

Popis poskytované sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	o. s. KAPPA-HELP
Název služby	Kontaktní centrum KAPPA-HELP
§	59
Působnost služby	Přerov; Hranice

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Hlavním posláním občanského sdružení KAPPA-HELP je pomoc lidem, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace a hrozí jim vyloučení na okraj společnosti - ať již z důvodů užívání drog, chudoby nebo života v sociálně vyloučené lokalitě.

Posláním Kontaktního centra KAPPA-HELP je pomáhat lidem v tíživé životní situaci a s řešením jejich problémů souvisejících s užíváním drog. Snižovat negativní důsledky užívání nelegálních nealkoholových drog a patologického hráčství u osob ohrožených návykovým chováním. Neodmyslitelnou součástí naší práce je podpora a motivace uživatelů sociálních služeb ke změně jejich dosavadního životního stylu a snaha o znovu zapojení do běžného života. Kontaktní centrum dále usiluje o ochranu společnosti před možnými negativními důsledky zneužívání návykových látek.

b. Cíle

Cíle zaměřené na klienty:

- minimalizace zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním psychotropních návykových látek. Ochrana veřejného zdraví.
- navázání kontaktu na bázi důvěry. Nenásilná snaha o změnu rizikového chování (motivace) směrem k bezpečnějšímu užívání a změně životního stylu vedoucí k abstinenci. Reference klienta do zařízení sociální a zdravotní sítě.

Cíle zaměřené na veřejnost regionu Přerov a Hranice:

- osvětová a informační činnost zaměřená na postoje veřejnosti k drogově závislé populaci a k drogám obecně.

Cíle zaměřené na společnost:

- zajištění, v souladu s potřebami regionální a celostátní koncepce strategie protidrogové politiky, dostupnost a poskytování ucelených služeb pro sekundární a částečně terciální protidrogovou prevenci v regionu. Podílet se koncepčně na činnosti sítě sociálně zdravotních služeb regionu.
- zajistit kvalitní plnění standardů léčebné péče, především podle zásad Harm reduction a dále podle zásad léčby a resocializace
- spolupráce při primárně preventivních aktivitách, zaměřených na předcházení drogových problémů a dalších sociálně patologických jevů, především u mladé populace.
- monitoring drogové scény a scén přilehlých

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

a) Aktivní uživatelé, ohrožená populace

- cílovou populací jsou všechny osoby experimentující s návykovými látkami, problémoví uživatelé návykových látek, závislí na návykových látkách při prvním kontaktu s odbornou institucí, závislí na návykových látkách, kteří nejsou motivováni abstinencí, závislí, kteří neakceptují jinou účinnější formu léčebné péče. Věkové rozpětí klientů: od 15ti let (dle registrace sociálních služeb)

b) Okolí problémových jedinců

- nejčastěji rodiče výše uvedených osob, nebo jejich příbuzní a přátelé. Může se jednat o učitele, vychovatele, partnery a jiné důležité osoby.

c) Veřejnost

- laická i odborná – poskytování informací z oblasti drogové problematiky a sociálně patologických jevů.

d. Zásady poskytování sociální služby

Důležitým prvkem práce s uživatelem je budování důvěry, navázání bezpečného profesionálního vztahu mezi uživatelem a pracovníkem. Základním nástrojem je rozhovor, vedený ve většině případů v neformální rovině, nicméně s jasným cílem, na straně pracovníka, motivovat uživatele ke změně rizikového chování nebo jej aktivizovat při řešení problému. Při poskytování služby jsou pro nás klíčové tyto principy:

- **Nízkoprahovost**
- **Anonymita**
- **Akceptování svobodné volby klienta**
- **Intimita klienta**
- **Dobrovolnost**
- **Důstojnost**
- **Rovnost**
- **Důvěrnost**
- **Respekt**
- **Otevřenost**
- **Bezplatnost (kromě některých položek potravinového a pracího servisu jsou všechny služby bezplatné)**
- **Profesionalita**
- **Umožnění maximální přístupnosti**
- **Odstranění časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry**

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Potenciální zájemci o službu jsou o službě informováni na našich webových stránkách, formou letáků a samolepek, které mají k dispozici klienti od pracovníků terénního programu. Většina uživatelů přichází na základě informací od ostatních uživatelů služby.

PRŮBĚH SPOLUPRÁCE

a) Příjímací procedura

- Zařízení zajišťuje informační, místní a časovou dostupnost služby, bez jakékoliv diskriminace na základě pohlaví, rasy, jazyka, náboženství, politického přesvědčení, duševního či tělesného stavu.
- Zařízení informuje potenciálního klienta (nebo jeho zástupce):
 - citlivě a pružně, vzhledem k jeho situaci (srozumitelně, vzhledem k jeho zvláštním potřebám při komunikaci)
 - o všech důležitých aspektech služby (podmínky využívání služby, zásady práce anonymního nízkoprahového centra,...)
 - o možnostech služby vzhledem k jeho zakázce, a o vývoji služby
 - takovým způsobem, aby se mohl rozhodnout pro jiného poskytovatele stejných i jiných služeb

b) Časový harmonogram péče o klienta

- Práce s klientem se zaměřuje na jeho přání a potřeby. Je kladen důraz na svobodu jedince. Spolupráce by neměla být jednostranná, ale spíše by měla být plodem komunikace. Klient a pracovník si musí být vědomi svých práv a povinností.

• První kontakt

Jednání pracovníků s klienty a jejich blízkými respektuje jejich autonomii a důstojnost. Při oslovování při prvním kontaktu s klienty jim vykáme a až následně jim nabízíme tykání. Při každém kontaktu s klienty nebo jejich blízkými se řídíme pravidly etického kodexu, viz. Směrnice č. 1.

Prvním kontaktem myslíme prvních pět návštěv klienta na KC. Klade si za cíl seznámit příchozího klienta s pravidly a poskytovanými službami KC, s jeho právy a povinnostmi. Je důležitý pro navázání vztahu důvěry. Je založen na rovnocenném a vstřícném přístupu, pochopení a naslouchání. V této fázi se pracovník snaží sbírat data o klientovi a vytvořit anamnézu. V rámci prvního kontaktu je s klientem uzavřena ústní nebo písemná dohoda o využívání sociálních služeb o.s. KAPPA-HELP. Klient si formu dohody volí sám. Při přijímací proceduře je možné se dohodnout na časovém výhledu poskytované služby. Je možné uzavřít smlouvu nebo ústní dohodu na dobu určitou i neurčitou (záleží na volbě klienta). Na základě získaných informací z Prvního kontaktu s klientem dále pracujeme na individuálním plánu. Klientovi je v rámci prvního kontaktu vystavena kartička s jeho kódem, stejně tak jako kartička s právy a povinnostmi klientů KC. Veškerá dokumentace o klientovi je následně vedena pod dohodnutým kódovým označením. Klient může na požádání nahlédnout do výpisu ze své osobní karty.

Vzhledem k praxi a zkušenostem nepracujeme s termínem Zkušební doba, o kterém mluví bod 3.2 Standardů kvality sociálních služeb.

• Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je styčný pracovník klienta na KC, je zodpovědný za individuální plánování, smlouvu, revizi individuálního plánu a vedení složky klienta. Na počátku využívání sociální služby realizované o.s. KAPPA-HELP je klientovi Klíčový pracovník určen, s tím že klient je informován o možnosti klíčového pracovníka bez udání důvodu kdykoli změnit.

Klíčového pracovníka si může klient kdykoli v průběhu využívání služby o.s. KAPPA-HELP změnit. V případě ukončení pracovního poměru pracovníka KC u

o.s. KAPPA-HELP jsou klienti Klíčového pracovníka o této skutečnosti informováni a je jim při první návštěvě KC po této události nabídnuto, ať si vyberou nového Klíčového pracovníka. Tyto skutečnosti jsou vyznačeny v elektronické evidenci, v kartě USS.

- **Krátkodobý individuální plán**

Cílem krátkodobého individuálního plánování je mapování potřeb a očekávání klienta vzhledem ke spolupráci s o.s. KAPPA-HELP. Na vytváření Krátkodobého individuálního plánování se podílejí obě strany. Jak klient, tak klíčový pracovník o.s. KAPPA-HELP. Individuální plánování je realizované v součinnosti s klientovým Klíčovým pracovníkem. Doba revize krátkodobého individuálního plánu je individuálně stanovena podle potřeb klienta, nejdéle však do 6ti měsíců od data jeho sepsání. Pokud se klient v období plánované revize nedostaví, bude tak učiněno při nejbližší návštěvě KC. Formulář Krátkodobého individuálního plánu je Přílohou Konceptce KC č. 3. Individuální plán je evidovaný v písemné i elektronické podobě a je uchováván v osobní složce klienta. Klientovi je nabídnuta možnost, že se může sám rozhodnout, zda a kteří lidé se mohou procesu individuálního plánování účastnit. Informuje o tom svého klíčového pracovníka, který následně pomůže klientovi se splněním jeho požadavku.

- **Upevňování kontaktu a samotná motivace**

Na základě odborného zpracování a vyhodnocení informací, které nám klient poskytl, se pak kontaktní pracovník snaží na klienta působit formou motivace, motivačního tréninku. Pokouší se o změnu navykklých nevhodných způsobů jednání a chování. Poznatky o klientovi je třeba aktualizovat.

- **Ukončení spolupráce**

Je-li to možné, je vhodné spolupráci zhodnotit a shrnout výsledky spolu s klientem. Je třeba zachovat si osobní, ale i kritický postoj. Motivovat klienta k samostatnosti, ale zdůraznit možnost další případné spolupráce, bude-li třeba.

c) Způsoby spolupráce (vztah klienta k zařízení)

- **Krátkodobá spolupráce**

Má za cíl řešit jeden nebo více konkrétních cílů podle přání klienta, jejichž splněním spolupráce přirozeným způsobem končí, pokud klient sám nechce v kontaktu pokračovat (vyřízení léčby, psychologická první pomoc, poradenství atd.)

- **Občasný kontakt**

Klient udržuje s KC občasný nepravidelný kontakt podle své vůle nebo využívá jen některých služeb (např. výměny) bez hlubšího zájmu o další spolupráci.

- **Intenzivní dlouhodobý kontakt**

Je to spolupráce klienta a pracovníků, která je dlouhodobého charakteru. Má vytčený svůj cíl a je systematická. Výsledkem dlouhodobé spolupráce by měla být motivace ke změně postojů, hodnot, norem, chování, jednání, motivace ke změně životního stylu, realizace rozhodnutí až k abstinenci.

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

a) sociálně terapeutické činnosti:

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
2. poskytování informací o rizicích spojených se současným rizikovým způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu Harm Reduction, formou letáků, přednášek, individuálního podávání informací při realizaci výměnného servisu, poradenství, rozhovorech...

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. sociální asistence
3. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
4. právní poradenství.
5. zprostředkování jiných služeb

c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny
2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla.

b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Služba je přístupná cílové skupině bez omezení, ve stanovené otevírací době, pokud uživatelé dodržují základní pravidla pro využívání služby – tj. žádné násilí, žádné zbraně, zákaz přinášení a manipulace s alkoholem a drogami v prostorách KC i 50 metrů v jeho okolí, žádné „drogové řeči“. Totéž platí i v případech jistých infekčních onemocnění až do doby vyléčení resp. potvrzení od lékaře. V tomto případě je jim poskytována minimální péče.

Uživatelům je odmítnut vstup do kontaktního centra v případě značné opilosti, běžná intoxikace drogou nebo užití alkoholu (do 2 promile) není důvodem k odmítnutí vstupu.

c. Metody práce, plánování služby

ZÁSADY A METODY PRÁCE S KLIENTEM

a) Zásady poskytovaných služeb

- **Nízkoprahovost KC** – vytváření pro klienta „bezpečného“ prostředí, možnost anonymní péče bez jakýchkoliv omezení národností, vyznáním, věkem, bydlištěm nebo podobně.
- **Anonymita** – klient není povinen říct své jméno a další osobní údaje. V případě, že nám je poskytne, má záruku diskrétnosti a mlčenlivosti mimo rámec KC.
- **Akceptování svobodné volby klienta** – sám klient si zvolí druh, rozsah a způsob poskytovaných služeb a sám nese vědomou osobní zodpovědnost za své rozhodnutí.
- **Intimita klienta**- vzhledem k bezpečnosti na KC není možné, aby se klient na

sociálním zařízení (WC, sprcha) uzamykali, tak aby nebylo potom pro pracovníky možné sociální zařízení otevřít. K zachování intimity slouží cedulka s nápisy VOLNO a OBSAZENO. Na KC Hranice je tato situace ošetřena univerzálním klíčem pro pracovníky. V jiném případě, kdy si klient nepřeje být z různých důvodů v přítomnosti jiných klientů, mu pracovník umožní, aby byl v Kontaktní místnosti, klubovně nebo jiné části KC sám pouze s pracovníkem.

b) Přehled poskytovaných služeb

○ Sociální servis

- první kontakt – první návštěva klienta v zařízení nezávisle na tom, jaký typ služby klient využije. Klientovi jsou poskytnuty základní informace o provozu zařízení (cíl o.s. KAPPA-HELP, typy služeb, provozní doba + možnost telefonického kontaktu a podmínky, jejichž dodržováním je podmíněna možnost využívání služeb KC), zjištění jeho aktuálních potřeb. Klientovi jsou poskytovány informace o sociálních i nestátních institucích, jejich práci a také informace o možnostech a způsobech činností směřujících k sociální stabilizaci klienta.
- Sociální asistence – zprostředkování služeb jiných institucí klientovi
- Kontaktní místnost (doba pobytu klienta je omezená – max. 2 hodiny denně)

○ Základní poradenství

Týká se zdravotního stavu klienta. Na zdravotní stav klienta se nikdy přímo neptáme, jen se ptáme, zda je něco důležitého, co by nám chtěl v této věci sdělit. Zdravotní stav není překážkou v poskytování sociální služby realizované KC o.s. KAPPA-HELP.

○ Poradenský servis

- individuální – poradenské služby pro uživatele či experimentátory.
- poradenství pro příbuzné, rodiče a blízké naší cílové skupiny, sociální pracovníky, instituce aj.
- **první psychologická pomoc** – přímé neodkladné jednorázové poskytnutí krizového poradenství v aktuální náročné životní situaci klienta.
- **právní poradenství** – zajišťuje právník organizace (individuální poradenství klientům, základní informace o právních institucích, jejich práci a také o možnostech a způsobech činností směřujících ke zlepšení spolupráce a komunikace s uvedenými institucemi; informace o právním řádu a právních normách ČR)
- poradenství probíhá tak, že je s klientem písemně vytvořena zakázka vůči právníkovi o.s. KAPPA-HELP, je mu emailovou korespondencí předána a i touto cestou nadále funguje komunikace. V případě vhodnosti osobního setkání klienta s právníkem o.s. KAPPA-HELP je tato schůzka Kontaktním pracovníkem zprostředkována
- cílem poradenství je poskytnout právní radu klientovi
- **sociální poradenství** – realizuje sociální pracovník o.s. KAPPA-HELP, cílem je stabilizovat sociální podmínky klienta pro jeho další léčení či následnou abstinenci např. v oblasti bydlení, studia, zaměstnání, vztahů s rodinou.
- **psychologické poradenství** – realizuje psycholog o.s. KAPPA-HELP. Jeho cílem je psychologická intervence nebo poskytnutí první psychologické pomoci s možností následné systematické práce na řešení konkrétního problému.

○ Zdravotní servis

- zajištění základního zdravotního ošetření
 - klientovi je poskytnut materiál k základnímu zdravotnímu ošetření, které realizuje samostatně a to v prostoru testovacího koutu v kontaktní místnosti, dle zájmu klienta je mu zařízena možnost, aby byl v místnosti při ošetřování se sám
 - zprostředkování kontaktu k ambulantnímu lékaři (doprovod do zařízení) aj. (např. chirurgické ošetření, kožní ošetření, vyšetření zdravotního stavu, krevní testy apod.)
 - informace o chorobách a poraněních, o jejich prevenci, příznacích, rizicích a léčbě, o institucích poskytujících zdravotnickou péči, o systému zdravotní péče v ČR, o zdravotním stavu klienta
 - léčiva, které jsou součástí zdravotního servisu, jsou uschovány dle potřeby buď v ledničce, uzamykatelné lékárnice nebo v uzamykatelné skříni v kanceláři kontaktních pracovníků
- **Hygienický servis**
 - hygienický servis – sprcha, použití WC a omytí rukou
 - praní prádla
 - **Vitamínový servis**
 - **Testování** - specifikováno ve směrnici č. 8
 - **Telefonní servis**
 - telefonní poradenství rodičům, školám, státním úřadům, klientům
 - telefon pro klienty, který mohou využít za přítomnosti pracovníka k vyřízení hovorů souvisejících s řešením konkrétní zakázky, nejedná se tedy o soukromé hovory
 - **Výměnný program**
 - materiál pro výměnný servis je skladován v uzamykatelných skříních. Kontejnery s použitým injekčním materiálem jsou odváženy Technickými službami města Přerova každý pátek
 - z bezpečnostních důvodů jsou skladovány v uzamykatelném skladu, do kterého pracovník z bezpečnostních důvodů nevstupuje nikdy s klientem
 - Zásady Harm reduction specifikovány ve směrnici č. 3
 - **Motivační trénink**
 - trénování a posílení motivace Klienta
 - prevence relapsu
 - **Primární prevence**
 - zajišťováno samostatným programem Primární prevence (viz. Koncepce PP)
 - besedy v KC zaměřené na drogovou problematiku a činnost KC
 - **Zprostředkování léčby**
 - zprostředkování ambulantní odborné péče včetně individuální a skupinové psychoterapie ve spolupráci s Psychosociálním centrem v Přerově a jinými pracovišti
 - informování klienta o možnostech léčebné péče
 - zprostředkování krátkodobé, střednědobé či dlouhodobé lůžkové léčby včetně zajištění detoxikace
 - zajištění následné péče a resocializace po léčbě
 - zprostředkování substituční udržovací léčby

- **Zprostředkování kontaktu na jiné instituce**
 - spolupráce s institucemi zabývajícími se drogovou prevencí, pomocí klientům a jejich resocializací
- **Spolupráce s jinými institucemi**
 - spolupráce s orgány hygienické služby při epidemiologických studiích a při prevenci šíření krví přenosných chorob (HIV, hepatitidy a dalších).
- **Asistenční služba**
 - doprovázení klienta na úřad a jiná zařízení
 - pomoc při vyřizování potřebných záležitostí
- **Edukativní aktivity**
 - existuje možnost realizování skupinových či individuálních terapeutických úkonů pod vedením terapeuta o.s. KAPPA-HELP. Ty jsou realizovány vzhledem k zájmu klientů a odbornosti našeho terapeuta. Jedná se o svépomocné skupiny, skupiny pro drogově závislé rodiče, apod.
 - Mezi další edukativní aktivity patří výroba keramiky, malování, batikování, tvorba koláží, edukativní přednášky, filmový klub, úklid dvorku a počítačový kurz.
- **Vlastní výzkum**
 - vlastní dotazníkový průzkum v oblasti užívání drog v řadách žáků a studující mládeže
 - zajišťováno samostatným programem Primární prevence

c) Za jakých podmínek může klient služby využít

- Klient má právo využít veškerých nabízených služeb KC, v případě, že není aktuálně pod vlivem návykové látky, nemá tuto látku při vstupu do KC u sebe nebo neporušil některé z pravidel KC. V těchto případech jsou nabízené služby omezeny pouze na výměnný servis a základní poradenství a hygienický servis.
- Kontaktní centrum jako poskytovatel sociálních služeb podřizuje veškerou svoji činnost etickým principům a obecným principům sociálních služeb. Respektuje klientovo právo na důstojnost, sebeurčení, soukromí a bezpečí. Tento záměr je zjevný jak z dokumentů a informačních materiálů, tak z činnosti samé.

d. Pravidla pro vyřizování stížností

Uživatelé jsou informováni o možnostech podat stížnost již při prvním kontaktu. Zároveň je na veřejně přístupném místě v prostorech kontaktní místnosti vyvěšen srozumitelný návod, jak v případě stížností postupovat.

Klient se na KC může stěžovat ústní formou pracovníkovi KC, který ji zaznamená do knihy stížností, nebo vhozením stížnosti v písemné podobě do schránky stížností, která je umístěna na KC na toaletě klientů. Ze stížnosti nemusí jednoznačně vyplynout, kdo si stěžuje. V případě anonymní stížnosti je její řešení vyvěšeno na nástěnce v kontaktní místnosti. Vedle schránky stížností mají klienti

srozumitelně popsán již zmiňovaný průběh a řešení vyřízení jejich stížnosti vůči KC.

Postup vyřizování stížnosti:

- Schránka stížností je vybírána jednou týdně a to v pátek vedoucím KC v Přerově a v KC Hranice vedoucím každé pondělí
- doba na vyřízení stížnosti je 14 dní od vyzvednutí stížnosti
- Stížnost se řeší na poradě KC formou diskuze, kde se navrhuje i způsob jejího řešení. O jejím výsledku je uživatel po ukončení porady informován vedoucím KC nebo jeho Klíčovým pracovníkem. Uživatel má na požádání právo být přítomen projednávání své stížnosti na poradě pracovníků.
- stížnosti nám slouží ke zvyšování kvality našich služeb a jako zpětná vazba, proto se je snažíme zakomponovat do způsobu poskytování našich služeb
- o všech stížnostech se vede evidence viz. Kniha stížností

e. Pravidla pro ukončení služby

- Ukončení využívání služeb je plánováno v průběhu práce s uživatelem, která v ideálním případě směřuje k abstinenci a tím vymezení se uživatele z cílové populace. Uživatel je na tuto situaci systematicky připravován. Jsou mu nabídnuty individuální konzultace v dopoledních hodinách nebo je mu zprostředkován kontakt s návaznou institucí či zařízením.
- Uživateli je umožněno se v případě potřeby do programu opět zařadit a to bez jakékoli čekací doby či prodlevy.
- Zařízení má a dodržuje pravidla pro jednotlivé způsoby ukončení spolupráce (níže též jako ukončení služby), která jsou v souladu s právními normami.
- O možnostech ukončení služby jsou klienti informováni při ústní dohodě či písemné smlouvě.
- V případě ukončení spolupráce ze strany o.s. KAPPA–HELP je klientovi udán důvod, kterým může být personální nebo finanční omezení v průběhu realizace sociální služby nebo výrazné porušování Kardinálních pravidel KC (krádež, napadení). V tomto případě je i nadále poskytována minimální péče- hygienický servis, výměnný servis, základní poradenství.
- K důvodům ukončení spolupráce ze strany klienta může patřit nesoulad nabídky služeb a zakázky uživatele, naplnění kontraktu, přechod do jiného typu zařízení, migrace či úmrtí uživatelů. Klient, nebo jeho zákonný zástupce může službu ukončit oznámením bez uvedení důvodu.
- Při ukončení se vypořádají všechny závazky a náležitosti.
- O ukončení služby se vede dokumentace (viz. Kniha ukončení služby).

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Služby jsou poskytovány bezplatně, s výjimkou následujících činností:

Použití pračky 5,- Kč

Polévka 4,- Kč

Káva 2,- Kč

První čaj během jedné návštěvy je zdarma, každý další 2,- Kč

g. Další doplňující informace

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Volnočasové a edukativní aktivity

Snažíme se uživatele motivovat k jiným formám trávení volného času, než pouhé užívání drog nebo konzumace alkoholu. Nabídka aktivit je omezena prostorem i časově – max. délka pobytu uživatele v K-centru jsou 2 hodiny. Mezi edukativní aktivity patří výroba keramiky, malování, batikování, tvorba koláží, edukativní přednášky, filmový klub, úklid dvorku, a počítačový kurz. V prostorách K-centra je umístěno PC pro uživatele s připojením na internet, uživatelům pomáháme při hledání pracovních nabídek a snažíme se celkově zvyšovat jejich počítačovou gramotnost.

Práce se sociálním okolím uživatele

Práce zejména s rodiči, partnery a širší rodinou klientů, které realizujeme buď formou jednorázového poradenství, nebo pravidelného kontaktu. vždy dbáme na to, aby nebylo narušena důvěra k uživateli a aby byla s rodiči i uživatelem společná dohoda o případném předávání informací. Systematickou práci zajišťuje psycholog o.s. KAPPA-HELP.

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Kontaktní centrum Přerov (Kosmákova 44)

Pronajaté prostory v suterénu třípodlažní vily v blízkosti městského centra v boční ulici, dostupné MHD. V budově je několik bytových jednotek majitele objektu. Celková plocha využívaných prostor je 127 m², z toho pro činnost kontaktního centra 95 m².

Pro projekt jsou využívány tyto prostory:

- a) Prostory pro pracovníky: 2 kanceláře (kde je zázemí týmu a v obou kancelářích mohou rovněž probíhat individuální rozhovory a terapie), WC a sprcha pro tým
- b) Prostory pro klienty: Kontaktní místnost s umyvadlem a testovacím koutem; klubovna (využívána pro edukativní aktivity i pro individuální kontakt klienta s pracovníkem), v rohu klubovny je kuchyňka, WC klientů, sprcha klientů, kout pro výměnu, dvorek s možností kouření.

Prostory jsou zařízeny tak, aby umožňovaly bezproblémový pobyt (posezení, sprcha, uvaření polévky, pohovory, terapie) skupině max. 15 klientů v jeden okamžik (doba pobytu je max. 2 hodiny/denně). Mimo dvorku je v celém K-centru zákaz kouření.

Kontaktní centrum Hranice (Skalní 1059)

Pronajatá samostatně stojící dvojpodlažní vila (celá) nedaleko městského centra v klidné části města, v sousedství objektu prodejny stavebnin. Celková využívaná plocha je 120 m².

- 1 Přízemí budovy: kontaktní místnost, klubovna pro klienty, kuchyňka, WC pro personál, WC pro klienty, koupelna se sprchovým koutem pro klienty, a testovacím koutem, prádelna pro klienty
- 2 1. patro: kancelář týmu KC, místnost pro individuální terapii, podkrovní sklad
- 3 Suterén: nevyužívaný z důvodů špatného technického stavu – nadměrná vlhkost a průsaky dešťové vody
- 4 Zastřešený dvoreček

Prostory jsou zařízeny tak, aby umožňovaly bezproblémový pobyt (posezení, sprcha, uvaření polévky) skupině max. 15 klientů v jeden okamžik (doba pobytu je max. 2 hodiny/denně). Mimo dvorečku je v celém K-centru zákaz kouření.

Vlastník budovy, event. prostor:

Kontaktní centrum Přerov, Kosmákova 44 – soukromý majitel (prim. MUDr. Juraj Rektor)

Kontaktní centrum Hranice, Skalní 1059 – obecní majetek (město Hranice)

Zpracovala: Kamila Banátová, vedoucí
programu KC

Souhlasí: Mgr. Ivana Smětalová, ředitelka

Dne: 22.9.2010