

Příklad dobré praxe

Kontaktní centrum KAPPA-HELP

Kontaktní centrum KAPPA-HELP pracuje s lidmi, kteří užívají nealkoholové návykové látky, ale také s osobami, které se ve svém okolí, u svých přátel, známých či rodinných příslušníků, setkávají s experimenty s drogou nebo se závislostí.

Pracovníci kontaktního centra vychází vždy z individuálních potřeb a přání klientů. S klienty je systematicky a odborně pracováno na zlepšení jejich nepříznivé sociální situace a díky distribuce harm reduction materiálu předcházíme zdravotním komplikacím u uživatelů nealkoholových návykových látek. Stěžejní je také ochrana veřejnosti a veřejného zdraví před infekčními chorobami jako je HIV, žloutenka typu B a C. Naším klientům poskytujeme testování na tyto choroby, díky čemuž můžeme s klientem pracovat na léčbě tohoto typu onemocnění. Velký důraz je kladen na sociální i na zdravotní oblast každého našeho klienta. Jsme si vědomi rizik a důsledků, které plynou z rizikového užívání nealkoholových návykových látek, jak pro samotné uživatele, tak i pro veřejnost, a proto se tyto důsledky snažíme preventivně minimalizovat.

Součástí života našich klientů je i výkon trestu odnětí svobody. Pro naše klienty je odchod ze svého „bydliště“, od svých přátel, známých a od drog velmi náročný, stresující, často je to vstup do neznáma, který provází obavy, strach. Nástup do výkonu trestu je velmi náročný životní krok a pracovníci kontaktního centra i v této situaci vedou klienty k odpovědnosti a dodržení nástupního termínu do věznice. S dopisem, ve kterém je přesný termín nástupu do vězení, kam je nutno nastoupit, se pojí začátek velmi náročného období pro naše klienty. Jsme si vědomi toho, že je to důsledek jejich současného životního stylu, přesto jsme často jediní, kdo s klientem negativní situaci a potřebné náležitosti řeší, a kdo ho v celém procesu před nástupem do výkonu trestu provází. Nástupem do výkonu trestu však naše spolupráce s klienty nekončí. V případě, že si klient přeje zůstat s pracovníky kontaktního centra v kontaktu formou korespondenční práce, je to klientovi umožněno a pracovníci s ním komunikují formou dopisů. V zachování kontaktu s klientem vnímáme velký význam. Pro klienta se i v této situaci stáváme „partákem“, který je mu nápomocný v situaci, kdy potřebuje. Klient se může na cokoli doptat, svěřit se. I v rámci korespondenční práce stavíme na profesně vytvořeném vztahu pracovníka a klienta, který vznikl před nástupem do výkonu trestu. Korespondenční práce dává prostor klientovi vypsát se z pocitů, které prožívá, pracovník má zde možnost klienta vést ke změně rizikového chování a způsobu života.

Korespondenční práci vnímáme jako šanci na změnu, s čímž souvisí hledání optimální cesty ke změně, v ideálním případě k abstinenci. S klienty také písemnou formou diskutujeme o změně náhledu na drogy, o životě s drogami a bez nich. S klienty si píšeme o každodenních úspěších a neúspěších a zůstáváme s nimi v kontaktu za každé situace. Podporujeme je v možnosti hledání změn a změně hodnot ve svém životě. Každý náš dopis má v sobě část emocionální, podpůrnou, zároveň edukativní. Klienty motivujeme k tomu, aby na sobě ve vedení pracovali, aby hledali pozitivní aspekty výkonu trestu, když už se v této situaci nacházejí. Informujeme je např. o možnosti rekvalifikací, zaměstnání, využití psychologa či adiktologa přímo ve věznici. Motivujeme je ke ztrátě ostychu a obav z kontaktu s profesionály ve vězení. S klienty také pracujeme formou korespondenční práce na jejich budoucnosti, zjišťujeme přání, potřeby a hledáme možnosti a cesty, které vedou k jejich naplnění. Zplnomocňujeme klienty a klademe důraz na to, že budoucnost je „v jejich rukou“.

Edukujeme v oblasti výstupu trestu, předáváme informace o možnostech doléčování a následné odborné péči po výstupu z trestu odnětí svobody. Preventivně působíme na naše klienty i v ohledu, aby nedošlo k recidivě a opětovnému nástupu do výkonu trestu.

Kontaktní centrum má komplexně a systematicky navázanou spolupráci s Terénní programy, které poskytují služby klientům na území Přerovska, Hranicka, Kojetínska a Lipnicka, díky čemuž můžeme zajistit místní a časovou dostupnost pro mimopřerovské klienty. V rámci návazné a komplexní péče pro naše klienty spolupracujeme s odborníky z oblasti psychologie, psychiatrie, adiktologie ad.

Služby poskytované ambulantní sociální službou Kontaktního centra:

kontaktní práce

kontaktní místnost

distribuce Harm Reduction materiálu

zprostředkování orientačních testů na HIV a žloutenku typu B a C

informační servis

individuální poradenství pro klienty (psychologické a sociální)

reference, kontakty a zprostředkování jiných odborných, sociálních a zdravotních služeb

první pomoc a základní zdravotní ošetření

hygienický servis

poradenství pro osoby blízké uživatelům nealkoholových drog a pro odborníky

pomoc v krizi

podpora při abstinenci

Doplňkové služby:

Bez úhrady

doručování pošty

těhotenské testy

využití internetu a mobilního telefonu např. k práci, bydlení, sociální dávky apod.

ošacení

vitamínový servis

potravinový servis – polévka, čaj

Za úhradu

zprostředkování orientačních testů na přítomnost drog v organismu

zprostředkování sterilfiltrů a špuntů do uší v rámci distribuce HR materiálu

možnost zakoupit si břit

potravinový servis – káva, cukr

prací servis

Zpracovala: Petra Kadlecová ve spolupráci s týmem KC

Kontaktní údaje:

Petra Kadlecová, DiS.

KAPPA-HELP, z.s.

773 821 005

nzdm-metro@kappa-help.cz