

## Podmínky poskytování služeb Kontaktního centra ve Znojmě

Platné od 9.4.2024

Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno  
Kontaktní centrum ve Znojmě, Horní Česká 4, 669 02 Znojmo  
tel.: 777 916 270, 732 625 592, 778 765 885, email: kcentrum.zn@podaneruce.cz  
[http:// https://podaneruce.cz/centra-sluzby/kontaktni-centrum-ve-znojme/](http://https://podaneruce.cz/centra-sluzby/kontaktni-centrum-ve-znojme/)  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064799433196>

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

Posláním sociální služby kontaktního centra je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených s užíváním drog pro jednotlivce i pro společnost. Služba je realizována v rámci nízkoprahového ambulantního zařízení, pomáhá klientům překonat jejich nepříznivou sociální situaci a podporuje je na cestě ke změně. V rámci terénní formy pak vyhledáváme na Znojemsku lidi užívající drogy a pracujeme s nimi v jejich přirozeném prostředí.

### CO NABÍZÍME A ZA JAKÝCH PODMÍNEK

Do základní nabídky Kontaktního centra ve Znojmě (dále jen KC) patří soubor základních služeb. Tyto služby jsou určeny pro lidi starší 15 let užívající drogy, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Poradenství a konzultace poskytujeme také jejich rodinným příslušníkům a osobám blízkým. Nepracujeme s lidmi s primární závislostí na alkoholu, nikotinu nebo lécích a také s lidmi užívajícími drogy, se kterými není možné navázat bezpečný vztah. Naše služby poskytujeme bezplatně. Můžete je využívat anonymně, jednorázově i dlouhodobě.

Více informací o službě a případných omezeních v provozu služby se dozvíte od pracovníků, při vstupu do služby, na webových stránkách a facebookovém profilu služby.

### VSTUP DO KC A POHYB V OBJEKTU HORNÍ ČESKÁ 4

- Žádáme Vás, abyste se v objektu KC Horní Česká 4 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 u KC 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

## Na cestě ke svobodě

**Adresa:** Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno  
**Tel.:** +420 545 247 535 | **Mobil:** +420 777 916 285 | **E-mail:** info@podaneruce.cz  
**Bankovní spojení:** Oberbank AG 2231107576/8040 | **IČO:** 60557621 | **DIČ:** CZ60557621

potencionálně mohl ohrozit Vaše bezpečí při pohybu v prostoru KC a stejně tak bezpečí dalších přítomných osob.

- Psi a jiná zvířata mají se svým majitelem možný vstup, avšak řádně zajištěna (obojek, vodítko, náhubek, přepravka) a jen do prostor tomu vyhrazených. Po dobu Vašeho pobytu na KC, musí být tyto svěřenci pod dozorem majitele.

## **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 nepřijatelné.
- Rovněž je nepřijatelné 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 1 až 180 kalendářních dní ode dne předání rozhodnutí týmu. Toto omezení znamená zpravidla 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, můžete mít stále možnost využít některé ze služeb u vstupu do KC:**

- Pracovníci Vám mohou poskytovat potřebné informace ▪ Pokud máte v KC doručovací adresu, můžete si vyzvednout poštu; vyzvednout a uložit dokumenty
- Máte možnost získat čistý injekční materiál a další materiál určený ke snižování rizik při užívání drog nebo se můžete domluvit na individuálním poradenství

## **Na cestě ke svobodě**

**Adresa:** Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno

**Tel.:** +420 545 247 535 | **Mobil:** +420 777 916 285 | **E-mail:** info@podaneruce.cz

**Bankovní spojení:** Oberbank AG 2231107576/8040 | **IČO:** 60557621 | **DIČ:** CZ60557621

### **Dále vás žádáme o dodržování následujících pravidel:**

- Nemanipulujte s injekčním materiálem mimo prostory vyhrazené pro jeho výměnu
- Myslete na sebe a myslete 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 je povoleno kouřit pouze ve vyhrazeném prostoru pro kuřáky a konzumace alkoholu je zakázána
- 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 Policíí 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 v kontaktním centru nebo na webu.

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

## **Na cestě ke svobodě**

## NABÍDKA SLUŽEB TERÉNNÍCH PROGRAMŮ

Mimo kontaktní centrum nás najdete jednak ve městě Znojmě, ale i v přilehlých obcích bývalého znojemského okresu; a to v po, st a čt po 14 hodině (pravidelný rozpis najdete na letáku nebo webu). S pracovníky se můžete předem kontaktovat se za pomoci služebního telefonu (+420 778 765 885), pomocí emailu nebo facebooku a oni za Vámi mohou přijet. V rámci terénních programů jsou poskytovány služby distribuce materiálu ke snižování škod, testování infekčních chorob a poradenství.

## NABÍDKA SLUŽEB V KONTAKTNÍ MÍSTNOSTI

V kontaktní místnosti Vám nabízíme:

- zapůjčení časopisů, knih, psacích potřeb pro sepsání úředních podání, dopisů apod.
- informace, rady, zprostředkování služeb mimo KC
- tekutiny pro pitný režim, kávu a čaj s cukrem
- instantní potraviny a potraviny z potravinové banky
- 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 9:00 – 14:00
- 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 5;
- 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
- možnost pobytu v kontaktní místnosti můžete využít jedno denně

### Distribuce materiálu k bezpečnější aplikaci a pro snižování škod:

- za každý použitý kus injekčního materiálu (injekční jehlu) dostanete stejný počet nového, v případě zájmu můžete dostat maximálně 5 ks navíc

## Na cestě ke svobodě

**Adresa:** Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno

**Tel.:** +420 545 247 535 | **Mobil:** +420 777 916 285 | **E-mail:** info@podaneruce.cz

**Bankovní spojení:** Oberbank AG 2231107576/8040 | **IČO:** 60557621 | **DIČ:** CZ60557621

- 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 (2 ks na 5 injekčních jehel), filtry (v balení po 5,10) v počtu vydaných jehel, kyseliny v počtu vydaných jehel, buničinu v počtu vydaných jehel (v balení po 5ks) a alobal; na každých 30ks a 100ks vydaných injekční 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.
- můžeme Vám také poskytnout informace a letáky o bezpečném sexu a dále také kondomy v počtu maximálně 10 ks

#### **Podmínky:**

- výměna injekčního materiálu je možná PO-ČT od 8:00 – 15:30 hod a PÁ 8:00 – 15:00 hod
- 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 u vchodu do KC
- použitý injekční materiál se odevzdává do určených nádob, dbejte přitom pokynů pracovníka

#### **Testování na hepatitidy B a C, syfilis a virus HIV:**

- pracovníci Vám mohou pomoci zrealizovat odběr z kapilární krve (z prstu)
- 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 prvotestu vyplňujeme vstupní dotazník, tzv. INCOME Základní ošetření
- poskytujeme základní zdravotní ošetření v omezeném rozsahu (KC není zdravotnickým zařízením)
- s odborným zdravotnickým personálem je možné konzultovat zdravotní problémy primárně telefonicky
- nabízíme konzultace Vašich zdravotních problémů, odkazy, popř. doprovod do zdravotnických zařízení

## **Na cestě ke svobodě**

- po individuálním posouzení aktuálního stavu Vám mohou pracovníci poskytnout zdravotní materiál s sebou (obvazový materiál, masti)
- nabízíme těhotenské testy

#### **Podmínky:**

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

#### **Využití koupelny**

- nabízíme možnost využití koupelny se sprchou a umyvadlem
- ke sprchování zapůjčujeme ručník, který po každém použití pereme na 60°; k dispozici Vám poskytneme šampon a mýdlo
- k potřebám osobní hygieny poskytujeme klientkám bezplatně hygienické vložky a tampóny
- v rámci osobní hygieny je k dispozici tzv. „SOS šatník“ čistých, obnošených svršků, a spodního prádla

#### **Podmínky:**

- zájem o využití koupelny je třeba hlásit hned při příchodu, v případě více zájemců o koupelnu se domlouvají o pořadí klienti, nedojde-li k domluvě, určuje pořadí pracovník KC
- sprchu je možné bez předchozí domluvy využít v době 9:00 – 14:00, přičemž poslední vstup do sprchy je možný v 13:30
- zapůjčení ručníku je možné až bezprostředně před využitím koupelny
- použitý ručník zanechte 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

## **Na cestě ke svobodě**

### Podmínky:

- praní prádla je třeba oznámit pracovníkovi hned při příchodu
- pereme každý pracovní den v kontaktních časech od 9:00 – 14:00
- 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
- praní Vašeho prádla probíhá v době Vaší přítomnosti na KC
- v sušičce je možné sušit pouze prádlo vyprané pračkou v KC
- přesun prádla s pračky do sušičky si každý klient zabezpečí sám za přítomnosti pracovníka
- prací prášek k ručnímu praní v KC obdržíte od pracovníka KC
- vyzvednutí usušeného prádla je možné pouze v den praní, poté je prádlo umístěno do šatníku

### Zasílání pošty na adresu centra

- pro ty z vás, kteří si nemají kde přebírat poštu, nabízíme možnost uvádět adresu Kontaktního centra ve Znojmě 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, sami se na ni aktivně dotažte osobně, telefonicky nebo písemně – mailem
- můžete pracovníkům předat své tel. číslo, na které Vás budeme informovat formou sms o doručené poště
- doručenou poštu již dále nepřeposíláme na jinou adresu
- písemnosti uschováváme max. 1 rok od data doručení – po uplynutí této doby jsou skartovány

### Úschova písemností nebo dokladů

- máte možnost uložit si důležité písemnosti/doklady v KC a do své složky nahlížet

## Na cestě ke svobodě

### Podmínky:

- 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 centra není poskytovatel povinen uschované věci nahradit
- v případě nevyzvednutí jsou uložené dokumenty skartovány po 5 letech od ukončení dohody poskytování služeb Individuální spolupráce
- pracovníci se Vám mohou věnovat i individuálně – pravidelně i jednorázově
- pracovník 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.
- v ideálním případě se snažíme, aby Vaše spolupráce probíhala kontinuálně s jedním konkrétním pracovníkem; pokud to možné není pracovníci si informace samozřejmě předají

### Oblasti potřeb, ve kterých můžete využít podporu služby:

- vyřízení osobních dokladů
- orientace na trhu práce
- bydlení
- rodičovské a jiné kompetence
- hospodaření a finance
- péče o zdraví □ vztahy a kontakt se společenským prostředím
- rozpoznání rizik protizákonného jednání
- motivace ke změně (zprostředkování léčby, odkaz na návazné služby)

### Podmínky:

- poradenství a konzultace s pracovníky je lépe domlouvat si předem, není to však podmínka
- pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, v rámci týmu pracovníků KC a služeb Společnosti Podané ruce si však důležité informace o klientech předáváme

## Na cestě ke svobodě