



TERÉNNÍ PROGRAM MAGALA

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU A UŽIVATELE

CO JE TO – MAGDALA?

Magdala je sociální služba, kterou poskytuje Diecézní charita Litoměřice na základě zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Jedná se o terénní program, jehož činnosti definuje § 69, jedná se konkrétně o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Pro bližší představu, co naše služba nabízí, uvádíme tento základní přehled:

- * sociální poradenství (problematika zadluženosti, bydlení, zaměstnání, pomoc s vyřízením osobních dokladů)
- * pomoc při jednání s úřady
- * zprostředkování kontaktů na jiné služby a instituce
- * pomoc a podpora při řešení aktuální životní situace
- * informace o pohlavních chorobách a rizicích vyplývajících z prostředí sexuálního byznysu
- * bezplatné testování na infekční onemocnění
- * bezplatné poskytnutí preventivní pomoci (v omezeném množství)

Naše služba nenabízí: rozdávání či půjčování peněz, poskytnutí či výměnu injekčního materiálu.

Služby terénního programu jsou **bezplatné**.

POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY

Poslání: Naším posláním je poskytovat pomoc a podporu ženám a dívkám, které pracují v oblasti prostituce a sexbyznysu na Ústecku a Chomutovsku. Naší službou se snažíme snižovat negativní dopady spojené s tímto způsobem života jak na klientky, tak i na jejich okolí. Usilujeme rovněž o to, abychom naše klientky motivovali k pozitivním změnám ve způsobu života a vytvářeli pro tyto změny příležitosti.

Cíle: Cílem terénního programu Magdala – Ústecký kraj je:

- * vyhledat a oslovit osoby z cílové skupiny v jejím přirozeném prostředí

- * pravidelně kontaktovat a poskytovat služby klientkám
- * poskytnout klientkám informace o možnostech řešení jejich nepříznivé sociální situace
- * pomoc klientkám při řešení nepříznivé sociální situace a aktivně je zapojit do nalezení řešení
- * zvýšit informovanost klientek v oblastech rizikového chování a snižování těchto rizik
- * motivovat klientky ke kontaktu s dalšími sociálními službami a jinými institucemi
- * zprostředkování jiných služeb
- * monitorovat vývoj prostituční scény

Při práci s klientkami, které nemají potřebu měnit životní strategie a způsoby, je naším dlouhodobým cílem minimalizace rizik (bezpečnostních, zdravotních, ekonomických a sociálních) spojených se způsobem života. Minimálním cílovým stavem poskytované služby je zastavit zhoršení sociální situace klientky. Nejprůhodnějším cílovým stavem je zlepšení její sociálních dovedností, životní úrovně a spokojenosti.

Zásady: Zásady poskytování služby vycházejí ze zásad daných Etickým kodexem charity Česká republika. Služba je založena na **respektování, ochraně a rozvíjení přirozených práv každého člověka**. K poskytování služeb a k uživatelům přistupujeme **poctivě, pravdivě a otevřeně**. Usilujeme o **pružný a individuální přístup** k potřebám uživatelů služby. Ctíme **právo uživatelů služby na nesení rizika** a maximálně využíváme síťového charakteru charitní organizace.

- * Zásada respektování důstojnosti klientek
- * Zásada respektování svobodné vůle klientek
- * Zásada odbornosti

PRO KOHO TU JSME A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Pro koho jsme – Cílová skupina:

Cílovou skupinou služby jsou ženy, které se příležitostně, či dlouhodobě živí prostitucí v regionech Teplice, Bílina, Chomutov a Klášterec nad Ohří (jedná se o osoby komerčně zneužívané či osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou

tímto způsobem života ohroženy) ve věku 16–64 let.

Služba je poskytována terénní formou v místech, kde jsou nabízeny sexuální služby v lokalitách Chomutovska a Teplicka.

Okamžitá kapacita terénní formy služby: 2 (jedná se o maximální počet klientů, kterým je subjekt schopen zajistit v daný okamžik sociální službu).

KDE A KDY TU JSME

Pracovníci působí v terénu 1x měsíčně, a to vždy první čtvrtek v daném měsíci.

- * V oblasti Chomutovska působí terénní tým v odpoledních hodinách (nejdříve od 14.00 hodin) trasa Chomutov – Cheb až k hranicím Ústeckého kraje; trasa Chomutov – Hora sv. Šebestiána až k hranicím se SRN, ulice Lipská, Kadaňská.
- * V oblasti Teplicka působí terénní tým v odpoledních hodinách (nejdříve od 15.00 hodin); trasa Teplice – Bílina – Most, Dubí, ulice Nákladní a Nádražní.

Tým ukončí činnost po projetí všech lokalit, kde jsou nabízeny sexuální služby, nejpozději v 20.30 hodin.

Kontaktovat nás můžete prostřednictvím **non stop linky pomoci: 737 234 078**

JAK SLUŽBA PROBÍHÁ

Jednání se zájemkyní o službu je situace zpravidla prvního kontaktu, kdy mezi pracovníkem a zájemkyní dochází ke vzájemnému vyjasňování podoby a průběhu poskytování služeb. Fáze jednání se zájemkyní o službu probíhá ve formě polo formálního rozhovoru. Pracovník zjišťuje požadavky a očekávání zájemkyně o službu a vyhodnocuje, zdali jsou v souladu s poskytovanou službou. Pokud ano, je uzavřena zakázka (osobní cíl), která je naplňována prostřednictvím poskytování služby. Po stanovení zakázky je se zájemkyní o službu uzavřena ústní smlouva o poskytování služby (na vyžádání lze uzavřít smlouvu písemně). Ústní smlouva obsahuje označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování služby, místo a čas poskytování služby, výši úhrady za sociální službu a výpovědní důvody a lhůty, dobu platnosti smlouvy a ujednání o dodržování vnitřních pravidel. Po jejím uzavření se zájemkyně o službu stává klientkou terénního programu. Každá klientka je upozorněna na to, že v rámci poskytování služby je

zapotřebí jejího ústního souhlasu se zjišťováním, vedením a uchováváním osobních a citlivých údajů. Pokud klientka neprojeví nesouhlas, má se za to, že s výše uvedeným souhlasí.

VAŠE PRÁVA A POVINNOSTI V RÁMCI UZAVŘENÉ SMLOUVY

Práva uživatelky:

- * Právo nahlížet do dokumentace, která je o ní vedena, může si z ní činit výpisky, případně kopie
- * Právo na svobodu v rozhodování
- * Právo podat stížnost, pokud nebude s poskytovanou službou spokojená
- * Právo na poskytnutí informací o poskytované službě
- * Právo na svobodu v rozhodování
- * Právo na poskytnutí informací o poskytované službě

Povinnosti uživatelky:

- * Dle svých možností aktivně spolupracovat se sociálním pracovníkem na dosahování osobního cíle
- * Jednat s pracovníky a dalšími uživateli dle pravidel slušného chování (tzn. žádné urážky, vyhrožování či násilí vůči osobám či majetku služby)
- * Při nouzových a havarijních situacích, které ohrožují bezpečnost, dbát pokynů pracovníků

UKONČENÍ SMLOUVY

Ze strany uživatelky:

Máte právo kdykoliv ukončit smlouvu bez udání důvodu.

Ze strany poskytovatele:

Poskytovatel má právo s Vámi ukončit smlouvu z těchto důvodů:

- * porušování povinností, vyplývajících ze smlouvy (porušení vnitřních pravidel)
- * uživatelka nevyužívá služeb zařízení po dobu tří měsíců (žádný kontakt)

Výpovědní lhůta při ukončení smlouvy ze strany poskytovatele i uživatele je **okamžitá**, tzn. bez výpovědní doby.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Máte právo podat stížnost na kvalitu či způsob, jakým je Vám služba poskytována. Diecézní charita

Litoměřice je povinná zaručit, aby podání stížnosti bylo pro Vás bezpečné a nijak Vás nepoškodilo. Stížnost můžete podat ústně či písemně. Osobně, anonymně či prostřednictvím svého zástupce.

Postup při podání stížnosti

Ústní podání – můžete učinit osobně vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách Terénního programu Magdala nebo telefonicky vedoucímu služby na telefonu 416 733 487.

Stížnosti týkající se vedoucího služby adresujte ředitelce Diecézní charity Litoměřice.

Písemné či ústní podání – na adresu:

Diecézní charita Litoměřice

Terénní program Magdala – vedoucí služby

Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

E-mail: info@ltm.charita.cz

Anonymní podání – lze doručit do schránky v čekárně Poradenského centra na adrese Diecézní Charity Litoměřice.

Vyřízení stížnosti

1. Pracovník, který Vaši stížnost přijme, ji zaznamená do formuláře a zaeviduje do Knihy stížností. U ústně podané stížnosti zaznamená pracovník její obsah a smysl.

2. Stížnost je neprodleně předána pracovníkovi zodpovědnému za řešení stížností (vedoucí služby), který se seznámí s obsahem stížnosti a veškerými okolnostmi týkajícími se obsahu stížnosti a pokud to vyžadují okolnosti, projedná obsah stížnosti s dotčenými osobami. Po objektivním posouzení všech okolností je buď stížnost uznána jako:

a) důvodná a do 30 dnů od podání stížnosti budete písemně informován o způsobu zjednání nápravy

b) nedůvodná a do 30 dnů od podání stížnosti budete písemně informován o důvodech takového posouzení. Písemná informace o vyřízení anonymních stížností bude vyvěšena na informační nástěnce (před vstupem do kanceláře terénního programu Magdala) po dobu 30 -ti dnů od vyřízení.

3. Pokud nebudete souhlasit se způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete se osobně či písemně obrátit se žádostí o prověření k ředitelce organizace:

Ředitelka Diecézní charity Litoměřice

Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

Tel: 416 735 606, 739 173 222

e-mail: karolina.wankovska@ltm.charita.cz

Ředitelka organizace rozhodne o způsobu vyřízení Vaší stížnosti do 30 dnů od převzetí žádosti o prověření dosavadního postupu, písemně Vám odpoví a zdůvodní své rozhodnutí.

4. V případě, že nebudete souhlasit s dosavadním způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na nezávislou organizaci či instituci, např.:

Krajský úřad Ústeckého kraje

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

e-mail: sekr@helcom.cz

Případně můžete řešit situaci občanskoprávní cestou.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH, HAVARIJNÍCH A MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍCH

Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu Poradenského centra Litoměřice a musí se okamžitě řešit.

Mezi takové mimořádné události lze například zařadit:

Zdravotní obtíže uživatelky

Prevence: klientka má informaci, jak si zavolat pomoc

Postup v případě vzniku: dle závažnosti obtíží (např. poskytnutí neodkladné první pomoci + přivolání záchranné služby tel. 155)

Napadení uživatelky

Prevence: klientka ví, jak si přivolat pomoc

Postup v případě vzniku: dle závažnosti (např. poskytnutí neodkladné první pomoci + přivolání záchranné služby tel. 155)

**V PŘÍPADĚ JINÉ KRIZOVÉ SITUACE VOLEJTE
TÍŠŇOVOU LINKU 112**