



Středisko křesťanské pomoci Plzeň

Terapeutická komunita Vršíček

Příručka pro klienty



Středisko křesťanské pomoci Plzeň

Rubešova 581/4, 326 00 Plzeň
IČ: 405 245 66

Terapeutická komunita Vršíček

Litohlavy 50, 337 01 Rokycany
tel. 377 224 320
e-mail: tkv@skp-plzen.cz
www.skp-plzen.cz

Datum zhotovení: 1. 6. 2015

Aktualizováno k 1. 12. 2017

Aktualizováno k 31. 3. 2018

Aktualizováno k 30.9.2018

Zpracovali: Ing. Ivona Pavelková,
Miloslav Čech, Bc. Růžena Hausnerová, DiS.
Schválil: Mgr. Marek Novotný, ředitel

OBSAH

1.	Základní pravidla pobytu klientů v TKV	2
1.1	Kardinální pravidla	2
1.2	Další důležitá pravidla	2
2.	Denní režim	2
3.	Pravidla pro řešení přestupků	3
4.	Ochrana práv uživatele služby / Omezení klienta	5
4.1	Kontrola zavazadel a osobních věcí	5
4.2	Omezení, s kým bude klient na pokoji,	5
4.3	Omezení s nakládáním se svým časem	5
4.4	Omezení v rozhodování (podřízení se rozhodnutí skupiny)	5
4.5	Omezení ve stravování	5
4.6	Omezení osobního, telefonického a písemného kontaktu se svojí rodinou a přáteli	5
4.7	Právo na partnerský a sexuální život	6
4.8	Omezení poslechu hudby	6
4.9	Omezení klienta rozhodovat o svém vzhledu	6
4.10	Testování na přítomnost na návykových látek v organismu	6
4.11	Svoboda pohybu – omezení pohybu mimo budovu	6
5.	Fáze programu	6
5.1	Příjem do TKV	6
5.2	Nultá fáze - období aklimatizace	7
5.3	První fáze - období adaptace	7
5.4	Druhá fáze - období vývoje	9
5.5	Třetí fáze - období odpoutávání	10
5.6	Ukončení programu:	11
5.7	Dodatky	11
6.	Vzájemné vztahy v TKV	11
6.1	Vztahy v TKV	11
6.2	Vztahy mimo TKV	11
7.	Ubytování	12
8.	Stravování	12
9.	Finance	12
10.	Telefonování	13
11.	Internet	13
12.	Pošta	13
13.	Osobní hygiena	14
14.	Oblékání	14
15.	Praní prádla	14
16.	Zdravotní péče	14
17.	Léky	14
18.	Jednání s úřady a soudy	15
19.	Směrnice o jednání s Policií ČR	15
20.	Spolupráce s Probační a mediační službou	15
21.	Osobní volno	15
22.	Vycházky	16
23.	Dovolenky	16
24.	Testování na přítomnost návykových látek v organismu	16
25.	Návštěvní řád	16
26.	Ochrana osobních údajů klientů	17
27.	Klientská správa a jednotlivé funkce a služby klientů	17
27.1	Šéf domu	17
27.2	Kuchař	18
27.3	Hospodář/zahradník	18
27.4	Pomocník v kuchyni	19
27.5	Úklidová služba	19
27.6	Pradlenka	19
28.	Kodex práv klienta	19
29.	Etický kodex pracovníků Střediska křesťanské pomoci Plzeň	20
30.	Podávání a vyřizování stížností	20
31.	Telefonní čísla, která se mohou hodit	22

1. Základní pravidla pobytu klientů v TKV

(pojmem klient je v příručce označován muž nebo žena v léčbě).

1.1 Kardinální pravidla

- a) **Abstinence** (během celé léčby nebude klient užívat ani přechovávat drogy, alkohol či jiné látky ovlivňující vědomí, a to ani v době aktivit, které se odehrávají mimo komunitu – např. vycházky, brigády, výjezdy...).
- b) **Nenásilné chování** (je zakázáno fyzicky nebo slovně napadat jiného klienta nebo pracovníka nebo na něj vyvíjet psychický nátlak, nebo se podílet na jakékoliv formě diskriminace).
- c) **Zákaz úmyslného ničení a odcizování majetku druhých** (také nedomluvené zapůjčení cizí věci může být považováno za krádež).
- d) **Podřízení se rozhodnutí skupiny** (pokud není v rozporu s právy klienta).

Při porušení bodů a) dochází k okamžitému vyloučení klienta z komunity.

Při posuzování ostatních pravidel je vždy vnímáno lépe, pokud se k němu klient sám přihlásí, otevřeně mluví o tom, proč k němu došlo a hledá možnosti, jak podobné situaci předejít. Řeší se nejprve podmíněným vyloučením.

1.2 Další důležitá pravidla

- Nenavazování partnerských vztahů, zákaz sexuálních kontaktů s jiným členem komunity nebo terapeutického týmu. Chápeme, že potřeba intimity je přirozenou součástí každého člověka, ale v prostředí komunity může být překážkou léčby. Budování nového vztahu odebrává pozornost a energii, která by měla být do léčby investována. O těchto potřebách je však důležité mluvit a přinášet do terapeutického procesu. Vztah mezi klienty by měl být spíš "sourozenecký" než partnerský.
- Klienti opačného pohlaví se navzájem nenavštěvují na pokojích.
- Klienti nevstupují do pokojů ostatních bez jejich přítomnosti ani do ubytovacích traktů, kde nemají svůj vlastní pokoj, pokud tam neplní nějaký pracovní úkol (úklid, drobná údržba...) nebo se neúčastní společné aktivity (nikdy ne pouze ve dvou osobách!).
- Poslech hudby z rádia nebo přehrávače je možný na pokojích; se souhlasem pracovníka pak v kuchyni, posilovně a dílně. Hlasitost hudby v žádném případě nesmí obtěžovat ostatní. Výběr žánru by neměl být nepříjemný ostatním (např. z hlediska možného vyvolání bažení).
- Poslech hudby ve sluchátcích je možný pouze v době osobního volna.
- Kouřit je v TKV povoleno pouze na vyhrazeném místě a v čase osobního volna. Je zakázáno kouřit v době mezi večeří a snídaní.
- Ve společných prostorách je nutné udržovat pořádek, šetřit vodou a elektřinou.
- Klienti mezi sebou nesmí vést rozhovory podněcující chutě na drogy (tzv. toxi-řeči), tedy rozvíjet a sdílet pozitivní vzpomínky na minulost, týkající se drog, alkoholu a všeho, co má souvislost s užíváním návykových látek.
- Do komunity není možné si vzít vlastní domácí zvíře (psa, kočku, morče, křečka ...).

2. Denní režim

- Denní režim je vyvěšen na nástěnce, aby se každý klient mohl včas informovat a připravit se na danou aktivitu.
- Denní režim může být změněn, pokud k tomu má pracovník důvod. V tomto případě musí informovat všechny klienty o změně času konání nebo náplně aktivity.
- Náplň některých bloků denních aktivit a skupinové terapie se mění podle týmové role a dispozic pracovníků, kteří jsou v daný den na službě.
- Všechny aktivity, které jsou součástí programu, jsou pro klienty povinné. Jednotlivé aktivity mají pevně daný začátek a konec. Začátek aktivity s předstihem oznamuje šéf domu pískáním. Klient přichází včas a připraven (např. převlečen do pracovního oblečení v přestávce před začátkem pracovní terapie), má včas (alespoň den předem) nachystanou přípravu na společnou aktivitu organizovanou jedním z klientů (klub, vzdělávání).
- Pozdní příchod je porušením pravidel a klient za něj může dostat sankci. Z aktivit se neodchází, k tomu jsou určeny přestávky mezi jednotlivými bloky.

- V rámci pracovní terapie je klient povinen vykonat zadanou práci. Způsob provedení práce definuje pracovní terapeut. Během pracovní terapie není dovoleno kouřit a vzdalovat se z určeného pracoviště. Je-li práce hotová, sdělí to klientovi ve funkci šéfa domu nebo pracovnímu terapeutovi, který rozhodne o další činnosti.
- V rámci skupinové terapie se klienti schází v určených prostorách, náplň bloku je určená dle dispozic pracovníků.
- V případě, že pracovník odjíždí z komunity a klienti zde zůstávají sami, klient z vyšší fáze nebo šéf domu dostane do užívání pohotovostní telefon a v případě nouze řeší situaci s pracovníkem či volá složky integrovaného záchranného systému (dle požární směrnice na nástěnkách v objektu).
- Osobní nákupy klientů se provádějí buď při individuálních výjezdech, nebo při příležitosti skupinových cest do města. Jinak si vše klient zajišťuje v době osobního volna.

3. Pravidla pro řešení přestupků

Klienti TKV jsou povinni dodržovat vnitřní pravidla zařízení, se kterými byli seznámeni před podpisem smlouvy o poskytnutí služby.

Při posuzování závažnosti přestoupení pravidel je vždy vnímáno lépe, pokud se k němu klient sám přihlásí, otevřeně mluví o tom, proč k němu došlo a hledá možnosti, jak podobné situaci předejít.

Pokud uživatel nedodrží sjednaná vnitřní pravidla TKV, bude postup následující:

- Pokud uživatel oznámí porušení pravidel sám nebo si porušení všimne pracovník, řeší se situace individuálním pohovorem, o kterém se provede záznam v dokumentaci uživatele.
- Při méně závažném přestupku (pozdní příchody na aktivity programu, nepořádek, neplnění stanovených úkolů apod., může pracovník nebo šéf domu udělit dotyčnému sankci typu „trestné minuty“, čímž se rozumí stanovená pracovní činnost, která bude odpracována v den jejího uložení ve volném čase uživatele.
- Při opakovaném porušení je situace projednána na komunitě, kde je podán uživateli pracovníky návrh opatření (např. napomenutí či jasně stanovená dohoda). O tomto opatření provede pracovník záznam v dokumentaci uživatele.
- Při opakovaném nedodržování pravidel TKV nebo jednorázovém porušení pravidel závažnějšího charakteru či nedostatečné spolupráci klienta v terapeutickém procesu, je klient sesazen do nižší fáze terapie. V takovém případě si klient může znovu požádat o návrat do vyšší fáze nejdříve po třech týdnech za podmínky, že u něj dojde ke všeobecně zřetelné pozitivní změně v přístupu k danému problému.
- Minou-li se uvedené postupy účinkem nebo u závažnějšího přestupku, následuje návrh na podmíněčné vyloučení. Při dalším porušení bude poskytování služby ukončeno.
- V případech neúčasti na rehabilitačním programu bez předchozí domluvy, neplacení pobytu v případě dostatku finančních prostředků, nenahlášení návštěvy, porušení mlčenlivosti o ostatních uživatelích služby včetně zveřejňování obrazového i zvukového materiálu pořízeného v TKV na sociálních sítích, nenahlášení a/nebo užívání léků s návykovými a/nebo psychotropními účinky a/nebo jejich distribuce ostatním uživatelům služby, nenahlášení relapsu a odmítnutí přistoupit na rozhodnutí komunity se situace řeší dle posouzení závažnosti přestupku týmem pracovníků. Při prokazatelné snaze klienta pracovat na změně nežádoucího chování, se doporučuje podmíněčné vyloučení s jasně stanovenými podmínkami dalšího setrvání klienta v programu TKV. V případě opakování přestupků je poskytování služby ukončeno ihned.
- V případech odmítnutí nebo pokusu o zmanipulování testu na přítomnost drog nebo alkoholu, nebo porušení zákazu abstinence, dochází k okamžitému vyloučení klienta z komunity

DENNÍ REŽIM v Terapeutické komunitě Vršíček

PONDĚLÍ	ÚTERÝ	STŘEDA	ČTVRTEK	PÁTEK	SOBOTA	
6:45 – 7:15 budíček, hygiena rozcvička	6:45 – 7:15 budíček, hygiena rozcvička	6:45 – 7:15 budíček, hygiena rozcvička	6:45 – 7:15 budíček, hygiena rozcvička	6:45 – 7:15 budíček, hygiena rozcvička		
7:15 – 7:45 snídaně	7:15 – 7:45 snídaně	7:15 – 7:45 snídaně	7:15 – 7:45 snídaně	7:15 – 7:45 snídaně		
7:45 – 8:00 ranní ztišení	7:45 – 8:00 ranní ztišení	7:45 – 8:00 ranní ztišení	7:45 – 8:00 ranní ztišení	7:45 – 8:00 ranní ztišení		
8:15 – 9:00 ranní komunita	8:15 – 9:00 ranní komunita	8:15 – 9:00 ranní komunita	8:15 – 9:00 ranní komunita	8:15 – 9:00 ranní komunita	8:00 – 8:30 budíček, hyg.	8:00 – 8:30 volná snídaně
9:00 – 9:10 „kouřová“	9:00 – 9:10 „kouřová“	9:00 – 9:10 „kouřová“	9:00 – 9:10 „kouřová“	9:00 – 9:10 „kouřová“	8:30 - 9:00 snídaně	8:30 – 13:00 osobní volno/ volitelné aktivity
9:10 – 10:40 pracovní terapie	9:10 – 10:40 pracovní terapie	9:10 – 10:40 pracovní terapie	9:10 – 10:40 pracovní terapie	9:10 – 10:40 pracovní terapie	9:00 – 9:45 ranní komunita	
10:40 – 11:00 svačina	10:40 – 11:00 svačina	10:40 – 11:00 svačina	10:40 – 11:00 svačina	10:40 – 11:00 svačina	10:00 – 12:30 generální úklid	
11:00 – 12:30 pracovní terapie	11:00 – 12:30 pracovní terapie	11:00 – 12:30 pracovní terapie	11:00 – 12:30 pracovní terapie	11:00 – 12:30 pracovní terapie		
12:30 – 13:00 coffe break	12:30 – 13:00 coffe break	12:30 – 13:00 coffe break	12:30 – 13:00 coffe break	12:30 – 13:00 coffe break	12:30 – 13:00 coffe break	
13:00 – 14:00 oběd	13:00 – 14:00 oběd	13:00 – 14:00 oběd	13:00 – 14:00 oběd	13:00 – 14:00 oběd	13:00 – 14:00 oběd	13:00 – 14:00 oběd
14:00 – 15:30 skupinová psychoterapie/ interakční skupina	14:00 – 15:30 skupinová psychoterapie	14:00 – 15:00 samořídí skupina	14:00 – 15:30 skupinová psychoterapie/ velká komunita	14:00 – 15:30 skupina na existenciální témata/ gender skupina	14:00 – 18:30 společný výlet	14:00 – 18:30 osobní volno/ volitelné aktivity/ návštěvy v komunitě
15:30 – 16:00 coffe break	15:30 – 16:00 coffe break	15:00 – 16:30 arteterapie	15:30 – 16:00 coffe break	15:30 – 16:00 coffe break		
16:00 – 17:30 společná sportovní aktivita	16:00 – 17:30 gender skupina/ prevence relapsu	16:30 – 17:00 coffe break	16:00 – 17:00 hodnotící skupina	16:00 – 17:00 reflektivní skupina		
17:30 – 18:30 osobní volno	17:30 – 18:30 osobní volno	17:00 – 18:00 terapeutická skupina – jiné terap. techniky	17:00 – 18:30 osobní volno	17:00 – 18:30 osobní volno		
18:30 – 19:00 večeře	18:30 – 19:00 večeře	18:30 – 19:00 večeře	18:30 – 19:00 večeře	18:30 – 19:00 večeře		
19:00 – 20:00 večerní komunita relaxace	19:00 – 20:00 večerní komunita	19:00 – 22:00 osobní volno hygiena	19:00 – 20:00 večerní komunita relaxace	19:00 – 20:00 klub	19:00 – 23:00 osobní volno (film) hygiena	19:00 – 20:00 večerní komunita
20:10 – 20:40 vzdělávání	20:00 – 22:00 osobní volno hygiena		20:00 – 22:00 osobní volno hygiena	20:00 – 23:00 osobní volno (film) hygiena		20:00 – 22:00 osobní volno hygiena
20:40 – 22:00 osobní volno hygiena			22:00 večerka	22:00 večerka		
Náplň jednotlivých skupinových aktivit se může během týdne měnit podle aktuálně přítomných terapeutů ve službě.				23:00 večerka	23:00 večerka	

4. Ochrana práv uživatele služby / Omezení klienta

4.1 Kontrola zavazadel a osobních věcí

Proč – v prostředí, kde probíhá práce s lidmi se závislostí, musí být zajištěno bezpečné prostředí bez drog a alkoholu.

Kdy – v den nástupu při nástupu nového klienta do komunity, jindy v konkrétních případech podezření na přítomnost návykových látek v objektu.

Jak – hledá se alkohol, nelegální NL, léky (kvůli zneužití jinými klienty), nebezpečné předměty (sečné, střelné zbraně aj.). Klient je o osobní prohlídce předem informován při jednání se zájemcem o službu). Prohlídkou pověřit pracovník, který s klientem podepisuje Smlouvu o poskytnutí sociální služby, klienta ve funkci „šéfa domu“. Ten za přítomnosti nového klienta prohlídku provede.

4.2 Omezení, s kým bude klient na pokoji,

Proč – genderové důvody – muži jsou ubytováni v patře, ženy v podkroví. Terapii pro partnerské dvojice nemáme. Terapeutické důvody – klient, který nastoupí, bydlí se služebně starším klientem na pokoji, ten mu pomáhá zapojit se do systému komunity. Zajišťuje klientovi kontrolu a podporu, což je součástí terapie.

Postup – při nástupu je klient ubytován v pokoji s klientem vyšší fáze. Zkušenější klient provází mladšího během prvních týdnů se zvládnutím praktického chodu TKV a je mu oporou.

4.3 Omezení s nakládáním se svým časem

Proč – řád komunity vyžaduje po klientech změnu chování ihned po příchodu do komunity.

Kdy – pro klienty jsou povinné všechny aktivity dle denního režimu.

Postup – klienti předem znají denní režim. Svou případnou neúčast na programu komunity oznamují týden předem na nedělních komunitách.

4.4 Omezení v rozhodování (podřízení se rozhodnutí skupiny)

Proč – klient se učí, že jeho osobní svoboda je omezena svobodou druhých lidí, že osobní svoboda má vždy limity.

Postup – komunitní léčba spočívá ve skupinové terapii, ve skupinových aktivitách, má podpůrný význam. Klient získává zpětnou vazbu, která mu pomáhá nahlížet na sebe sama, je podporován skupinou lidí, která má stejný cíl – zapojení se do společnosti a usilovat o kvalitu života.

4.5 Omezení ve stravování

Klient se nemůže rozhodnout podle sebe, jak a kdy se chce stravovat a co bude jíst

Proč – z provozních důvodů je v programu pro společné jídlo vyhrazen omezený čas.

Postup – společné jídlo se podává ve stanovený čas v rámci denního režimu v prostorách určených ke stolování. Klientům na výjezdu se jejich porce oddělí a uloží do lednice. Klientům na marodce nebo klauzuře odnese jídlo na pokoj klient ve funkci pomocníka v kuchyni. Jídlo, které se nesní, a může se jíst později, se uloží do lednice. Klient s jinými stravovacími návyky musí toto oznámit předem na samořídící skupině nebo hned při nástupu do komunity.

Kávu a čaj mimo snídaně a večere si klienti připravují sami ve svém osobním volnu. Kávu si kupují svou vlastní. Pitný režim je zajištěn, přes den je volně k dispozici voda se šťávou nebo čistá voda.

4.6 Omezení osobního, telefonického a písemného kontaktu se svojí rodinou a přáteli

Proč – regulace s ohledem na terapeutické důvody – klient by se měl v komunitě cítit chráněný před vnějšími vlivy. Je důležitá jeho integrace do programu TK. Klient se na začátku léčby často vrací k předchozím stupňům vývoje motivace nebo dokonce na samý počátek (např. pod vlivem neuspokojeného očekávání, nebo naopak pod vlivem rychlého zlepšení).

Kdy – v 0. fázi zcela, výjimka jednorázový telefonát blízkým po příjezdu do TKV.

1. fáze – možnost telefonování za přítomnosti terapeuta nebo klienta vyšší fáze. Telefon vrací do skříňky. Možnost návštěv rodinných příslušníků v komunitě.

2. fáze – možnost telefonování v době osobního volna. Telefon vrací do skříňky. Možnost dovolenky u své rodiny. Možnost návštěv rodinných příslušníků v komunitě.

3. fáze – telefonování bez omezení, telefon má u sebe. Možnost dovolenky u své rodiny. Možnost návštěv rodinných příslušníků v komunitě.

Postup – klient si v době osobního volna vezme telefon ze své skříňky a telefonuje. Klient ve 3. fázi může telefonovat kdykoli. Návštěvy a dovolenky klienti písemně oznamují pracovníkům na poradě. Pokud splní podmínky, viz *Příručka pro klienty*, je jim umožněna.

4.7 Právo na partnerský a sexuální život

Proč – nenavazování partnerských vztahů, zákaz sexuálních kontaktů s jiným členem komunity nebo terapeutického týmu. Chápeme, že potřeba intimity je přirozenou součástí každého člověka, ale v prostředí komunity může být překážkou léčby. Budování nového vztahu odebírá pozornost a energii, která by měla být do léčby investována. O těchto potřebách je však důležité mluvit a přinášet do terapeutického procesu. Vztah mezi klienty by měl být spíše "sourozenecký" než partnerský.

Partnerské/manželské vztahy, vztahy s dětmi a rodinou obecně podporujeme a v rámci programu umožňujeme.

Postup – návštěvy a dovolenky klienti písemně oznamují pracovníkům na poradě. Pokud splní podmínky, viz *Příručka pro klienty*, je jim umožněna.

4.8 Omezení poslechu hudby

Proč – jako prevence bažení a lapsu. Ohled na soužití s ostatními členy komunity.

4.9 Omezení klienta rozhodovat o svém vzhledu

Klient nesmí nosit oděvy a doplňky, propagující užívání drog a životní styl, který se k tomu váže (např. tričko s nápisem LSD apod.).

Proč – jako prevence bažení a lapsu. Ohled na soužití s ostatními členy komunity, který klienty spojuje s minulostí.

4.10 Testování na přítomnost na návykových látek v organismu

Proč – zvýšení motivace k abstinenci, zajištění bezpečného prostředí bez drog a alkoholu. Kontrola zavazadel a osobních věcí, bod 1.

Kdy – při nástupu do komunity, po absolvování výjezdů mimo TKV nebo při jiném podezření na užití návykových látek

Postup – po příchodu klienta může být otestován orientačním testem na přítomnost alkoholu v dechu nebo přítomnost metabolitů návykových látek v moči nebo ve slinách.

4.11 Svoboda pohybu – omezení pohybu mimo budovu

Proč – terapeutické důvody – klient se mimo komunitu dostává do kontaktu s prostředím, kde jsou návykové látky snadno dostupné nebo kde je dříve často užíval. Klient zakouší craving, což je komplikace při léčbě závislosti a může vést k relapsu. U klientů se může craving objevit nejen na počátku léčby, ale i před jejím úspěšným ukončením. Výjezdy mimo komunitu jsou v jistém smyslu nácviky jednání v ohrožujícím prostředí.

Kdy – klienti v 0. a 1. fázi mají při výjezdu vždy doprovod. Klienti 2. a 3. fáze jezdí sami bez doprovodu.

Postup – výjezdy mimo prostředí komunity oznamují klienti s týdenním předstihem na nedělní komunitě.

5. Fáze programu

5.1 Příjem do TKV

- Pokud je klient při nástupu do TKV **pod vlivem alkoholu nebo drog**, nebo jsou v moči či ve slinách dle multiscreeningového testu přítomny metabolity návykových látek, **nebude přijat**.
- Během přijímacího řízení bude provedena osobní prohlídka, která má zabránit vnesení návykových látek a všeho, co není v souladu s řádem TKV.
- Bude proveden vstupní pohovor (zjištění potřebných informací) a seznámení s řádem TKV.
- Klient si uloží do depozitu mobilní telefon a dále věci, které nejsou v souladu s postojí a filosofií TKV a vše, co vede k podpoře postojů a životního stylu závislého. Je doporučeno si do depozitu uložit i doklady, peníze a cennosti.
- V průběhu 1. dne pobytu v TKV proběhne **seznamovací komunita** s ostatními klienty a pracovníky TKV,

- Klientovi jsou k dispozici všichni pracovníci, aby mu pomáhali v osobním růstu a při řešení nejrůznějších problémů. Každého klienta provází léčbou jeden z terapeutů, kterého si klient na počátku léčby zvolí nebo je klientovi přidělen (poradce/garant). Poradce lze později v odůvodněných případech změnit.
- Nový klient si ze stávajících klientů vybere „**staršího bratra/starší sestru**“, který mu během prvních týdnů až měsíců bude pomáhat zvládat praktický chod TKV a bude mu oporou.
- Do tří dnů od nástupu absolvuje **úvodní rituál** (omytí vodou z potoka pod Vršíčkem za současného **odříkání čtyř kardinálních pravidel TKV**).

5.2 Nultá fáze - období aklimatizace

trvá přibližně 2 týdny

Prvních 14 dnů je období aklimatizace na nové prostředí, upevnění vlastního rozhodnutí k léčbě, poznávání pravidel a struktury programu.

Povinnosti a úkoly klienta:

- na seznamovací komunitě jsou šéfem domu klientovi představeni adepti na "staršího bratra/starší sestru", ze kterých si jednoho vybere. Ten je mu v prvních týdnech pobytu v komunitě průvodcem a oporou,
- absolvuje vstupní rituál (není povinností, ale zvykem při příchodu nových klientů)
- výběr/přidělení garanta,
- poznat pravidla a strukturu programu, přečíst si Příručku pro klienty a znát její obsah,
- seznámit se s Denním režimem, Provozním řádem, pravidly a omezeními, a dodržovat je,
- seznámit se s průběhem a náplní jednotlivých aktivit,
- účastnit se programu v plném rozsahu, snažit se o aktivní účast,
- sestavit Individuální plán (pro následující období léčby).

Omezení klienta:

- nemůže telefonovat, posílat a přijímat dopisy, využívat počítač a internet,
- neměl by se záměrně stranit ostatních ani v době osobního volna (na zahradě, v dílně, v posilovně nebo v pokoji), sám může být pouze ve společenské místnosti,
- nesmí sám opouštět komunitu, nemá nárok na samostatné vycházky,
- pokud je nutné, aby si vyřídil cokoli mimo areál komunity (lékař, úřady, soud), zajistí si vždy doprovod (klient 2. nebo 3. fáze, pracovník TKV),

Výsady klienta:

- může jednorázově (telefonicky nebo písemně) informovat rodinu, že do TKV dorazil v pořádku,
- nejsou mu udělovány sankce,
- může požádat každý den terapeuta ve službě o motivační rozhovor.

Podmínky pro přechod do 1. fáze:

- pokud klient sestavil *Individuální plán pro 1. fázi* a rozhodl se pro setrvání v programu, absolvuje terapeutickou skupinu zaměřenou na svůj životopis a poté si může požádat o přestup do 1. fáze,
- pokud je mu týmem přestup doporučen, nastoupí večer před přestupovou komunitou do klauzury, kde se připravuje na přestupovou komunitu,
- pokud úspěšně absolvuje přestupovou komunitu, proběhne vstupní rituál (na schodech vedoucích na Vršíček) a slavnost.

5.3 První fáze - období adaptace

trvá přibližně 3 měsíce

První fáze je charakteristické velkým omezením klienta. Cílem je co nejvíce oddělit klienta z jeho předchozího prostředí, narušit systém rituálů a uspokojování potřeb, dát mu možnost se co nejvíce oprostít od minulosti. Na konci této fáze programu procházejí klienti obvykle krizí, znovu zvažují pro a

proti pobytu v programu. Většina fyzických příznaků odezněla, pocity se začínají měnit, v chráněném prostředí komunity jsou schopni poměrně dobře fungovat, ale program jim připadá stereotypní.

Povinnosti a úkoly klienta:

- dodržovat všechna pravidla platná v TKV,
- zapojit se do skupinové práce (komunity a skupiny),
- absolvovat všechny funkce určené pro první fázi (úklid, pomocník v kuchyni, pradlenka),
- připravit program na večerní klub, vedení ranní rozcvičky,
- absolvovat dva individuální pohovory,
- minimálně jednou přinést vlastní téma na terapeutickou skupinu,
- pravidelně psát deník,
- aktivně pracovat na plnění cílů stanovených v Individuálním plánu (ve spolupráci se svým garantem),
- učit se pozitivním postojům ke svým povinnostem, terapeutickému programu, ostatním členům komunity, týmu a sobě samému,
- řešit s pracovníkem pro sociální záležitosti nebo s garantem svoji sociálně právní situaci, zmapovat případné dluhy,
- pokud je nutné, aby si vyřídil cokoli mimo areál komunity (lékař, úřady, soud), přednese svůj záměr (kam jede a proč) s předstihem nedělní večerní komunitě (výjimečně den předem), zajistí si doprovod (klient 2. nebo 3. fáze), na výjezdu se nechová rizikově, nenavštěvuje místa, kde užíval návykové látky, restaurační ani jiná zařízení apod. (Při případném podezření na zneužívání lékařských návštěv pro vyhnutí se povinnému programu v komunitě, požaduje se od klienta potvrzení lékařské propustky, kterou při návratu předloží pracovníkovi na hlavní službě),
- s garantem provést revizi individuálního plánu z první fáze a sestavit individuální plán pro druhou fázi.

Omezení:

- nesmí sám opouštět komunitu, nemá nárok na samostatné vycházky,
- nemá nárok na dovolenku,
- doručenou korespondenci předkládá ke kontrole pracovníkovi TKV,
- nemá u sebe telefon, je uložen ve skřínce,
- nemůže používat internet v PC ani v mobilu,
- telefonovat smí 10 min. denně v době osobního volna za přítomnosti terapeuta nebo klienta vyšší fáze.

Výsady:

- může se sám pohybovat v objektu TKV a na zahradě,
- může si dopisovat a telefonovat s rodinnými příslušníky - známky a telefonní hovory si platí sám,
- po měsíci od přestupu do první fáze může požádat o návštěvu rodinných příslušníků, ti pak mohou klienta navštěvovat vždy 1x za měsíc.

Přechod do 2. fáze:

- zhruba po 3 měsících od vstupu do 1. fáze může klient písemně požádat o přestup do 2. fáze. Pracovníci na společném poradě žádost o přestup schválí nebo z opodstatněných důvodů odloží o určenou dobu, poté klient žádá znovu,
- pokud je mu týmem přestup doporučen, večer před přestupovou komunitou nastoupí klient do klauzury, kde vypracuje odpovědi na otázky týkající se zhodnocení průběhu celé uplynulé fáze programu,
- pokud úspěšně absolvuje přestupovou komunitu, kde před skupinou a týmem pracovníků prezentuje svůj vývoj během uplynulé fáze, proběhne přestupový rituál (na schodech vedoucích na Vršíček) a slavnost.

5.4 Druhá fáze - období vývoje

trvá přibližně 6 měsíců

2. fáze programu je charakteristická především postupným přebíráním zodpovědnosti nejen za sebe, ale i za dění v celé TKV a také získáváním výsad a možností většího kontaktu s prostředím mimo komunitu. Klient by měl být schopen překonávat obtížné situace, vnímat svá slabá místa a chtít na nich pracovat. V rámci terapeutických skupin se snaží objevit kořeny své závislosti.

Postupně získává možnost chodit na samostatné vycházky a výjezdy (k lékaři, na úřady atd.), samostatně nakupovat, později i trávit i delší dobu (víkend) mimo TKV na tzv. dovolenkách - u rodičů a příbuzných (s důrazem na obnovení a budování vztahů s nimi), případně v místech, kde plánuje svou budoucnost po TKV.

Všechny tyto aktivity jsou pod dohledem pracovníků TKV - klient ohlašuje čas příchodu a odchodu na vycházku, musí dodržovat stanovenou dobu, podává Žádost o dovolenku, probírá možná rizika s pracovníkem, vypracovává podrobný plán dovolenky (se zvláštním ohledem na možná rizika), po návratu do TKV absolvuje dechovou zkoušku alkoholu, případně test na přítomnost metabolitů návykových látek v moči nebo slinách, referuje o dovolence na večerní nebo nedělní komunitě, probírá s poradcem jednotlivé situace a události.

Povinnosti a úkoly klienta:

- projevit samostatnost v dodržování pravidel, ctít a předávat hodnoty komunity,
- být aktivní a rozumět významu jednotlivých částí programu TKV,
- přebírat zodpovědnost za plnění svěřených úkolů,
- přistupovat aktivně a otevřeně ke skupinově terapeutické práci, všimnout si druhých, dávat zpětnou vazbu a také ji dokázat přijmout,
- být vzorem a pomocníkem klientům v nižších fázích, být aktivním představitelům komunitních norem a dbát na bezpečí v komunitě, být schopen zodpovědně plnit úlohu staršího bratra/starší sestry,
- dokázat abstinovat i mimo komunitu,
- své záležitosti mimo komunitu si vyřizovat sám na základě žádosti s předstihem na nedělní večerní komunitě (výjimečně den předem),
- po absolvování samostatné vycházky dělat doprovod nižším fázím při výjezdech mimo TKV,
- absolvovat funkci šéfa domu, kuchaře a hospodáře,
- před první dovolenkou vypracovat krizový plán pro případný relaps,
- absolvovat alespoň 3 vícedenní výjezdy (dovolenky) mimo TKV,
- vést klubové a sportovní aktivity, připravit alespoň jeden celodenní výlet pro ostatní,
- minimálně třikrát přinést vlastní téma na psychoterapeutickou skupinu (kořeny závislosti, vztahy, zacházení s agresí atd.),
- připravit si alespoň 2 vzdělávací programy pro ostatní členy komunity,
- absolvovat kontrolní testy na HVB, HVC a HIV (min. po půl roce od posledního testování),
- s garantem provést revizi individuálního plánu z druhé fáze a sestavit individuální plán pro třetí fázi.

Omezení:

- nárok na dovolenku má měsíc po přestupu do 2. fáze po úspěšném zvládnutí samostatného výjezdu mimo TKV,
- nemá u sebe telefon, je uložen ve skřínce.

Výsady:

- má nárok na vycházky v určené časy v osobním volnu,
- pokud zvládá samostatné vycházky, může po jednom měsíci v 2. fázi požádat o dovolenku - trávit víkend účelně mimo TKV (jet domů a budovat vztahy s blízkými, jet do místa, kam se chystá po ukončení programu atd.),
- další dovolenku může klient absolvovat po jednom měsíci od první dovolenky,
- je nutné, aby vždy zůstala v TKV alespoň jedna 2. fáze, proto se musí klienti 2. fází vždy dopředu dohodnout, kdo kdy absolvuje dovolenku,

- o dovolenku klient požádá před poradou týmu s předstihem (alespoň 1 týden), a pokud mu je schválena týmem, vypracuje podrobný plán dovolenky se zaměřením na důvod výjezdu, případná rizika a plán pro jejich řešení, který přečte na nejbližší komunitě alespoň dva dny před odjezdem a komunita se k bezpečnosti jeho odjezdu vyjadřuje a případně může též jeho odjezd neschválit. Po návratu z dovolenky o ní referuje na nejbližší večerní komunitě.
- může si v době osobního volna vyzvednout svůj mobilní telefon a telefonovat podle potřeby bez dohledu
- brát si telefon na výjezdy mimo komunitu,
- má nárok na 2 hodiny týdně na počítači v osobním volnu,
- možnost návštěv rodinných příslušníků v komunitě.

Přechod do 3. fáze:

- zhruba po 6 měsících od vstupu do 2. fáze může klient písemně požádat o přestup do 3. fáze. Pracovníci na společné poradě žádost o přestup schválí nebo z opodstatněných důvodů odloží o určenou dobu, poté klient žádá znovu,
- pokud je mu týmem přestup doporučen, večer před přestupovou komunitou nastoupí klient do klauzury, kde vypracuje odpovědi na otázky týkající se zhodnocení průběhu celé uplynulé fáze programu,
- pokud úspěšně absolvuje přestupovou komunitu, kde před skupinou a týmem pracovníků prezentuje svůj vývoj během uplynulé fáze, proběhne přestupový rituál (na schodech vedoucích na Vršiček) a slavnost.

5.5 Třetí fáze - období odpoutávání

trvá přibližně 3 měsíce

Závěrečné 3 měsíce programu jsou charakteristické především velkým důrazem na ukončení léčby a odpoutávání se od komunity, zajištění následné péče (je doporučováno středisko následné péče s chráněným bydlením), řešení možné rekvalifikace, hledání zaměstnání, a budování sítě bezpečných vztahů mimo komunitu.

Účastní se všech aktivit programu podle denního režimu. Ve skupinovém procesu přináší témata, která souvisí se třetí fází (úspěchy/neúspěchy v souvislosti se seberealizací, hledáním práce a vlastního bydlení, úzkosti související s odloučením od skupiny, obavy z budoucnosti). Snaží se uvědomit si vnitřní a vnější zdroje (sebevědomí, sebehodnocení, podpora rodiny, spolupráce s dalšími sociálními službami).

Pokud najde vhodné zaměstnání a má možnost již do něho nastoupit, řeší se jeho zapojení do programu individuálně.

Povinnosti a úkoly:

- utřídit si a shrnout, co se klient v TKV naučil, pochopil, dokázal, pojmenovat své rezervy, rizika, slabá místa,
- přistupovat aktivně, samostatně a otevřeně ke skupinově terapeutické práci, všimnout si druhých, dávat zpětnou vazbu a také ji dokázat přijmout, být pro ostatní spolehlivou oporou a vzorem,
- dbát a zasazovat se o správný chod komunity a dodržování pravidel, nebát se konfrontovat ostatní, pokud něco zanedbávají nebo překračují,
- smysluplně trávit čas mimo TKV,
- být samostatný a zodpovědný ve všech svěřených úkolech,
- zrealizovat projekt, který bude mít trvalou hodnotu pro komunitu (výrobek, umělecké dílo atd.)
- připravit a realizovat skupinu prevence relapsu (ve spolupráci terapeutem na službě)
- zajistit si zázemí po odchodu z TKV (bydlení, práce, vztahy, ...),
- s garantem provést revizi individuálního plánu z třetí fáze.

Výsady:

- má nárok na více vycházek, kdykoli mimo časy skupinových aktivit, nemusí o ni žádat, pouze oznamuje odchod a návrat terapeutovi na hl. službě,

- na dovolenky smí odjíždět i v pracovní dny, pokud to vyžaduje hledání a získání práce, bydlení, jednání na úřadech atd., mohou být prodlouženy a mohou být častěji než 1x měsíčně,
- pokud najde vhodné zaměstnání, má možnost do něj nastoupit a účast na programu se s ním řeší individuálně,
- může mít u sebe celý den mobilní telefon, ale pouze pro vlastní potřebu. Zapůjčení telefonu jinému klientovi je porušení pravidel. Telefonovat smí mimo terapie a to tak, aby nenarušoval program.
- každý den může 60 min používat internet v osobním volnu.

5.6 Ukončení programu:

- obvykle po 3 měsících od přestupu do 3. fáze ukončuje klient pobyt v TKV,
- termín ukončení programu je s předstihem domluven s garantem a schválen na společné poradě,
- večer před závěrečnou komunitou nastoupí do klauzury, kde se připravuje na závěrečnou (výstupní) komunitu, na které by měl zhodnotit nejen průběh uplynulé fáze, ale i celého svého pobytu v TKV,
- po slavnostní závěrečné komunitě, na které jsou přítomni všichni členové komunity i týmu klient proběhne závěrečný výstupní (odchodový) rituál (na schodech vedoucích na Vršíček) a slavnost.

5.7 Dodatky

Délka jednotlivých fází uvedená výše je pouze orientační, přestupy klientů do vyšších fází jsou podmíněné splněním úkolů stanovených pro jednotlivé fáze, plněním cílů, stanovených v *Individuálním plánu* a celkovým přístupem klienta k vlastní terapii a komunitnímu programu a řádu. Přestup musí být jednoznačně doporučen garantem klienta a podpořen týmem na týmové poradě.

Podstatný pro přestup je názor skupiny a terapeuti mají právo veta.

Klient by měl před skupinou obhájit svůj posun v léčbě.

Tak, jak klient postupuje ve fázích, je od něj očekávána narůstající zodpovědnost vůči sobě samému i ostatním klientům, samostatnost v plnění svěřených úkolů, aktivní přístup ke komunitnímu dění a spolehlivost v dodržování komunitních pravidel. Starší klienti by měli být příkladem a oporou klientům novým a také by měli být nositeli komunitních hodnot, pravidel a bezpečí v TKV.

6. Vzájemné vztahy v TKV

6.1 Vztahy v TKV

Při oslovování pracovníků a ostatních klientů není nutné užívat zvláštních titulů - oslovujeme se jménem a pokud se na tom dohodneme, můžeme si tykat.

V TKV se vztahy budují na základě těchto principů:

- spory se řeší s cílem najít východisko, ne zvítězit za každou cenu,
- netolerují se výhrůžky, násilí, verbální útoky,
- nepoužívají se hrubá slova, dvojsmyslné řeči,
- dodržují se základní pravidla slušného chování,
- nefunguje-li jiná cesta, jak řešit případný spor nebo pokud kdokoli ze skupiny prožívá nějakou krizi (silné chutě, napětí, nedůvěru, strach, lítost, neúspěch atd.) může klient sám nebo někdo, kdo uzná za vhodné, svolat mimořádné komunitní setkání všech klientů a pracovníků (Face to Face), a to i během práce nebo osobního volna po dohodě s terapeutem na službě.
- citlivé a osobní informace o druhých se bez souhlasu dotyčných osob „nevynášejí“ mimo komunitu, týká se to i zveřejňování fotek a videozáznamů na sociálních sítích a jinde na veřejnosti.
- nalezené věci se odevzdávají v kanceláři hlavní denní služby

6.2 Vztahy mimo TKV

- Klienti jsou podporováni v komunikaci zejména se svými nejbližšími, tedy zpočátku výhradně s nejbližší rodinou a případnými partnery (zejména pokud jde o funkční, dlouhodobější, a z hlediska užívání návykových látek bezpečný vztah, který si přeje klient zachovat a budovat jej

s úmyslem společného života), postupně je možno navázat kontakt také s přáteli z nedrogového prostředí a jinými osobami, kteří jsou klientovi blízcí a mohou pro něj být oporou v abstinenci.

- Výjimkou je omezený kontakt na počátku léčby, viz bod 3.2.
- Klienti jsou podporováni v tom, aby své blízké přizvali k účasti na rodinném poradenství v rámci návštěv v TKV.

7. Ubytování

- Ubytování je zajištěno ve dvou nebo třílůžkových pokojích.
- Na pokoji a v osobních věcech je třeba udržovat pořádek a čistotu, Pokoj musí být každý den uklizený do začátku ranní komunity, jedenkrát týdně v sobotu probíhá generální úklid pokojů
- Oblečení se ukládá do skříní (není poházené na posteli ani na židlích), boty jsou botníku na vstupní chodbě.
- Případné závady je nutné sdělit pracovníkovi zodpovědnému za údržbu objektu.
- Pokud klient vybavení poškodí, musí uhradit jeho opravu nebo sám opravit na vlastní náklady.
- Na pokojích se nesmí svítit nebo mít zapnuté elektrospotřebiče, pokud v nich nikdo není.
- V pokojích je zakázáno konzumovat a přechovávat potraviny, kromě trvanlivých potravin typu sušenky, oplatky, bonbony, slané tyčinky, apod.
- Je zakázáno mít na pokoji rychlovarnou konvici a vše, co není v souladu s požárními předpisy. Je zakázáno používat na pokoji svíčky, zápalky, vonné tyčinky, pyrotechniku. Ostatní spotřebiče (lampička, prodlužovačka, atd.) musí být prohlédnuty a schváleny pracovníkem.
- Pracovníci mají právo kontrolovat pokoje a osobní věci klientů jen v případě, že k tomu mají důvod (v rámci zachování bezpečí v TKV). Kontrola probíhá za přítomnosti klienta, kterému věci patří.
- V TKV není možné propagovat jakoukoli formou násilnou, rasistickou, drogovou tematiku a pornografii.
- Všechny cennosti je možné uložit do depozitu v kanceláři, TKV neodpovídá za cenné věci, které si klient nechává na pokoji.

8. Stravování

- Stravování probíhá jednotně a společně ve stanovených časech. Pozdní příchod k jídlu je vnímán jako porušení řádu.
- Klient se stravuje podle rozvrhu i v době nemoci, pokud nechce jíst, ohlásí to předem. V případě zhoršeného zdravotního stavu zůstává na marodce a jídlo mu přinese klient ve funkci pomocníka v kuchyni.
- Klienti musí dbát na hygienické zásady při stravování (nesmí vyměňovat použité přístroje, dojídat jídlo po druhých, pít z jednoho hrnečku atd.). Není dovoleno přesunovat již načaté jídlo z jednoho talíře do druhého.
- Je možné požádat předem službu v kuchyni o úpravu velikosti porce.
- Při jídle je potřeba dbát na kulturu stolování.
- Nebude-li klient přítomen v TKV v době hlavního jídla, požádá kuchyňskou službu o uschování porce na později.
- Do kuchyně mají přístup pouze ti klienti, kteří jsou pověřeni službou kuchaře a jeho pomocníka.
- Při přípravě pokrmů a při úklidu kuchyně se klienti řídí pravidly a hygienickými zásadami pro práci v kuchyni, která jsou viditelně umístěna na pracovišti.
- Klienti si nesmí za žádných okolností brát volně z kuchyně potraviny. Pokud se tak stane, bude tento čin považován za krádež. Stejně bude posuzováno i svévolné nakládání s potravinami ze strany služby v kuchyni.
- Pro uchovávání vlastních potravin slouží společná lednice v prostoru jídelny.

9. Finance

- Klient nakládá s penězi účelně, prvořadou povinností je zaplatit všechny pohledávky vůči TKV, dále dluhy a závazky z minulosti. Klient se má také snažit našetřit si něco pro budoucnost.

- Klient přispívá na svůj pobyt v programu měsíčně částkou 6.300,- Kč. V případě, že klient nemá dostatek finančních prostředků pro zaplacení nákladů v požadovaném plném rozsahu, platí náklady v takové výši, aby mu zůstalo pro osobní potřebu 15% z měsíčního příjmu.
- V případě nepřítomnosti v komunitě (dovolenka) je klientovi poměrná částka ze zaplacených nákladů na stravování vrácena.
- V případě náhlého odchodu klienta z TKV bude mu vrácena poměrná část nákladů na stravování (v případě, že byly uhrazeny zálohově) pouze po schválení ekonomické pracovnice TKV, a to buď převodem na uvedený bankovní účet klienta, nebo poštovní poukázkou na adresu doručení uvedenou klientem, nebo hotově v kanceláři SKP Plzeň.
- Při úhradě první platby / do tří měsíců od nástupu uhradí klient kauci ve výši 500,- Kč jako zálohu na poškození majetku TKV. Při odchodu z komunity je mu v případě, že nemá evidovány dluhy za pobyt a nepoškodil majetek komunity, vrácena.
- V případě odchodu z komunity je povinností klienta zjistit si výši případné dlužné částky a domluvit se na způsobu splácení.
- Pracovník odpovědný za sociální záležitosti pomáhá klientům získat finanční prostředky ze zdrojů státní podpory v nezaměstnanosti a příspěvků hmotné nouze od ÚP ČR.
- Klientům je k dispozici uzamykatelná skříňka – depozit, od které má klient klíček a kterou je povinen si zamykat.
- Hygienické potřeby si klient hradí sám. Nemá-li po nástupu do TKV na to prostředky, informuje o tom pracovníky. TKV se pak podle svých možností snaží opatřit vše potřebné, ale není zodpovědná za naplnění těchto potřeb.

10. Telefonování

- Klienti 0., 1. a 2. fáze mají povinnost uložit svůj osobní mobilní telefon do uzamykatelné skříňky v denní místnosti terapeutů. Klienti ve 3. fázi mohou mít přístroj u sebe.
- Klienti v 0. fázi nemohou telefonovat ani hovory přijímat, pouze mohou jednorázově ohlásit rodině svůj nástup do TKV.
- Klienti v 1. fázi mohou soukromě telefonovat 10 minut v době osobního volna za přítomnosti pracovníka nebo klienta vyšší fáze. Telefon mají uložený ve skříňce v kanceláři. Hovory z pracovních telefonů TKV musí uhradit dle minutové sazby operátora.
- Klienti ve 2. fázi mohou ze svých mobilních telefonů telefonovat v době osobního volna bez omezení a bez dohledu. Zapůjčení telefonu jinému klientovi je porušení pravidel.
- Klienti ve 3. fázi mohou telefonovat mimo dobu terapie tak, aby nenarušovali program. Mobilní telefon mohou mít během dne u sebe, na noc ho ukládají do skříňky v kanceláři. Zapůjčení telefonu jinému klientovi je porušení pravidel.
- Telefonické hovory s úřady a lékaři jsou povoleny po dohodě s pracovníkem na hlavní denní službě dle potřeby v průběhu dne. Jsou bezplatné.

11. Internet

- Klienti v 0. a 1. fázi nemohou používat internet v PC ani v mobilu.
- Klienti ve 2. fázi mají nárok na **2 hodiny týdně** na internet v osobním volnu.
- Klienti ve 3. fázi mohou **60 minut denně** na internet v osobním volnu.
- Gambleři mohou PC využívat pouze s dohledem klienta vyšší fáze.
Čas strávený jednotlivými klienty u počítače na internetu sleduje klient ve funkci šéfa domu.

12. Pošta

- Poštovní schránku v komunitě vybírá **pracovník** na hlavní službě.
- Klienti v 0. fázi nemohou přijímat ani posílat žádnou soukromou poštu (dopisy, balíky).
- Klienti v 1. fázi jsou povinni prokázat, že přichozí zásilka neobsahuje závadný obsah.
- Klienti vyšších fází by měli prokázat svou zodpovědnost vůči sobě i TKV a v případě závadnosti v obsahu doručené korespondence tuto skutečnost nahlásit pracovníkovi na službě.
- Obálky a známky si klienti kupují sami.

13. **Osobní hygiena**

- Každý klient TKV dodržuje osobní hygienu (čistota těla, rukou, nehtů, vlasů a vousů u mužů). K dispozici jsou koupelny vybavené sprchami pro muže v 1. patře, pro ženy v podkroví.
- Při sprchování a holení je potřeba z důvodu kapacity studny šetřit vodou.
- Před každým jídlem je nutné si umýt ruce.
- Klienti si nesmí navzájem půjčovat prostředky osobní hygieny (žiletky, nůžky na nehty atd.) kvůli riziku možného přenosu infekčních chorob.

14. **Oblékání**

- Klient by se měl oblékat přiměřeně na každou aktivitu. Na skupinové aktivity v budově TKV je vhodné nosit čisté oblečení.
- Při práci je nutno používat pracovní oděv, pracovní obuv a ochranné pomůcky odpovídající pracovní činnosti.
- V budově se musí přezouvat a chodit v domácí obuvi.
- Mimo pokoj klient nesmí chodit ve spodním prádle (to platí i pro cestu do koupelny a z koupelny).
- V případě přestupových komunit a rituálů do vyšších fází by měl klient zvážit možnost převléci se do oděvu adekvátního významu slavnostní události.
- Při výjezdech mimo TKV (např. úřady, lékaře, bohoslužby atd.) nosí odpovídající oblečení.
- Klient nesmí nosit oděvy a doplňky, propagující užívání drog a životní styl, který se k tomu váže (např. tričko s nápisem LSD apod.).
- Jestliže pracovník shledá, že oblečení klienta není v souladu s filosofií TKV, případně není adekvátní příležitosti (např. výjezd na společenskou akci), může mu doporučit, aby se převlékl.

15. **Praní prádla**

- Za praní prádla ve společné pračce je vždy zodpovědný klient ve funkci „pradlenky“.
- Pračka a prací prostředky musí být využity hospodárně, proto se vždy pere prádlo tak, aby byla pračka zcela naplněna.
- Pokud má klient požadavek na praní prádla, domluví se s funkcí pověřeným klientem, kam a kdy má špinavé prádlo připravit k vyprání. Není dovoleno odkládat vlastní špinavé prádlo volně do prádelny bez předchozí domluvy.
- Do koše na špinavé prádlo se odkládá jen společné prádlo (ubrusy, utěrky, záclony, apod.).
- Pokud je nutné prát některé prádlo ručně, pere si ho klient sám v době osobního volna.

16. **Zdravotní péče**

- Má-li klient zdravotní problém, informuje pracovníka. Při projevech nemoci může zůstat v klidu na lůžku a neúčastnit se žádných aktivit. V době marodky má povoleny 3 cigarety za den.
- Pokud zdravotní problémy přetrvávají, je nutné vyhledat vhodného lékaře. Návštěvy u lékařů si klient zařizuje sám. Zdravotní péči si hradí ze svých prostředků (léky, dopravu k lékaři).
- Je-li problém akutní, řeší se neprodleně.
- V případě nemoci se klient řídí pokyny lékaře. Neshledá-li lékař onemocnění za tak závažné, aby znemožnilo účast na programu, je klient povinen se ho účastnit (terapeutických skupin i pracovních terapií).
- V případě, že nemoc nebo léčba dlouhodoběji znemožní účast na programu, může být ze strany TKV doporučeno program přerušit.

17. **Léky**

- Při nástupu klient informuje pracovníka o užívaných lécích.
- Je doporučeno ukládat léky do uzamykatelné skříňky.
- Klient je zodpovědný za užívání léků podle doporučení lékaře. Je mu umožněno dojíždět na pravidelné kontroly k lékaři a pro recepty.

- Není přípustné měnit dávkování bez souhlasu lékaře, ani je nabízet jiným klientům na podobné příznaky onemocnění.
- Zneužití léků je důvodem k vyloučení z programu.
- Není možné užívat léky sloužící k ovlivňování vědomí, hypnotika na spaní a další léky, které podporují závislost.
- TKV může přijmout i HIV pozitivní klienty, takový klient není povinen informovat o své nemoci ostatní, ale doporučujeme mu, aby to udělal. Totéž platí i o žloutence typu B a C.
- TKV není zdravotní zařízení a nemůže nikomu poskytovat zdravotní péči 24 hodin denně. Pokud se zdravotní stav některého klienta zhorší natolik, že nebude schopen zůstat v programu, bude převezen do nemocnice.
- Z důvodů zvýšeného rizika nákazy žloutenkou a HIV je každý klient zodpovědný za dodržování všech hygienických norem, které platí ve TKV (viz pravidla pro stravování, práci v kuchyni atd.) a musí se chovat tak, aby neohrozil ostatní.

18. Jednání s úřady a soudy

- Pokud klient potřebuje zařídit cokoli na úřadech, u soudu, na pobočce zdravotní pojišťovny, při jednání s věřiteli, s probačním pracovníkem atd., obrátí se na pracovníka pověřeného vyřizováním sociálních záležitostí, který navrhne postup jednání, případně vystaví potřebná potvrzení o pobytu v TKV a pomůže naplánovat návštěvy úřadů. Náklady spojené s případným výjezdem, obálky, poštovné si klient hradí ze svých finančních prostředků.
- Třetím osobám nejsou informace o stávajících i bývalých klientech poskytovány. Pokud se o osobu užívající službu TKV zajímají orgány státní správy (ÚP, PČR, soudy), poskytuje TKV informace o stávajících klientech pouze na základě písemné žádosti.

19. Směrnice o jednání s Policií ČR

- Policie ČR nesmí vstoupit do objektu TKV bez písemného povolení.
- Při návštěvě výjezdní hlídky PČR s ní jedná **vždy** pracovník na hlavní službě, a to mimo areál TKV (za brankou), a přitom zachovává mlčenlivost ve vztahu ke stávajícím klientům TKV.
- V případě, že PČR předloží písemnou výzvu k jednání s klientem TKV, je pracovník povinen zjistit, zda je klient ochoten tuto výzvu akceptovat v prostorách komunity. V opačném případě musí PČR zaslat nebo předat klientovi obsílku s výzvou a jednání proběhne na služebně PČR nebo v jejich mobilní kanceláři.

20. Spolupráce s Probační a mediační službou

- Klient TKV je veden k zodpovědnému přístupu vůči své minulosti.
- Ve spolupráci s Probační a mediační službou (dále jen PMS) v Rokycanech si může zjistit, zda je proti němu vedeno trestní řízení, zda byl vynesena rozsudek a jaký trest byl uložen.
- V případě, že byl klientovi TKV soudem stanoven trest obecně prospěšných prací (dále jen OPP) v příslušném hodinovém rozsahu, TKV ve spolupráci s PMS umožňuje výkon tohoto trestu v průběhu pobytu klienta v programu TKV (formou údržby, úprav či oprav objektu nebo areálu TKV, případně formou pomocné technické práce na jiných pracovištích SKP Plzeň v časech osobního volna, tj. mimo stanovené skupinové aktivity TKV).
- Pracovník TKV pověřený evidencí výkonu trestu OPP zaznamenává průběh výkonu a informuje o něm v měsíčních intervalech pracovníky PMS v Rokycanech.

21. Osobní volno

- Je žádoucí naučit se smysluplně trávit volný čas.
- Ve volném čase je možné sportovat, hrát hry, které jsou k dispozici v TKV, cvičit, chodit na vycházky, poslouchat hudbu, číst, psát dopisy, pracovat na úkolech vyplývajících z aktuální funkce, nebo jiných povinností (psaní deníku, příprava vzdělávání, klubu, naplánování výletu apod.). Rovněž je možné vybrat si z volitelných aktivit.
- Vlastní nebo půjčené sportovní náčiní, náradí, hudební nástroje, atd., je možné používat po domluvě s pracovníky TKV. Klient je zodpovědný za zapůjčené věci, musí je vrátit v původním stavu. V případě poškození či ztráty bude požadována spoluúčast při jejich opravě nebo nového zakoupení.

- Během osobního volna je možné pohybovat se pouze v areálu TKV, který zahrnuje budovu, dvorek, posilovnu a zahradu. Pravidla pro vycházky, výjezdy a dovolenky viz níže a dle jednotlivých fází.

22. Vycházky

- Má-li klient nárok na vycházky, pak dodržuje následující pravidla:
- O vycházku může klient požádat na ranní komunitě nebo v neděli u snídaně, sdělí důvod a cíl vycházky a čas odchodu a návratu.
- Svůj odchod oznámí pracovníkovi a uvede čas návratu.
- V době vycházky platí pro klienta také všechna základní pravidla, jako kdyby byl v TKV (nebude pít alkohol, užívat drogy, atd.),
- Po návratu z vycházky oznámí svůj příchod pracovníkovi, ten ho může namátkově testovat na přítomnost návykových látek v organismu z moči, slin nebo alkoholu v dechu.

23. Dovolenky

- V době dovolenky platí pro klienta také všechna základní pravidla, jako kdyby byl v TKV (nebude pít alkohol, užívat drogy, atd.)
- Čas odjezdu, místo, plán aktivit o dovolence a čas návratu domluví s poradcem alespoň týden dopředu a vypracuje plán výjezdu, který předloží ke schválení na komunitě.
- Dovolenky by neměly sloužit jen k „odpočinku od komunity“, ale především k budování zázemí po ukončení programu - proto je možné jet na dovolenku buď k rodinným příslušníkům s cílem pracovat na dobrých vztazích, nebo do místa předpokládaného budoucího bydliště - získávat informace o možnostech bydlení, práce, budovat bezpečné vztahy s bezdrogovými přáteli.

24. Testování na přítomnost návykových látek v organismu

- Terapeutická komunita Vršíček je v duchu svého poslání specifickým prostorem, který garantuje všem členům komunity bezpečný pobyt v prostředí, kde nejsou dostupné a povolené žádné návykové látky kromě tabáku, kávy a čaje. Mezi kardinální pravidla života v komunitě proto patří naprostá abstinence od alkoholových a nealkoholových návykových látek.
- Z tohoto důvodu je v TKV nutné provádět orientační testování na přítomnost metabolitů návykových látek v organismu a alkoholu v dechu.

25. Návštěvní řád

- První návštěva může proběhnout 1 měsíc po přestupu klienta do první fáze terapie a odehrává se vždy v areálu TKV. Při dalších návštěvách může klient s návštěvou na předem stanovený čas také odjet z komunity (např. za účelem nákupu atd.) po domluvě s pracovníkem přítomným v TKV.
- O každé návštěvě je potřeba s předstihem informovat pracovníky TKV.
- Za průběh návštěvy zodpovídá sám klient, který navštěvující osoby seznámí s návštěvním řádem a který jsou povinni respektovat.
- Návštěvy v TKV jsou možné po předchozí domluvě v neděli od 14 do 18 hodin v areálu TKV
- Dále je možná návštěva vícedenní, např. na víkend. Návštěva nesmí rušit svou přítomností chod TKV, zejména pak terapeutický program a je povinná dodržovat noční klid dle ustanovení TKV.
- Na vícedenní návštěvu mohou do TKV přijet pouze osoby blízké a pouze po předchozím schválení týmem TKV a ostatními klienty. Návštěvy mohou přespat v pokoji pro hosty.
- V případě pobytu návštěvy na pokoji, ve kterém je ubytováno více osob, je třeba si vyžádat jejich souhlas.
- Návštěva bere na vědomí, že pobyt v TKV vyžaduje dodržování zásad společného soužití s ostatními obyvateli.
- Návštěvy nevstupují do cizího pokoje bez svolení osob zde bydlících.
- Poplatek za nocleh v TKV činí 250 Kč/den. V částce jsou zahrnuty energie, voda, praní lůžkovin a stravné.

- V případě zájmu a potřeby se návštěva může se souhlasem ostatních obyvatel komunity zúčastnit terapeutického programu.
- Návštěvy zachovávají mlčenlivost o ostatních obyvatelích TKV, nevynášejí informace mimo TKV, případně pořízené obrazové záznamy nesmí bez souhlasu obyvatel nikde zveřejňovat.
- Pokud během návštěvy vyvstane ze strany klienta nebo jeho návštěvy potřeba rozhovoru s terapeutem, je možné jej po domluvě s přítomným pracovníkem realizovat.
- Návštěva nesmí být pod vlivem návykové látky, ani takovou látku nesmí přinést do komunity.
- Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách.
- Návštěva má zákaz vstupu do prostor dílny.
- U vícedenní návštěvy v případě pomoci v kuchyni při přípravě jídla nesmí návštěva trpět žádnou infekční nemocí, a toto stvrdit podpisem Potvrzení o bezinfekčnosti; následně je povinna dodržovat hygienické zásady při vaření a kontaktu s potravinami, dbát na bezpečnost při manipulaci s ostrými nebo horkými předměty a při manipulaci s elektrickými spotřebiči (mixér, kráječ apod.).
- V případě pomoci na zahradě je návštěva povinna dbát běžné opatrnosti při manipulaci s ručním nářadím, a na konkrétní práci se domlouvat s klientem, který má zahradu na starosti.
- Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách.
- Návštěva oznámí přítomnému pracovníkovi vzniklé závady, které ohrožují bezpečnost obyvatel komunity, rizikovou událost nebo úraz (svůj/klienta).
- V případě požáru se řídí poplachovou směrnicí (umístěné viditelně na zdech po chodbách ve všech patrech komunity).

26. Ochrana osobních údajů klientů

O klientech jsou shromažďovány pouze takové osobní údaje, které jsou nutné k uzavření písemné smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby. Dále jsou zpracovávány citlivé údaje o vzniku a průběhu závislosti klienta, jeho zdravotním stavu a sociální situaci, ke kterým dá klient písemný souhlas. Tyto osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v souladu s nařízením GDPR.

Veškerá dokumentace klientů obsahující osobní a citlivé údaje je bezpečně uchovávána, a pořízené obrazové nebo zvukové záznamy není možno zveřejňovat bez písemného souhlasu uživatele služby.

Klienti TKV nesmí informovat třetí osoby o osobních údajích, osobních sděleních v terapeutickém procesu nebo o pobytu ostatních uživatelů služby TKV! Je zakázáno zveřejňovat a šířit tyto údaje včetně pořízených obrazových či zvukových záznamů osobně nebo prostřednictvím virtuálních sociálních sítí (Facebook atd.), a to i po ukončení užívání služby. Nerespektování tohoto ustanovení bude posuzováno jako hrubé porušení pravidel TKV.

27. Klientská spolupráce a jednotlivé funkce a služby klientů

V rámci programu TKV je část zodpovědnosti za chod a program komunity přenechána samotným klientům formou plnění různých funkcí, služeb a komunikace a spolupráce mezi klienty a týmem. Postupně je tak navyšována zodpovědnost jednotlivých klientů za chod komunity a také se zvyšují jejich kompetence.

Všechny služby a funkce jsou vykonávány vždy v období 14 dnů (s předáváním v neděli 2. týdne), s tím, že vždy následující čtvrtek na hodnotící skupině jsou jednotlivé výkony ve funkcích hodnoceny samotnými vykonavateli, šéfem domu a ostatními klienty. V závěru této skupiny klienti hlasují, zda dotyčný svoji funkci splnil, nebo zda ji musí ještě zopakovat a svůj přístup ke svěřenému úkolu zlepšit.

V takovém případě musí být vždy jasně formulováno, v čem se má dotyčný zlepšit a na co si dát větší pozor. Z této skupiny pořizuje zápis klient ve funkci šéfa domu.

27.1 Šéf domu

- tuto funkci mohou vykonávat klienti od 2. fáze.
- je nejvyšší klientskou funkcí a dohlíží na řádný chod celé komunity,
- komunikuje s terapeutem na hlavní službě a předávají si potřebné informace,
- má prostor na ranní komunitě (5 - 15min), kde sděluje ostatním důležité činnosti pro nadcházející den či týden (v pondělí), vyjadřuje se k plnění ostatních funkcí spoluprávy klientů v předchozím dni,

- vyzvedává klíče od dílny, skladu atd., je zodpovědný za jejich vrácení zpět do kanceláře hlavní služby
- rozděljuje ostatním klientům pracovní úkoly a dohlíží na jejich řádné plnění (dle instrukcí a ve spolupráci s pracovním terapeutem a ostatními therapy),
- kontroluje a přebírá úklidy a po jejich převzetí musí zajistit odstranění případných zjištěných nedostatků,
- vede samořídící skupinu, pořizuje zápis,
- je přizván k účasti na technické části porad týmu, kde předloží společné připomínky a podněty a žádosti klientů a následné vyjádření týmu pak předává celé skupině,
- dbá na dodržování pravidel a včasných příchoďů, hlídá bezpečí v komunitě,
- může udělovat sankce (trestné minuty) klientům, kteří neplní kvalitně své povinnosti,
- je zodpovědný za kontrolu uzavření oken a vypnutí spotřebičů před společným odchodem z TKV a za uzamčení hlavního vchodu.
- kontroluje dodržení večerky (ve stanovený čas projde všechny pokoje a zkontroluje, zda jsou všichni na svých místech),
- po dohodě s terapeutem může některou ze svých povinností delegovat jednorázově na jiného klienta vyšší fáze,
- každý sobotu před obědem kontroluje generální úklid v objektu komunity a pověřuje odstraněním případných nedostatků,
- má pravomoc svolat také mimořádnou samořídící skupinu, pokud potřebuje něco vyřešit, probrat či naplánovat s ostatními klienty mimo pravidelný čas samořídících skupin,
- eviduje dobu strávenou jednotlivými klienty na počítači a na internetu,
- zadává práci sankcionovaným klientům (trestné minuty) a přebírá ji, vede evidenci sankčních opatření.

27.2 Kuchař

- kuchařem může být klient druhé fáze,
- má na starosti sestavování jídelníčku, kontrolu skladovaných surovin, přípravu nákupu a veškerého jídla pro celou komunitu, jezdí na nákupy a je za ně odpovědný,
- spolupracuje s pomocníkem, který mu pomáhá nákupy zajistit,
- komunikuje s terapeutem na hl. službě o surovinách a přípravě jednotlivých pokrmů, domlouvá s ním případné změny v jídelníčku,
- pověřuje pomocnými a úklidovými pracemi pomocníka v kuchyni,
- deleguje na pomocníka přípravu snídaně a večeře, pokud není „teplá“,
- domlouvá se hospodářem/zahradníkem na výdeji vypěstovaných plodin pro kuchyni,
- je zodpovědný za dodržování hygienických zásad a úklidu kuchyně a přilehlých prostor (kontroluje práci pomocníka a služby, který uklízí jídelnu),
- je zodpovědný za výdej všech jídel v TKV, včetně jídel, které se dojírají k svačinám, a tato jídla vydává v určité časy a spravedlivě je poskytne k dispozici všem,
- větší část přípravy jídla by měla být zvládnuta dopoledne, během pracovního bloku, kdy si kuchař dle možností připraví částečně pokrm i na večeři (případná tepelná úprava se pak uskuteční před večeří),
- dbá na to, aby se v kuchyni nepohybovaly nepověřené osoby.

27.3 Hospodář/zahradník

- funkce je vykonávána z pověření pracovního terapeuta a může ji vykonávat klient 2. fáze, příp. zodpovědnost vykazující klient 1. fáze,
- komunikuje s pracovním terapeutem a šéfem domu ohledně aktuálních prací v dílně nebo na zahradě,
- má na starosti pořádek v dílně, vydává a uklízí nářadí,
- s pracovním terapeutem řeší menší technické závady v areálu,
- má na starosti péči o rostliny a zvířata v TKV, může delegovat část svých povinností na vyžádané pomocníky.

27.4 Pomocník v kuchyni

- pomocníkem kuchaře bývá zpravidla klient první fáze,
- je přímo podřízen kuchaři, který mu předává potřebné instrukce a také zkušenosti,
- doprovází kuchaře na nákup potravin,
- vykonává pomocné kuchyňské práce, pomáhá kuchaři s přípravou a výdejem jídel, chystá a uklízí jídelní stůl, myje a uklízí nádobí,
- donáší jídlo klientovi na marodce,
- má na starosti přípravu snídaně a studených večeří,
- má na starosti celodenní úklid kuchyně a jídelny.

27.5 Úklidová služba

- službu vykonávají převážně klienti 1. fáze a bývá rozdělena mezi dva klienty, každý z nich má na starosti jinou část objektu,
- pokud je to možné, je tato služba rozdělena mezi jednoho muže a jednu ženu,
- klienti provádí úklidy přidělených prostorů domu během pracovní terapie, večer však mají povinnost odstranit případné v průběhu dne vzniklé závažnější nedostatky (např. doplnit toaletní papír, vynést plný koš, setřít nečistoty vzniklé během dne, srovnat židle apod.),
- připravuje židle před začátkem společných skupinových aktivit.

27.6 Pradlenka

- funkci pradlenky plní klient v 1. fázi, více viz bod 14 Praní prádla

28. Kodex práv klienta

Všichni klienti v komunitě mají právo na:

- podpurné prostředí bez drog,
- léčbu bez ohledu na původ, rasu, národnost, vyznání, politické přesvědčení, sexuální orientaci, předchozí kriminální minulost či socioekonomický status,
- důstojnost, úctu, zdraví a bezpečí po celou dobu,
- seznámení s filozofií a metodami programu,
- přesné informování o všech platných pravidlech a opatřeních vyplývajících z programu, včetně sankcí,
- možnost podat stížnost ohledně uplatňování jednotlivých pravidel, nařízení, sankcí,
- informace o výši pobytových nákladů včetně způsobu a termínu placení,
- zachování důvěrnosti informací týkajících se účasti v programu, stejně jako veškeré léčebné dokumentace,
- na seznámení s obsahem o nich vedené dokumentace a na přístup k dokumentaci poskytované třetí straně, včetně práva na vložení doplňujícího vyjádření k informacím v této dokumentaci uvedeným,
- ukončení léčby z vlastního rozhodnutí kdykoli, bez fyzického či psychického nátlaku,
- podporu při odchodu z programu z jakéhokoli důvodu a na poučení o jiných sociálních a zdravotnických službách,
- osobní komunikaci s příbuznými nebo přáteli po vstupu do programu i následně, v souladu s pravidly programu,
- zajištění plnohodnotné stravy, bezpečného a přiměřeného ubytování, tělesného cvičení a přiměřené osobní hygieny,
- dostupnost lékařské péče,
- dostupnost právního poradenství nebo zastoupení právníkem, kde je to třeba,
- pravidelný kontakt se svým dítětem, v souladu s pravidly programu,
- ochranu před využíváním sebe, rodičů a rodiny ve prospěch zařízení či jeho personálu,
- ochranu osobních údajů, jejich zabezpečení, právo na jejich opravu, výmaz nebo likvidaci (pokud pomínul důvod jejich zpracování) a ochranu citlivých údajů,

- ochranu citlivých údajů, pokud udělil souhlas s jejich zpracování.

29. Etický kodex pracovníků Střediska křesťanské pomoci Plzeň

Výňatek z Etického kodexu zaměstnanců

Ve vztahu ke klientům

Pracovník SKP Plzeň:

- Vede klienty k vědomí odpovědnosti sám za sebe.
- Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klientů.
- Pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům využívajícím služeb SKP Plzeň. Nespolupracuje a neúčastní se žádné formy diskriminace.
- Chrání právo klienta na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje pouze s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. V případech správního řízení jedná podle platných právních předpisů.
- Dbá ve spolupráci se sociálními pracovníky, aby klienti obdrželi všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které je zaměstnán, ale i od ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Pomáhá řešit i záležitosti a problémy týkající se jiné sféry jeho života.
- Hledá možnosti jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.

30. Podávání a vyřizování stížností

Klient má právo při nedodržení dohodnutých podmínek kdykoli podat stížnost, vznést podněty, připomínky či stížnosti týkající se programu, soužití s ostatními klienty či jednání některého pracovníka. Podle charakteru a závažnosti stížnosti může klient využít následující možnosti:

- obrátit se osobně na kteréhokoli pracovníka přítomného na službě v komunitě,
- obrátit se přímo na pracovníka, vůči němuž má výhrady a mluvit s ním o tom,
- obrátit se na vedoucího nebo ředitele, případně jim napsat dopis,
- zapsat svou stížnost do formuláře Měsíční vyhodnocení průběhu služby, pracovníci pak na společné schůzi tuto stížnost projednají a výsledek oznámí klientovi,
- vznést svou připomínku nebo stížnost na skupině,
- svolat mimořádné setkání všech klientů a pracovníků, a to i během práce nebo osobního volna; tohoto setkání se musí účastnit všichni přítomní pracovníci a klienti,
- vložit svou stížnost (i anonymní) do schránky na stížnosti, která se pravidelně kontroluje za přítomnosti dvou pracovníků,
- napsat dopis správní radě (Správní rada SKP Plzeň, ECM, Husova 14, 301 00 Plzeň); pracovníci nemají právo takto adresované dopisy kontrolovat.

Podaná stížnost je zaznamenána do Denního zápisu a je řešena na nejbližší poradě pracovníků. Výsledek se oznámí stěžovateli a zaznamenán do knihy Stížností.

Písemně podaná stížnost je vyřízena písemně - bude řešena do 14 dnů od doručení. Písemné stížnosti a jejich řešení je uloženo u vedoucího programu TKV.

Stížnosti jsou řádně zadokumentovány a jsou z nich vyvozována opatření zajišťující odbornou i etickou úroveň práce.

Stížnosti se mohou týkat jak uživatelů služby a jejich vzájemného soužití, tak zaměstnanců.

Osoby odpovědné za vyřizování stížností stížnosti prošetřují, vyjadřují stanovisko a rozhodují o opatřeních.

Stížnost podává:	Důvod stížnosti:	Stížnost vyřizuje:
Uživatel	Jiný uživatel Společné soužití uživatelů	Vedoucí střediska Terapeutická komunita Vršíček – Miloslav Čech

	Provoz/poskytování služby Pracovník, který není vedoucím střediska Administrativa služby	
Uživatel	Vedoucí střediska	Ředitel – Mgr. Marek Novotný
Uživatel	Koordinátor projektu Ekonom	Ředitel – Mgr. Marek Novotný
Uživatel	Ředitel	Správní rada

Se stížností je možno se obrátit i na nezávislé orgány, např. na Český helsinský výbor (adresa: Ostrovského 253/3, 150 00, Praha 5, telefon: 220 515 188) nebo na Kancelář veřejného ochránce práv (adresa: Údolní 39, 602 00, Brno, telefon: 542 542 111).

Vyřizování stížnosti se bude účastnit ten, kdo stížnost podal, osoba odpovědná za vyřizování stížnosti a další osoby, a to buď jako svědci nebo jako podpora kterékoli osoby účastné vyšetřování.

Vyrozumění o výsledcích prošetřování: Na závěr bude vyhotoveno písemné vyrozumění a na schůzce bude osoba podávající stížnost informována o výsledcích srozumitelnou formou.

Odvolání proti výsledku lze podat v případě nespokojenosti s výsledkem šetření, je však nutno uvést důvody nespokojenosti s postupem nebo výsledkem řešení stížnosti.

Lhůty:

Oznámení uživateli o přijetí stížnosti osobou odpovědnou za vyřizování stížnosti	do 7 dnů
Oznámení skupině uživatelů o přijetí anonymní stížnosti	do 14 dnů
Vyrozumění o šetření a jeho výsledcích nebo předběžná zpráva o stavu prošetřování	do 30 dnů
Vyrozumění o šetření a jeho výsledcích v případě využití předběžné zprávy	do 60 dnů
Podání odvolání	do 15 dnů od doručení výsledku



31. Telefonní čísla, která se mohou hodit

FN Plzeň Lochotín

Alej Svobody 80, 323 00 Plzeň 1-Severní Předměstí, tel.: spojavatelka 377 103 111

FN Plzeň Bory

E. Beneše 1128/13, 301 00 Plzeň 3-Jižní Předměstí, tel.: spojavatelka 377 401 111

Rokycanská nemocnice a.s

Voldušská 750, 337 22 Rokycany

Interní oddělení – tel.: 371 762 204

Chirurgické oddělení – 371 762 304

Rehabilitace – 371 762 286, 371 762 287

Interní ambulance – 371 762 205, 371 762 209, 371 762 213

Chirurgická ambulance – 371 762 305, 371 762 306

Gynekologická ambulance – 371 762 431, 371 762 420

Rehabilitační ambulance – 371 762 286, 371 762 287

Kontakty na psychiatrické ambulance

MUDr. Synková Miroslava

Poliklinika Agel, Švihovská 14, 301 00 Plzeň

tel.: 371 155 220, 2. patro, č. dveří 226

MUDr. Nyklesová Jana

Poliklinika Agel, Švihovská 14, 301 00 Plzeň

tel.: 371 155 222, 2. patro,

Ordinační hodiny, provozní doba

Pondělí: 7:00 – 11:30 12:00 – 16:00

Úterý: 7:00 – 11:30 12:00 – 14:30

Středa: 7:00 – 11:30 12:00 – 13:00

Čtvrtek: 7:00 – 11:30 12:00 – 14:00

Pátek: 7:00 – 11:30 12:00 – 12:30

Ordinační hodiny, provozní doba

Pondělí: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Úterý: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Středa: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Čtvrtek:

Pátek:

MUDr. Makrlíková Jaroslava

Poliklinika Agel, Švihovská 14, 301 00 Plzeň

Vojtkové

tel.: 371 155 313, 222, 2. patro, č. dveří 227

Ordinace MUDr. Magdaleny Boříkové

Jablonského 34, 326 00 Plzeň

tel.: 377 429 254

Ordinační hodiny, provozní doba

Pondělí: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Úterý: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Středa: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Čtvrtek: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Pátek: 7:30 – 11:30 12:00 – 14:30

Ordinační hodiny

Čtvrtek 8:00 – 17:00

Pátek: 8:00 – 13:30

MUDr. Luboš Janů Ph.D.

Ambulance Smrková ulice (A-Shine s.r.o.), Smrková 23, 312 00 Plzeň

e-mail: ambulance.smrkova@gmail.com

telefon: 7777 3 22 44 - objednání pro Plzeň, Stříbro

Ordinační hodiny

úterý 9 - 18 h (podle zdravotní pojišťovny pacienta)

středa 9 - 18 h (podle zdravotní pojišťovny pacienta)

pátek 9 - 12 h (podle zdravotní pojišťovny pacienta)