA

Pravidla sociální služby OSP vychází z pravidel služby zdravotní (Pravidla Substitučního programu při poskytování substituční léčby, včetně sankcí).

Klient sociální služby musí dodržovat kardinální pravidla, která se váží k bezpečí jak klientů, tak pracovníků. Proto, v prostorách Substitučního centra Plzeň, dodržujte následující pravidla.

- 1.) Zákaz agrese - slovního násilí, fyzického násilí, zákaz poškozování, zcizování majetku jak organizace, pracovníků tak i ostatních klientů.
- 2.) Zákaz vnášení zbraní jakéhokoliv typu (včetně nože, plynové pistole apod.).
- 3.) Být ve stavu, který umožňuje spolupráci (Službu využívejte ve stavu, kdy jste schopen/ -a bezpečné spolupráce a respektování pravidel).
- 4.) Zákaz užívání omamných psychotropních látek včetně alkoholu.

Pokud klient poruší tato kardinální pravidla, následují sankce, dle tabulky sankcí.

### ● TABULKA SANKCÍ pro službu odborné sociální poradenství

	SANKCE	UPOZORNĚNÍ
Zákaz agrese * a) slovní násilí b) fyzické násilí c) poškozování, zcizování majetku	a) Okamžité ukončení konzultace, dále body dle Pravidel SL. b) Okamžité ukončení konzultace, vyloučení ze služby na dobu určitou dle závažnosti situace na dobu 1-3 měsíců. c) Ukončení konzultace, dále body dle Pravidel SL	b) V případě ZÁVAŽNÉHO nebo OPAKOVANÉHO porušení tohoto pravidla je podáno trestní oznámení a klient je vyloučen na určitou dobu (6měsíců) ze všech služeb programu.
Zákaz vnášení zbraní*	Ukončení konzultace a sankce dle pravidel SL	
Stav, který znemožňuje spolupráci	V této chvíli nemůže probíhat konzultace.	V případě opakovaného chování, je s klientem konzultována vhodnost služby, či další postupy v rámci terapeutického plánu, včetně sankcí, které by byly nastaveny individuálně.
Zákaz užívání omamných a psychotropních látek OPL včetně alkoholu*	Sankce v souvislosti s pravidly SL	

\*Tyto situace jsou shodné s pravidly substituční léčby a vnímáme je jako kardinální – sankční systém je v tomto propojen.

Vzhledem k tomu, že je služba úzce vázána na zdravotní službu (v jejímž režimu je určen i minimální kontakt v rámci sociální služby), je důležité dodržovat i tato pravidla.

## 5. SJEDNÁNÍ SLUŽEB (PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU)

Službu si můžete dojednat telefonicky, e-mailem, dopisem či osobně.

V případě, že Váš hovor nebyl přijat nebo jste se dovolali na záznamník, je to z důvodu, že se Vám aktuálně pracovníci nemohou věnovat. Až to bude možné, obratem se s Vámi spojí. Pracovníci reagují jak na nepřijaté hovory, SMS zprávy i tzv. SOS zprávy (žádosti o dobítí kreditu vnímáme tak, že se s námi dotyčný chce spojit, ale nemá prostředky, aby tak mohl učinit).

Při tomto dojednávání kontaktu budou zkráceně zmapovány vaše potřeby a bude domluvena schůzka. Pokud pracovník na základě rozhovoru zjistí, že naše služba není pro vás vhodná, doporučí vám vhodnější službu v jiném zařízení.

Při prvním kontaktu pracovníka a zájemce jsou vyjasněny potřeby zájemce, zda jsou realizovatelné v našem zařízení, jaké jsou podmínky spolupráce a možnosti jednotlivých služeb.

Pracujeme s jednotlivcem v rámci individuálních konzultací. V průběhu další práce může vzniknout potřeba zapojit do procesu spolupráce i osoby blízké (rodiče, partnery)- lze tak učinit po vzájemné dohodě pracovníka a klienta, přičemž klient je ten, kdo by měl z této spolupráce prosperovat.

Někdy je třeba více setkání, aby se ujasnil rámec spolupráce. V této úvodní fázi je s klienty uzavřena ústní či písemná dohoda o poskytování služeb.

V poradenství je důležitý proces práce s klientem, přičemž frekvence je dána smlouvou – v té je stanovena minimální frekvence kontaktu vzhledem k povaze služby a to na 1x měsíčně. Někdy je zapotřebí intenzivnější spolupráce a to na základě individuálních potřeb klientů (například v době kdy klient prožívá náročnou životní situaci). Standartní délka konzultace je 50 minut.

## 6. PRÁVA KLIENTŮ

1. Klient má právo na využití všech poskytovaných služeb programu, je plně informován o formě, obsahu, délce a pravidlech poskytovaných služeb.
2. Klient má právo na rovný přístup ke službám bez ohledu na své osobní, sociální, ekonomické či kulturní charakteristiky (pohlaví, rasa, národnost, původ, barva pleti, politická příslušnost, sexuální orientace, stav, náboženství, identita, věk, duševní či fyzické postižení, zdravotní stav, předešlá kriminální činnost nebo veřejné postavení).
3. Klient má právo na ochranu soukromí, na lidskou důstojnost, bezpečí a nedotknutelnost fyzickou, citovou, hodnotovou i majetkovou.
4. Klient má právo být přijímán jako samostatná a odpovědná bytost.
5. Klient má právo na utajení informací týkajících se jeho účasti v programu, všech záznamů o informacích, které nám poskytl, v souladu se zákony ČR.
6. Klient má právo dobrovolně se rozhodnout, jakých služeb využije.
7. Klient má právo ukončit či odmítnout služby bez jakéhokoliv fyzického či psychického nátlaku.
8. Klient má právo v případě, že služby odmítl nebo ukončil z jakéhokoliv důvodu, kdykoliv znovu využít služeb, pokud o ně projeví zájem a nevyklučují to pravidla, nebo struktura služby.
9. Klient má právo podat si stížnost a být informován o postupu při uplatňování stížnosti.
10. Klient má právo nahlížet do dokumentace o něm vedené (vyjma zdravotnické), má právo na informace, jakými způsoby je dokumentace vedena, uchovávána a zabezpečena.
11. Klient má právo na odborné poskytnutí služby.

## **7. POVINNOSTI KLIENTŮ**

1. Klient je povinen respektovat pravidla služby odborného sociálního poradenství a řídit se jimi. V případě porušení musí přijmout sankce a jiná rozhodnutí terapeutického týmu o dalším postupu. Dále je povinen respektovat pravidla SL a řídit se jimi.
2. Klient je povinen respektovat jednotlivé pracovníky terapeutického týmu i jejich zodpovědnosti k průběhu poskytování služby. Komunikovat ve slušnosti, bez fyzického a psychického nátlaku, sexuálního podtextu.
3. Klient je povinen pravdivě informovat o své současné situaci (sociální, drogové, vztahové, trestní, zdravotní...).
4. Klient má povinnost neprodleně oznámit všechny skutečnosti, které ohrožují, narušují (nebo toto riziko nesou) funkci a cíle zařízení, vztahy mezi klienty navzájem, vztahy k terapeutickému týmu.
5. Klient je povinen podílet se na své situaci aktivně a nést za ni zodpovědnost.

## **8. ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH A KRIZOVÝCH SITUACÍCH**

V případech ohrožení Vašeho zdraví či zdraví jiné osoby a v případech ohrožení majetku, se ihned obraťte na pracovníka Substitučního centra Plzeň, řiďte se jeho pokyny.

V případě ohně v prostorách Substitučního centra Plzeň nebo podezřelého zápachu (např. kouře, plyn apod.) oznamte to ihned pracovníkovi Substitučního centra Plzeň a poté opusťte budovu.

Pokud v prostorách centra si všimnete nějakého rozbitého předmětu či věci (nesplachuje záchod, neodtéká umyvadlo apod.), nic neopravujte a závadu či problém oznamte pracovníkovi.



## 9. POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Pokud nejste spokojeni se službami centra (jak zdravotní, tak sociální), nebo s jednáním pracovníka, můžete podat stížnost. Stížnosti jsou pro nás podnětem jak zlepšovat a rozvíjet naše služby.

- a) Stížnosti, náměty a podněty mohou být podány:
- Anonymně či s uvedením jména
  - Osobně či po telefonu (tel.: 373 395 593, mobil 725 178 656)
  - Do schránky v „předčekaně“ (na lavičce) – schránka se vybírá průběžně. Sdělení si přebírá vedoucí pracovník Substitučního centra Plzeň.
  - Poštou – Substituční centrum Plzeň, Kaznějovská 51, 323 00 Plzeň
  - e-mailem: [substituice@ulice-plzen.com](mailto:substituice@ulice-plzen.com)

Celý postup při vyřizování stížností je dostupný na [www.ulice-plzen.com](http://www.ulice-plzen.com).

- b) Všechny stížnosti jsou zaevidovány a projednávány v rámci týmu Substitučního centra Plzeň.
- c) Odpověď je předána stejnou cestou, jakou byla přijata. V případě anonymního sdělení je odpověď umístěna do čekárny na nástěnkou (Vyřízení podnětů a stížností), eventuálně na webové stránky spolku.
- d) Stížnost řeší vedoucí pracovník a doba pro její vyřízení je max. 30 dnů.

Vedoucí Substitučního centra Plzeň: Mgr. Markéta Ackrmannová, Kaznějovská 51, 323 00 Plzeň, email: [marketa@ulice-plzen.com](mailto:marketa@ulice-plzen.com), tel.: 725 178 656

Ředitel Spolku Ulice Plzeň: Mgr. Martin Parula, Spolek Ulice Plzeň, Zbrojnická 2, 301 00 Plzeň, email: [martin.parula@ulice-plzen.com](mailto:martin.parula@ulice-plzen.com), tel.: 728 243 690

- e) Možnosti odvolání, nebo námitky vůči vyřízení řeší členská schůze, jakožto nejvyšší orgán spolku. Dále má klient možnost odvolat se ke Krajskému úřadu Plzeňského kraje, veřejnému ochránci práv (ombudsman), Českému helsinskému výboru, či k Občanské poradně. Svých práv se lze domáhat také u rejstříkového Krajského soudu v Plzni. (kontakty jsou na webových stránkách spolku [www.ulice-plzen.com](http://www.ulice-plzen.com) a na nástěnce)

## 10. CO JE DŮLEŽITÉ PRO DOBROU SPOLUPRÁCI

- Buďte otevření a upřímní. Pro adekvátní poskytování služeb musí pracovník vědět, co je pro vás důležité, co se děje, co potřebujete.
- Máte právo si určit, o čem chcete a nechcete mluvit.
- V rámci 1 konzultace máte k dispozici 50 minut, je na vás jak tento čas využijete, jestli ke společné spolupráci, nebo k obecným tématům.
- Povinný rámec konzultace je jedna za měsíc, pokud máte zájem o další, můžete si domluvit častější konzultace dle Vašich potřeb.
- Zkuste být otevření novým pohledům a podnětům.
- Smyslem spolupráce je Váš prospěch, chceme slyšet Váš názor či nesouhlas.
- Nemějte strach se ptát, pokud něčemu nerozumíte, rádi vám to vysvětlíme.
- Pracovník za Vás nevyřeší vaše problémy, ale umí nabízet či s Vámi hledat možnosti řešení, rozhodnout se jakou možnost využijete, je pouze na Vás.
- Nezapomeňte, že substituční léčba není pouze podávání substitučního preparátu, ale jedna z cest ke zvýšení kvality života a vztahů.

## **PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ – KDO SLUŽBU POSKYTUJE**

Za poskytování služby je odpovědná osoba Mgr. Markéta Ackrmannová.

Telefon: 725 178 656

Email: marketa@ulice-plzen.com

## **KDY A KDE JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA**

Služba je poskytována v prostorách Substitučního centra Plzeň, v Kaznějovské ulici č. p. 51.

Kontaktní den je pondělí od 8.30 – 12.30 a od 14.00 – 17.00. Vzhledem ke kapacitě je žádoucí se dopředu objednat na konzultaci. Ta je poskytována v individuálně domluvené době, která odpovídá potřebám zájemců/uživatelů a dle možností služby.

## **KAPACITA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Okamžitá kapacita je jeden uživatel.

Kapacita substituční léčby – zdravotní části programu je 40 osob aktuálně v léčbě.

## **TÝM SUBSTITUČNÍHO CENTRA DLE JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB**

**Vedoucí Substitučního centra Plzeň:** Mgr. Markéta Ackrmannová

### **Zdravotní služba:**

Substituční léčbu zajišťuje:

Lékař: MUDr. Václav Stehlík – odborný garant programu

MUDr. Eva Tomášková

Zdravotní sestry: Kristýna Karpíšková

Mária Pařilová DiS.

Markéta Ryšlavá DiS.

Bohuslava Nová

Kateřina Spourová

Pavčina Svatošová

### **Sociální služba:**

Službu odborné sociální poradenství zajišťuje: Mgr. Markéta Ackrmannová

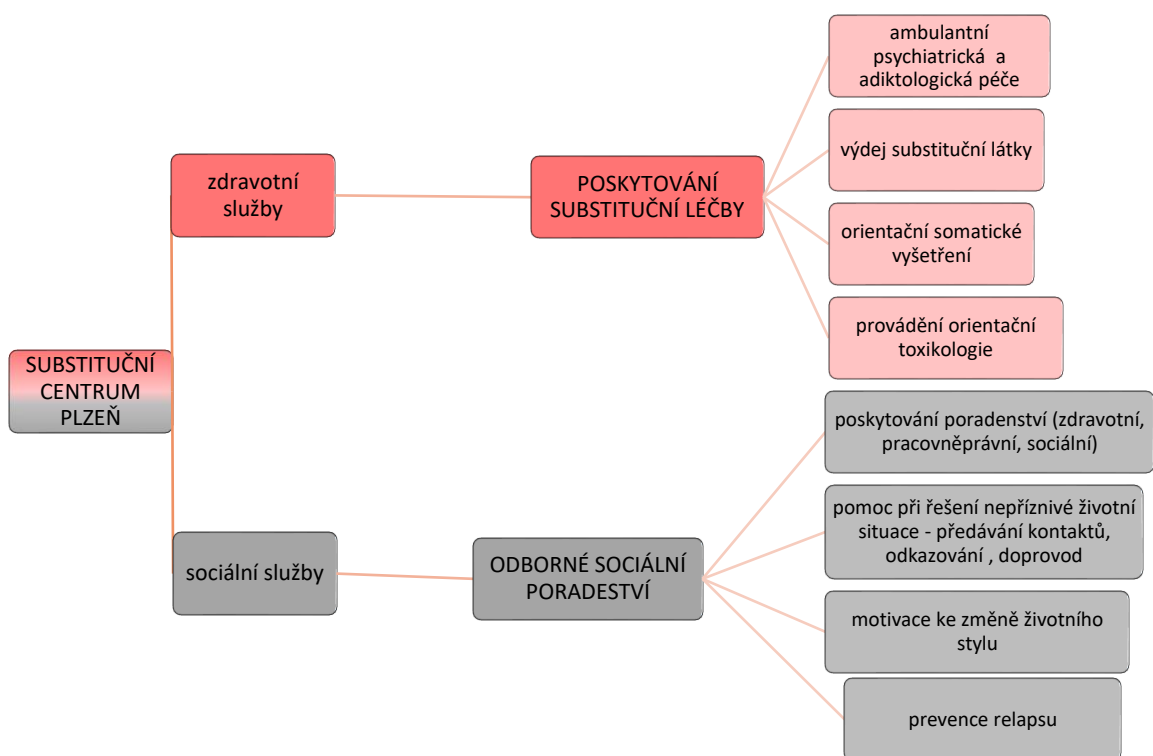
V Plzni dne 28. 4. 2017



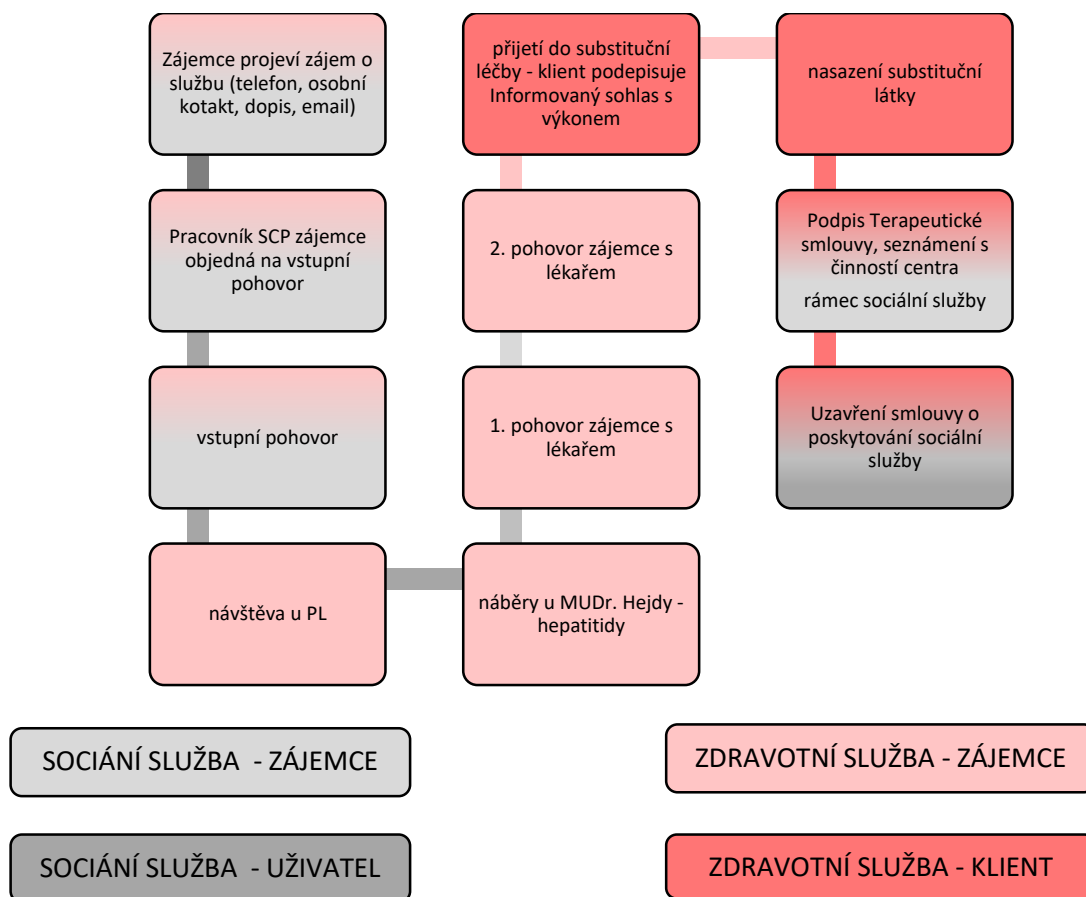
## Přílohy:

1. Grafické znázornění služeb SUBSTITUČNÍHO CENTRA PLZEŇ
2. Diagram jednání se zájemcem o vstup do programu SUBSTITUČNÍHO CENTRA PLZEŇ

### Příloha č.1. GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ SLUŽEB SUBSTITUČNÍHO CENTRA PLZEŇ



Příloha 2: Diagram jednání se zájemcem o vstup do programu SUBSTITUČNÍHO CENTRA PLZEŇ



**ULICE** 

**PRŮVODCE SLUŽBOU ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO  
PORADENSTVÍ V SUBSTITUČNÍM CENTRU PLZEŇ**

**ULICE** 