

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální patologie a sociologie

**Informovanost odborné veřejnosti o činnosti
Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.**

Bakalářská práce

Autor: Adéla Koutová
Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální patologie a prevence
Vedoucí práce: Mgr. Stanislava Hoferková, Ph.D.
Oponent práce: PhDr. Josef Kasal, MBA, Ph.D.

Hradec Králové

2018



Zadání bakalářské práce

Autor: Adéla Koutová

Studium: P15P0928

Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální patologie a prevence

Název bakalářské práce: **Informovanost odborné veřejnosti o činnosti Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.**

Název bakalářské práce AJ: Knowledge of the professional public about the activity of the Contact center Prostor plus o.p.s.

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se zabývá informovaností odborníků a institucí na služby, které nabízí Kontaktní centrum Prostor plus v Kolíně. Jde o instituce, které s kontaktním centrem spolupracují, například Probační a mediační služba, Orgán sociálně právní ochrany dětí, zdravotnická zařízení, policie ČR nebo městská policie. Teoretická část práce popisuje K- centrum Prostor plus včetně služeb, které nabízí. Dále charakterizuje další spolupracující instituce. Empirická část mapuje informovanost odborné veřejnosti o činnosti kontaktního centra.

ADAMEČEK, D.; BEČKA, J.; BERÁNKOVÁ, A. a kol. Seznam a definice výkonů drogových služeb. Praha: Úřad vlády České republiky, 2006. ISBN 80-86734- 81-1. KALINA, K. Drogy a drogové závislosti. Úřad vlády České republiky, 2003. 1. vydání. ISBN 80-86734-05-6. KLÍMA, Petr (ed.). Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 978-80-254-4001-8. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. Redaktor Petr KLÍMA. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. NEŠPOR, Karel. Návykové chování a závislost. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 151 s. ISBN 80-7178-831-7 RHODES, T.; KRCHOVÁ, J. Terénní práce s uživateli drog: zásady a praxe. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999. 70 s. ISBN 8085834715.

Garantující pracoviště: Katedra sociální patologie a sociologie, Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Stanislava Hoferková, Ph.D.

Oponent: PhDr. Josef Kasal, MBA, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 5.1.2016

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí bakalářské práce Mgr. Stanislavy Hoferkové, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Kolíně dne 25. 4. 2018

Adéla Koutová

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala Mgr. Stanislavě Hoferkové Ph.D za obětavou pomoc, odborné vedení a přínosné rady při tvorbě této bakalářské práce.

ANOTACE

KOUTOVÁ, Adéla. *Informovanost odborné veřejnosti o činnosti Kontaktního centra Prostor Plus o.p.s.* Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2018. 57 s. Bakalářská práce.

Práce se zabývá mapováním informovanosti zaměstnanců vybraných institucí a organizací o službách, které nabízí kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. v Kolíně. Průzkum bude prováděn v organizacích a institucích, které s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. nějakým způsobem spolupracují nebo pracují s podobnou cílovou skupinou. Jedná se o Probační a mediační službu, orgán sociálně právní ochrany dětí, městský úřad, úřad práce nebo Rubikon centrum ú.z.

Teoretická část práce popisuje základní pojmy týkající se problematiky návykových látek, kontaktní centrum jako sociální službu a Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. včetně služeb, které nabízí. Dále charakterizuje vybrané instituce a organizace ve kterých byl průzkum prováděn.

Empirická část mapuje pomocí dotazníkového šetření a strukturovaného rozhovoru informovanost odborné veřejnosti o činnosti Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Klíčová slova: návyková látka, sociální služba, kontaktní centrum

ANNOTATION

KOUTOVÁ, Adéla. *Knowledge of the professional public about the activity of the Contact center Prostor plus o.p.s.* Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2018. 57 pp. BachelorDegree Thesis.

This work is mapping awareness of employees of particular institutions and organizations about services offered by Prostor plus Contact Center o.p.s. The survey will be realized in institutions such as Probation and Mediation Service, the Children's Social Child Protection Authority, the City Office, the Labour Office or the Rubikon Center ú.z. that work with the contact center or work with the same target group.

The theoretical part describes the basic concepts, the contact center as a social service and the Contact Center Prostor plus o.p.s. including the services which the center offers. It further characterizes particular institutions and organizations.

The empirical part consists of a questionnaire survey and a structured interview, maps the knowledge of the community of experts about activities of the Contact Center Prostor plus o.p.s.

Keywords: addictive substance, social service, contact center

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum:.....

Podpis studenta:.....

Obsah

| | |
|--|----|
| Úvod | 9 |
| 1. Základní terminologie vztahující se k problematice návykových látek | 10 |
| 2. Charakteristika kontaktního centra jako sociální služby | 14 |
| 3. Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. | 17 |
| 3.1 Fungování a zásady Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. | 18 |
| 3.2 Služby poskytované Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s..... | 19 |
| 3.3 Klienti Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. | 23 |
| 3.4 Nejčastěji užívané drogy klienty Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. | 25 |
| 4. Vybrané instituce a organizace spolupracující s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. | 27 |
| 5. Výzkumné šetření zaměřené na informovanost o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. | 32 |
| 5.1 Koncepce výzkumného šetření | 32 |
| 5.2 Respondenti..... | 33 |
| 5.3 Prezentace výsledků výzkumného šetření..... | 34 |
| 5.4 Závěr výzkumného šetření | 45 |
| Závěr | 47 |
| Seznam použité literatury | 49 |
| Příloha | 55 |

ÚVOD

Kolín je malé město ve Středočeském kraji. V tomto městě sídlí nezisková organizace Prostor plus o.p.s. a pod její záštitou je zřizováno kontaktní centrum, kterým se zabývá tato bakalářská práce. Pro každou sociální službu je velmi důležitá návazná síť dalších institucí a služeb, které nabízí město, ve kterém sídlí. Výjimkou není ani Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Podle mého názoru je velmi důležité, aby návazná síť fungovala a služby byly mezi sebou propojeny a navzájem spolupracovaly. Jeví se mi velkou výhodou především pro klienty, pokud pracovník služby či instituce je dobře informován o návazné síti dalších služeb, především v situacích, kdy je potřeba do jiné služby odkázat.

Hlavním cílem této práce je zmapovat povědomí pracovníků vybraných organizací a institucí o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. a zároveň zjistit jejich spokojenost se vzájemnou spoluprací. Dalším cílem této práce je přiblížit Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. jako sociální službu v kontextu spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi.

V první části této bakalářské práce je představena základní terminologie k dané problematice. Dále je věnována pozornost základní charakteristice kontaktních center. Následující kapitola je již zaměřena detailněji přímo na Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Věnuje se jeho službám, hlavním zásadám, cílové skupině. Jednou z podkapitol je také charakteristika nejčastěji užívaných drog klienty Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Nechybí zde ani základní popis organizace, která toho kontaktní centrum provozuje. Poslední kapitola teoretické části se zabývá odbornou veřejností, jedná se o popis institucí a organizací, které byly shledány jako vhodné pro účely této práce. Jedná se o instituce, které pracují s podobnou nebo stejnou cílovou skupinou jako Kontaktní centrum Prostor Plus o.p.s., nebo je pravděpodobné, že by se mohli dostat do situace, kdy by bylo důležité umět na kontaktní centrum odkázat.

Výzkumné šetření je zpracováváno pomocí dotazníků a strukturovaných rozhovorů. Respondenty tvoří pracovníci výše zmiňovaných institucí v Kolíně.

1. ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE VZTAHUJÍCÍ SE K PROBLEMATICE NÁVYKOVÝCH LÁTEK

První kapitola je zaměřena na přiblížení základních pojmů souvisejících s problematikou této práce. Jde o pojmy jako návyková látka, závislost, problémové užívání drog a nízkoprahovost. Detailněji budu popsány i typy odborné péče poskytované uživatelům návykových látek.

Návyková látka

Podle trestního zákoníku se návykovou látkou se rozumí alkohol, omamné látky, psychotropní látky a ostatní látky, které mohou nepříznivě ovlivnit psychiku člověka, jeho ovládací nebo rozpoznávací schopnosti nebo sociální chování. (zákon č. 40/2009 Sb. § 130) *„V souladu s Mezinárodní klasifikací nemocí (MKN-10) jsou psychoaktivními látkami ty, které se podílejí na vzniku poruch uvedených v diagnostických skupinách F10–F19, tj. alkohol, opioidy, kanabinoidy, sedativa nebo hypnotika, kokain, stimulancia včetně kofeinu, halucinogeny, tabák, organická rozpouštědla a případně další látky nebo kombinace látek“.* (Koncepce sítě specializovaných adiktologických služeb v České republice, 2013, str. 7)

Závislost

Kraus závislost definuje jako *„psychický či fyzický stav vyplývající z působení psychoaktivní látky charakterizovaný změnami chování a reakcemi, které zahrnují nutkání brát danou látku dál s cílem předejít negativním vlivům plynoucím z její absence“.* (Kraus, 2015, str.169). Podle Slovníku sociální patologie patří mezi základní znaky závislosti především craving (bažení po droze), potíže v sebeovládání, postupné zanedbávání jiných zájmů a pokračování v užívání i přes jasný důkaz škodlivých následků užívání. Závislost dělíme na fyzickou, které je možné se zbavit například pobytem na detoxifikační jednotce a psychickou, která je důvodem relativně dlouhodobé léčby. (Hoferková, 2017, str. 98)

Problémové užívání drog

Problémové užívání je definováno jako opakované užívání drog s negativními důsledky, které zahrnují závislost, ale i ostatní zdravotní, psychické a sociální problémy, nebo představuje vysokou pravděpodobnost takových důsledků. Jde především o injekční užívání, ale jedná se také o užívání látek s vysokou frekvencí - u konopí denně či téměř denně a u ostatních drog alespoň jednou týdně. (národní monitorovací středisko, 2015, online)

Nízkoprahovost

Nízkoprahovostí se podle Herzoga rozumí usilování poskytovatele služby o takové nastavení podmínek, aby jednotlivci z cílové skupiny nebyli odrazováni od užívání služby. Jedná se o podmínky psychologické, prostorové a časové. (Herzog, 2013, str. 413)

Typy odborné péče poskytované uživatelům návykových látek

Podle zákona č. 379/2005 Sb. se jedná o tyto typy adiktologických služeb: akutní lůžková péče, detoxifikace, terénní programy, kontaktní a poradenské služby, ambulantní léčba, stacionární programy, krátkodobé a střednědobé poskytnutí lůžkové péče, rezidenční péče v terapeutických komunitách, programy následné péče a substituční léčba. (zákon č. 379/2005 Sb., §20)

Akutní lůžková péče: Diagnostická a léčebná péče poskytovaná těm, kteří se díky požití návykových látek uvedli do stavu, v němž jsou bezprostředně ohroženi na zdraví, případně ohrožují sebe nebo své okolí. (zákon č. 379/2005 Sb., §20)

Detoxifikace: Krchňavá popisuje detoxifikaci jako lékařskou a psychologickou pomoc při zvládnání odvykacích stavů a intoxikací návykovou látkou. Může jít buď o speciální krátkodobou (několik dnů) nebo dlouhodobá (několik týdnů). Detoxifikace se provádí ve speciálním zdravotním zařízení nebo oddělení psychiatrické nemocnice. (Krchňavá str. 17, 2008)

Ambulantní léčba: Klient zůstává ve svém prostředí a pouze pravidelně dochází do ordinace. Léčba je poskytována ve státních i nestátních ambulantních léčebných

střediscích- ordinace AT, tj. alkoholicko-toxikomanických ordinací. (Krehňavá str. 18, 2008)

Terénní programy: Dle publikace Terénní práce s uživateli drog zásady a praxe spočívá terénní práce ve vyhledávání kontaktů mimo rámec instituce, tedy nečeká na to, až jednotlivec sám začne hledat pomoc, ale jedince sama vyhledá a nabídne informace a služby přímo v jeho komunitě. (Rhodes, 1999, str. 11)

Stacionární programy: Poskytují nelůžkovou denní léčbu problémovým uživatelům návykových látkách, jejichž stav vyžaduje pravidelnou péči bez nutnosti vyčlenit je z jejich prostředí. (zákon č. 379/2005 Sb., §20)

Krátkodobé a střednědobé poskytnutí lůžkové péče: Jedná se o léčbu problémových uživatelů a závislých na alkoholu a jiných návykových látkách ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče v obvyklém rozsahu 5 až 14 týdnů. (zákon č. 379/2005 Sb., §20)

Rezidenční péče v terapeutických komunitách: Jde o specializované pobytové resocializační zařízení zaměřené na léčbu vedoucí k abstinenci a sociální rehabilitaci. Probíhá ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče a v nezdravotnických zařízeních v obvyklém rozsahu 6 až 15 měsíců. (zákon č. 379/2005 Sb., §20)

Programy následné péče: Jde o soubor služeb, které pomáhají vytvářet podmínky pro udržení abstinence. Tyto služby následují po ukončení základní léčby. Zajišťují je poskytovatelé zdravotních služeb a jiná zařízení. (zákon č. 379/2005 Sb., §20)

Substituční léčba: Dle Popova se jedná se o udržovací terapii, která odkládá splnění konečného cíle, tj. trvalé a důsledné abstinence, na dobu, kdy bude klient schopen abstinencně orientovanou léčbu podstoupit. Do té doby chce co nejdůsledněji a nejúspěšněji udržet a zlepšit klientův somatický a psychický stav. Základním principem substituce je náhrada ilegálně a draze získávané, intravenózně aplikované nelegální látky s krátkodobým účinkem, často s toxickými příměsemi a neznámou koncentrací účinné látky, jinou látkou s dlouhodobějším účinkem v organismu, s definovanou koncentrací, bez toxických účinků a příměsí, užívanou ústně a podávanou pravidelně, legálně a zdarma (případně velmi levně). Substituční léčbu nabízejí mimo jiné i některá

ambulantní střediska. Jedná se o jednu z forem léčby závislosti na opioidech. (Popov, 2003, str. 221)

Kontaktní a poradenské služby: Podle metodické příručky pro výkon terénní sociální práce se jedná se o nízkoprahové služby, které umožňují klientům snadný vstup do programu. Především to znamená, že na klienta jsou kladeny minimální požadavky, především co se týče dodržování pravidel při využívání služeb, například zákaz prodeje či užití drog v zařízení. Klient může službu využívat anonymně a není zde nutná abstinence. Respektování i volby klienta je jedním z hlavních principů práce. (Nedělníková, 2008, str. 94)

Odbornou péči uživatelům návykových látek poskytují i Kontaktní centra, kterými se bude zabývat nadcházející kapitola.

2. CHARAKTERISTIKA KONTAKTNÍHO CENTRA JAKO SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Hlavním cílem této kapitoly je představení kontaktního centra, především jeho základních činností a východisek.

Podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou kontaktní centra službou sociální prevence. Tento zákon popisuje kontaktní centra jako „*nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.*“ (108/2006 Sb., § 59)

Zákon o sociálních službách popisuje 3 základní činnosti kontaktních center, a to: sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. (108/2006 Sb., § 59)

Sociálně terapeutickými činnostmi se rozumí takové činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob a dále poskytování informací o rizicích, které jsou spojeny se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod nazývaných Harm Reduction.

Co s týče pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klade se největší důraz na obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou a pomoci a podpoře při dalších aktivitách, které podporují sociální začleňování osob.

Poskytnutím podmínek pro osobní hygienu se rozumí zajištění podmínek jak pro běžné úkony osobní hygieny, tak pro celkovou hygienu těla. (vyhláška 505/2006, § 24)

V přístupu pomoci uživatelům drog existují dvě zásady, které budou představeny v následujícím textu. Jedná se o Harm reduction a Public Health.

Harm reduction jsou podle Encyklopedie sociálních služeb programy směřující ke snižování a minimalizaci poškození užíváním návykových látek. (Matoušek, 2013, str. 123) Hrdina říká, že Harm Reduction, dále jen HR, neusiluje o absolutní eliminaci drog a jejich užívání, jelikož to je z historických zkušeností neodstranitelné. Snaží se pracovat s negativními důsledky byly co možná nejmenší. Zaměřuje se tedy na stabilizaci životního stylu klienta. (Hrdina in Kalina, 2003, str. 263) Kalina vidí jako zásadní to, že se HR snaží minimalizovat, omezit či zmírnit riziko infekcí jako je HIV/AIDS nebo hepatitidy B a C, které ohrožují zdraví a život a šíří se sdílením injekčního materiálu při nitrožilní aplikaci drog a také nechráněným pohlavním stykem. Mezi nejpoužívanější postupy HR patří výměna použitého injekčního materiálu za sterilní, poskytování informací například o možnostech léčby či jiné odborné pomoci. Poradenství a edukace v rámci HR zahrnuje rady, návody a vysvětlení, jak si drogu bezpečně aplikovat, jak používat a desinfikovat náčiní, apod. Vzhledem k přenosu více uvedených infekčních nemocí se HR také zaměřuje na bezpečný sex a distribuci kondomů. (Kalina, 2001, str.43)

Kalina definuje **Public Health** jako přístup zaměřený na ochranu a podporu zdraví celé společnosti. Vychází z epidemiologie, sociologie a veřejné politiky. Nesleduje zájem jedince, ale celé společnosti především před přenosem závažných infekčních chorob jako HIV/AIDS nebo hepatitidy B, C. V oblasti užívání návykových látek se tedy Public Health zaměřuje především na sdílení materiálu potřebného k injekční aplikaci a na rizikový pohlavní styk. (Kalina, 2003, str. 79)

Služby poskytované kontaktními centry

Všechny služby v kontaktních centrech jsou poskytovány zdarma. Podle Seznamu výkonů pro drogové služby se schváleným standardem odborné způsobilosti mohou poskytovat kontaktní centra tyto výkony : skupinová psychoterapie, skupinová terapie a poradenství, skupiny pro rodiče a blízké klientovi, sociální práce, socioterapie, somatické vyšetření, telefonické, písemné a internetové poradenství, testování infekčních nemocí, úkony potřebné pro zajištění práce s klientem, potravinový servis, sekundární výměnný program, sociální práce, testování infekčních nemocí, úkony potřebné pro zajištění práce s klientem, vstupní zhodnocení stavu klienta, výměnný program, základní zdravotní ošetření, zhodnocení stavu a potřebnosti drogové služby,

hygienický servis, chráněná práce/podporované zaměstnání, individuální poradenství, individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké klientům, informační servis, intervence v prostředí zábavy, jiné odborné vyšetření, kontaktní práce, krizová intervence krizová intervence po telefonu a internetu, kvalitativní analýza tablet syntetických drog, odběry biologického materiálu, orientační test z moči, potravinový servis, práce s rodinou, psychiatrické vyšetření, psychologické vyšetření (Seznam a definice výkonů drogových služeb, 2015, str. 7-8)

Většina kontaktních center neposkytuje všechny služby, které jsou zde uvedeny, ale pouze část. Služby, které nabízí Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. budou uvedeny v další kapitole.

3. KONTAKTNÍ CENTRUM PROSTOR PLUS O.P.S.

Tato kapitola je věnována Kontaktnímu centru Prostor plus o.p.s. Stručně zde bude popsána nezisková organizace Prostor plus o.p.s. a její činnosti. Další části je již budou zabývat přímo kontaktním centrem, které Prostor plus provozuje. Konkrétně bude zmapována historie fungování, služby, které nabízí, skladba klientů Kontaktního centra Prostor plus o.p.s., která bude následně porovnána s celou Českou republikou a také bude v práci zmíněna charakteristika nejčastěji užívaných drog klienty.

Podle internetových stránek Prostor Plus o.p.s. je nezisková organizace, která se zabývá poskytováním sociálních služeb, vzděláváním a rozvojem regionu. Provozuje například tři nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, programy pro pěstounské rodiny, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, programy primární prevence, dvě školky atd. Regionálnímu rozvoji pomáhají například projekt Lepší místo nebo sociální firma Social Trade. Organizace má hlavní sídlo v Kolíně, ale některé služby jsou poskytovány i jinde v okrese Kolín a Kutná Hora. (O prostoru, 2017, online)

Součástí Prostoru plus o.p.s. je kontaktní centrum a terénní programy. Dle operačního manuálu vztahujícímu se k veřejnému závazku je Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. nízkoprahovou službou určenou uživatelům omamných a psychotropních látek a jejich blízkým osobám. Cílem služby je minimalizace sociálních, zdravotních a právních rizik vyplývajících z životního stylu uživatelů drog, motivace k vlastní aktivitě, změně chování a soběstačnosti, a jejich začlenění do společnosti. Blízkým osobám poskytovat informace a podporu. Kontaktní centrum sídlí ve městě Kolín. Služby jsou poskytovány zdarma a anonymně s ohledem na individuální potřeby klientů, bez ohledu na věk, pohlaví, náboženství a etnickou příslušnost. (Operační manuál- veřejný závazek kontaktního centra a terénních programů Prostor plus o.p.s., 2017)

Kromě kontaktního centra fungují také Terénní programy pro uživatele návykových látek, které působí Kolíně, Kutné Hoře, Čáslavi, Českém Brodě a Pečkách.

3.1 Fungování a zásady Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Interní operační manuál Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. popisuje historii již od jeho vzniku v roce 2003. První dva roky se zařízení řídilo především filozofií Harm Reduction a Public Health a bylo otevřeno pouze tři dny v týdnu. Od roku 2006 se služby hlouběji zaměřily na poradenství pro uživatele drog a rodinné příslušníky. V této době již bylo otevřeno 5 dní v týdnu. V roce 2007- 2008 zařízení realizovalo projekt K.E.M.P. (kontaktní edukační a motivační program pro uživatele drog), který byl financován z fondů Evropské unie. V dalších letech se mnohonásobně zvýšil zájem o rodinné poradenství a o individuální péči o klienta (předléčebné poradenství, podpora v abstinenci, náhradní doléčovací péče, následná péče po výstupu z VTOS a individuální péče o klienty zprostředkované orgánem péče o dítě, kojeneckým ústavem a PMS). Na začátku roku 2012 prošlo Kontaktní centrum certifikací od Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky. Na základě této kontroly obdrželo jako program certifikát na 4 roky, tedy na nejdelší možný termín. Na začátku roku 2013 uspořádali pracovníci centra „Večer otevřených dveří“ pro pracovníky spolupracujících institucí. Cílem tohoto setkání bylo přiblížení pracovníkům služby a možnosti Kontaktního centra a vyjasnění si možnosti vzájemné spolupráce. V tomto roce také KC prošlo rozvojovým auditem České asociace streetwork a to s 98% úspěšností. V roce 2011, 2013, 2014 a 2015 se díky nedostatku finančních prostředků a tím pádem i zaměstnanců, musela omezit provozní doba. Díky tomuto omezení se výrazně snížil počet klientů, vyměněných stříkaček i uskutečněných kontaktů především v roce 2014. (Operační manuál- historie Kontaktního centra Prostor plus o.p.s., 2017)

Od dubna 2017 je Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. otevřeno 5 dní v týdnu a kontaktní místnost je k dispozici 3× týdně. Od ledna 2017 vznikla nová samostatná bezplatná anonymní služba Odborné sociální poradenství pro uživatele drog a osoby blízké, která převzala některé ze služeb kontaktního centra jako například testy na přítomnost drog v moči a některé poradenské úkony.

Zásady

Již od počátku fungování Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. jsou definovány hlavní zásady služeb, které musí dodržovat každý pracovník kontaktního centra. Pro

přiblížení těchto zásad byly v práci použity informace z Operačního manuálu, který upravuje ochranu práv klientů.

Bezplatnost – Klienti za poskytnutí služby nic neplatí.

Mlčenlivost a diskrétnost – Klienti mají právo sdělovat informace o sobě, svém životě a tíživé sociální situaci v soukromí a pracovníci se zavazují tyto informace bez jejich písemného souhlasu nikde nešířit (Souhlas o prolomení mlčenlivosti).

Individuální přístup – Při práci s klienty je vždy přihlíženo k jedinečným potřebám a schopnostem každého z nich.

Důstojnost – Klienti jsou pracovníky bráni jako rovnocenní partneři pro spolupráci i komunikaci. Jsou lidmi, kteří mají vlastní zdroje a sílu řešit svou tíživou situaci a pracovníci jim nabízejí pomoc pouze do takové míry, kdy to sami nejsou schopni zvládnout. Pomoc pracovníci poskytují bez jakékoli formy diskriminace a s respektem k rozhodnutí klientů.

Dobrovolnost – Klienti dobrovolně do služby vcházejí a dobrovolně ji opouští.

Anonymita – S klienty je sestavován kód či přezdívka, pod nimiž bude evidován. Není nutné znát Jméno, přímení, místo bydliště apod. (Operační manuál- ochrana práv klientů KC, 2017)

3.2 Služby poskytované Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s.

V této podkapitole jsou uvedeny základní služby, které poskytuje Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Úplný výčet výkonů drogových služeb je uveden výše v této práci nebo v publikaci s názvem Seznam a definice výkonů drogových služeb v revizi z roku 2015.

- **Výměnný a jiný harm reduction program**

Výměna použitého injekčního materiálu na sterilní a nabídka vybavení potřebná k aplikaci drogy.

HR materiál nabízený klientům:

- a) materiál sloužící i injekční aplikaci- filtry, injekční voda, alkoholové tampony, kyselina askorbová
- b) Materiál sloužící k alternativní aplikaci- kapsle, THC filtry, šňupátka, alobal
- c) Zdravotní materiál- masti, náplasti, suché tampony
- d) Doplnkový materiál- pánvička, konteiner, prezervativ, škrtidlo

(Operační manuál- výměnný a jiný HR materiál, 2017)

- **Kontaktní práce**

Dle Seznamu a definice výkonů drogových služeb se jedná se o specifický druh kontaktu s klientem, jehož cílem je vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s klientem a kultivování jeho schopností vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Součástí kontaktní práce je i získávání údajů o místní drogové scéně a mapování rizikového chování klienta. (Seznam a definice výkonů drogových služeb, 2015, str. 33)

Operační manuál Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. popisuje dvě podoby, jaké může kontaktní práce mít. První je **rozhovor s klientem** s cílem upevnit společný vztah a vytvořit podmínky potřebné pro poskytování dalších služeb. Délka rozhovoru v KC je minimálně 10 minut. Druhá podoba kontaktní práce může být při **využití hodinového pobytu na kontaktní místnosti**, během kterého vzniká interakce mezi pracovníkem a klientem. Pracovník navazuje s klientem rozhovor a baví se o jeho aktuálním stavu a potřebách. Dále se také snaží průběžně motivovat klienta ke změnám aktuální situace (pokud je nepříznivá) a ke změně způsobu života (užívání drog, bydlení, práce atd.). Pracovník poskytuje klientovi různé informace, pro jeho snadnější orientaci v řešení problémů. Na tuto službu se úzce pojí další doplňkové služby. Pobyt na kontaktní místnosti je podmíněn dodržováním základních pravidel, s nimiž je klient seznámen při prvním kontaktu. Kontaktní místnost je otevřená klientům 3krát v týdnu od 12:00 do 17:00. (Operační manuál- kontaktní práce, 2017)

- **Individuální poradenství**

Jedná se o základní poradenství, které probíhá s klientem nebo rodičem/osobou blízkou klienta. Tato intervence může být pouze jednorázová, nebo se může opakovat. Frekvenci určuje pracovník s ohledem na individuální potřeby a možnosti klienta. (Operační manuál- individuální poradenství, 2017)

- **Sociální práce**

Do výkonu sociální práce řadíme aktivity zaměřené na zlepšení sociální situace klienta a jeho schopnosti řešit běžné sociální problémy. Sociální práci dělíme na 5 oblastí: sociální, trestně –právní, zprostředkování dalších služeb, asistenční službu a jiné. (Operační manuál- sociální práce, 2017)

- **Krizová intervence**

Je to služba neodkladného jednorázového poskytnutí krizového poradenství v aktuální náročné životní situaci klienta. Cílem krizové intervence je poskytnout pomoc a podporu člověku, který nezvládá řešení krizové situace a tím stabilizovat jeho akutní stav. (Operační manuál- krizová intervence, 2017)

- **Testy**

K dispozici jsou klientům testy na infekční nemoci (HIV, Hepatitidy B,C) a těhotenské testy. (Operační manuál- testování, 2017)

- **Informační servis**

Informační servis představuje poskytování širokého spektra informací. Informace se vztahují například na způsoby bezpečnějšího užívání, bezpečný sex a na zdravotní rizika spojená s užíváním. Dále mohou být poskytovány informace o sociálních, zdravotních, právních a jiných institucích a jejich práci a o způsobech směřujících k sociální stabilizaci klienta. (Operační manuál- informační servis, 2017)

- **Základní zdravotní ošetření včetně volání rychlé záchranné služby**

Jde o zdravotnický zákrok provedený v případech onemocnění či poranění. Dále se jedná se o neodkladnou první pomoc, úkony nahrazující laickou domácí péči (aplikace mastí, obklad, apod.), realizované podle instrukcí ošetřujícího lékaře (jde o

činnosti vztažené ke klientům bez domova). Cílem je ošetřit základní poranění a poskytnout nejnütnější pomoc v kombinaci se snahou přimět klienta, aby využil odbornou pomoc lékaře. Součástí základního zdravotního ošetření je i výkon první pomoc a volání Rychlé záchranné služby. (Operační manuál- základní zdravotní ošetření, 2017)

- **Hygienický servis**

Nabízí klientům možnost osprchovat se v rámci pobytu na Kontaktní místnosti, kdykoliv v provozní době KC možnost WC a mytí rukou a jednou týdně mají klienti možnost vyprání jedné pračky prádla. Do hygienického servisu patří také sociální šatník, ze kterého si klienti, v rámci kontaktní místnosti, mají možnost vzít 10 kusů oblečení každý měsíc. (Operační manuál- hygienický servis, 2017)

- **Pracovní terapie**

Cílem pracovní terapie je motivovat klienty kontaktního centra k dennímu režimu a zodpovědnosti. Dále pak snaha vytvářet u nich základní pracovní návyky, které se buď vůbec nestačily rozvinout, nebo jsou dlouhodobým užíváním OPL narušeny. (Operační manuál- pracovní terapie, 2017)

- **Korespondenční práce**

Korespondenční práci se rozumí písemný kontakt s klientem, který se nachází ve vazební věznici, výkonu trestu odnětí svobody, v psychiatrické nemocnici nebo komunitě. (Operační manuál- korespondenční práce, 2017)

- **Potravinový servis**

Je služba je nejčastěji poskytovaná v rámci kontaktní místnosti, kde si klient může dát čínskou polévku, káva nebo čaj. Mimo kontaktní místnost se potravinový servis vykazuje, když se klient přijde pouze napít nebo natočit si vodu do PET lahve s sebou a žádnou jinou službu KC nevyužije. (Operační manuál- potravinový servis, 2017)

- **Další služby** jako je práce s rodinou nebo telefonické, internetové a písemné poradenství

3.3 Klienti Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Cílová skupina

Cílová skupina je definována podle operačního manuálu Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Do první skupiny patří **uživatelé nelegálních drog** (především problémoví, závislí a pravidelní uživatelé) Jedná se o osoby, které jsou ohrožené, či přímo poškozené pravidelným užíváním návykových a omamných a psychotropních látek (dále jen OPL) opiátového nebo amfetaminového typu a to závislostí, injekčním užíváním, zdravotním a sociálním poškozením. Dále pak případně z toho vyplývající kriminalitou, nezaměstnaností, životem bez domova, narušením rodinných a partnerských vztahů, infekčními chorobami, pohlavními chorobami, poškozením žilního a cévního systému, psychiatrickými onemocněními apod.

Druhou skupinou klientů kontaktního centra jsou **lidé zneužívající léky**. Především se jedná o zneužívání barbiturátů, benzodiazepinů, sedativ, hypnotik často v kombinaci s jinými, výše zmíněnými OPL. Lze do této skupiny zařadit i uživatele léků, především opiátů (Subutexu, Suboxonu, Ravaty, Fentanylu, Oxycontinu apod.) nitrožilním způsobem. Do další skupiny spadají **experimentátoři**. Sem patří osoby ohrožené experimentem s omamnými a psychotropními látkami, přírodními drogami včetně THC a to s možným rozvojem závislosti, zdravotním a sociálním poškozením.

Poslední skupina je tvořena **lidmi ze sociálního okolí uživatelů drog**, tedy sem spadají rodinní příslušníci, sexuální partneři a osoby blízké. Jedná se o osoby ohrožené jednáním problémových a závislých uživatelů a experimentátorů, které plyne z jejich rizikového způsobu života (užívání omamných a psychotropních látek a návykových látek) např.: zvýšené finanční nároky, sociální vyloučení (dluhy klienta, které mohou přejít na rodinu), ohrožení zdraví (psychická zátěž, fyzické napadení, riziko přenosu pohlavních a infekčních chorob např. při sexuálním styku, poranění o injekční stříkačku, společné používání rizikových předmětů jako např. břit na holení, nůžky apod.). Nebo osoby, které se snaží být nápomocny ke změně, či řešení situace dané osoby. (Operační manuál- veřejný závazek, 2017)

Skladba klientů Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Pro tyto informace byla použita interní databáze Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. a jedná se o souhrnná data za rok 2017. Kontaktní centrum v Kolíně mělo v roce 2017 celkem 375 klientů (počet uveden bez klientů neuživatelů, tedy blízkých osob a rodičů). Průměrný věk klientů uživatelů byl 32 let. Nejčastěji se jednalo o muže, těch bylo 287. Největší zastoupení mezi klienty KC měli uživatelé pervitinu. Jednalo se o 68 %, tedy základní drogu pervitin uvedlo 256 z nich. Druhou nejčastější drogou užívanou klienty KC Kolín v roce 2017 byl buprenorfin, jehož uživatelé tvořili 24,5 % z celkového počtu, tedy 92 klientů. Primární droga heroin je uvedena u 7 klientů, což je 1,8 %. Zbytkovou skupinu tvořili uživatelé kanabinoidů, halucinogenů a dalších návykových látek. Do této skupiny spadají i klienti, kteří uvádějí jako primární drogu alkohol. Většina z nich v minulosti užívala i nelegální drogy. Injekční uživatelé tvořili v roce 2017 celkem 87,5 % z celkového počtu klientů. (interní statistická data, 2017, Kolín)

Porovnání dat s celou Českou republikou

V této práci jsou použita data z Výroční zprávy o stavu ve věcech drog za rok 2016. Důvodem, proč jsou použita data za rok 2016 je, že ještě nejsou k dispozici data za rok 2017. *„Zdrojem údajů o počtu problémových uživatelů drog v kontaktu jsou každoroční závěrečné zprávy z projektů dotovaných RVKPP (Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky) a průzkum mezi programy, které nebyly podpořeny v tomto dotačním řízení. Zdrojem multiplikátoru pro odhady za r. 2015 a 2016 byla dotazníková studie mezi klienty nízkoprahových kontaktních center Multiplikátor 2016“.* (Mravčík, str.95, 2017)

V r. 2016 bylo v ČR odhadnuto 46,8 tis. problémových uživatelů drog, z toho 34,3 tis. uživatelů pervitinu, 3,4 tis. uživatelů heroinu a 7,3 tis. uživatelů buprenorfinu (především Subutexu®). Odhad problémových uživatelů jiných opioidů, dosáhl 1,7 tis. Odhadovaný počet injekčních uživatelů drog dosáhl 42,8 tis. (Mravčík, 2017, str.95)

Dle údajů z Výroční zprávy o stavu ve věcech drog za rok 2016 a interních dat Kontaktního centra prostor plus o.p.s. vyplývá, že po celé republice vévodí drogové

scéně uživatelé pervitinu, ovšem v Kolíně s menším náskokem. V Kolíně se jedná o 68,5 % a v celé ČR o 73 % uživatelů pervitinu z celkového počtu problémových uživatelů drog. Co se týče buprenorfinu, je v Kolíně je vyšší procento uživatelů buprenorfinu, než je tomu v porovnání s celou republikou a to o 9 %. Odhadovaný počet uživatelů heroinu po České republice přes 7 %, v Kolíně je to pouhých 1,8 %. Injekčně bere drogu přes 91 % z celkového odhadovaného počtu problémových uživatelů drog u nás. V Kolíně se jedná o 87,5 %.

3.4 Nejčastěji užívané drogy klienty Kontaktního centra Prostor plus

o.p.s.

Jak je více zmíněno, nejčastěji užívanými látkami klienty Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. je pervitin a buprenorfin. Jeví se tedy jako podstatné popsat tyto dvě látky blíže.

Subutex® (Buprenorfin)

Dle Minaříka se jedná o návykovou psychotropní látku s podobnými účinky jako heroin, morfin nebo jiná látka ze skupiny opioidů. V průběhu let 2002 a 2003 se stal jednou z nejpobulárnějších drog opiátového typu na našem trhu. Účinek buprenorfinu lze charakterizovat jako méně "zábavný" ve srovnání s heroinem, a i přesto heroin ve většině drogových scén vytlačil. Užívání buprenorfinu je mnohem méně rizikové než užívání heroinu. Jedná se o čistou látku, takže je mnohem menší riziko vzniku komplikací a poškození organismu vlivem příměsí, které bývají v drogách obsažené. Účinná látka je slabší než u heroinu, proto jsou dopady na psychiku při dlouhodobém, pravidelném užívání menší. U buprenorfinu hrozí mnohem menší riziko předávkování, protože jeho akutní toxicita je mnohem nižší, než má heroin. Závislost nastupuje mnohem pomaleji a je mírnější. (Drogová poradna, online). Matějková uvádí, že v České republice se užívá k substituční léčbě od roku 2001 a je dostupný ve dvou formách, a to Subutex 2mg a 8 mg tbl., Podává se ve formě tablet určených k rozpuštění pod jazykem. Jelikož u buprenorfinu hrozí riziko, že ho pacienti budou užívat nitrožilně, čímž je nesplněno jedno z hlavních kritérií substituční léčby- bezpečný způsob užívání. Proto byl vyvinut preparát Suboxone (2/0,5 mg a 8/2mg), který kombinuje buprenorfin

s naloxonem, který v případě i. v. užití vyvolá odvykací stav. (Matějová, 2009, str. 29). Minařík píše, že Subutex, který je zakoupený na černém trhu není lék, ale jen droga s menší mírou rizika, pokud není užíván injekčně. Při injekčním užívání jsou pak rizika stejná jako u injekčního užívání jakékoli jiné drogy- devastace cévního systému, opakované infekce, apod. (Drogová poradna, online)

Pervitin

Pervitin se řadí mezi stimulanty, tedy drogy s povzbuzivým účinkem. Je možné ho aplikovat nitrožilně nebo šňupáním. Podle Vágnerové má po jeho užití člověk pocit zvýšené energie a skvělé výkonnosti. Po delším užívání roste podrážděnost a celkově se zhoršuje emoční ladění s pocity nedůvěry. Mezi abstinенční příznaky patří špatná nálada, někdy až těžká deprese se suicidálními tendencemi. Dalšími projevy abstinенčních příznaků je například poruchy spánku nebo pocity únavy. Na pervitinu vzniká pouze psychická závislost. (Vágnerová, 2008, str. 566)

4. VYBRANÉ INSTITUCE A ORGANIZACE SPOLUPRACUJÍCÍ S KONTAKTNÍM CENTREM PROSTOR PLUS O.P.S.

Odbornou veřejností jsou v této práci míněny instituce a organizace, které nějakým způsobem spolupracují s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. nebo by alespoň měly znát jeho poslání vzhledem k cílové skupině pro kterou jsou tyto instituce určeny. Jedná se o Probační a mediační službu, úřad práce, konkrétně hmotná nouze, orgán sociálně právní ochrany dětí, středisko výchovné péče, Městský úřad Kolín oddělení sociální péče a zdravotnictví, Rubikon centrum. Práce je zaměřena pouze na pobočky více jmenovaných institucí sídlící ve městě Kolín.

Probační a mediační služba České republiky

Dle Šterna Probační a mediační služba, dále jen PMS působí v širokém rámci celého trestního řízení. Cílovou skupinou nejsou pouze pachatelé, ale také oběti trestných činů. Působí ve všech soudních okresech (Štern, str. 29, 2010). Zákon o probační a mediační službě popisuje základní činnosti PMS. Mezi ně patří dohled nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným a kontrola výkonu alternativních trestů včetně uložených povinností a omezení, sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu, individuální pomoc obviněnému a působení na něj tak, aby vedl řádný život a vyhověl uloženým podmínkám (Zákon č. 257/2000 Sb., § 2 odst. 1). Druhá část činností PMS jsou mediační činnosti. Štern je charakterizuje jako odborné postupy pracovníků PMS, které jsou realizovány v přípravné fázi trestního řízení před rozhodnutím státního zástupce či soudce. Jejich smyslem je urovnání konfliktního stavu mezi obětí a pachatelem, odstranění příčin, které pachatele vedly ke spáchání trestného činu a příprava podkladů pro rozhodnutí státního zástupce či soudce. To znamená informace o pachatelích, o situaci oběti včetně dalších dopadů trestné činnosti či rizicích tak, aby trest byl pro pachatele co možná neúčinnější. Mediaci je dobrovolné a přímé setkání pachatele a oběti za účasti mediátora (Štern, 2010, str. 39).

Probační a mediační služba byla pro výzkumné šetření této práce vybrána hlavně z toho důvodu, že má s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. spoustu společných klientů. Spolupráce kontaktního centra a PMS je především založena na informovanosti ohledně oddělování trestu obecně prospěšných prací, jelikož kontaktní centrum dává některým svým klientům možnost tento trest vykonávat. Vzhledem ke skladně klientů PMS není vyloučeno, že její pracovníci narazí na situaci, kdy by měli umět klienta do KC odkázat.

Úřad práce- pomoc v hmotné nouzi

Systém pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a další právní předpisy, zejména zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Podle internetových stránek MPSV je pomoc v hmotné nouzi forma pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb, za předpokladu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá. Systém pomoci v hmotné nouzi je jedním z opatření, kterými Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení. Jeho nedílnou součástí je i sociální práce s klienty. Některé úkoly v rámci sociální práce kromě Úřadu práce České republiky vykonávají rovněž obecní úřady, které mají blíže k občanům a mohou tak v rámci sociální práce efektivněji reagovat na jejich problémy. (MPSV, online)

Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanovuje tyto dávky:

- příspěvek na živobytí,
- doplatek na bydlení,
- mimořádná okamžitá pomoc. (Zákon č. 111/2006 Sb., § 4)

Spousta klientů Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. dobírá dávky hmotné nouze, proto je důležité, aby pracovníci pomoci v hmotné nouzi měli alespoň základní povědomí o kontaktním centru a naopak.

Orgán sociálně právní ochrany dětí

Podle internetového slovníku sociálního zabezpečení je Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) je zpravidla začleněn do struktury obecního nebo městského úřadu, který má status úřad obce s rozšířenou působností, jako samostatné oddělení v rámci odboru sociálních věcí. Oddělení sociálně-právní ochrany bývá rozděleno na tři úseky - péče o rodinu a dítě, sociální kurately pro děti a mládež (viz též heslo Kurátor pro děti a mládež) a náhradní rodinné péče. Pracovníci OSPOD se při své práci řídí zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími předpisy týkající se ochrany dětí. Základním principem při poskytování sociálně-právní ochrany dětí je nejlepší zájem a blaho dítěte. Při výkonu a realizaci opatření mají přednost ta, která zabezpečí řádnou výchovu a příznivý vývoj dítěte v jeho rodinném prostředí, není-li to možné, tak v náhradním rodinném prostředí. (Slovník MPSV, online) Hlavním důvodem, proč se OSPOD stal součástí tohoto výzkumného šetření je, že vzhledem k práci, kterou pracovníci OSPOD vykonávají není vyloučeno, že se setkají s klienty, kteří budou potřebovat pomoc v oblastech na které se zaměřuje Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. V takovéto situaci je na místě spolupráce orgánu sociálně právní ochrany dětí a kontaktního centra minimálně v odkázání klientů. Jelikož i do kontaktního centra chodí klienti, kteří mají děti je velmi dobré, aby i pracovníci kontaktního centra měli dobré povědomí o práci OSPOD.

Středisko výchovné péče

Střediska výchovné péče (dále jen SVP) jsou součástí sítě školských zařízení preventivně výchovné péče a školských zařízení pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy. Cílem SVP je podle Národního ústavu pro vzdělávání předcházet vzniku a rozvoji negativních projevů chování dětí nebo narušení jejich zdravého vývoje, zmírňovat, nebo odstraňovat příčiny nebo důsledky již rozvinutých poruch chování a negativních jevů v sociálním vývoji a přispívat ke zdravému osobnostnímu rozvoji dětí.

Zákon č. 109/2002 Sb. poskytuje SVP tyto služby:

- **Poradenské-** spočívají v konzultacích a poskytování odborných informací.

- **Terapeutické-** za účelem urychlení integrace původní rodiny.
- **Diagnostické-** spočívají ve vyšetření úrovně klienta formou pedagogických a psychologických činností, na základě nichž vydává doporučení školám a školským zařízením
- **Vzdělávací-** Zjišťují úroveň dosažených znalostí a dovedností, posuzují se specifické vzdělávací potřeby klienta.
- **Speciálně pedagogické a psychologické-** směřují k nápravě poruch v sociálních vztazích a v chování a snaží se směřovat k integraci osobnosti klienta.
- **Výchovné a sociální-** vztahují se k osobnosti klienta, k jeho rodinné situaci a nezbytné sociálně-právní ochraně dětí.
- **Informační-** spočívají ve zprostředkování kontaktů klientovi s jinými orgány a subjekty, které se podílejí na realizaci opatření sociálně-právní ochrany dítěte, nebo za účelem zajištění dalších poradenských nebo terapeutických služeb v zájmu klienta. (Zákon č. 109/2002 Sb., §16)

SVP bylo vybráno pro tuto práci ze stejných důvodů jako OSPOD.

Městský úřad Kolín- Oddělení sociální péče a zdravotnictví

Oddělení sociální péče a zdravotnictví spadá pod Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, který vykonává státní správu a samosprávu na úseku sociální péče a zdravotnictví. Celý odbor je podle internetových stránek městského úřadu v Kolíně „pověřen výkonem sociálně právní ochrany dětí a v rámci sociální práce poskytuje sociální poradenství a pomoc přispívající k řešení nepříznivých životních situací. Vykonává funkci veřejného opatrovníka. Zajišťuje provoz zařízení sociální péče a organizačních složek, které jsou zřízeny městem. Aktualizuje Komunitní plán sociálních služeb města Kolína. Odbor organizačně a administrativně zajišťuje činnost komise rady města – komise zdravotní a sociální a zvláštního orgánu – komise sociálně právní ochrany dětí.“ (MÚ Kolín, 2011, online) Pracovníci tohoto oddělení městského úřadu se při své práci často setkávají s uživateli návykových látek a měli by umět tyto lidi odkázat na Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s.

Rubikon centrum, z. ú.

Rubikon centrum je nestátní nezisková organizace, která se zabývá pomocí lidem s trestní minulostí. Podporuje tyto lidi na cestě zpět do společnosti, zejména v získání a udržení práce, v řešení dluhů a v odpovědnosti vůči sobě, rodině i okolí. Rubikon centrum má 7 poboček po České republice. Jedna z poboček sídlí v Kolíně. (Rubikon centrum, 2018, online) Vzhledem k cílové skupině Rubikon centra, je téměř jisté, že se jeho pracovníci setkají s klientem Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Myslím si, že by mohlo být užitečné začít mezi sebou více spolupracovat hlavně co se týče odkazování motivovaných klientů kontaktního centra do Rubikon centra.

5. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ ZAMĚŘENÉ NA INFORMOVANOST O KONTAKTNÍM CENTRU PROTOR PLUS O.P.S.

Výzkumné šetření se zaměřuje na informovanost odborné veřejnosti na činnosti Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Jeví se jako důležité, aby instituce a organizace ve městě Kolíně byly mezi sebou provázané a měly přehled o nabízených službách minimálně pro případ, kdy klient přijde se zakázkou, kterou daná instituce není schopná naplnit. V tomto případě by měly být tyto instituce schopny odkázat své klienty do jiného zařízení.

5.1 Koncepce výzkumného šetření

Hlavním cílem výzkumného šetření bylo jistit, jak je odborná veřejnost informovaná o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. a jeho činnostech.

Stanoveny byly tyto **výzkumné otázky**.

1. Jaké je povědomí odborné veřejnosti o existenci Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.?
2. Jak je odborná veřejnost informována o činnostech Kontaktního centra Prostor Plus o.p.s.?
3. Jaká je spolupráce odborné veřejnosti a Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Použitými metodami v tomto výzkumném šetření jsou: strukturovaný rozhovor a dotazník. Kombinace těchto metod byla vybrána proto, že se zdá nejvýhodnější vzhledem k zadání práce a množství respondentů.

Rozhovor obecně je dle Chrásky metoda shromažďování dat, která spočívá v bezprostřední verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta. V práci byla využita metoda strukturovaného rozhovoru, který Chráska popisuje tím, že při něm tazatel postupuje podle přesně zadaného textu. K otázkám tazatel nepřidává žádný vlastní komentář, takže pouze čte a zapisuje odpovědi respondenta. Tato metoda je

velmi podobná dotazníkové metodě, pouze s tím rozdílem, že záznam údajů provádí tazatel. (Chráska, 2007, str. 182).

Další ze zvolených metod v práci je dotazník. Dotazník je podle Gavory velmi frekventovanou metodou pro získání dat ve výzkumu (Gavora, 2000, str. 99). Chráska dotazník popisuje jako soustavu předem připravených a dobře formulovaných otázek. Tyto otázky jsou promyšleně seřazeny a respondent, tedy dotazovaná osoba na ně písemně odpovídá (Chráska, 2007, str. 163).

V dotazníku, který byl sestaven pro tuto práci byly použity otevřené i uzavřené otázky. U otevřených respondent sám vytváří odpověď, takže se mu nenavrhují žádné hotové odpovědi. U uzavřených položek naopak respondent manipuluje s již navrženými odpověďmi. (Chráska, 2007, str. 165).

Dotazník celkem obsahoval 17 položek. První otázka zjišťovala místo zaměstnání respondenta, dalších 6 otázek bylo zaměřených na existenci Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Pět otázek se zabývalo především povědomím respondentů o činnostech Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Zbývající otázky byly o spolupráci dané instituce a Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Dotazníky byly rozneseny respondentům osobně, a to tištěné podobě. S některými respondenty proběhly strukturované rozhovory, podle kterých se dotazník vyplnil. Ostatní dotazníky byly zpět vybírány po týdnu, aby měli respondenti dostatek času na jejich vyplnění. Celkem bylo rozdáno 30 dotazníků a vrátilo se 24 vyplněných.

5.2 Respondenti

Výzkumné šetření je zaměřeno na pracovníky těch institucí, které nějakým způsobem spolupracují s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. nebo pracují s podobnou cílovou skupinou jako kontaktní centrum nebo je pravděpodobné, že by mohli některé své klienty odkázat kontaktní centrum. Jedná se o instituce, které působí ve městě Kolíně. Mezi oslovené instituce patří probační a mediační služba, městský úřad, konkrétně oddělení sociální péče a zdravotnictví, Rubikon centrum, středisko výchovné péče, úřad práce- hmotná nouze a orgán sociálně právní ochrany dětí.

Tab. 1: přehled o zaměstnání oslovených respondentů

| Počet vyplněných dotazníků | Pracoviště respondentů |
|----------------------------|---|
| 7 | Městský úřad Kolín Oddělení sociální péče a zdravotnictví |
| 5 | Probační a mediační služba Kolín |
| 5 | Úřad práce Kolín- Hmotná nouze |
| 3 | Oddělení sociálně- právní ochrany dětí |
| 2 | Rubikon centrum Kolín |
| 2 | Středisko výchovné péče |

Podstatou první otázky v dotazníku bylo, aby každý respondent napsal místo svého pracoviště, aby se při vyhodnocování následných otázek vědělo, jak na tom jsou jednotlivé instituce s informovaností ohledně Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Nejvíce vyplněných dotazníků bylo nasbíráno od pracovníků městského úřadu v Kolíně z oddělení sociální péče a zdravotnictví. Naopak nejméně respondentů bylo z Rubikon centra a ze střediska výchovné péče.

5.3 Prezentace výsledků výzkumného šetření

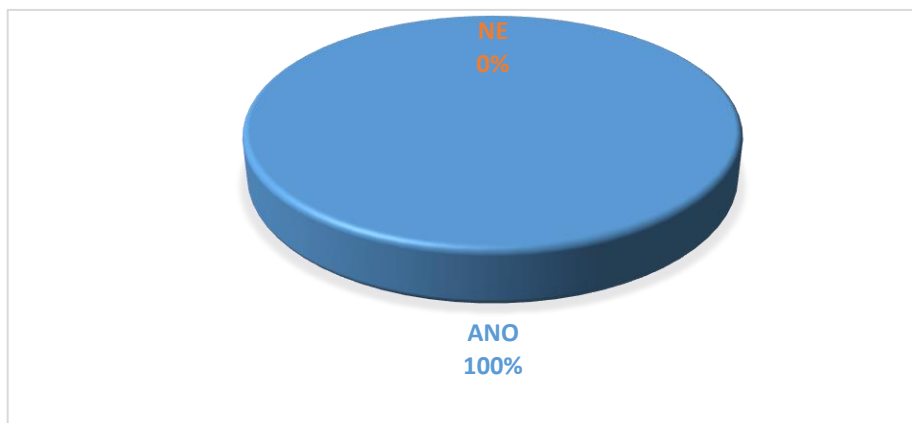
Tato podkapitola je věnována samotným výsledkům výzkumného šetření. Výsledky byly shromažďovány pomocí dotazníkového šetření a strukturovaného rozhovoru. Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. je v této kapitole psáno pod zkratkou KC nebo jako kontaktní centrum.

Otázka č. 1: Kde pracujete?

Vyhodnocení této otázky je umístěno více v podkapitole popisující respondenty.

Otázka č. 2: Slyšeli jste někdy o KC?

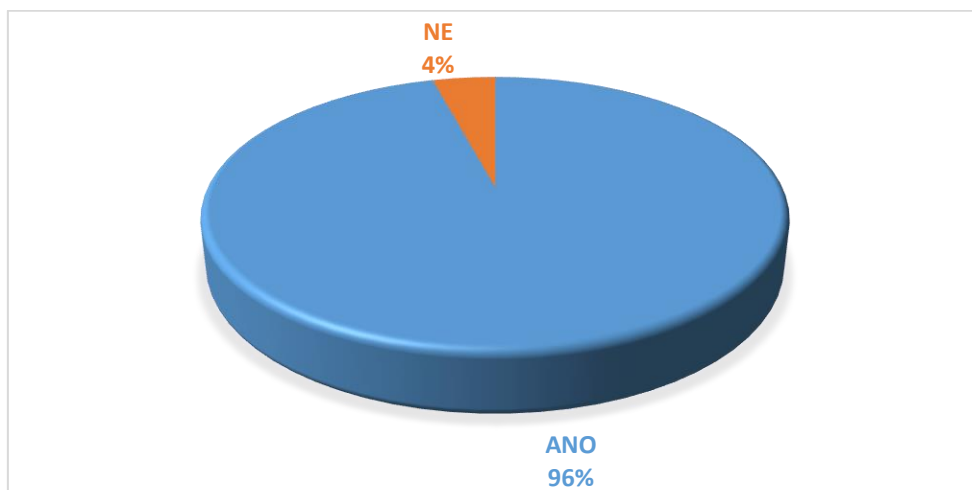
Graf 1: odpovědi respondentů na otázku číslo 2



Otázka číslo dva se zaměřila na to, jestli respondenti někdy slyšeli o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. Všichni respondenti na tuto otázku odpověděli ano, tedy že někdy o kontaktním centru slyšeli.

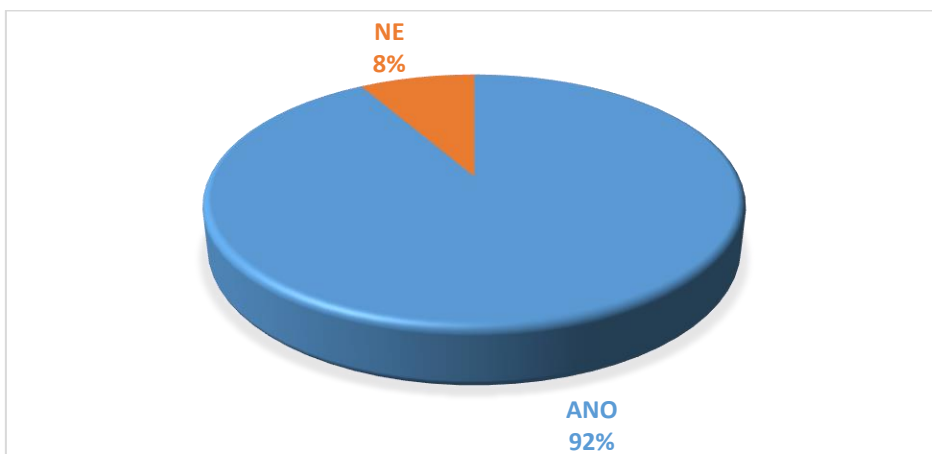
Otázka č. 3: Víte, kde KC sídlí?

Graf č. 2: odpovědi respondentů na otázku číslo 3



Třetí otázka směřovala na povědomí o místě, kde sídlí Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Všichni kromě jednoho respondenta vědí, kde kontaktní centrum v Kolíně sídlí.

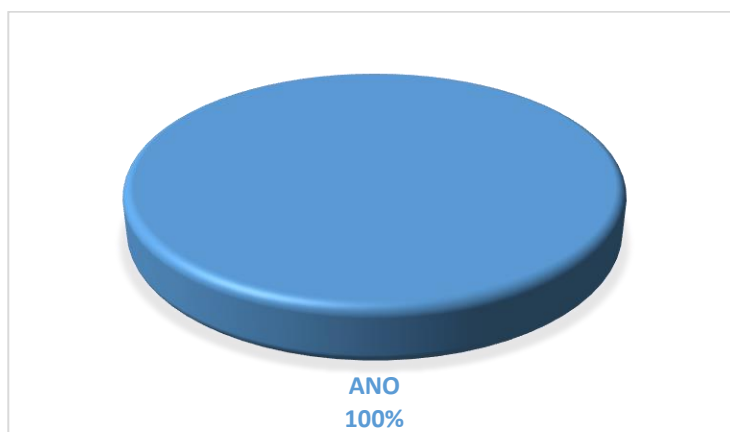
Otázka č. 4: Máte na KC nějaký kontakt?



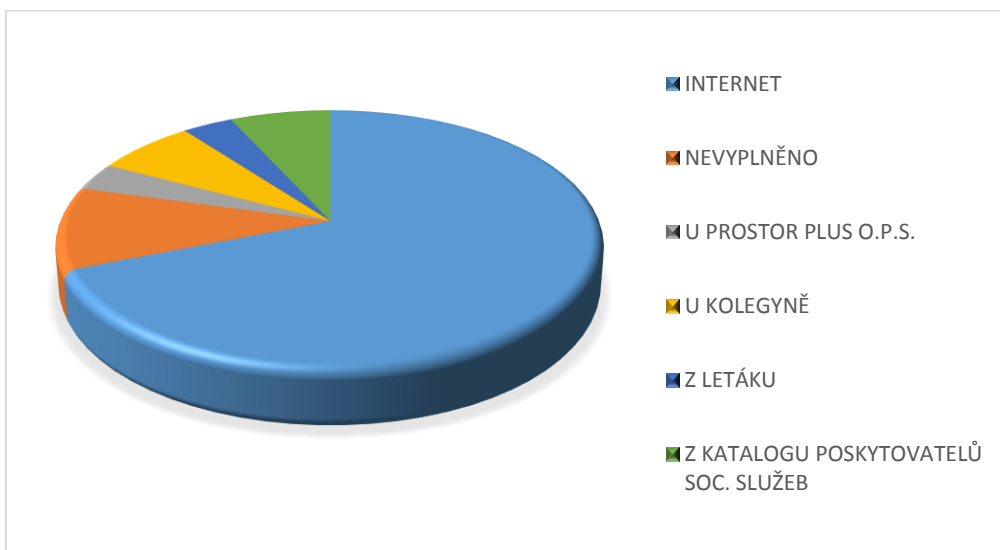
Čtvrtá otázka v dotazníku měla za úkol zjistit, zda mají respondenti nějaký kontakt na kontaktní centrum. 2 z 24 dotazovaných uvedli, že nemají žádný kontakt nemají. Z toho vyplývá, že většina, tedy 22 respondentů kontakt na KC má.

Otázka č. 5: Víte, kde byste v případě potřeby kontakt hledali? Pokud ano, tak kde?

Graf č. 4: odpovědi respondentů na první část otázky č. 5



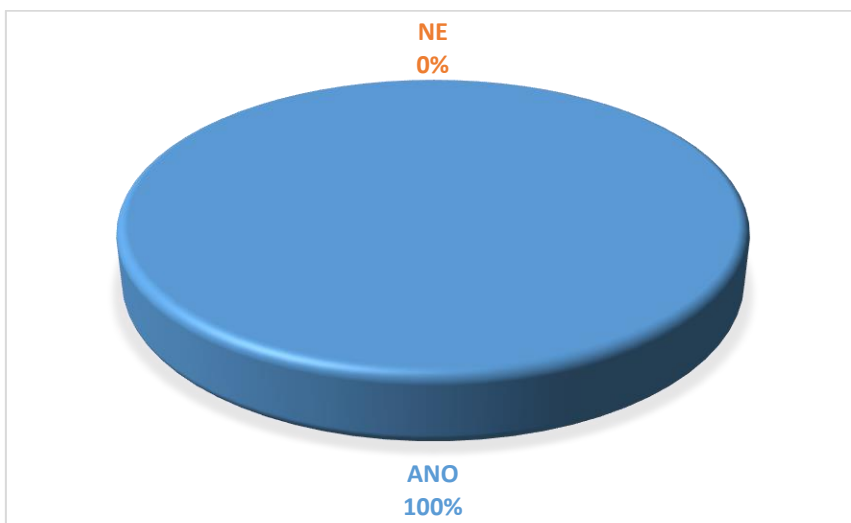
Graf č. 5: odpovědi na druhou část otázky č. 5: kde byste hledali kontakt na KC?



Všichni dotazovaní vědí, kde by v případě potřeby hledali kontakt na Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Ve druhé části otázky, a to kde by kontakt na KC hledali, většina respondentů uvedla více odpovědí. 20 dotazovaných by kontakt hledalo na internetu. 3 neuvedli žádnou odpověď a jeden respondent by kontakt hledal přímo u organizace Prostor plus o.p.s. Mezi další možnosti, kde sehnat kontakt na KC podle respondentů patří: od kolegyně, z letáků a z katalogu poskytovatelů sociálních služeb.

Otázka č. 6: Víte, pro koho jsou určeny služby KC? Pokud ano, pro koho?

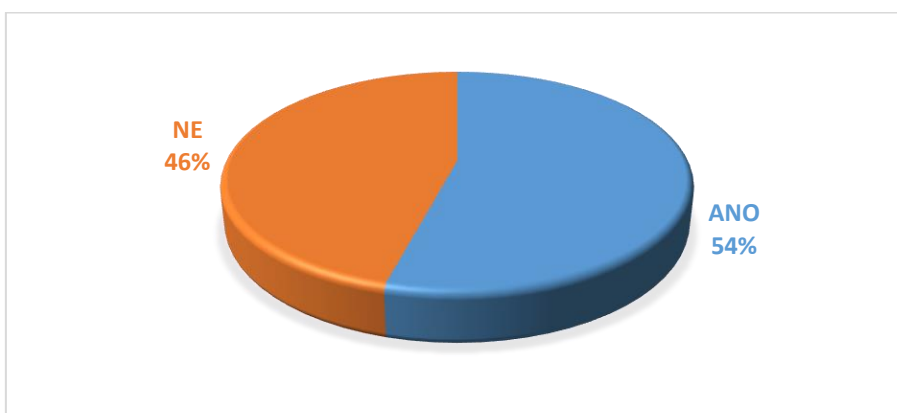
Graf č. 6: Odpovědi respondentů na první část otázky č. 6



V druhé části otázky číslo 6 respondenti psali pro koho si myslí, že je kontaktní centrum určeno. 92 % dotazovaných si myslí, že je určeno pro uživatele návykových látek. K této odpovědi ještě 10 respondentů připsalo, že je KC určeno také pro rodiče a blízké okolí uživatelů návykových látek. 3 dotazovaní si myslí, že kromě uživatelů OPL jsou to ještě osoby bez přístřeší. Dva respondenti na tuto otázku neodpověděli.

Otázka č. 7: Říká Vám něco pojem Harm reduction? Pokud ano, definujte.

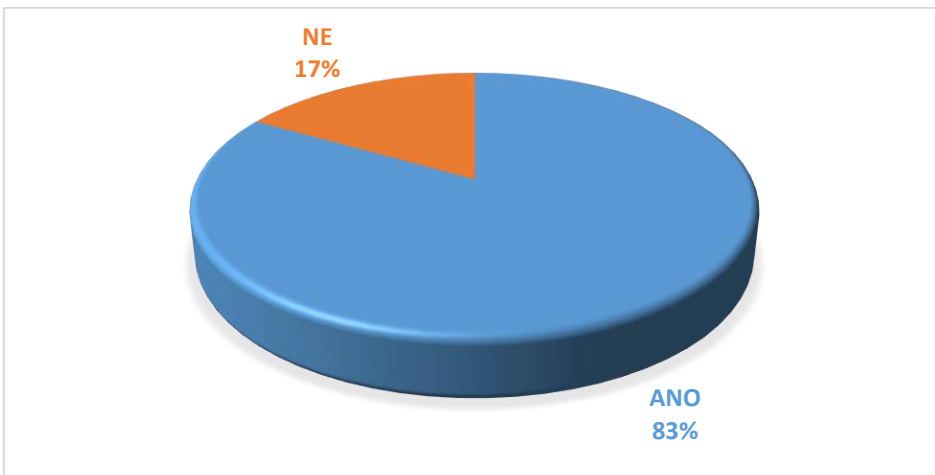
Graf č. 7: odpovědi respondentů na otázku číslo 7



Na otázku číslo 7 více než polovina respondentů uvedla, že ví, co znamená pojem Harm reduction. A v druhé části otázky ho také správně definovali. Zbýlých 11 dotazovaných o tomto pojmu nikdy neslyšela.

Otázka č. 8: Víte, jaké služby nabízí Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s.? Pokud ano, vypište.

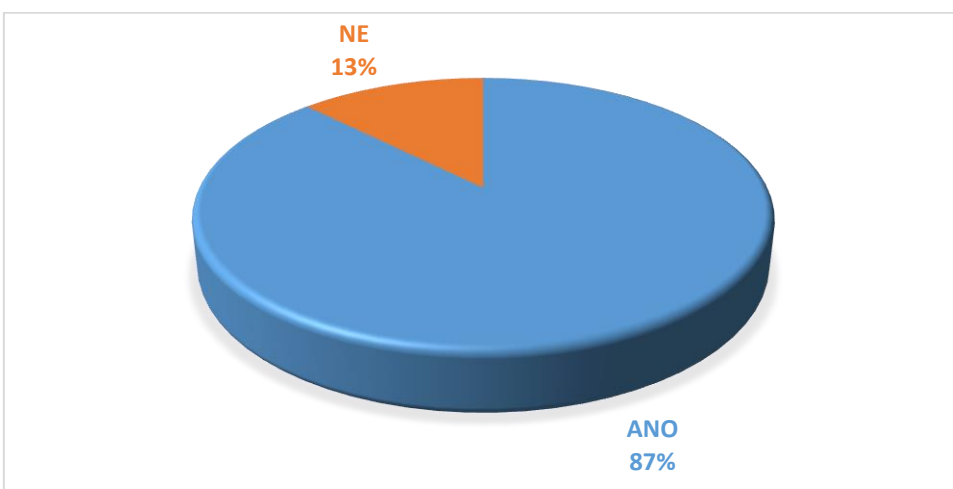
Graf č. 8: odpovědi respondentů na otázku číslo 8



20 respondentů uvedlo, že ví, jaké služby nabízí Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Žádný dotazovaný nevypsal všechny nabízené služby, ale alespoň jednu službu uvedlo všech 20 respondentů, kteří odpověděli ano. Mezi nejčastěji respondenty vypsané služby patřil výměnný injekční program a poradenství. Zbytek, tedy 4 pracovníci vybraných institucí nevědí o žádných službách nabízených Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s.

Otázka č. 9: Myslíte si, že jsou v kontaktním centru klienti anonymně?

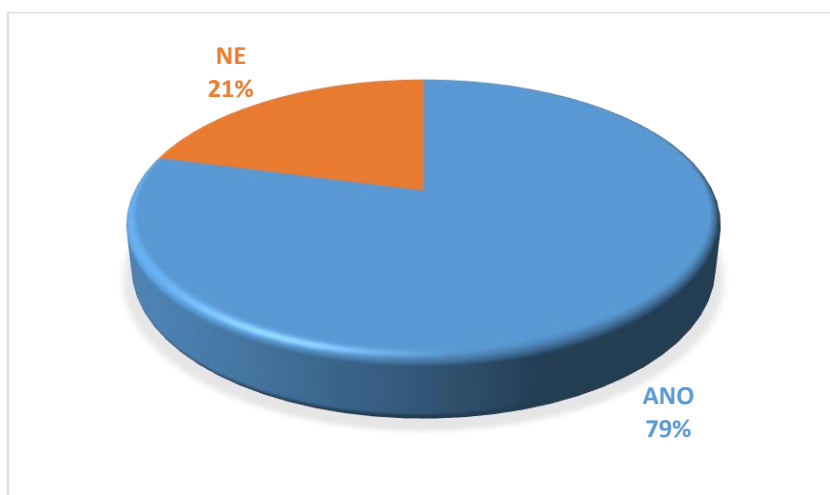
Graf č. 9: odpovědi respondentů na otázku číslo 9



Na otázku, zda si respondenti myslí, že jsou v kontaktním centru klienti anonymně odpovědělo 87 %, tedy 21 dotazovaných, že ano. To, že klienti nejsou v kontaktním centru anonymně si myslí 3 respondenti.

Otázka č. 10: Odkázali jste někdy klienta do Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.?

Graf č. 10: odpovědi respondentů na otázku číslo 10



Z odpovědí vyplývá, že 19 respondentů někdy odkázala svého klienta do Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Pouze 5 nikdy svého klienta neodkázali.

Otázka č. 11: Napište, v jaké situaci jste klienta odkázal/a do KC.

Tato otázka byla určena pouze pro ty, kteří odpověděli na otázku č. 10 ano. Týkala se tedy jen 19 respondentů.

Odpovědi na tuto otázku se hodně lišily. Velký faktor zde hrál duh instituce, kde dotyčný respondent pracuje. Pracovníci Střediska výchovné péče v Kolíně odkázali klienta například kvůli rodinnému poradenství. Pracovníci z Úřadu práce (hmotná nouze) popisovali spíše situace, které se týkaly pomoci s řešením bytové a sociální situace. Zaměstnanci Městského úřad Kolín, oddělení Sociální péče a zdravotnictví odkazovali na kontaktní centrum hlavně v případech, kdy klient hledal odbornou pomoc nebo při řešení jeho sociální situace. Rubikon centrum, podobně jako Městský úřad, odkazuje klienty, pokud hledají odbornou pomoc. Pracovníci OSPOD odkazují na

kontaktní centrum v případě potřeby drogového poradenství, podobně jako SVP. Probační a mediační služba své klienty odkazuje, pokud ví, že se jedná o klienta užívajícího OPL, za účelem výměnného programu nebo poradenství.

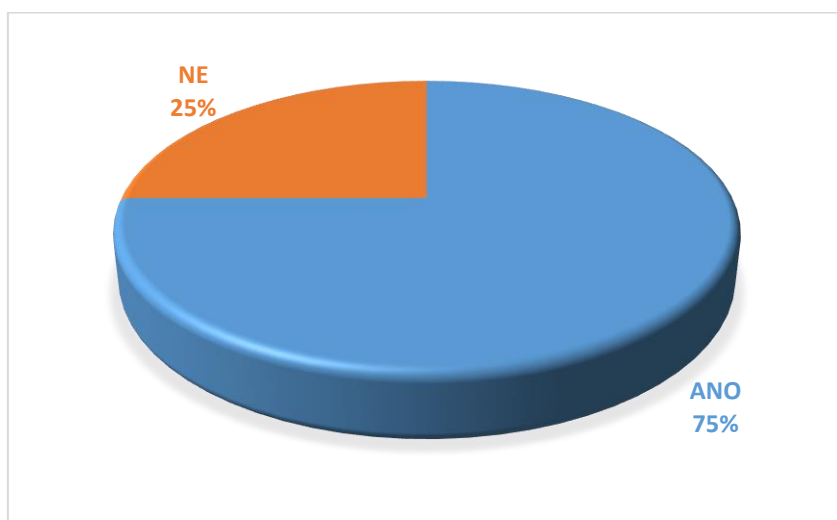
Otázka č. 12: Napište, v jaké situaci byste do KC svého klienta odkázal/a?

Tato otázka byla určena pouze pro ty, kteří odpověděli na otázku č. 10 ne. Týkala se tedy jen 5 respondentů.

Tři respondenti na tuto otázku neodpověděli nic. Jeden dotazovaný by odkázal klienta na kontaktní centrum v případě, že by se dozvěděl o jeho závislosti na OPL. Další respondent by odkázal, pokud by klient požádal o odbornou pomoc.

Otázka č. 13: Spolupracujete nějakým způsobem s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s.? Pokud ano, jak?

Graf č. 11: odpovědi respondentů na otázku číslo 13



6 z 24 dotazovaných nijak nespolupracuje s kontaktním centrem. Většina respondentů, tedy 18 odpovědělo, že s KC spolupracuje. Součástí této otázky byla doplňující otázka pouze pro respondenty, kteří odpověděli, že spolupracují. Tato doplňující otázka zněla, jak probíhá spolupráce s KC. Nejčastější odpovědí byla spolupráce v rámci společných klientů, co se týče řešení jejich nepříznivé sociální situace. U pracovníků PMS zaznívala spolupráce ohledně plnění trestu obecně

prospěšných prací u společného klienta. Rubikon centrum uvedlo doručování klientů ke spolupráci.

Otázka č. 14: Jste spokojeni se vzájemnou spoluprací? Pokud ne, uveďte proč, a co by podle Vás přispělo ke zlepšení vzájemné spolupráce?

Na tuto otázku odpovídali pouze ti respondenti, kteří odpověděli na otázku 13 odpověděli ano, tedy že nějakým způsobem spolupracují s KC. Celkem odpovídalo na tuto otázku 18 respondentů.

Graf č. 12: odpovědi respondentů na otázku číslo 14

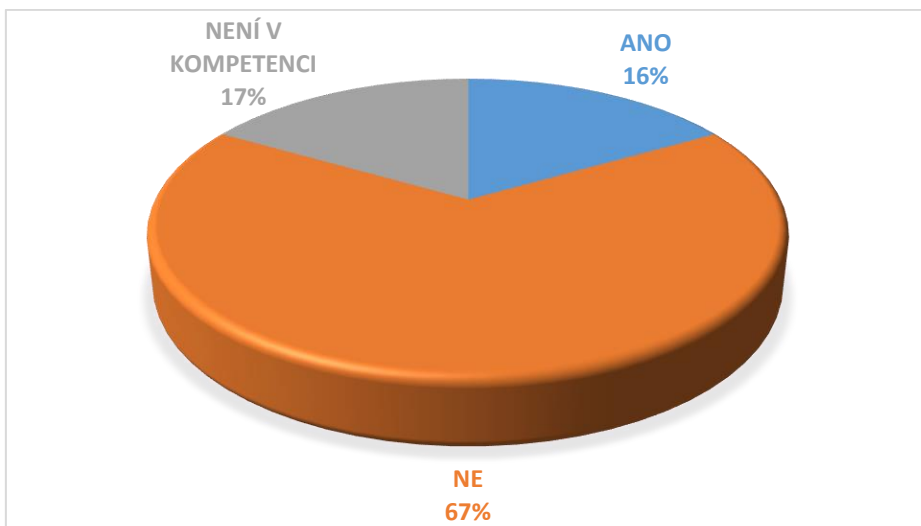


Z výsledků výzkumu vyplývá, že se spoluprací s Kontaktním centrem Prostor plus je spokojeno 16 dotazovaných, kteří s KC spolupracují. Zbývající dva respondenti se spoluprací spokojeni nejsou. Konkrétně se jedná o nespokojenost se zpětnou vazbou. Respondent si zároveň uvědomuje, že je to především kvůli anonymitě klientů. Druhý nespokojený respondent si ztěžuje spíše než na vzájemnou spolupráci na klienty KC, konkrétně na to, že nejsou ochotni začít něco dělat se svou závislostí na OPL.

Otázka č. 15: Chtěl/a byste v rámci Vaší instituce začít spolupracovat k KC? Pokud ano, jaká spolupráce by Vám vyhovovala?

Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, kteří na otázku číslo 13 odpovídali ano, tedy, že nijak nespupracují s KC. Tato otázka se týkala 6 respondentů.

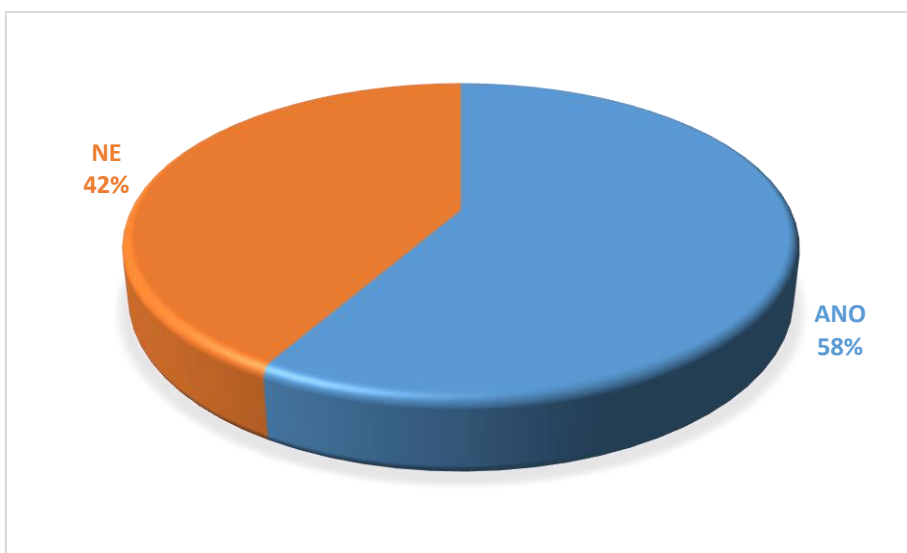
Graf č. 13: odpovědi respondentů na otázku číslo 15



Většina, tedy 4 respondenti nemají zájem o vzájemnou spolupráci s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. Jeden respondent toto nemá v kompetenci a odkazuje na manažerku pobočky Rubikon centra. O spolupráci projevil zájem jeden z pracovníků Městského úřadu Kolín. Spolupráci by si představoval ve formě vzájemné informovanosti.

Otázka č. 16: Víte o tom, že KC občas pořádá den otevřených dveří?

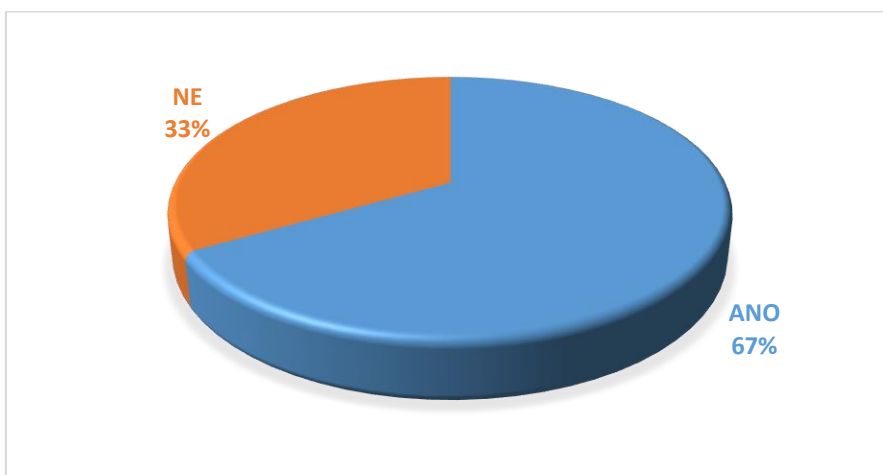
Graf č. 14: odpovědi respondentů na otázku číslo 16



Výzkumné šetření zjistilo, že 42 % respondentů neví o tom, že Kontaktní centrum Prostor plus pořádá občas den otevřených dveří. Ovšem více jak polovina dotazovaných o tomto dni ví.

Otázka č. 17: Chtěl/a byste o něm být předem informován/a? Pokud ano, jak?

Graf č. 15: odpovědi respondentů na otázku číslo 17



Na poslední otázku odpovědělo 8 dotazovaných, že nechtějí být informováni o dni otevřených dveří pořádaným Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. Většina, tedy celkem 16 respondentů má zájem být informována. Největší zájem je o informování pomocí e-mailu, tuto formu upřednostňuje 9 respondentů. Ostatní chtějí být informováni telefonicky, přes webové stránky nebo pomocí letáků.

5.4 Závěr výzkumného šetření

Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak je odborná veřejnost informovaná o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. a jeho činnostech.

Výzkumné šetření bylo prováděno v březnu 2018. Celkem se ho účastnilo 24 respondentů, které představovali pracovníci OSPOD, městského úřadu, úřadu práce, Rubikon centra, Probační a mediační služby a střediska výchovné péče. Výzkumné šetření bylo zaměřeno pouze na pracovníky více zmíněných institucí ve městě Kolíně.

Na začátku byly položeny 3 výzkumné otázky. První otázka zjišťovala, jaké je povědomí odborné veřejnosti o existenci Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Cílem druhé výzkumné otázky bylo dozvědět se, jak je odborná veřejnost informována o činnostech Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Poslední výzkumná otázka se týkala problematiky spolupráce odborné veřejnosti a Kontaktního centra Prostor plus o.p.s.

Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že povědomí odborné veřejnosti o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. se zdá být dostatečné, vzhledem k tomu, že každý z respondentů už někdy slyšel o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s., pouze jeden respondent neví, kde sídlí a jen dva dotazovaní nemají na KC žádný kontakt. Co se týče povědomí o činnostech kontaktního centra, zde se zdá být informovanost celkem na dobré úrovni. Všichni dotazovaní odpovídali, že vědí, s jakou cílovou skupinou kontaktní centrum pracuje, bohužel ne všichni napsali cílovou skupinu správně, toto se týkalo 3 respondentů. U všech otázek týkajících se tématu informovanosti o činnostech Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. byla více než polovina odpovědí ukázkou spíše dobrého povědomí o činnostech Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Poslední okruh otázek se týkal spolupráce odborné veřejnosti s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že většina respondentů spolupracuje s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. a také většina z nich je se vzájemnou spoluprací spokojena. Jeden z dotazovaných odpověděl, že dosud s Kontaktním centrem Prostor plus nespupracuje, ale měl by o to do budoucna zájem. Proto tohoto respondenta bude kontaktní centrum kontaktovat a pokoušet se navázat vzájemnou spoluprací. Výzkumné šetření dále zjistilo, že 16 respondentů má zájem být informováno o dni otevřených dveří, které pořádá Kontaktní centrum Prostor Plus o.p.s.

Na základě tohoto výzkumného šetření budou informace o dni otevřených dveří zasílány všem respondentům, kteří o to měli zájem prostřednictvím e-mailu. Respondenta, který by chtěl začít s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s. spolupracovat budou pracovníci kontaktovat a pokoušet se navázat vzájemnou spolupráci. Toto výzkumné šetření pomůže pracovníkům Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. hlavně v tom, aby věděli, jak jsou o jejich činnosti informovány další organizace a instituce ve městě Kolín a také by práce mohla být nápomocná ke zkvalitnění spolupráce s těmito institucemi a organizacemi.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se snažila zmapovat povědomí pracovníků vybraných služeb a institucí o Kontaktním centru Prosto plus o.p.s. a zároveň zjistit jejich spokojenost se vzájemnou spoluprací. Dalším cílem této práce bylo přiblížit jejím čtenářům co je vlastně nízkoprahové zařízení pro uživatele návykových látek, tedy kontaktní centrum a jaké služby nabízí.

V první části této bakalářské práce byla představena základní terminologie k dané problematice. Jednalo se o termíny jako je nízkoprahovost, návyková látka, závislost nebo problémové užívání drog. Součástí této kapitoly je také popis typů odborné péče poskytované uživatelům návykových látek. Dále byla věnována pozornost základní charakteristice kontaktních center, kde byly přiblíženy základní východiska, činnosti a poskytované služby. Následující kapitola byla již zaměřena detailněji přímo na Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Věnovala se jeho službám, hlavním zásadám a cílové skupině. Jednou z podkapitol byla také charakteristika nejčastěji užívaných drog klienty Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. Nechyběl zde ani základní popis organizace, která toho kontaktní centrum provozuje. Součástí bylo také porovnání skladby klientů Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. s celou Českou republikou. Poslední kapitola teoretické části se zabývala odbornou veřejností, jednalo se o popis institucí, které byly shledány jako vhodné pro účely této práce. Jedná se o instituce, které pracují s podobnou nebo stejnou cílovou skupinou jako Kontaktní centrum Prostor Plus o.p.s., nebo je pravděpodobné, že by se mohli dostat do situace, kdy by bylo důležité umět na kontaktní centrum odkázat.

Cíl práce byl naplněn prostřednictvím výzkumného šetření, kde byla použita kombinace metody dotazníkového šetření a strukturovaného rozhovoru. Respondenty tvořili pracovníci výše zmiňovaných institucí ve městě Kolíně. Celkem bylo vyhodnoceno 24 dotazníků. Do tohoto počtu jsou řazeny i dotazníky, které byly vyplněny zpětně, jelikož jejich vyplňování předcházelo strukturovaný rozhovor s respondenty.

Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že povědomí odborné veřejnosti o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. se zdá být dostatečné. U otázek týkajících se činností

Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. byla většina odpovědí ukázkou dobrého povědomí. Za velmi kladné považuji to, že většina respondentů je spokojena se spoluprací s Kontaktním centrem Prostor plus o.p.s.

Tato práce byla sepsána na základně podnětu Kontaktního centra Prostor plus o.p.s., že právě toto téma je třeba zmapovat. Práce je tedy určena především pracovníkům Kontaktního centra Prostor plus o.p.s. a jejím účelem bylo zmapovat informovanost odborné veřejnosti o činnosti tohoto kontaktního centra.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BĚLÍK, V., HOFERKOVÁ S. a KRAUS B. *Slovník sociální patologie*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). 120 s. ISBN 978-80-271-0599-1.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. Vyd. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. 206 s. ISBN 80-85931-79-6.

HRDINA, P. *Harm reduction- snižování poškození drogami*. In KALINA, K. a kol.: *Drogy a drogové závislosti – mezioborový přístup* 1. Vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. . 263 – 267. ISBN 80-86734-05-6.

CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). 272s. ISBN 978-80-247-1369-4.

KALINA, K. a kol. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia nova, 2001. 118 s. ISBN 80-238-8014-4.

KALINA, K. *Drogy a drogové závislosti- mezioborový přístup I*. Vyd. Praha: Úřad vlády ČR, 2003. 319 s. ISBN 80-86734-05-6.

KRAUS, B. *Sociální deviace v transformaci společnosti*. 1. Vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. 210 s. ISBN 978-80-7435-575-2.

MATĚJKOVÁ, J. *Substituční léčba závislosti na opiátech ve věznicích ČR*. Praha: 1. lékařská fakulta Centrum adiktologie Psychiatrické kliniky, 2009. 60 s.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2013. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

HERZOG, A. Kontaktní centrum. In MATOUŠEK, O. a kol.: *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. str. 412-413. ISBN 978-80-262-0366-7.

Interní statistická data Kontaktního centra Prostor plus o.p.s., 2017

MRAVČÍK, V. a kol. Výroční zpráva o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2016. Vyd. 1. Praha: Úřad vlády České republiky, 2017. 266 s. ISBN 978-80-7440-200-5.

NEDĚLNÍKOVÁ, D., ed. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. 1. Vyd. [Ostrava: Ostravská univerzita, 2008]. 201 s.

Operační manuál- veřejný závazek, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- historie, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- kontaktní práce, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- ochrana práv klientů, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- potravinový servis, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- hygienický servis, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- pracovní terapie, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- korespondenční práce, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- zdravotní ošetření, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- informační servis, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- testování, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- krizová intervence, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- sociální práce, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

Operační manuál- individuální poradenství, Kontaktní centrum Prostor plus o.p.s. Kolín: Prostor plus o.p.s.. Interní materiál, poslední revize 2017.

POPOV, P. Programy metadonové a jiné substituce. In Kalina, K. et al.: *Drogy a drogové závislosti 2- mezioborový přístup*. 1. Vyd. Praha: NMS/Úřad vlády ČR, 2003. 343 s. ISBN 978-80-247-1411-0

RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog: zásady a praxe*. 1. Vyd. Boskovice: Albert, 1999. SCAN. 72 s. ISBN 80-85834-71-5.

Seznam a definice výkonů drogových služeb. Praha: Úřad vlády České republiky, [2006]. ISBN 80-86734-81-1. 69 s., revize 2015

SPOLEČNOST PRO NÁVYKOVÉ NEMOCI ČLS JEP KLINIKA ADIKTOLOGIE 1. LF UK A VFN V PRAZE a ČESKÁ ASOCIACE ADIKTOLOGŮ. *Koncepce sítě specializovaných adiktologických služeb v České republice*. 4. verze. Praha, 2013.

ŠTERN, P., OUŘEDNÍČKOVÁ, L. a DOUBRAVOVÁ, D. ed. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2010. 216 s. ISBN 978-80-7367-757-2.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. 872 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sbírka zákonů, Česká republika.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, Sbírka zákonů, Česká republika

Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, Sbírka zákonů, Česká republika

Zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů. Sbírka zákonů, Česká republika.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. Sbírka zákonů, Česká republika.

vyhláška 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Internetové zdroje

Prostor Plus [online]. [cit. 2017-12-06]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/>

Kontaktní centrum: Prostor Plus [online]. [cit. 2017-12-06]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/pomahame/k-centrum/>

Subutex® (buprenorfin): Drogová poradna: [online]. Praha: Sananim, 2009 [cit. 2017-12-17]. Dostupné z: [http://www.drogovaporadna.cz/opiaty/subutex-reg;-\(buprenorfin\).html](http://www.drogovaporadna.cz/opiaty/subutex-reg;-(buprenorfin).html)

Ministerstvo práce a sociálních věcí[online]: *pomoc v hmotné nouzi*. [cit. 2018-04-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5>

Drogy- info [online]: *Odhady počtu problémových uživatelů drog*. Praha: Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti, 2015, 2015 [cit. 2018-02-08]. Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/publikace/vyrocnizpravy/archiv/drogovalituace-2014/problemove-uzivani-drog-2014/odhady-poctu-problemovych-uzivatelu-drog-2014/>

Slovník MPSV[online]: *Orgán sociálně právní ochrany dětí*. 2016 [cit. 2018-04-08]. <http://slovník.mpsv.cz/organ-socialne-pravni-ochrany-deti-ospod.html>

Zákony pro lidi [online]: *zákon o probační a mediační službě*. 2010 [cit. 2018-01-07]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-257>

PŘÍLOHA

Dotazník

Dobrý den,

Jmenuji se Adéla Koutová a jsem studentkou 3. ročníku Sociální patologie a prevence na UHK a pracuji jako sociální pracovník v Kontaktním centru Prostor plus o.p.s. V rámci své bakalářské práce si Vás dovoluji poprosit o vyplnění dotazníku, který se zaměřuje na informovanost o Kontaktním centru Prostor plus o.p.s., dále jen KC.

1. Kde pracujete?

.....

2. Slyšeli jste někdy o KC?

ano

ne

3. Víte, kde KC sídlí?

ano

ne

4. Máte na KC nějaký kontakt?

ano

ne

5. Víte, kde byste v případě potřeby kontakt hledali?

ano

Kde?.....

ne

6. Víte, pro koho jsou určeny služby KC?

ano

Pro koho?.....

ne

7. Říká Vám něco pojem Harm reduction?

ano

Definujte.....

ne

8. Víte, jaké služby nabízí KC? Pokud ano, vypište:

.....
.....
.....
.....

9. Myslíte si, že jsou v KC klienti anonymně?

ano

ne

10. Odkázali jste někdy Vašeho klienta do KC?

ano

ne

11. Napište, v jaké situaci jste klienta odkázal/a do KC.

(Na tuto otázku odpovídejte, pokud byla odpověď na otázku 10 **ano**)

.....
.....
.....
.....

12. Napište, v jaké situaci byste do KC svého klienta odkázal/a?

(Na tuto otázku odpovídejte, pokud byla odpověď na otázku 10 **ne**)

.....
.....
.....
.....

13. Spolupracujete nějakým způsobem s KC?

ano

Jak?.....

ne

14. Jste spokojeni se vzájemnou spoluprací? Pokud ne, uveďte, proč a co by podle Vás přispělo ke zlepšení vzájemné spolupráce?

(Na tuto otázku odpovídejte, pokud byla odpověď na otázku číslo 13 **ano**)

.....
.....
.....
.....

15. Chtěl/a byste v rámci Vaší instituce začít spolupracovat s KC? Pokud ano, jaká forma spolupráce by Vám vyhovovala?

(Na tuto otázku odpovídejte, pokud byla odpověď na otázku číslo 13 **ne**)

.....
.....
.....
.....

16. Víte o tom, že KC občas pořádá den otevřených dveří?

ano

ne

17. Chtěl/a byste o něm být předem informován/a?

ano Jak?.....

ne