

3. KONTAKTNÍ A PORADENSKÉ SLUŽBY

Nízkoprahová služba zaměřená na navázání kontaktu s cílovou skupinou, na kontaktní práci, poradenství v oblasti prevence a léčby závislosti, práci s motivací pacientů/klientů, na sociální práci, na vybrané výkony zdravotní péče. Je vedena zejména přístupem snižování rizik spojených s problémovým užíváním drog (včetně možnosti programu výměny injekčního náčiní), usilujícím o ovlivnění motivace pacientů/klientů osob ke změně životního stylu, rizikového chování a k vyhledání další odborné pomoci. Služba poskytuje vedle poradenství i zhodnocení stavu klienta a zprostředkování léčby. Rovněž poskytuje podmínky pro vykonání osobní hygieny. Cílovou skupinou služby jsou osoby užívající návykové látky, problémoví, rekreační uživatelé drog, osoby experimentující či škodlivě užívající návykové látky včetně alkoholu, osoby ohrožené patologickým hráčstvím.

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.1 Charakteristika služby a cílová populace			
3.1.1	Služba snižuje rizika spojená s problémovým užíváním drog a ovlivňuje motivaci osob ke změně životního stylu, rizikového chování a k vyhledání další odborné pomoci. Služba poskytuje poradenství v oblasti prevence a léčby závislosti, zhodnocení stavu klienta, sociální práci, zprostředkování léčby. Služba poskytuje podmínky pro vykonání osobní hygieny. Služba má statut zdravotní a/nebo sociální služby.		POP, RV
3.1.2	Cílovou skupinou služby jsou: - Primárně osoby problémově užívající návykové látky, - osoby experimentující či škodlivě užívající návykové látky včetně alkoholu. Dále: - Osoby závislé na návykových látkách - osoby ohrožené patologickým hráčstvím - rodinní příslušníci a osoby blízké těmto cílových skupin. Poznámka 1 - výklad: <i>Certifikační tým hodnotí, zda zařízení stanovuje a kontaktuje cílovou skupinu, již je služba reálně poskytována, na základě potřebnosti a situace v lokalitě.</i>	ZÁSADNÍ	POP, ODP/K, RZ VP
3.2 Personální a provozní zabezpečení a způsob fungování týmu			

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.2.1	<p>Služba je řízena pracovníkem, který má minimálně vyšší odborné nebo bakalářské vzdělání. Pracovník má dále jednu z následujících kvalifikací:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sociální pracovník (dle zákona 108/96 Sb) - adiktolog - lékař - všeobecná sestra - jiná kvalifikace v oborech vhodných pro práci s lidmi. <p>Pracovník má praxi v adiktologických službách minimálně 3 roky. Pracovník má znalosti v oblasti prevence a léčby drogových závislostí.</p> <p>Poznámka 2 - výklad: <i>Je třeba splnit jednu z možných kvalifikací. Znalostmi v oblasti prevence a léčby drogových závislostí se rozumí:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - absolvované vzdělávání v oblasti krizové intervence, práce s motivací a poradenství (není nutné je získat certifikovanými kurzy, ale interním vzděláváním) <p><i>absolvované stáže v zařízeních KC, TP, AL, TK.</i></p> <p>Poznámka 3 – doporučení: <i>V případě „jiné kvalifikace v oborech vhodných pro práci s lidmi“ poskytovatel zdůvodňuje, jaký způsobem je kvalifikace vhodná. Na základě diskuse certifikační tým kvalifikaci posuzuje.</i></p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecným standardem 2.4.</p>	ZÁSADNÍ	PA, RV, RZ
3.2.2	<p>Kontaktní pracovníci mají věk minimálně 21 let, ukončené středoškolské vzdělání a získali minimálně tuto kvalifikaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adiktolog - pracovník v sociálních službách - zdravotnický asistent, sanitář - jiná kvalifikace v oborech vhodných pro práci s lidmi. <p>Poznámka 4 – výklad: <i>Je třeba splnit jednu z možných kvalifikací. Znalostmi v oblasti prevence a léčby drogových závislostí se rozumí vzdělávání v oblasti krizové intervence, práce s motivací a absolvované stáže v zařízení KC během prvního roku praxe v adiktologických službách. V případě „jiné kvalifikace v oborech vhodných pro práci s lidmi“ poskytovatel zdůvodňuje, jaký způsobem je kvalifikace vhodná. Na základě diskuse certifikační tým kvalifikaci posuzuje.</i></p>		PA, RZ, RV

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.2.3	<p>Služba stanovuje postup, jak zajišťuje v týmu sdílení informací o pacientech/klientech a o provozních záležitostech. Postup minimálně zahrnuje: Způsob předávání služby mezi pracovníky, pravidla pro průběh porad a týmových konferencí a pro účast na nich.</p> <p>Týmové porady probíhají minimálně jednou týdně, týmové konference minimálně dvakrát ročně. Zápisy jsou přístupné všem členům týmu.</p> <p>Služba tyto postupy dodržuje.</p> <p>Poznámka 5 - výklad: <i>Týmová konference je obvykle celodenní setkání všech členů týmu, jehož součástí bývá odborný program zaměřený na určité téma související s aktuální situací e službě, či s prací ve službě obecně, delší porada o klientech, podrobný rozbor složitějšího případu, diskuse k rozvojovému plánu zařízení, k naplňování standardů odborné péče, k aktualizaci pravidel či operačního manuálu apod.</i></p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecnými standardy 2.11, 5.2.</p>		POP, RV, RP
3.2.4	<p>Zabezpečení provozu: V závislosti na charakteru programu, s pevnou provozní dobou, která vychází mimo jiné z potřeb cílové skupiny.</p> <p>Služba písemně stanovuje, jakým způsobem provoz personálně a časově zabezpečuje a stanovenými postupy se řídí.</p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecným standardem 1.8.</p>	ZÁSADNÍ	POP, VP, RV, RP/K
3.3 Vstup do služby, souhlas/dohoda/smlouva o poskytnutí služby			
3.3.1	<p>Služba definuje způsob a průběh prvního kontaktu s ohledem na specifika cílové skupiny. Služba v rámci prvního kontaktu informuje o svém charakteru a podmínkách využívání.</p>		POP, ODP/K, RV
3.3.2	<p>Služba zjišťuje základní anamnestické údaje a očekávání zájemce o službu, které určují, že zájemce spadá do cílové skupiny.</p> <p>Poznámka 6 - výklad: <i>Služba (s přihlédnutím k aktuálnímu stavu zájemce) minimálně zjišťuje: věk a délka drogové kariéry</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>způsob a rozsah užívání návykových látek</i> - <i>nejrizikovější chování z hlediska rizika přenosu infekčních chorob</i> - <i>zdravotní stav</i> - <i>sociální situace a aktuální životní styl</i> <p><i>Služba stanovuje délku období „prvního kontaktu“ na základě možností a potřeb cílové skupiny.</i></p>		ODP/K, RZ

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.3.3	<p>Služba uzavírá se zájemcem o službu dohodu/smlouvu o čerpání služeb. Dohoda je (rozsahem a formou) přiměřená rozsahu a charakteru služeb, které chce zájemce čerpat.</p> <p>Poznámka 7 – doporučení: <i>Pokud zájemce chce čerpat výměnný program injekčního materiálu či v omezené míře získat informace, služba volí takovou formu ústní dohody, aby nároky jejího uzavírání neodrazovaly od čerpání služby.</i> <i>Pokud zájemce chce využívat služby dlouhodobě, nebo se účastnit poradenského procesu, je vhodné uzavřít dohodu tak, aby podrobně pojmenovávala cíl spolupráce při poskytování služby a práva a povinnosti zúčastněných stran.</i></p> <p>Poznámka 8 - výklad: <i>Zařízení sociálních služeb se řídí zákonem o sociálních službách, ve zdravotnických zařízeních je obvyklý informovaný souhlas.</i></p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecným standardem č.1.13, 3.5.</p>		ODP/K
3.3.4	<p>Služba stanovuje, kdy a jakou formou provádí a dokumentuje zhodnocení stavu pacienta/klienta s cílem posoudit vhodnost poradenství, léčby či jiné odborné pomoci.</p> <p>Služba se stanovenými postupy řídí.</p> <p>Poznámka 9 – výklad: <i>Při zhodnocení stavu pacienta/klienta zařízení zohledňuje možné závažné somatické a psychiatrické komplikace jeho stavu a má stanoveny postupy pro případ jejich zjištění.</i></p>		ODP/K, RV
3.3.5	<p>Služba usiluje o zajištění nízkého prahu vstupu vymezené cílové skupině.</p> <p>Poznámka 10 – výklad: <i>Služba vytváří takové nastavení pravidel (podmínek čerpání) a svého vnějšího obrazu, které usnadňují vstup do služby vymezené cílové skupině.</i></p>		RV, RZ, RP/K, VP
3.4 Odborná péče, vedení dokumentace			
3.4.1	<p>Na základě zhodnocení stavu pacienta/klienta služba plánuje s aktivní účastí pacienta/klienta cíle a způsob poskytování služeb v souladu s jeho aktuálními potřebami a možnostmi, směřující ke změně životního stylu, k léčbě či přijetí jiné odborné pomoci.</p> <p>Poznámka 11 – výklad: <i>Služba definuje rozsah a náležitosti poradenského rozhovoru a poradenského procesu. Poradenským procesem se rozumí provedení minimálně dvou návazných individuálních poradenských rozhovorů s klientem.</i></p>	ZÁSADNÍ	POP, ODP/K, RV, RZ, RP/K, DP
3.4.2	<p>V rámci poradenského procesu má každý pacient/klient určeného kvalifikovaného pracovníka odpovědného za řízení jeho průběhu a vedení jeho dokumentace.</p>		POP, ODP/K, RV, RZ, RP/K, DP

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.4.3	<p>Služba provádí výměnný program injekčního materiálu v rámci strategie minimalizace rizik. Služba má pro tuto činnost odpovídající podmínky a písemně definované postupy, kterými se pracovníci řídí.</p> <p>Poznámka 12 – výklad: <i>Výměnný program obsahuje příjem použitého injekčního materiálu a výdej injekčních setů. Poměr tohoto příjmu a výdeje je stanoven zařízením s ohledem na zajištění ochrany veřejného zdraví. Postup pro výměnu injekčního materiálu obsahuje popis a vymezení:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - jakým způsobem je zajištěno soukromí klientů při výměnném programu - jakým způsobem probíhá proces výměny - jakým způsobem pracovníci při výměně zjišťují rizikové chování klientů a dále s těmito informacemi pracují. <p>Křížový odkaz: Při hodnocení je zohledněna skladba cílové skupiny dle 3.1.2.</p>		POP, ODP/K, RV, RZ, DP
3.4.4	<p>Služba distribuuje materiál pro snižování rizik zdravotního poškození a šíření infekčních chorob. Služba má pro tuto činnost odpovídající podmínky a písemně definované postupy, kterými se pracovníci řídí.</p> <p>Poznámka 13 - doporučení: <i>Základním materiálem pro snižování rizik a šíření infekčních chorob se rozumí: sterilní voda do injekcí alkoholové dezinfekční tampony, kyselina askorbová, aluminiová fólie, kapsle, bavlněné filtry a základní zdravotnický materiál (náplasti, obvazy). Sortiment materiálu by měl vycházet z cílů služby a charakteristiky cílové skupiny.</i></p>		ODP/K, RV, RZ
3.4.5	<p>Služba poskytuje možnost provedení základní osobní hygieny. Služba má pro tuto činnost odpovídající podmínky a písemně definované postupy, kterými se pracovníci řídí.</p> <p>Poznámka 14 – výklad: <i>Základním hygienickým servisem se rozumí možnost WC, umytí a osprchování. Praní prádla a holení patří do doplňkových programů.</i></p>		POP, ODP/K
3.4.6	<p>Služba má stanoveny postupy navazování kontaktu s pacientem/klientem, vytváření důvěry a udržování kontaktu. Pracovníci tyto postupy znají a uplatňují v praxi.</p> <p>Služba má stanoveny postupy práce podporující změny rizikového chování a minimalizaci zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním návykových látek a rizikovým chováním působených jak osobě, tak společnosti. Pracovníci tyto postupy znají a uplatňují v praxi.</p> <p>Poznámka 15 – výklad: <i>Zařízení pracuje v oblasti prevence relapsu, tedy podpory k udržení již dosažených změn a předcházení relapsu.</i></p>		POP, RV, DP
3.4.7	<p>Služba má stanoveny postupy pro poskytování poradenství ohledně možností léčby a doporučování do vhodných léčebných a jiných odborných služeb. Pracovníci tyto postupy znají a dodržují.</p> <p>Poznámka 16 – výklad: <i>Možnostmi léčby se rozumí detoxifikace, ambulantní léčba, ústavní léčba, terapeutické komunity.</i></p>	ZÁSADNÍ	ODP/K RV,RZ

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.4.8	<p>Služba má stanoveny postupy a provádí sociální práci s cílem stabilizovat a zlepšit sociální podmínky pacienta/klienta.</p> <p><i>Vysvětlení: Jde o sociální práci zaměřenou na oblast bydlení, vzdělání, zaměstnání, vyřizování dokladů, sociálních dávek, mezilidských vztahů, kontaktu s trestně právními institucemi apod.</i></p>		POP, RP, ODP/K
3.4.9	<p>Služba poskytuje základní zdravotní ošetření. Služba má pro tuto činnost odpovídající podmínky a písemně definované postupy, kterými se pracovníci řídí.</p> <p>Poznámka 17 – výklad: <i>Písemně definovaný postup vymezuje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Jaké ošetření může pracovník provést</i> - <i>jaký je postup ošetření s důrazem na ochranu zdraví pracovníka i klienta</i> - <i>jak je ošetření dokumentováno</i> - <i>jak je pracovník zaškolen.</i> <p><i>Odpovídajícími podmínkami se rozumí prostor vhodný pro poskytnutí ošetření (z hlediska soukromí a hygieny).</i></p>		ODP/K RV,RZ, RP/K
3.4.10	<p>Služba zajišťuje a/nebo zprostředkuje testování na HIV a hepatitidy včetně před-testového a po-testového poradenství.</p> <p>Služba má pro tuto činnost odpovídající podmínky a písemně definované postupy, kterými se pracovníci řídí.</p> <p>Poznámka 18 – výklad: <i>Termínem zajišťuje se rozumí, že služba testování:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Provádí buď sama</i> - <i>zajišťuje externím dodavatelem přímo v zařízení</i> - <i>zajišťuje je externím dodavatelem tak, že je zajištěna místní i časová dostupnost.</i> 		ODP/K RV,RZ, RP/K
3.4.11	<p>Dokumentace je vedena:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Při kontaktní práci a minimalizaci rizik formou průběžné evidence poskytnutých služeb v denních záznamech, - při poradenském procesu písemnou formou v rámci osobního spisu. <p>Služba písemně definuje a v praxi uplatňuje formu vedení dokumentace u anonymních klientů pod dohodnutým kódovým označením. Služba umožňuje evidenci i bez kódového označení.</p> <p>Poznámka 19 – výklad: Osobní spisy v rámci poradenského procesu obsahují:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Základní anamnestické údaje klienta</i> - <i>zhodnocení stavu klienta</i> - <i>individuální plán(y).</i> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecným standardem 4.3.</p>		DP

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.4.12	<p>Služba písemně stanovuje a v praxi uplatňuje zásady vedení anonymní dokumentace.</p> <p>Poznámka 20 – výklad: <i>Služba písemně definuje a v praxi uplatňuje vedení osobní dokumentace evidovaných klientů tak, aby byla zajištěna kontinuita služeb a umožňuje plné poskytování služeb i klientům neevidovaným s výjimkou těch, které vyžadují identifikaci (např. reference).</i></p>	ZÁSADNÍ	POP, ODP/K, RP/K
3.4.13	<p>Služba sleduje a vyhodnocuje potřeby cílové populace a na jejich základě případně zřizuje doplňkové programy. V případě zřízení doplňkového programu má služba písemně zpracován postup pro jeho realizaci. Pracovníci postup dodržují.</p> <p>Poznámka 21 – výklad: <i>Doplňkovými programy se rozumí např.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>potravinový, vitamínový a nápojový servis</i> - <i>praní a sušení prádla osob</i> - <i>vyšetření moče na přítomnost metabolitů návykových látek</i> - <i>farmakoterapie: Farmakoterapie je možná ve zdravotnických zařízeních, nebo ji provádí lékař na základě trojstranného kontraktu s klientem a zařízením.</i> - <i>úschova osobních předmětů klientů</i> - <i>pracovní aktivity klientů</i> - <i>podpůrné skupinové aktivity určené jen části cílové skupiny.</i> - <i>práce s blízkými a rodinou osob užívajících návykové látky</i> <p><i>Při hodnocení potřeb je také vzata v potaz dostupná síť služeb v dané lokalitě.</i></p>		ODP/K, VP
3.5 Ukončování služby, případně její přerušení, plán následné péče			
3.5.1	<p>Služba má písemně stanoven postup pro ukončení a přerušení poskytování služeb pacientovi/klientovi z důvodu porušení pravidel z jeho strany. Postup zohledňuje ochranu práv a bezpečí všech zúčastněných osob. Služba při přerušení či ukončení služeb postupuje tak, aby se nezvýšila rizika ohrožení zdraví pacientů/klientů a veřejného zdraví.</p> <p>Poznámka 22 – výklad: <i>Minimální péče je zajištěna i v případech disciplinárního přerušení kontaktu, např. intervence v akutní krizi nebo výměnný program (není-li možné při přerušení odkázat na jinou obdobnou službu). Osoba, která přeruší využívání služby z vlastního rozhodnutí, není omezena v možnostech čerpat službu v budoucnu.</i></p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecným standardem 4.9.</p>	ZÁSADNÍ	ODP/K, RP/K
3.6 Prostředí, materiálně-technické zázemí, minimální bezpečí			

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.6.1	<p>Služba má k dispozici konzultační místnost pro individuální rozhovory. Pokud provádí skupinové konzultace či terapii, pak má k dispozici vhodnou místnost. Má být dostatečně velká, aby mohli členové skupiny sedět tak, aby se navzájem viděli a slyšeli.</p> <p>Služba má k dispozici vhodné prostory pro realizaci výměnného programu, které umožňují soukromí a bezpečí.</p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecným standardem 6.1.</p>		VP
3.6.2	<p>Každý pracovník je očkován nebo závazně poučen o potřebě očkování proti virové hepatitidě A a B.</p> <p>Každý pracovník je proškolen, jak zacházet s potenciálně infekčním materiálem (použité jehly a stříkačky) s maximálním ohledem na ochranu vlastního zdraví a podle předpisů o nakládání s nebezpečným odpadem. Totéž se týká dobrovolných a externích spolupracovníků.</p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecnými standardy 6.4 a 6.7.</p>	ZÁSADNÍ	RV,RZ,POP
3.6.3.	<p>Služba má písemně definován vhodný postup pro příjem, skladování a likvidaci infekčního materiálu s ohledem na bezpečí osob i pracovníků, v praxi se jím řídí.</p>		RV,RZ,POP
3.6.4.	<p>Služba písemně stanovuje a v praxi dodržuje postup pro práci v potenciálně nebezpečných situacích. Tato práce není vykonávána jedním pracovníkem.</p> <p>Poznámka 23 – výklad: Základním obsahem postupu je stanovení, co se rozumí potenciálně nebezpečnými situacemi a jakým způsobem zde pracovníci postupují.</p>		POP, RV,RP

Číslo	Popis standardu	Bodovací stupnice	Zdroje
3.7 Hodnocení kvality, bezpečí a efektivity služby			
3.7.1	<p>Pravidelně jsou vyhodnocovány kvalita, bezpečí a efektivita služby, a to minimálně 1x ročně.</p> <p>Kvalita, bezpečí a efektivita služby jsou hodnoceny minimálně ve vztahu k následujícím kritériím:</p> <ol style="list-style-type: none"> Počet a struktura kontaktů, odhad počtu problémových uživatelů drog v lokalitě, poměr uživatelů v aktivním kontaktu a pokrytí drogové scény v lokalitě materiálem pro bezpečné brání, struktura poradenství s důrazem na podíl poradenství zaměřeného na motivaci ke změně životního stylu a minimalizaci rizik, využívání jednotlivých služeb, četnost a příčiny mimořádných událostí a režimových komplikací, podíl klientů zapojených do poradenského procesu a výstupy z tohoto procesu, počet doporučení do léčebných zařízení, ověřené nástupy léčby. <p>Nezbytný je průběžný rozbor účinných faktorů a komplikací služby a případová práce na poradách a při supervizi.</p> <p>Křížový odkaz: Souvisí s obecnými standardy 7.1, 7.2.</p>		POP, DP
Bodový součet: Celkový počet standardů je 30, maximum dosažených bodů je 90. Počet zásadních položek je 8.			

ZDROJE

POP - písemné organizační podklady (statut, stanovy, směrnice, pokyny, manuály, výroční zpráva, etický kodex atd.)

ODP/K - osobní dokumentace pacienta/klienta (např. chorobopis či osobní spis, zpráva o přijetí a propuštění, vedení léčby atd.)

DP – dokumentace programu (např. záznamy ze skupin, komunit, dokumentace mimořádných událostí atd).

PA - personální agenda, proškolení, plán vzdělávání atd.

RV - rozhovory s vedoucími pracovníky

RZ - rozhovory se zaměstnanci

RP/K- rozhovory s pacienty/klienty

VP - vlastní pozorování

Přehled bodového hodnocení:

Celkem 30 standardů, z toho 8 standardů označených jako zásadních – v nich je nezbytné minimum 2 body. Jejich naplnění na nižší úrovni je neslučitelné s udělením certifikátu.

Nejvyšší možný celkový počet bodů je 90, potřebné dosažené minimum pro udělení certifikátu je ve výši 80% maxima, tj. 72 bodů.

23.5.2012